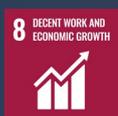


3

Sostenibilità di business

3.1 L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente	66
3.2 Innovazione e digitalizzazione	72
3.3 Catena di fornitura sostenibile	77
3.4 La gestione sostenibile delle risorse naturali	80



Plenitude gestisce le proprie attività nel rispetto di tutti gli stakeholder, dai fornitori ai clienti, ed opera al fine di utilizzare responsabilmente le risorse naturali, perseguendo un modello di business sostenibile che integri gli aspetti ESG lungo tutta la catena del valore.

50 - Net Promoter Score (NPS), indicatore che misura la probabilità con cui il cliente raccomanderebbe Plenitude a un amico o ad un collega, utile per valutare la soddisfazione dei clienti nei confronti dell'Azienda.

51 - Include Italia, Francia, Spagna e Portogallo, Grecia considerando solo la tipologia di firma per contratto (non include eventuali copie stampate inviate al cliente).

52 - Include Italia, Francia, Spagna e Portogallo, Grecia e Slovenia.

PERFORMANCE 2022

TEMA MATERIALE	KPI	RISULTATI 2022
QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	Livello di soddisfazione del servizio clienti telefonico - Retail Italia	86,7% (+0,8pp vs 2021)
	Net Promoter Score ⁵⁰	2,7x Net Promoter Score in Italia nel 2022 rispetto al 2018
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Nuovi contratti sottoscritti digitalmente	88% ⁵¹ (+4 pp vs 2021)
	% di bollette digitali	40% ⁵² (+4pp vs 2021)
GESTIONE AMBIENTALE	Acquisizione certificazione LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)	Avvio degli audit energetici finalizzati alle certificazioni degli edifici (3 uffici Plenitude e 5 Flagship store)
	% di fornitori valutati secondo criteri sociali	100% (in linea con il 2021)
CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE	Programmi di approvvigionamento strategico sostenibile	Procedimenti con valutazioni ESG pari all'82% del Procurato Italia
	Realizzazione della strategia di <i>Sustainability by design</i> che prevede la selezione dei fornitori attraverso gare e procedimenti caratterizzati da criteri ESG	Raggiunto l'obiettivo di realizzazione della strategia di <i>Sustainability by design</i>

OBIETTIVI FUTURI

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	ESG TARGET
QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	Centralità e soddisfazione del cliente	• 3.5x Net Promoter Score in Italia 2025 vs 2018
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Sviluppo di soluzioni digitali per ridurre gli impatti ambientali	• 90% di nuovi contratti sottoscritti digitalmente in Europa nel 2025
	Programmi di approvvigionamento strategico sostenibile	• Mantenimento del 100% nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali
CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE	Programmi di approvvigionamento strategico sostenibile	• Procedimenti con valutazione ESG pari all'85% del procurato Italia entro il 2023
	GESTIONE AMBIENTALE	Promozione di <i>operation</i> sostenibili
• Certificazione <i>BREEAM</i> nell' <i>HQ</i> in Francia nel 2023		

POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

- Codice Etico di Eni
- Codice di Condotta fornitori
- Dichiarazione di Eni per il rispetto dei diritti umani
- Policy Eni sulla biodiversità e servizi ecosistemici
- Eni's Slavery and Human Trafficking Statement
- Posizione Eni sui Conflict Minerals
- Sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001:2015, sistema di gestione della qualità certificato secondo lo standard ISO 9001:2015

3.1

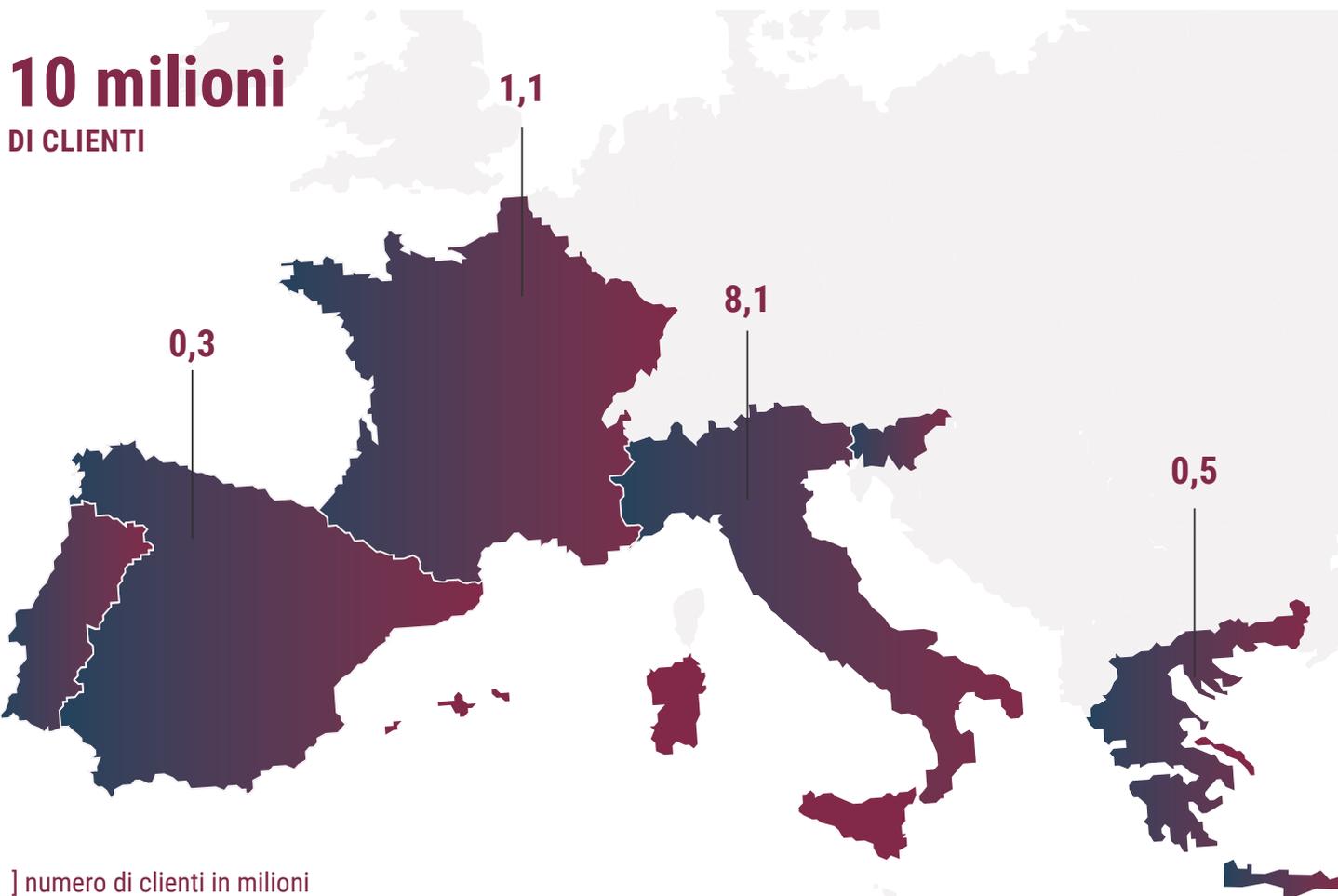
L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente



Per Plenitude la **centralità dei clienti** è un valore fondamentale, tanto da essere compreso tra le finalità di beneficio comune dichiarate nello Statuto Societario. Il dialogo costante e trasparente e la costruzione di solide relazioni di

fiducia con i propri clienti rappresentano quindi direttrici di sviluppo cruciali, volte a comprendere a fondo le aspettative e le esigenze di una clientela sempre più attenta alla sostenibilità del business.

Nel 2022 la Società ha offerto i suoi servizi a **10 milioni di clienti**, localizzati prevalentemente in Italia (81%), ma anche in Francia (11%), Grecia (5%), Spagna e Portogallo (3%) e Slovenia.



3.1.1

Qualità del servizio

Correttezza, trasparenza dell'offerta e accessibilità a servizi e prodotti sono elementi chiave che Plenitude si impegna a **garantire per assicurare un'elevata qualità**, in grado non solo di rispondere in maniera efficace ed innovativa alle esigenze dei clienti, ma anche ad instaurare con loro un rapporto di fiducia solido e duraturo. La qualità delle soluzioni offerte è infatti il prerequisito fondamentale per la soddisfazione dei clienti.

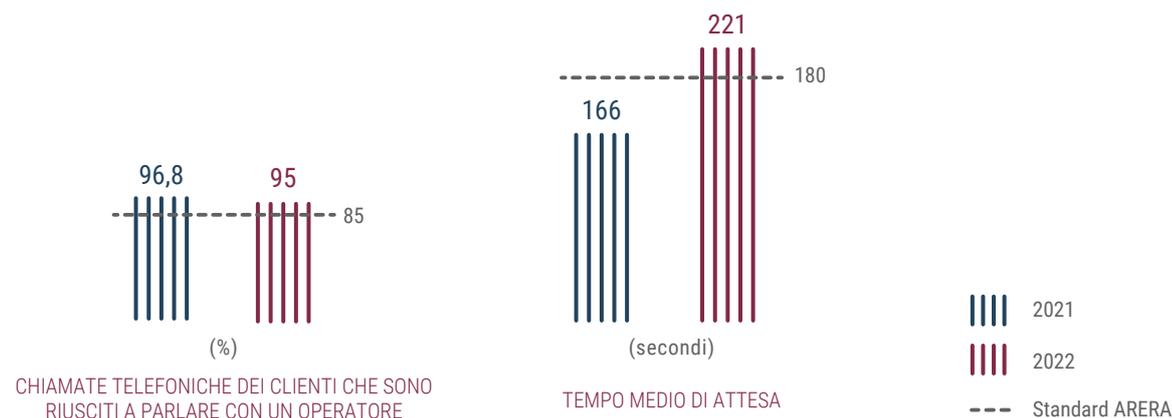
Nel 2022 è stato inoltre consolidato il **nuovo modello operativo WeCare**, che garantisce esclusività, efficienza e risposta immediata a tutte le diverse esigenze dei clienti, dalle richieste di supporto telefonico ai reclami⁵³. Questo modello si basa sul concetto di "**centralità del cliente**", in cui i clienti si interfacciano con una **figura di riferimento** del supporto clienti che rimane continuativa nel tempo.

Nel 2022, in linea con quanto prefissato nel 2021, è anche entrato a regime il servizio di customer care "Tellis", in LIS (Lingua dei Segni Italiana) che con interpreti qualificati collegati da remoto permette alle persone non udenti di comunicare con Plenitude, garantendo così pari opportunità a tutti i clienti.

Al fine di **monitorare il livello di qualità del servizio di call center**, Plenitude misura l'andamento di diversi indicatori in base agli standard di qualità commerciale per le società di vendita e di distribuzione specifici e generali stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il 2022 è stato un anno segnato dall'incremento del prezzo dell'energia, aumentando l'incertezza da parte dei clienti e la conseguente necessità di gestire un maggior numero di richieste di servizi. Data la

creazione di un modello di gestione che mette al centro la *customer experience* e quindi la qualità del servizio reso, così come confermato dagli indicatori di performance qualitativa che misurano il livello di servizio e i tempi di attesa al call center e che hanno, rispetto al 2021, risentito solo in maniera contenuta dello scenario.

Infatti, la **percentuale di clienti che è riuscita a parlare con un operatore (livello di servizio)** ha subito solo una leggera flessione rispetto al 2021 essendo pari al **95%**⁵⁴, risultato che comunque è molto superiore all'obiettivo minimo previsto da ARERA (85%). Il **tempo medio di attesa**, attestatosi sui 221 secondi risulta in leggero aumento rispetto al 2021.

Performance call center telefonico – Retail Italia

Per quanto concerne invece la risolutività alla prima telefonata (**FCR – First Call Resolution**), si registra una performance in miglioramento: **93%** rispetto al 92% dell'anno precedente. Il 2022 ha visto anche un ulteriore incremen-

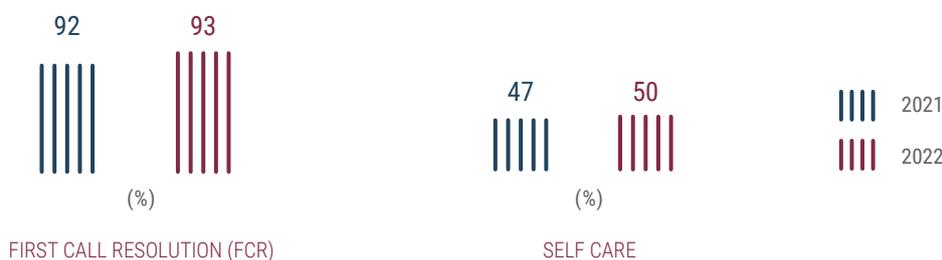
to delle operazioni in *Self Care* (canali in ambito: *Web/App/IVR-Virtual Assistant/Smart speaker - Alexa/Chatbot*), passate dal 47% al **50%**, mostrando un significativo aumento del grado di "digitalizzazione" dei clienti.

93% First Call Resolution nel 2022

53 - All'interno del modello, la gestione dei reclami è operata sempre seguendo le linee guida e la normativa di riferimento emanata da ARERA.

54 - Per ulteriori informazioni sulle performance del servizio clienti telefonico si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

Performance servizio call center – Retail Italia



In ottemperanza alle disposizioni regolatorie definite da ARERA in materia di tutele di secondo livello, Plenitude, oltre ad aderire alle procedure che si svolgono presso il Servizio Conciliazione di Acquirente Unico, ha implementato un sistema di **Conciliazione paritetica**, ovvero una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Società e clienti, conforme alla modalità *Alternative Dispute Resolution*⁵⁵. La procedura è attivabile tramite una semplice domanda online sul sito in riferimento alle controversie riconducibili a contestazioni riferibili all'attività di vendita e distribuzione del gas e dell'energia elettrica.

In aggiunta al confronto con i clienti, Plenitude mantiene un contatto diretto con le associazioni dei consumatori, a cui viene garantita la possibilità di

segnalare potenziali inadempienze del servizio e malfunzionamenti dei prodotti a loro segnalate dai clienti. Inoltre, sono presenti diversi **meccanismi di tutela** attraverso cui i rappresentanti delle associazioni dei consumatori possono comunicare a Plenitude le loro segnalazioni, relativamente alle quali la Società si impegna ad implementare misure correttive e di miglioramento. Ad esempio, il **Protocollo di attivazioni non richieste** è un accordo sottoscritto con le associazioni aderenti al CNCU⁵⁶ con l'intento di rafforzare le misure poste a protezione dei consumatori in materia di attivazioni non richieste di energia elettrica e gas e, più in generale, in relazione alle condotte riconducibili a pratiche commerciali scorrette nel processo di acquisizione dei contratti.

Nel 2022, l'"Osservatorio Attivazioni non Richieste" ha registrato 133 segnalazioni, in crescita rispetto ai due anni precedenti ma comunque su numeriche estremamente ridotte rispetto al volume di contratti sottoscritti. Si tratta peraltro di valori ben al di sotto di quelli registrati nel periodo pre-pandemico e comunque costituito per il 35% da casi di ritardato ripensamento.



Mantenimento nel 2023 del livello degli indicatori di performance di qualità

55 - L'ADR è una procedura di risoluzione alternativa (in inglese, Alternative Dispute Resolution - ADR) che ha il vantaggio di offrire una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese. Il provvedimento che introduce in Italia una nuova disciplina delle procedure ADR è il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che ha recepito la direttiva ADR per i consumatori 2013/11/UE.

56 - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale, è stato istituito con la legge 30 luglio 1998, n° 281, confluita nel Codice del consumo (decreto legislativo n.206/2005).

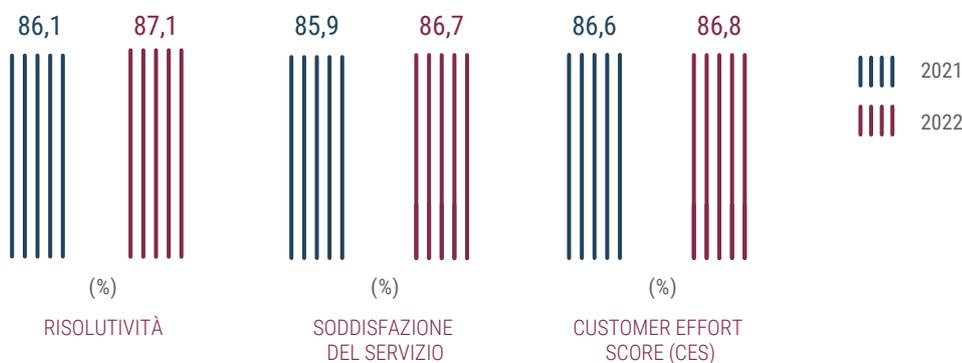
3.1.2

Soddisfazione del cliente

Il dialogo costante e trasparente e la costruzione di solide relazioni di fiducia con i propri clienti rappresentano direttrici di sviluppo cruciali, volte a comprendere a fondo le aspettative di una clientela sempre più esigente. Plenitude, attraverso l'ascolto attivo

dei bisogni, si impegna a **migliorare costantemente i servizi offerti** ed ha strutturato un **sistema di monitoraggio** per cogliere il livello globale di soddisfazione dei clienti che si arricchisce di anno in anno. Plenitude, infatti, alle tradizionali indagini periodiche per

verificare la soddisfazione del servizio clienti del call center, realizza più volte all'anno indagini di *Customer Satisfaction* su un campione statisticamente rappresentativo dell'intera *Customer base*.

Soddisfazione del servizio clienti telefonico – Retail Italia

I risultati confermano una generale **crescita del grado di soddisfazione dei clienti sui servizi telefonici nel mercato retail Italia**. L'indice di soddisfazione del servizio clienti telefonico è pari all'**86,7%**, (+0,8pp rispetto al 2021)⁵⁷, la "risolutività" delle pratiche svolte al call center è cresciuta dall'86,1% del 2021 all'87,1% del

2022 (+1,0pp). È in continua crescita anche l'indicatore **CES (Customer Effort Score)** che riassume la soddisfazione del cliente nell'interazione con Plenitude, attestandosi nel 2022 a 86,8 (+ 0,2pp).

Anche i monitoraggi degli indicatori di *Customer Satisfaction* su campioni

statisticamente rappresentativi dell'intera *customer base* Plenitude, rilevano un incremento nel 2022 rispetto all'anno precedente. In particolare, la percentuale di clienti residenziali che attribuisce a Plenitude una valutazione da 7 a 10 è pari all'**82,6%** (+12,8 pp rispetto al 2021) mentre il valore di **NPS Relazionale** si attesta a quota **+22,2**⁵⁸.

86,7% tasso di soddisfazione del servizio clienti telefonico (+0,8 pp vs 2021)

87,1% risolutività (+ 1 pp vs 2021)

86,8 Customer Effort Score (+ 0,8 pp vs 2021)

57 - Per ulteriori informazioni sulla soddisfazione dei clienti sui servizi telefonici si rimanda alla sezione "Tabelle di Performance".

58 - NPS Relazionale: Plenitude richiede ad un campione rappresentativo di clienti la probabilità di consigliare il proprio fornitore a parenti, amici e colleghi in base alla relazione instaurata con esso. Le valutazioni assegnate sono comprese in una scala da 0 a 10, il valore rappresentato nel testo è dato dalla differenza tra la percentuale delle persone che attribuiscono i valori 9 e 10 (Promotori) e la percentuale delle persone che attribuiscono un valore compreso tra 0 e 6 (Detrattori). Sono considerate valutazioni neutrali quelle comprese fra 7 e 8.



3.5x del NPS del 2018 nel 2025

In linea con l'incremento dei precedenti indicatori nel mercato retail Italia, anche il **Net Promoter Score (NPS)**, ovvero la percentuale di clienti che consiglierebbe Plenitude come operatore, ha registrato un incremento del 15% rispetto al precedente anno, nonostante l'aumento del prezzo del gas sul mercato internazionale e il conseguente incremento dei costi

in bolletta. Le performance del NPS del 2022 (2,7x NPS rispetto al 2018) sono in linea con obiettivo da raggiungere al 2025. Questo indicatore viene monitorato tramite indagini di *instant feedback*, che richiedono al cliente di attribuire una valutazione all'esperienza nell'immediato.

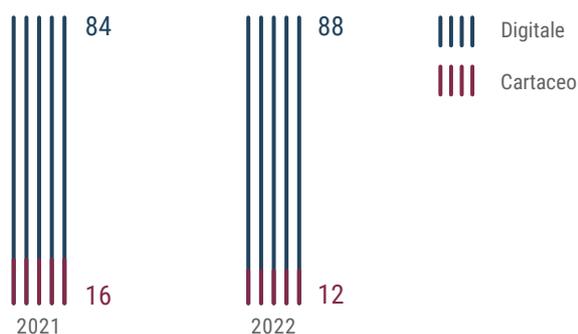
Negli ultimi anni la digitalizzazione ha avuto un impatto sul processo di *customer experience*. La percentuale di **bollette digitali** è passata dal 36% del 2021 a circa il 40%⁵⁹ del 2022, raggiungendo pertanto il *target* che Pleni-

tude si era posta lo scorso anno. Dal 2019, è incrementata anche la **sottoscrizione dei nuovi contratti gestiti digitalmente**, raggiungendo l'88% di sottoscrizioni "*paperless*"⁶⁰ (in crescita rispetto all'84% nel 2021) a livello europeo nel 2022.

40% di bollette digitali (+4 pp vs 2021)

88% contratti paperless (+4 pp vs 2021)

Ripartizione dei nuovi contratti per tipologia (%)



90% di nuovi contratti siglati sul canale digitale in Europa nel 2025

Data la diversità dei contesti in cui le società controllate dell'area di business Retail operano, al 2022 non è stato definito un unico sistema di monitoraggio della soddisfazione dei clienti, ma sono stati comunque avviati percorsi di sviluppo dei sistemi di valutazione, al fine di dotarsi di strumenti per poter presidiare in maniera efficace e migliorativa la relazione con i propri clienti.

Ad esempio, Plenitude in Spagna ha sviluppato alcune iniziative nel corso del 2022, tra le quali si riportano:

- la creazione di un sito web più moderno e di facile accessibilità
- la riprogettazione dell'esperienza di *on-boarding* con l'introduzione di un "Video di benvenuto" per rendere più semplice il passaggio di operatore e attenzionare i vantaggi del prodotto selezionato

• la progettazione di una bolletta interattiva chiamata "*Smart Bill*", che sarà lanciata all'inizio del 2023 per semplificare la comprensione dei consumi e fornire notizie sul settore energetico ai propri clienti.

Per il terzo anno consecutivo, inoltre, la controllata è stata premiata leader nel servizio di attenzione al cliente nel settore energetico in Spagna.

59 - Le percentuali di bollette digitali riportate sono calcolate a livello europeo ed includono Italia, Francia, Spagna e Portogallo, Grecia e Slovenia.

60 - Le percentuali riportate sono calcolate a livello europeo ed includono Italia, Francia, Spagna e Portogallo, Grecia, considerando solo la tipologia di firma per contratto (non sono incluse nel calcolo eventuali copie stampate inviate al cliente).

In Francia, la soddisfazione del cliente viene monitorata da istituti di ricerca esterni in tutte le fasi del ciclo di vita del cliente (es. acquisizione, trasferimento, rinnovo) ed i risultati vengono confrontati tra tutte le realtà retail di Plenitude, al fine di identificare e attuare piani di miglioramento concreti e attuabili.

Evolvere, la controllata che fornisce servizi di vendita, installazione gestione e monitoraggio di impianti fotovoltaici, ha sviluppato una **nuova area clienti** con informazioni e documenti utili, materiale interattivo come video educativi che facilitano la comprensione del prodotto, oltre ad aver avviato un piano di manutenzione per migliorare il servizio post-vendita.

Nell'area di business e-mobility, Be Charge ha consolidato e ulteriormente sviluppato gli strumenti di **monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti** riguardo la loro **esperienza nell'utilizzo delle stazioni di ricarica**, di seguito descritti.

BeCharge: lo sviluppo di nuove funzionalità per il coinvolgimento dei clienti

Attraverso l'app, Be Charge offre agli *e-driver* un'esperienza di ricarica semplice, ingaggiante, affidabile e completamente digitale, volta a garantire un elevato livello di soddisfazione dei clienti. Nel corso del 2022 sono state apportate continue modifiche migliorative all'applicazione al fine di perfezionare la *customer experience*. Nel 2022 si è registrata una crescita importante

dei download dell'*app* rispetto al 2021. Inoltre, Be Charge ha sviluppato ulteriormente i meccanismi di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente in riferimento all'esperienza di utilizzo delle stazioni di ricarica. Tale processo, basato sull'analisi dei rating e sulle recensioni rilasciate dagli utenti sulla piattaforma di un aggregatore di servizi di ricarica, ha l'obiettivo di rile-

vare in modo puntuale il gradimento dei servizi correlati all'infrastruttura per aree specifiche ed intervenire capillarmente con azioni dedicate. L'analisi ha rivelato che la rete di stazioni di ricarica Be Charge è ad oggi quella con il rating di gradimento più alto in Italia e viene riconosciuta come la più affidabile (Fonte: Nextcharge, portale che riporta i rating delle reti di ricarica).



3.2

Innovazione e digitalizzazione



L'innovazione rappresenta una leva strategica per la creazione di valore, orientata a rendere il business di Plenitude sempre più integrato, efficiente e sostenibile

Per Plenitude, l'innovazione, le tecnologie digitali e la ricerca di nuove soluzioni rappresentano elementi imprescindibili per lo sviluppo del business.

Per favorirne l'adozione, la Società ha adottato l'approccio agile per stimolare la *business agility*, ossia la capacità di un'organizzazione di riconfigurare velocemente struttura,

strategia, competenze e tecnologie per cogliere le opportunità di business. Tale approccio si basa su tre punti cardine:



**COLLABORAZIONE DI TEAM
CROSSFUNZIONALI DURATURA
NEL TEMPO**



**ESECUZIONE DI CICLI DI
LAVORAZIONE RAPIDI**



**COINVOLGIMENTO
CONTINUATIVO DEGLI
STAKEHOLDER**

L'integrazione dell'approccio agile ha apportato molteplici **benefici** all'organizzazione, aumentando il senso di responsabilizzazione dei *team*, facilitando l'allineamento degli aspetti operativi agli obiettivi di business e stimolando la realizzazione di sistemi di pianificazione, monitoraggio, risoluzione dei problemi.

3.2.1

Innovazione e Ricerca e Sviluppo

Per guidare il cambiamento in un contesto esterno in continua evoluzione, Plenitude ricerca **innovazioni** in grado di **promuovere lo sviluppo sostenibile** di nuove soluzioni di business e tecnologiche, anche grazie alla creazione di **partnership con startup e aziende** di riferimento nel settore, nell'ottica di cogliere stimoli e integrare contaminazioni dal mondo esterno.

A tal fine, la funzione di **Open Innovation** di Plenitude ha il compito di **monitorare nuovi trend** e **ricercare innovazioni funzionali** per le aree di business su alcuni verticali specifici, quali efficienza energetica, generazione e accumulo di energia da fonti rinnovabili, mobilità elettrica e aggregazione e flessibilità energetica. La funzione **raccoglie i bisogni di innovazione e intercetta le direttrici di sviluppo** di tutte le aree di business di Plenitude, **ricerca soluzioni** in grado di rispondere ai bisogni identificati o alle opportunità dei nuovi **trend** che stanno impattando il settore energetico. Questo avviene sia attraverso le proprie connessioni con gli ecosistemi di innovazione a livello italiano ed Europeo, sia attraverso la creazione di **sinergie con gli stakeholder interni** (tra cui le funzioni o i veicoli di Open Innovation di Eni, come Joule, Eni NEXT e l'area TECH).

L'obiettivo finale è quello di **alimentare un vero e proprio ecosistema dell'innovazione** che assicuri la resilienza e crescita del business in allineamento con il raggiungimento degli obiettivi strategici di Plenitude.

A ottobre 2022, Plenitude ha lanciato la **One to Zero Challenge**⁶¹, iniziativa che si inserisce nella strategia di decarbonizzazione della Società. Si tratta di una **Call For Innovation** rivolta a **startup e scaleup**, nonché PMI innovative, **spin-off** universitari e aziende, con lo scopo di **trovare soluzioni innovative** che valorizzino al meglio **l'integrazione e le sinergie dei tre business** di Plenitude **contribuendo alla riduzione delle emissioni Scope 3**. La Challenge ha ottenuto un seguito maggiore delle aspettative, superando le metriche target, ricevendo **105 candidature** (target 70+) da **29 Paesi diversi** (target 10+), tra i quali Italia, Regno Unito, Germania, Irlanda, Olanda, Spagna, USA, Australia, India, Israele. Le proposte che verranno ritenute di maggior valore saranno oggetto di possibili collaborazioni. Una di esse verrà selezionata per presentare la propria soluzione al **Selection Day** di ZERO, l'Acceleratore Cleantech della Rete Nazionale Acceleratori di CDP, lanciato da CDP Venture Capital, Eni, LVenture Group ed ELIS, saltando il primo processo di **screening**.

Inoltre, attraverso l'acceleratore **Eni Joule**⁶², Plenitude ha selezionato una **startup** che propone una **soluzione micro-eolica a geometria variabile** con auto adattamento passivo, in grado di produrre energia anche con venti deboli, intermittenti e di breve durata. Plenitude ha poi avviato gli sviluppi della tecnologia verso le applicazioni residenziali che, trovandosi tipicamente a quote basse, spesso si trovano in tali condizioni.

Nell'ambito della **manutenzione preventiva**, lo scorso anno Plenitude ha avviato una partnership con **M2D Technologies**, una piattaforma di intelligenza artificiale di **predictive maintenance** e **anomaly detection** che contribuisce all'efficiamento dei processi operativi. La collaborazione tra le due realtà ha portato nel 2022 al lancio della **piattaforma Hermes di Evolvere**, progettata per **ottimizzare i processi operativi** attraverso la **manutenzione predittiva**, una metodologia smart che sfrutta strumenti di **data science** e **machine learning** per monitorare lo stato degli asset fisici in tempo reale, ottimizzare la manutenzione e ridurre i rischi di affidabilità per l'impianto e le operazioni aziendali. Dall'avvio del progetto, grazie a questa piattaforma si stimano risparmi di 60.000 euro all'anno in termini di costi del personale e di 44.000 euro all'anno per il recupero degli impianti fermi.

In riferimento all'ambito delle rinnovabili, nel 2022 sono state condotte **attività di ricerca e sviluppo** per un valore complessivo di circa 300 mila euro.

**Ad ottobre 2022
Plenitude ha
lanciato l'iniziativa
One to Zero
Challenge**

61 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente link: [One To Zero Challenge for Startups and Scaleups](#).

62 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare il seguente link: [Joule: il percorso per far crescere la tua startup | Joule Eni](#).

ISPEZIONI TERMOGRAFICHE TRAMITE DRONI SU ASSET FOTOVOLTAICI

Svolgimento di **ispezioni termografiche**⁶³ dei moduli fotovoltaici con l'utilizzo di un **drone**, rispetto alla tradizionale analisi termografica svolta da un operatore a terra, questa tecnica consente di mappare un numero maggiore di moduli in minor tempo con un sensibile incremento dell'efficienza delle operazioni nonché della sicurezza dell'operatore stesso. Nel 2022 è stata estesa tale modalità sperimentata nel 2021 su un impianto pilota a ulteriori 12 impianti distribuiti in Italia e Francia.

PREVISIONE DI EVENTI METEOROLOGICI ESTREMI

Sperimentazione di un **sistema di early warning** in grado di segnalare con anticipo di alcuni giorni il verificarsi di eventi meteorologici estremi in modo da attuare le azioni più opportune per la sicurezza delle persone e dell'impianto.

WATT (WIND ASSET TECHNOLOGICAL TRANSFORMATION)

Implementazione di **soluzioni tecnologiche innovative per ottimizzare le attività di Operation and Maintenance (O&M)** negli asset eolici di Plenitude. In particolare, il progetto si compone di queste macro-attività:

- **Attività di ispezione tramite droni** per identificare e classificare con maggiore accuratezza danni e **difetti** delle pale ("*blades*") delle turbine; in tal modo si riduce anche il tempo medio di esecuzione dell'attività con un conseguente beneficio in termini di produzione;
- **Soluzioni di Data Analytics** per aumentare le **prestazioni degli impianti eolici** tramite l'analisi dei parametri tecnici operativi; tale analisi è finalizzata, in ottica predittiva, all'individuazione precoce di danni rilevanti ai componenti principali e di possibili underperformance.

Nel corso del 2022 Be Charge ha concentrato la propria attività in ambito innovazione sul *trade off* tra la disponibilità di potenza del gestore delle reti di distribuzione locali e la velocità di ricarica in determinati siti, aggregando in *pool* degli *assets* installati per ottimizzare l'utilizzo delle infrastrutture di ricarica in aree urbane. L'importo investito nel corso dell'anno è pari a 402 mila euro.

Nel corso del 2022 Evolvere si è focalizzata su attività in ambito innovazione quali:

- la ricerca finanziata (come, ad esempio: la chiusura del progetto Programma Operativo Ricerca e Innovazione "ComESto" e l'avvio dei progetti Horizon Europe "Flex4Fact" e "InCube")
- lo sviluppo di servizi digitali e sistemi tecnologici a valore aggiunto nella gestione delle rinnovabili (es. Eugenio, Piattaforma Aggregatore, controllo dei sistemi di accumulo elettrico, servizi di flessibilità alla rete elettrica)
- la partecipazione a sperimentazioni

con progetti strategici (i.e. "EvoNaRse", descritto nel paragrafo 2.1.3.2 Vendita, installazione e gestione di impianti fotovoltaici)

- l'analisi di trend tecnologici per i settori *Energy Demand* e *IoT* e gli sviluppi normativi in ambito energia da fonti rinnovabili.

L'importo investito nel 2022 da Evolvere per tali attività è stato pari a 558 mila euro. Complessivamente, nel 2022, Plenitude ha investito **più di 1,2 milioni di euro in innovazione e R&D** (700 mila euro nel 2021).

63 - Tecnica di analisi che si basa sull'acquisizione di immagini a infrarossi.

3.2.2 Digitalizzazione

L'innovazione della **gestione agile** dei processi aziendali è abilitata e accelerata da un percorso di digitalizzazione interna degli asset. Grazie al progetto di **Digital Acceleration**, Plenitude ha delineato il proprio percorso di **trasformazione digitale**, facendo leva su una **direzione strategica** definita e una **roadmap tecnologica** di riferimento, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione degli asset interni e di quelli rivolti al cliente.

Nel corso del 2022 la Società ha portato a termine importanti passi nell'**evoluzione tecnologica degli asset digitali** (interni e *client-facing*), agendo su applicativi prescelti e consolidandoli

tramite interventi strutturali volti al miglioramento delle performance. Sono stati effettuati interventi strutturali sui portali aziendali e sugli strumenti a disposizione dei clienti (*app* e portale web) che hanno portato a incrementi di performance sia lato *experience* cliente che lato gestione interna. Inoltre, come si era prefissata a fine 2021, la Società ha rilasciato nuovi asset digitali volti al miglioramento dell'*experience* del cliente, tra cui la nuova app di Plenitude che permette una navigazione e di conseguenza un'esperienza completamente rinnovata. Contestualmente, Plenitude ha lavorato per accelerare lo sviluppo del **framework self-care**, disegnando funzionalità ad alto valore

aggiunto sia per la gestione interna dei processi sia a disposizione del cliente.

Grazie alla propria strategia di **Digital Acceleration**, Plenitude intende sfruttare le opportunità della digitalizzazione anche per revisionare i processi di post acquisizione ed efficientarne la gestione.

Negli anni a venire, Plenitude si impegna a rafforzare ulteriormente i propri sforzi in ambito **digital**, consolidando gli asset digitali già attivi e ampliando la propria presenza digital, anche grazie all'abilitazione di nuove funzionalità per i clienti previste per il 2023.

Il valore dei dati per Plenitude nel percorso di trasformazione digitale

La raccolta, analisi e gestione dei dati nell'era della trasformazione digitale costituiscono elementi imprescindibili per uno sviluppo aziendale resiliente, capace di rispondere alle sfide di un contesto esterno in continuo cambiamento. In tal senso, Plenitude si è dotata di un **sistema integrato di data management**, guidato da un *team* multifunzionale, basato su quattro pilastri cardine, di seguito descritti.

DATA GOVERNANCE

I processi di **Data Governance** rappresentano le fondamenta per un accesso ai dati controllato e corretto, facilitando la fruizione degli stessi e incrementando la fiducia nel loro utilizzo grazie ad un approccio proattivo di gestione e controllo. Attraverso una *governance del dato* efficace, è inoltre possibile assistere gli stakeholder, grazie a una **chiara assegnazione dell'ownership**, ad un governo del ciclo di vita del dato e un maggior coordinamento degli **strumenti cloud di data platform**.

DATA SCIENCE

A livello tecnologico, il percorso intrapreso da Plenitude per convertire gli strumenti tradizionali di business intelligence in **Advanced Analytics**, rappresenta un elemento chiave del vantaggio competitivo della Società, permettendo di rafforzare **l'automazione del processo**, **riducendone i costi** e **aumentandone il valore**.

DATA ENGINEERING AND DATA PLATFORM

La strategia di **Data Engineering** di Plenitude si focalizza su tre temi prioritari: lo sviluppo di **test automatici** per garantire una maggiore qualità della programmazione, la promozione di metodi di **fast and continuous delivery** e infine, il consolidamento e l'evoluzione delle **piattaforme dati** aziendali.

RESEARCH AND INSIGHT

La **Customer Research and Insight** è la finestra per osservare il cliente e il mercato, grazie alla quale Plenitude sviluppa analisi dello scenario (energetico, di mobilità, per la *consumer sentiment*), monitora il *branding* e la *customer satisfaction*, effettua ricerche ad hoc e sviluppa partnership per l'innovazione e lo sviluppo.



Impianto di Olivadi - Italia

La Corporate Membership con DAMA Italy

Dal 2021 Plenitude ha aderito alla Corporate Membership con DAMA Italy, la corrispondente italiana della *Data Management Association International* (DAMA), ovvero un'associazione internazionale no-profit e *no-vendor related*, composta da volontari (professionisti, esperti, accademici, studen-

ti) e attiva da oltre 40 anni con più di 71 capitoli nazionali e 100.000 membri. Nel corso del 2022 è stata condotta una ricerca guidata da DAMA Italy per esplorare l'attuale livello di attenzione e impegno nel *Data Management* del settore *Energy&Utility* italiano, e i risultati sono stati comparati con quelli

di altre ricerche simili condotte nel settore bancario e assicurativo nel 2020 e 2021. Plenitude è risultata essere, tra le aziende partecipanti alla *survey*, tra le migliori del proprio settore e ha ottenuto ottimi punteggi anche confrontando i risultati con quelli del settore bancario e assicurativo.

Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente link: [Dama Italy](#).

3.3

Catena di fornitura sostenibile



Plenitude si impegna nell'integrare i principi di sostenibilità nella propria strategia di acquisto e nelle relazioni con i fornitori, e nel gestire tutti gli aspetti legati alla **responsabilità sociale, economica e ambientale** lungo la **catena di fornitura**. In quest'ottica, Plenitude ha adottato un processo strutturato per la gestione

dei suoi fornitori che mira a valorizzare l'impegno nella transizione energetica, premiando le capacità di innovazione e di miglioramento continuo delle attività operative nonché l'attitudine alla collaborazione di medio-lungo periodo, in coerenza con la strategia di sviluppo e integrazione della Società.

La catena di fornitura qualificata è funzionale alle principali linee di business di Plenitude, Retail nazionale ed internazionale, energia da fonti rinnovabili, mobilità elettrica. Plenitude **stipula e gestisce** contratti con **fornitori qualificati**:



per l'acquisto di beni (moduli fotovoltaici, *inverter*, *tracker*, turbine eoliche, batterie di accumulo) e servizi (installazione, attività operative, manutenzione) per impianti di generazione di **energia da fonti rinnovabili**;



per l'acquisto, installazione e manutenzione di **colonnine di ricarica per veicoli elettrici**;



per l'acquisto di **beni e servizi** per lo sviluppo dei business, in particolare retail **B2B e B2C**, quali servizi IT, marketing, amministrativi, comunicazione, call center.

Plenitude monitora e misura in tutte le sue fasi, dalla selezione e qualifica dei fornitori, ai procedimenti di gara fino alla gestione contrattuale e *feedback*, il profilo ESG dei fornitori, con

l'obiettivo di promuovere presso la supply chain la generazione di valore condiviso e duraturo. Plenitude realizza tale impegno promuovendo presso i fornitori i propri

valori, coinvolgendoli in iniziative di sviluppo e includendoli nelle attività di prevenzione dei rischi.

In particolare, nell'ambito del processo di *Procurement Sostenibile*, Plenitude:

- sottopone, con cadenza periodica, tutti i fornitori a processi di **qualifica e due diligence** per verificarne l'affidabilità etica reputazionale, economico-finanziaria, tecnico-operativa e l'applicazione dei presidi in materia di salute, sicurezza, ambiente, governance, *cyber security* e tutela dei diritti umani, per minimizzare i rischi lungo la catena di fornitura;
- richiede a tutti i fornitori la sot-

toscrizione del Codice di Condotta Fornitori come impegno reciproco nel riconoscere e tutelare il valore di tutte le persone, impegnarsi a contrastare i cambiamenti climatici e i loro effetti, operare con integrità, tutelare le risorse aziendali, promuovendo l'adozione di tali principi presso le proprie persone e la propria catena di fornitura;

- **considera nelle logiche di assegnazione dei contratti le caratteristiche ESG rilevanti** per l'oggetto contrattuale, monitorando periodicamente il rispetto

degli impegni assunti dal fornitore, nelle varie fasi del processo di *Procurement*;

- **qualora dalle verifiche emergano criticità, richiede l'implementazione di azioni di miglioramento** o, qualora non risultino soddisfatti gli standard minimi di accettabilità ove previsti, limita o inibisce l'invito a gare dei fornitori.

Per promuovere lo sviluppo sostenibile delle filiere, nel 2022 Plenitude ha partecipato attivamente al programma di *Sustainable Supply Chain* di Eni, che



Impianto di Delmonite - Spagna

prevede iniziative finalizzate a coinvolgere i fornitori nel percorso di transizione energetica equa e sostenibile, valorizzando gli aspetti di tutela ambientale, sviluppo economico e crescita sociale.

Il Programma di *Sustainable Supply Chain* ha riguardato in particolare:

- **Coinvolgimento delle imprese nel percorso di sviluppo sostenibile.** Nel 2022 si è rafforzato il percorso sistemico attraverso la sempre più ampia diffusione della piattaforma *powered by Eni, Open-es*, uno strumento per coinvolgere e supportare tutte le imprese nel percorso di misurazione e crescita sulle dimensioni della sosteni-

nibilità. Grazie all'approccio aperto ed inclusivo dell'iniziativa e all'adesione di diversi attori (capo filiera, istituti finanziari, associazioni, ecc.) e settori della value-chain, Open-es conta più di 10.000 imprese, e permette di creare e aggiornare il proprio profilo ESG, condividere le informazioni di sostenibilità con clienti ed altri stakeholder, accedere a *benchmark* di settore per confrontarsi con realtà simili e individuare le azioni prioritarie da implementare per migliorare il proprio posizionamento. Nell'ambito dell'iniziativa, Plenitude promuove la partecipazione dei fornitori a "Open-es Competenze ESG", una serie di eventi gratuiti per accrescere le conoscenze sui temi ESG, un'opportunità per confrontarsi con esperti del

settore su aspetti specifici (Neutralità carbonica, Sostenibilità Sociale e di Governance, Diversity & Inclusion, Responsabilità nella gestione dei Fornitori, Diritti Umani);

- **Formazione dei fornitori.** Oltre alle iniziative formative Open-es aperte a tutte le imprese, Plenitude ha organizzato workshop settoriali di confronto sulle tematiche ESG;

- **Supporto finanziario ai fornitori.** Plenitude promuove verso i fornitori l'iniziativa "Basket Bond - Energia Sostenibile", per supportare dal punto di vista finanziario le filiere dell'energia nella transizione energetica.

La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura di Plenitude

Il rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura in Plenitude è un requisito imprescindibile, tutelato attraverso un processo di procurement che prevede l'adozione di un modello di valutazione dedicato ai diritti umani, nonché di comportamenti trasparenti, imparziali, coerenti e non discriminatori nella selezione dei fornitori, nella valutazione delle offerte e nella verifica delle attività previste a contratto. Per sancire e rafforzare l'impegno sui

valori fondamentali e in particolare sul rispetto dei diritti umani, le imprese che collaborano con Plenitude sono chiamate a sottoscrivere il "Codice di Condotta Fornitori", un patto che guida e caratterizza i rapporti con i fornitori in tutte le fasi del processo di procurement (dalla autocandidatura alla qualifica, ai procedimenti di acquisto fino alla fase di esecuzione) sui principi di responsabilità sociale, tra cui i diritti umani.

La valutazione e il presidio sul rispetto dei diritti umani trovano applicazione nei processi di procurement attraverso un **modello risk-based** che consente di analizzare e classificare i fornitori secondo un livello di potenziale rischio basato sul contesto Paese e sulle attività svolte; in questo modo, Plenitude è in grado di applicare presidi di controllo differenziati sulla base del livello di rischio.

Nel 2022, il 100% dei nuovi fornitori di Eni Plenitude Spa Società Benefit è stato oggetto di valutazione con riferimento a criteri sociali⁶⁴.

100% nuovi fornitori di Plenitude valutati secondo criteri sociali nel 2022

64 - La valutazione viene svolta sulla base di informazioni disponibili da fonti aperte e/o dichiarate dal fornitore e/o indicatori di performance e/o da audit in campo, attraverso almeno uno dei seguenti processi: due diligence reputazionale, processo di qualifica, feedback di valutazione delle performance sulle aree HSE o compliance, processo di retroazione, assessment su tematiche di diritti umani (ispirato allo standard SA8000 o certificazione similare).

3.4

La gestione sostenibile delle risorse naturali



Condurre il proprio business nel rispetto dell'ambiente che la ospita fa parte della cultura di Plenitude. La Società, oltre a monitorare le proprie performance ambientali, implementa iniziative volte alla minimizzazione degli im-

patti, anche in collaborazione con enti riconosciuti a livello nazionale e internazionale, come l'*International Union for Conservation of Nature (IUCN)*⁶⁵ e l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico

sostenibile (ENEA)⁶⁶. Queste sinergie sono volte a identificare nuove soluzioni per una gestione sempre più sostenibile delle risorse naturali.

3.4.1

Gestione rifiuti

La corretta gestione dei rifiuti, basata sul principio di prevenzione nella produzione e massimizzazione del riciclo/recupero, ricopre un ruolo fondamentale nell'economia circolare e nello sviluppo sostenibile delle attività di business di ogni impresa.

7,9 migliaia di tonnellate di rifiuti generati nel 2022

Nel rispetto dei territori in cui opera, e in un'ottica di **continuo miglioramento delle performance ambientali**, Plenitude gestisce i rifiuti prodotti dai processi operativi delle diverse aree di business

attraverso la programmazione delle attività operative e l'esitazione di tutte le sostanze e/o materiali in eccesso, riducendone ove possibile gli impatti sull'ambiente.

I rifiuti prodotti da Plenitude vengono generati principalmente dalle attività di installazione e manutenzione degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili e durante altre attività di cantiere. Particolare attenzione è posta ai rifiuti generati da quest'ultima attività, quali rocce e terre di scavo, le quali vengono recuperate nell'ottica di economia circolare. Si precisa che la natura delle operazioni di Plenitude prevede generalmente che i rifiuti pro-

dotti dalle normali attività svolte da parte di trattisti e/o appaltatori (attività di cantiere o di gestione degli impianti, ad eccezione delle terre e rocce da scavo, con contratto EPC "*Engineering, Procurement and Construction*", contratto "chiavi in mano" o di Global service di manutenzione) siano legalmente in capo ai trattisti/appaltatori; pertanto, tali rifiuti non rientrano nella rendicontazione di Plenitude.

99,9%
dei rifiuti totali prodotti sono non pericolosi

65 - Nel 2022 Eni, con la partecipazione di Plenitude, ha siglato una partnership biennale con IUCN per l'identificazione di buone pratiche di mitigazione degli impatti sulla biodiversità associata allo sviluppo di progetti di energia rinnovabile.

66 - Nell'ambito dell'Accordo Quadro Eni-Enea, nel 2022 è stato avviato un progetto R&D con la partecipazione di Plenitude dal titolo "Scenari di decommissioning di impianti a fonti rinnovabili" che si concluderà nel 2024.

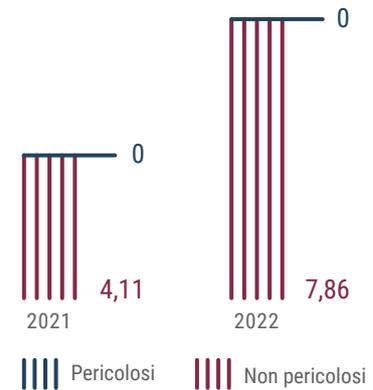
I rifiuti prodotti nel 2022 sono causati da attività produttive e sono pari a circa **7,9 migliaia di tonnellate** (4,1 mila tonnellate nel 2021) di cui il **99,9%** è di natura **non pericolosa**.

L'aumento del 91% rispetto al 2021 è causato dall'incremento significativo della produzione dei rifiuti dovuto ai lavori di escavazione delle società controllate Eni New Energy e Adriaplin.

Circa il destino, la quota dei rifiuti recuperati sul totale dei rifiuti recuperati e smaltiti nel 2022 è pari al **75,5%** in linea sostanzialmente alla percentuale registrata nel 2021, pari al 76,7%⁶⁷.

75,5% quota di rifiuti destinati al recupero (-1,2 pp vs 2021)

Rifiuti totali (migliaia di tonnellate)



Impianto di Aleria - Francia

3.4.2

Gestione risorsa idrica

Plenitude pone attenzione alle fonti idriche utilizzate, al fine di conseguire l'efficienza e la resilienza idrica delle proprie attività di business. Vista la tipologia di attività svolte, i consumi idrici risultano essere poco significativi, l'acqua infatti viene principalmen-

te utilizzata per la pulizia dei pannelli fotovoltaici e per alcune attività caratteristiche dell'area di business Rinovabili (ad esempio, la soppressione di polvere in ottemperanza alle prescrizioni normative), mentre nell'area Retail i consumi idrici sono essenzial-

mente riconducibili ai servizi igienici degli uffici. Considerata perciò la **scarsa rilevanza del dato**, le informazioni relative ai prelievi e consumi idrici di Plenitude non sono inclusi nella rendicontazione 2022.

67 - Per ulteriori informazioni sui rifiuti si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

3.4.3 Biodiversità

Le aziende del settore energetico che operano su scala internazionale, come Plenitude, interagiscono con ecosistemi naturali diversi, marini e terrestri, caratterizzati da differenti quadri normativi e sensibilità ecologiche. Esiste una **forte interdipendenza** tra **l'ambiente e le aziende** che operano nel settore dell'energia, a causa dell'utilizzo delle risorse naturali sul territorio in cui operano e a causa dell'influenza che esercitano su habitat e specie durante il ciclo di vita di un progetto. I grandi impianti di **energia rinnovabile** possono avere **impatti diretti e indiretti sull'ambiente**, che si possono estendere oltre i confini del sito.

La gestione dell'interazione con la biodiversità dei siti e delle attività aziendali influisce sulla sostenibilità dell'impresa e, potenzialmente, sulla reputazione del settore. La **conservazione della biodiversità e dei servizi ecosistemici** risulta quindi di **estrema importanza** per Plenitude e i suoi stakeholder.

L'esposizione al rischio biodiversità di Plenitude viene **periodicamente valutata** mappando i **siti operativi** rispet-

to alla loro **vicinanza geografica con aree protette** ed aree importanti per la conservazione della biodiversità (**KBA – Key Biodiversity Areas**), ossia quelle aree che contribuiscono in modo significativo alla persistenza globale della biodiversità, sulla terra, le acque dolci o nei mari.

L'analisi della mappatura dei siti operativi di Plenitude effettuata nel 2022 ha evidenziato che la sovrapposizione anche solo parziale con aree protette o con KBA riguarda **9 siti**⁶⁸; ulteriori **23 siti** sono invece adiacenti ad aree protette o KBA, ovvero si trovano ad una distanza inferiore a 1 km. Si segnala che in **nessun caso**, in Italia o all'estero, c'è sovrapposizione di attività operativa con siti naturali appartenenti al patrimonio mondiale dell'UNESCO (WHS)⁶⁹ o siti coperti dalla Convenzione di Ramsar.

Plenitude è impegnata nella conservazione della biodiversità e dei servizi ecosistemici promuovendo **buone pratiche per la riduzione del rischio** in tutti gli impianti di energia da fonti rinnovabili attraverso l'attuazione di

strategie specifiche, piani di conservazione delle specie target e misure di valorizzazione degli habitat. La stretta relazione tra gli **impianti eolici e la biodiversità** in particolare dell'**avifauna**, ha portato Plenitude a massimizzare in modo proattivo gli sforzi per proteggere e conservare gli habitat attraverso approcci specifici e innovativi.

Nel corso del 2022 è stato in particolare realizzato un **piano di lavoro completo**, in stretta collaborazione con gli enti preposti e altri soggetti interessati, in due parchi eolici in Spagna (Raposeiras e Cuevas). In questi impianti è stato adottato un approccio di **"gestione adattativa della biodiversità"** in cui le azioni di gestione sono seguite da un monitoraggio mirato, al fine di migliorare la conoscenza dell'avifauna locale e ridurre i rischi di collisione durante il funzionamento dei parchi eolici. Sono state implementate **misure preventive specifiche** per le turbine eoliche per evitare la collisione dell'avifauna, insieme a **studi di monitoraggio** per supportare il processo decisionale della gestione.

68 - Per ulteriori informazioni sulle performance in ambito biodiversità si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

69 - WHS, World Heritage Site.

Il piano di lavoro di Plenitude per la gestione adattativa della biodiversità

Misure passive di conservazione nel Parco Eolico di Raposeras

Raposeras è un **parco eolico da 40,5 MW di 26 turbine eoliche**, situato a La Rioja in Spagna. Si trova in pianura, circondato da rilievi montuosi con profondi canyon. Al fine di evitare la **collisione degli uccelli** con le turbine eoliche quali i rapaci di grandi dimensioni (es. aquile, avvoltoi) nonché la prataiola e le specie acquatiche pre-

senti in quest'area, sono state sviluppate le seguenti misure:

1. **Segnali visivi passivi**: per aumentare la visibilità delle turbine eoliche e ridurre la mortalità degli uccelli, è stata verniciata di nero una pala di ogni turbina eolica e sono stati installati degli adesivi in vinile a forma di occhi a 9 metri dal

suolo in tutti gli aerogeneratori.

2. **Monitoraggio della mortalità da collisione di uccelli e pipistrelli**: effettuato annualmente per valutare l'attività dell'avifauna all'interno del parco eolico e nelle sue aree ad alto rischio, per verificare l'efficacia delle misure implementate.

Gerarchia di mitigazione nel Parco eolico di Cuevas

Il parco eolico Cuevas si trova a Cuenca, in Spagna e dispone di 19 turbine eoliche con una potenza complessiva di **104,5 MW**. Il sito è importante per numerose specie di uccelli, il cui mantenimento richiede specifiche **azioni di conservazione**.

In particolare, sono stati installati **sistemi di monitoraggio e dissuasione** per ridurre il rischio di collisione degli uccelli con le turbine eoliche. Sono stati condotti **programmi specifici per la salvaguardia** di alcune specie, come l'albanella minore e l'aquila rea-

le, con interventi per proteggere i loro nidi e monitorare la loro presenza. Inoltre, sono state adottate misure per ripristinare l'habitat forestale e conservare la specie autoctona di arvicola di Cabrera.



Impianto di Cuevas - Spagna