



## **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020**

# INDICE BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

<b><u>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</u></b>	<b>03</b>	<b>Impatti economici indiretti e pratiche di approvvigionamento</b>	<b>34</b>
<b><u>LA NOSTRA MISSION</u></b>	<b>04</b>	<b>Anticorruzione</b>	<b>35</b>
<b><u>I NOSTRI VALORI</u></b>	<b>05</b>	• Gestione del processo di vendita dei prodotti	35
<b><u>IL NOSTRO PIANO DI SOSTENIBILITÀ</u></b>	<b>06</b>	• Gestione della collaborazione con i partner	36
<b>Perimento del bilancio di sostenibilità</b>	<b>06</b>	• Gestione delle consulenze ricevute	36
<b>Nota metodologica</b>	<b>07</b>	• Gestione dei rapporti con agenti, rappresentanti, distributori, procacciatori	36
<b>Analisi di materialità</b>	<b>07</b>	<b><u>TEMI AMBIENTALI GRI 300</u></b>	<b>37</b>
<b>Analisi dei temi materiali</b>	<b>10</b>	<b>Il nostro approccio</b>	<b>38</b>
• Smart city e innovazione	10	• Progetti di Smart City	38
• Sviluppo e tutela del capitale umano	13	• Riduzione delle emissioni di Co2	38
• Performance economica e creazione di valore sostenibile	14	- Azzeramento emissioni mobilità aziendale	38
• Internazionalizzazione	14	- Acquisto energia rinnovabile	39
• Diffusione e consapevolezza ambientale supportata da tecnologie innovative	15	- Green Travel Policy	41
• Diversità e pari opportunità	17	- Mobilità indiretta e progetto Evo	41
• Salute e sicurezza sul lavoro	18	- Progetto Treadom	42
<b><u>LA NOSTRA STORIA E IL NOSTRO PROFILO</u></b>	<b>19</b>	<b><u>TEMI SOCIALI GRI 400</u></b>	<b>43</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>20</b>	<b>Terranova e le persone</b>	<b>44</b>
• Assetto societario	21	<b>Occupazione</b>	<b>44</b>
• I nostri settori - Dettaglio	22	<b>Dati del personale</b>	<b>44</b>
• Modello organizzativo e analisi del personale	23	<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	<b>47</b>
• Le nostre risorse	23	• Il welfare aziendale di Terranova	47
• Relazioni tra lavoratori e management	24	<b>Progetti a tutela della salute dei lavoratori</b>	<b>48</b>
<b>La governance</b>	<b>24</b>	• Selezione e inserimento	49
• Struttura e composizione del consiglio di amministrazione	24	<b>Formazione e istruzione</b>	<b>49</b>
• I nostri Comitati	25	<b>Organizzazione del lavoro</b>	<b>51</b>
- Steering Committee	26	<b>Diversità e pari opportunità</b>	<b>51</b>
- Value Committee	26	• Progetto "STUDIOS" con Dynamo Camp	52
- Planning Control Management	27	• Progetto LIFC Toscana	53
- Production Planning Committee	28	<b>Salute e sicurezza dei clienti</b>	<b>54</b>
- R&D Committee - Research and Development Committee	28	<b>Compliance Socioeconomica</b>	<b>54</b>
- Adoption & Compliance Committee	28	<b><u>DATI E INDICATORI DI PERFORMANCE</u></b>	<b>55</b>
- Security Assurance Committee	28	<b>Tabella del perimetro degli aspetti materiali</b>	<b>56</b>
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>	<b>29</b>	<b>Gri Context Index</b>	<b>57</b>
<b><u>TEMI ECONOMICI GRI 200</u></b>	<b>31</b>		
<b>Performance economiche</b>	<b>32</b>		
• I nostri progetti di Ricerca e Sviluppo	33		

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14

Cari Stakeholder,

con grande soddisfazione presento la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità di Terranova, con l'augurio che possa essere fonte costante d'ispirazione per tutti noi per gli anni a venire.

Il 2020 è stato un anno difficile per il mondo intero, Terranova ha saputo reagire alle difficoltà che si sono presentate anche grazie a quanto costruito nel corso degli anni soprattutto in termini di capitale umano.

I principali indicatori economici della società sono risultati in crescita, in primis il fatturato consolidato che ha superato i 41 milioni: tale risultato ci rende orgogliosi del lavoro svolto da Terranova e dalle società del gruppo e ci spinge ad operare con maggiore consapevolezza verso i dipendenti, le persone, il territorio.

Il Bilancio d'esercizio, pur rappresentando la situazione economico finanziaria di Terranova, non riesce a illustrare in realtà tutto il valore generato dalla Società nei confronti dei propri stakeholder. È forte in noi ormai la consapevolezza che non è possibile trascurare i temi sociali e ambientali, che insieme agli aspetti economici rappresentano i cardini su cui fondare il valore della nostra Società. In questo Terranova ha saputo nel corso degli anni trasferire valore tenendo ben in mente questi temi e queste priorità.

Terranova si prefigge di continuare in questo percorso di crescita con la convinzione che debba essere retto da solide fondamenta. Per poter proseguire su questa strada abbiamo ben in mente gli obiettivi da raggiungere, il futuro ci mette alla prova con nuove sfide e noi non possiamo far altro che farci trovare pronti ad affrontarle.

I nostri obiettivi abbracciano a 360 gradi la sostenibilità in termini economici, ambientali e sociali, la stesura di questo primo Bilancio di Sostenibilità è l'occasione per esplicitarli, condividerli e misurarli, descrivendo le azioni necessarie a conseguirli. Li troverete tutti descritti all'interno.

Fortunatamente Terranova già nel corso degli anni ha maturato la consapevolezza che fosse necessaria una

Sostenibilità non solo economica, questo le ha consentito di intraprendere azioni tangibili che avessero una ricaduta sull'ambiente, sul tessuto sociale in cui è inserita e in cui opera quotidianamente. Questo primo Bilancio di Sostenibilità può partire da già importanti risultati ottenuti nel corso di questi anni, grazie ai progetti relativi alle tecnologie e soluzioni software realizzate da Terranova che contribuiscono alla sostenibilità nell'utilizzo delle risorse energetiche, idriche e dei rifiuti, sia in termini di consapevolezza nell'utilizzo di queste risorse limitate, sia in termini di effetti di queste sull'ambiente. Si aggiungono a questi, i progetti aziendali rivolti allo sviluppo del nostro capitale umano, oltre ai progetti che sono stati in grado di contribuire al miglioramento dell'ambiente incentrati sulla riduzione di CO2, sulla cultura della riduzione dei consumi e riutilizzo dei beni.

Il raggiungimento di questi primi traguardi sarebbe stato impossibile senza il contributo di tutti, il patrimonio umano di Terranova, così come quello dei partner che ci affiancano quotidianamente in questo processo di crescita continua anche in termini di Sostenibilità piena.

Terranova ha tra i propri valori fondamentali la centralità della persona, in linea con il passato, nonostante le difficoltà contingenti, l'Azienda convintamente ha proseguito il processo volto alla crescita e valorizzazione del proprio patrimonio di risorse umane attraverso tante iniziative, tra cui un'intensa attività di formazione unita a politiche di welfare e people wellbeing. Inoltre, per tutelare l'integrità di tutte le persone, si è provveduto ad incrementare gli strumenti necessari a condurre l'attività lavorativa in smart working, antepoendo la sicurezza collettiva ad altre necessità.

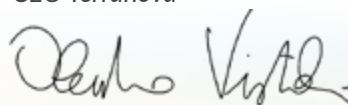
Guardiamo con fiducia il futuro di Terranova sicuri che con il contributo di tutti si possano raggiungere gli obiettivi contenuti in questo bilancio e sicuri che Terranova possa avere un ruolo concreto nello sviluppo sostenibile della società.

Perciò a tutti voi va il mio più sentito ringraziamento augurandovi una buona lettura.



**Alessandro Vistoli**

CEO Terranova



# LA NOSTRA MISSION

The background of the entire page is a close-up photograph of olive tree branches. The branches are covered with small, dark green, oval-shaped olives. The leaves are a silvery-green color. The lighting is warm and natural, suggesting an outdoor setting during the day.

---

Aiutare i nostri Clienti con Soluzioni di elevata qualità, che superino gli standard di mercato e creino valore nel tempo.

# I NOSTRI VALORI

## TENACIA

Costanza nell'azione, grande fiducia nella capacità di risolvere ogni problema trasformandolo in opportunità. Volontà di portare velocemente soluzioni di elevata qualità, volontà di eccellere e di affrontare nuove sfide. Forte motivazione e focalizzazione sull'obiettivo.



## CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Rispetto per la persona e inclusività. Valorizzazione del contributo del singolo all'interno della squadra indipendentemente dalle dimensioni di genere. Garanzia di lavorare in un ambiente dinamico, interessante, inclusivo e che tuteli la sicurezza sul lavoro. Motivazione delle persone e creazione di condizioni che favoriscano e stimolino la crescita nonché una cultura della prevenzione e uno stile di vita sano e che permettano un corretto bilanciamento tra vita privata e lavoro.



## INTEGRITÀ

Ispirare fiducia assumendosi responsabilità, agendo sulla base di forti valori etici e incoraggiando un confronto aperto e onesto. Operare in maniera eccellente e trasparente sia internamente che sul mercato. Essere affidabili e rispettare gli impegni verso i Dipendenti, verso l'Azienda, verso i Clienti e verso gli obiettivi di crescita sostenibile.



## QUALITÀ DEL PRODOTTO

Soluzioni di elevata qualità funzionale, tecnica e prestazionale che migliorano le performance dei Clienti. Costante orientamento alla creazione di valore per i Clienti e per l'Azienda. Rapidità ed eccellenza esecutiva. Leadership di prodotto grazie alla profonda comprensione delle esigenze del mercato, all'elevata conoscenza delle tecnologie informatiche e alle fortissime competenze normative e di settore.



## RESPONSABILITÀ

Gestire i compiti assegnati dall'inizio fino al risultato. Essere responsabili dei risultati da conseguire sulla base delle proprie capacità e competenze. Autonomia di giudizio, spirito imprenditoriale capacità decisionale, e passione per la ricerca, l'innovazione. Condividere e trasmettere competenze e valori. Contribuire a sviluppare un'Azienda solida che sia patrimonio per le generazioni future e che promuova l'efficienza energetica, l'utilizzo e la buona gestione di energie rinnovabili nonché la trasformazione dei centri urbani in città sostenibili. Valutare ed essere valutati sulla base della definizione trasparente di obiettivi e compiti assegnati.



# IL NOSTRO PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Il Bilancio di Sostenibilità è sia il principale strumento con cui Terranova desidera rendicontare l'impatto ambientale, sociale ed economico dell'Azienda, sia un mezzo di comunicazione e di dialogo trasparente con gli stakeholder.

Questo, per Terranova, è il primo documento che affronta in modo sistematico il tema della **sostenibilità**. Terranova ha deciso in maniera volontaria di redigere questo Bilancio quale strumento di comunicazione delle attività dell'azienda, coerentemente con i propri valori e la propria mission aziendale.

Terranova, per la redazione del proprio Bilancio di Sostenibilità si ispira al **GRI Standard (Global Reporting Initiative)**: una serie di parametri globalmente riconosciuti che rappresentano le migliori best practices a livello globale per il reporting di sostenibilità, e che indicano ad imprese, istituzioni e soggetti di ogni tipo

come analizzare e misurare l'impatto che la loro attività ha sul nostro pianeta dal punto di vista economico, sociale e ambientale

I GRI Standard permettono alle organizzazioni di misurare e rendere di dominio pubblico, rivolgendosi soprattutto ai propri ambiti di riferimento, l'impatto della loro attività sul nostro mondo o, più in piccolo, sul proprio contesto.

Per la redazione del presente bilancio e per la definizione delle azioni legate agli obiettivi di sostenibilità individuati da Terranova, unitamente alla adozione delle linee guida riferite ai GRI, è stata adottata come punto di riferimento l'agenda 2030 delle Nazioni Unite che individua 17 temi obiettivi legati allo sviluppo sostenibile SDGs ([www.un.org/sustainabledevelopment](http://www.un.org/sustainabledevelopment) Sustainable Development Goals) sottoscritta dai 193 paesi membri (<https://unric.org/it/agenda-2030/>).



## PERIMETRO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

(GRI 102-10)

Indichiamo di seguito il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità Terranova per l'anno 2020:

- Periodicità: annuale
- Periodo di rendicontazione: 1° gennaio 2020– 31 dicembre 2020
- Linee Guida di riferimento:  
**GRI – Global Reporting Initiative**

- Livello di applicazione GRI – **GRI Reference claim**
- Società comprese nel perimetro di rendicontazione:  
**Terranova srl**
- Cambiamenti significativi durante il periodo di rendicontazione: nel corso dell'anno di indagine non si riscontrano significativi cambiamenti delle dimensioni, struttura, proprietà o della sua catena di fornitura – (Terranova appartiene per il 50% a Pietro Fiorentini dal marzo 2019)

## NOTA METODOLOGICA

(102-45; 102-46; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54)

Il Bilancio di Sostenibilità di Terranova rappresenta un passo importante nel processo di sostenibilità intrapreso dall'azienda.

Il documento che verrà pubblicato con cadenza annuale, come detto è redatto in conformità ai Global Reporting Initiative - GRI, con livello di applicazione "GRI referenced claim", in particolare il bilancio fa riferimento ai GRI Standards indicati nella tabella GRI Context Index riportata a pag. 56. (102-55)

I temi trattati nel presente Bilancio di Sostenibilità sono quelli che, dopo un attento esame, sono stati considerati rilevanti ed in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività dell'Azienda, così come rendicontato nell'Analisi di materialità pag.11.

Per quanto riguarda l'identificazione del contributo di Terranova al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite è stata svolta un'analisi di raccordo tra le azioni intraprese dall'Azienda e gli SDG's valutati come centrali per l'organizzazione.

## ANALISI DI MATERIALITÀ

Per la corretta definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità, Terranova nel corso del 2020, ha avviato un processo di analisi volto ad identificare, in applicazione degli standard di rendicontazione definiti dal GRI, gli aspetti materiali di sostenibilità che possono influenzare significativamente sia le decisioni, le opinioni e le azioni degli stakeholder, sia le performance complessive dell'Azienda.

In questo contesto, considerando come fondamentali e

strategiche per lo sviluppo e l'affermazione di un modello di business sostenibile le relazioni e le interdipendenze tra l'impresa e tutti gli attori del proprio ambiente di riferimento (clienti, fornitori, sistema del credito, pubblica amministrazione, collettività di riferimento e ovviamente collaboratori) l'azienda ha coinvolto i propri stakeholder (**Stakeholder's engagement**) in una serie di incontri e interviste volte ad ascoltarne la voce a comprenderne le posizioni.

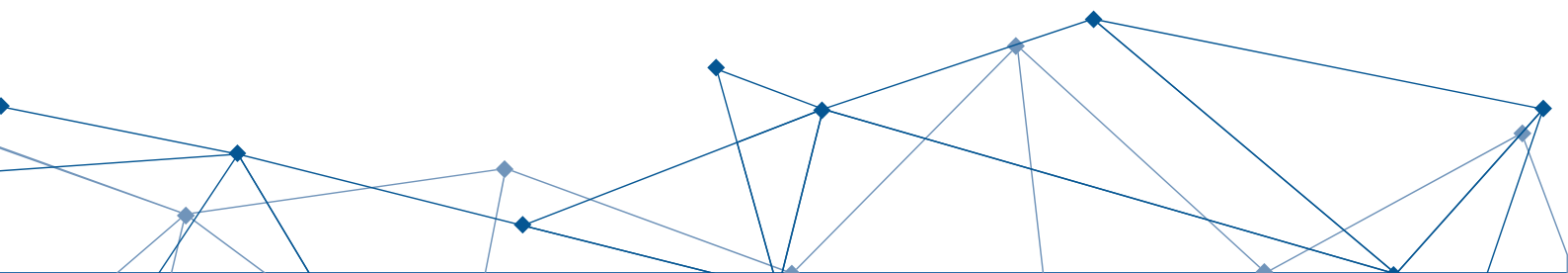
Terranova è infatti convinta che l'ascolto e l'interpretazione della posizione di tutti gli stakeholders sia la chiave per elaborare una strategia vincente e realmente compatibile con le loro aspettative.

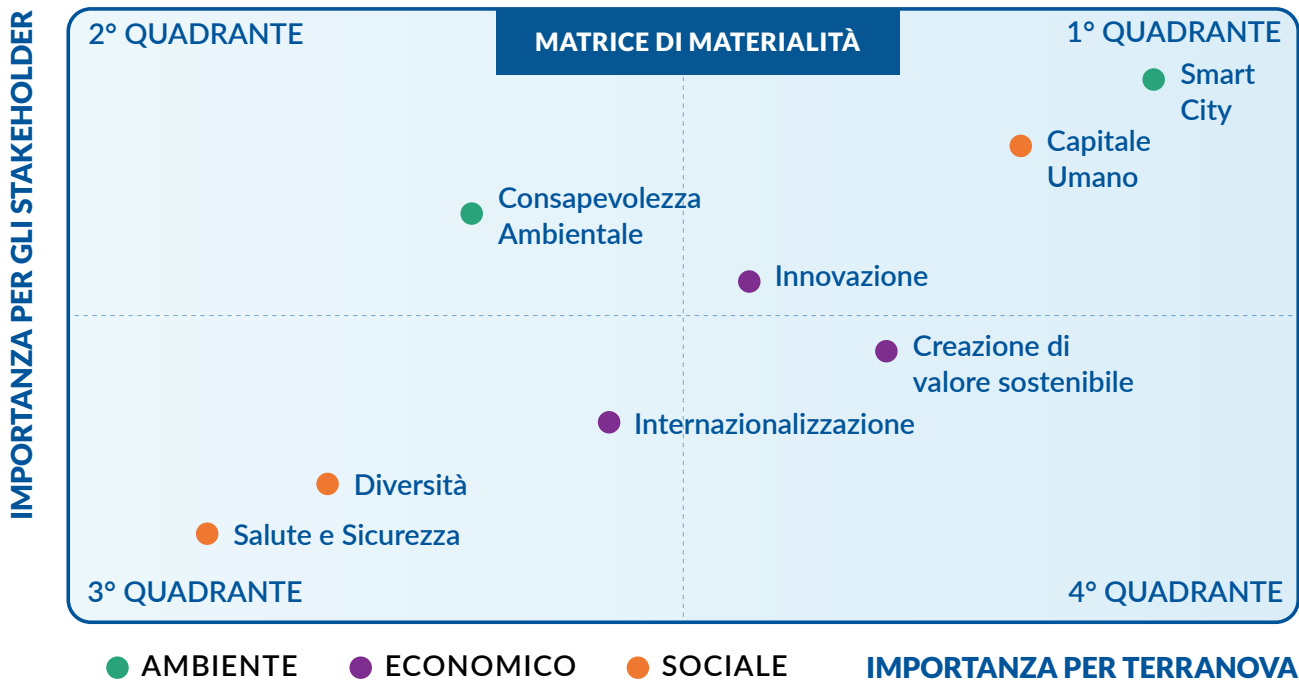
Un iniziale processo di analisi ha permesso a Terranova di individuare le seguenti categorie di stakeholders:

- Clienti/Rappresentanti dei Clienti
- Fornitori
- Soci
- Dipendenti/Rappresentanze sindacali
- Opinion Leader
- Media/Giornalisti di settore

Le interviste dirette con alcuni Rappresentanti di ogni categoria hanno permesso a Terranova di identificare l'importanza dei principali impatti che i diversi stakeholder considerano rilevanti in ambito economico, ambientale e sociale, e di mapparli quindi rispetto ai GRI Standard selezionando i temi più affini all'attività dell'azienda. Nel dettaglio abbiamo analizzato il coinvolgimento degli stakeholder nel relativo paragrafo a pag. 32

La lista dei temi emersi durante gli incontri del costituito "Comitato di Sostenibilità" è stata analizzata e quindi sintetizzata nella nostra matrice di materialità qui sotto riportata.





**NELLA NOSTRA MATERIE I QUADRANTI INDICANO**

**QUADRANTE 1 - AREA MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Gli Stakeholder e Terranova considerano come fattori chiave e differenzianti per l'azienda tutto ciò che riguarda lo sviluppo di prodotti che permettano la digitalizzazione in ottica "Smart City" dando grande valore al "capitale umano" che è la vera "backbone" aziendale e considerando l'"innovazione" quale valore strategico e differenziante.

**QUADRANTE 2 - AREA INVESTIMENTO**

Terranova considera estremamente rilevante la "creazione di valore sostenibile" in quanto motore di crescita e di distribuzione della ricchezza mentre gli Stakeholder considerano questa voce rilevante. Il valore di questa voce per gli Stakeholder aumenterà sempre più in funzione della effettiva ricaduta del valore sostenibile nell'ambito dell'ecosistema aziendale.

**QUADRANTE 3 - AREA SVILUPPO**

Sui temi relativi alla "diversità" e alla "sicurezza" l'attenzione di Terranova e degli Stakeholder è elevata, la riprova è che detti temi sono entrati nei quadranti della Matrice di Materialità. Discorso a parte merita l'"internazionalizzazione" tema a cui Terranova dedica grande attenzione e risorse.

**QUADRANTE 4 - AREA CONSOLIDAMENTO**

Tema fondamentale per gli Stakeholder, la "consapevolezza ambientale". Questa voce è futura candidata ad entrare nel 1° quadrante per importanza e rilevanza strategica. L'importanza di questa voce si materializza nell'informazione mirata e nelle azioni rilevanti che Terranova ha avviato coinvolgendo la totalità del proprio "ecosistema".





Terranova con il suo primo Piano di sostenibilità vuole manifestare il proprio impegno concreto alla Sostenibilità, documentando le azioni operative che intende intraprendere correlandole con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs), i 17 obiettivi contenuti nel grande piano d'azione, stilato nel 2015, su cui i governi dei 193 Paesi membri dell'ONU hanno trovato un accordo impegnandosi a raggiungerli entro il 2030.

Terranova ha qualificato i temi riportati nella matrice di materialità, li ha correlati a quelli che ha identificato come propri SDGs di riferimento e per ogni SDG, o gruppo di SDGs, ha identificato una serie di azioni e obiettivi pianificati che intende intraprendere per contribuire concretamente al raggiungimento dei Goal e quindi alla sostenibilità.

Così la nostra Matrice di materialità è diventata uno strumento strategico per monitorare i nostri obiettivi e le nostre azioni.

## SDGS DI RIFERIMENTO



Il nostro primo Piano di sostenibilità è l'espressione dell'impegno dell'Azienda per uno sviluppo ed una crescita sempre più sostenibili e responsabili; Terranova vuole così comunicare a tutti gli Stakeholder i propri indirizzi strategici ed identifica per ognuno dei temi materiali gli obiettivi da raggiungere a medio/lungo termine, e che si impegna ad aggiornare e rendicontare annualmente, per misurare il proprio contributo agli SDGs, nella consapevolezza che la sostenibilità non è un punto di arrivo, ma un punto di partenza, un percorso di evoluzione costante.

Il nostro Piano di sostenibilità evidenzia anche per ogni tema materiale individuato il contributo concreto che Terranova vuole dare agli SDGs individuati come rilevanti.

## ANALISI DEI TEMI MATERIALI

### TEMA MATERIALE - > SMART CITY E INNOVAZIONE

**Le azioni individuate da Terranova daranno un contributo concreto agli SDGs:**



Terranova intende sviluppare e investire, utilizzando tecnologie innovative seguendo criteri di sostenibilità, prodotti software che supportino la digitalizzazione dell'ecosistema cittadino e contribuiscano alla nascita e al progresso delle "Smart City" consentendo maggior efficienza. Sfruttare ricerca e innovazione scientifica per trovare soluzioni durature alle sfide economiche e ambientali, creando consapevolezza nell'utilizzo delle risorse e migliorando la qualità della vita, per ottenere risultati performanti sia a livello economico che energetico e duraturi nel tempo.

#### I NOSTRI OBIETTIVI PER I PROSSIMI 5 ANNI:

- Garantire investimenti in innovazione e tecnologie con ricadute sulla popolazione e sulle città riguardanti tecnologie di digitalizzazione dei processi per la gestione delle attività delle società che gestiscono servizi di pubblica utilità come gas, energia elettrica, acqua, ecc. oltre a tecnologie riguardanti Smart Metering e Smart Grid con un incremento annuo di almeno il 10%
- Attivazione di almeno una partnership strategica per lo sviluppo di città sostenibili e intelligenti come per esempio l'integrazione di nuovi apparati di misura intelligente o gestione della rete di nuova generazione

con un nuovo produttore di queste tecnologie all'anno

- Attivazione di almeno due sponsorship all'anno di eventi e workshop in materia di città sostenibili e resilienti
- Attivazione di almeno tre nuovi progetti di fornitura che prevedano l'impiego di tecnologie efficienti e sostenibili per migliorare la gestione delle risorse naturali e la digitalizzazione dei processi core aziendali per aziende che gestiscano servizi di pubblica utilità

Al fine di far comprendere come le tecnologie in generale e le specifiche soluzioni software in particolare contribuiscano a rendere sempre più concreto il concetto di Smart City in modalità estesa riportiamo la descrizione di casi d'uso su diversi ambiti legati alle società di pubblica utilità.

Di seguito si potrà trovare:

- Progetto Life - riduzione della dispersione di gas serra nell'ambiente
- Progetto EDYNA - introduzione di Smart Meter Elettrici di seconda generazione che permettono di fornire informazioni
- Progetto TSIINC - digitalizzazione ed efficientamento dei processi di gestione della misura
- Progetto Recharge@Home - incremento delle performance di ricarica attraverso le utenze domestiche di energia elettrica
- Progetto Customer.next - interazione digitale con la clientela
- Progetto Tc2.next - automazione dei processi di filiera
- Progetto Soddisfazione del Cliente - misura con strumenti di Intelligenza Artificiale il livello di soddisfazione della fornitura
- Progetto Workforce Management (WFM) - Supporto all'attività sul campo con strumenti digitali mobili per recupero di efficienza e garantire maggior sostenibilità ai gestori di pubblici servizi

#### PROGETTO LIFE

Le reti di distribuzione del gas naturale sono inevitabilmente soggette a perdite fisiologiche, in particolare nei punti di giunzione tra tubi e valvole oppure in occasione di eventuali danni che possono occorrere accidentalmente (es. scavi o automezzi che tamponano un allaccio). Queste perdite sono direttamente proporzionali alla pressione a cui viene mantenuto il gas nella rete di distribuzione per assicurare i corretti standard di qualità del servizio ai punti di riconsegna. Se viene bruciato, il gas naturale è il combustibile fossile con

l'impatto ambientale più contenuto tra quelli attualmente disponibili. Quando però viene diffuso nell'atmosfera senza previa combustione, il gas naturale è molto più dannoso della CO<sub>2</sub>, (principale responsabile dell'effetto serra). Le perdite illustrate sopra, perciò, possono essere particolarmente dannose per l'ambiente. Terranova ha partecipato al progetto con due partner, Pietro Fiorentini e RetiPiù, dando come contributo alla risoluzione del problema lo sviluppo del **progetto LIFE 13 Green Gas Network**, che ha visto la creazione di un sistema composto da un dispositivo fisico e da un'infrastruttura software. Il dispositivo rileva gli andamenti della pressione e reagisce sulla base del profilo di modulazione dinamico preventivamente elaborato da un operatore del centro di controllo. L'operatore ha la possibilità di monitorare l'andamento corrente delle pressioni e di intervenire da remoto attraverso la piattaforma software. Il progetto è stato nominato tra i finalisti per la categoria Climate Change dell'edizione 2019 del LIFE Awards, lo strumento con cui l'Unione Europea supporta gli enti nell'azione di salvaguardia del clima e dell'ambiente.

### **PROGETTO EDYNA - SMART METERING 2G: TELEMISURA E TELEGESTIONE MISURATORI EE DI SECONDA GENERAZIONE (PMS2)**

L'Italia è il primo paese europeo a intraprendere il passaggio alla seconda generazione di smart meter per l'Energia Elettrica (2G), un'innovazione che prevede un sostanziale cambio di paradigma nel merito dei servizi gestiti e della quantità e complessità dei dati di misura.

“Il progetto ha riguardato il passaggio dalla prima alla seconda generazione di smart meter (bassa tensione) e si è articolato in due fasi. La prima fase ha previsto l'introduzione del nuovo sistema di telegestione in retrocompatibilità con il parco misuratori di Prima Generazione (1G) su una nuova infrastruttura hardware e software. La seconda fase del progetto ha introdotto la gestione contemporanea dei misuratori di Prima e Seconda Generazione (1G e 2G) sulla nuova infrastruttura”.

Il sistema adottato nel suo complesso supporta tutte le funzionalità previste dalla normativa 2G ed è abilitante per offrire una più vasta gamma di funzionalità, messe a disposizione dalla nuova generazione di smart meter, all'utente finale. Così come previsto dalla Delibera ARERA di approvazione del PMS2, a livello territoriale Edyna si trova a dover individuare l'obiettivo annuo dei contatori elettronici da sostituire per Comune.

A tale proposito, l'adozione della piattaforma RETI di Terranova ha permesso di individuare e creare i “Territori Rilevanti” per poter monitorare le performance della

pianificazione, l'individuazione delle cabine da abbinare ai TERRITORI e di conseguenza l'individuazione dei POD rilevanti su cui andare ad eseguire gli interventi di sostituzione massiva dei misuratori per la messa in opera degli smart meter 2G.

### **PROGETTO TSIINC**

Tramite l'interazione automatizzata tra applicativi prodotti da Terranova, con il Sistema Informativo Integrato (SII), (modalità Application to Application - A2A), vengono efficientati i processi di comunicazione, tra gli attori della filiera, dei dati di misura dei consumi di energia degli utenti finali con diretto impatto sulle tempistiche di switching /voltura e quindi fatturazione: questo a vantaggio della comunità che sa ad esempio di poter variare il fornitore dei servizi, senza sforzo e in tempi brevi, nell'ottica di cogliere la possibilità di scegliere l'offerta migliore per la propria tipologia di consumo, senza difficoltà e in modalità totalmente digitale.

In particolare, con il TSIINC abbiamo creato uno strumento che migliora di un fattore considerevole, i tempi e la certezza di comunicazione della misura tra i soggetti coinvolti, attraverso l'interazione automatizzata dell'applicazione di Terranova con il SII, rendendo più semplice rispettare le performance stabilite dal regolatore, che sono studiate per far pervenire nel minor tempo possibile i dati ai clienti finali.

### **PROGETTO RECHARGE@HOME**

Abbiamo sviluppato procedure software a supporto del processo di ricarica dei veicoli elettrici, regolato da specifica normativa, consentendo di automatizzare l'iter di accesso alla sperimentazione e la riprogrammazione dei misuratori domestici 2G con potenza impegnata fino a 4,5 kW affinché possano erogare fino a 6kW nelle fasce orarie notturne e festive; in tal modo è possibile ricaricare più rapidamente i veicoli senza patire disservizi legati alla continuità di fornitura, contenendo i costi. Tale opportunità incentiva l'uso della mobilità sostenibile.

### **PROGETTO CUSTOMER.NEXT**

I processi commerciali nel settore Energy & Utilities rappresentano un momento fondamentale nella fruizione dei servizi disponibili in una Smart City.

Questo ambito rappresenta infatti l'anello di congiunzione tra i consumatori e le infrastrutture, lungo l'intero ciclo di vita del rapporto commerciale.

Al giorno d'oggi, i servizi commerciali “tradizionali”, basati su canali fisici, non sono sufficienti. Pochi consumatori sono ormai disponibili a sottrarre tempo agli impegni lavorativi, personali, familiari per recarsi fisicamente

presso lo sportello di un'azienda. Questo ci ha portato ad essere apripista nel settore, e di essere tutt'ora impegnati in prima linea nella realizzazione di soluzioni software che abilitino gli operatori che commercializzano servizi energetici, idrici, ecc. nell'offrire un canale esclusivamente on-line legato a tutti i touch point. Cambiare fornitore, ricevere supporto, pagare fatture, modificare le condizioni, sono azioni che possono essere effettuate in modo sicuro, rapido da ciascun cliente con il proprio strumento di comunicazione, grazie alle applicazioni che Terranova fornisce alle società che gestiscono e commercializzano pubblici servizi, che permettono di virtualizzare e digitalizzare la comunicazione e l'interazione tra i cittadini consumatori e i loro fornitori abilitando la realizzazione di componenti fondamentali della Smart City. Risultano evidenti anche i benefici complessivi per il territorio, tramite la riduzione dell'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblici o privati contribuendo alla riduzione di CO2 per l'ambiente, oltre all'incremento della soddisfazione della clientela.

### **PROGETTO TC2.NEXT**

La gestione fisica di una fornitura, a seguito di fabbisogni dei clienti, rappresenta tipicamente un'attività ad elevato livello di complessità. Gli attori coinvolti sono spesso molteplici (Sistema Informativo Integrato, Società di Distribuzione Locali, Trasportatori, Grossisti, ecc ...). In questo contesto Tc2.next è una soluzione software abilita l'interconnessione di tali attori, e l'inclusione in processi semplici ed efficienti e rappresenta uno strumento che sovrintende la comunicazione tra i vari soggetti in modo automatizzato e controllato, rendendo possibile attività fondamentali come attivazione della fornitura, variazione del fornitore, interventi fisici sugli apparati di misura dei consumi, ecc.. Ciò produce la possibilità di contenere i costi operativi degli esercenti, ma allo stesso tempo di ridurre la manualità e migliorare la qualità dei processi. Soprattutto, il cliente finale riceve un servizio di elevata qualità, in linea con le proprie aspettative.

### **PROGETTO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La soddisfazione del cliente si basa naturalmente sull'erogazione da parte degli esercenti di servizi di qualità, ma è certamente un obiettivo fatto di molteplici fattori. Tipologie di clienti, offerte commerciali, esigenze del territorio, canali commerciali sono tutti elementi che concorrono a determinare elevati livelli di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto. Tale complessità non sempre è affrontabile con strumenti tradizionali. Ciò ha spinto a realizzare, anche con la partnership di istituti universitari,

uno strumento che grazie alle tecnologie dell'Intelligenza Artificiale aiuti ciascuna azienda con le proprie specificità ad analizzare il livello di soddisfazione di ogni singolo cliente, abilitando evoluzioni di processo, evoluzioni della strategia commerciale ed altre azioni volte ad uno sviluppo sostenibile per l'intera filiera.

### **PROGETTO WORKFORCE MANAGEMENT (WFM)**

Terranova si è sempre occupata di supportare le Società di Pubblica Utilità nel processo di gestione degli interventi sul campo e della manutenzione degli Asset aziendali.

La trasformazione tecnologica delle città porta con sé una crescente complessità nella gestione delle reti per la fornitura di gas, elettricità, acqua, teleriscaldamento e per i servizi di igiene ambientale. La nostra soluzione di WFM supporta le Utilities nella gestione delle operations attraverso funzionalità sempre più efficienti, in grado di rispondere alle **esigenze del territorio** e di aumentare la qualità dei **servizi erogati**.

Consente di migliorare sia l'organizzazione delle attività, ottimizzando la pianificazione e la distribuzione degli ordini di lavoro agli operatori, sia la consuntivazione delle attività con l'**eliminazione degli strumenti tradizionali quali la carta e l'efficacia ed efficienza operativa**. L'aumento della consapevolezza sulle attività svolte sul territorio ed un ciclo manutentivo più accurato sugli asset in gestione consentono di massimizzare sia la qualità dei servizi ai cittadini sia il **tempo di vita utile di un asset**. La collaborazione remota tra centro e operatori in campo, l'interazione automatica con smart device e la comunicazione con gli utenti finali portano alla costruzione di una rete a supporto delle esigenze delle nuove smart cities. Come abbiamo visto già progetti descritti in precedenza, dietro le quinte di una Smart City esistono una molteplicità di applicazioni software di tecnologie che ne consentono il funzionamento e garantiscono notevoli impatti positivi in termini di efficienza ed efficacia e contribuiscono a una sostenibilità ambientale.

L'**ottimizzazione degli spostamenti** degli operatori, la riduzione delle **scorte di magazzino** e delle attività fallite che necessitano di **ulteriori interventi** sono solo alcuni dei traguardi raggiunti dalle Utilities che hanno adottato la nostra soluzione software. L'integrazione con i nostri partner Arcoda e Ambiente, completa e amplifica l'efficacia della nostra offerta per il Workforce Management nell'impiego delle informazioni territoriali in mobilità e nel supporto dei processi caratteristici dell'igiene ambientale.

## TEMA MATERIALE - > SVILUPPO E TUTELA DEL CAPITALE UMANO

Le azioni che Terranova intende intraprendere per valorizzare questo tema daranno il loro contributo ai seguenti SDGs:



Promuovere lo sviluppo professionale del personale rispettandone le attitudini e le aspirazioni incoraggiando la ricerca di un proprio equilibrio tra la vita privata e lavoro, attuando azioni che promuovano il benessere complessivo delle persone che lavorano in Terranova. Investire in corsi di formazione e iniziative finalizzate sia alla crescita delle capacità e delle competenze sia al welfare e al benessere personale. Rendere operative politiche anche di “employ retention” atte a creare un ambiente di lavoro che valorizzi i diversi profili professionali e individuali ad ogni livello organizzativo e che attragga i migliori talenti.

### I NOSTRI OBIETTIVI PER I PROSSIMI 5 ANNI:

#### ● Selezione e inserimento:

- Conferma di un modello di selezione e inserimento delle risorse orientato all'individuazione delle qualità dei profili assunti e al loro efficace inserimento (colloqui di selezione con metodo strutturato, Introduction Training Terranova (ITT), onboarding assessment, processo di qualificazione). Copertura del 100% dei candidati colloquiati con test e schede della valutazione selezione. Aumentare del 10% nel triennio il tempo dedicato a onboarding assessment e del 30% nel triennio alla qualificazione dei candidati.
- Crescita dei progetti di alternanza scuola-lavoro con gli istituti tecnici del 25% nei prossimi cinque anni;
- Crescita del 50% nel triennio degli stage curriculari e non per studenti di scuole superiore e università incluse le borse di studio

#### ● Formazione:

- Sviluppo ed implementazione, in Terranova Accademy, dei curriculum training di ruolo, per ogni risorsa, pianificati su 3 macroaree di competenze (hard, soft, digital skills).
  - Incrementando i contenuti dei cv training per ogni ruolo dal 60% al 100% nel triennio

- Aumento della partecipazione al 90% della popolazione aziendale al 25 % dei corsi del cv training nel triennio
- Conferma e proseguimento del percorso formativo di acquisizione delle wellbeing skills, con nuove attività orientate alla salute fisica (Graphene) a 4 ore a persona di formazione sulle wellbeing skills (Graphene) all'anno, oltre ad aumentare del 5% il valore della salute fisica nella survey Listen nei prossimi cinque anni
- Sviluppo di percorsi di formazione specializzata rivolti agli high potential individuati in azienda tramite l'evaluation form; garantendo il 25% del totale delle ore di formazione degli high potential rivolti a queste attività all'anno
- Conferma e proseguimento dei percorsi di alta formazione (Master ed MBA) rivolti al middle management orientato all'executive career plan coinvolgendo almeno 2 persone all'anno in questi percorsi
- Sviluppo del nuovo modello del manager Terranova, proseguendo con i percorsi di coaching individuali e di teamcoaching per il Top management, estendendo il percorso al middle management incrementando a 8 ore di coaching o teamcoaching all'anno per ogni top manager e a 12 ore per i middle management nel triennio

#### ● Sviluppo e valutazione:

- Conferma di un modello di performance appraisal con valutazione quadrimestrale, 3 volte all'anno, per garantire equamente a tutti gli strumenti necessari per sviluppare il loro piano di carriera/crescita garantendo il 90% delle schede completate con osservazioni del valutato ad ogni campagna di valutazione, dedicando 4 ore a persona all'anno alla restituzione valutazione.
- Monitoraggio e implementazione per tutti i neo-assunti della scheda progetto, con l'individuazione del disegno di sviluppo professionale su un orizzonte triennale.

#### ● Organizzazione:

- Implementazione del progetto di Smart working in Terranova, EVO, per il miglioramento del rapporto tra vita privata e lavorativa. Aumento del 10% il rapporto di soddisfazione tra vita privata e lavorativa – rilevato da listen dopo 1 anno dall'implementazione di EVO

- Conferma dell'analisi del clima biennale, tramite la Survey interna (Listen) per verificare e dare voce alla valutazione di tutti i dipendenti verso l'azienda, accogliendo tramite un piano di azione dei suggerimenti emersi per migliorare l'organizzazione e la vita lavorativa.
- PROGETTO GRAPHENE
  - Ogni 24 mesi procedere ad una analisi del clima aziendale tramite questionari e strumenti analoghi per misurare lo stato del rapporto tra individuo/l'azienda e misurare contestualmente il livello di benessere personale come di seguito descritto:

### **PROGETTO LISTEN:**

Con il Progetto Listen, l'Azienda ha deciso di mettersi in ascolto delle persone che quotidianamente vivono e contribuiscono alla crescita di Terranova, per cercare di capire quali ambiti rappresentano i punti di forza e quali sono i punti di miglioramento per il futuro, ascoltando il contributo di tutti e tenendo conto delle relative aspettative. Terranova vuole dare sempre maggior concretezza alle dichiarazioni contenute nella Vision, nella Mission e nei valori aziendali che costituiscono gli assi portanti delle scelte che l'azienda opera: per dare risposte sempre più coerenti ai bisogni e alle aspettative di tutti.

I risultati dell'indagine ci forniranno il livello di energia a disposizione dell'azienda, il livello di Organization Wellbeing e di People Wellbeing, il livello di fiducia e l'approccio al cambiamento che caratterizza le persone che lavorano in Terranova. Raccoglieremo, in questa edizione, anche alcune informazioni sulle vostre valutazioni rispetto ai servizi di Welfare aziendale, alle Convenzioni messe in atto e al progetto Freedom. Queste informazioni costituiranno la base su cui lavoreremo per definire le action plan utili ad ottimizzare gli aspetti organizzativi, nonché l'attenzione e la cura delle nostre persone.

## **TEMA MATERIALE -> PERFORMANCE ECONOMICA E CREAZIONE DI VALORE SOSTENIBILE**



**In termini di performance economica e creazione di Valore sostenibile Terranova si impegna in azioni concrete che porteranno il nostro contributo all'SDGs**

Terranova si impegna a garantire una crescita economica sostenibile ed inclusiva di cui tutti possano beneficiare; creare valore sostenibile nel tempo in termini di capitale umano, economico, società e ambiente ascoltando e

dando risposte alle esigenze concrete dei nostri clienti e dei nostri stakeholder.

### **I NOSTRI OBIETTIVI PER I PROSSIMI 5 ANNI:**

- Crescita economica del fatturato con un tasso annuo composto di almeno il 10%
- Attivare gli investimenti in attività di Ricerca & Sviluppo di almeno il 20% dei costi per ogni anno
- Avere una generazione di cassa superiore al 70% dell'EBITDA per i prossimi 5 anni
- Introdurre nel sistema d'incentivazione legata all'attuazione del Business Plan almeno due KPI riferiti agli SDGs individuati da Terranova entro il 2022

## **TEMA MATERIALE -> INTERNAZIONALIZZAZIONE**

**Riguardo al tema dell'internazionalizzazione terranova ha intrapreso azioni che porteranno il loro contributo agli SDGs:**



Affermare Terranova come azienda globale esportando in altri Paesi il know how ed i prodotti software che costituiscono il fondamento per la creazione di Smart City nel rispetto dell'ambiente e della sostenibilità. Ampliare la gamma di prodotto e adeguare i nostri prodotti ai diversi contesti economico-ambientali al di fuori dei confini nazionali in cui opera Terranova favorendo la crescita di una elevata cultura della sostenibilità.

### **I NOSTRI OBIETTIVI PER I PROSSIMI 5 ANNI:**

- Attivazione di almeno un progetto di fornitura all'estero all'anno che preveda l'impiego di tecnologie efficienti e sostenibili per migliorare la gestione delle risorse naturali come per esempio quello descritto qui di seguito:  
A titolo di esempio si riporta un estratto di un progetto attuato da Terranova in Uzbekistan.  
Nel processo di modernizzazione del territorio Uzbeko intercorso dal 2015 al 2019, il distributore nazionale di Gas: Hudud Gaz, decide di realizzare diversi progetti pilota in ambito smart metering. Proprio al termine del 2019, lo stesso distributore indice una procedura di gara, rivolta agli operatori di mercato, per dotarsi di un totale di oltre 4 milioni

di contatori intelligenti da collocare ed installare sul territorio; a questo importante investimento fa seguito la scelta di una piattaforma software per la gestione degli stessi smart meter. Tale opportunità viene prontamente colta dal nostro partner Texnopark, che decide di aderire alla gara, aggiudicandosi la stessa. Texnopark si rivolge pertanto alla Pietro Fiorentini per la dotazione dei dispositivi e a Terranova per il correlato Sistema Software per la gestione degli smart meter.

Nello specifico, un requisito chiave presentato dal Distributore Gas, precisava la richiesta del sito produttivo in loco per i contatori e che anche il sistema software stesse nello stesso territorio dell'Uzbekistan questo perché, per motivi strategici, gli smart meter fossero in prossimità, con evidenti vantaggi legati all'installazione e alla manutenzione degli stessi. Allo stesso modo, la piattaforma software, gestendo dati relativi ai cittadini Uzbeki, doveva essere implementata e rimanere, per motivi di Privacy.

Il processo di installazione dei contatori ha così inizio da aprile 2020, e Terranova si concentra sulla progettazione dell'infrastruttura hardware e software, fornendo tutte le specifiche necessarie per l'installazione della Soluzione software dedicata alla gestione dei contatori ed il software di fatturazione del distributore del Gas Hududgaz. Forte attenzione viene ovviamente data anche ad aspetti di criticità legati ai fenomeni Disaster Recovery, collocando pertanto ulteriori server in siti differenziati per preservare l'integrità dei dati in caso di scenari difficili.

In tale contesto operativo, Terranova decide di aprire, nella capitale Tashkent, una filiale dedicata dal nome "Terranova Central Asia" per supporto a pieno regime l'attività progettuale in essere e garantire il proprio presidio in loco.

- Attivare almeno una partnership all'estero all'anno con società del luogo per realizzare insieme progetti per lo sviluppo di città sostenibili e intelligenti
- Sponsorship e presenza costante ad eventi e workshop in materia di città sostenibili e resilienti a livello europeo, almeno una all'anno

---

## TEMA MATERIALE - > DIFFUSIONE E CONSAPEVOLEZZA AMBIENTALE SUPPORTATA DA TECNOLOGIE INNOVATIVE

**Terranova si impegna con le proprie azioni a dare un contributo concreto in termini di consapevolezza ambientale a questi SDGs:**



Terranova ritiene infatti fondamentale adottare strumenti e mezzi fondati su tecnologie innovative per promuovere la consapevolezza ambientale nell'attuale contesto socioeconomico, favorire l'accesso e la diffusione di dati relativi all'utilizzo delle risorse e alle



performance ambientali quali basi per ispirare in ogni persona comportamenti sostenibili e consapevoli, con particolare riguardo all'utilizzo di risorse limitate, quali energia, acqua e capacità di gestione dei rifiuti.

Sostenibilità tra le altre cose è anche innovazione, e Terranova che si identifica pienamente nel concetto di innovazione ha intrapreso ormai da anni azioni di rinnovamento con l'obiettivo sfidante e ambizioso di minimizzare l'impatto sull'ambiente dei propri clienti e dei consumatori finali. Le soluzioni software di Terranova hanno una ricaduta sull'ambiente in termini di gestione efficiente delle attività core delle aziende di pubblica utilità con particolare focus nell'area operation e nell'area tecnica che gestisce i servizi primari oltre come detto, incentrata sull'incremento della consapevolezza dell'utilizzo di risorse limitate e/o impattanti sull'ambiente da parte dei consumatori. Come abbiamo infatti visto trattando il tema delle Smart City Terranova fornisce strumenti che nativamente contribuiscono all'incremento dell'efficienza operativa e della consapevolezza ambientale, oltre che ridurre in alcuni casi direttamente l'impatto sull'ambiente delle attività delle aziende.

Unitamente a tutto ciò, ci siamo posti come obiettivi primari la diffusione di azioni e di una cultura rivolta a promuovere l'uso consapevole delle risorse all'interno alla nostra azienda, introducendo best practices che abbiano un effetto consistente sull'impatto che la nostra realtà comunque ha sull'ambiente.

## I NOSTRI OBIETTIVI PER I PROSSIMI 5 ANNI:

In linea con quanto premesso gli obiettivi e le azioni che Terranova si è posta in merito a questo SDGs hanno sia un campo di azione rivolta verso i clienti rappresentati da società di pubblica utilità, sia un campo d'azione interno relativo a attività organizzativa estesa a tanti ambiti per la gestione aziendale

### 1. **Progetti di Smart City** volti al miglioramento nell'utilizzo delle risorse ambientali.

Come descritto nell'apposita sezione dedicata al tema materiale della Smart City lo sviluppo di tecnologia e soluzioni software da parte di Terranova contribuiscono in maniera eterogenea a rendere più sostenibile e consapevole l'utilizzo di risorse che hanno un diretto impatto sull'ambiente quale energia gas, energia elettrica, risorse idriche e rifiuti. In quei punti sono riportati in maniera estesa i contributi che i clienti Terranova possano apportare in termini di riduzione dell'emissioni di Co2 a seguito di un uso "smart" delle reti di distribuzione, alla gestione efficiente delle squadre che operano sul campo, così

come a comportamenti virtuosi dei cittadini della Smart City, utilizzando servizi digitalizzati delle applicazioni software di Terranova. Anche questo è sicuramente un contributo tangibile che Terranova offre alla collettività in termini di sostenibilità ambientale.

### 2. **Riduzione delle emissioni di Co2**

Terranova intende dare il proprio contributo allo sforzo che a livello mondiale tutti i Paesi si impegnano a dare in ottica di riduzione delle emissioni di Co2, in particolare ispirandosi agli obiettivi che L'Unione Europea si è data di ridurre le emissioni di Co2 del 55% rispetto ai livelli del 1990, entro il 2030, sforzandosi nel corso del tempo a migliorare il target di riferimento per entrare a far parte delle imprese "net zero".

Le azioni che Terranova intende intraprendere sono:

- **Azzeramento delle emissioni** dovute alla mobilità aziendale grazie all'introduzione del 100% di auto full electric entro il 2030
- **Acquisto di energia rinnovabile** ottenendo energia rinnovabile certificata al 100% in tutte le sue sedi entro il 2023
- **Green travel policy:** La Green Travel Policy che Terranova si impegna ad attuare e che sarà a regime entro il 2021, prevederà una serie di regole che disciplineranno gli spostamenti di lavoro in Azienda, sia in Italia che all'Estero, nonché tutte le linee guida che permetteranno di fornire ai business travellers indicatori e conoscenze sulle pratiche che offrono un minor impatto ambientale e che incoraggerà l'uso di soluzioni alternative, oltre ad opzioni sostenibili per i viaggi d'affari.
- **Mobilità indiretta:** per favorire il contenimento delle emissioni Terranova ha implementato ed incentivato l'utilizzo di sistemi di video conferenza e riunioni online, in modo da ridurre sensibilmente l'utilizzo dell'auto o dei mezzi pubblici. Inoltre, sempre in quest'ottica, grazie all'implementazione del **progetto Evo**, l'Azienda ha deciso di attuare un piano di lavoro agile per l'anno 2021/2022, che sarà a regime entro il 2022. Il progetto prevederà l'organizzazione della settimana lavorativa in parte in presenza ed in parte in remoto
- Acquisto da parte dell'azienda di **frutta di stagione a km0** in sostituzione di snack e spuntini
- **Attività compensativa - Progetto Treedom:** Terranova ha intrapreso nel 2019 la collaborazione con la società Treedom, che ha permesso di piantare alberi a distanza, creando una foresta sponsorizzata



dall'Azienda, per compensare le emissioni di Co2 e coinvolgere e sensibilizzare tutti i dipendenti. Come impegno per il futuro Terranova ha deciso di attuare un piano quinquennale con Treedom che prevede la piantumazione di 500 alberi l'anno.

### 3. Azioni concreta per la diffusione di una maggior consapevolezza ambientale

- Applicazione in azienda, in tutte le sedi, del principio delle **3R. Riduci, Riutilizza e Ricicla:** ha fornito a tutti i suoi dipendenti un kit stoviglie per il pranzo comprensivo di porta pranzo, posate, tazza e borraccia, per eliminare completamente l'utilizzo di stoviglie in plastica all'interno delle aree pranzo. Inoltre, in tutte le sedi, sono stati eliminati bicchieri di plastica e palette per il caffè in plastica. In aggiunta a quanto già espresso entro l'anno 2021 verrà consegnata a tutti i dipendenti anche una shopper in cotone.
- Terranova in applicazione del concetto "**Plastic free**" ha eliminato in tutte le sue sedi la l'utilizzo di oggetti in plastica monouso quali stoviglie, bottiglie, ecc...

laboratorio video, con l'obiettivo di stimolare anche il proprio personale all'attivazione di periodi di tutoraggio.

- Sostenere le attività di LIFC Toscana, Lega Italiana Fibrosi Cistica Toscana, all'interno delle attività condotte da quest'ultima, come il finanziamento di una borsa di studio dedicata ad un nostro dipendente prematuramente scomparso a causa della malattia, la borsa di studio è riservata ad un pediatra specializzato nel trattamento e cura della fibrosi cistica sui minori, attivata presso l'ospedale Meyer di Firenze.
- Incentivare attività di volontariato presso le strutture già individuate e sostenute da Terranova.
- Confermare per i prossimi 5 anni bonus dedicati alla famiglia:
  - Bonus di € 150,00 per il dipendente che contrae matrimonio
  - Bonus di € 150,00 per la nascita di ogni figlio
  - Bonus di € 300,00 al raggiungimento del Diploma di un figlio di dipendente, con votazione superiore a 90 su 100
  - Bonus € 500,00 al raggiungimento della Laurea di un figlio di dipendente con votazione superiore o pari a 110 su 110
- Terranova si impegna inoltre a partire dal 2022 a dare un bonus genitorialità, e nel corso dell'astensione obbligatoria da lavoro si impegna a coprire il 100% dello stipendio delle dipendenti, anziché all'80% come previsto dalla legge.
- **Referral bonus** - Progetto dedicato all'incremento dell'occupazione con particolare attenzione all'impiego femminile.
- **Progetto Evo** (Lavoro agile) Con l'attuazione del Progetto evo entro il 2022 è previsto inoltre una attenzione per categorie specifiche al fine di agevolare la compatibilità tra le esigenze personali e l'attività lavorativa.

## TEMA MATERIALE -> DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ



**Terranova si pone obiettivi concreti per dare il proprio contributo in termini di Diversità e pari opportunità all' SDGs**

Promuovere comportamenti per la tutela delle diversità (di genere, di razza, di religione, di cultura) e garantire benessere, pari opportunità e assenza di discriminazioni a tutti e le nostre persone

### I NOSTRI OBIETTIVI PER I PROSSIMI 5 ANNI

- Sostenere un progetto all'interno delle attività condotte da Dynamo Camp come un finanziamento di un progetto pluriennale per la realizzazione di un



## TEMA MATERIALE - > SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO



**In termini di salute e sicurezza sul lavoro Terranova ha intrapreso un percorso con azioni mirate, che daranno il proprio contributo all'SDGs**

Intraprendere azioni che garantiscano la salute e la sicurezza sul lavoro per tutti i dipendenti, assicurando anche che le attività di business non impattino negativamente sul diritto alla salute, massimizzando la ricaduta dei singoli comportamenti positivi promuovendone la diffusione.

### I NOSTRI OBIETTIVI PER I PROSSIMI 5 ANNI:

- Mantenimento dell'attuale sistema di Welfare aziendale.

Il **Welfare aziendale** è l'insieme di benefit e prestazioni che l'azienda eroga al fine di migliorare la qualità della vita e il benessere dei dipendenti e dei loro familiari. Perché il welfare sia efficace e apprezzato è importante capire di cosa hanno bisogno i dipendenti: per questo Terranova ha deciso di condurre una survey che indagherà sui "desiderata" dei propri dipendenti. Il welfare è stato inserito in una piattaforma che gestirà i flexible benefit: i **Flexible Benefit** sono strutturati col contributo di Terranova che destina ad ogni dipendente un importo rilevante che può essere incrementato anche attraverso la destinazione di una parte del premio personale di ogni

dipendente. Il dipendente può destinare il flexible Benefit per la composizione del proprio pacchetto di servizi che più rispecchiano le proprie necessità, **minimizzando l'impatto fiscale** per il lavoratore.

I flexible benefit sono gestiti da società che svolgono due funzioni principali:

- Convenzionano strutture sul territorio dove l'azienda e i propri collaboratori operano e vivono.
- Mettono a disposizione una piattaforma web che consente al lavoratore di comporre il proprio paniere di benefit restando nei massimali previsti dalla normativa per beneficiare degli sgravi.

- Mantenimento del Progetto Graphene con attività legate all'incremento del benessere personale, People Wellbeing pari a 4 ore all'anno.

Il Progetto Graphene è un progetto di People Wellbeing rivolto a tutte le aree ed a tutti i gruppi aziendali, che ha come obiettivo quello di fornire conoscenze teoriche e pratiche per aumentare il livello di benessere personale, attraverso la valorizzazione del concetto della cura di sé. Ottenere un miglioramento della propria condizione psico-fisica e relazionale, ed acquisire nuovi strumenti nella gestione dello stress.

- Progetto Listen
- Cultura della prevenzione e stile di vita sano



**:TERRANOVA**  
INNOVATIONS FOR UTILITIES

## CHI SIAMO

(GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-4)

Terranova è un'Azienda di produzione software che nasce nel 2001, e che grazie a un processo continuo di ricerca e innovazione nei processi di digitalizzazione, si è affermata in pochi anni leader nel mercato Energy ed Utilities: un'Azienda innovatrice, che crea soluzioni per rendere semplici i processi complessi, che sostiene le imprese nel loro processo di digitalizzazione, di crescita e consolidamento del business e della posizione sul mercato.

La mission è diretta e trasparente: fornire le migliori soluzioni tecnologiche integrate per i nostri clienti, in un rapporto continuo di fiducia basato sulla nostra esperienza, sui risultati, sulla capacità di risolvere criticità, sull'ispirazione continua che ci muove nella ricerca dell'eccellenza nel campo dei servizi digitali.

I nostri software hanno tutti una matrice comune: devono essere flessibili, modulari e studiati ad hoc per riuscire a rispondere a qualsiasi esigenza che emerge dal mercato. Nella Società digitale, infatti, le Imprese devono poter rispondere alle proprie necessità con prodotti capaci di creare vantaggio competitivo e di ottimizzare i processi. Questi sono, per noi, i vantaggi della digitalizzazione: rispondere velocemente ed efficacemente alle diverse esigenze, grazie a strumenti capaci di calarsi nel contesto aziendale, sostenendo un'innovazione necessaria e continua.

Per garantire ai clienti soluzioni reali integriamo nelle nostre applicazioni di automatizzazione dei processi le più moderne tecnologie, che vanno da strumenti di produttività personali a soluzioni software web based di mobilità. Quasi 150 Aziende utilizzano ogni giorno i nostri prodotti, e per garantire loro la migliore esperienza mettiamo in campo 250 risorse in 9 sedi, che lavorano insieme per sviluppare e migliorare prodotti leader oltre che nei settori storici di Distribuzione e Vendita di Gas ed Energia Elettrica, anche per il Servizio Idrico, per l'Ambiente e progetti di Smart Network e Smart Grid orientati alle Smart City, in Italia e all'Estero. Tutto questo ci ha permesso di raggiungere i 41 milioni di fatturato.

Nel 2011 l'Azienda si è consolidata ulteriormente diventando partner della multinazionale Pietro Fiorentini,

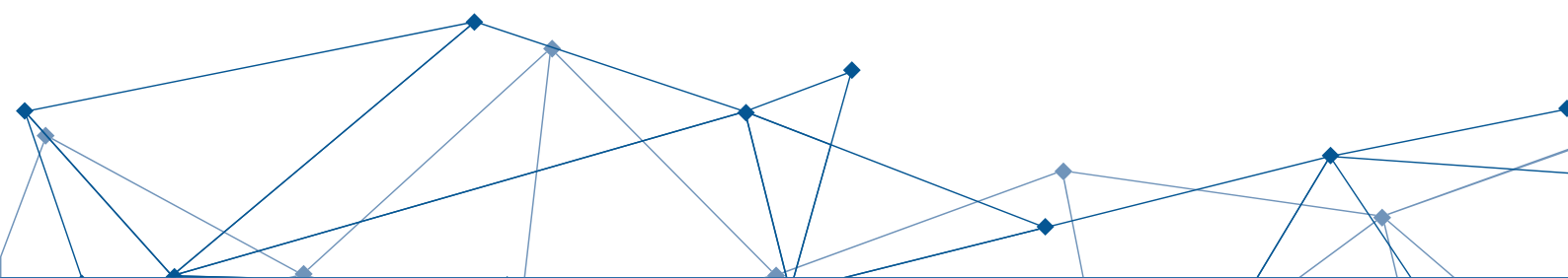
società industriale operante nel settore Oil & Gas oggi, che produce apparati ed impianti legati alla regolazione e misura del gas e del petrolio. Questa partnership ci ha permesso di affacciarci a pieno titolo nel mercato europeo e mondiale ed ha portato all'apertura degli uffici di Milano e della prima sede internazionale a Shanghai, seguita poi da quella di Birmingham, in Inghilterra, e quella di Tashkent, in Uzbekistan.

Successivamente, nel 2016, viene acquisita la società Trilance, un'Azienda concorrente con un importante portafoglio clienti in Italia e presente quasi esclusivamente nel settore delle soluzioni per la Vendita di Gas ed Energia Elettrica, di cui mantiene la sede principale di Verona e quella secondaria di Roma.

Proprio in questo processo di crescita e consolidamento del business che prevede investimenti costanti in evoluzione e sviluppo, Terranova è diventata partner della Società Arcoda, di cui ne detiene il 60%. Una sinergia che ha un obiettivo ben specifico: garantire ai player nazionali e internazionali soluzioni sempre più performanti per lo sviluppo di processi di digitalizzazione in primo luogo nell'area operations.

La crescita continua e Terranova, avvia una partnership strategica attraverso l'acquisizione del 60% del capitale della società Ambiente.it grazie alla quale ha ampliato la propria offerta software anche al settore ambientale. L'esperienza comune maturata nei rispettivi ambiti ha dato vita a soluzioni informatiche per il settore ambientale evolute ed innovative, soluzioni solide ed affidabili, pensate ad hoc, integrate e personalizzate per supportare le esigenze di gestione delle informazioni e dei processi aziendali della filiera dei rifiuti.

Radici salde in Italia, ma con uno sguardo e una presenza internazionale: infatti, dopo aver consolidato la nostra posizione di leader in Italia, abbiamo raccolto una sfida ancor più grande progettando e realizzando soluzioni per i mercati esteri, grazie anche alla rete logistica di Pietro Fiorentini. Terranova riesce così a confermarsi soprattutto in Inghilterra, Francia e Spagna, oltre ad aver recentemente espanso il proprio raggio d'azione anche a livello internazionale acquisendo clienti in Uzbekistan e in Cina.



## LA MAPPA DEI NOSTRI CLIENTI IN ITALIA E ALL'ESTERO



## ASSETTO SOCIETARIO

(GRI 102-5; 102-6; 102-7)

A livello societario Terranova è detenuta in parti uguali da Terranova Group s.r.l. e Pietro Fiorentini S.p.A., ed opera sotto forma di società a responsabilità limitata.

Fanno parte del gruppo Terranova le sopracitate aziende Arcoda e Ambiente.it.

Nel corso dell'esercizio 2020 si contano 244 dipendenti; Il fatturato è pari a 34.348.795€ con un utile netto

di 10.352.864€; il patrimonio netto della società è pari a 63.168.499€ e il totale dei debiti tocca quota 21.797.956€.

Il business completo della Terranova ruota quindi attorno ai seguenti settori:

1. Distribuzione;
2. Vendita;
3. Smart Network;
4. Idrico;
5. Gestione rifiuti.



## I NOSTRI SETTORI - IL DETTAGLIO

### DISTRIBUZIONE

Le nostre radici crescono nel terreno della Distribuzione: fin dalla nostra nascita, infatti, abbiamo accompagnato le Aziende nel loro processo di rinnovamento e digitalizzazione, creando soluzioni innovative nell'area Operations, poi nella Manutenzione fino alla Cartografia e all'Automazione delle squadre di lavoro. Una storia che parte da lontano e che ci ha portato a essere leader anche a livello internazionale.

### VENDITA

La nostra suite per il Mercato della Vendita ha un obiettivo chiaro e concreto: individuare sempre nuove soluzioni e strumenti digitali per consentire ai nostri Clienti di differenziarsi dai propri competitors. Una condizione necessaria per rispondere alle dinamiche di un mercato in movimento continuo.

### SMART NETWORK

Smart Grid e Smart Metering rappresentano due concetti chiave per essere ogni giorno più efficienti, più "intelligenti" nel gestire il proprio business. Per questo analizziamo i contesti operativi delle Aziende per dar vita e supportare processi di digitalizzazione capaci di ottimizzare le risorse e di garantire una maggiore efficienza nella gestione dei processi.

### SETTORE IDRICO

Efficienza e supporto simultaneo dei processi di Distribuzione e di Vendita di acqua sono necessità imprescindibili per gli Operatori del settore Idrico. Rispondere al cambiamento per garantire la compliance ed allo stesso tempo per garantire la propria efficienza ed efficacia tecnica e commerciale: questi i driver di sviluppo che ci spingono nel proporre soluzioni sempre al passo coi tempi.

### AMBIENTE

Terranova aggiunge alla sua offerta la suite software per la gestione ambientale Ecos, una gamma completa di soluzioni software per soddisfare le esigenze di tutta la filiera della gestione dei rifiuti. Ecos è una collana di moduli software disegnati per dare una risposta integrata ai processi di tutte le aziende che si occupano della gestione ambientale.



Come in precedenza osservato, Terranova opera prevalentemente nel territorio italiano ma negli ultimi anni ha iniziato un forte processo di espansione che ora la vede distribuire i propri prodotti anche all'estero, in particolare in:

- Inghilterra
- Spagna
- Uzbekistan
- Cina

## MODELLO ORGANIZZATIVO E ANALISI DEL PERSONALE

(GRI 102-8; 102-9; 102-10; 102-11, 102-12)

Il modello organizzativo di Terranova (MOG) è in compliance con la normativa 231 e si ispira ai principi enunciati nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, delle convenzioni fondamentali dell'ILO e delle Linee Guida dell'OCSE. Inoltre, dal 2014 Terranova è conforme allo standard internazionale relativo alla gestione della Qualità, UNI EN ISO 9001 dell'ente accreditato Bureau Veritas Certification.

Essendo un'azienda di produzione software Terranova

non utilizza nel proprio ciclo produttivo materie prime da trasformare, e ha come principale asse portante del proprio business il capitale umano.

Per inciso le principali voci d'acquisto sono costituite dagli strumenti hardware e software necessari allo sviluppo dell'attività lavorativa, e, ovviamente, da una serie di servizi e utenze necessarie al supporto dell'attività giornaliera.

## LE NOSTRE RISORSE

(GRI 102-41; 102-13)

Di seguito si riporta l'indicazione dell'organico suddiviso per ruolo:

DIPENDENTI	TEMPO INDETERMINATO	*DI CUI PART-TIME	TEMPO DETERMINATO	*DI CUI PART-TIME
<b>UOMINI</b>				
*di cui nella sede di <b>Firenze</b>	56	1	1	0
*di cui nella sede di <b>Grosseto</b>	68	0	0	0
*di cui nella sede di <b>Verona</b>	55	0	0	0
*di cui nella sede di <b>Roma</b>	2	0	0	0
*di cui nella sede di <b>Milano</b>	3	0	0	0
*di cui nella sede di <b>Venezia</b>	1	0	0	0
<b>DONNE</b>				
*di cui nella sede di <b>Firenze</b>	20	3	0	0
*di cui nella sede di <b>Grosseto</b>	19	2	0	0
*di cui nella sede di <b>Verona</b>	16	1	0	0
*di cui nella sede di <b>Roma</b>	0	0	0	0
*di cui nella sede di <b>Milano</b>	1	0	0	0
*di cui nella sede di <b>Venezia</b>	0	0	0	0

La maggior parte dei lavoratori sono dipendenti Terranova eccetto 3 persone con ruolo di consulenti, ed hanno la sede lavorativa sul territorio nazionale italiano divisi tra le sedi di Firenze, Grosseto, Verona, Roma, Milano.

Tutti i dipendenti della società sono coperti da accordi di contrattazione collettiva, ed il 16% dei dipendenti è iscritto ad un sindacato.

Terranova ha assunto nel 2020 gli obblighi previdenziali previsti dai contratti di lavoro applicabili. I fondi attivi sono per il personale non dirigente: il fondo di categoria Cometa e ulteriori fondi privati scelti dai dipendenti, mentre per i dirigenti il PREVINDAI. Il 29% dei dipendenti aderisce a Fondi pensionistici complementari.

## RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT

(GRI 402) DATO NON TRATTATO

All'interno dell'accordo collettivo di Terranova non viene trattato questo dato

Terranova collabora e dialoga con i seguenti enti e associazioni di settore:

- Utilitalia
- Associazione idrotecnica italiana
- ARERA
- ATO (ANEA)
- Cispel Toscana
- Fondazione AQUALAB
- ANISGEA (Associazione Nazionale Imprese per i Servizi Gas Energia Acqua)
- APCE
- ISPRA
- ENEA
- WAREG (internazionale)
- UNIONCAMERE
- Università
- Camera dei deputati (idrico e ambiente).

## LA GOVERNANCE

(102-18; 102-19, 102-22)

### STRUTTURA E COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

(102-23; 102-24; 102-25; 102-26; 102-27)

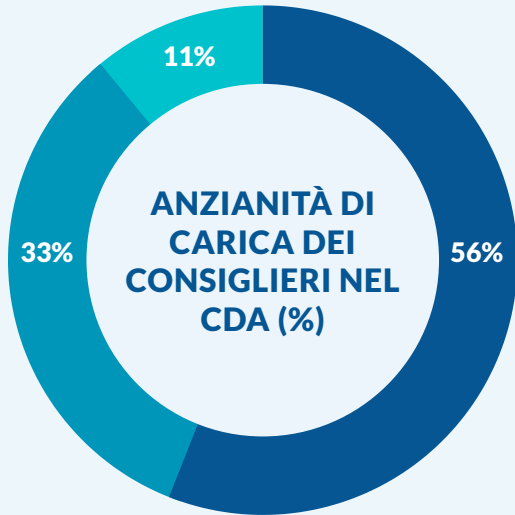
Il Consiglio di Amministrazione (CdA) di Terranova è composto da cinque membri, tre consiglieri in rappresentanza di Pietro Fiorentini e due consiglieri in rappresentanza di Terranova Group. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è anche Amministratore Delegato della società, quindi vista la struttura del consiglio, non è necessario per la società implementare un processo di gestione dei conflitti.

Tutte le decisioni riguardanti gli aspetti economici, ambientali e sociali, partono, in prima battuta, dal Consiglio di Amministrazione che avvia iniziative volte al miglioramento continuo. Dette iniziative, grazie ad uno strutturato processo di delega, sono gestite e rese operative nei diversi livelli dell'organizzazione; ampio spazio viene riservato alla gestione degli obiettivi legati alle tematiche ambientali, sociali ed economiche, nelle attività dei comitati presenti in azienda e descritti successivamente. Il CdA effettua incontri trimestrali per affrontare e monitorare l'avanzamento delle attività e per verificarne l'effettiva aderenza alle linee guida inizialmente definite.

Il massimo organo di governo di Terranova, il Consiglio di Amministrazione, nel dettaglio, è composto da quattro uomini e una donna. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il rappresentante legale dell'impresa e da statuto, possiede tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione della società e può compiere tutte le operazioni necessarie per l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi quelli che la legge e lo statuto riservano espressamente ai soci e al Consiglio. Inoltre, il Presidente, è delegato dal Consiglio di Amministrazione ad attuare le azioni necessarie volte a raggiungere obiettivi legati a tematiche ambientali, sociali ed economiche.

Uno dei Consiglieri, nel rispetto del budget definito dal business plan, ha il potere di decidere in merito all'adeguamento della tecnologia software utilizzata dalla società e dei relativi applicativi per poter sempre meglio rispondere alle esigenze delle società clienti.



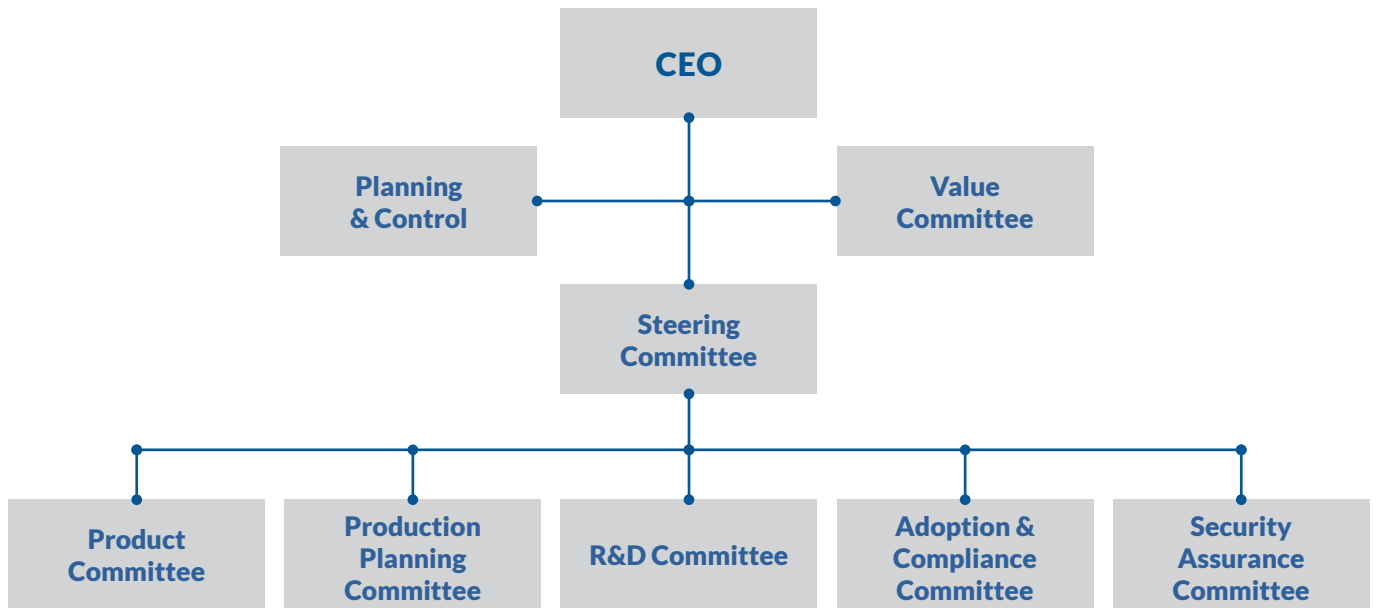


■ 2-4 anni ■ 6-9 anni ■ 9+ anni

### Consiglieri CDA per fascia di età

	2020	2019	2018
Membri del CDA < 30 anni	0	0	0
Membri del CDA tra 30 e 49 anni	0	1	2
Membri del CDA > 50 anni	5	4	3

### Struttura dei Comitati



Tutti i processi decisionali vengono gestiti da 2 Comitati che rispondono direttamente al CEO: lo Steering Committee ed il Value Committee, entrambi composti da personale Terranova. Questa attività è supportata dal Planning & Control Management che sovrintende processi di pianificazione e controllo.

## STEERING COMMITTEE

Lo **Steering Committee** prende decisioni di tipo strategico in merito alla produzione ed ai Mercati nei quali espandersi, oltre a verificare l'attuazione delle azioni volte al raggiungimento degli obiettivi complessivi aziendali inerenti anche le politiche di sostenibilità dell'azienda.

Lo stesso è composto da tutte le prime linee aziendali, oltre a essere lo strumento col quale il CEO attua e verifica le azioni strategiche legate al proprio mandato.

## VALUE COMMITTEE

Il **Value Committee** propone e gestisce iniziative relative alla valorizzazione e promozione dei valori aziendali tra cui i valori che ispirano iniziative legate a tematiche ambientali, sociali ed economiche, in linea con la politica complessiva dell'azienda.

Una volta presentati i valori, la "mission" e la "vision" a tutta l'azienda, fu subito chiaro che era necessario un comitato che aiutasse la diffusione dei "Core Value" e che rafforzasse il senso di appartenenza all'azienda, per questo è nato il "Comitato dei valori" composto dall'Amministratore Delegato, dal Planning & Control Manager, dal Manager HR, dal Manager "Corporate Identity" e dal Manager delle "Public Relations".

Le macroaree individuate nelle quali il comitato avrebbe potuto operare sono:

- Comunicazione e trasmissione valori
- Rafforzamento senso di appartenenza alla comunità aziendale
- Incentivi alla crescita sostenibile
- Team building e know how sharing
- Qualità
- Leadership development
- Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali
- Tematiche legate al welfare aziendale

Per ogni macro area sono state identificate dal Comitato azioni mirate che potessero servire alla diffusione dei valori, della mission e della vision.

Per l'area "Comunicazione e trasmissione dei valori":

- Inserimento all'interno delle presentazioni "istituzionali" nelle prime 2/3 pagine di un richiamo ai valori, alla mission e alla vision, questo per far sì che la comunicazione sui temi citati si rafforzi sia durante le presentazioni esterne che quelle interne, rimarcandone l'importanza;
- Predisporre una "Company History" che raccolga tutte le storie dell'azienda dalla sua fondazione fino ad oggi con particolare attenzione agli eventi salienti che hanno permesso all'azienda di crescere;
- Istituzione di un riconoscimento/premio ai team che si distinguono su temi scelti di anno in anno, come ad esempio uno dei valori

Per l'area "Rafforzamento del senso di appartenenza alla comunità aziendale":

- Predisporre brochure/flyer che riportino Mission, Vision e Valori, fornendo descrizioni in grado di contestualizzare il contributo di questi valori al senso di appartenenza e ispirando l'azione quotidiana del personale. La presenza di questo tipo di materiale permette di rimarcare il concetto in momenti diversi;
- Partecipazione ai "career day" all'interno degli eventi universitari con presentazioni aziendali
- Assegnazione di un tutor ai neo assunti per la spiegazione dei valori, della mission e della vision
- Incentivi a chi presenta all'azienda una persona che verrà assunta

Per gli "Incentivi alla crescita sostenibile":

- La celebrazione dei risultati positivi a livello aziendale, in occasione dei meeting istituzionali delle persone che hanno avuto successo
- Istituzione dei "Career Plan" a livello di funzione che prevedano un piano ben strutturato di crescita, strettamente legato ad un piano di training per le soft skill, per le technical skill e per i process skill che cambia a seconda del livello di crescita raggiunto

Per il "Team building e know-how sharing":

- L'istituzione di incontri bimestrali per condividere le idee e i progetti, guidati dai manager ma tenuti dai colleghi in modalità "cross azienda", durante i quali si condividano le novità, i progetti, i successi, le nuove tecnologie, ecc.
- L'istituzione di "client meeting" a cui partecipano PM, R&D, Service per favorire la comprensione dei processi aziendali

Per la “Qualità”:

- L'introduzione del Quality Assurance Manager per la verifica della qualità del prodotto/servizio esterno alla produzione o alle funzioni di servizio
- La strutturazione di un Client Satisfaction Survey
- La predisposizione del “Punto di vista aziendale” in un DB condiviso così da capitalizzare il know how aziendale

Per la “Leadership development”:

- Strutturazione di un “Succession Plan” così da selezionare e far crescere le persone che, nel tempo, assumeranno i ruoli guida in azienda
- Corsi di Leadership, Communication, Project Management, per il top management aziendale

Per la “Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali”:

- Scelta e fornitura dei kit aziendali che permettano l'eliminazione della plastica
- Istituzione di premi per iniziative volte a incentivare comportamenti virtuosi a tutela dell'ambiente

Per le “Tematiche legate al welfare aziendale”:

- Ispirare iniziative per il corretto utilizzo del welfare aziendale
- Ispirare iniziative che incentivino il benessere personale del dipendente

## PLANNING & CONTROL MANAGEMENT

Attraverso questa funzione aziendale viene gestito il processo di definizione degli obiettivi aziendali annuali e pianificazioni delle relative azioni finalizzate al raggiungimento degli stessi, tenendo in riferimento gli obiettivi definiti a livello di CdA e dagli altri organi di governance dell'Azienda. Al tempo stesso sovrintende all'attività di controllo dell'avanzamento dell'attività aziendale rispetto agli obiettivi. In questo ambito la funzione ha realizzato un processo denominato H.E.R.M.E.S. strutturato che verrà descritto qui di seguito.

Il progetto H.E.R.M.E.S. (High Evoluted Reporting Management Enterprise System) che nasce a seguito del processo di pianificazione prima e di delega poi, innescato dalla Direzione verso i Manager e dalla necessità di dare uno strumento di supporto alle decisioni a quest'ultimi, in modo da monitorare e confrontare gli andamenti dei risultati rispetto agli obiettivi prefissati dall'Azienda, fornendogli una visione operativa e strategica a 360° all'interno della realtà aziendale.

L'obiettivo del progetto H.E.R.M.E.S. è anche quello di strutturare report gestionali uniformi così da riuscire a far dialogare le linee di produzione e gli uffici di staff col medesimo linguaggio.

I report pensati a supporto del progetto, che s'ispirano alla balance scorecard, utilizzano operativamente l'approccio classico dell'Hoshin Kanri, ossia la combinazione di management strategico e di management operativo, concretizzando il processo di delega e restituendo alla Direzione il feedback richiesto, anche grazie alle tecniche del ciclo di Deming, ossia la “delega in cascata, l'esecuzione, la verifica e l'azione di miglioramento”.

I report monitorano l'andamento aziendale nelle seguenti 4 aree:

- economico generale;
- economico dei progetti di produzione;
- soddisfazione del personale;
- soddisfazione dei clienti

L'attuazione delle attività di direzione e controllo degli obiettivi e delle azioni viene svolta da specifici comitati sotto la direzione dello Steering Committee e più precisamente troviamo i seguenti comitati:

- Product Committee
- Production Planning Committee
- R&D Committee
- Adoption & Compliance Committee
- Security Assurance Committee.

## PRODUCT COMMITTEE

Il Product Committee è il Comitato responsabile della verifica e del governo con riferimento alle strategie di Marketing e di Prodotto inerente all'intera offerta dell'azienda.

Tale organismo, è funzionalmente responsabile della struttura di Product Management dell'azienda, garantendo l'organicità delle strategie e delle scelte operative di fondo.

Il comitato si riunisce in occasione di rilevanti scelte strategiche che devono essere adottate, su richiesta del CEO, dello Steering Committee o dei membri del comitato stesso, piuttosto che in seguito a punti di attenzione e criticità in merito alla strategia di Marketing che dovessero manifestarsi.

Il comitato trova al proprio interno rappresentate le figure di responsabilità aventi un ruolo rilevante nella definizione e nell'attuazione della strategia di marketing, piuttosto che aventi una responsabilità nel garantire la sostenibilità delle stesse.

A titolo di esempio, il Product Committee si occupa di:

- Validare variazioni sostanziali delle strategie di prodotto

- Validare variazioni sostanziali della politica di comunicazione
- Validare variazioni sostanziali della politica di prezzo
- Validare la strategia di marketing per l'accesso a nuovi segmenti di mercato o nuovi settori
- Verificare il raggiungimento degli obiettivi strategici di prodotto, anche verificando il fabbisogno del mercato inerente i temi di sostenibilità

## PRODUCTION PLANNING COMMITTEE

Il Product Planning Committee è il Comitato responsabile della verifica e del governo della road-map produttiva con riferimento all'intero ambito di fornitura dell'azienda. È funzionalmente responsabile della struttura di produzione del software.

Il comitato ha il mandato di verificare la programmazione complessiva delle attività di produzione del software, nell'ottica di garantirne la coerenza rispetto a capacità produttiva, sostenibilità operativa, obiettivi economici e legati a tematiche ambientali e sociali.

Il comitato tipicamente supporta l'identificazione di soluzioni di programmazione qualora sia necessario definire pianificazioni straordinarie, allocazioni di risorse su progetti specifici in contesti in cui il raggiungimento degli obiettivi richiede un livello di coordinamento non ordinario, per rilevanza di impatto, per coinvolgimento di più strutture produttive, o per correggere pianificazioni che non tengono adeguatamente conto degli obiettivi.

Tale comitato vede rappresentate al proprio interno le funzioni aziendali che concorrono alla definizione della programmazione o che sono responsabili di gestirne gli effetti, nonché le funzioni aziendali responsabili di supportare la sostenibilità del progetto, l'approvvigionamento delle risorse necessarie, la definizione e la revisione di obiettivi economici e di altra natura.

A titolo di esempio, il Product Planning Committee si occupa di:

- Riconciliare la programmazione complessiva delle attività di produzione in funzione dei fabbisogni e delle criticità dei clienti
- Riconciliare la programmazione complessiva delle attività di produzione in funzione dei fabbisogni e degli obiettivi aziendali
- Avviare progetti speciali assemblando gruppi di scopo
- Verificare il corretto avanzamento di progetti dalla particolare rilevanza strategica per l'azienda o per specifici ambiti.

## R&D COMMITTEE – RESEARCH AND DEVELOPMENT COMMITTEE

Lo scopo primario di questo Comitato è quello di supervisionare e coordinare le attività di selezione di nuove tecnologie.

Ogni volta che si necessita l'adozione di una nuova tecnologia (web, mobile, desktop, database o altro) all'interno di un gruppo per lo sviluppo di un prodotto, i referenti di quel gruppo inviano una richiesta al comitato esplicitando i requisiti, il campo di applicazione, eventualmente delle possibili soluzioni e l'urgenza.

I componenti del comitato si riuniscono periodicamente e valutano le richieste in ordine di priorità, ingaggiando, se necessario, i gruppi produttivi per le attività di ricerca, testing tramite POC e validazione delle alternative.

Il Comitato ha solo uno scopo di supervisione e coordinamento, si avvale della collaborazione dei gruppi produttivi. Una volta che le indagini sono concluse, il Comitato si riunisce di nuovo per valutare i risultati ed effettuare una scelta che tenga in considerazione costi e benefici.

## ADOPTION & COMPLIANCE COMMITTEE

Questo Comitato ha il suo campo di azione all'interno dell'area produzione dell'Azienda. Il Comitato in particolare definisce le procedure di produzione con attenzione alla divulgazione, formazione, applicazione e misurazione dei risultati ottenuti. Allo stesso modo si occupa di introdurre uniformare e controllare le tecnologie e le componenti di terze parti utilizzate nel ciclo di produzione.

E' composto da membri stabili in modo da rappresentare le varie "anime tecnologiche" presenti in Azienda, declinate sui principali prodotti. A seconda degli argomenti e dei progetti in agenda possono essere convocati in maniera più o meno continuativa i membri ritenuti necessari. Si riunisce con cadenza bisettimanale salvo diversa necessità.

## SECURITY ASSURANCE COMMITTEE

Il Security Assurance Committee ha l'obiettivo di dettare le linee guida per rafforzare e consolidare la sicurezza in tutti gli applicativi e piattaforme Terranova. Fornisce supporto a tutti i gruppi produttivi dando strumenti, competenze e documentazione al fine di avviare la progettazione e revisione degli applicativi secondo i principi di sicurezza by design e by default.

La sicurezza dell'informazione è ormai diventata parte integrante di una gestione aziendale responsabile e deve essere attuata ogni giorno da tutti come parte integrante

dei processi di lavoro, non solo all'interno del software.

A questo scopo il Comitato si è dato l'obiettivo di avviare un processo di formazione a tutto il personale tecnico aziendale ma soprattutto coinvolgerà i singoli gruppi produttivi per un'analisi precisa e puntuale sulla sicurezza dei loro prodotti sia dal punto di vista prettamente tecnico sia per quanto riguarda le specifiche funzionalità.

Il Comitato è composto dai tre tecnici specializzati sui temi della sicurezza software ed infrastrutturale e, vista l'importanza centrale della sicurezza nelle soluzioni e piattaforme, sono coordinati dal Responsabile della linea produttiva del framework Terranova.

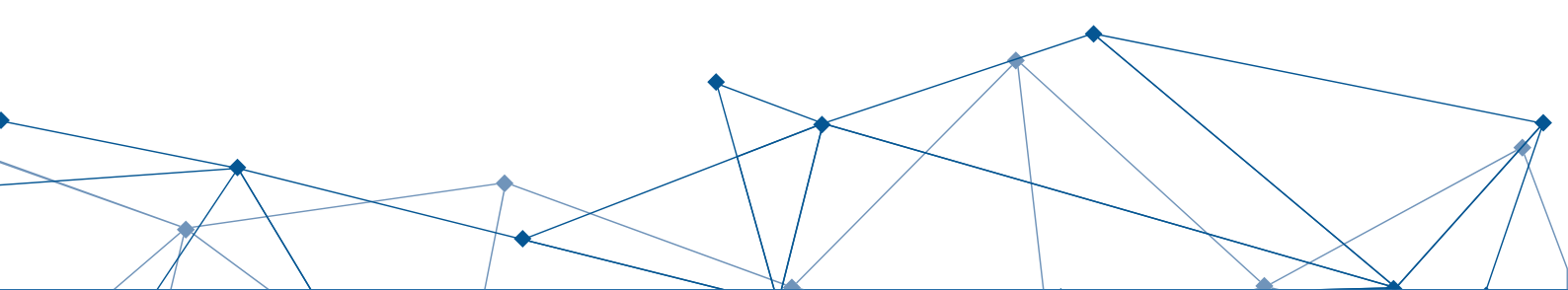
Le eventuali decisioni ed il piano operativo vengono discussi internamente, votati ed approvati di concerto con la direzione aziendale. I temi trattati sono inerenti principalmente alle eventuali segnalazioni di sicurezza pervenute sul nostro software e piattaforme, la pianificazione ed i risultati dei vulnerability assessment e penetration test, la revisione dei percorsi di formazione per il personale tecnico in azienda.

## **COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER (102-40; 102-41; 102-43; 102-44)**

La crescita sostenibile nel tempo è strettamente collegata alla capacità dell'azienda di identificare e rispondere ai cambiamenti del mercato e della società. L'identificazione, il coinvolgimento e la valorizzazione dei rapporti con gli stakeholder che ci si può ragionevolmente aspettare possono incidere sulla capacità di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Stabilire e mantenere nel corso del tempo un dialogo costante con gli stakeholder permette di identificare le questioni più importanti in materia di sostenibilità e valutare come integrarle al meglio nelle attività operative e gestionali. Il dialogo costante, come strumento fondamentale che crea valore reciproco e supporta la crescita sostenibile dell'attività aziendale coerentemente con le aspettative degli stakeholder.

Per questi motivi Terranova ha identificato e mappato i suoi stakeholder, allo scopo di definire l'importanza e l'impatto delle loro aspettative sulle attività dell'Azienda. I principali metodi di coinvolgimento degli stakeholder sono individuati nella tabella che segue.



Stakeholder	Mappa	Modalità di engagement
<b>Dipendenti</b>	<p>Più di 300 Dipendenti, distribuiti nelle varie sedi.</p> <p>Tutti i dipendenti della società sono coperti da accordi di contrattazione collettiva. Il 16% dei dipendenti è iscritto ad un sindacato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventi dedicati ai dipendenti</li> <li>• Strumenti di comunicazione interna</li> <li>• Indagini di soddisfazione (Progetto Listen)</li> </ul>
<b>Soci</b>	<p>è detenuta al 50% da Terranova Group e da Pietro Fiorentini, multinazionale che fornisce soluzioni per il settore dell'energia e che sta accompagnando Terranova in nuovi mercati, essendo già presente in più di 80 Paesi nel mondo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<p>Oltre 300 aziende clienti, prevalentemente nel territorio italiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aziende di distribuzione/vendita nel settore utilities: Gas, Acqua, Ambiente ed Energia Elettrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survey di soddisfazione periodiche</li> <li>• Eventi dedicati</li> <li>• Relazioni continue con il nostro staff</li> </ul>
<b>Associazioni di categoria</b>	<p>Organi deputati al monitoraggio delle operazioni effettuate, che normano le informazioni che tutte le società operanti all'interno dei mercati delle multiutility, in cui opera Terranova, devono rispettare emettendo specifiche normative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici</li> <li>• Partecipazione a eventi istituzionali</li> </ul>
<b>Organismi di Ricerca</b>	<p>Le università sono al fianco di Terranova per la ricerca e sviluppo di nuove soluzioni software. Terranova è attiva nei rapporti di partnership con le università per implementare le attività sul territorio e la ricerca di nuovi talenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici pianificati</li> <li>• Partecipazione a progetti congiunti</li> <li>• Ideazione di nuove iniziative di ricerca</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<p>Principalmente sono fornitori relativi a prodotti hardware e software e consulenti oltre a fornitori generici relativi a manutenzioni e rifornimenti (da valutare se inserire il concetto qui e all'interno del GRI200).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici</li> <li>• Stato avanzamento progetti</li> </ul>
<b>Società civile</b>	<p>i prodotti offerti dalla società sono destinati a imprese che forniscono servizi essenziali per la popolazione. Perciò Terranova lavora con imprese che operano in mercati regolamentati caratterizzati dalla presenza statale. La necessità di fornire prodotti che siano adeguati alle varie normative vigenti è di fondamentale importanza. (da valutare se inserire in quanto la società civile non viene considerata nell'indagine sugli stakeholder)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici pianificati</li> <li>• Partecipazione a progetti congiunti</li> </ul>

# TEMI ECONOMICI GRI 200



## PERFORMANCE ECONOMICHE

(GRI 201 -1, 201-2)

Nonostante la pandemia che nel 2020 ha messo in ginocchio le economie mondiali, Terranova grazie alla propria solidità è riuscita a reggere l'urto e addirittura a far registrare performance migliori rispetto agli anni precedenti, in continuità con il miglioramento che sta accompagnando il percorso di crescita della Società.

Infatti, il valore della produzione è arrivato a 34.348.795 segnando un notevole incremento percentuale, con un utile netto registrato nel 2020 pari a 10.352.864 di euro.

In aggiunta, nel corso del 2020 la Società ha fatto registrare un valore aggiunto pari a € 28.797.074. Tale ricchezza contribuisce alla crescita del contesto sociale e ambientale nel quale Terranova opera e parte di tale valore è stato distribuito agli stakeholder (non rendicontiamo quanto distribuito agli stakeholder).

Dati economici e finanziari	2020	07/2019-12/2019	2018/2019	2017/2018	2016/2017
<b>Totale attivo</b>	87.235.851	29.422.870	39.002.803	34.713.209	35.579.021
<b>Patrimonio netto</b>	63.168.499	14.807.638	18.859.553	17.887.556	154.523.751
<b>Valore della produzione</b>	34.348.795	13.923.568	30.045.916	28.015.184	27.405.753
<b>Costi della produzione</b>	23.011.653	11.063.169	21.629.168	20.799.896	21.567.980
<b>Utile netto</b>	10.352.864	2.450.233	6.971.997	7.363.803	5.829.049
<b>Incremento delle disponibilità liquide</b>	14.757.276	-7.997.071	9.052.529	-3.621.805	2.551.247
<b>Valore Aggiunto</b>	28.797.074	11.249.160	24.904.139	22.840.353	21.329.285
<b>MOL</b>	15.831.784	5.273.503	13.074.556	11.847.662	11.035.674
<b>EBIT</b>	11.337.142	2.860.399	8.416.748	7.215.288	5.837.773
<b>Posizione Finanziaria Netta</b>	9.645.752	-2.945.440	5.314.957	-1.031.923	589.882
<b>ROE</b>	16,39%	16,55%	37,00%	41,00%	38,00%
<b>ROI</b>	13,00%	9,72%	22,00%	21,00%	16,00%
<b>ROS</b>	34,15%	21,52%	29,00%	27,00%	22,00%



## I NOSTRI PROGETTI DI RICERCA E SVILUPPO

(GRI 201-4)

Nel corso dell'esercizio la Società ha svolto attività di Ricerca & Sviluppo per innovazione tecnologica ed ha indirizzato i propri sforzi su progetti particolarmente innovativi che implicano attività di sviluppo precompetitivo finalizzate:

### PROGETTO 1

**Attività di Sviluppo Precompetitivo finalizzate a nuove soluzioni tecniche e tecnologiche di prodotti software per il settore utilities [RETI]**

L'Azienda ha proseguito, durante l'anno 2020, un programma di attività di valutazione, analisi e verifiche sperimentali al fine di sviluppare e mettere a punto nuovi moduli, applicazioni per le sue piattaforme per aumentarne le potenzialità operative, dare risposta alle esigenze delle Utilities che gestiscono i servizi di acqua e gas sia per l'Italia che per i Paesi Esteri.

L'obiettivo è quello di continuare lo sviluppo delle prestazioni delle sue piattaforme per entrare con soluzioni molto avanzate sui mercati esteri per l'incremento del suo fatturato e dei suoi margini operativi.

### PROGETTO 2

**Attività di Sviluppo Precompetitivo finalizzate a nuove soluzioni tecniche e tecnologiche di prodotti software per il settore utilities portati a termine con successo [RETI].**

L'azienda nell'esercizio 2020 ha completato l'attività di sviluppo di nuovi moduli, applicazioni per le sue piattaforme per aumentarne le potenzialità operative nella gestione delle reti, acqua, gas, teleriscaldamento, ecc..

Con l'obiettivo di portare sul mercato applicazioni e moduli che aumentano le capacità operative delle sue piattaforme in Italia e all'estero con particolare riferimento alla semplificazione del lavoro degli addetti.

L'avanzamento tecnologico conseguito rende le piattaforme dell'azienda molto avanzate e permettono di dare risposta alle esigenze delle UTILITIES estere ancora non affrontate.

Questo favorisce l'aumento nel medio termine del suo fatturato e dei margini operativi.

### PROGETTO 3

**Attività di Sviluppo precompetitivo finalizzate alla identificazione di innovative soluzioni e a miglioramenti incrementali delle funzionalità della piattaforma 4UTILITY**

L'azienda nell'esercizio 2020 ha portato avanti l'attività di sviluppo di nuovi moduli, applicazioni per le sue piattaforme inerenti la suite 4Utility con l'intento di aumentare le funzioni delle piattaforme che compongono la suite e per automatizzare i processi operativi delle Utilities dando servizi ad alto valore aggiunto.

### PROGETTO 4

**Attività di Sviluppo precompetitivo finalizzate alla identificazione di innovative soluzioni e a miglioramenti incrementali delle funzionalità della piattaforma 4UTILITY portati a termine con successo.**

Con questo progetto l'Azienda ha proseguito, un programma di attività di acquisizione di conoscenze e di verifiche sperimentali al fine di ottenere innovative soluzioni e a miglioramenti incrementali delle funzionalità della piattaforma 4UTILITY.

Con il completamento delle attività di sviluppo l'azienda è nelle condizioni di inserire sulle sue piattaforme nuovi moduli e nuove applicazioni che automatizzano l'attività di gestione dei dati per le Utilities e offrono a loro nuovi strumenti/informazioni per la gestione del rapporto con i loro clienti.

### PROGETTO 5

**Attività di acquisizione di nuove conoscenze e sperimentazione per il miglioramento sostanziale delle metodologie operative atte alla realizzazione del Terranova Design System**

L'Azienda ha intrapreso nel 2020 un programma di innovazione tecnologica al fine di ottenere una soluzione costituita da set di componenti e di una infrastruttura di navigazione per implementare la UI (User Interface) delle applicazioni Web di nuova generazione dell'Azienda. I componenti vanno a realizzare quanto indicato dal TDS (Terranova Design System). Il TDS è un insieme di linee guida e indicazioni riguardanti l'aspetto grafico e la modalità di interazione che sono lo standard scelto per la UI di tutte le applicazioni Web Terranova.

La soluzione sarà utilizzata dai sviluppatori e architects aziendali per realizzare i prossimi prodotti ed aggiornare quelli attuali.

## PROGETTO 6

**Attività di sviluppo precompetitivo a favore di nuove soluzioni tecniche per la realizzazione di una innovativa soluzione digitale evoluta che semplifichi ed acceleri il processo di stipula online dei contratti di fornitura per le utilities del mercato della vendita di energia elettrica e gas. (Digital Sales Consultant)**

L'Azienda ha proseguito, nel corso del 2020, attività di analisi e verifica sperimentale, al fine di analizzare, sviluppare e definire nuove soluzioni tecniche destinate all'ottenimento di una soluzione digitale evoluta che semplifichi ed acceleri il processo di stipula online dei contratti di fornitura per le utilities del mercato della vendita di energia elettrica e gas.

Il sistema definito integra metodologie evolute di apprendimento automatico abbinate ad algoritmi di Intelligenza Artificiale.

---

La società grazie all'alto numero di ore di formazione erogate ai propri dipendenti è riuscita a beneficiare anche del credito d'imposta per la Formazione 4.0.

L'anno è risultato agevole anche per i costi sostenuti per la pubblicità, infatti la società ha beneficiato anche del Bonus pubblicità.

Durante il corso dell'anno Terranova ha cercato in ogni modo di tutelare l'ambiente lavorativo dei propri collaboratori effettuando continue sanificazioni per prevenire i possibili contagi da COVID-19, ed una parte delle spese sostenute sono state ammesse come credito d'imposta per le sanificazioni e l'acquisto di dispositivi di protezione (Art. 125 DL 34/2020).

Terranova ha effettuato inoltre investimenti in nuovi beni strumentali beneficiando del relativo credito d'imposta (Art. 1 commi da 185 e 187 D.Lgs 27/12/2019).

Infine, ha optato per il regime di tassazione agevolata dei redditi derivanti dall'utilizzo dei beni immateriali (c.d. "patent box").

## IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI E PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

(GRI 203-2; 204-1)

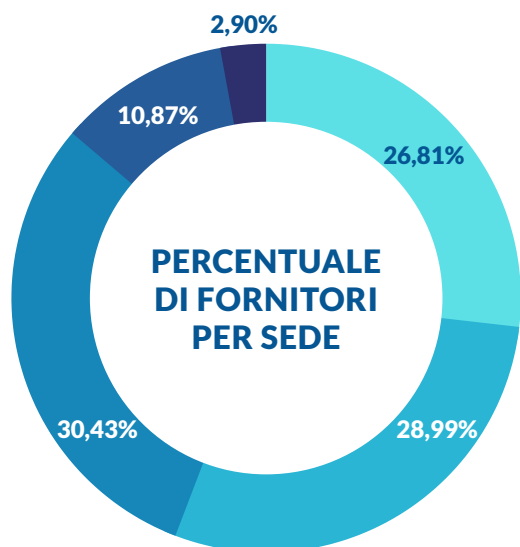
Terranova si avvale di rapporti trasparenti per l'intera catena di fornitura e opera nel pieno rispetto della libera concorrenza. La Società, inoltre, cerca di instaurare rapporti di collaborazione con i fornitori durevoli nel tempo che permettono di puntare ad una crescita reciproca e alla creazione di valore che duri nel tempo.

Terranova è, inoltre, da sempre impegnata nel promuovere la lotta alla corruzione, nel creare un ambiente di lavoro salutare e nella salvaguardia dell'ambiente. Tutti i rapporti creati si basano sul totale rispetto della legalità e, nel corso degli anni, è stato sviluppato un sistema di presidi che consente di vigilare sull'operato sia della Società che dei suoi dipendenti, nel pieno rispetto della legge.

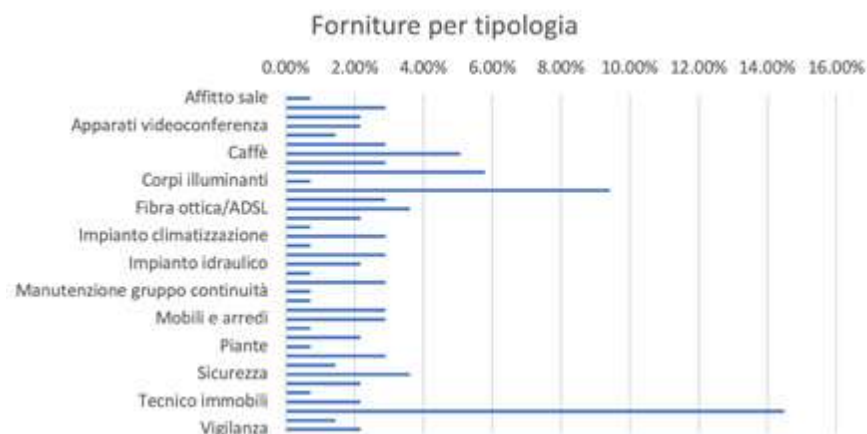
La tutela dei diritti umani è alla base di tutte le scelte operate dall'impresa tanto che uno dei valori fondamentali, su cui Terranova ha deciso di fondare il proprio modello di business, riguarda la "centralità della persona". Il rispetto di ogni singolo individuo all'interno della squadra di Terranova è fondamentale per motivare le persone e creare le condizioni necessarie per favorire e stimolare la crescita e allo stesso tempo incentivare la creazione di un ambiente di lavoro dinamico, interessante ed esclusivo.

Anche il tema della tutela ambientale è di fondamentale importanza all'interno della Società. Terranova, oltre a promuovere iniziative volte al risparmio idrico ed energetico e ad una migliore gestione dei rifiuti, ha deciso di predisporre soluzioni volte alla gestione ambientale.

Nel corso del 2020 risultano qualificati circa 100 fornitori, tutti operanti all'interno del territorio dello Stato italiano. Molto spesso si tratta di piccole e medie imprese operanti nelle vicinanze delle sedi operative con le quali è possibile instaurare rapporti volti a garantire la reciproca crescita (come evidenziato all'interno dell'indicatore precedente). Alcuni fornitori, generalmente di dimensioni maggiori, riforniscono due o più sedi. Sulle tre sedi principali della Società (Firenze, Grosseto e Verona) si concentrano la maggior parte dei fornitori, mentre una esigua parte dei fornitori opera sulle sedi di Roma e Milano. Terranova si rifornisce sul territorio per diverse tipologie di approvvigionamento: si passa infatti dal caffè, acqua, bevande e cibarie, oltre alla gestione, manutenzione e riparazione degli impianti in essere all'interno delle sedi.



■ Firenze    ■ Grossetto    ■ Verona  
■ Roma    ■ Milano



## ANTICORRUZIONE

(GRI 205-1, 205-2, 205-3)

Nel modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) della società è presente un'analisi dei maggiori rischi legati alla corruzione. La legge Anticorruzione 190/2012 in questo senso ha introdotto il reato di corruzione tra privati che evidenzia che oltre ai soggetti in posizione apicale possono essere autori del reato anche coloro che nella società o nell'ente esercitano funzioni direttive diverse da quelle di amministrazione e controllo formalmente conferite, e così anche l'amministratore di fatto che svolge comunque funzioni manageriali.

Secondo la nuova formulazione dell'art.2635 c.c., l'ente potrà essere considerato responsabile ai fini del decreto nel caso in cui gli amministratori, i direttori generali, i dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, i sindaci e i liquidatori, di società o enti privati, ma anche tutti coloro che nell'ambito organizzativo della società o dell'ente privato esercitano funzioni diverse da quelle di questi soggetti, i quali tutti, anche per interposta persona, sollecitano o ricevono, per sé o per altri, denaro o altre utilità non dovuti, o ne accettano la promessa, per compiere o per omettere un atto in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà. Attraverso lo stesso articolo viene introdotto il reato di istigazione alla corruzione tra privati, previsto nella forma di istigazione attiva e anche passiva. Perciò la società risponde di tale reato sia che si comporti da soggetto corruttore ma anche come soggetto corrotto. Tale reato si ritiene ipoteticamente realizzabile nell'ambito della funzione commerciale, della funzione marketing così come dell'area acquisti. Nel dettaglio si può fare riferimento a tutte le attività che si configurano nella vendita e nella promozione dei propri prodotti, così come nella gestione dei rapporti di consulenza, collaborazione con Partner, ma anche di gestione di rapporti agenti e distributori.

Il 100% dei dipendenti e dei Membri del CdA sono stati informati in merito alle politiche e alle procedure adottate da Terranova in merito al contrasto alla corruzione. Le procedure di controllo in tema di anticorruzione sono applicabili a tutti quei soggetti e a quelle funzioni aziendali che gestiscono attività con soggetti terzi e sono dotati di autonomia di spesa.

Considerando le aree aziendali a maggiore rischio sono state create le seguenti procedure:

- Gestione del processo di vendita dei prodotti;
- Gestione di collaborazioni con partner;
- Gestione delle consulenze ricevute;
- Gestione dei rapporti con agenti, rappresentanti e procacciatori.

### GESTIONE DEL PROCESSO DI VENDITA DEI PRODOTTI

L'attività di gestione del processo di vendita dei prodotti in riferimento al reato di corruzione tra privati dovrà svolgersi secondo norme comportamentali che prestino particolare attenzione alle seguenti attività di controllo:

- Ai poteri autorizzativi all'interno del processo;
- Alla definizione del prezzo di vendita;
- Alla definizione delle condizioni e dei tempi di pagamento;
- Alla definizione della scontistica.

Il Responsabile della funzione commerciale (ma anche gli altri responsabili, laddove la funzione loro affidata sia interessata al processo) sarà, dunque, tenuto a definire criteri trasparenti per la determinazione di un prezzo massimo di offerta per singolo prodotto o servizio, in modo da poter individuare qualsiasi anomalia.

## GESTIONE DI COLLABORAZIONE CON PARTNER

Qualsiasi forma di collaborazione con Partner (ad es. joint venture, ATI, consorzio, ecc.) che vada ad operare nell'ambito di attività ritenute a rischio di commissione di reato ai sensi del decreto, deve essere definita secondo le seguenti norme comportamentali evidenziate all'interno del MOG: screening del background, dello stato giuridico e della residenza fiscale del potenziale partner, possesso dei requisiti richiesti dalla legge per la partecipazione a gare e/o appalti laddove necessari; in ogni caso qualsiasi forma di collaborazione con altre società partner dovrà contenere quelle che più avanti verranno definite come "condizioni minime di contratto standard", qui indicate brevemente quali:

- Contratti definiti per iscritto con evidenziazione di tutte le condizioni dell'accordo stesso in particolare per quanto concerne le condizioni economiche concordate per eventuali partecipazioni congiunte a gare e/o procedure di appalto;
- Contratti approvati da almeno due soggetti appartenenti a Terranova e sottoscritti dall'AD ovvero secondo le deleghe ricevute;
- Apposite dichiarazioni dei potenziali Partner circa la conoscenza della adozione da parte di Terranova del Modello e quindi l'impegno comune al rispetto del Modello e dei principi etico-comportamentali adottati;
- Clausole che regolino le conseguenze della violazione da parte degli stessi del Modello e dei principi etico-comportamentali adottati dalla società;
- Data certa mediante apposito sigillo di sicurezza creato da Terranova e timbro postale.

## GESTIONE DELLE CONSULENZE RICEVUTE

Ferme restando le norme comportamentali individuate nel Modello e già richiamate, le attività di controllo in relazione al reato di corruzione tra privati sono le seguenti:

- La decisione di acquisire servizi di consulenza esterni deve essere motivata in termini di reale necessità del servizio;
- Decisione e motivazione devono essere scritte, archiviate e tracciabili (anche per e-mail) e sono di esclusiva competenza dei responsabili di funzione;
- La nomina e il conferimento di incarichi devono avvenire a firma dell'AD ovvero dei responsabili di funzione secondo le deleghe eventualmente ricevute;
- L'individuazione e la scelta del consulente devono sempre essere fondate su capacità tecniche e professionali, rispettando requisiti di obiettività, imparzialità e trasparenza;
- La definizione del compenso spettante al consulente deve essere appropriata rispetto alla prestazione concordata;

- Ciascuna funzione deve provvedere a documentare e archiviare l'effettiva esistenza della consulenza e l'effettiva necessità della stessa;
- La società può richiedere ai soggetti coinvolti nel processo di rendicontare in merito;
- I contratti devono essere definiti per iscritto con la espressa previsione delle cosiddette "condizioni minime di contratto standard".

## GESTIONE DEI RAPPORTI CON AGENTI, RAPPRESENTANTI, DISTRIBUTORI, PROCACCIATORI

Il rapporto con agenti, rappresentanti, distributori, procacciatori d'affari e simili si può realizzare a vario titolo nella società in relazione ad attività di vendita ed a supporto del business.

Ferme restando le norme comportamentali individuate nel Modello, il sistema di controllo si basa sugli elementi qualificanti della selezione di soggetti terzi secondo specifici requisiti e della valutazione puntuale del livello professionale offerto. In particolare le attività di controllo sono le seguenti:

- Nella fase di individuazione e scelta del professionista, la verifica dei requisiti di professionalità, integrità, onestà ed affidabilità attraverso:
  - » L'autocertificazione da parte del potenziale soggetto terzo circa i requisiti posseduti e sugli eventuali provvedimenti giudiziari e amministrativi a carico del soggetto stesso;
  - » La dichiarazione del potenziale soggetto terzo di non aver subito e non aver in corso procedimenti per i reati previsti dal Decreto 231;
  - » Le informazioni raccolte in fase di iniziale impostazione del rapporto dovranno essere periodiche (almeno ogni 3 anni).
- Nella fase di stipulazione del contratto, utilizzo sistematico di accordi scritti che definiscano il servizio richiesto nonché il compenso concordato avendo a riferimento i prezzi medi di mercato applicati al servizio acquisito;
- La espressa previsione delle cosiddette "condizioni minime di contratto standard";
- Le provvigioni riconosciute, sotto qualsiasi forma, devono essere in linea con le normali condizioni applicate dalla società. Eventuali deroghe devono essere motivate e tracciate;
- Registrazione delle attività sopra descritte per la ricostruzione delle responsabilità, delle scelte effettuate e delle fonti informative.

Nel corso dell'anno 2020 in Terranova non si registrano episodi di corruzione, sia da parte dei dipendenti che dei partner commerciali.

# TEMI AMBIENTALI (GRI 300)



## IL NOSTRO APPROCCIO

### (GRI 302; GRI 305)

Sostenibilità tra le altre cose è anche innovazione, e Terranova, che si identifica pienamente nel concetto di innovazione, ha intrapreso ormai da anni azioni di rinnovamento in quest'ottica con l'obiettivo sfidante e ambizioso di minimizzare l'impatto sull'ambiente dei propri clienti e dei consumatori finali.

Terranova ha così deciso di inglobare questi concetti nella propria filosofia per rendere la sostenibilità una componente intrinseca della cultura aziendale: una cultura e una gestione improntata a parametri sostenibili infondono, infatti, maggiore fiducia e identificazione del personale e dei collaboratori nei confronti della propria organizzazione, portando così una maggiore coesione rispetto agli obiettivi di business. Inoltre, adottare pratiche sostenibili e impegnarsi per diffondere la cultura della sostenibilità ambientale, ha una ripercussione positiva anche all'esterno, sui fornitori ma soprattutto sui clienti, perché identificarsi con i valori positivi di un'azienda aiuta a creare maggiore coesione.

Le soluzioni software di Terranova hanno una ricaduta sull'ambiente in termini di gestione efficiente delle attività core delle aziende di pubblica utilità, con particolare focus nell'area operations e nell'area tecnica che gestisce i servizi primari, oltre che sull'incremento della consapevolezza dell'utilizzo di risorse limitate e/o impattanti sull'ambiente da parte dei consumatori. Terranova, come abbiamo infatti visto trattando il tema delle Smart City, fornisce strumenti che nativamente contribuiscono all'incremento dell'efficienza operativa e della consapevolezza ambientale, oltre anche ridurre direttamente, in alcuni casi, l'impatto sull'ambiente delle attività delle aziende stesse.

In linea con quanto premesso gli obiettivi e le azioni che Terranova si è posta in merito a questo SDGs hanno un campo di azione rivolto sia verso i clienti, rappresentati da società di pubblica utilità, sia un campo d'azione interno relativo ad attività organizzativa estesa a tanti ambiti della gestione aziendale, introducendo best practices che abbiano un effetto consistente sull'impatto che la nostra realtà comunque ha sull'ambiente.

### PROGETTI DI SMART CITY

Progetti volti al miglioramento nell'utilizzo delle risorse ambientali. Lo sviluppo di tecnologia e soluzioni software da parte di Terranova contribuiscono in maniera

eterogenea a rendere più sostenibile e consapevole l'utilizzo di risorse che hanno un diretto impatto sull'ambiente quale energia gas, energia elettrica, risorse idriche e rifiuti. Grazie ai software sviluppati i clienti Terranova possono apportare il proprio contributo in termini di riduzione dell'emissioni di Co2 a seguito di un uso "smart" delle reti di distribuzione, alla gestione efficiente delle squadre che operano sul campo, così come a comportamenti virtuosi dei cittadini della Smart City, utilizzando servizi digitalizzati delle applicazioni software di Terranova.

### RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO2

Terranova intende dare il proprio contributo allo sforzo che a livello mondiale tutti i Paesi si impegnano a dare in ottica di riduzione delle emissioni di Co2, in particolare ispirandosi agli obiettivi che l'Unione Europea si è data di ridurre le emissioni di Co2 del 55% rispetto ai livelli del 1990, entro il 2030, sforzandosi nel corso del tempo a migliorare il target di riferimento per entrare a far parte delle imprese "net zero".

Le azioni che Terranova intende intraprendere sono:

**Azzerramento delle emissioni dovute alla mobilità aziendale grazie all'introduzione del 100% di auto full electric entro il 2030**

Per valutare gli impatti sull'ambiente abbiamo quindi stimato i chilometri percorsi e le emissioni di Co2 imputabili ai mezzi utilizzati, per intervenire e ridurle, proponendo mezzi e soluzioni alternative. Per farlo ci siamo affidati alle seguenti fonti di calcolo:

#### Fonti di calcolo per i viaggi in aereo:


- km percorsi: <https://www.world-airport-codes.com/distance/?a1=flr&a2=cta&code=IATA>
- Emissioni Co2: [https://casaclima.co2-rechner.de/it\\_IT/mobility-flight-calculator#panel-calc](https://casaclima.co2-rechner.de/it_IT/mobility-flight-calculator#panel-calc)

#### Fonti di calcolo per i viaggi in treno:

- km percorsi: <https://www.trenitalia.com>; <https://www.italotreno.it>; <https://www.trenord.it>
- Emissioni Co2: <http://www.ecopassenger.org>

**Viaggi in auto (fringe e pool):** Calcolo effettivo su Km e consumi da libretto di circolazione

Nella tabella di seguito abbiamo riassunto i dati emersi negli ultimi due anni suddivisi per Km percorsi e Kg di Co2 emessa:

	2019		2020	
	Km percorsi	Emissioni Co2	Km percorsi	Emissioni Co2
<b>Auto in fringe benefit</b>	466.202	61.923,69 Kg	189.139	27.560,42 Kg
<b>Auto in pooling</b>	171.810	20.529,54 Kg	44.106	6.167,4 Kg
<b>Viaggi in aereo</b>	460.310	134.250 Kg	86.981	8.370 Kg
<b>Viaggi in treno</b>	227.414	9.913,44 Kg	29.503	1.398,96 Kg

In sintesi l'emissione di Co2 negli ultimi due anni è stata di:

- Totale emissioni CO 2 anno 2019 - >226.616,67 Kg
- Totale emissioni CO 2 anno 2020 -> 43.496,78 Kg

La riduzione degli spostamenti, grazie all'impiego di sistemi avanzati di video conferenza e meeting online, la riduzione della presenza presso gli ufficio, e la sostituzione nel corso del tempo del parco auto aziendale consentirà una progressiva riduzione dell'impatto ambientale in termini di emission di Co2. Per questo Terranova si è posta come obiettivo il rinnovo del parco auto aziendale favorendo sempre più le auto Hybride o full electric.

Attualmente Terranova conta il 10% del parco auto aziendale in polling "full electric" ed il 90% di auto diesel: l'obiettivo che ci siamo posti in 5 anni è quello di avere:

- il 90% auto full electric
- 10% auto Hybride

Per le auto in fringe benefit, attualmente Terranova conta il 2,28% di auto Hybride ed il 97,72% di auto diesel: il nostro obiettivo sempre in 5 anni sarà quello di avere:

- 50% auto full electric/Hybride
- 50% auto diesel.

Per avere entro il 2030 intero parco auto full electric

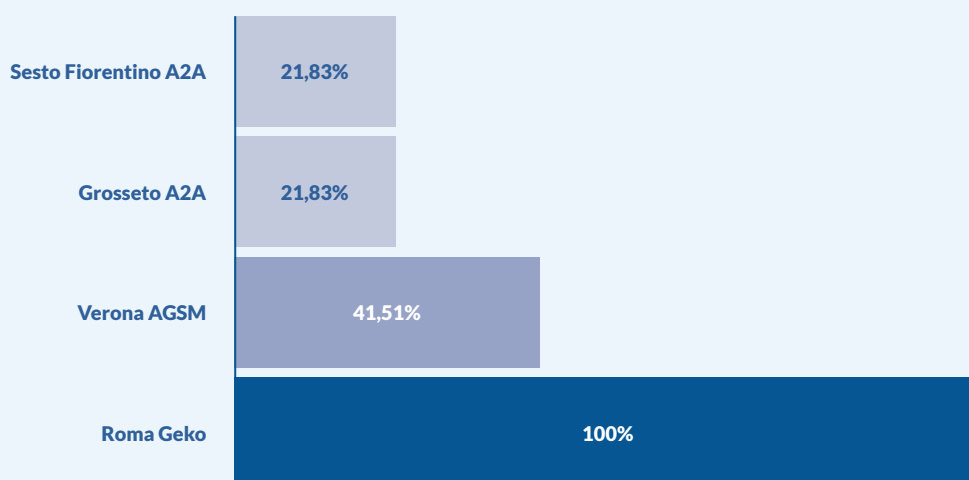


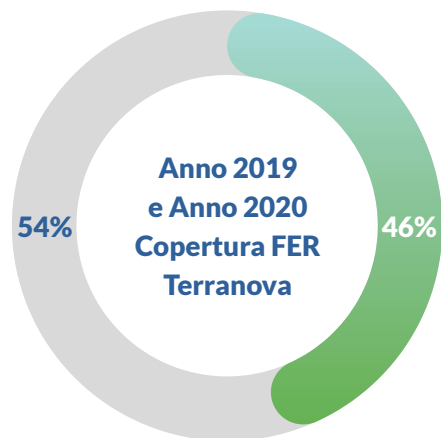
**Acquisto di energia rinnovabile ottenendo energia rinnovabile certificata al 100% in tutte le sue sedi entro il 2023**



Altro obiettivo importante per Terranova oltre alla riduzione delle emissioni di Co2 è fornire su tutte le sue sedi energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile al 100%, piuttosto che da fonte fossile, come principio base fondamentale per evitare emissioni all'ambiente.

### FONTI DA ENERGIA RINNOVABILE SEDI TRN





■ Percentuale Fornitura Energia Rinnovabile TRN  
 ■ Fonti Non Rinnovabili

## ENERGIA RINNOVABILE E LA CERTIFICAZIONE PER LE AZIENDE

In un contesto di mercato in cui l'energia è percepita principalmente come una commodity la certificazione energia rinnovabile è talvolta un elemento di differenziazione che arricchisce la pura fornitura di energia e gli conferisce un elemento di differenziazione utile anche ai fini di marketing.

Ma cosa significa certificazione energia rinnovabile? In sostanza, le aziende che scelgono questo servizio ottengono una garanzia di provenienza dell'energia. Non nel senso fisico del termine però. L'energia che arriva ad una certa utenza finale è indistinguibile: può essere alimentata da qualsiasi centrale elettrica del parco di produzione nazionale.

Piuttosto si tratta di una procedura di tipo amministrativo che assume un senso ed un significato specifico viste le particolarità del settore energetico.

Siccome l'energia è prodotta da diversi tipi di centrali (a gas, a olio combustibile, a carbone, ad acqua, solari, eoliche, etc...), le modalità per conseguire una certificazione energia rinnovabile sono diverse.

In Italia (anche se talvolta i certificati hanno anche una valenza sovranazionale) esistono un certo numero di centrali alimentate da fonte rinnovabile (acqua, sole, vento, geotermia); a ciascuna di queste centrali, in base a quanta energia producono, sono assegnati dei titoli

che rappresentano la quantità effettivamente prodotta. Nel tempo questi certificati hanno assunto terminologie diverse (Certificati Verdi, RECS, Garanzie d'Origine). La sostanza è la medesima, ciascun certificato rappresenta un premio assegnato alle centrali da fonte rinnovabile per il fatto che non immettono anidride carbonica nell'atmosfera. Le centrali da fonte rinnovabile possono dunque disporre di titoli che dimostrano che nel sistema è stata effettivamente immesso un certo quantitativo di energia rinnovabile. acquistando quindi, la certificazione energia rinnovabile i Clienti finali premiano in certo senso chi produce energia pulita e si assicurano non una consegna fisica dell'energia stessa ma un certo quantitativo di titoli, che ha valore in quanto i titoli stessi non sono infiniti, bensì corrispondono al reale quantitativo di energia rinnovabile disponibile.

Per ottenere la certificazione di energia rinnovabile la procedura è molto semplice, basta sottoscrivere un contratto con il proprio fornitore di energia che poi si occuperà di acquistare e conservare i titoli per conto del Cliente stesso. Spesso i titoli hanno un taglio diverso dai consumi di energia del singolo Cliente. Dunque il fornitore acquista titoli per la generalità dei Clienti forniti con energia rinnovabile, non per ciascun singolo Cliente.

I titoli specificano solitamente anche la provenienza dell'energia, se non il singolo impianto quantomeno la regione e la tecnologia di riferimento (se solare, eolica, idrica, etc...).



I titoli hanno un costo e dunque la certificazione energia rinnovabile rappresenta un sovrapprezzo rispetto alla pura fornitura di energia (di entità modesta per la verità). Il vantaggio è anche di comunicazione e di marketing, i Clienti possono infatti adoperare nelle loro comunicazioni aziendali il marchio energia verde del fornitore e pubblicizzare che si avvalgono di forniture sostenibili.

**Green Travel Policy** nuovo progetto con il quale Terranova si impegna ad attuare e che sarà a regime entro il 2021, prevederà una serie di regole che disciplineranno gli spostamenti di lavoro in Azienda, sia in Italia che all'Estero, nonché tutte le linee guida che permetteranno di fornire ai business travellers indicatori e conoscenze sulle pratiche che offrono un minor impatto ambientale e che incoraggerà l'uso di soluzioni alternative, oltre ad opzioni sostenibili per i viaggi d'affari.

Per gestire la prenotazione dei servizi richiesti dai business travelers (hotel, voli, auto a noleggio...), verrà utilizzata una piattaforma dedicata e personalizzata, con la quale Terranova ha intrapreso la collaborazione: contestualmente questa piattaforma consentirà di avere un report dettagliato di tutte le emissioni di CO2 prodotte dai singoli viaggi di affari, dando così all'Azienda la possibilità di compensare le emissioni di CO2 piantando alberi grazie ad un contributo volontario.

Questo, affiancando il nostro intento di ottimizzazione al massimo degli spostamenti, valutando se questi possono essere fatti con mezzi pubblici o auto elettriche, ed avvalendosi della collaborazione strategica con partner a loro volta orientati alla sostenibilità e certificati, come per esempio catene alberghiere in chiave eco-friendly o etichette Ecolabel applicate al turismo, permetterà di rendere le nostre trasferte sostenibili.

Tutte le linee guida contenute nella Green Travel Policy saranno infatti volte a sensibilizzare il tutto il personale

ad avere un minor impatto ambientale durante il viaggio d'affari e consentiranno il passaggio da trasferta normale a trasferta green.

## MOBILITÀ INDIRETTA E PROGETTO EVO

Per favorire il contenimento delle emissioni Terranova ha implementato, investendo in nuove tecnologie performanti ed incentivato l'utilizzo di sistemi di video conferenza e riunioni online, in modo da ridurre sensibilmente l'utilizzo dell'auto o dei mezzi pubblici.

Inoltre, sempre in quest'ottica, grazie all'implementazione del **progetto Evo**, l'Azienda ha deciso di attuare un piano di lavoro agile per l'anno 2021/2022, che sarà a regime entro il 2022. Il progetto prevederà l'organizzazione della settimana lavorativa in parte in presenza ed in parte in remoto.

## ACQUISTO FRUTTA A KM0

Per ridurre gli impatti ambientali Terranova ha avviato dal 2019 un'iniziativa per l'acquisto di frutta di stagione a Km0 in sostituzione di snack e spuntini, intraprendendo così acquisti più sostenibili

## PROGETTO TREEDOM: CVCOMPENSAZIONE CONSUMI CO2, TUTELA BIODIVERSITÀ.....

Terranova ha intrapreso nel 2019 la collaborazione con la società Treedom: l'Azienda ha deciso di effettuare un gesto tangibile regalando ad ogni dipendente un albero, facendo così nascere la **Foresta Terranova**. La Foresta si trova in Sicilia, ed è comprensiva di 319 alberi tra aranci, lecci, sughere, zenzero ed altri.

Gli alberi piantati al momento da Terranova permettono di catturare **59550 kg di Co2** che basterebbero a riempire ben 310 Tir!

Come responsabilità per il futuro Terranova ha confermato l'impegno con Treedom decidendo di piantare 500 alberi l'anno, per i prossimi 5 anni.



## CHI È TREEDOM

### I benefici

Treedom finanzia direttamente piccoli progetti agroforestali, diffusi sul territorio. La filosofia è quella di realizzare ecosistemi sostenibili e permettere a migliaia di contadini di far fronte ai costi iniziali della piantumazione di nuovi alberi, garantendo nel tempo sovranità alimentare ed opportunità di reddito.

#### Benefici ambientali

- Assorbimento CO2 a livello globale
- Tutela della biodiversità
- Contrasto erosione del suolo e desertificazione
- Riforestazione

La realizzazione di piccoli sistemi agroforestali permette di operare scelte puntuali in relazione alle specifiche caratteristiche e necessità di ogni area di progetto. Le specie arboree piantate sono native o in rispetto della biodiversità dei diversi territori. La pratica agroforestale integra inoltre la piantumazione di alberi in un sistema agricolo, favorendo l'interazione virtuosa tra le diverse specie ed un uso sostenibile delle risorse e dei terreni. Tutti gli alberi, infine, nel corso della propria crescita assorbono CO2 generando naturalmente un beneficio per l'intero pianeta.

#### Benefici sociali ed economici

- Finanziamento diretto dei contadini locali
- Scelta alberi da piantare fatta insieme ai contadini
- Copertura costi fino a fase produttiva alberi
- Formazione e opportunità di reddito

Treedom finanzia progetti presso comunità rurali nel sud del mondo e realizza anche in Italia progetti a forte valenza sociale. Il primo passo è la formazione e il finanziamento delle comunità coinvolte nei progetti, ottenendo straordinari risultati in termini di empowerment delle stesse. Gli alberi e i loro frutti sono di proprietà dei contadini, permettendo loro di diversificare ed integrare il proprio reddito e in alcuni casi di avviare iniziative di microimprenditorialità. Finanziare la piantumazione di

nuovi alberi con Treedom, serve a sostenerne la cura nei primi anni di vita, quando non sono ancora produttivi in termini di frutti.

### Azioni concreta per la diffusione di una maggior consapevolezza ambientale

Applicazione in azienda, in tutte le sedi, del principio delle **3R. Riduci, Riutilizza e Ricicla.**

Terranova convinta dell'importanza di questi principi, per favorire una maggior diffusione di consapevolezza ambientale anche tra i propri dipendenti e collaboratori, ha fornito a tutti un kit stoviglie per il pranzo comprensivo di porta pranzo, posate, tazza e borraccia, per eliminare completamente l'utilizzo di stoviglie in plastica all'interno delle aree pranzo. In aggiunta a quanto già espresso entro l'anno 2021 verrà consegnata a tutti i dipendenti anche una shopper in cotone.

Terranova inoltre in applicazione del concetto "Plastic free" ha fornito a tutti i suoi dipendenti un kit stoviglie per il pranzo comprensivo di porta pranzo, posate, tazza e borraccia, per eliminare completamente l'utilizzo di stoviglie in plastica all'interno delle aree pranzo. Inoltre, in tutte le sedi, sono stati eliminati bicchieri di plastica e palette per il caffè in plastica.

La plastica mono uso è sicuramente tra i maggiori responsabili dell'inquinamento da materie plastiche, ed anche se una vita completamente plastic free può essere complessa da sostenere nella quotidianità e non percorribile da tutti, si può sicuramente mirare ad una riduzione più o meno radicale del suo uso, per essere più sostenibili.

Per questo Terranova con le sue iniziative ha cercato di ispirarsi ad alcuni principi fondamentali:

- L'utilizzo di borracce permette l'eliminazione delle bottiglie in plastica monouso: per questo Terranova, come sopra citato, ha fornito a tutti i propri dipendenti una borraccia in alluminio
- Utilizzo di materie riciclabili: per fornire comunque bicchieri e palette per il caffè, Terranova ha deciso di acquistare prodotti in materia al 100% riciclabile



# TEMI SOCIALI - GRI 400



## TERRANOVA E LE PERSONE

Le persone in Terranova sono poste al centro di ogni processo, rappresentano il cuore dell'Azienda sono l'elemento focale per ideare e innovare i prodotti e garantire un servizio di qualità. Un elevato know how è la base su cui Terranova fonda la propria capacità di generare valore per i propri clienti.

L'Azienda è costantemente impegnata in attività di ricerca e selezione di talenti, processi di inserimento efficaci, attività di formazione continua e di sviluppo. Un processo di selezione altamente strutturato consente all'Azienda di identificare profili di alto valore e successivamente una serie di attività di formazione introduttiva e feedback ne consentono un efficiente inserimento. La formazione è uno dei pilastri su cui Terranova basa la propria strategia di evoluzione e di espansione e a tal fine è stata creata una Accademia con percorsi formativi curriculari strutturati per ogni ruolo aziendale, declinati sulla singola persona e finalizzati ad incrementare le

skills di ruolo e le wellbeing skills orientate a migliorare la qualità della propria vita. Per alimentare la crescita delle persone Terranova ha, altresì, implementato un processo di performance appraisal finalizzato a valutare per ogni collaboratore le performances, il livello di responsabilità e il raggiungimento degli obiettivi richiesti dal ruolo. La finalità del processo, oltre che di feedback costante, è quella di consentire a tutti, equamente, di sviluppare il proprio percorso e di ottenere il riconoscimento dei propri meriti grazie alla crescita nel ruolo.

## OCCUPAZIONE

### (GRI 401)

Dal punto di vista dell'occupazione il gruppo conta 244 risorse alla fine del 2020, a fronte di 25 nuove entrate, con un turnover dell'8%.

L'azienda ha dimostrato interesse verso i neodiplomati e neolaureati inseriti tramite contratti di formazione lavoro (apprendistato).

## DATI DEL PERSONALE

401-1; 405-1

	2020	07-2019 / 12-2019	2018/2019
<b>Dipendenti Totali (n.)</b>	244	236	227
<b>di cui donne (n.)</b>	56	55	51
<b>Organico medio (n.)</b>	238	229	221
<b>Età media occupati (anni)</b>	38	38	38
<b>Anzianità media di servizio (anni)</b>	4	n.d.	n.d.
<b>Dipendenti per inquadramento</b>			
<b>Dirigenti (n.)</b>	2	3	3
<b>Quadri (n.)</b>	10	10	10
<b>Impiegati (n.)</b>	232	223	214

	2020	07-2019 / 12-2019	2018/2019
<b>DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO</b>			
<b>Contratto indeterminato (n.)</b>	243	232	225
<b>di cui donne (n.)</b>	56	54	50
<b>Contratto apprendistato o inserimento (n.)</b>	27	24	21
<b>Contratto a tempo determinato (n.)</b>	1	4	2
<b>Contratto full time (n.)</b>	237	230	221
<b>di cui donne (n.)</b>	50	50	46
<b>Contratto part time (n.)</b>	7	6	6
<b>di cui donne (n.)</b>	6	5	5
<b>DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA</b>			
<b>Nord (n.)</b>	76	75	73
<b>Centro (n.)</b>	168	161	153
<b>Sud e Sicilia (n.)</b>	0	0	0
<b>Estero (n.)</b>	0	0	0
<b>DIPENDENTI PER GENERE</b>			
<b>Uomini (n.)</b>	188	181	176
<b>Donne (n.)</b>	56	55	51
<b>ENTRATE E USCITE (MEDIA RISORSE)</b>	238	230	221
<b>Assunti dal mercato (n.)</b>	25	16	30
<b>di cui laureati (n.)</b>	17	12	15
<b>di cui diplomati (n.)</b>	8	4	15

	2020	07-2019 / 12-2019	2018/2019
<b>di cui donne (n.)</b>	5	7	7
<b>di cui uomini (n.)</b>	20	9	23
<b>Tasso di assunzione (%) (*)</b>	11%	7%	14%
<b>Tasso di assunzione &lt;30 anni (%) (**)</b>	48%	63%	47%
<b>Tasso di assunzione tra 30 e 49 anni (%) (**)</b>	40%	31%	53%
<b>Tasso di assunzione &gt;50 anni (%) (**)</b>	12%	6%	0
<b>Percentuale di laureati assunti (%)</b>	68%	75%	50%
<b>Uscite nell'anno (n.)</b>	18	7	16
<b>Tasso di uscita (turnover negativo) (%)</b>	8%	3%	7%
<b>Tasso di uscita volontario (%)</b>	8%	3%	7%
<b>Turnover positivo (%)</b>	11%	7%	14%
<b>Turnover complessivo (%)</b>	18%	10%	21%
<b>Persone in maternità/ paternità</b>	12	2	9
<b>di cui donne</b>	0	1	2
<b>Posizioni chiuse nell'anno</b>	10	2	8
<b>di cui donne</b>	0	1	1
<b>Posizioni rimaste attive</b>	2	0	1
<b>di cui donne</b>	0	0	1
<b>Percentuale donne rientranti al lavoro (%)</b>	0	100%	50%

## SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

(GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-7; 403-8; 403-9)

Durante l'anno 2020 sono state regolarmente svolte dall'azienda le procedure previste dalla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro e si è provveduto a far effettuare ai nuovi dipendenti i corsi di formazione previsti dall'accordo stato-regioni, effettuati in modalità e-learning.

Tutti gli addetti in forza all'azienda hanno effettuato la visita medica prevista presso i medici competenti in medicina del lavoro.

Il responsabile del servizio per la prevenzione e protezione (da ora RSPP), esterno all'azienda, ha provveduto ad effettuare sopralluoghi alle sedi di Sesto Fiorentino, Grosseto, Roma, Verona e Milano sia per verificare il continuo rispetto della vigente normativa, che per confrontarsi con i dipendenti sulle tematiche legate alla sicurezza ed igiene dei locali.

Inoltre nel corso del 2020, vista l'emergenza sanitaria da Covid-19, l'azienda, sulla base dei DCPM in vigore, ha provveduto a stilare ed aggiornare in collaborazione con il proprio RSPP, tutte le procedure e i protocolli per gestire l'accesso alle sedi chiuse e alle trasferte.

Una volta tornata la possibilità di accedere alle sedi, sono state definite specifiche procedure per il rientro, organizzato sulla base di turnazioni predefinite, e si è

stilato un protocollo di regolamentazione dei movimenti interni e dell'accesso ai luoghi di ristoro coadiuvato da un'opportuna cartellonistica sviluppata ad hoc.

Terranova, durante la prima parte dell'emergenza, ha inoltre provveduto ad organizzare le attività in modalità di telelavoro. Tutti i nuovi protocolli, e tutte le nuove procedure, sono stati pubblicati nella bacheca elettronica per renderle visibili a tutti i livelli aziendali.

Il Medico Competente per la sede di Sesto Fiorentino è stato nominato coordinatore dei Medici Competenti delle varie sedi distaccate in modo da poter avere un unico punto di riferimento a presidio della salute di tutti i dipendenti.

Nelle diverse sedi sono inoltre stati nominati e formati tutti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) al fine di poter gestire ogni eventuale indicazione in materia in modo coordinato e consistente.

L'azienda, nonostante l'incalzare dell'emergenza, nel corso del 2020, è riuscita a rispettare tutte le prescrizioni di legge sia per quanto riguarda l'igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, sia per quanto riguarda gli ambienti di lavoro stessi, sia per quanto riguarda la formazione e gestione del personale.

Nel il corso del 2020 non ci sono stati né decessi, né infortuni sul lavoro, né malattie professionali.

	2020	2018/2019	2017/2018	2016/2017
<b>Numero di infortuni sul lavoro</b>	0	2	3	0
<b>Numero di ore lavorate</b>	0	376.310,00	356.240,25	0
<b>Tasso (x 200.000)</b>		1,0629534	1,6842566	
<b>Tasso (x 1.000.000)</b>		5,3147671	8,4212831	

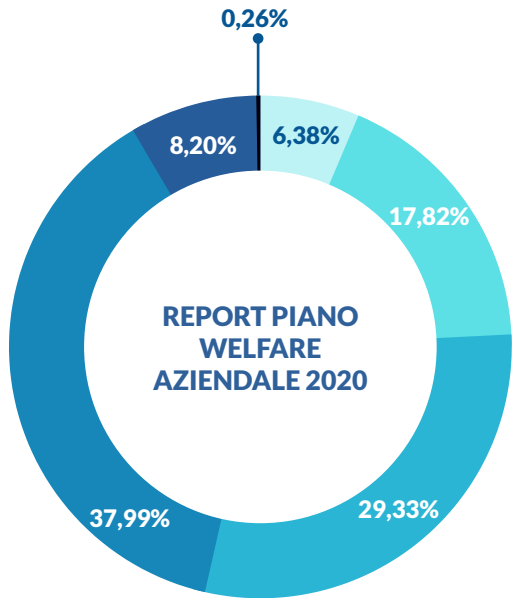
## IL WELFARE AZIENDALE DI TERRANOVA

Il sistema di **Welfare aziendale** è l'insieme di benefit e prestazioni che l'azienda eroga al fine di migliorare la qualità della vita e il benessere dei dipendenti e dei loro familiari. Terranova destina ad ogni dipendente un importo rilevante che può essere incrementato anche attraverso la destinazione di una parte del premio personale di ogni dipendente, ogni dipendente compone il proprio pacchetto di servizi che più rispecchiano le

proprie necessità e quelle dei suoi familiari, **minimizzando l'impatto fiscale.**

Il welfare è stato inserito in una piattaforma che gestisce i flexible benefit, **convenzionano strutture sul territorio** dove l'azienda e i propri collaboratori operano e vivono e fruibili attraverso la **piattaforma web** che consente al lavoratore di comporre il proprio paniere di servizi restando nei massimali previsti dalla normativa per beneficiare degli sgravi.

Nel 2020 l'utilizzo dei benefit è stato il seguente:



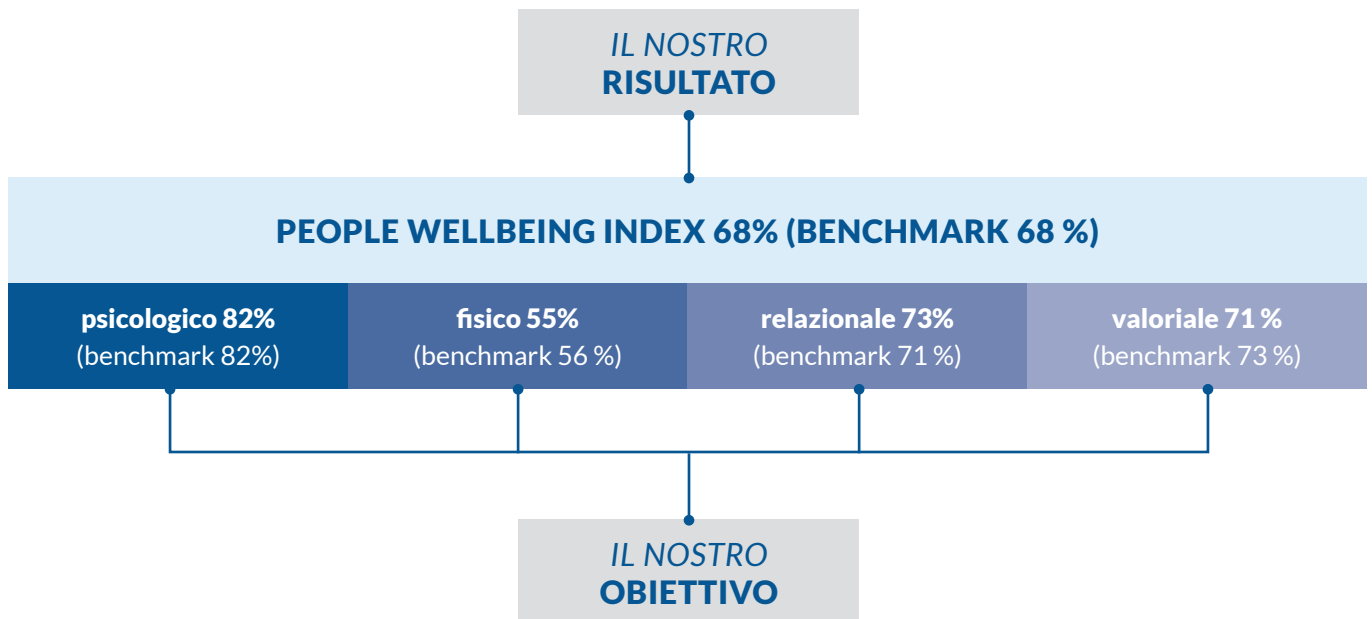
- Servizi alla persona - 6,38%
- Diritto allo studio - 17,82%
- Buoni Acquisto - 29,33%
- Sanità - 37,99%
- Previdenza - 8,20%
- Abbonamenti - 0,26%

## PROGETTI A TUTELA DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

(GRI 403-6)

Terranova ha attivato dal 2018 il **Progetto Graphene**, un percorso di formazione rivolto a tutti i collaboratori con l'obiettivo di fornire degli strumenti per aumentare il livello di benessere personale migliorando la propria condizione psicofisica e la valorizzazione del concetto della cura di sé.

Graphene è orientato a incrementare il benessere delle persone che si traduce in miglioramento della qualità della vita, potenziamento della produttività aziendale e delle performance individuali e di team.



Area Tematica	Terranova	Benchmark	Δ
Psicologico	● 85%	● 80%	5% ■■■■■
Valoriale	● 72%	● 72%	0%
Relazionale	● 72%	● 71%	1% ■
Fisico	● 55%	58%	■ ■ ■ -3%
Totale complessivo	● 69%	● 69%	0%



## Selezione e inserimento

Terranova ha avuto nell'ultimo triennio un aumento medio del tasso di assunzione del 37%, grazie alla sua crescita. Nel 2020 sono stati effettuati in media 400 colloqui, finalizzati ad un inserimento medio di 30 risorse. Per permettere l'efficacia e l'efficienza del recruitment è stato creato un modello di selezione, che prevede l'utilizzo di tecniche strutturate, su cui è stato formato tutto il middle management che svolge, in collaborazione con l'ufficio HR, l'attività di selezione. Il processo messo in atto permette oltre che l'inserimento di un numero importante di risorse anche di una elevata qualità del personale assunto. Il metodo prevede una intervista strutturata (CBI) per valutare le soft skills dei candidati e la somministrazione di una batteria di test per vagliarne le hard skills. Successivamente all'assunzione, per migliorare il processo di integrazione dei neoassunti, è stato introdotto un processo di inserimento che si sviluppa in tre attività, chiamate: ITT, onboarding assessment e qualificazione.

L'ITT (Introduction Training Terranova) è un onboarding che prevede due giorni di formazione continuativa per il neoassunto finalizzate a presentare un overview dell'azienda. Gli argomenti affrontati sono: la struttura, la cultura e l'identità aziendale e una panoramica delle attività dei gruppi produttivi, del service e dello staff. L'obiettivo dell'ITT è quello di permettere alla risorsa di acquisire tutte quelle informazioni necessarie per calarsi al meglio nella realtà aziendale.

L'onboarding assessment è un'attività di valutazione che viene fatta poco prima della scadenza del periodo di prova per verificare lo stato di inserimento della risorsa. E' costituita da 4 step: una scheda elaborata dal responsabile che fornisce una valutazione sul raggiungimento dei livelli di performance raggiunti, una batteria di test di test finalizzati a verificare la progressione dell'apprendimento della risorsa, e un'intervista dell'ufficio HR con l'obiettivo di ottenere un feedback dal neoassunto sul periodo di inserimento. Nel quarto e ultimo step vengono restituiti i risultati dell'assessment.

La qualificazione è un'ulteriore attività di valutazione effettuata alla scadenza dei contratti di apprendistato, per validare o meno il passaggio dell'apprendista a tempo indeterminato nella struttura. Anche in questo caso vengono utilizzati gli strumenti dell'intervista, i test e le schede del tutor aziendale.

## FORMAZIONE E ISTRUZIONE

### (GRI 404-1)

Siamo fortemente convinti che la **formazione** sia uno strumento indispensabile **per lo sviluppo e il consolidamento delle competenze professionali**, per tale ragione abbiamo costituito un'Accademy interna. L'obiettivo è di creare dei percorsi di formazione specifici per ogni ruolo e declinati sulla singola persona. I curricula training sono sviluppati con l'obiettivo di formare la persona su tre aree: hard skills, soft skills e digital skills. A seconda della complessità del ruolo ricoperto i corsi avranno una programmazione che permette lo sviluppo anche delle skills più strutturate. In ogni anno accademico tutti i collaboratori sono chiamati a partecipare al loro percorso formativo. Per incentivare il passaggio di know how aziendale una parte dei trainer dell'Accademy è costituita da collaboratori interni che hanno una importante seniority nella competenza trasferita durante il corso. Tale strutturazione dei CV permette oltre che di acquisire e consolidare le competenze professionali anche di trasferire il patrimonio tecnico e culturale dell'azienda alle generazioni entranti e future.

Esistono inoltre dei percorsi extracurricolari specifici per risorse ad alta potenzialità di crescita, che si distinguono in due aree:

1. Percorsi di specializzazione per high potential;
2. Percorsi manageriali di alta formazione per executive potential.

Punto 1: Al fine di investire sui giovani che possono costituire i manager del futuro, sono stati progettati percorsi specializzanti orientati a potenziare le attitudini tecniche, la motivazione e l'attaccamento verso l'azienda.

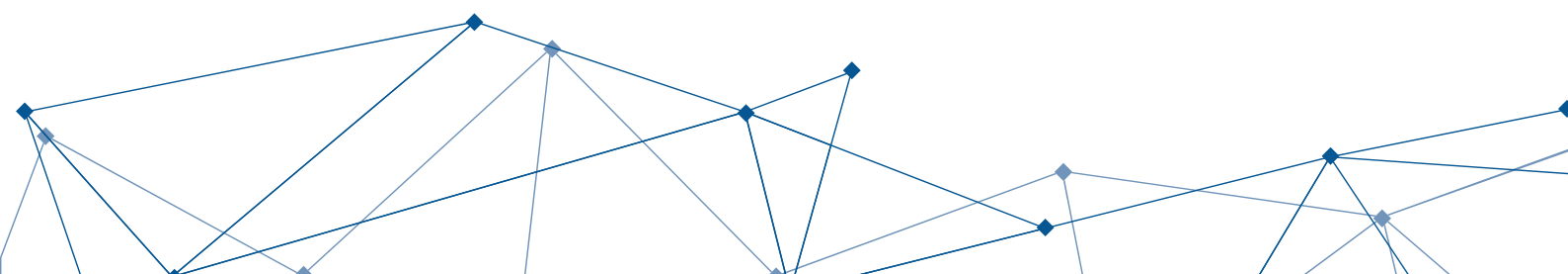
Punto 2: E' stato stabilito di investire nel middle management con elevati livelli di performance tramite l'iscrizione a master e MBA che forniscano le competenze strutturali per ricoprire potenzialmente in futuro il ruolo di executive.

Dal 2018, è stato introdotto per il top management un percorso specifico, di coaching finalizzato a potenziare le skills riconosciute strategiche nel modello di manager Terranova. I progetti di team coaching e di coaching individuale rappresentano uno strumento continuativo di formazione manageriale anche per il prossimo quinquennio. L'efficacia di tali attività ha portato a valutarne l'estensione anche al middle management con progetti che verranno implementati nel prossimo biennio.

Formazione	2020	07-2019/ 12-2019	2018/2019	2017/2018	2016/2017
<b>Ore di formazione Totali (n)</b>	7694,9	1543,9	6840,0	4287,3	3940,9
<b>Partecipazioni (n.)</b>	986	207,0	1017,0	755,0	1167,0
<b>Ore di formazione medie per dipendente (n.)</b>	32,3	6,7	31,0	20,0	19,0
<b>Ore di formazione Dirigenti (n.)</b>	12	41,0	164,0	61,5	48,0
<b>Ore di formazione Quadri (n.)</b>	169,5	55,0	168,0	116,5	116,0
<b>Ore di formazione Impiegati (n.)</b>	7519,0	1447,9	6484,0	3909,3	3706,9
<b>Ore di formazione medie uomini (n.)</b>	34	7,1	31,6	17,1	20,2
<b>Ore di formazione medie donne (n.)</b>	26	5,30	27,1	26,1	13,6
<b>Ore medie di formazione dirigenti (n.)</b>	4,0	13,7	54,7	20,5	13,3
<b>Ore medie di formazione quadri (n.)</b>	24,2	7,9	24,0	16,6	16,6
<b>Ore medie di formazione impiegati (n.)</b>	33	6,6	30,7	19,2	18,8
<b>Ore di formazione per salute, sicurezza e ambiente (n.)</b>	294	172,0	903,0	119,0	204,0
<b>Partecipazioni per salute, sicurezza e ambiente (n.)</b>	101	34,0	144,0	29,0	46,0

#### 404-3

La crescita professionale delle risorse è uno dei pilastri della cultura HR di Terranova e uno strumento fondamentale per garantirla equamente a tutti è il modello di performance appraisal adottato. Con cadenza quadrimestrale ogni risorsa riceve un feedback strutturato sul livello raggiunto nelle hard e soft skills di ruolo, nel risultato di performance a cui è collegato il reward individuale. L'incremento dei valori della valutazione permette ad ogni risorsa di adire a ruoli superiori e di percorrere efficacemente il suo percorso di carriera. Tale strumento implementato da cinque anni permette di effettuare una media di sessanta passaggi di ruolo all'anno. L'obiettivo è di mantenere questo efficiente modello di valutazione e di inserire nell'evaluation form nuove voci legate all'identità e ai valori aziendali.



Dipendenti valutati periodicamente per performance e sviluppo professionale	01-2020/ 12-2020	07-2019/ 12-2019	2018/2019	2017/2018	2016/2017
<b>Uomini (%)</b>	78%	78%	78%	78%	76%
<b>Donne (%)</b>	22%	22%	22%	22%	24%
<b>Dirigenti (%)</b>	1%	1%	1%	1%	1,4%
<b>Quadri (%)</b>	3%	3%	3%	3%	3,2%
<b>Impiegati (%)</b>	96%	96%	96%	96%	95,4%

### Organizzazione del lavoro

Al fine di migliorare il rapporto di qualità tra vita privata e lavorativa è stato deciso di introdurre un modello di smartworking, operativo in maniera permanente, che prevede una alternanza di presenza in ufficio e da remoto per tutti i collaboratori di Terranova. Il progetto, il cui nome è EVO, prevede nei giorni in cui le persone operano da remoto una presenza in alcune fasce orarie prestabilite e la possibilità di effettuare le restanti ore lavorative della giornata liberamente in base alle proprie esigenze. L'obiettivo del progetto è quello di consentire alle persone di avere una maggiore flessibilità nella gestione del binomio vita privata-lavorativa, grazie alla fase remote, e dall'altro di mantenere un buon livello di produttività individuale e di team grazie alla presenza in ufficio. Il progetto pianificato e strutturato nel 2020 partirà con una fase pilota nel 2021 entrando a regime nel 2022 e sviluppandosi nel triennio successivo.

Terranova con l'obiettivo di ascoltare attivamente le persone che quotidianamente vivono l'Azienda e comprendere quali possono essere le azioni per il miglioramento del benessere organizzativo e delle persone, ha deciso di introdurre con cadenza biennale una survey interna sul clima aziendale. L'indagine, il cui nome è Listen è finalizzata a conoscere, l'opinione che le persone di Terranova hanno sull'Organization Wellbeing e il People Wellbeing. La survey fornisce dei dati molto interessanti anche sul livello di energia a disposizione dell'azienda, il livello di fiducia e l'approccio al cambiamento che caratterizza le persone che la compongono.

Listen è un modello d'indagine conoscitiva consolidato che verrà mantenuto e sviluppato nel prossimo quinquennio.

### DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (GRI 405)

405-1 - Valore riportato nell'indicatore 401-1

La nostra Azienda da sempre fondata sulle competenze, si impegna costantemente perché ogni dipendente si senta valorizzato per le proprie specificità e attitudini, e sia coerentemente valutato indipendentemente da età, genere, etnia, background sociale o altro.

Il nostro impegno nei confronti della diversità, dell'inclusione e delle pari opportunità è un valore per le nostre persone, i nostri clienti ed il nostro business. Esso ci permette di attrarre e trattenere competenze e professionalità distintive, favorendo al contempo lo sviluppo della creatività e dell'efficienza di tutta la nostra forza lavoro. L'inclusione si concretizza nel rispetto e nella valorizzazione delle differenze. Ci adoperiamo per garantire le pari opportunità a tutti coloro che lavorano e collaborano con il nostro Gruppo. Il rispetto per la diversità è intrinseco alla nostra organizzazione, alla gestione delle Persone, alla collaborazione con i nostri fornitori e partners e ai nostri rapporti con clienti e, più in generale, ai rapporti con tutti i nostri stakeholders.



## PROGETTO “STUDIOS” CON DYNAMO CAMP

“Dynamo è un luogo dove tutti i bambini imparano cos’è vivere” questo è lo slogan di Dynamo, in quest’ottica Fondazione Dynamo ha fondato, nel 2006, Associazione Dynamo Camp Onlus offre programmi di Terapia Ricreativa rivolti a bambini e ragazzi, dai 6 ai 17 anni, affetti da patologie gravi o croniche, principalmente oncematologie, neurologiche e diabete in terapia o nel periodo di post ospedalizzazione e alle loro famiglie. Dynamo Camp offre a questi bambini l’opportunità di tornare ad essere “semplicemente bambini” e alle loro famiglie di vivere una vacanza serena e stringere rapporti con altre famiglie che condividono le stesse esperienze. Nella consapevolezza che la diagnosi di una malattia non colpisce solo il bambino malato ma tutta la sua famiglia, sono stati sviluppati programmi dedicati alle famiglie con figli malati e quelli per fratelli e sorelle sani. Grazie all’esperienza con Dynamo Camp, i genitori ritrovano speranza e vivono un’occasione di relazione, supporto e confronto con altre famiglie che hanno avuto esperienze analoghe. Dynamo Camp porta la Terapia Ricreativa anche fuori dal Camp attraverso il progetto OUTREACH, in ospedali, case-famiglia e a bordo del truck DynamoOffCampindiversecittàitaliane. Tutti i programmi dell’Associazione sono offerti in modo completamente gratuito. Fondazione Dynamo è stata istituita nel 2003 da INTEK S.p.A., holding di partecipazioni quotata sulla Borsa di Milano. Il suo obiettivo è quello di sviluppare un modello di “Venture Philanthropy” che crei nuove forme e opportunità di connessione tra il “profit” e “non-profit”, ancora distanti ma assolutamente interdipendenti, proponendo un’alternativa al finanziamento pubblico. Secondo questo modello il “mondo profit” potrebbe

offrire finanziamento e supporto tecnico-manageriale ad iniziative in grado di diventare nuove imprese sociali, capaci di operare secondo criteri di efficienza, autonomia e sostenibilità nel tempo.

Alla luce di quanto elencato in precedenza anche Terranova ha scelto di sostenere i progetti Dynamo. Terranova che utilizza giornalmente le più moderne tecnologie non poteva che rivolgersi ad un’attività Dynamo ad alto tasso tecnologico, quale è Dynamo Studios. Questa attività riunisce progetti di fotografia, realizzazione di video e cortometraggi. Con l’assistenza di registi e staff qualificato, i bambini e i ragazzi scattano foto, imparano a “giocare” con le immagini e girano video, dando spazio alla fantasia. In linea con il metodo della Terapia Ricreativa, anche gli obiettivi di Studios mirano a scoprire e valorizzare le capacità dei ragazzi, che esprimono la propria creatività, attraverso il divertimento e la collaborazione con il gruppo.

Ne sono esempio e testimonianza diversi video realizzati e pubblicati nel nostro canale Youtube <https://www.youtube.com/c/DynamoCamp1/videos>

I ragazzi, ben coordinati dallo staff e da registi professionisti, hanno prodotto video molto divertenti, come “The Grand Hotel Dynamo” – ovviamente ispirato dal celebre film di Wes Anderson – “Dynamo a parte” – scherzi in libertà scritti e girati con un regista di Scherzi a parte – e anche “Dynamo PUNK”, al ritmo della musica dei Ramones. Con questa iniziativa Terranova si pone come obiettivo anche quello di coinvolgere il proprio personale in iniziative di tutoraggio e volontariato e quant’altro a sostegno dell’associazione.



## PROGETTO CON LIFC TOSCANA

Legga Italiana Fibrosi Cistica Onlus (LIFC) lavora da più di 30 anni a sostegno degli oltre 5000 pazienti affetti da fibrosi cistica (FC) e delle loro famiglie, perseguendo esclusivamente finalità di solidarietà sociale, civile e culturale nel campo dell'assistenza sociosanitaria e della ricerca scientifica. LIFC è un'associazione di pazienti e genitori, ad oggi attiva in modo capillare su tutto il territorio nazionale grazie alle 21 Associazioni Regionali che, insieme ai loro soci, compongono la struttura associativa. Oltre ai pazienti e ai familiari sono soci LIFC tutti coloro che ne condividono scopi e finalità. Voce dei soci e del territorio è l'Assemblea Nazionale, organo apicale, caratterizzata dalla partecipazione dei delegati delle associazioni regionali. Tutti i membri di Direttivo e Presidenza sono volontari e per le attività sul territorio (campagne e manifestazioni) LIFC si avvale della rete di volontari delle Associazioni Regionali.

La Fibrosi Cistica è una patologia per la quale non esiste ancora una cura risolutiva; pertanto, l'associazione lavora a livello regionale con continuità per migliorare la qualità della vita di pazienti e famiglie, garantendo loro maggiore tutela sociale e cure migliori e sostenendo anche programmi di ricerca per la diagnosi precoce, la cura e la riabilitazione.

La loro mission è:

- rappresentare e tutelare gli interessi giuridici, morali ed economici di pazienti e famiglie;
- incentivare l'inserimento scolastico, lavorativo e sociale dei pazienti;
- diffondere una corretta informazione in relazione alla patologia e alle possibilità diagnostiche e terapeutiche;
- favorire momenti di aggregazione offrendo supporto, consulenza e formazione alle strutture territoriali nelle loro attività a livello locale;
- sostenere la ricerca scientifica;
- raccogliere e impiegare fondi in progetti volti a migliorare la qualità della vita e delle cure dei pazienti

In quest'ottica, Terranova ha deciso di finanziare una borsa di studio dedicata a un nostro dipendente, Gianluca Masi, prematuramente scomparso a causa della malattia, la borsa di studio attivata presso l'azienda ospedaliera universitaria Meyer di Firenze, che si caratterizza per l'attività di diagnosi, cura e riabilitazione rivolta ai piccoli pazienti fino al raggiungimento della loro maggiore età, considerati un'eccellenza in questo campo. La borsa di studio è riservata a un pediatra specializzato nel trattamento e nella cura della fibrosi cistica sui minori, nella speranza che un giorno si possa trovare una cura risolutiva e con l'obiettivo che la ricerca sia la risposta più opportuna.

### Bonus famiglia Terranova

Altri interventi per le pari opportunità sono i "Bonus famiglia Terranova" ossia tutti quei bonus economici dedicati alla famiglia:

- Bonus di € 150,00 per il dipendente che contrae matrimonio
- Bonus di € 150,00 per la nascita di ogni figlio
- Bonus di € 300,00 al raggiungimento del Diploma di un figlio di dipendente, con votazione superiore a 90 su 100
- Bonus € 500,00 al raggiungimento della Laurea di un figlio di dipendente con votazione superiore o pari a 110 su 110

Infine, Terranova, nell'ottica delle pari opportunità tra uomo e donna, si impegna a partire dal 2022 a dare un "Bonus genitorialità", che nel corso dell'astensione obbligatoria da lavoro della lavoratrice in maternità copra il 100% dello stipendio delle dipendenti, anziché l'80% come previsto dalla legge. Oltre a istituire un referral bonus dedicato all'incremento dell'occupazione femminile.

## SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

### (GRI 416)

Terranova dedica il massimo impegno per la prevenzione e la gestione dei rischi in tutti gli ambienti lavorativi, coinvolgendo e sensibilizzando tutta il personale ad una collaborazione attiva e responsabile.

Il presidio della gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro è stato affidato al RSPP, che aggiorna costantemente il Documento di Valutazione dei Rischi, DVR, definisce gli standard e li misura attraverso sopralluoghi, ispezioni continue.

### Rilevazione Non conformità

Per tutti gli aspetti dei temi sociali analizzati e valutati, durante tutto il periodo di rendicontazione non si registrano “non conformità” per gli aspetti valutati:

- Salute e sicurezza dei clienti
- Marketing ed etichettatura
- Privacy dei clienti
- Compliance socioeconomica

## COMPLIANCE SOCIOECONOMICA

### (GRI 419)

#### 419-1

Il decreto legislativo n. 231 recante la disciplina in tema di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche ratifica una serie di atti internazionali elaborati in base all'articolo K.3 del Trattato dell'Unione europea. Nella ratio ispiratrice del decreto l'ente collettivo è considerato il vero istigatore, esecutore o beneficiario della condotta criminosa materialmente commessa dalla persona fisica in essa inserita. Sostanzialmente, si afferma che la persona giuridica ha una volontà, persegue interessi difformi da quelli che nutrono le persone fisiche e svolge un'attività propria, con la conclusione che la stessa deve essere considerata responsabile della condotta tenuta dai propri organi e, quindi, suscettibile di sanzioni appropriate alla sua natura. Per effetto di provvedimenti normativi successivi, il novero dei reati è stato successivamente ampliato, in modo da ridefinire lo spazio economico verso una nuova politica, quella dell'etica d'impresa e della legalità del mercato globale. Anche in questo caso non si registrano casi di non conformità con le normative e i codici di autoregolamentazione

# DATI E INDICATORI DI PERFORMANCE



Terranova non redige un Bilancio consolidato ma nel perimetro della società rientrano Arcoda srl e Ambiente.it srl.

Questo è il primo report di sostenibilità implementato da Terranova, perciò non esistono dati precedenti e a maggior ragione non ci sono revisioni in merito.

Come già evidenziato precedentemente questo è il primo Bilancio di Sostenibilità per Terranova perciò non si può fare riferimento a Bilanci di Sostenibilità passati.

Il periodo di rendicontazione coincide con l'anno fiscale adottato dall'impresa, quindi va dal primo Gennaio al 31 Dicembre di ogni anno.

Questo è il primo report di sostenibilità di Terranova.

La società da questo report intende produrre annualmente un Bilancio di sostenibilità.

Terranova ha deciso di implementare e rendicontare i propri standard nel report di sostenibilità attraverso l'opzione GRI-referenced claim.

## TABELLA DEL PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI

AREA	Tema materiale	GRI/Voce	interno	esterno
A	Sviluppo prodotti software e digitalizzazione in ottica Smart City	GRI 302: Energia (impatti indiretti)	azienda	fornitori/clienti
A		GRI 303: Acqua e scarichi idrici (impatti indiretti)		
A		GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti (impatti indiretti)		
A		GRI 305: Emissioni		
A		Gestione dell'acqua		
A		Gestione dei rifiuti		
A		Gestione dell'energia (efficienza energetica)		
A		Acqua e scarichi idrici		
A		Digitalizzazione Utility		
S		Sviluppo e tutela del capitale umano		
S	GRI 404: Formazione e istruzione			
S	Conciliazione vita/lavoro			
S	Attenzione alle persone/Qualità vita/Benessere dipendenti/wellness			
S	Smart working e nuove modalità di lavoro			
S	GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management			
E	Performance Economica e creazione di valore sostenibile	201: Performance economiche	azienda	
E	Innovazione	Innovazione	azienda	clienti
E		Innovazione e tecnologia di valore		
E	Internazionalizzazione	202: Presenza su Mercato	azienda	clienti
E		Internazionalizzazione		
S	Diffusione consapevolezza ambientale supportata da tecnologie innovative	Diffusione cultura ambientale/informazione/ consapevolezza ambientale/Dati che permettono di guidare comportamenti	azienda	
S	Diversità e pari opportunità	GRI 405: Diversità e pari opportunità	azienda	
S		GRI 406: Non discriminazione		
S		GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani		
S		Diversity/attenzione al ruolo della donna		
S	Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	azienda	fornitori/ Clienti
S		GRI 410: Pratiche per la sicurezza		



## GRI CONTEXT INDEX

La redazione del nostro Bilancio di Sostenibilità è stata fatta tenendo conto dei temi materiali identificati e dei relativi GRI material topic.

Nella tabella **GRI Context Index** elenchiamo le modalità di applicazione degli standard, indicando le pagine di riferimenti per lo standard 102, per tutti i topic rendicontati, e i topic specific standard della serie 200, topic Economici, serie 300, topic Ambientali, serie 400 topic Sociali.

Per quanto riguarda lo standard 103, Management Approach, abbiamo proceduto con le seguenti modalità:

103-1 (Definizione del perimetro interno ed esterno per ciascun topic materiale), è stata elaborata la tabella **Perimetro topic materiali 103-1**

103-2 (Approccio alla gestione) e 103-3 (Valutazione dell'approccio di gestione) – per questa disclosure, dove non indicata nella tabella **GRI Context Index**, non è stato possibile rapportarla a temi specifici, ma è stata inclusa nella descrizione dei singoli topic, in particolare per i topic:

- 204 Pratiche di approvvigionamento
- 205 Anticorruzione
- 416 salute e sicurezza dei clienti
- 419 Compliance socioeconomica

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	DOCUMENTO E PAG. DI RIFERIMENTO	NOTE/ OMISSIS
<b>GRI 102 GENERAL DISCLOSURE</b>				
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>				
102-1	Nome dell'organizzaione		Bilancio di Sostenibilità (BdS) - Copertina; pag. 26	
102-2	Attività, marchi e servizi		pag. 26-27	
102-3	Luogo della sede principale		pag. 26-27	
102-4	Luogo delle attività		pag. 26-27	
102-5	Proprietà e forma giuridica		pag.28	
102-6	Mercati serviti		pag.28	
102-7	Dimensione dell'organizzazione		pag.28	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori		pag. 29-30	
102-9	Catena di fornitura		pag. 29-30	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		pag. 9; pag.29-30	
102-11	Principio di precauzione		pag. 29-30	
102-12	Iniziative esterne		pag. 29-30	
102-13	Adesione ad associazioni		pag.30	
<b>STRATEGIA</b>				
102-14	Dichiarazione di un alto Dirigente	Lettera agli stakeholder	pag. 3	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità			omissis
<b>ETICA E INTEGRITA'</b>				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		pag.5-7	
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche		no	
102-18	Struttura della governance		pag.31-36	
102-19	Delega dell'autorità		pag.31-36	
102-20	responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali			
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali			
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati		pag.31-36	
102-23	Presidente del massimo organo di governo		pag.31-36	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	DOCUMENTO E PAG. DI RIFERIMENTO	NOTE/ OMISSIS
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo		pag.31-36	
102-25	Conflitti di interessi		pag.31-36	
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie		pag.31-36	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		pag.31-36	
102-28	Valutazione delle performance del massimo organi di governo		pag.33-37	
102-29	identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali		pag.33-37	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio		pag.33-37	
102-31	Riesame dei temi economici , ambientali e sociali		pag.33-37	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità		pag.33-37	
102-33	Comunicazione le criticità		pag.33-37	
102-34	Natura e numero totale delle criticità		pag.33-37	
102-35	Politiche retributive		pag.33-37	
102-36	Processo per determinare la retribuzione		pag.33-37	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione		pag.33-37	
102-38	Tasso della retribuzione totale annua		pag.33-37	
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua		pag.33-37	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		pag.37-38	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva		pag.30; pag.37-38	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder			
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		pag.37-38	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati		pag.37-38	
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>				
102-45	Soggetti inclusi nel Bilancio consolidato		pag.9/10	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		pag.9/10	
102-47	Elenco dei temi materiali		pag. 11	
102-48	Revisione delle informazioni		pag.9/10	
102-49	Modifiche nella rendicontazione		pag.9/10	
102-50	Periodo di rendicontazione		pag.9/10	
102-51	Data del report più recente		pag.9/10	
102-52	Periodicità della rendicontazione		pag.9/10	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report			omissis
102-54	Assurance esterna		pag.9/10	
<b>TEMI ECONOMICI</b>				
<b>GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICHE</b>				
<b>GRI 103 management Approach</b>	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>		pag.17 - performance economica e creazione di valore sostenibile	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	DOCUMENTO E PAG. DI RIFERIMENTO	NOTE/ OMISSIS
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		pag.41	
GRI 201-2	Implicaizoni finanziare e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico		pag.41	
GRI 201-3	Piani pensionistici		nota pag. 31	omissis
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		pag.41 - 45	
GRI 203 Impatti economici indiretti				
GRI 203-2	Impatti economici indiretti significativi			
<b>GRI 204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>			
GRI 204-1	Proporzioni di spesa verso fornitori locali		pag.43-44	
<b>GRI 205 - ANTICORRUZIONE</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>			
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi collegati alla corruzione		pag.45-48	
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		pag.45-48	
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		pag.45-48	
<b>TEMI AMBIENTALI</b>				
<b>GRI 302 - ENERGIA</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>		pag.18 Diffusione e consapevolezza ambientale supportata da tecnologie innovative	
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		pag.51-53	
GRI 302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione		pag.51-53	
GRI -302-3	Intensità energetica		pag.51-53	
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia		pag.51-53	
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		pag.51-53	
<b>GRI 305 - EMISSIONI</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>		pag.18 Diffusione e consapevolezza ambientale supportata da tecnologie innovative	
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		pag.51-53	
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		pag.51-53	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	DOCUMENTO E PAG. DI RIFERIMENTO	NOTE/ OMISSIS
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)		pag.51-53	
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG		pag.51-53	
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di GHG		pag.51-53	
GRI 305-6	Emissione di sostanze dannose per ozono ( ODS - ozone-depleting substances)		pag.51-53	
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx), e altre emissioni significative		pag.51-53	
			pag.51-53	
<b>TEMI SOCIALI</b>				
<b>GRI 401- OCCUPAZIONE</b>				
<b>GRI 103 management Approach</b>	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>		pag.15 Sviluppo e tutela del Capitale Umano	
<b>GRI 401- 1</b>	Nuove assunzioni e turn-over		pag.56-58	
<b>GRI 401-2</b>	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part - time o con contratto a tempo determinato			omissis
<b>GRI 402 - Relazione tra lavori e management</b>			NOTA - Terranova ha assunto nel 2020 gli obblighi previdenziali previsti dai contratti di lavoro applicabili. I fondi attivi sono per il personale non dirigente: il fondo di categoria Cometa e ulteriori fondi privati scelti dai dipendenti, mentre per i dirigenti il PREVIDAI. Il 29% dei dipendenti aderisce a Fondi pensionistici complementari	dato non trattato
<b>GRI 402 - RELAZIONE TRA LAVORI E MANAGEMENT</b>				
<b>GRI 103 management Approach</b>	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>		pag.24 salute e sicurezza sul lavoro	
<b>GRI 403-1</b>	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		pag.58-59	
<b>GRI 403-2</b>	identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		pag.58-59	
<b>GRI 403-3</b>	Servizi di medicina sul lavoro		pag.58-59	
<b>GRI 403-4</b>	partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro			
<b>GRI 403-5</b>	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro			
<b>GRI 403-6</b>	Promozione della salute dei lavoratori		pag.59 - 60	
<b>GRI 403-7</b>	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		pag.58-59	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	DOCUMENTO E PAG. DI RIFERIMENTO	NOTE/ OMISSIS
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		pag.58-59	
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro		pag.58-59	
GRI 403-10	malattie professionali			
<b>GRI 404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>		pag.15 Sviluppo e tutela del Capitale Umano	
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente		pag.60-61	
GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione			
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale		pag.61-62	
<b>GRI 405 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>		pag. 23 Diversità e Pari opportunità	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti		pag.56-58; pag.62	
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini			omissis
<b>GRI 416 - SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>			
GRI 416.1	valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi		pag. 62	
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi		pag. 62	
<b>GRI 419 - COMPLIANCE SOCIOECONOMICA</b>				
GRI 103 management Approach	<b>103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti</b>	Analisi di materialità	pag.11	
	<b>103 - 2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti</b>		pag.11	
	<b>103 - 3 valutazione dell'approccio manageriale</b>			
GRI 419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		pag.63	



**TERRANOVA**  
INNOVATIONS FOR UTILITIES