

Analisi di materialità

Nel corso del 2022, Plenitude ha aggiornato l'**analisi di materialità**, ovvero il processo volto a identificare i temi di sostenibilità rilevanti per il business e per i propri stakeholder.

A tal fine, la Società ha adottato un approccio metodologico seguendo le nuove linee guida definite dai GRI Uni-

versal Standards 2021, introducendo, in particolare, il concetto di **impact materiality** o materialità di impatto, descritto dal "GRI 3: Material Topics 2021".

Il nuovo processo prevede di identificare i temi materiali sulla base della **significatività**, ovvero il livello di be-

neficio o di gravità, dei relativi **impatti positivi e negativi, attuali e potenziali**, che l'organizzazione genera o potrebbe generare **su economia, società** (inclusi gli aspetti relativi ai **diritti umani**) e **ambiente**.

Il processo di analisi di materialità si è delineato in **quattro fasi** principali:



Al fine di comprendere al meglio il contesto dell'organizzazione è stata effettuata un'**analisi preliminare** che ha permesso di aggiornare la lista di temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Plenitude e di individuare gli **impatti** attuali e potenziali, positivi e negativi ad essi correlati che la Società genera o potrebbe generare (Fase 1 e 2). Nello svolgimento di questa analisi sono stati presi come riferimento: *peer* e aziende comparabili, documentazione interna, tra cui il catalogo dei rischi redatto dall'unità di *Risk Management* e documentazione esterna relativa ai *trend* di settore.

Oltre 1.200 stakeholder coinvolti nel processo di analisi di materialità

In seguito, il Top Management e oltre 1.200 Stakeholder, sono stati chiamati a **valutare** gli impatti sulla base della loro **significatività** attraverso un questionario online (Fase 3).

Il Top Management ha espresso la valutazione secondo la **prospettiva del business**, mentre tutte le altre categorie di stakeholder coinvolte¹³

hanno fatto emergere gli impatti che ritengono maggiormente significativi dal **punto di vista esterno**.

Tutti i temi sottoposti in valutazione nel questionario sono risultati «materiali», avendo ottenuto un punteggio di significatività degli impatti da «medio alto» a «molto alto», superando la soglia di materialità. Grazie alla rielaborazione dei risultati ottenuti dalle valutazioni è stato possibile classificare i temi di sostenibilità materiali in base alla loro significatività. La lista dei **temi di sostenibilità rilevanti** è stata inoltre validata in data 19 dicembre 2022 dal Sustainability Committee.

13 - Si prega di fare riferimento al paragrafo "[Stakeholder Engagement](#)" per ulteriori informazioni sulle categorie di Stakeholder di Plenitude.

I temi materiali per Plenitude

Analizzando il posizionamento dei diversi temi, si evidenzia che la maggior parte dei primi cinque temi per importanza sono strettamente legati alle aree di *business* di Plenitude, nonché alla decarbonizzazione e alla transizione energetica, declinati nelle

tematiche “Cambiamento climatico e riduzione emissioni GHG”, “Soluzioni per i clienti da energie rinnovabili” e “Soluzioni per i clienti - Efficiamento energetico”.

In continuità con lo scorso anno, resta significativa l’attenzione per la

“Salute e la sicurezza” delle persone e, in linea con la crescente importanza acquisita dal tema, gli Stakeholder di Plenitude attribuiscono sempre più rilevanza al tema della “Cybersecurity & Data Protection”¹⁴.

	TEMI MATERIALI	SIGNIFICATIVITÀ		
		MOLTO ALTA	ALTA	MEDIO ALTA
GOVERNANCE	Etica ed integrità del business		●	
	Cybersecurity & Data protection	●		
CLIMA ED EMISSIONI	Cambiamento climatico ed emissioni di GHG	●		
	Soluzioni per i clienti da energie rinnovabili	●		
	Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico	●		
	Soluzioni per i clienti: mobilità elettrica		●	
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti		●	
	Gestione ambientale		●	
	Catena di fornitura sostenibile		●	
	Innovazione e digitalizzazione			●
PERSONE	Salute e sicurezza	●		
	Sviluppo e benessere delle persone		●	
	Diritti umani		●	
	Diversità e inclusione		●	
COMUNITÀ	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia		●	
	Supporto alle comunità locali			●

14 - Si prega di fare riferimento alla sezione “Definizioni dei temi materiali” per la descrizione di ciascun tema materiale e dei relativi impatti positivi e negativi.

Stakeholder Engagement

Per Plenitude, il **coinvolgimento diretto di tutti gli Stakeholder** e il **dialogo** costante sono elementi chiave per creare valore condiviso e stabilire relazioni di fiducia, trasparenza e integrità. Per questo motivo, oltre a dar voce annualmente a tutti i suoi Stakeholder, coinvolgendoli direttamente nella definizione dei temi prioritari di sostenibilità, la Società si impegna costantemente a promuovere un dialogo aperto e trasparente, finalizzato alla condivisione di informazioni, valori e visione.

Per garantire un continuo scambio di informazioni con i propri Stakeholder, le diverse società e unità aziendali di Plenitude adottano svariate modalità di interazione, tra cui incontri, *workshop*, collaborazioni e iniziative di formazione. Inoltre, Plenitude si impegna a promuovere una cultura di ascolto attivo e di collaborazione interdisciplinare tra le funzioni aziendali, al fine di favorire l'innovazione e la creazione di relazioni di fiducia e partnership durature con tutti i suoi Stakeholder.

Nel corso del 2022, Plenitude ha continuato a concentrare le sue attività di engagement in particolare, sulla **condivisione** degli **obiettivi strategici**, volti a contrastare il cambiamento climatico e ad aumentare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

Inoltre, a supporto della relazione con gli stakeholder locali, Plenitude utilizza l'applicativo aziendale "Stakeholder Management System" (SMS), che permette una gestione costante e puntuale di eventuali reclami e richieste.



CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
DIPENDENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento delle persone nella vita aziendale, favorendo ingaggio e senso di appartenenza tramite <i>Workplace</i>, il <i>social</i> aziendale di Plenitude. • Attività di ascolto delle nuove esigenze tramite incontri finalizzati al <i>co-design</i> di nuove soluzioni legate al benessere della persona • Attività di <i>change management</i> tramite <i>workshop</i> per veicolare la vision di Plenitude sulla centralità della persona • Comunicazioni mail, portale aziendale HSE e <i>Workplace</i> per la partecipazione, l'accrescimento della cultura e dell'informazione in ambito salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo e Benessere delle persone • Salute e sicurezza • Diversità e inclusione • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia
SINDACATI	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici con i sindacati, volti alla definizione di misure per tutelare il benessere dei dipendenti, anche in fasi di cambi sedi (i.e. Torino) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo e Benessere delle persone • Salute e sicurezza • Diritti umani • Diversità e inclusione • Etica e integrità di business
CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di sensibilizzazione e avvicinamento al mondo energetico, tramite: programma di <i>loyalty</i>, programmi educativi, eventi e iniziative sul territorio per fornire strumenti utili a comprendere meglio il mondo dell'energia e educarne ad un uso sostenibile • Newsletter di Evolvere per condividere informazioni utili ai clienti quali ad esempio gli aggiornamenti del settore fotovoltaico e invio di comunicazioni ad hoc su novità o progetti speciali (es. progettazione nuova area clienti) • Indagini di mercato quali-quantitative condotte in autonomia o con supporto di istituti di ricerche attraverso diversi canali: online, telefonico, personale, in presenza o da remoto 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità elettrica • Cambiamento climatico ed emissioni GHG • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Webinar per la condivisione dei risultati sul monitoraggio nell'ambito del Protocollo per la prevenzione delle attivazioni non richieste • Dialogo e confronto continuo con le associazioni dei consumatori, per migliorare la soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto anche attraverso canali dedicati quali FiloGiallo ed area web riservata e Protocollo di Conciliazione Paritetica • Incontri e workshop annuali con i referenti nazionali per presentare i risultati, obiettivi e strategie future • Partecipazione ad iniziative specifiche sul mercato dell'energia e sulla sostenibilità promosse dalle singole associazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti • Cybersecurity & Data Protection • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità elettrica • Etica e integrità del business • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia
PARTNER COMMERCIALI	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione alla convention annuale per la condivisione di strategia e obiettivi di transizione energetica • Attività di formazione/informazione via web anche con piattaforme dedicate sulle soluzioni di efficienza energetica nel settore di condomini, nel settore industriale del terziario e delle Piccole Medie Imprese (PMI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità elettrica • Cambiamento climatico ed emissioni GHG
SOCIETÀ DI DISTRIBUZIONE ELETTRICA/GAS	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop e webinar formativi da parte delle imprese di distribuzione finalizzati ad illustrare nuovi processi o funzionalità resi disponibili sui loro applicativi o portali, che vedono attivamente coinvolti i venditori • Sessioni annuali con i distributori più rilevanti sul territorio per la condivisione dei risultati e delle strategie per gli sviluppi futuri del servizio verso i clienti • Incontri periodici sia in presenza che sulle piattaforme dedicate per affrontare temi contingenti legati sia alla risoluzione di criticità che hanno impatto sul servizio offerto al cliente, che per l'attuazione di nuovi processi o l'evoluzione degli esistenti per migliorare la <i>customer experience</i> • Progetti e gruppi di lavoro per la progettazione comune di nuovi prodotti o servizi a favore dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Innovazione e digitalizzazione

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri istituzionali in presenza e <i>webinar</i> al fine di proporre soluzioni e servizi nell'ambito dell'offerta gas ed energia elettrica e soluzioni di efficienza energetica nel settore di condomini, nel settore industriale del terziario e delle PMI 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità elettrica • Cambiamento climatico ed emissioni GHG • Innovazione e digitalizzazione • Cybersecurity & Data Protection
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni di coordinamento e comunicazioni via mail per accrescere la cultura e informazione in ambito salute e sicurezza • Approfondimenti e <i>workshop</i> dedicati previsti nel modello di <i>Strategic Sustainable Sourcing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Cambiamento climatico ed emissioni GHG • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico ed energie rinnovabili • Innovazione e digitalizzazione • Catena di fornitura sostenibile
FORZA VENDITA INDIRETTA	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri e <i>webinar</i> per la formazione su nuovi prodotti relativi all'offerta di <i>commodity</i> e di soluzioni per l'efficienza energetica • Partecipazione a <i>convention</i> annuale volta alla condivisione della strategia e degli obiettivi di transizione energetica • Tramite Evolvere, aggiornamenti periodici via mail sull'andamento del business, condivisione strategia, progetti 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Cambiamento climatico ed emissioni GHG • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità elettrica • Innovazione e digitalizzazione • Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento e sviluppo dei rapporti, tramite il coordinamento di Eni, con le <i>authority</i> (ARERA, i soggetti gestori quali il Sistema Informativo Integrato di Acquirente Unico, GSE, ENEA, Médiateur National de l'Energie, Commission de Regulation de l'Energie, Direction Générale de l'Energie et du Climat), nonché con i Ministeri e le altre pubbliche amministrazioni, nell'ambito delle politiche e delle direttive tramite la partecipazione a momenti di discussione e intermediazione ed incontri periodici • Attività di intermediazione, in occasione di consultazioni e audizioni con le autorità competenti in merito alla tutela dei clienti socialmente ed economicamente vulnerabili. L'orientamento di tutelare i clienti vulnerabili per età, per disagio fisico, anche attraverso lo strumento tariffario, non può non accompagnarsi al superamento della tutela tariffaria dei rimanenti clienti • Supporto a iniziative regionali/locali per traguardare obiettivi di riduzione dell'impatto economico sulle bollette con formule simili ai bonus sociali (es. in Basilicata, Provincia di Trento) • Proposta, in sede di audizione al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro sul PNRR, di un sistema di incentivazione relativo a interventi di efficienza energetica a vantaggio di clienti vulnerabili, attraverso la standardizzazione di progetti da economia comportamentale • Partecipazione tramite Be Charge ad Umbria Green Festival, evento in collaborazione con Regione Umbria e Arpa Umbria (con l'obiettivo della diffusione della cultura e-mobility e della rete di ricarica esistente sul territorio) 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alle comunità locali • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Soluzioni per i clienti: mobilità elettrica
ISTITUTI BANCARI	<ul style="list-style-type: none"> • Intensificati accordi di collaborazione commerciale per servizi finanziari a supporto delle soluzioni in ambito di efficienza energetica per i settori condomini, industriale, terziario e delle PMI, nonché nei confronti dei partner e dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico ed energie rinnovabili • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Cambiamento climatico ed emissioni GHG

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
UNIVERSITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazioni con il Politecnico di Milano, ad esempio per lo <i>Smart Mobility Report</i> di BeCharge • Partecipazione a <i>steering committees e webinar</i> con focus su temi quali ad esempio l'efficienza energetica, <i>smart building, smart city</i> nell'ambito di osservatori che hanno previsto la costituzione anche di gruppi di lavoro specifici 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti umani • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Innovazione e digitalizzazione • Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità elettrica • Cambiamento climatico ed emissioni GHG

Plenitude nelle principali iniziative di sostenibilità a livello internazionale

In continuità con il precedente anno, tramite Eni, Plenitude, prende parte alle seguenti iniziative per la promozione dello sviluppo sostenibile a li-

vello internazionale:

- *UN Global Compact*¹⁵
- *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*¹⁶

15 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare la seguente pagina: [Homepage | UN Global Compact](#)

16 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare la seguente pagina: [World Business Council For Sustainable Development \(WBCSD\)](#)