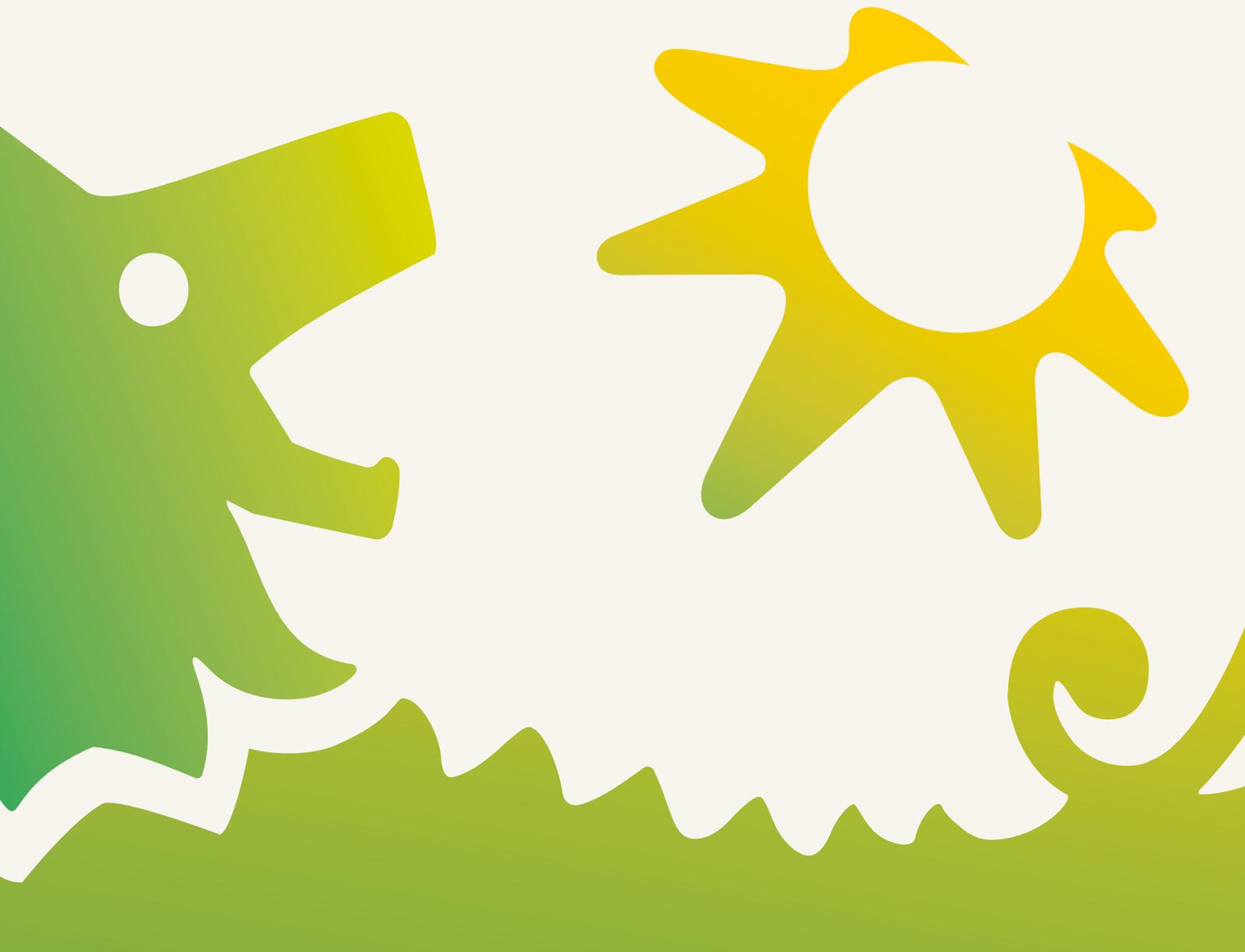


# ABBIAMO ENERGIA PER CAMBIARE

REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2021





SIAMO UNA **SOCIETÀ BENEFIT**  
E VOGLIAMO AVERE UN IMPATTO  
POSITIVO SULLA SOCIETÀ E  
SULL'AMBIENTE, ANCHE GRAZIE  
AD INVESTIMENTI NELLA  
**PRODUZIONE DI ENERGIA  
DA FONTI RINNOVABILI.**

SIAMO AL FIANCO DEI  
NOSTRI CLIENTI OFFRENDO  
SOLUZIONI ENERGETICHE  
ALL'AVANGUARDIA PER AIUTARLI  
A ESSERE **PROTAGONISTI DELLA  
TRANSIZIONE ENERGETICA.**



<b>01</b>	<b>LA SOSTENIBILITÀ PER PLENITUDE</b>	<b>6</b>
1.1	Highlight	8
1.2	Il percorso di Plenitude Società Benefit	10
1.3	Il cambiamento climatico e la transizione energetica	15
1.4	Il modello di business di Plenitude	19
1.5	Strategia di sostenibilità integrata: il modello ESG e il contributo agli SDG	30
<b>02</b>	<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT E MATERIALITÀ</b>	<b>36</b>
2.1	Stakeholder Engagement	38
2.2	Analisi di materialità	46
<b>03</b>	<b>GOVERNANCE</b>	<b>50</b>
3.1	Corporate governance	53
3.2	I valori che guidano la Società	60
3.3	Sistema normativo della Società	61
3.4	Modello di risk management	64
3.5	Privacy, Data protection e Cybersecurity	72
<b>04</b>	<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI</b>	<b>74</b>
4.1	La strategia per contrastare il cambiamento climatico	77
4.2	Le emissioni dirette e indirette	94

<b>05</b>	<b>SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS</b>	<b>96</b>
5.1	L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente	99
5.2	Innovazione e digitalizzazione	106
5.3	La gestione sostenibile delle risorse naturali	112
5.4	Catena di fornitura sostenibile	116
<b>06</b>	<b>PERSONE</b>	<b>120</b>
6.1	Il rispetto per tutte le nostre persone	123
6.2	L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude	128
6.3	Il supporto alla crescita ed alla valorizzazione delle persone	132
<b>07</b>	<b>COMUNITÀ</b>	<b>136</b>
7.1	La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	139
7.2	Supporto alle comunità locali	143
<b>08</b>	<b>ALLEGATI</b>	<b>144</b>
8.1	Nota metodologica	146
8.2	Societogramma	152
8.3	Tabelle di correlazione	154
8.4	Definizione dei Temi Materiali	156
8.5	Tabelle di performance	160
8.6	GRI Content Index	174

# Messaggio agli stakeholder

Il percorso che abbiamo intrapreso come Plenitude rispecchia a pieno il tipo di azienda che vogliamo essere: abilitatori della transizione energetica per il **beneficio comune**.

Nel luglio 2021 siamo diventati Società Benefit, prima grande azienda italiana nel settore dell'energia a farlo. Un passaggio fondamentale che ci ha permesso di concretizzare la nostra mission e i nostri valori. Un modello aziendale unico, in grado di creare e diffondere una nuova **cultura dell'uso sostenibile dell'energia**, fondata sulla valorizzazione delle **fonti energetiche rinnovabili**, sulla promozione di modelli di **consumo responsabili** grazie a soluzioni tecnologiche eque e accessibili, che guarda alla **diversità** quale prezioso elemento di resilienza aziendale e basato su **rapporti trasparenti e corretti** con i clienti e gli stakeholders.

Essere Società Benefit, infatti, significa creare valore condiviso non solo per gli azionisti, ma anche per la collettività e per gli ecosistemi, impegnandosi a generare impatti positivi e alimentare il cambiamento. Quest'anno abbiamo quindi deciso di iniziare a raccontare i nostri impegni, gli obiettivi e le iniziative intraprese nel corso del 2021 nel **primo Report di Sostenibilità di Plenitude**. Con il coinvolgimento di oltre 900 stakeholder, tra cui clienti, fornitori, dipendenti e istituzioni, abbiamo individuato i temi rilevanti di sostenibilità sui quali concentrare le nostre azioni per creare valore condiviso in un contesto caratterizzato da forti incertezze, quali la pandemia, l'estrema volatilità dei prezzi delle commodity e delle materie prime e la recente crisi internazionale. Tali circostanze implicano, ancora di più, la necessità di **accelerare l'integrazione** del modello di sviluppo economico globale con la generazione di valore sociale e la gestione responsabile delle risorse naturali.

Con riferimento agli Obiettivi delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile (c.d. SDG), abbiamo sviluppato la nostra **strategia di sostenibilità**, fondata su cinque pilastri chiave: Clima ed emissioni, Sostenibilità di Business, Persone, Comunità e Governance.

Vogliamo tutelare il clima e sostenere la **transizione energetica**, grazie ad un **percorso di decarbonizzazione** volto al raggiungimento della neutralità carbonica al 2040 delle nostre attività e dei servizi e prodotti offerti; tale strategia si baserà, in particolare, sulla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, con l'obiettivo di raggiungere più di 6 GW di capacità installata entro il 2025 e oltre 15 GW nel 2030. Abbiamo integrato l'offerta commerciale con soluzioni per l'efficienza energetica, per incrementare il risparmio energetico di famiglie e imprese, grazie a sistemi innovativi. Ci siamo dati come obiettivo di offrire, entro fine 2022, a tutta la nostra clientela residenziale energia elettrica da fonte rinnovabile, anche mediante certificati d'origine. Supporteremo inoltre lo sviluppo della mobilità elettrica, abilitando un'infrastruttura alimentata da energia rinnovabile che potrà contare su circa 30 mila punti di ricarica al 2025 e 35 mila al 2030.

Nel nostro business, poniamo **i nostri clienti al centro** e ci impegniamo a costruire con loro una relazione duratura e trasparente. Un dialogo costante che ci consente di intercettare nuove esigenze da tradurre in offerte e servizi che rispondano in maniera puntuale ai bisogni della clientela e di offrire una customer *experience* di qualità. Innovazione, tecnologia e tutela delle risorse naturali sono elementi chiave del nostro approccio di business, nell'ottica di un miglioramento continuo.

Il nostro percorso di crescita pone le nostre persone al centro, riconoscendole quali elemento chiave per lo sviluppo dell'azienda. Adottiamo un modello orientato al **benessere delle persone** che mira allo sviluppo personale e professionale dei talenti e delle individualità e alla creazione di un ambiente di lavoro inclusivo che valorizzi la diversità. Intendiamo lavorare in sinergia e sostenere le **comunità** nei territori in cui operiamo, impegnandoci a diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia.

In un settore ricco di nuove sfide e opportunità come quello energetico, abbiamo inoltre creato un modello di **governance societaria** ispirato ai nostri principi per generare valore sostenibile per tutti i nostri stakeholder, nel rispetto del principio di responsabilità sociale, con un dialogo aperto e trasparente e la conoscenza approfondita della nostra realtà di riferimento.

Ci aspetta un percorso impegnativo e sfidante, che vogliamo affrontare con passione e coraggio, spinti da una forte motivazione verso il beneficio comune, **abilitatori della transizione energetica**.



# 01 LA SOSTENIBILITÀ PER PLENITUDE

1.1	<b>Highlight</b>	8
1.2	<b>Il percorso di Plenitude Società Benefit</b>	10
1.3	<b>Il cambiamento climatico e la transizione energetica</b>	15
1.4	<b>Il modello di business di Plenitude</b>	19
1.5	<b>Strategia di sostenibilità integrata: il modello ESG e il contributo agli SDG</b>	30

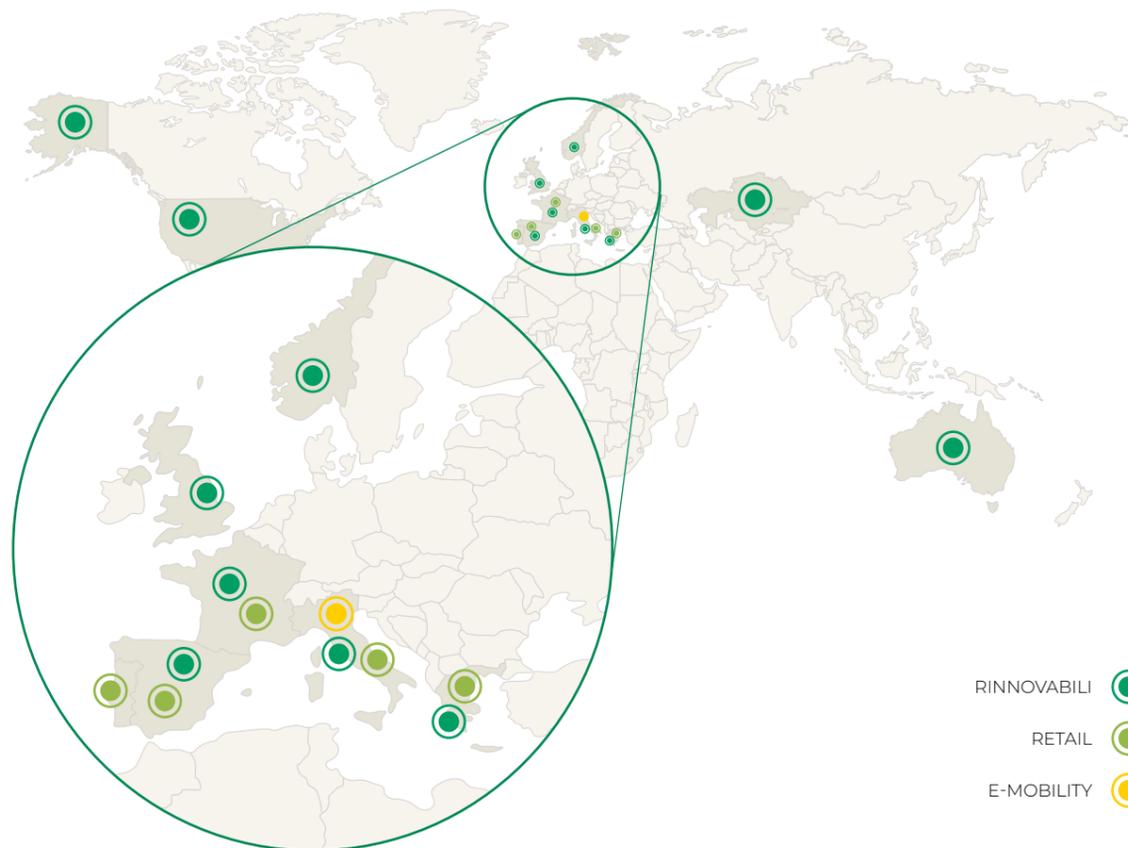


# 1.1 Highlight

Plenitude è una Società Benefit che opera nel settore energetico e attraverso le tre aree di business, Rinnovabili, Retail e e-mobility, offre prodotti e servizi che accompagnano i propri Clienti nel percorso di transizione energetica.

Plenitude è presente in quattro continenti con oltre 2.000 dipendenti e promuove la produzione di energia da fonti rinnovabili, con l'obiettivo di avere un impatto positivo sulla comunità e l'ambiente.

## LA PRESENZA DI PLENITUDE NEL MONDO



- RINNOVABILI
- RETAIL
- E-MOBILITY



ITALIA  
FRANCIA  
GRAN BRETAGNA  
NORVEGIA  
SPAGNA  
KAZAKISTAN  
AUSTRALIA  
USA



ITALIA  
FRANCIA  
GRECIA  
SLOVENIA  
SPAGNA  
PORTOGALLO



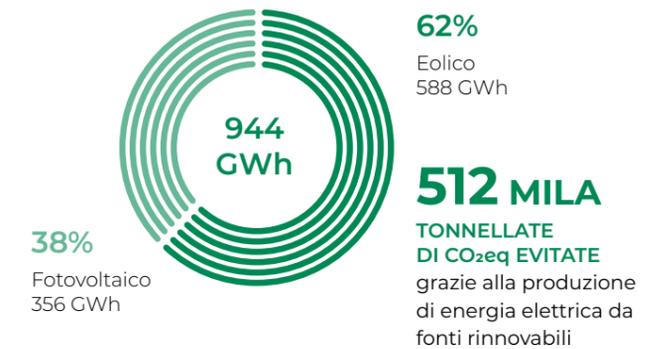
ITALIA

## CLIMA ED EMISSIONI

### CAPACITÀ INSTALLATA 2021

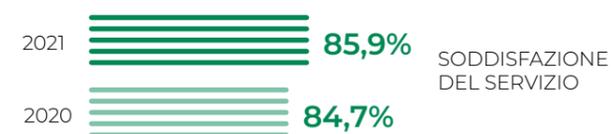


### PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE 2021 (GWh)



## SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

### SODDISFAZIONE CLIENTI PLENITUDE



### INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

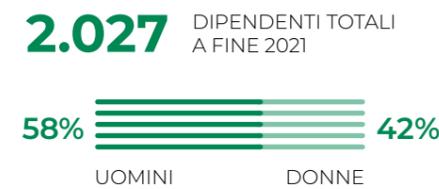
**84%** Nuovi contratti gestiti DIGITALMENTE

### CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE

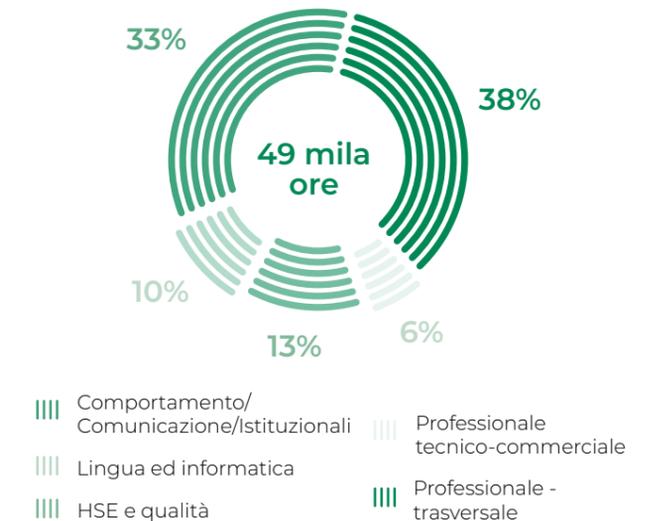
**100%** Fornitori di Plenitude SELEZIONATI SECONDO CRITERI SOCIALI

## PERSONE

### COMPOSIZIONE DEL PERSONALE



### ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA DI CORSO



### GENDER PAY RATIO

**97**  
PAY RATIO TOTALE PER LA REMUNERAZIONE FISSA E VARIABILE

### INFORTUNI

**0**  
INFORTUNI REGISTRATI NEL 2021

## COMUNITÀ

### COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHODLER

**oltre 900** STAKEHOLDER COINVOLTI NELLA DEFINIZIONE DEI TEMI DI SOSTENIBILITÀ RILEVANTI PER PLENITUDE

### SUPPORTO ALLE COMUNITÀ

**1,24 mln €** INVESTITI NELLE COMUNITÀ LOCALI

## 1.2

# Il percorso di Plenitude Società Benefit

Plenitude (nuova identità di Eni gas e luce) è la società 100% controllata da Eni SpA, costituita il 1° luglio del 2017 attraverso un processo di societizzazione delle attività di vendita di gas ed elettricità. Le tappe della storia di Plenitude sono

tutte volte ad offrire ai Clienti una proposta di valore sempre più sostenibile, che supporti la transizione verso un consumo più efficiente di energia attraverso la progressiva decarbonizzazione delle proprie attività.

2017

Nascita di Eni gas e luce



gas e luce

2019

**Acquisizione di Sea** (società per la riqualificazione energetica degli edifici)



**Lancio di E-Start**, la gamma di prodotti per la ricarica dei veicoli elettrici per clienti residenziali e business

e-start

2021

Gennaio 2021

**Acquisizione di Aldro Energia**

(espansione del business di vendita gas ed energia nel mercato iberico)



Luglio 2021

Conclusione dell'**integrazione del portafoglio delle attività italiane delle energie rinnovabili di Eni**



gas e luce

Eni gas e luce diventa **Società Benefit**

Novembre 2021

**Acquisizione di Be Power**

(operatore di servizi di ricarica per veicoli elettrici)



2018

Expansione delle attività nel mercato greco



2020

**Acquisizione di Evolvere**

(generazione distribuita di energia rinnovabile da fotovoltaico)



**Partnership con OVO in Francia** (soluzioni per l'utilizzo efficiente dell'energia)



2022

**Marzo 2022**

Eni gas e luce diventa Plenitude



plenitude



## SOCIETÀ BENEFIT: CHE COSA SIGNIFICA?

Il paradigma delle **Benefit Corporation** è stato ideato nel 2006 da B-Lab, un'organizzazione internazionale no profit che ambisce a trasformare il sistema economico globale in un'opportunità a beneficio di tutte le persone e il pianeta, sostenendo una visione di economia inclusiva, equa e rigenerativa.

Nel 2015, in Italia, questo modello aziendale è stato recepito tramite la **legge 28 dicembre 2015, n. 208**, che prevede la possibilità per le imprese di costituirsi come **Società Benefit**, ovvero una forma legale di società a scopo di lucro, che implica l'integrazione dell'oggetto sociale con **obiettivi specifici di beneficio comune, richiedendone obbligatoriamente la rendicontazione degli impatti e dei risultati ottenuti attraverso standard di valutazione esterni**, al fine di garantire il più alto livello di trasparenza ed accountability.

Le **società B-Corp**, invece, sono le imprese che hanno ottenuto la **certificazione da B-Lab**, in seguito ad un processo di misurazione ed analisi del profilo di sostenibilità sociale, ambientale e di governance dell'azienda (B Impact Assessment – BIA), in cui è richiesto un punteggio minimo di 80 su 200 per validare la classificazione. Le imprese italiane accreditate B-Corp, per mantenere la certificazione, hanno l'obbligo di trasformarsi in Società Benefit entro 2 anni dalla prima certificazione.

Ad oggi, l'Italia è il Paese con il tasso di crescita delle Società Benefit più veloce in Europa: alla fine del 2021 si contano più di 1.000 Società Benefit<sup>A</sup> e più di 140 B-Corp, mentre, nel mondo, sono più di 4.600 le Società **B-Corp**<sup>B</sup>.

A - The B-Corp Book, [https://nativab.com/wp-content/uploads/2021/06/B\\_BOOK\\_2021.pdf](https://nativab.com/wp-content/uploads/2021/06/B_BOOK_2021.pdf)

B - Cambiare il mondo è un'impresa. Possibile. Il primo report delle B Corp italiane, <https://unlockthechange.it/il-primo-report-delle-b-corp/>

Dalla nascita, la Società ha infatti intrapreso un percorso di ampliamento delle attività nel settore energetico tramite acquisizioni e joint venture, includendo **la produzione di energia da fonti rinnovabili, soluzioni energetiche innovative**, come l'efficientamento energetico degli edifici e l'installazione di pannelli fotovoltaici, e **servizi per la mobilità elettrica**.

Il processo di integrazione dei diversi settori di business per l'energia sostenibile ha subito una rapida accelerazione nel 2021, grazie al completamento del passaggio del portafoglio delle attività di produzione di energie

rinnovabili di Eni in Plenitude. Inoltre, sempre a luglio 2021, Plenitude<sup>1</sup> ha aggiornato il proprio Statuto Sociale in Società Benefit, diventando di fatto la prima grande azienda italiana del settore dell'energia a farlo.

Le Società Benefit rappresentano un'evoluzione del concetto di azienda, perseguendo, accanto all'obiettivo di profitto, lo scopo di avere un impatto positivo sulla società, le comunità e le persone e sull'ambiente. Essere una Società Benefit significa infatti creare valore condiviso non solo per gli azionisti, ma anche per la collettività e gli ecosistemi.

Per Plenitude diventare Società Benefit è stato quindi un passaggio fondamentale del percorso verso lo sviluppo sostenibile del business, in linea con la propria mission, che punta ad assistere i propri Clienti nell'utilizzo sempre migliore e più efficiente dell'e-

nergia, contribuendo all'impegno dell'Azienda per la transizione energetica.

In virtù dello status di società Benefit, Plenitude si è impegnata a perseguire **quattro finalità** specifiche di beneficio comune.

## LE FINALITÀ DI PLENITUDE



**DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA**

Concorrere a **creare e diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia**, valorizzando il ricorso a fonti di energia rinnovabile ed educando a un consumo energetico consapevole ed efficiente, per contribuire attivamente alla transizione energetica in corso.



**SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA**

**Promuovere**, anche in collaborazione con altre entità, lo sviluppo e la commercializzazione di **prodotti, servizi e tecnologie** in grado di assicurare un **utilizzo responsabile dell'energia**, migliorando la qualità della vita.



**SALVAGUARDIA DELLA DIVERSITÀ E DELL'INTEGRAZIONE**

**Salvaguardare**, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, la **diversità e l'integrazione** come risorse preziose, nonché creare condizioni favorevoli all'accoglienza e alla **flessibilità del lavoro**, sostenendo la conciliabilità dei tempi di vita e di lavoro.



**CENTRALITÀ DEL CLIENTE ATTRAVERSO UN RAPPORTO TRASPARENTE E CORRETTO**

**Accompagnare i clienti a fare un uso migliore dell'energia e porli al centro della propria attività**, relazionandosi con loro con correttezza e trasparenza, offrendo prodotti e servizi di qualità, in linea con le loro esigenze, al fine di rendere più sostenibile lo stile di vita e le abitudini dell'intera collettività.



L'Azienda intende quindi realizzare azioni concrete per ottemperare ai propri impegni e misurarne l'impatto sulla società.



DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA

■ Per **DIFFONDERE LA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA**, Plenitude si è impegnata a sviluppare diverse iniziative di comunicazione rivolte ai consumatori tramite canali web, magazine, podcast, video e a collaborare con altre aziende e organizzazioni. L'obiettivo è quello di condividere conoscenze, esperienze e buone pratiche sul consumo efficiente dell'energia con il maggior numero di persone, agendo sull'educazione e la formazione dei singoli per poter poi contribuire massivamente alla transizione energetica.



SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA

■ Plenitude offre al mercato una **VASTA GAMMA DI SOLUZIONI PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA**, a partire dalla fornitura di energia da fonti rinnovabili fino ai servizi di riqualificazione energetica e all'installazione di pannelli fotovoltaici. L'Azienda persegue, inoltre, il miglioramento continuo attraverso le attività di ricerca e sviluppo nell'ambito dell'energia sostenibile per poter proporre ai propri Clienti modalità di gestione dei consumi energetici all'avanguardia.



SALVAGUARDIA DELLA DIVERSITÀ E DELL'INTEGRAZIONE

■ Plenitude **ABBRACCIA LE DIVERSITÀ**, dando a ogni persona uguali opportunità di crescita per poter valorizzare le attitudini ed i talenti di ognuno. Per questo motivo l'Azienda ha strutturato un sistema di gestione delle risorse umane e di welfare, con iniziative e target specifici, che consente ai propri collaboratori di lavorare in un ambiente lavorativo aperto, stimolante e sicuro, in cui tutti possano sentirsi a proprio agio.



CENTRALITÀ DEL CLIENTE ATTRAVERSO UN RAPPORTO TRASPARENTE E CORRETTO

■ Plenitude **PONE I SUOI CLIENTI AL CENTRO** e si impegna a costruire con loro una relazione duratura e trasparente, nonché un dialogo costante per intercettare nuove esigenze e aree di sviluppo. Per garantire la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei propri Clienti, la Società punta all'eccellenza, non limitandosi agli standard di settore previsti e attua diverse iniziative nell'ottica del miglioramento continuo.

## 1.3

# Il cambiamento climatico e la transizione energetica

Gli effetti del cambiamento climatico, tra cui l'aumento delle temperature, l'innalzamento del livello medio del mare e la maggior frequenza di eventi meteorologici estremi, sono diventati ormai inequivocabili, e gli **Stati e le aziende rivestono un ruolo da protagonisti** nel trovare misure efficaci per invertire la tendenza.

L'ultimo rapporto dell'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), pubblicato ad inizio 2022<sup>2</sup>, evidenzia che gli effetti del cambiamento climatico avanzano molto più rapidamente del previsto, causando impatti avversi diffusi non solo sull'ambiente naturale, ma anche per le persone, si stima infatti che ad oggi circa il 40% della popolazione mondiale è altamente vulnerabile agli impatti climatici. Il rapporto sottolinea **l'urgenza di un'azione immediata e più ambiziosa** rispetto al passato per affrontare i rischi climatici, identificando cruciale il prossimo decennio.

Per affrontare tali sfide, lo sviluppo delle energie rinnovabili rappresenta una delle soluzioni principali, in grado di soddisfare il fabbisogno energetico a zero emissioni nette. Secondo l'International Energy Agency (IEA), la capacità elettrica rinnovabile aumenterà a livello globale del 60% tra il 2020 e il 2026, raggiungendo la capacità energetica attuale combinata di combustibili fossili e nucleare<sup>3</sup>. A supporto di tali previsioni, il rapporto redatto da Bloomberg "Energy Transition Investment Trends" mostra che, nonostante le condizioni economiche instabili causate dalla pandemia da Covid-19, gli investimenti nelle rinnovabili negli scorsi due anni non sono diminuiti. Nel 2021, su scala globale sono stati spesi circa 755 miliardi (un aumento del 21% rispetto al 2020), di cui 366 miliardi solo limitatamente al settore della green energy<sup>4</sup>.

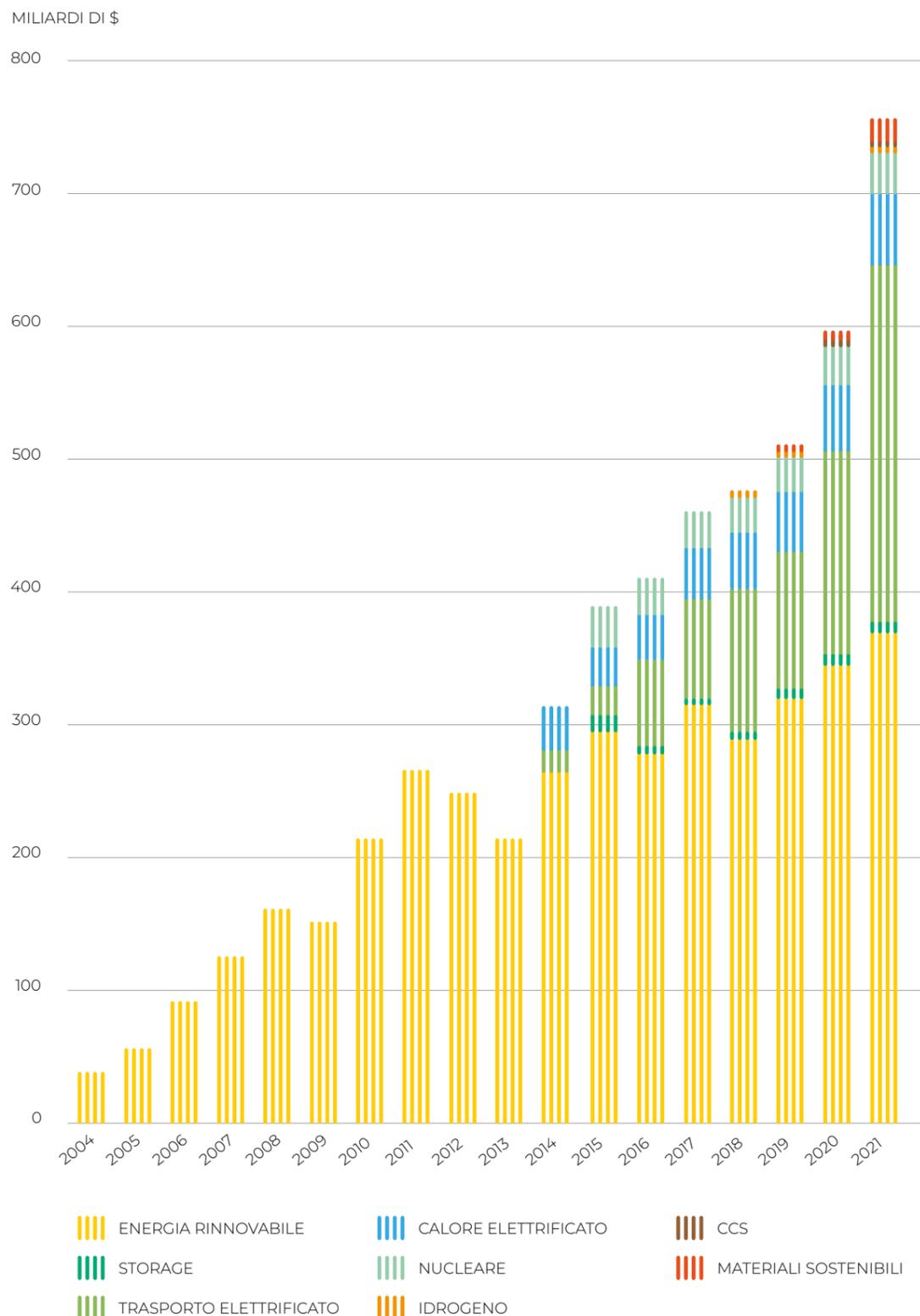
Per affrontare le sfide poste dal cambiamento climatico, lo sviluppo delle energie rinnovabili rappresenta una delle soluzioni principali, in grado di soddisfare il fabbisogno energetico a zero emissioni nette

2 - "Climate Change 2022: Impacts, Adaptation and Vulnerability", IPCC, 2022

3 - Fonte: Renewables 2021 - Analysis and forecast to 2026 (windows.net)

4 - Fonte: Global Investment in Low-Carbon Energy Transition Hit \$755 Billion in 2021 | BloombergNEF (bnef.com)

## INVESTIMENTI GLOBALI NELLA TRANSIZIONE ENERGETICA, PER SETTORE



01. LA SOSTENIBILITÀ PER PLENITUDE

## 1.3.1 LA TRANSIZIONE ENERGETICA IN EUROPA ED ITALIA

Negli ultimi anni, la sempre più diffusa consapevolezza sulla crisi climatica, ha portato l'Unione Europea a definire un piano per rispondere con prontezza alle sfide di un contesto esterno in continuo divenire, rinnovando il proprio impegno quale guida nella lotta al cambiamento climatico e sostenendo la transizione verso un'economia più pulita, resiliente e sostenibile.

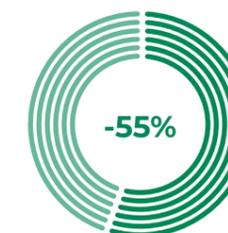
In quest'ottica, nel 2019, l'Unione Europea ha approvato l'European Green Deal, un piano d'azione a livello comunitario per il raggiungimento di un **sistema economico a zero emissioni nette di gas ad effetto serra entro il 2050**<sup>5</sup>. Quest'ambizioso piano mira a trasformare l'Unione Europea in una società equa e prospera, con un'economia di mercato moderna, in cui le emissioni di gas serra sono azzerate e la crescita economica non dipende dall'utilizzo delle risorse naturali. A sostegno di tale visione, il nuovo pacchetto "Fit for 55" presentato nel 2021 a sostegno del Green Deal, rafforza il target di riduzione delle emissioni di anidride carbonica al 2030 al 55% rispetto ai livelli del 1990, e, al contempo, aumenta gli obiettivi relativi alla quota di energia pro-

dotta da fonti rinnovabili al 40% e accresce la percentuale di efficienza energetica per il consumo di energia finale e primaria tra il 36% e il 39% entro il 2030.

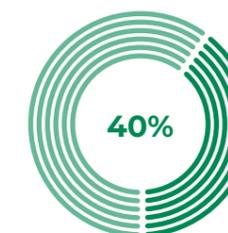
In linea con gli obiettivi europei sull'energia e il clima, nel gennaio 2020, a livello italiano, è stato pubblicato il Piano Nazionale Integrato Energia e Clima al 2030 (PNIEC), che stabilisce obiettivi nazionali al 2030 rispetto all'incremento dell'energia da fonti rinnovabili, efficientamento energetico, riduzione delle emissioni di gas serra e aumento dell'interconnettività elettrica<sup>6</sup>. Mentre il PNIEC presenta una visione nel medio termine, la **Strategia italiana di lungo termine sulla riduzione delle emissioni dei gas a effetto serra**<sup>7</sup>, pubblicata a gennaio 2021, estende le misure previste nell'ambito della transizione energetica come la riduzione dei consumi energetici del 40% rispetto a quelli attuali e lo sviluppo di fonti e vettori più puliti quali l'elettrico e le rinnovabili, con l'obiettivo di raggiungere la neutralità carbonica entro il 2050.

Sebbene l'emergenza sanitaria da Covid-19 abbia temporaneamente modificato le priorità sia a

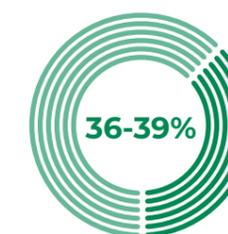
### OBIETTIVI AL 2030 DEL GREEN DEAL EUROPEO



RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA



QUOTA DI ENERGIA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI



EFFICIENZA ENERGETICA

5 - Fonte: Delivering the European Green Deal | European Commission (europa.eu)

6 - Fonte: PNIEC\_finale\_17012020.pdf (mise.gov.it)

7 - Fonte: Microsoft Word - LTS\_Gennaio 2021 (mite.gov.it)

Il 30% delle risorse previste dal PNRR è destinato alla missione “Rivoluzione verde e transizione ecologica”

livello internazionale che a livello nazionale, la **transizione energetica** si è confermata una **necessità non solo per raggiungere gli obiettivi di decarbonizzazione, ma anche per garantire una crescita economica sostenibile e duratura.**

Nel contesto post-pandemico l'Unione Europea ha approvato il Next Generation EU-NGEU<sup>8</sup>, un programma di portata e ambizione inedite, che prevede investimenti e riforme per accelerare la transizione ecologica e digitale e conseguire una maggiore equità di genere, territoriale e generazionale, con l'obiettivo di destinare il 30% dei fondi alla lotta ai cambiamenti climatici, la più alta percentuale di sempre per il bilancio dell'UE.

Nell'ambito del Next Generation EU-NGEU, a livello nazionale nel 2021 è stato presentato il Piano nazionale di ripresa e resilienza – PNRR – che prevede un pacchetto di riforme e investimenti complessivi pari a 235,1 miliardi di euro<sup>9</sup> articolati in sei missioni. Tra queste, alla missione “Rivoluzione verde e transizione ecologica” sono assegnati circa il 30% degli

investimenti previsti volti a assicurare una transizione ambientale equa e inclusiva, puntando alla valorizzazione dell'economia circolare, all'efficientamento energetico di edifici e costruzione e promozione delle fonti rinnovabili nell'ottica di rafforzare l'indipendenza e la resilienza energetica del Paese. Tra le misure previste, il Governo italiano ha reso disponibili diversi strumenti di incentivazione, tra cui le detrazioni fiscali come il **Superbonus**<sup>10</sup>, che prevede un'aliquota di detrazione del 110% per le spese sostenute relativamente ad interventi di riqualificazione energetica e sismica.

In un contesto caratterizzato da forti incertezze, Plenitude è determinata a giocare un ruolo da protagonista nel percorso di transizione energetica, quale **promotore di modelli di sviluppo energetico sostenibili, flessibili e resilienti** basati su una diffusione pervasiva delle energie rinnovabili, su un'evoluzione della mobilità elettrica e su un rinnovamento trasversale del settore retail in grado di cogliere le molteplici opportunità sinergiche che queste importanti sfide mettono a disposizione.

## 1.4

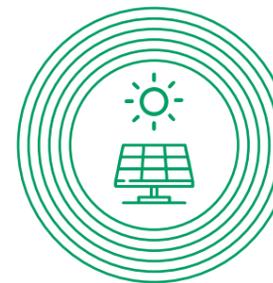
# Il modello di business di Plenitude

Plenitude è un'azienda dell'energia che vuole offrire ai propri Clienti soluzioni sostenibili ed innovative.

In quest'ottica, la Società ha declinato il suo modello di business su tre aree strategiche - **Rinnovabili,**

**Retail e e-mobility** - proponendosi sul mercato come l'unica realtà in grado di combinare la produzione di energia rinnovabile, la vendita di luce, gas e servizi energetici, e un'ampia rete di punti di ricarica per veicoli elettrici.

### AREE STRATEGICHE



#### RINNOVABILI

EOLICO ON SHORE  
E OFF SHORE  
FOTOVOLTAICO  
ALTRO



#### RETAIL

ENERGIA  
GAS  
SERVIZI



#### E-MOBILITY

PROPRIETARIO  
COLONNINE DI RICARICA  
GESTORE COLONNINE  
DI RICARICA  
OPERATORE DI SERVIZI  
DI MOBILITÀ ELETTRICA

8 - Fonte: [https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe\\_it](https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_it)

9 - 191,5 miliardi di euro finanziati attraverso il Dispositivo per la Ripresa e la Resilienza, 13 miliardi di euro attraverso strumento ReactEU e ulteriori 30,6 miliardi di euro con Fondo complementare. Presidenza del Consiglio dei ministri, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, 2021

10 - Fonte: Superbonus 110% | [www.governo.it](http://www.governo.it)

L'area di business "RINNOVABILI" include le attività di **produzione e vendita di energia da fonti rinnovabili**, principalmente eolico, con il 53% della capacità installata, fotovoltaico per il 46% della capacità installata e 1% di storage. L'energia verde viene prodotta con infrastrutture dedicate di

proprietà o gestite, anche tramite joint venture strategiche. Plenitude, a fine 2021, vantava un portafoglio di impianti di generazione di energia rinnovabile in esercizio con capacità pari 1,1 GW e ha l'obiettivo di raggiungere 6 GW di capacità installata al 2025 e 15 GW al 2030.

In riferimento alla fornitura di gas, Plenitude offre ai Clienti residenziali la possibilità di stipulare contratti in cui è prevista la **compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> "Scope 3"**, ovvero derivanti dal gas consumato dai Clienti, mentre per quanto riguarda l'elettricità, la Società, dal 2022, offre a tutti i Clienti residenziali energia elettrica certificata, tramite garanzia d'origine di provenienza europea, come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili, e al 2030 anche a tutti i Clienti industriali. Al 2040 la produzione di energia Rinnovabile

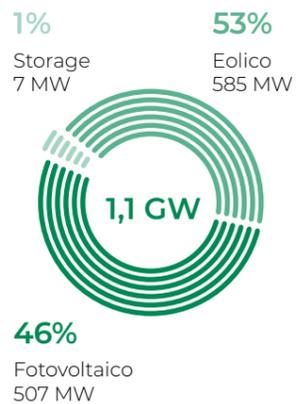
di Plenitude sarà sufficiente a coprire la domanda di energia elettrica dei clienti finali.

La proposta commerciale è inoltre stata integrata con ulteriori servizi, in particolare relativi alle soluzioni per l'efficiamento energetico, come, tra le altre, la riqualificazione energetica degli edifici, l'installazione di impianti fotovoltaici e gli strumenti digitali per il monitoraggio dei consumi domestici di gas ed elettricità, oltre alle offerte internet e di polizze assicurative sviluppate in collaborazione con importanti business partner.

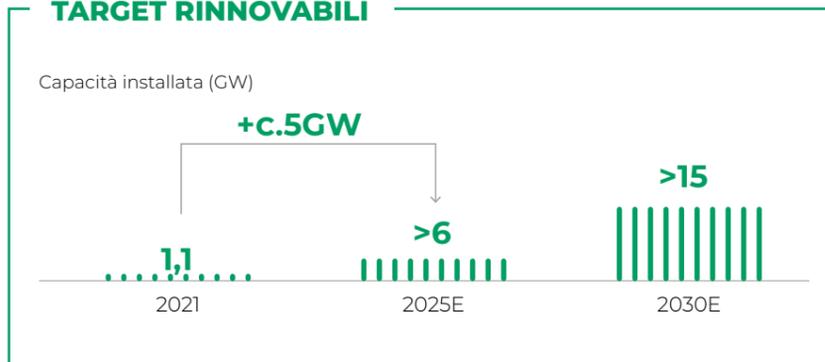
Infine, l'area di business "E-MOBILITY" offre **servizi di ricarica per i veicoli elettrici**, con circa 6.500 punti di ricarica installati in tutta Italia a fine gennaio 2022. Plenitude si è impegnata ad aumentare la capillarità delle

stazioni di ricarica sul territorio. Nei prossimi anni sono infatti previsti ingenti investimenti, con l'obiettivo di raggiungere 30.000 punti di ricarica installati nel 2025 e 35.000 al 2030.

**RINNOVABILI**  
(Capacità installata)



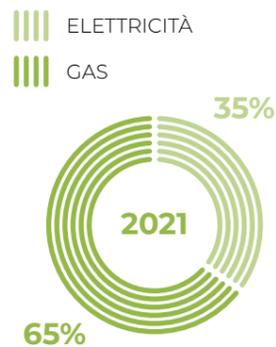
**TARGET RINNOVABILI**



L'Area di business "RETAIL" si occupa **dell'acquisto e della vendita di gas ed energia elettrica** a circa 10 milioni di Clienti finali e business del mercato libero. Attualmente i Clienti si riferiscono principalmente (65%) all'acquisto di gas, ma la prospettiva è di au-

mentare la quota di mercato dell'energia elettrica. Plenitude prevede di accrescere ulteriormente la sua base Clienti, con l'obiettivo di raggiungere 11,5 milioni di Clienti nel 2025 ed oltre 15 milioni di Clienti nel 2030.

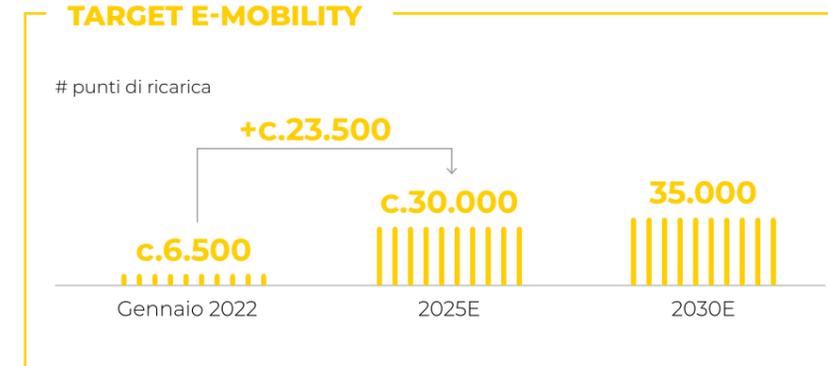
**RETAIL**  
(Clienti)



**TARGET RETAIL**



**TARGET E-MOBILITY**



Circa **6.500** colonnine di ricarica installate in Italia al 31/01/2022

La capacità di Plenitude di raggiungere gli ambiziosi obiettivi di crescita e di sviluppo è supportata da alcuni asset strategici fondamentali:



■ una **PROPOSTA UNICA E DIVERSIFICATA** che integra generazione da energie rinnovabili, soluzioni energetiche per i Clienti e una rete di infrastrutture di ricarica per i veicoli elettrici con una presenza internazionale;



■ un **PORTAFOGLIO IN CRESCITA**, supportato da un'ampia base Clienti (circa 10 milioni di Clienti) e da numerosi progetti di energia rinnovabile di prossima realizzazione;



■ una **PIATTAFORMA INTEGRATA** di generazione e vendita di energia prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili;



■ un **PROFILO FINANZIARIO RESILIENTE**, caratterizzato da una disponibilità di cassa generata dall'area di business "Retail" e da una solida strategia che permetterà di gestire la volatilità del mercato;

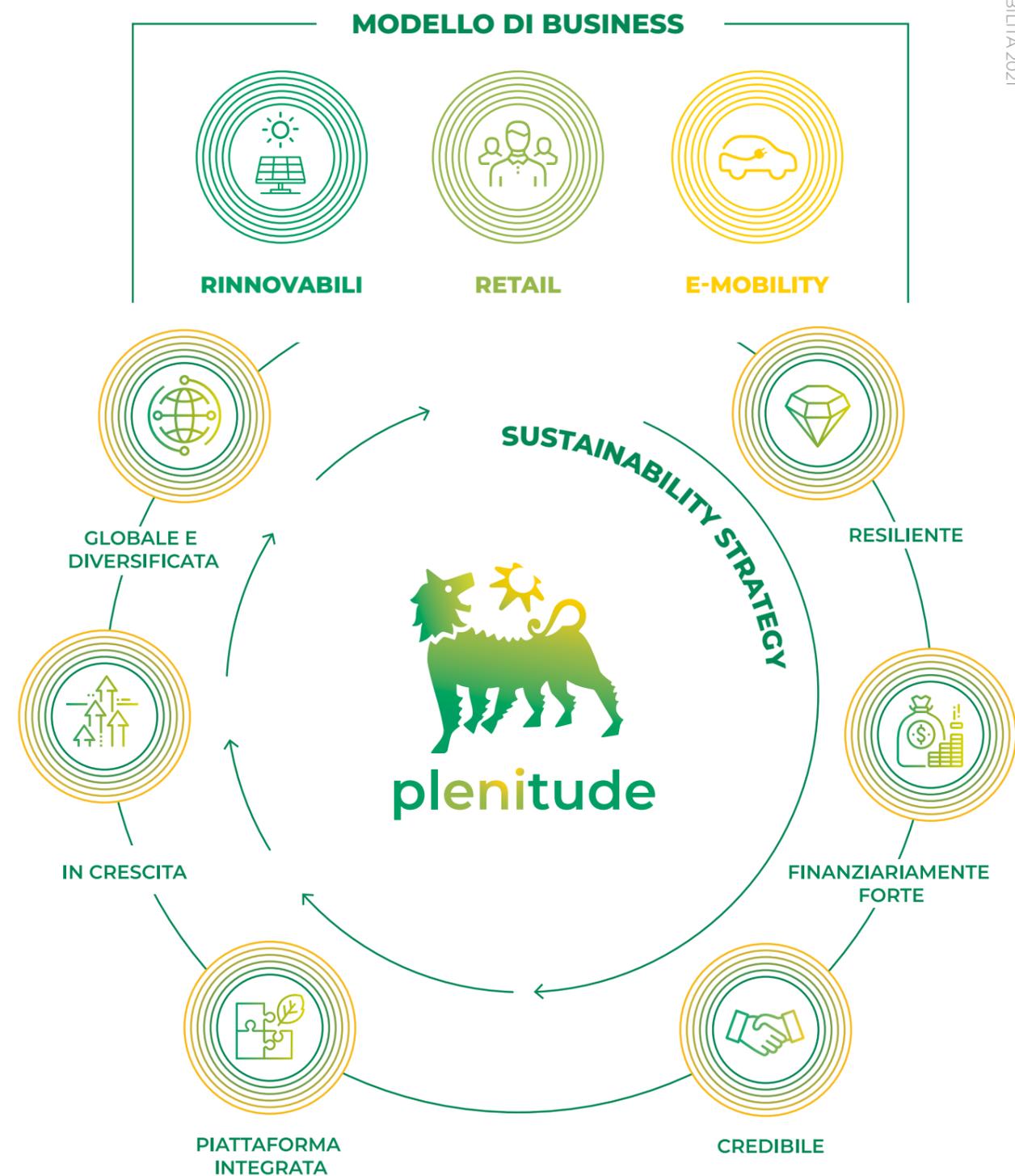


■ una **SOLIDA POSIZIONE FINANZIARIA** che punta ad accedere in modo indipendente ai mercati dei capitali, con un forte azionista di riferimento dalla consolidata impronta industriale e con un'organizzazione ben sviluppata;



■ un **MODELLO CREDIBILE FOCALIZZATO SU UNA STRATEGIA ESG** che punta alla crescita sostenibile, con l'obiettivo di raggiungere la neutralità carbonica entro il 2040, attraverso lo sviluppo di capacità di generazione di energia rinnovabile derivante da impianti proprietari che consentirà di coprire l'intero fabbisogno di energia elettrica della base Clienti e il rafforzamento della strategia di decarbonizzazione gas mediante attività di off-setting carbonica.

**PLENITUDE: UNA PROPOSTA UNICA**



## 1.4.1 LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

Il modello di business di Plenitude integra l'obiettivo di profitto, con il perseguimento del beneficio comune per la **creazione di valore per la collettività**.

Nel 2021, il valore economico generato da Plenitude è stato pari a 7.384 milioni di euro: di tale valore, oltre il 95% – pari a circa 7.021 milioni di euro – è stato distribuito ai diversi stakeholder dell'Azienda. Nello specifico, circa 6.616 milioni di euro (94% del valore distribuito) sono stati distribuiti a fornitori

di beni e servizi (in particolare fornitori di gas naturale ed energia elettrica), mentre ai dipendenti sono stati distribuiti circa 149 milioni di euro (2% del valore distribuito), includendo stipendi, oneri sociali, TFR e altre spese per il personale. Nel corso dell'anno, sono stati distribuiti ai finanziatori 217 milioni di euro, di cui 185 milioni di euro tramite dividendi e 32 milioni di euro riferiti agli oneri sull'indebitamento, e sono state pagate imposte per 39 milioni di euro.

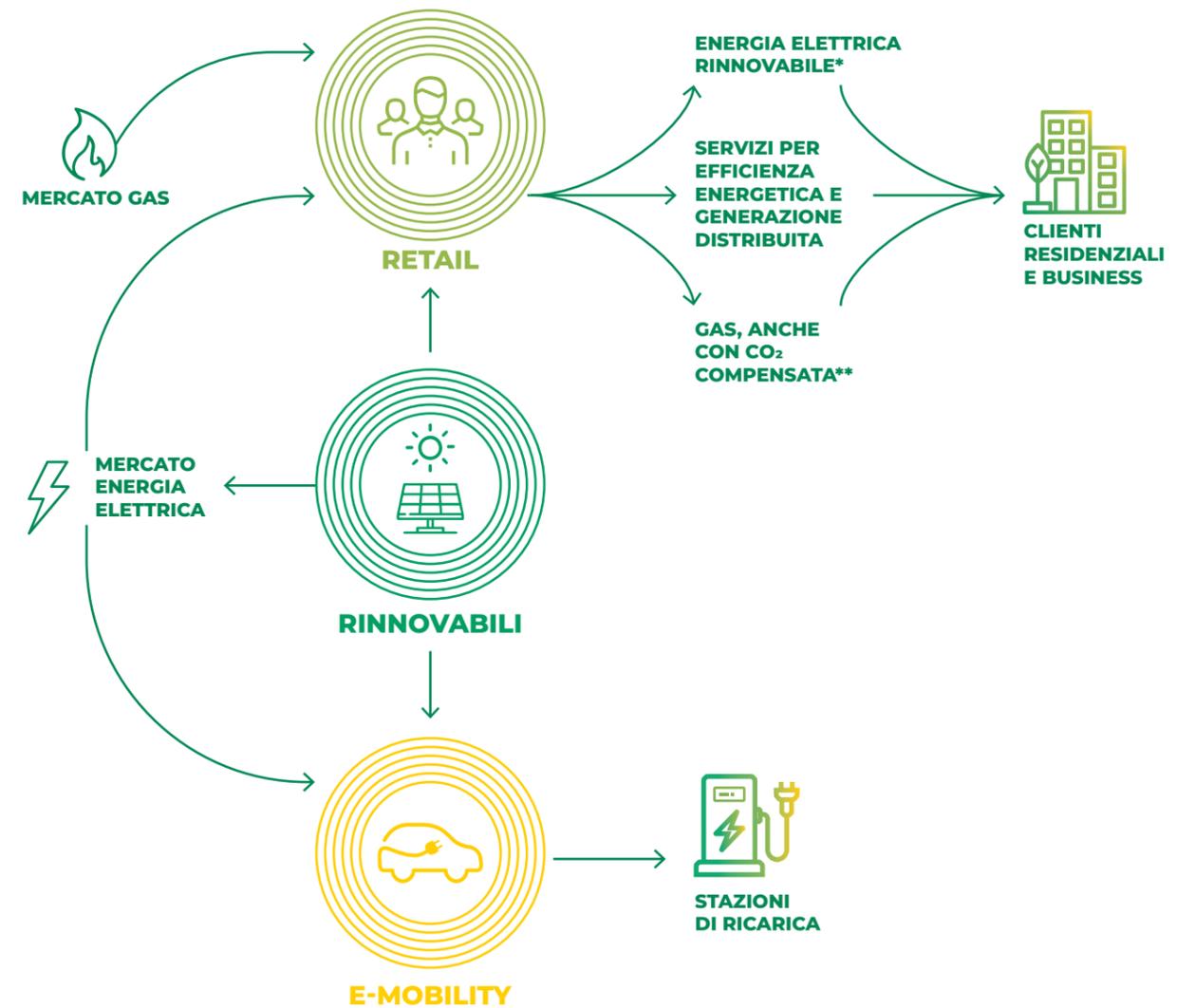
### VALORE ECONOMICO GENERATO €



## 1.4.2 LA CATENA DEL VALORE DI PLENITUDE

Plenitude opera lungo l'intera catena del valore dell'energia, che va dalla generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili, alla vendita di energia elettrica, gas e servizi, fino ad un'ampia rete di punti ricarica per veicoli elettrici.

La sinergia tra le diverse attività consente di offrire ai Clienti prodotti e servizi sempre più sostenibili e in linea con le loro esigenze, di arricchire la gamma di offerta e di ottimizzare la produzione e il consumo dell'energia.



\* Plenitude, dal 2022, offre a tutti i Clienti residenziali energia elettrica certificata, tramite garanzie d'origine di provenienza europea, ovvero immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili (come previsto dalla regolazione vigente in materia) e al 2030 anche a tutti i Clienti business. Al 2040 la produzione di energia Rinnovabile di Plenitude sarà sufficiente a coprire la domanda di energia elettrica dei Clienti finali.

\*\* Offerta di gas con la possibilità di compensare le emissioni tramite crediti di carbonio e l'introduzione di fonti alternative al gas, ovvero il biometano nel 2026 e l'idrogeno nel 2030, per poter raggiungere la neutralità carbonica nel 2040.

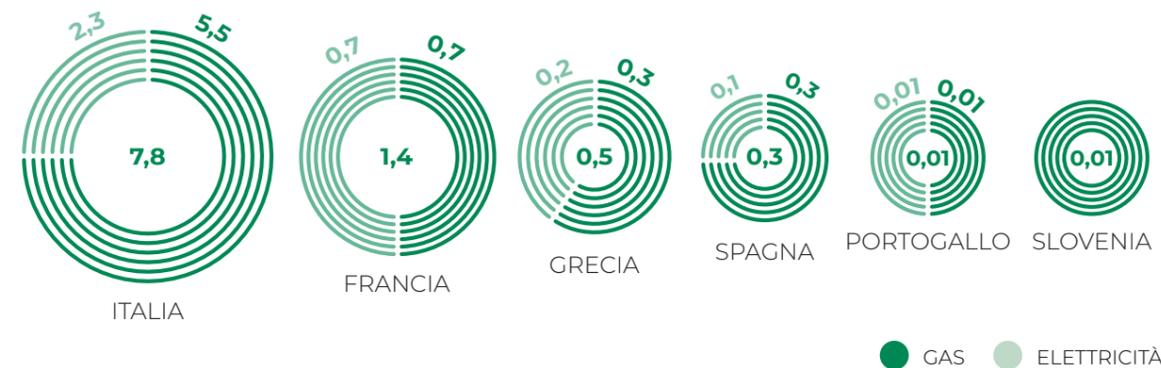


## RETAIL

Nell'area di business "Retail", Plenitude ha attualmente un totale di circa 10 milioni di Clienti. In riferimento alla vendita di gas naturale a famiglie<sup>12</sup>, condomini e imprese, Plenitude è il principale operatore di mercato in Italia, con oltre 5,5 milioni di Clienti, e Grecia (dove è concentrato sul segmento famiglie e serve 0,5 milioni di Clienti). Per la fornitura di energia elettrica a uso domestico, in-

vece, Plenitude è il secondo operatore nel mercato libero in Italia, con 2,3 milioni di Clienti. In Francia, Plenitude è il quarto operatore per numero di Clienti nel mercato (1,4 milioni in totale) per la vendita di gas naturale ed energia elettrica a famiglie, condomini, imprese e pubblica amministrazione ed è presente anche in Spagna, Portogallo, Grecia e Slovenia

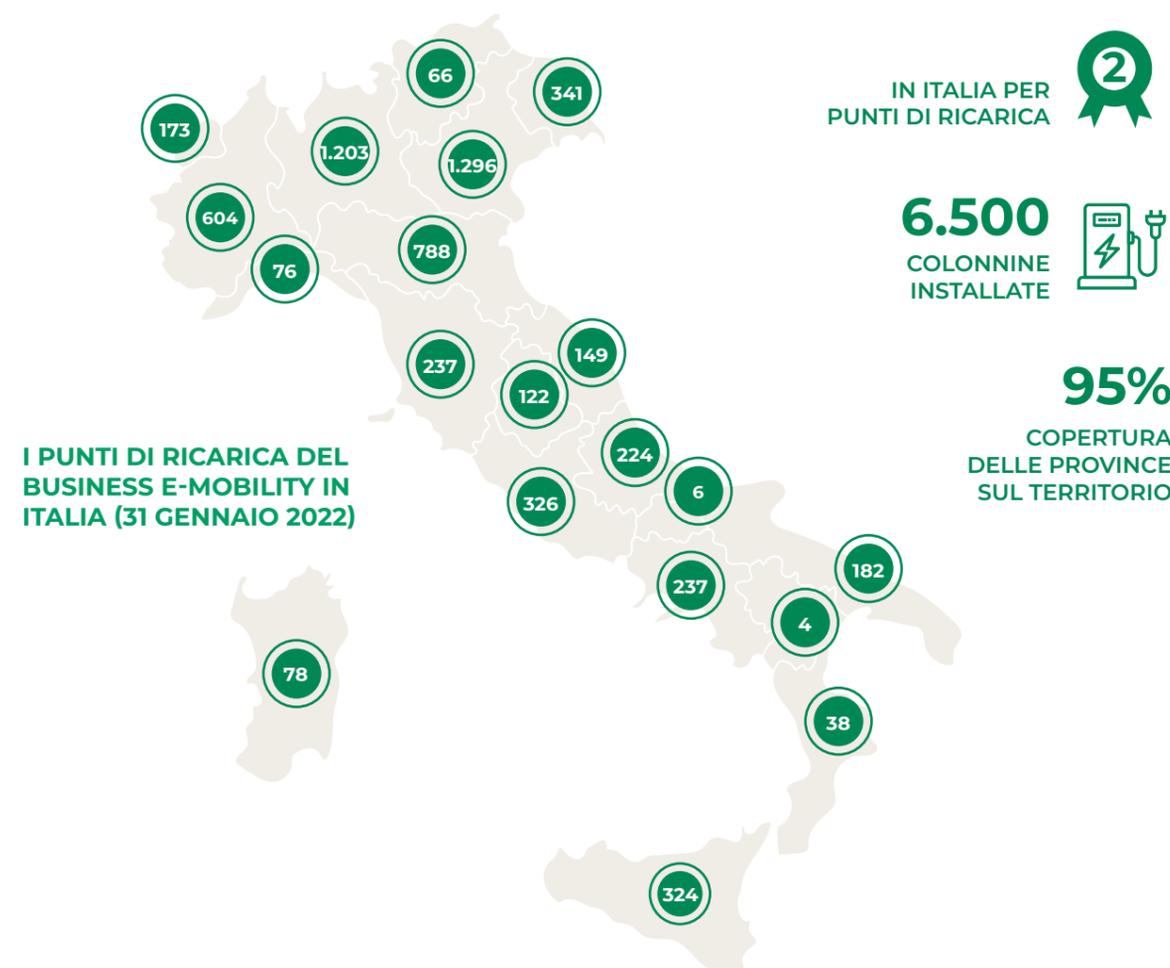
### NUMERO DI CLIENTI PER TIPOLOGIA DI COMMODITY (MILIONI)



## E-MOBILITY

Plenitude è il secondo operatore in Italia per numero di punti di ricarica per veicoli elettrici con circa 6.500 colonnine installate

in tutta Italia, a gennaio 2022, coprendo il 95% delle province del territorio.



### I CLIENTI DEL BUSINESS RETAIL IN EUROPA (MILIONI, 2021)



12 - Plenitude ha stipulato accordi pluriennali di approvvigionamento e somministrazione di gas con la controllante Eni e fornitori terzi per soddisfare il fabbisogno di gas della propria clientela.

# 1.5

## Strategia di sostenibilità integrata: il modello ESG e il contributo agli SDG

La strategia di sostenibilità di Plenitude è integrata nella strategia di business e ne supporta lo sviluppo verso un modello di creazione del valore condiviso

Nella realizzazione della strategia di sostenibilità, Plenitude si impegna a contribuire attivamente a 10 dei 17 Sustainable Development Goals (SDG), ovvero gli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 definiti dalle Nazioni Unite nel 2015 per costruire un futuro di

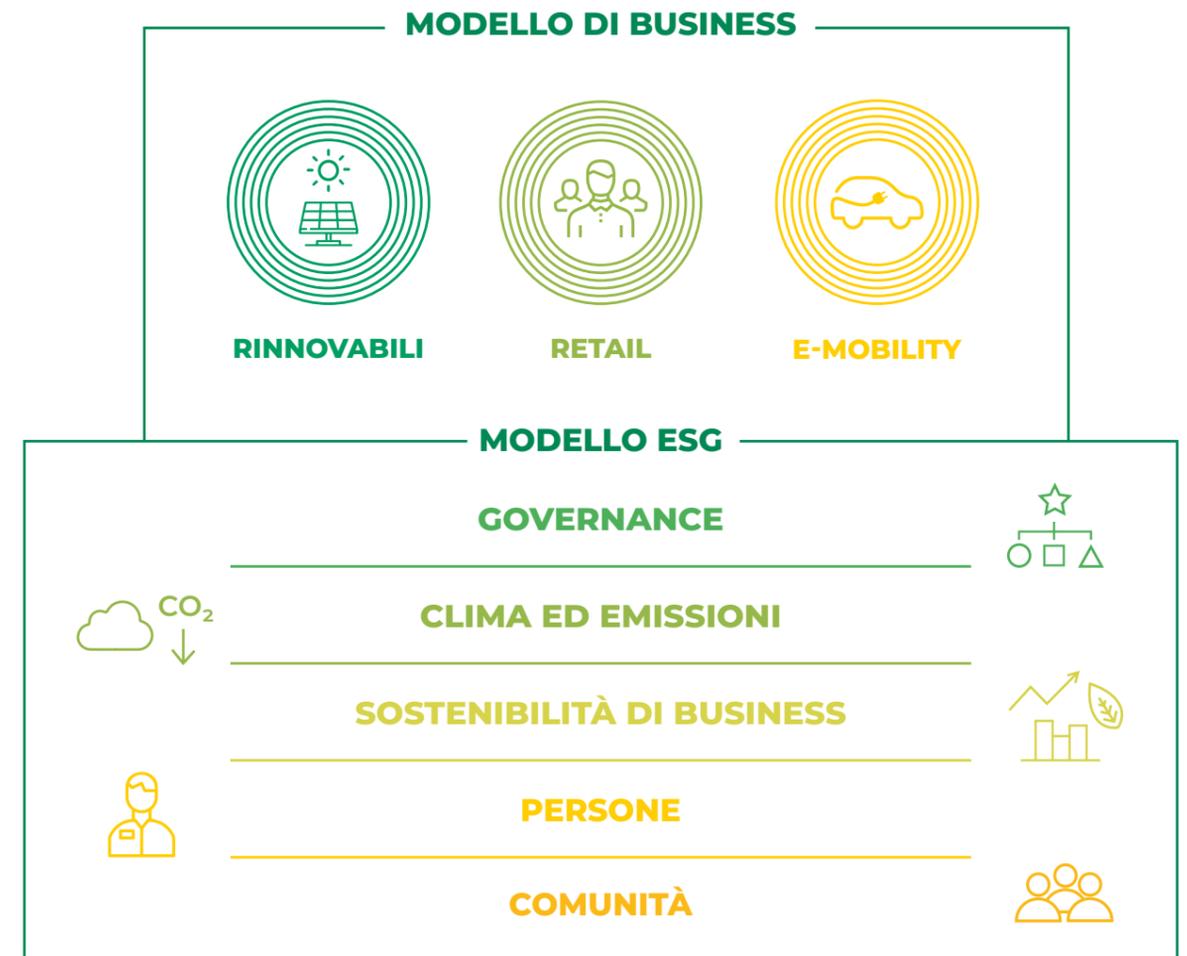
pace e prosperità, per le persone ed il pianeta.

L'Azienda concentra perciò i propri sforzi sugli obiettivi che ritiene più in linea con la propria mission, la strategia e le iniziative intraprese.



Con l'obiettivo di integrare la sostenibilità nel modello di business, Plenitude, nel corso del 2021, ha sviluppato la propria strategia di sostenibilità tramite un modello ESG basato sugli obiettivi definiti dalle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile

e potenziato da un approccio olistico alle diverse tematiche ambientali, sociali e di governance. La strategia di sostenibilità, così definita, si fonda su cinque pilastri: Governance, Clima ed emissioni, Sostenibilità di business, Persone e Comunità.



Impianto di Badamsha - Kazakistan

## Il perseguimento delle finalità di beneficio comune di Plenitude Società Benefit consentirà di creare valore condiviso con la comunità e tutti gli stakeholder

Il modello di **“GOVERNANCE”** garantisce una guida strutturata ed evidenzia la direzione da percorrere. Un sistema di governo efficace definisce, infatti, i valori e le regole che l'Azienda deve seguire, assicurando trasparenza e solidità nel perseguimento dei propri obiettivi, attraverso diverse misure tra cui la correlazione della remunerazione del management con obiettivi ESG e la promozione della parità di genere anche nelle posizioni manageriali.

Il pilastro **“CLIMA ED EMISSIONI”** rappresenta l'anello di congiunzione tra gli obiettivi di business e quelli di sostenibilità, nell'ottica di perseguire la **strategia di decarbonizzazione di Plenitude**.

Tale strategia si prefigge per il 2030 di fornire il 100% di energia elettrica da fonti rinnovabili tramite l'utilizzo di certificati di garanzie d'origine<sup>13</sup> europea e, per il 2040, di aumentare la capacità installata degli impianti eolici e fotovoltaici al fine di coprire l'intero fabbisogno di elettricità della base clienti attraverso l'energia elettrica prodotta da impianti proprietari.

Inoltre, Plenitude persegue l'obiettivo di neutralità carbonica al 2040, attraverso la compensazione delle emissioni derivanti dalla combustione domestica di gas con l'utilizzo di “crediti di carbonio<sup>14</sup>” e l'introduzione di nuove fonti energetiche, come il biome-

tano a partire dal 2026 e l'idrogeno a partire nel 2030. In aggiunta, la vasta offerta di soluzioni per l'efficienza dei consumi energetici consentirà di gestire meglio la domanda di energia richiesta, evitando al contempo la produzione di ulteriori emissioni di CO<sub>2</sub>. Infine, l'aumento della capillarità dei punti di ricarica, il cui target previsto è di 35.000 colonnine al 2030, faciliterà l'utilizzo di mezzi di trasporto meno inquinanti, contribuendo alla diffusione della mobilità elettrica attraverso l'espansione delle infrastrutture necessarie.

Il pilastro **“SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS”** considera le modalità con cui l'Azienda opera e conduce le proprie attività, nel rispetto di tutti gli attori coinvolti (Clienti, fornitori e comunità) e delle risorse naturali. In questo ambito verrà data particolare attenzione alla soddisfazione dei Clienti, garantendo servizi di qualità, innovativi e digitali, all'integrazione degli aspetti ESG lungo tutta la catena del valore di Plenitude, nonché agli impatti ambientali relativi alle attività operative.

Le **“PERSONE”** di Plenitude rappresentano il motore dell'Azienda e per questo motivo vengono salvaguardate e valorizzate, rispettando l'unicità di ognuna e assicurando un percorso di crescita

personale e professionale. L'azienda sta implementando diversi programmi non solo per attrarre persone di talento ma anche per sviluppare il talento di ciascuno all'interno dell'organizzazione. Inoltre, sono state e verranno promosse diverse iniziative per valorizzare la diversità e garantire l'inclusione di tutti.

Lo sviluppo sostenibile delle **“COMUNITÀ”** è uno dei valori fondanti di Plenitude Società Benefit che,

perseguendo le proprie finalità specifiche di beneficio comune attraverso iniziative a impatto sociale nei territori in cui opera, si impegna a creare valore condiviso per le popolazioni locali. In questo pilastro è fondamentale l'ascolto dei diversi attori coinvolti e Plenitude ha sviluppato un approccio multi-stakeholder per poter collaborare nell'accelerazione verso un sistema economico più sostenibile.



Impianto di Katherine - Australia

13 - La Garanzia di Origine (GO) è una certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati. Il legislatore ha introdotto il meccanismo di certificazione elettronica delle garanzie di origine che prevede che per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da questi impianti, il

Gestore dei Servizi Energetici (GSE) rilasci un titolo chiamato garanzia di origine, in conformità con la Direttiva 2009/28/CE.

14 - Un credito di carbonio (o carbon credit) è un certificato negoziabile, ovvero un titolo equivalente ad una tonnellata di CO<sub>2</sub> non emessa o assorbita grazie ad un progetto di tutela ambientale realizzato con lo scopo di ridurre o riassorbire le emissioni globali di CO<sub>2</sub> e altri gas ad effetto serra.

GOVERNANCE
<p><b>OBIETTIVO</b></p> <p>Politiche remunerative legate ad obiettivi ESG per il Top Management</p> <p>Promuovere la parità di genere nel management</p>
<p>Riduzione delle emissioni GHG prodotte e decarbonizzazione del business</p> <p>Potenziare la diffusione della mobilità elettrica tramite l'integrazione di Be Power</p>
<p>Centralità e soddisfazione del cliente</p> <p>Sviluppo di soluzioni digitali per ridurre gli impatti ambientali</p> <p>Programmi di Approvvigionamento strategico sostenibile</p> <p>Promozione di operations sostenibili</p>
<p>Promozione di iniziative inerenti alla Diversità ed Inclusione</p> <p>Programma Employee Experience Platform</p> <p>Sviluppo di programmi di formazione continua per i dipendenti</p>
<p>Approccio Multi-stakeholder per lo sviluppo sostenibile</p> <p>Creazione di valore condiviso per le comunità locali</p>
CLIMA ED EMISSIONI
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS
PERSONE
COMUNITÀ

## ESG TARGET

- 35% della remunerazione variabile di lungo termine del CEO e del top management correlata ad obiettivi ESG già nel 2022
- 40% di donne in posizioni manageriali nel 2025
- >15 GW di capacità installata per la produzione di energia da fonti rinnovabili entro il 2030
- Neutralità carbonica Scope 1, 2, 3 entro il 2040
- 100% di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili entro il 2030 (già dal 2022 per i clienti residenziali)
- 35.000 punti di ricarica per veicoli elettrici nel 2030
- 3.5x Net Promoter Score in Italia 2025 vs 2018
- 90% di nuovi contratti siglati sul canale digitale in Europa nel 2025
- Circa 40% di bollette digitali in Europa nel 2022
- Realizzazione della strategia di sustainability by design che prevede la selezione dei fornitori attraverso gare e procedimenti caratterizzati da criteri ESG entro il 2023
- 3 uffici Plenitude (in Milano, Roma, Pozzuoli) e 5 Flagship store con certificazione LEED entro 2023
- Certificazione BREEAM nell'HQ in Francia
- 50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025
- 100% parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025
- Sviluppo delle iniziative «Well-being&Engagement», «Purpose&Alignment», e «Culture&Communication» entro il 2023
- 25 ore di formazione per dipendente nel 2025
- 6.500 ore di digital upskilling nel 2022 (+50% partecipanti vs 2021)
- Nuove partnership con organizzazioni nazionali ed internazionali nel 2022
- 2 giorni di volontariato remunerati all'anno, al 2025

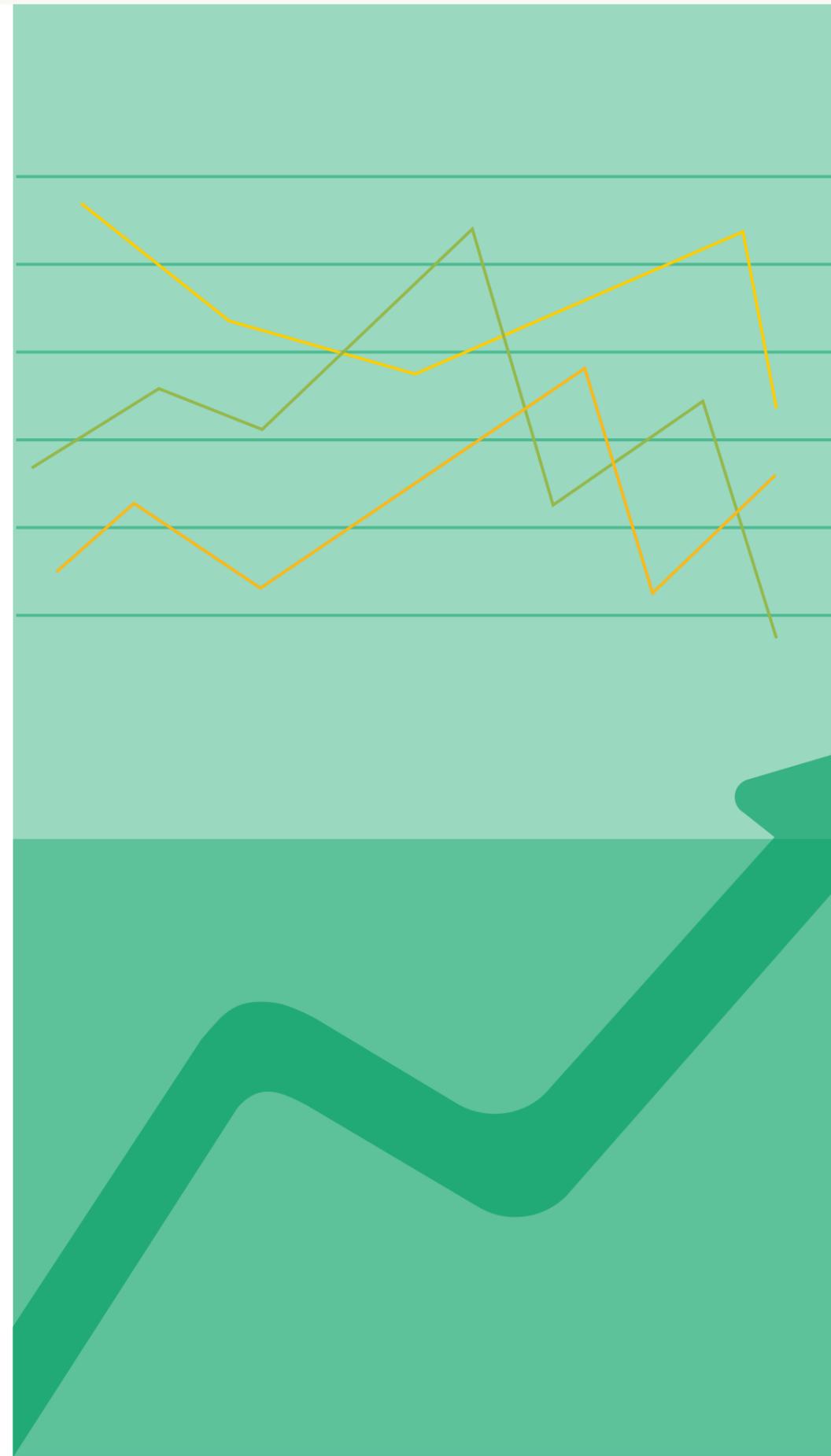
## SDG



# 02

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT E MATERIALITÀ

2.1	Stakeholder engagement	38
2.2	Analisi di materialità	46



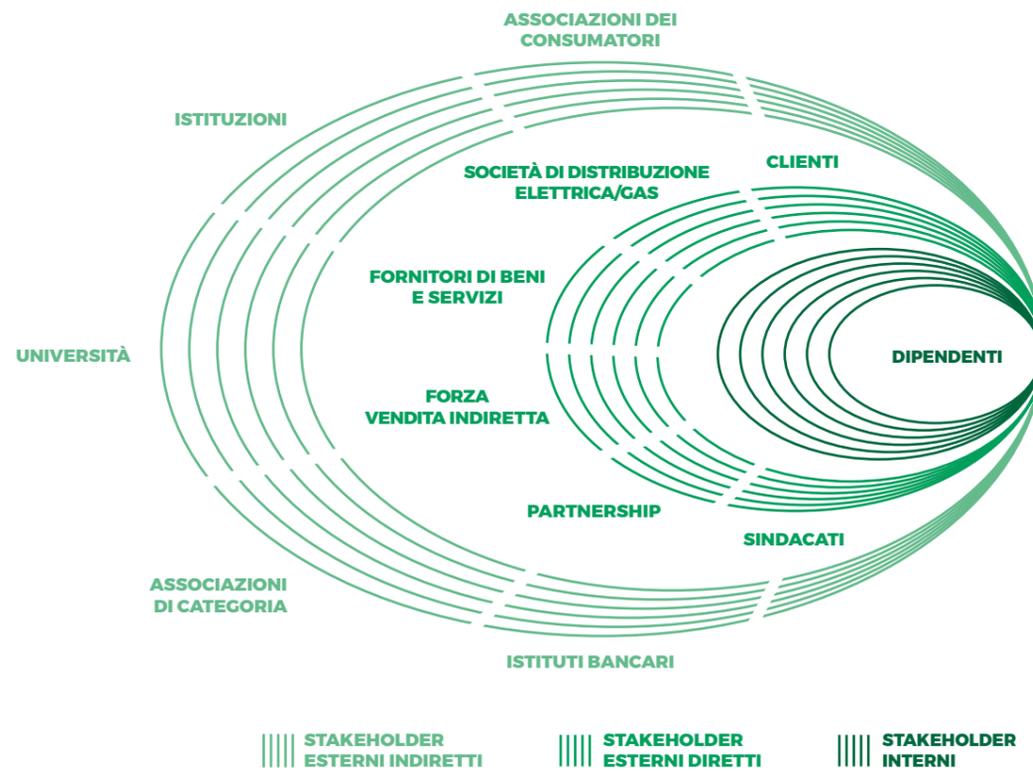
# 2.1 Stakeholder engagement

Diventando Società Benefit, Plenitude assume l'impegno di bilanciare gli interessi dei propri azionisti, dei clienti e di tutti gli stakeholder

Plenitude considera il dialogo e il coinvolgimento diretto di tutti gli stakeholder un elemento imprescindibile del proprio operato, nell'ottica di creare valore condiviso ed instaurare relazioni basate su una reciproca fiducia, trasparenza e integrità.

La Società ha costruito nel tempo un solido rapporto di confronto e coinvolgimento con gli stakeholder, volto ad ascoltarne le aspettative, le prospettive ed a comprendere le esigenze e le aree di miglioramento specifiche per i diversi contesti e interlocutori.

## GLI STAKEHOLDER DI PLENITUDE



Le diverse società e funzioni aziendali di Plenitude si relazionano proattivamente con ciascuna categoria di stakeholder attraverso diverse modalità, come incontri, workshop, iniziative di collaborazione e di formazione. Grazie a questo sistema di comunicazione continuo, si è sviluppato nel corso degli anni un **approccio aperto ed attento nel cogliere le opportunità e le esigenze** che emergono dal confronto con gli stakeholder.

Nel 2021, le attività di engagement si sono concentrate sulla condivisione degli importanti cambiamenti avvenuti per Plenitude durante l'anno, ovvero i nuovi obiettivi strategici correlati alla lotta al cambiamento climatico e all'utilizzo di energia da fonti rinnovabili, lo sviluppo delle nuove soluzioni energetiche a supporto della transizione energetica e l'aggiornamento della forma societaria di Plenitude in Società Benefit.



Impianto di Badamsha - Kazakistan



CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
<b>DIPENDENTI</b>	Attività di miglioramento interno: "Agile", "New ways of working", "D&I"	Iniziativa di trasformazione culturale e coinvolgimento nell'ambito dell'applicazione della metodologia Agile e dell'adattamento alle modalità di lavoro digitali, volte al miglioramento continuo dei processi con impatto sulla gestione dei Clienti. Workshop annuale di condivisione dei risultati e delle prospettive di evoluzione future e iniziative per la sensibilizzazione verso temi di diversità e inclusione.
	Eventi e workshop	Webinar rivolto ai dipendenti, in virtù della partnership con Ruling Companies su tematiche di mobilità sostenibile del futuro, innovazione sostenibile, e partecipazione a tavole rotonde con protagonisti i CEO della Community CEOforLIFE inerenti progetti specifici connessi allo sviluppo e al rilancio dell'economia italiana.
	Evento Società Benefit	Coinvolgimento delle persone di Plenitude nella trasformazione di business in relazione allo status di Società Benefit ed alle finalità specifiche di beneficio comune da perseguire.
	Eventi "Brown Bag" e "Sprint Review Meeting"	Realizzazione e organizzazione di eventi d'ispirazione con speaker esterni e/o interni su temi relativi a cultura e identità, trasformazione digitale e tecnologica, sostenibilità e transizione energetica, momenti in cui i dipendenti hanno potuto mettere in condivisione idee.
	Bloom Emotional Lab - serie di webinar	Serie di webinar sui temi legati al benessere e alla dimensione emotiva dei dipendenti.
	Newsletter Evolvere	Condivisione di informazioni sulle iniziative sviluppate dall'azienda e di articoli inerenti alla transizione energetica per stimolare il dialogo interno.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
<b>SINDACATI</b>	Dialogo con i sindacati	Incontri periodici con i sindacati territoriali, i comitati Covid-19 e, a livello nazionale, in particolar modo relativamente all'acquisizione del ramo aziendale "Energie Rinnovabili" da Eni. La relazione con i sindacati si è concentrata anche sulla definizione di misure che tutelino il benessere psicofisico dei lavoratori, grazie al raggiungimento dell'accordo relativo allo smart-working.
<b>CLIENTI</b>	Analisi di Customer Satisfaction	Coinvolgimento dei Clienti nell'analisi di soddisfazione tramite questionari online per comprendere eventuali problematiche e cogliere opportunità di miglioramento del servizio.
	Evento BePower "La Via Elettrica - Kids drive the change"	In occasione del Natale 2021, installazione esperienziale per famiglie a Milano. Una pista di macchinine elettriche ha consentito di far vivere direttamente ai giovani e-driver l'esperienza della mobilità elettrica.
<b>ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI</b>	Analisi di gradimento	Coinvolgimento, nell'ambito degli incontri periodici territoriali, delle associazioni dei consumatori nella valutazione dell'operato, del posizionamento aziendale e delle iniziative consumeristiche.
	Campagna di sensibilizzazione sulle chiamate sospette	Incontri semestrali con lo specifico Osservatorio per la condivisione dei risultati sul monitoraggio nell'ambito del Protocollo per la prevenzione delle Attivazioni non richieste, tra cui lo stato di avanzamento della campagna Spotlight.
	Dialogo con le Associazioni dei Consumatori	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	Presentazione annuale di risultati, obiettivi e strategie future, riferiti allo sviluppo e attuazione della customer centricity. Incontri con i referenti regionali con presentazione degli andamenti e condivisione delle evoluzioni dei servizi offerti e approfondimenti su tematiche locali. Partecipazione ad iniziative specifiche promosse dalle singole Associazioni.



CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
PARTNERSHIP	Collaborazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creazione di un tavolo di lavoro congiunto con il partner Hyundai per lo sviluppo di iniziative in ambito Retail e B2B (e-mobility, commodity e servizi).</li> <li>Organizzazione e partecipazione congiunta ad eventi carbon neutral all'interno degli spazi del partner Eataly per Clienti e prospect.</li> <li>Confronto su iniziative di sostenibilità congiunte con il partner Esselunga.</li> </ul>
	Convention	Convention annuale con i partner commerciali (Fastweb, Sky, Zurich, Riello ecc.) per condividere la strategia e gli obiettivi di transizione energetica di Plenitude.
	Sentieri Sostenibili per una nuova energia	Laboratori, percorsi didattici e programmi educativi sviluppati in collaborazione con Eataly e i suoi fornitori in ambito di diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia.
SOCIETÀ DI DISTRIBUZIONE ELETTRICA/GAS	Incontri e workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>Workshop/webinar formativi da parte delle imprese di distribuzione, finalizzati ad illustrare nuovi processi o funzionalità rese disponibili sui loro applicativi o portali, che vedono attivamente coinvolti i venditori. Partecipazione a survey di soddisfazione sul livello di servizio offerto.</li> <li>Sessioni annuali con i distributori più rilevanti sul territorio per la condivisione dei risultati dell'impresa e delle strategie per gli sviluppi futuri del servizio verso i Clienti.</li> <li>Incontri periodici sia in presenza che sulle piattaforme dedicate per affrontare temi contingenti legati sia alla risoluzione di criticità che hanno impatto il servizio offerto al Cliente, che per l'attuazione di nuovi processi o l'evoluzione degli esistenti per migliorare la customer experience.</li> </ul>
	Progetti/gruppi di lavoro	Gruppi di lavoro per la progettazione comune di nuovi prodotti o servizi a favore dei Clienti.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Collaborazioni	Allineamenti infrasettimanali mediati dagli enti associativi con stakeholder interni ed istituzioni in merito alla modifica del perimetro degli impianti da fonte rinnovabile, per promuovere la transizione energetica e garantire correttezza e trasparenza delle politiche commerciali.
	Incontri e workshop	Incontri istituzionali in presenza e in modalità da remoto relativi all'efficientamento energetico del settore industriale, terziario e delle PMI ed alla riqualificazione energetica e sismica nel settore dei condomini. Stipulati anche accordi di collaborazione e convenzioni per lo sviluppo di iniziative congiunte.
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	Incontri e workshop	Ingaggio dei fornitori attraverso meeting periodici, mensili o bimestrali, per ascoltare e discutere le evoluzioni e difficoltà legate al settore energetico.
	Patto della sicurezza ed ambiente	Patto della sicurezza ed ambiente sui cantieri Italia: accordo con i contrattisti nel perseguire obiettivi comuni per la sicurezza dei luoghi di lavoro, attraverso attività di formazione, sensibilizzazione ed incontri tra Management e operatori e con l'ausilio di strumenti condivisi nel framework di attuazione del Patto.
FORZA VENDITA INDIRETTA	Iniziative di formazione	Organizzazione di una serie di incontri con Fimer per la formazione tecnica sulla gamma e-mobility dedicati alla rete di vendita Energy store.
	Incontri e workshop	Ingaggio dei fornitori attraverso meeting periodici, mensili o bimestrali, per ascoltare e discutere le evoluzioni e difficoltà legate al settore energetico.
	Iniziative di formazione	Organizzazione di sessioni formative con trainers e agenti per discutere di offerte commerciali con energia elettrica da fonti rinnovabili e prodotti ad alta efficienza energetica.



CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
ISTITUZIONI	Dialogo con le autorità	Mantenimento e sviluppo dei rapporti, tramite il coordinamento di Eni, con le Authority (in particolare 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.
	Tariffa Sociale e superamento della tutela tariffaria	Attività di intermediazione con le autorità competenti in merito alla tutela dei Clienti vulnerabili socialmente ed economicamente. L'orientamento - condivisibile - 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.
	Comunità energetiche in sede di audizione al CNEL	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.
	Collaborazioni con enti pubblici	Attivazione territoriale "Parma Goes Electric" in collaborazione con l'assessorato alla mobilità del Comune di Parma per l'organizzazione di una presentazione aperta a cittadinanza, istituzioni e stampa locale, con obiettivo la valorizzazione della rete di ricarica esistente e la collaborazione tra privato (Be Charge) e istituzione.
UNIVERSITÀ	Collaborazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Collaborazione per progetti e partecipazione a seminari, workshop e Master.</li> <li>■ Collaborazione con Smart mobility report &amp; electricity market, in cui Be Power è coinvolta annualmente come speaker.</li> </ul>

Inoltre Plenitude, attraverso la Parent Company Eni, nel corso del 2021 ha preso parte a due importanti iniziative per la promozione dello sviluppo sostenibile a livello internazionale:

■ **UN Global Compact:** iniziativa promossa dalle Nazioni Unite per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche attente agli aspetti di sostenibilità e ad agire con responsabilità sociale verso gli stakeholder

■ **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD):** organizzazione guidata dagli amministratori delegati di

oltre 200 aziende internazionali, leader nello sviluppo di business sostenibili, al fine di contribuire all'accelerazione verso un sistema economico più equo e responsabile.

Nell'ambito delle attività di ascolto del 2021, in occasione della predisposizione del primo Report di Sostenibilità, Plenitude ha voluto dare voce a tutti i suoi stakeholder, coinvolgendoli direttamente nella definizione dei temi prioritari su cui la Società dovrà impegnarsi e rendicontare periodicamente le proprie performance (per approfondimenti si veda il paragrafo "2.2 Analisi di materialità").

Plenitude  
nelle principali  
iniziative  
di sostenibilità  
a livello  
internazionale



# 2.2 Analisi di materialità

Più di  
**900**  
stakeholder  
coinvolti

Per la definizione dei temi prioritari da rendicontare all'interno del proprio Report di Sostenibilità, Plenitude ha effettuato un'analisi volta a identificare i temi di sostenibilità rilevanti per il proprio business e per i propri stakeholder. I temi così identificati, sono definiti materiali, in quanto riflettono gli

impatti economici, sociali e ambientali dell'organizzazione e, al contempo, possono influenzare le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Il processo di definizione della matrice di materialità ha previsto tre fasi principali:



### ANALISI PRELIMINARE PER L'IDENTIFICAZIONE DEI TEMI RILEVANTI

Analisi preliminare per l'identificazione dei temi rilevanti per Plenitude ed il settore di riferimento, considerando:

- PEERS ED AZIENDE COMPARABILI
- CONTESTO ESTERNO
- CONTESTO INTERNO



### VALUTAZIONE DEI TEMI

Valutazione dei temi identificati tramite un questionario online a cui hanno risposto il **Top Management** e più di **900 stakeholder** tra clienti, dipendenti, partners commerciali, fornitori e altri.



### CONDIVISIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ

Consolidamento dei risultati dei questionari online e predisposizione della **Matrice di materialità**.

Condivisione e validazione della Matrice da parte del **Sustainability Committee**.

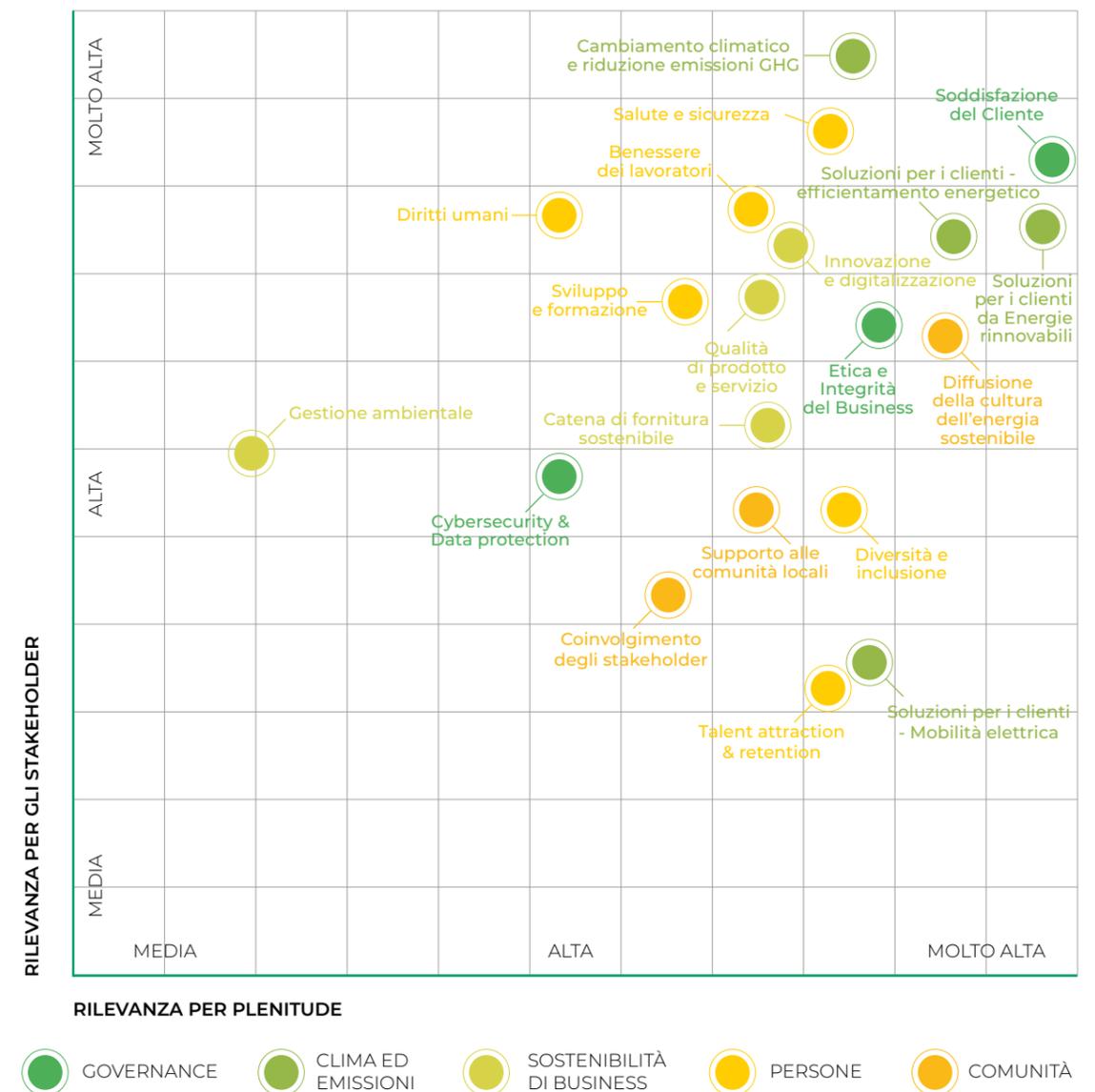


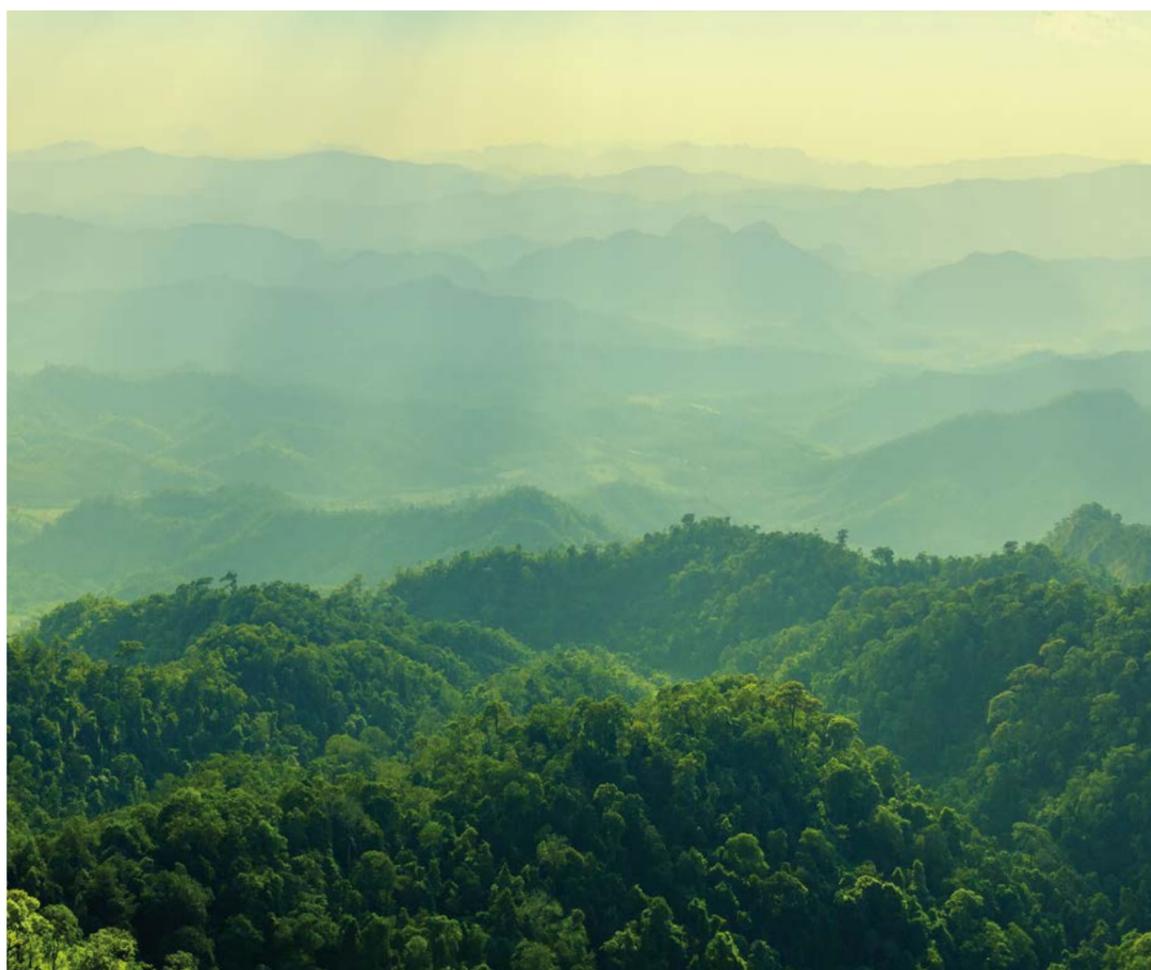
In seguito ad una iniziale analisi preliminare per identificare i temi da sottoporre a valutazione, gli esponenti del Top Management della Società e più di 900 stakeholder delle diverse categorie hanno puntualmente risposto ad un questionario online in cui è stato richiesto di attribuire a ciascun tema proposto la relativa priorità. Il Top Management ha quindi espresso la propria valutazione dalla prospet-

tiva del business, mentre gli stakeholder hanno potuto dare il loro contributo per far emergere i temi che ritengono maggiormente rilevanti dal punto di vista esterno.

Il risultato di tale processo ha portato all'individuazione dei temi materiali di Plenitude e alla definizione della **matrice di materialità** condivisa e validata dal Sustainability Committee, di seguito rappresentata.

### LA MATRICE DI MATERIALITÀ DI PLENITUDE





Analizzando il posizionamento dei diversi temi all'interno della matrice, si può evidenziare che elevata importanza è stata assegnata al tema «Soddisfazione del cliente», rispecchiando la rilevanza della centralità del cliente per i business Retail e e-mobility di Plenitude.

Prioritari, sia per gli stakeholder che per il Top management, risultano i temi connessi 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

- **Efficientamento energetico**”. **Innovazione e Digitalizzazione** sono state individuate come leve fondamentali per accelerare lo sviluppo sostenibile del business.

Infine, in qualità di Società Benefit, Plenitude presta particolare attenzione al benessere delle proprie **Persone** ed al supporto alle **comunità locali**.

Un'analisi più approfondita dei risultati derivanti dal coinvolgimento degli stakeholder consente di apprezzare ulteriormente i temi maggiormente rilevanti per le diverse categorie di attori coinvolti.

**I 5 TEMI PIÙ RILEVANTI PER LE DIVERSE CATEGORIE DI STAKEHOLDER**

Temi		Clienti	Dipendenti	Società di distribuzione elettrica/gas	Fornitori	Partnership	Associazioni di Consumatori	Associazioni di Categoria	Forza vendita indiretta	Sindacati	Istituti bancari	Istituzioni
GOVERNANCE	<b>Etica e integrità del business</b>					3°	4°					
	<b>Cybersecurity &amp; Data Protection</b>											
CLIMA ED EMISSIONI	<b>Cambiamento climatico ed emissioni di GHG</b>	1°	1°	1°	1°	2°	3°	2°		1°	1°	
	<b>Soluzioni per i clienti da Energie Rinnovabili</b>	4°	3°	4°				3°			1°	
	<b>Soluzioni per i clienti - Efficientamento energetico</b>	3°	4°	3°		1°		4°				
	<b>Soluzioni per i clienti - Mobilità elettrica</b>											
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	<b>Soddisfazione del cliente</b>		4°	4°		4°	1°	1°				3°
	<b>Qualità di prodotto e servizio</b>					4°			4°			
	<b>Innovazione &amp; Digitalizzazione</b>				4°				2°			
	<b>Gestione ambientale</b>											2°
	<b>Catena di fornitura sostenibile</b>						4°				1°	3°
PERSONE	<b>Salute e sicurezza</b>	2°		2°	1°				4°	3°	1°	
	<b>Benessere dei lavoratori</b>		1°		3°				1°	1°		
	<b>Sviluppo e formazione</b>						2°			3°		
	<b>Diritti umani</b>	4°			4°				3°	4°	1°	1°
	<b>Diversità e inclusione</b>											
	<b>Talent attraction &amp; retention</b>											
COMUNITÀ	<b>Diffusione della cultura dell'energia sostenibile</b>											
	<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>											
	<b>Supporto alle comunità locali</b>							4°				3°

Nota: Qualora più temi avessero lo stesso punteggio, è stato utilizzato lo stesso simbolo.

## 03

# GOVERNANCE

3.1	Corporate governance	53
3.2	I valori che guidano la Società	60
3.3	Sistema normativo della Società	61
3.4	Modello di risk management	64
3.5	Privacy, Data protection e Cybersecurity	72

La **“GOVERNANCE”** di Plenitude incarna i valori che ispirano la Società giorno per giorno.

A tal fine, Plenitude si è dotata di un articolato sistema normativo composto da policy, management system guidelines, procedure e istruzioni operative, che guidano lo svolgimento delle proprie attività nel rispetto dei principi di lealtà, correttezza e trasparenza, promuovendo comportamenti etici e una cultura inclusiva.

# SDG



## OBIETTIVO

## ESG TARGET

**POLITICHE REMUNERATIVE LEGATE AD OBIETTIVI ESG PER IL TOP MANAGEMENT**

**35%** della remunerazione variabile di lungo termine del CEO e del top management correlata ad obiettivi ESG già nel 2022

**PROMUOVERE LA PARITÀ DI GENERE NEL MANAGEMENT**

**40%** di donne in posizioni manageriali nel 2025

### POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

Codice Etico; Policy: "I nostri partner della catena del valore"; MSG: "Anti-Corruzione", "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero", "Antitrust".

## 3.1

# Corporate governance



### 3.1.1

## STRUTTURA DEL GRUPPO

Eni Plenitude SpA Società Benefit controlla<sup>15</sup>, in via diretta o indiretta, le società appartenenti a Plenitude rappresentate nel sociogramma, suddivise per aree

di business. Plenitude fa parte di Eni, che svolge sulla Società attività di direzione e coordinamento, nella veste attuale di socio unico.

### Eni Plenitude SpA Società Benefit

Società controllate direttamente con quote di maggioranza alla data del presente report



#### RINNOVABILI

- Eni New Energy SpA
- Eni Energy Solutions BV
- GreenIT SpA
- SKGR Energy SA
- Ecovent Parc Eolic SAU
- Energias Ambientales de Outers SLU
- Desarrollos Energéticos Riojanos SL
- Energias Alternativas Eolicas Riojanas SL
- Eni Plenitude Renewables Luxembourg Sà rl
- Eni New Energy Australia Pty Ltd
- Eni New Energy US Inc.



#### RETAIL

- Evolvere SpA Società Benefit
- SEA SpA
- Eni gas & power France SA
- Gas Supply Company Thessaloniki
- Instalaciones Martinez Diez SLU
- Aldro Energia y Soluciones SLU (ora Eni Plenitude Iberia SLU)
- Adriaplin Pr Dis doo



#### E-MOBILITY

- Be Power SpA

<sup>15</sup> - Plenitude SpA esercita sulle società del Gruppo Plenitude il controllo ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile e provvede al consolidamento dei loro bilanci d'esercizio.

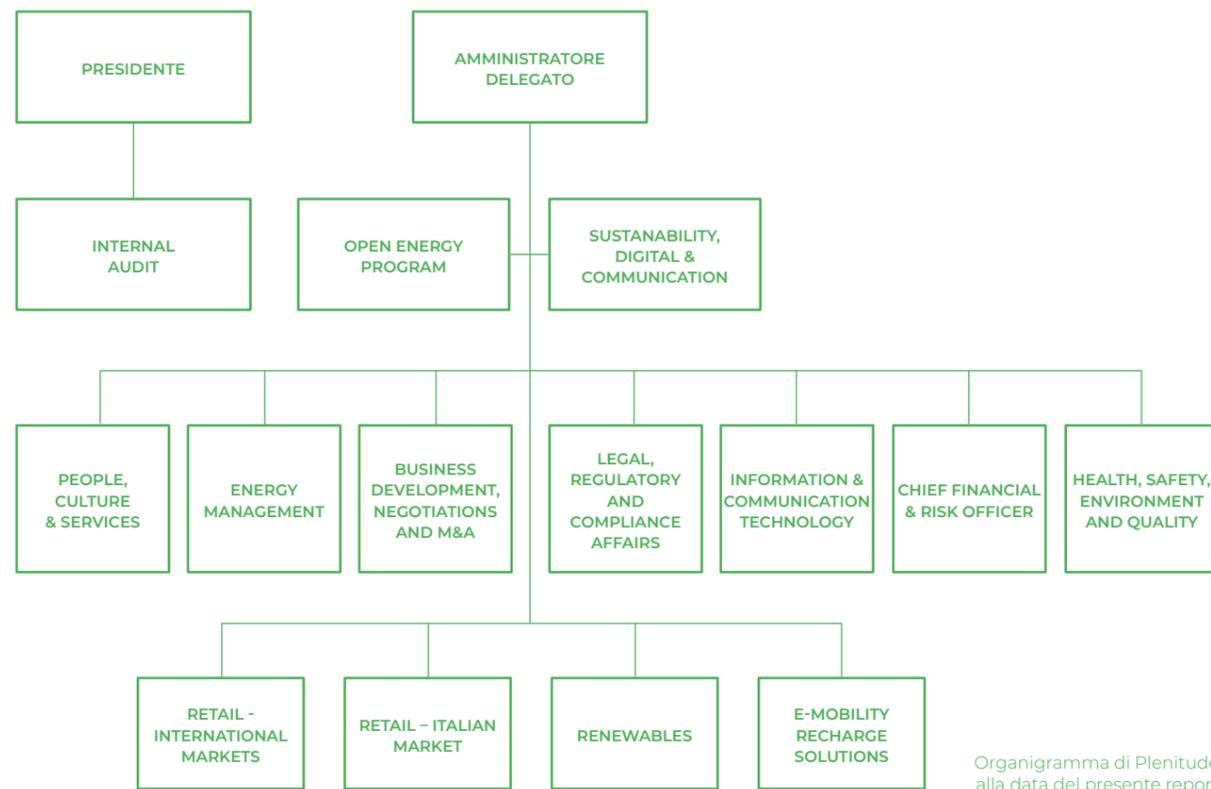


### 3.1.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il sistema organizzativo interno delle Società appartenenti a Plenitude, in Italia e all'estero, è strutturato per garantire una

gestione coordinata, semplice e chiara tra le diverse funzioni, nonché la corretta applicazione delle linee guida di Plenitude.

#### ORGANIGRAMMA DI PLENITUDE



L'organizzazione di Plenitude è composta da funzioni di business, che presidiano i diversi settori di attività di Plenitude, e di staff, a cui sono state assegnate specifiche attività e responsabilità e che vengono valutate in base ai risultati raggiunti in riferimento ai propri obiettivi. Le

diverse funzioni perseguono il **miglioramento continuo**, operando in ottica di efficacia ed efficienza.

La struttura organizzativa si completa con la funzione Internal Audit che dipende gerarchicamente dal Consiglio e per esso dal Presidente.

### 3.1.3 STRUTTURA DI GOVERNANCE

Il sistema di governance è un aspetto fondamentale per Plenitude, sia dal punto di vista del business che dal punto di vista della sostenibilità, in quanto contribuisce a costruire un **rapporto di fiducia trasparente** tra la società, il mercato ed i propri stakeholder, nel rispetto dei principi di integrità.

La Società ha delineato il proprio sistema di Corporate Governance in base al modello tradizionale, che prevede la **separazione tra la funzione amministrativa e quella di controllo** ed attribuisce quindi la responsabilità della gestione al Consiglio di Amministrazione, mentre le funzioni di vigilanza sono svolte dal Collegio Sindacale<sup>16</sup> e quelle di revisione legale dei conti dalla Società di revisione.

Dall'anno di costituzione della Società (2017), Plenitude ha adottato un modello di organizzazione e gestione previsto dal Modello 231 (aggiornato nel 2020), allo scopo di creare un si-

stema di regole atte a prevenire l'adozione di comportamenti illeciti ed ha istituito l'**Organismo di Vigilanza**. Quest'ultimo svolge l'attività di vigilanza sull'attuazione e sull'osservanza del Modello 231, nonché monitora e valuta lo stato di implementazione delle misure di prevenzione, informando periodicamente il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Ai sensi dell'articolo 16 dello statuto vigente, Plenitude è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di membri non inferiore a 3 e non superiore a 5. Il loro numero e la durata in carica sono stabiliti dall'Assemblea all'atto della nomina.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è composto da 5 componenti ed è stato nominato dall'Assemblea ordinaria della Società del 31 luglio 2020 per un periodo di tre esercizi fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2022.

16 - Il Collegio sindacale ha data di scadenza riferita all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2021. I componenti del Collegio Sindacale rimarranno in carica, in regime di prorogatio, fino alla nomina da parte dell'Assemblea di un nuovo Collegio Sindacale.



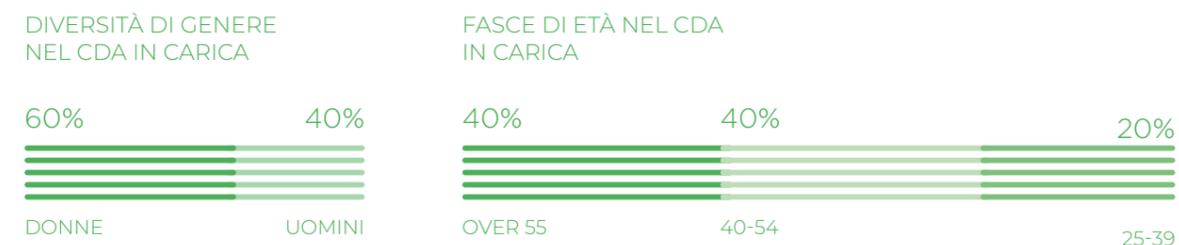
**GLI ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DI PLENITUDE ALLA DATA DEL PRESENTE REPORT**

**ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI**



L'attuale Consiglio di Amministrazione è composto per la maggior parte da donne, in linea con le best practice in termini di diversità che Plenitude sta promuovendo.

**COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN CARICA**



Ad agosto 2021<sup>17</sup>, Plenitude ha istituito il **Sustainability Committee**, con il compito di assicurare le linee di indirizzo per l'adozione di un approccio sostenibile lungo la catena di valore. Il Comitato è presieduto dall'Amministratore Delegato ed è composto dai responsabili delle diverse funzioni, come di seguito raffigurato.

**SUSTAINABILITY COMMITTEE**



In particolare, il Sustainability Committee ha la responsabilità di:

- esaminare e valutare la **politica di sostenibilità della Società** volta ad assicurare la creazione di valore nel tempo per gli *stakeholder*, nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile ed in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi aziendali di sostenibilità;
- verificare l'**attuazione della politica** di sostenibilità nelle iniziative di *business*;
- monitorare il **posizionamento della Società sui temi di sostenibilità**, con particolare riferimento alla partecipazione della Società ai principali indici di sostenibilità;
- monitorare le **iniziative internazionali in materia di sostenibilità** e il possibile coinvolgimento della Società, volto a consolidare la reputazione aziendale sul fronte internazionale.

Inoltre, essendosi costituita come Società Benefit a luglio 2021, Plenitude, per adempiere ai requisiti richiesti dalla normativa<sup>18</sup>, ha deliberato la nomina del **Responsabile di Impatto** nella persona dell'Amministratore Delegato.

## REMUNERAZIONE CORRELATA A OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

L'impegno di Plenitude per la sostenibilità si riflette nelle scelte remunerative adottate per l'Amministratore Delegato e il Top Management, che prevedono la **correlazione tra remunerazione e raggiungimento di specifici obiettivi ESG**.

Nella fattispecie, il 25% della remunerazione variabile di breve termine ed il 35% della remunerazione variabile di lungo termine sono legati al raggiungimento di

obiettivi ESG, come la decarbonizzazione, la transizione energetica e l'economia circolare.

Inoltre, Plenitude promuove l'uguaglianza di genere nel management, con l'obiettivo di raggiungere, entro il 2025, la **parità di remunerazione tra donne e uomini e il 40% di donne in posizioni manageriali** come standard minimo.

**35%**  
remunerazione  
variabile di  
lungo termine  
dell'AD e del  
Top Management  
legata a obiettivi  
ESG

(25% di breve  
termine)



Impianto di Badamsha - Kazakistan

## 3.2

# I valori che guidano la Società

Per Plenitude soltanto una transizione energetica equa sarà in grado di generare un cambiamento sostenibile per il futuro, per questo l'Azienda lavora costantemente per essere il miglior alleato delle persone in questa sfida. Coerentemente, la Società si adopera per condividere la propria conoscenza in quest'ambito, con il fine ultimo di **ispirare le comunità a diventare ambasciatrici del cambiamento.**

Passione e coraggio guidano le azioni dell'Organizzazione, con l'obiettivo di guardare sempre oltre gli ostacoli ed affrontare le sfide della transizione energetica insieme. A livello aziendale, oltre a incentrare il proprio business sulla vendita di prodotti e servizi che abilitano scelte quotidiane virtuose da un punto di vista ambientale, Plenitude promuove **comportamenti etici e una cultura inclusiva.**

Infine, adotta un linguaggio semplice e trasparente nella sua relazione con i Clienti al fine di costruire con essi rapporti di fiducia duraturi. Questi valori della Società hanno guidato la definizione delle finalità specifiche che Plenitude porta avanti in qualità di Società Benefit e che costituiscono il fulcro dell'attività aziendale.

A conferma delle proprie intenzioni e, in qualità di azienda controllata da Eni, Plenitude ha ratificato il **Codice Etico di Eni** che rispetta la sua vision, impegnandosi a prendere decisioni e compiere azioni coerenti con una cultura della responsabilità, della legalità, della trasparenza e della creazione di valore in grado di contribuire allo sviluppo sostenibile.

### I VALORI CHE CI ISPIRANO OGNI GIORNO



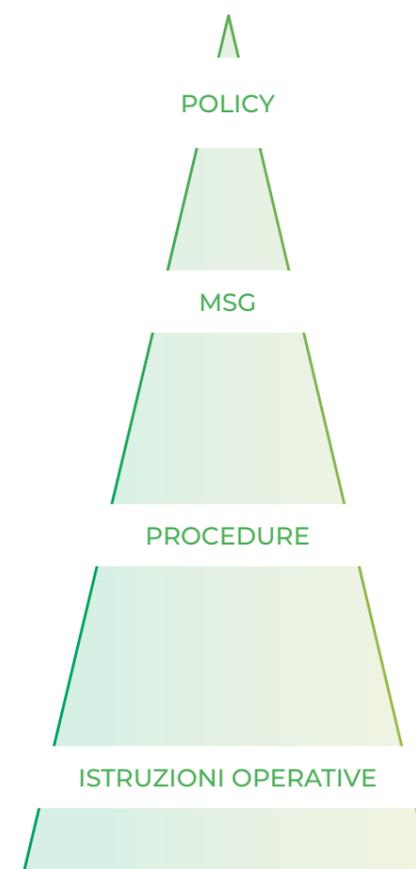
## 3.3

# Sistema normativo della Società

Al fine di perseguire i propri obiettivi aziendali, Plenitude si è dotata di un sistema normativo, in linea con quello di Eni, costituito da un insieme di policy, management system guidelines, procedure e istruzioni operative che guidano lo svolgimento delle attività aziendali, identificando

ruoli e responsabilità nel rispetto dei principi di tracciabilità e segregazione delle competenze. I modelli di compliance e governance, basati sul Codice Etico e lo Statuto Societario, guidano una definizione coerente della documentazione che costituisce il sistema normativo.

### IL SISTEMA È REGOLATO DA QUATTRO DIVERSE TIPOLOGIE DI DOCUMENTI:



Le **Policy** sono documenti inderogabili che definiscono principi e regole di comportamento di alto livello.

Le **Management System Guidelines** ("MSG") sono linee guida comuni alle diverse realtà aziendali e possono essere di processo o di compliance e governance ed includono aspetti di sostenibilità.

Le **Procedure** descrivono le modalità con cui le attività devono essere svolte, specificando compiti e responsabilità dei referenti organizzativi coinvolti, modalità di gestione e controllo e flussi di comunicazione.

Le **Istruzioni operative** definiscono il dettaglio delle modalità operative riferite ad una specifica funzione/unità organizzativa/area professionale, ovvero alle persone e funzioni coinvolte negli adempimenti nelle stesse disciplinati.



## STRUMENTI NORMATIVI ADOTTATI DA PLENITUDE

ETICA ED INTEGRITÀ  
DEL BUSINESS

*Plenitude si impegna a contrastare qualunque forma di corruzione, secondo i principi di etica e integrità di business.*

Codice Etico; Policy: "I nostri partner della catena del valore"; MSG: "Anti-Corruzione", "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero", "Antitrust"

CAMBIAMENTO CLIMATICO  
ED EMISSIONI

*Plenitude si impegna a contrastare il cambiamento climatico attraverso l'offerta di prodotti e servizi strumentali per la transizione energetica.*

Codice Etico; Policy: "La Sostenibilità"

GESTIONE  
AMBIENTALE

*Plenitude si impegna a utilizzare le risorse ambientali in modo responsabile ed efficiente e a tutelare la biodiversità e i servizi ecosistemici.*

Codice Etico; Policy: "La Sostenibilità", "L'integrità nelle nostre operations", "Policy Eni sulla biodiversità e servizi ecosistemici"



## FORNITORI

*Plenitude si impegna nello sviluppo della propria catena di fornitura in ottica sostenibile.*

Codice Etico; Codice di Condotta dei Fornitori; Dichiarazione Eni sul rispetto dei diritti umani; Policy: "I nostri partner della catena del valore"

PERSONE  
E DIRITTI UMANI

*Plenitude si impegna a valorizzare le persone nelle loro diversità, a garantire il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena del valore e a salvaguardare la salute e la sicurezza dei propri dipendenti e contrattisti.*

Codice Etico; Dichiarazione Eni sul rispetto dei diritti umani; Policy: "La Sostenibilità", "Le nostre persone", "L'integrità nelle nostre operations", "Policy Eni contro la violenza e le molestie sul lavoro"; "Accordo quadro globale sulle relazioni industriali e la responsabilità sociale delle imprese"; MSG: "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero"

SUPPORTO ALLE  
COMUNITÀ LOCALI

*Plenitude si impegna a costruire una relazione con le comunità locali, supportandone lo sviluppo e in particolare la diffusione della cultura dell'energia sostenibile.*

Codice Etico; Dichiarazione Eni sul rispetto dei diritti umani; Policy: "La Sostenibilità"

## MODELLI DI GESTIONE ADOTTATI DA PLENITUDE

SISTEMA DI GESTIONE	CERTIFICAZIONE	SOCIETÀ
Ambiente	UNI EN ISO 14001:2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Human Capital &amp; Services"</li> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Value Stream Business Customers"</li> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Value Stream Retail Customers"</li> <li>Gas Supply Company of Thessaloniki - Thessalia SA</li> <li>Adriaplin doo</li> <li>Eni Gas &amp; Power France</li> <li>Arm Wind LLP</li> <li>Green Energy Management Services Srl</li> </ul>
Salute e sicurezza	UNI ISO 45001:2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Human Capital &amp; Services"</li> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Value Stream Business Customers"</li> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Value Stream Retail Customers"</li> <li>Gas Supply Company of Thessaloniki - Thessalia SA</li> <li>Eni New Energy US Inc.</li> <li>Adriaplin doo</li> <li>Eni Gas &amp; Power France</li> <li>Arm Wind LLP</li> <li>Green Energy Management Services Srl</li> </ul>
Gestione dell'energia – Società che forniscono servizi energetici	UNI CEI 11352	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Human Capital &amp; Services"</li> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Value Stream Business Customers"</li> <li>Plenitude: Linea Datoriale "Value Stream Retail Customers"</li> <li>Evolvere Società Benefit SpA</li> <li>SEA SpA</li> </ul>
Qualità	ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>SEA SpA</li> <li>Gas Supply Company of Thessaloniki - Thessalia SA</li> <li>Green Energy Management Services Srl</li> </ul>
Energia	UNI ISO 50001:2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eni Gas &amp; Power France</li> </ul>
Responsabilità Sociale d'Impresa	ISO 26000:2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eni gas e Luce SpA Società Benefit (oggi Eni Plenitude SpA Società Benefit)</li> </ul>

## 3.4

# Modello di risk management

Il Modello di Risk Management di Plenitude, in linea con il modello Eni, è caratterizzato da un approccio strutturato definito sulla base degli indirizzi del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, che prevede una governance declinata su tre livelli di controllo.

Il Consiglio di Amministrazione riveste un ruolo centrale nel processo, infatti definisce la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici, includendo i **rischi che possano assumere rilievo nell'ambito della sostenibilità del business** nel medio-lungo periodo. Il CdA di Plenitude, su proposta del Comitato Controllo e Rischi, previo parere del Presidente per la parte relativa alle attività di Internal Audit<sup>19</sup>, definirà le proprie linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, affinché i principali rischi siano adeguatamente identificati, valutati e gestiti, determinando il grado di compatibilità con una gestione dell'impresa coerente con gli obiettivi strategici.

L'Amministratore Delegato, avvalendosi del processo di Risk Management, assicura l'identificazione, la valutazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi, che sottopone trimestralmente all'esame del CdA. Infine, il Comitato

Controllo e Rischi, svolge funzioni consultive nei suoi confronti in merito ai principali rischi.

Il processo di Risk Management di Plenitude, regolato dalla "Management System Guideline (MSG) Risk Management Integrato", assicura la rilevazione, il consolidamento e l'analisi di tutti i rischi e supporta il management nel processo decisionale, rafforzando la consapevolezza del profilo di rischio e delle relative mitigazioni.

I rischi sono valutati con strumenti quantitativi e qualitativi considerando sia la probabilità di accadimento sia gli impatti che si verrebbero a determinare in un dato orizzonte temporale al verificarsi del rischio. La valutazione è espressa sia a livello inerente sia a livello residuo (tenendo conto dell'efficacia delle azioni di mitigazione) e permette di misurare l'impatto rispetto al raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico e a vita intera per quanto riguarda i progetti di business. I rischi sono rappresentati in base alla probabilità di accadimento e all'impatto su matrici che ne consentono il confronto e la classificazione per rilevanza.



Impianto di Assemini - Italia

19 - A febbraio 2022 è stata istituita la funzione di **Internal Audit** con il compito di verificare che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sia funzionante, adeguato e coerente con le linee di indirizzo che saranno definite dal CdA. Il Responsabile della funzione Internal Audit dipende gerarchicamente dal Consiglio e, per esso, dal Presidente, fatta salva la dipendenza funzionale dello stesso dal Comitato Controllo e Rischi e dall'Amministratore Delegato quale amministratore incaricato dell'istituzione e mantenimento al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi



## PRINCIPALI RISCHI AFFERENTI TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ

RISCHIO	TEMA MATERIALE ASSOCIATO	DESCRIZIONE	AZIONI DI MITIGAZIONE
Rischi connessi agli effetti della pandemia da Covid-19	-	Rischio di diffusione di contagi o epidemie su larga scala, che pur non rientrando direttamente sotto il controllo di Plenitude, potrebbe avere un impatto negativo sulla sua operatività e sulla realizzazione del Piano Industriale.	Si vedano i paragrafi: "2.1 Stakeholder Engagement", "6.2.1 Salute e sicurezza", "6.2.2 Benessere dei lavoratori"
Rischi connessi al deterioramento del contesto macroeconomico globale	-	Rischi connessi all'attuale congiuntura economico-finanziaria globale e, più in particolare, all'andamento congiunturale degli specifici mercati la Società è attiva.	Interventi volti a migliorare la flessibilità in termini di decisioni di investimento e di efficienza. Strategia di copertura delle esposizioni ai rischi finanziari e commodity.
Rischi connessi al funzionamento dei sistemi informatici e alla sicurezza informatica	INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE CYBERSECURITY E DATA PROTECTION	Rischio connesso all'eventuale malfunzionamento dei sistemi informatici e conseguente alla perdita di informazioni sensibili che potrebbe danneggiare l'attività produttiva dei fornitori e/o Clienti di Plenitude.	Si veda il paragrafo "3.5 Privacy, Cybersecurity e Data protection"
Rischi connessi all'evoluzione tecnologica	INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	I settori di operatività della Società sono caratterizzati da una costante attività di ricerca ed innovazione delle tecnologie utilizzate e, pertanto, la Società è esposta al rischio di non essere in grado di individuare tempestivamente soluzioni tecnologiche adeguate all'evoluzione del mercato.	Si veda il paragrafo "5.2 Innovazione e digitalizzazione"
Rischi connessi all'implementazione della strategia di decarbonizzazione nell'ambito della vendita di gas	CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI	<p>Rischio connesso al fatto che la strategia di decarbonizzazione di Plenitude non possa essere raggiunta a causa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ insufficienti livelli produttivi di biometano e idrogeno da fonte rinnovabile dovuti ai mancati investimenti da parte di terze parti;</li> <li>■ mancanza di disponibilità sul mercato di un numero sufficiente di adeguati crediti di carbonio necessario a soddisfare la domanda di compensazione o a causa di un costo di tali crediti troppo elevato.</li> </ul> <p>Inoltre, non può essere escluso che la strategia di decarbonizzazione di Plenitude non venga ritenuta idonea a rispettare gli obiettivi prefissati di neutralità carbonica per il 2040 a causa del panorama giuridico/normativo e di mercato in continua evoluzione.</p>	Si veda il capitolo "4. Cambiamento climatico ed emissioni"



RISCHIO	TEMA MATERIALE ASSOCIATO	DESCRIZIONE	AZIONI DI MITIGAZIONE
Rischi connessi alle variazioni climatiche	<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO E RIDUZIONE EMISSIONI GHG / SOLUZIONI PER I CLIENTI DA ENERGIE RINNOVABILI</b>	La disponibilità delle fonti eolica e solare varia in funzione delle condizioni climatiche dei siti in cui si trovano i relativi impianti. Eventuali condizioni climatiche avverse ovvero non in linea con quelle attese possono comportare una minore produttività e redditività degli impianti di Plenitude. Analogamente, il cambiamento climatico può eventualmente produrre un irraggiamento solare ridotto e/o una riduzione del vento, con una conseguente riduzione di energia generata durante l'intero periodo di previsione.	Si veda il capitolo "4. Cambiamento climatico ed emissioni"
Rischi connessi alla legislazione in materia di corruzione e antiriciclaggio	<b>ETICA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS</b>	Rischio di violazione della normativa anticorruzione e antiriciclaggio nei Paesi in cui opera, nonché dei programmi di sanzioni economiche adottati in tali Paesi.	Si veda il paragrafo "3.2.2 Politiche e modelli di gestione" Nel corso del biennio 2020-2021 sono stati svolti 3 interventi di audit nell'ambito dei quali sono state eseguite le verifiche anticorruzione applicabili sul rispetto delle previsioni del Compliance Program Anti Corruzione. Inoltre, nel 2021, sono stati svolti 2 interventi di vigilanza sui Modelli di Compliance delle Società controllate estere.
Rischi connessi a possibili conflitti di interesse di amministratori, sindaci e alti dirigenti dell'Emittente	<b>ETICA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS</b>	Rischio che alcuni componenti del Consiglio di Amministrazione e Alti Dirigenti siano portatori di interessi privati in potenziale conflitto con i propri obblighi derivanti dalla carica o dalla qualifica ricoperta all'interno della Società.	Si veda il paragrafo "3.1.3 Struttura di governance"
Rischi connessi al rispetto della normativa in materia di tutela della sicurezza sui luoghi di lavoro	<b>SALUTE E SICUREZZA</b>	Rischio che la Società possa essere coinvolta in procedimenti giudiziari e/o di essere tenuto a investimenti significativi per ottemperare agli obblighi previsti a causa dell'incapacità di adempiere correttamente alla normativa applicabile in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.	Si veda il paragrafo "6.2.1 Salute e sicurezza"



RISCHIO	TEMA MATERIALE ASSOCIATO	DESCRIZIONE	AZIONI DI MITIGAZIONE
Rischi connessi al rispetto della normativa in materia di tutela dell'ambiente	GESTIONE AMBIENTALE	Benché la Società svolga la propria attività nel rispetto di leggi e regolamenti in materia di ambiente e sicurezza, il rischio di incorrere in oneri imprevisti e obblighi di risarcimento, ivi comprese le richieste di risarcimento dei danni a cose e persone, è connaturato alla gestione di impianti di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Pertanto, non è possibile escludere che il Gruppo possa essere in futuro tenuto a far fronte a obblighi di risarcimento derivanti dalla violazione di normative in materia ambientale, nonché a sostenere investimenti significativi per ottemperare agli obblighi dalle applicabili normative in materia ambientale.	Si veda il paragrafo "5.3 La gestione sostenibile delle risorse naturali"
Rischi connessi all'impatto degli impianti di produzione di energia rinnovabile sull'ambiente circostante e alle opposizioni da parte di comunità o enti locali	GESTIONE AMBIENTALE	La realizzazione degli impianti attraverso i quali la Società opera potrebbe, in taluni casi, alterare o modificare l'habitat naturale circostante, e in particolare potrebbe incidere sul paesaggio, esporre al rischio di incidenti, inquinamento acustico, nonché variazioni della flora e della fauna presenti.	Si veda il paragrafo "5.3 La gestione sostenibile delle risorse naturali"
Rischi connessi all'operatività di infrastrutture di rete operate da terze parti	SOLUZIONI PER IL CLIENTE QUALITÀ DI PRODOTTO E SERVIZIO	La Società si avvale di infrastrutture di rete gestite da terzi per l'ordinario svolgimento delle proprie attività di vendita al dettaglio di gas ed energia elettrica. La Società è pertanto esposta al rischio di interruzioni, disservizi o limitazioni dell'operatività di tali infrastrutture, da cui potrebbero derivare interruzioni totali o parziali delle attività svolte dalla Società.	Si vedano i paragrafi "5.1.1 Soddisfazione del cliente" e "5.1.2 Qualità di servizio e di prodotto"
Rischi connessi al portfolio competenza	PERSONE	Rischio che il portfolio di competenze manageriali e tecnico professionali non sia adeguato rispetto alle esigenze del business e al posizionamento di lungo termine dell'azienda.	Si veda paragrafo "6.3.1 Sviluppo e Formazione"
Rischi connessi al rapporto con gli stakeholder	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	Rischio legato alla percezione dell'azienda da parte dei vari stakeholder	Si veda paragrafo "2.1 Stakeholder engagement"
Rischi connessi alla violazione dei diritti umani	DIRITTI UMANI	Rischi connessi alla violazione dei diritti umani nella catena di fornitura, nel posto di lavoro, etc.	Si veda paragrafo "6.1.2 Diritti Umani"

# 3.5 Privacy, Data protection e Cybersecurity

## GLI STRUMENTI PREVENTIVI



SOFTWARE DI VERIFICA DI VULNERABILITÀ



FORMAZIONE



SISTEMI ANTIMALWARE E ANTIPHISHING

Le esigenze dei Clienti, la collegata evoluzione delle attività di business e le opportunità di digitalizzazione dei processi, richiedono a Plenitude di considerare la centralità delle tematiche privacy & data protection, anche alla luce della possibile esposizione a minacce relative alla sicurezza per mezzo di attacchi volti a comprometterne i sistemi informatici comportando potenziali trattamenti illegittimi di dati personali o la diffusione di informazioni riservate.

Il **rischio di cyber security** è il rischio collegato alla possibilità che informazioni riservate e dati personali siano oggetto di attacchi informatici con lo scopo di rubare o di modificare impropriamente tali informazioni o di rendere indisponibili i servizi informatici che le trattano e le custodiscono. Plenitude gestisce tali rischi in ambito IT, OT e IoT attraverso l'adozione e l'implementazione dei più importanti modelli internazionali di cyber security.

Plenitude si è quindi dotata, attraverso un approccio basato sulla valutazione del rischio e l'implementazione del cosiddetto **processo di security by design**, di numerosi

**strumenti preventivi, correttivi e di monitoraggio** che concorrono congiuntamente a ridurre la probabilità che i potenziali attacchi di cyber security raggiungano il proprio scopo e a limitare l'eventuale impatto.

Tra gli strumenti preventivi adottati da Plenitude ci sono i software di verifica di vulnerabilità sui sistemi informatici, la formazione costante dei propri dipendenti, le verifiche sui propri fornitori e l'adozione di sistemi antimalware e antiphishing; tra quelli correttivi riveste particolare importanza l'aggiornamento costante dei sistemi informatici; infine, gli strumenti di monitoraggio includono attività di presidio costante dei sistemi informatici per l'individuazione e la gestione di eventuali attività anomale.

In ambito **data protection**, Plenitude organizza i trattamenti di dati personali e la gestione delle informazioni riservate sfruttando un approccio interdisciplinare che consente di individuare le migliori modalità di trattamento degli stessi, nel rispetto dei principi e dei requisiti stabiliti dal Regolamento Europeo 2016/679.

La prevenzione dei rischi data protection passa anche dalla **consapevolezza dei Clienti rispetto ai tentativi di frode** più diffusi nel mercato energetico: Plenitude è in prima linea nel monitoraggio costante delle minacce a cui possono essere esposti i Clienti. La Società ha posto in essere numerose iniziative per supportare i Clienti vittime di potenziali truffe, fornendo loro alcuni strumenti specifici di difesa e verifica sull'identità di chi li contatta, in particolare:

- 1. Segnalazioni dedicate** ai Clienti di Plenitude per informarli dei tentativi di frode con l'obiettivo di passarli ad altro fornitore;
- 2. Creazione di un numero verde dedicato** per prendere in carico le

segnalazioni di chiamate sospette, raccogliendo informazioni qualitative sul contenuto della chiamata;

- 3.** Servizio sul sito Plenitude **"Verifica chi ti sta chiamando"**, che permette ai Clienti di verificare che il numero da cui essi vengono contattati sia effettivamente attribuibile ad un operatore di Plenitude;

- 4.** Creazione di una serie di contenuti educativi disponibili sul sito e sul canale YouTube di Plenitude come la web serie **Spotlight: "Facciamo luce sull' energia"**, che tratta in modo divertente e istruttivo i casi di comportamento scorretto nel contesto del mercato energetico, in particolare le telefonate sospette, le truffe porta a porta ed il phishing.



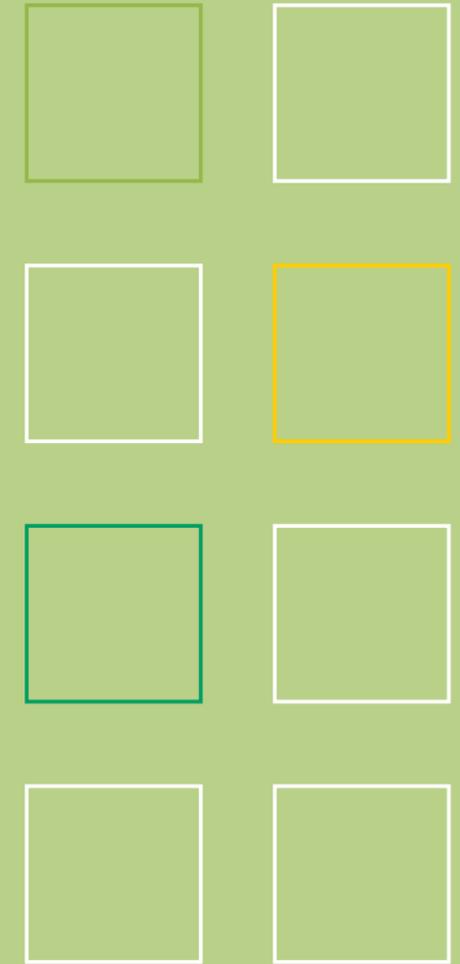
## 04

# CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI

- 4.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico 77
- 4.2 Le emissioni dirette e indirette 94

La sezione “**CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI**” racconta l’impegno di Plenitude nel suo percorso di decarbonizzazione che, in linea con lo Statuto societario, mira allo sviluppo e alla commercializzazione di un’offerta che accompagna i clienti nel percorso di transizione energetica, a beneficio dell’intera comunità.

Nell’ultimo anno Plenitude ha definito una strategia di decarbonizzazione che si prefigge di raggiungere la **neutralità carbonica Scope 1, 2 e 3 al 2040**, attraverso l’incremento di capacità installata degli impianti di produzione di energia rinnovabile, l’offerta di soluzioni di risparmio energetico per la casa e per le imprese, la progressiva compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla combustione di gas e lo sviluppo di servizi per la mobilità elettrica.





# SDG



## OBIETTIVO

**RIDUZIONE DELLE EMISSIONI GHG PRODOTTE E DECARBONIZZAZIONE DEL BUSINESS**

**POTENZIARE LA DIFFUSIONE DELLA MOBILITÀ ELETTRICA TRAMITE L'INTEGRAZIONE DI BE POWER**

### POLICY STRUMENTI NORMATIVI

Codice Etico; Policy: "La Sostenibilità"

Sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001:2015, sistema di gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici - certificato secondo lo standard CEI 11352, Sistema di gestione dell'energia certificato secondo lo standard ISO 50001:2018

## ESG TARGET

**>15 GW di capacità installata per la produzione di energia da fonti rinnovabili entro il 2030**

**Neutralità carbonica Scope 1, 2, 3 entro il 2040**

**100% elettrica proveniente da fonti rinnovabili entro il 2030 (già dal 2022 per i clienti residenziali)**

**35.000 punti di ricarica per veicoli elettrici nel 2030**

## 4.1

# La strategia per contrastare il cambiamento climatico



Plenitude, operando nel settore dell'energia, è consapevole del ruolo fondamentale che può ricoprire nel contrastare il cambiamento climatico, adottando tutte le misure possibili per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra generate dalle proprie attività e dai propri servizi.

Plenitude ha pertanto intrapreso un **percorso di decarbonizzazione basato su quattro direttrici**, volto a contribuire attivamente alla transizione energetica e con l'obiettivo di raggiungere la neutralità carbonica entro il 2040.

### DIRETTRICE STRATEGICA

RETAIL

#### ENERGIA RINNOVABILE

ACQUISTO DI GARANZIE DI ORIGINE DA FONTI RINNOVABILI



PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE CON IMPIANTI DI PROPRIETÀ



### AZIONI E OBIETTIVI

Plenitude, dal 2022, offre a tutti i Clienti residenziali **energia elettrica certificata**, tramite l'acquisto di garanzie di origine europea di energia derivante da impianti alimentati al **100% da fonti rinnovabili**, e al 2030 anche a tutti i Clienti business.

Al 2040 la **produzione di energia Rinnovabile di Plenitude** sarà sufficiente a **coprire la domanda** di energia elettrica dei clienti finali.

RETAIL

#### SOLUZIONI PER LA RIDUZIONE DELL'IMPRONTA CARBONICA

VASTA GAMMA DI SERVIZI PER L'USO EFFICIENTE DELL'ENERGIA



**Offerta di soluzioni volte a ridurre l'impronta carbonica di famiglie e imprese**, attraverso la generazione distribuita di energia rinnovabile, le riqualificazioni energetiche degli edifici e l'utilizzo di strumenti tecnologici per il monitoraggio e l'efficiamento del consumo di energia.

RETAIL

#### GAS CON CO<sub>2</sub> COMPENSATA

ACQUISTO CREDITI DI CARBONIO



**Offerta di gas con la possibilità di compensare le emissioni di CO<sub>2</sub> «Scope 3» tramite crediti di carbonio e l'introduzione di fonti alternative al gas**, ovvero il biometano nel 2026 e l'idrogeno nel 2030, per poter raggiungere la neutralità carbonica nel 2040.

E-MOBILITY

#### STAZIONE DI RICARICA

INFRASTRUTTURA DI RICARICA PER VEICOLI ELETTRICI



Supporto allo sviluppo della **mobilità elettrica tramite l'installazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici** alimentate con energia rinnovabile, con l'obiettivo di aumentare la capillarità del servizio sul territorio italiano e all'estero, installando **35 mila stazioni di ricarica nel 2030**.



## 4.1.1 LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

### 4.1.1.1 RETAIL

A partire dal 2019, Plenitude ha deciso di impostare la propria proposta per la fornitura di energia elettrica per il settore residenziale in un'ottica di maggior attenzione alle tematiche ambientali.

Con riferimento al mercato italiano, l'opzione di fornitura di energia elettrica rinnovabile prevede che l'elettricità fornita dalla Società venga **certificata, tramite garanzie d'origine** di provenienza europea, come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili<sup>20</sup>.

Dal 2020, la maggior parte delle offerte proposte per i nuovi Clienti del segmento residenziale e business in **Italia** include questa opzione, arrivando nel 2021 a circa **3 TWh di energia elettrica certificata**, su un totale di energia fornita pari a circa 7,6 TWh.

### 4.1.2.2 RINNOVABILI

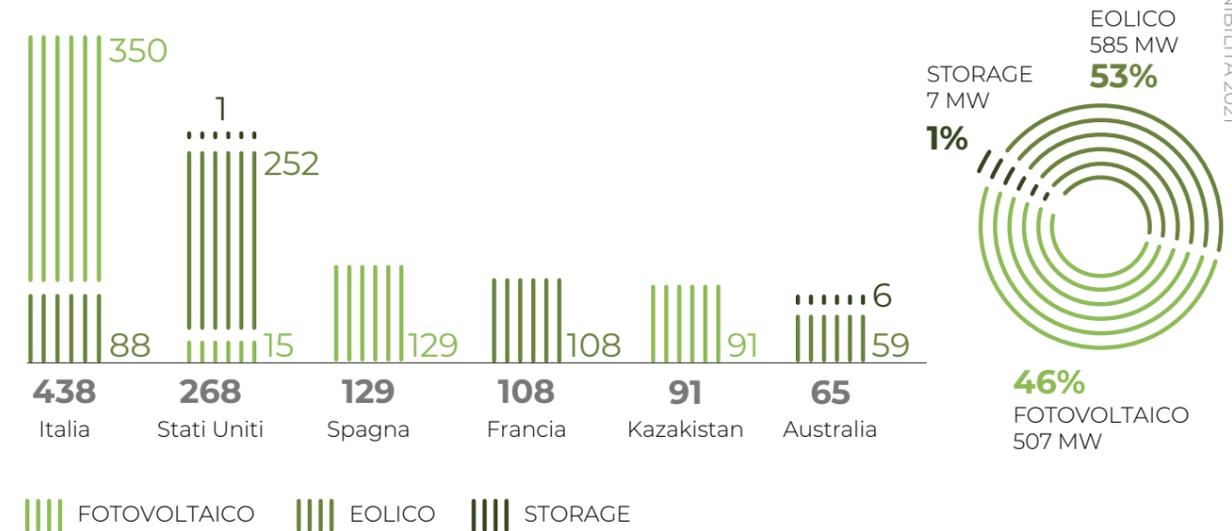
Da fine 2021, Plenitude può contare su **1.099 MW<sup>21</sup> di capacità installata**, equamente distribuita

Per quanto concerne la situazione del Gruppo al 31 dicembre 2021 per il **territorio francese**, su un totale di 5,4 TWh di energia elettrica fornita sia al segmento retail che B2B, **1,2 TWh di energia elettrica sono stati certificati tramite garanzie di origine**, mentre per quanto concerne la **Spagna, tutta l'energia elettrica fornita, pari a circa 2,5 TWh, è stata certificata** tramite il meccanismo delle garanzie di origine.

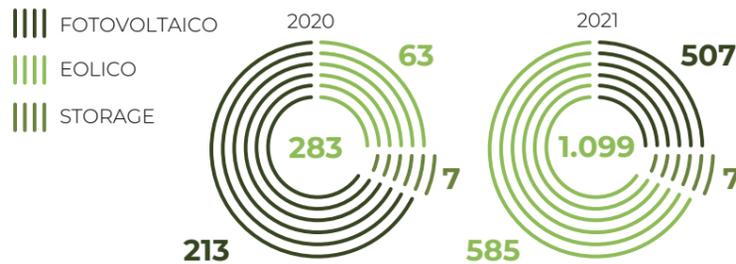
**Entro la fine del 2022** Plenitude avrà completato la transizione dell'offerta commerciale della base **Clienti residenziali**, che prevede la **fornitura di energia elettrica solo con garanzie di origine di provenienza europea**, mentre per i **Clienti business**, l'obiettivo è di raggiungere la fornitura di energia elettrica certificata **entro il 2030**.

tra fotovoltaico (47%) ed eolico (53%), localizzata prevalentemente in Italia, Stati Uniti e Spagna.

## CAPACITÀ INSTALLATA DI PLENITUDE AL 31 DICEMBRE 2021 SUDDIVISA PER PAESE E PER FONTE ENERGETICA<sup>22</sup>

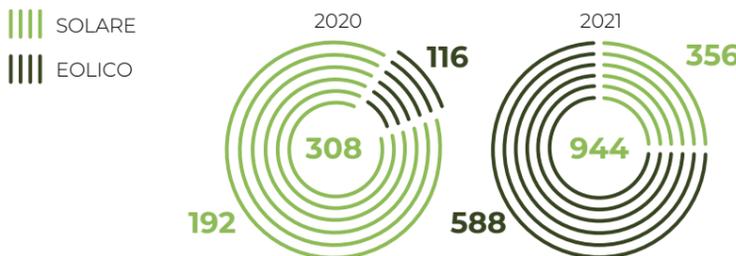


### CAPACITÀ INSTALLATA (MW)



Gli impianti installati hanno consentito di produrre nel corso del 2021 944 GWh di energia elettrica da fonti rinnovabili, triplicando la produzione rispetto ai 308 GWh del 2020.

### PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE (GWH)



22 - I dati di seguito rappresentati non considerano la capacità installata small-scale.

20 - L'energia elettrica consumata presso l'abitazione del cliente finale non proverrà necessariamente da un impianto di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili, ma Plenitude si fa carico di acquistare da controparti terze, produttori di energia rinnovabile, le garanzie di origine atte a certificare che è stata immessa in rete energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili in quantità corrispondente al consumo annuo del cliente.

21 - I dati di seguito rappresentati non considerano la capacità installata small-scale.

# 512 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili

Sulla base del livello di produzione di energia elettrica generato dalla business unit Rinnovabili, è possibile misurare l'indicatore relativo alle **emissioni evitate**, che rappresenta la quantità di CO<sub>2</sub>eq che sarebbe stata immessa in atmosfera a parità di produzione elettrica con l'attuale mix di generazione dei vari paesi produttori di energia. Nel corso del 2021 sono state quindi evitate emissioni per 512 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>eq, con un aumento significativo rispetto alle emissioni evitate nel 2020, pari a 187 mila tonnellate CO<sub>2</sub>eq.

Per la generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili, Plenitude sta investendo sia nella **costruzione di nuovi impianti fotovoltaici ed eolici**, anche tra-

mite *joint ventures* o co-sviluppo con partner internazionali o locali, sia nell'acquisizione da terzi di progetti in fase di sviluppo, con opzione di acquisto. Per il 2022 sono in fase di avvio diversi progetti che consentiranno di raggiungere i 2,3 GW di capacità installata a fine anno, mentre si prevede di raggiungere più di 6 GW entro il 2025, aumentando gli impianti in Spagna, e oltre 15 GW nel 2030, riequilibrando le tecnologie utilizzate.

Sulla base delle previsioni prospettiche, entro il 2040 la capacità di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili derivante da impianti proprietari consentirà di coprire l'intero fabbisogno di energia elettrica della base Clienti.

## PROGETTI IN COSTRUZIONE NEL 2022

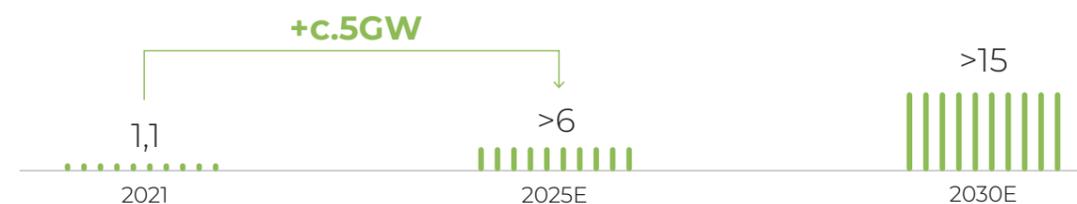
NOME DEL PROGETTO	PAESE	TERMINOLOGIA	MW
4 progetti fotovoltaici	Italia	●	19
Fortore	Italia	■	56
2 progetti nello storage	Italia	◆	15
Spagna 1	Spagna	●	50
Cuevas	Spagna	■	105
9 progetti fotovoltaici	Francia	●	17
Corazon	USA	●	265
Brazoria	USA	●	263
8 progetti fotovoltaici	USA	●	25
Shauldir	Kazakistan	●	50
Operazioni M&A non pubbliche*			225

\*Operazioni M&A non pubbliche già rischiate.  
\*\*Include lo storage e altre tecnologie.

● Fotovoltaico ■ Eolico onshore ▲ Eolico offshore ◆ Altro\*\*

## TARGET PREVISTI 2025 E 2030

### CAPACITÀ INSTALLATA



### RIPARTIZIONE PER TECNOLOGIA



|||| FOTVOLTAICO |||| EOLICO ONSHORE |||| EOLICO OFFSHORE |||| ALTRO<sup>A</sup>

<sup>A</sup> Include storage e altre tecnologie.

### RIPARTIZIONE PER GEOGRAFIA



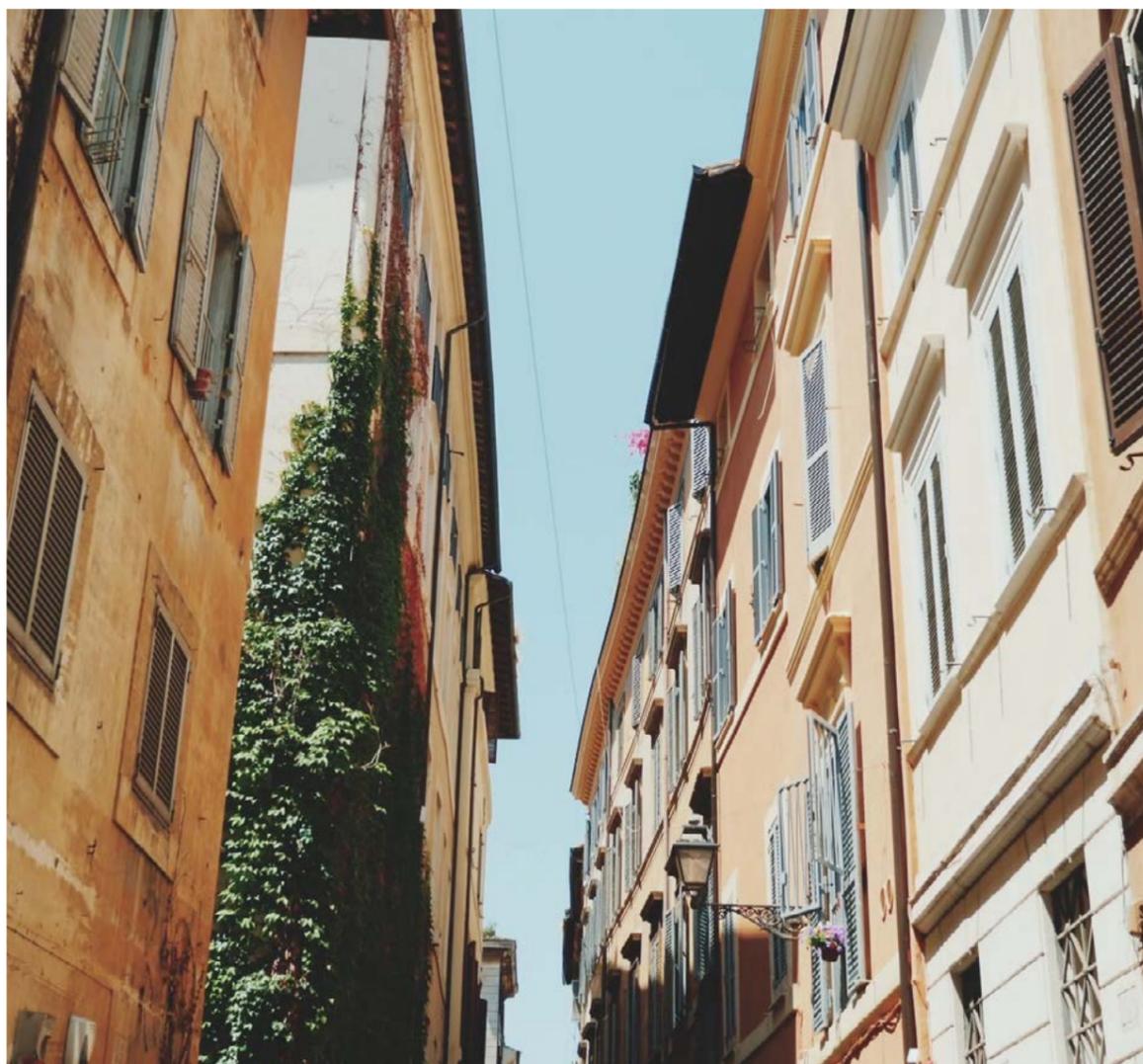
<sup>B</sup> Include Australia e Kazakistan.

## 4.1.2 LE SOLUZIONI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA

La gestione efficiente della domanda e del consumo di energia elettrica è un aspetto fondamentale per la transizione energetica, in quanto consente di ridurre la richiesta e, di conseguenza, gli impatti legati alla sua produzione.

Per tale motivo, Plenitude ha attuato negli ultimi quattro anni un

piano di crescita che, grazie all'acquisizione di tre importanti realtà (Evolvere, Sea, Enea) e la collaborazione con più di 20 business partner, ha consentito di sviluppare una vasta gamma di soluzioni di efficientamento energetico, attive nei diversi Paesi in cui l'area di business "Retail" opera.



### LE SOLUZIONI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA OFFERTE DA PLENITUDE

	SOLUZIONE OFFERTA	TIPOLOGIA CLIENTE	ITALIA	FRANCIA	GRECIA	SPAGNA
1	Riqualficazione energetica di edifici e impianti produttivi	Clienti residenziali	✓	✓	✓	
		Clienti business	✓	✓		
2	Vendita e installazione e gestione di impianti fotovoltaici	Clienti residenziali	✓			
		Clienti business	✓			
3	Prodotti per la Smart Home	Clienti residenziali	✓	✓	✓	
4	Beni e servizi per riscaldamento e climatizzazione	Clienti residenziali	✓	✓	✓	✓
		Clienti business	✓			
5	Installazione colonnine, wallbox e servizi di micro-mobilità elettrica	Clienti residenziali	✓			
		Clienti business	✓			

Circa **21.500** tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate grazie agli interventi di riqualificazione energetica

La soluzione “CappottoMio” ha coinvolto oltre **800** imprese partner

#### 4.1.2.1 RIQUALIFICAZIONI ENERGETICHE DEGLI EDIFICI

Plenitude, tramite l'unità ESCO e la Società controllata Eni Gas and Power France, è coinvolta nel meccanismo dei “**certificati bianchi**”, ovvero lo strumento di promozione dell'efficienza energetica che prevede l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica (o Certificats d'Economie d'Energie per il mercato francese) in corrispondenza alla realizzazione di progetti di incremento dell'efficienza energetica nel settore industriale, delle infrastrutture a rete, dei servizi dei trasporti e anche nel settore civile.

Inoltre, tramite l'attività della controllata SEA, Plenitude realizza interventi di riqualificazione e miglioramento dell'efficienza energetica per Clienti industriali quali grandi imprese e PMI, attraverso la sottoscrizione di **energy performance contract (EPC)**<sup>23</sup>. I servizi previsti dai contratti EPC includono l'analisi energetica degli impianti produttivi, e l'individuazione

di soluzioni innovative per l'efficientamento degli impianti che permettano di ottenere un risparmio energetico effettivo (p.e. la sostituzione dei corpi illuminanti con sistemi LED ad alta efficienza e l'ottimizzazione della gestione delle centrali termiche). Con la stessa formula contrattuale SEA propone alle imprese la realizzazione di interventi per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Con riferimento al segmento Clienti residenziali, Plenitude propone soluzioni per la riqualificazione energetica e il consolidamento antisismico sia di condomini che di edifici unifamiliari, attraverso il prodotto denominato “**CappottoMio**”. Questa soluzione, che può beneficiare degli attuali incentivi fiscali correlati a miglioramenti della classe energetica o sismica (Superbonus 110%, Ecobonus e Sismabonus), prevede la realizzazione di diverse tipologie di intervento, come:

- **l'isolamento termico** di facciate e tetti con sistemi “a cappotto”, nel rispetto in particolare dei requisiti CAM, ovvero la certificazione che prevede l'utilizzo di materiali contenenti una percentuale minima di materiali riciclati;
- la riqualificazione o sostituzione degli **impianti termici** con sistemi “ibridi” costituiti da pompa di calore integrata ad un modulo termico a condensazione oppure solo con caldaie a condensazione sia centralizzate che autonome;

- la sostituzione degli **infissi**;
- il consolidamento **antisismico**;
- l'installazione di **impianti fotovoltaici e sistemi di accumulo**;
- l'installazione di impianti per la **ricarica elettrica degli autoveicoli**.

Con riferimento ai Clienti grandi imprese, Plenitude svolge attività di consulenza professionale tramite l'esecuzione di Energy Assessment e studi di fattibilità. Queste attività vengono offerte anche per i siti produttivi delle società di Eni. Una volta individuate le soluzioni energeticamente più sostenibili Plenitude si avvale di SEA per la realizzazione degli interventi.

Inoltre, in Italia, sono in corso di pianificazione e implementazione

diversi progetti in ambito di efficienza energetica, tra cui lo sviluppo dei **servizi di monitoraggio degli impianti e dei consumi** dei siti produttivi dei Clienti Business (industriali, PMI e terziario) ed iniziative in ambito **smart district** per la realizzazione e gestione di sistemi energetici innovativi per fornire vettori energetici (rinnovabili ma non solo) al fine di massimizzare l'efficienza energetica del distretto urbano e alcune iniziative per la realizzazione di Comunità Energetiche.

#### I VANTAGGI DEGLI INTERVENTI EPC PER EATALY

Nell'ambito di un'importante partnership fra Plenitude ed Eataly, SEA ha realizzato su alcune sedi italiane dell'azienda interventi con la formula dell'Energy Performance Contract che hanno previsto:

- la sostituzione dei corpi illuminanti (**Relamping**) con sistemi LED ad alta efficienza;
- la gestione e il **controllo da remoto** degli impianti HVAC (riscaldamento, condizionamento, ventilazione) grazie anche **all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale (IA)** per sfruttare attività innovative e predittive di automazione. Per questa attività sono stati installati sensori intelligenti che controllano le condizioni di comfort dei singoli ambienti e comandano gli impianti termo-frigoriferi sulla base delle indicazioni che ricevono da un software che applica algoritmi IA per ottimizzare in tempo reale il funzionamento degli impianti stessi, garantendo le condizioni di comfort richieste con i minori consumi energetici.

23 - Il modello EPC prevede che SEA sostenga l'investimento iniziale ed i costi di gestione dell'intervento, mentre il cliente corrisponde alla Società una quota del risparmio energetico generato.

Nel 2021 Evolvere ha acquisito “My Solar Family”, la più grande community digitale di prosumer in Italia, con oltre 90mila iscritti

Oltre **18.500** tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate grazie agli impianti fotovoltaici di proprietà e gestiti da Evolvere nel 2021

#### 4.1.2.2 VENDITA E INSTALLAZIONE E GESTIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI

In Italia, Plenitude, attraverso la controllata Evolvere, fornisce servizi di vendita, installazione, gestione e monitoraggio di impianti fotovoltaici direttamente presso i Clienti finali, che diventano in questo modo **prosumer**, ovvero consumatori che a loro volta producono energia pulita e rinnovabile in autonomia e la condividono.

In particolare, l'offerta di Evolvere prevede la combinazione di diverse soluzioni, che possono includere, oltre all'installazione di un **sistema fotovoltaico**, e del relativo inverter, anche il **modulo di accumulo energetico**, un impianto di climatizzazione invernale **in pompa di calore** e ad una **stazione di ricarica elettrica per autoveicoli**.

La Società monitora costantemente i flussi energetici delle abitazioni - generazione e consumo -

tramite la piattaforma **Eugenio** e, nel 2021, ha acquisito “**My Solar Family**”, la più grande community digitale di prosumer in Italia, con oltre 90 mila iscritti, dove i possessori di un impianto fotovoltaico possono ottenere supporto nel controllare le prestazioni del proprio impianto e ricevere aggiornamenti sullo stato dei pagamenti degli incentivi e dei contributi previsti, oltre ad una serie di altri servizi dedicati.

A fine 2021, Evolvere, grazie agli **oltre 11 mila impianti fotovoltaici di proprietà e gestiti** su tutto il territorio italiano, corrispondenti a **58 MW di capacità installata** e ad una **produzione di circa 70 GWh**, ha consentito di evitare l'emissione di oltre 18.500 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq. In aggiunta, Evolvere collabora con SEA per offrire i servizi di vendita e installazione di impianti fotovoltaici anche ai Clienti Business.

#### NUMERO DI IMPIANTI DI EVOLVERE 2021



#### 4.1.2.3 PRODOTTI PER LA SMART HOME

Al fine di ottimizzare i consumi ed evitare gli sprechi, Plenitude offre ai Clienti finali prodotti per la gestione domotica della casa, integrati con la piattaforma proprietaria.

Per quanto riguarda i dispositivi, la Società prevede la vendita e l'installazione di prodotti di **illuminazione intelligente** (acquistati attraverso la *partnership* con Signify, *brand* di Philips Hue), prodotti di **termoregolazione** (acquistati attraverso la *partnership* con Tado). Per il mercato greco, è stato

introdotto il prodotto ThermoSmart, che consente agli utenti di controllare i sistemi di riscaldamento da remoto, tramite app o web, e migliorare l'efficienza energetica degli stessi.

L'App Genius, sfruttando i dati raccolti dai dispositivi, fornisce ai Clienti **informazioni sui consumi energetici e relativi trend**, confrontandole con sistemi alternativi o situazioni comparabili, e propone suggerimenti customizzati per efficientare l'utilizzo dell'energia.



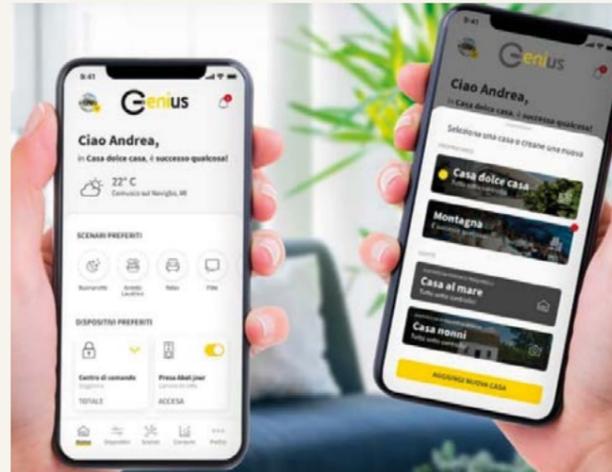
Impianto di Katherine - Australia



### L'APP GENIUS PER AUMENTARE L'EFFICIENZA ENERGETICA

Genius è l'App di Plenitude che aiuta i clienti attuali e nuovi a migliorare l'efficienza energetica attraverso una **maggiore consapevolezza dei consumi**, evitando gli sprechi e riducendo l'impatto ambientale, supportandoli con servizi di consulenza energetica.

Attraverso la gestione ed il monitoraggio dei **dispositivi smart** (es.: termostato o caldaia smart), l'App Genius favorisce l'aumento dei livelli di comfort domestico della propria abitazione. Inoltre, è possibile monitorare l'andamento delle utenze luce e gas attraverso grafici e insight, confrontarli con quelli del mese precedente e con lo stesso mese dell'anno precedente, nonché individuare i picchi di potenza.



Tra le funzionalità esclusive orientate all'efficienza energetica, l'App Genius è in grado di segnalare al cliente la **"temperatura eco-sostenibile"** per garantire un risparmio economico e la salvaguardia dell'ambiente in base al momento della giornata e alla zona climatica<sup>A</sup> in cui si trova la casa dell'utente. Inoltre, grazie all'integrazione con le caldaie Ariston, Genius permette di monitorare da lontano i consumi energetici dell'impianto di riscaldamento, spegnendolo qualora non fosse necessario ("Assistente vacanza"), di impostare una **programmazione oraria ottimizzata** più efficiente rispetto a quella in uso in base alle abitudini energetiche della casa e di fornire al cliente un **Report mensile** sull'utilizzo del riscaldamento, valutandone le abitudini energetiche con l'attribuzione di un punteggio.

L'App restituisce al cliente **consigli su misura** attraverso notifiche push basate su algoritmi di comportamento per favorire un consumo più responsabile.

A. A seguito del D.P.R. 412/93 l'Italia è stata suddivisa in Zone Climatiche per favorire il risparmio energetico stabilendo periodi e durata di accensione degli impianti di riscaldamento. Il territorio nazionale è stato suddiviso in 6 zone climatiche in funzione dei gradi giorno, ossia in base al clima medio comune indipendentemente dal luogo geografico.

### 4.1.2.4 ALTRE SOLUZIONI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA OFFERTE DA PLENITUDE

#### BENI E SERVIZI PER RISCALDAMENTO E CLIMATIZZAZIONE

In Italia, Plenitude offre ai propri Clienti la **vendita e l'installazione di prodotti per il riscaldamento e la climatizzazione** (caldaie, scaldacqua e climatizzatori), ad uso domestico residenziale o assimilabile. I prodotti venduti e installati vengono acquistati attraverso le *partnership* con Riello e Ariston con riferimento alle caldaie e scaldacqua e con Haier relativamente ai climatizzatori. Anche in Francia, la Società controllata Eni Gas and Power France offre ai propri Clienti la possibilità di sostituire i sistemi di riscaldamento.



#### INSTALLAZIONE DI COLONNINE DI RICARICA WALLBOX

Plenitude fornisce ai Clienti finali e business (condomini e imprese) il servizio di installazione di **colonnine di ricarica (wallbox)**, con relativa gestione e monitoraggio, che può essere venduto in combinazione con altri servizi, come la fornitura di energia elettrica rinnovabile o l'installazione di un impianto fotovoltaico.



### 4.1.3 LA COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI DERIVANTI DALLA COMBUSTIONE DI GAS ED I GAS ALTERNATIVI

Nel settore del gas, Plenitude vuole compensare le emissioni derivanti dalla combustione del gas ad uso domestico tramite l'acquisto di **"crediti di carbonio"**. I "crediti di carbonio", o "carbon credits", sono dei titoli emessi da sistemi esterni di verifica, che garantiscono la rimozione dall'atmosfera di una tonnellata di CO<sub>2</sub>

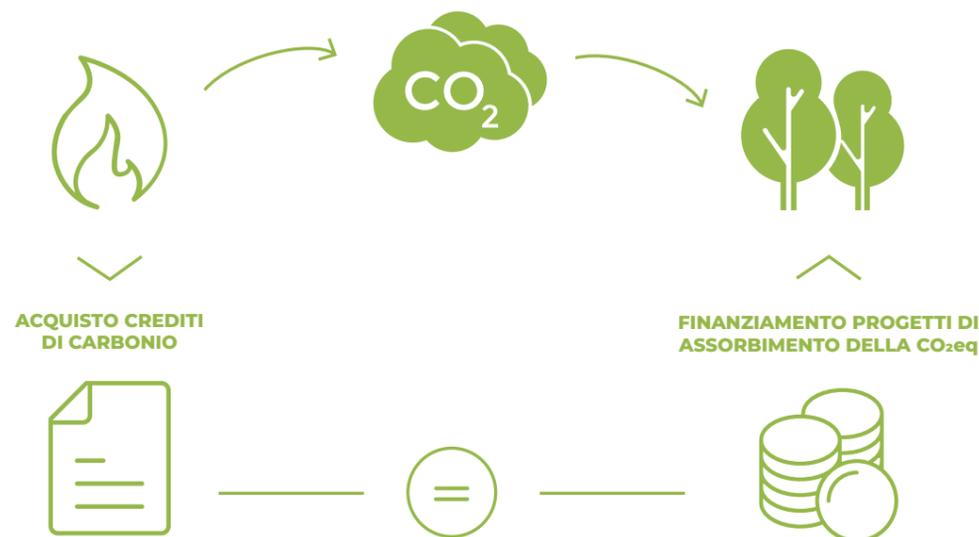
o alla quantità equivalente di un diverso gas serra (CO<sub>2</sub>eq). La Società, per compensare le emissioni correlate al proprio business, acquista quindi crediti di carbonio che andranno a finanziare progetti di tutela ambientale con lo scopo di ridurre o assorbire i corrispondenti quantitativi di CO<sub>2</sub>eq emessi.

#### RETAIL



**GAS CON CO<sub>2</sub> COMPENSATA**

### IL MECCANISMO DEI CREDITI DI CARBONIO



I consumi di gas dei clienti e la relativa impronta carbonica sono compensati grazie a progetti che prevedono l'assorbimento del quantitativo di emissioni prodotte

In Italia, a partire dal 2021, attraverso la sottoscrizione di un contratto di fornitura di gas naturale di Plenitude che include nell'offerta la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> (c.d. offerte gas con emissioni compensate), è previsto che **la totalità delle emissioni di CO<sub>2</sub> relative alla combustione domestica del gas naturale<sup>24</sup> oggetto della sottoscrizione sarà compensata dall'acquisto di crediti di carbonio**, che certificano il coinvolgimento in progetti internazionali che si occupano di ridurre o evitare il rilascio di gas ad effetto serra nell'atmosfera.

Tali progetti, certificati da organismi terzi, seguono i principali standard internazionali che garantiscono la riduzione delle emissioni tramite la generazione di crediti di carbonio. In particolare, attraverso la sottoscrizione di

tali contratti di fornitura, i Clienti aderiscono virtualmente al finanziamento dei progetti REDD+ (Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation). L'obiettivo è quello di compensare le emissioni di oltre 1 miliardo di metri cubi di gas all'anno tramite l'adozione di questo sistema entro il 2025.

Oltre alla compensazione delle emissioni, Plenitude prevede di ampliare la proposizione commerciale per la base Clienti tramite l'utilizzo di **biometano** e **idrogeno** prodotto da fonti rinnovabile. L'integrazione avverrà gradualmente, attraverso l'introduzione del biometano a partire dal 2026 e dell'idrogeno dal 2030, preve condizioni favorevoli di mercato e tecnologiche, per completarsi entro il 2040 su tutta la clientela.

### 4.1.4 LE SOLUZIONI PER LA MOBILITÀ ELETTRICA

Con circa 6.500 punti di ricarica installati a gennaio 2022 (+85% rispetto al 2020), Plenitude si afferma tra i più importanti operatori nel panorama dei servizi di ricarica per veicoli elettrici in Italia. In seguito all'acquisizione di Be Power nel novembre 2021, Plenitude ha infatti investito nel mercato della mobilità elettrica, per poter supportare la transizione verso un modello di mobilità più sostenibile e meno inquinante.

Nel corso del 2021 Be Charge, la Società che gestisce la rete di colonnine per Be Power, ha **installato e attivato sul territorio italiano quasi 3.000 punti di ricarica**, coprendo capillarmente tutte le regioni della penisola e fornendo il servizio di ricarica ai grandi capoluoghi così come ai piccoli comuni.

Nel corso del 2021, le sessioni di ricarica e l'energia erogata hanno visto una crescita vertiginosa, rispetto al 2020, anno di avvio delle attività.

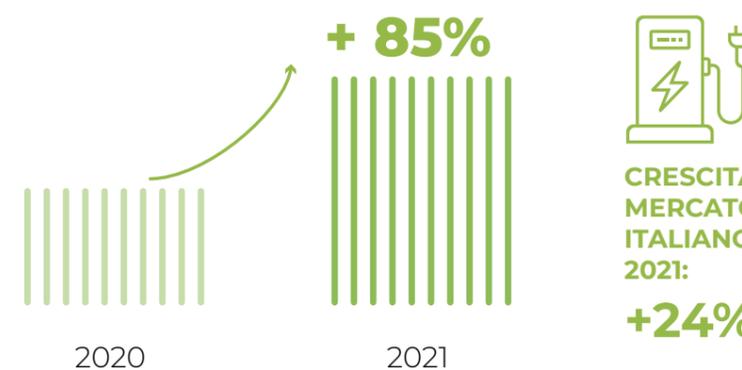
Grazie al servizio offerto, nel 2021 è stata evitata l'emissione in atmosfera di oltre 1.950 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq, in aumento di 18 volte rispetto alle emissioni evitate nel 2020 (102 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq).

Il servizio di mobilità elettrica offerto da Be Charge ha come obiettivo la realizzazione di una delle maggiori e capillari **infrastrutture di ricarica pubblica per veicoli elettrici** in Italia e presto in Europa. Plenitude dispone di una pipeline di 9.000 punti di ricarica, sia in Italia (6.600) che all'estero (2.400) di cui circa 4.000 sono localizzati nelle stazioni di servizio Eni.



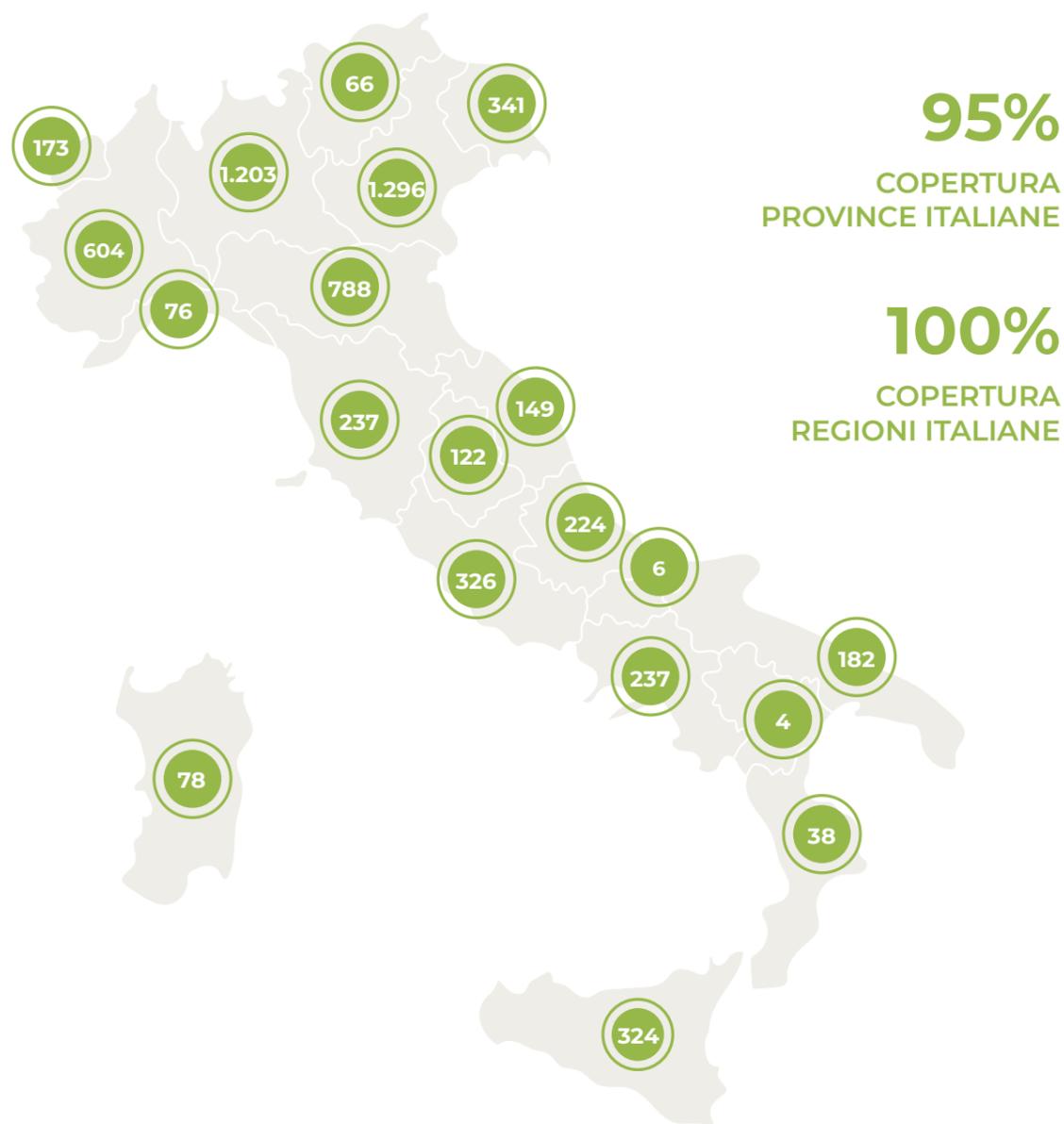
Oltre **1.950** tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate grazie al servizio di ricarica per i veicoli elettrici

### NUMERO DI PUNTI DI RICARICA PER VEICOLI ELETTRICI



24 - Attraverso questo meccanismo, Plenitude compensa le emissioni derivanti da combustione domestica dei clienti al dettaglio, ovvero le emissioni indirette prodotte a valle della catena del valore relative all'utilizzo dei prodotti e servizi venduti, incluse nelle emissioni identificate come "Scope 3".

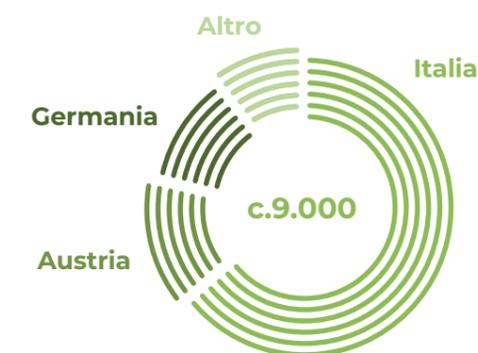
### DISTRIBUZIONE DEI PUNTI DI RICARICA BECHARGE IN ITALIA



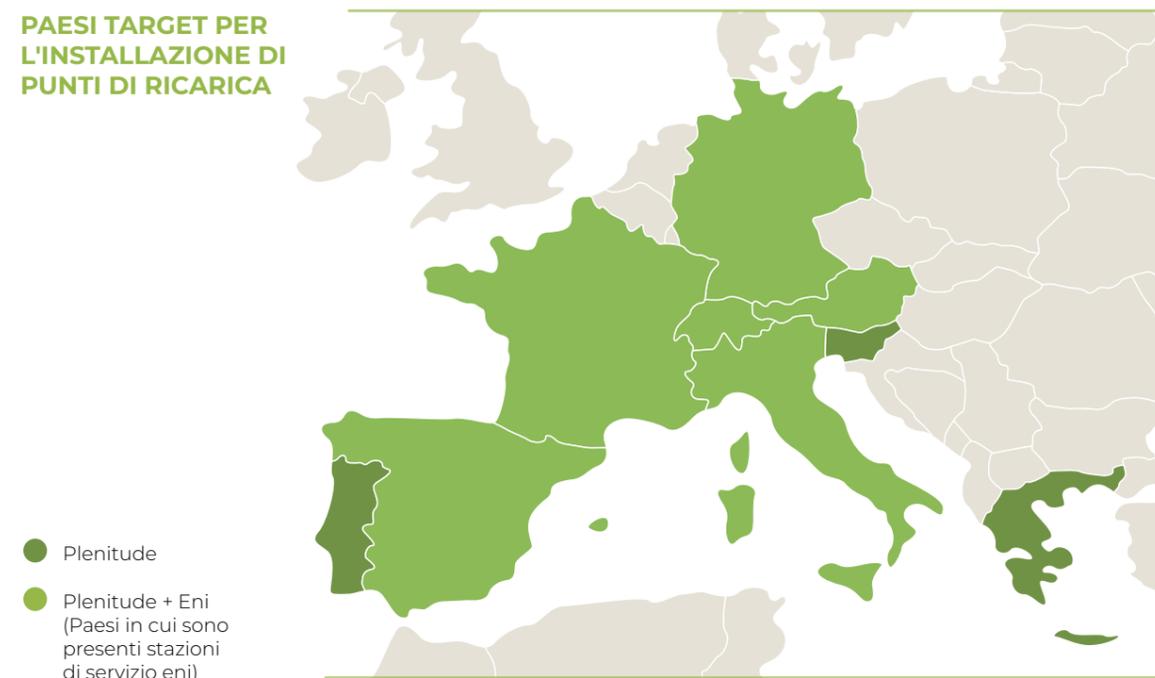
**95%**  
COPERTURA  
PROVINCE ITALIANE

**100%**  
COPERTURA  
REGIONI ITALIANE

### PUNTI DI RICARICA IN SECURED PIPELINE PER PAESE



### PAESI TARGET PER L'INSTALLAZIONE DI PUNTI DI RICARICA





**c. 6.500**  
PUNTI DI RICARICA  
INSTALLATI



**c. 9.000**  
PUNTI DI RICARICA  
CON GASDOTTO  
PROTETTO

### L'APPLICAZIONE DI BE CHARGE

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.

L'applicazione di servizio è stata ridisegnata nel corso del 2021 per poter assicurare ai clienti la migliore *customer experience*. Il progetto "App" ha consentito un notevole incremento della base clienti, registrando una crescita esponenziale dei download dell'applicazione rispetto al 2020.



Be Charge development plan is continuously expanding, with the aim of reaching 100% of Italian municipalities and installing more than 31,000 charging points

**6,500**  
Charging points installed

# 4.2

## Le emissioni dirette e indirette

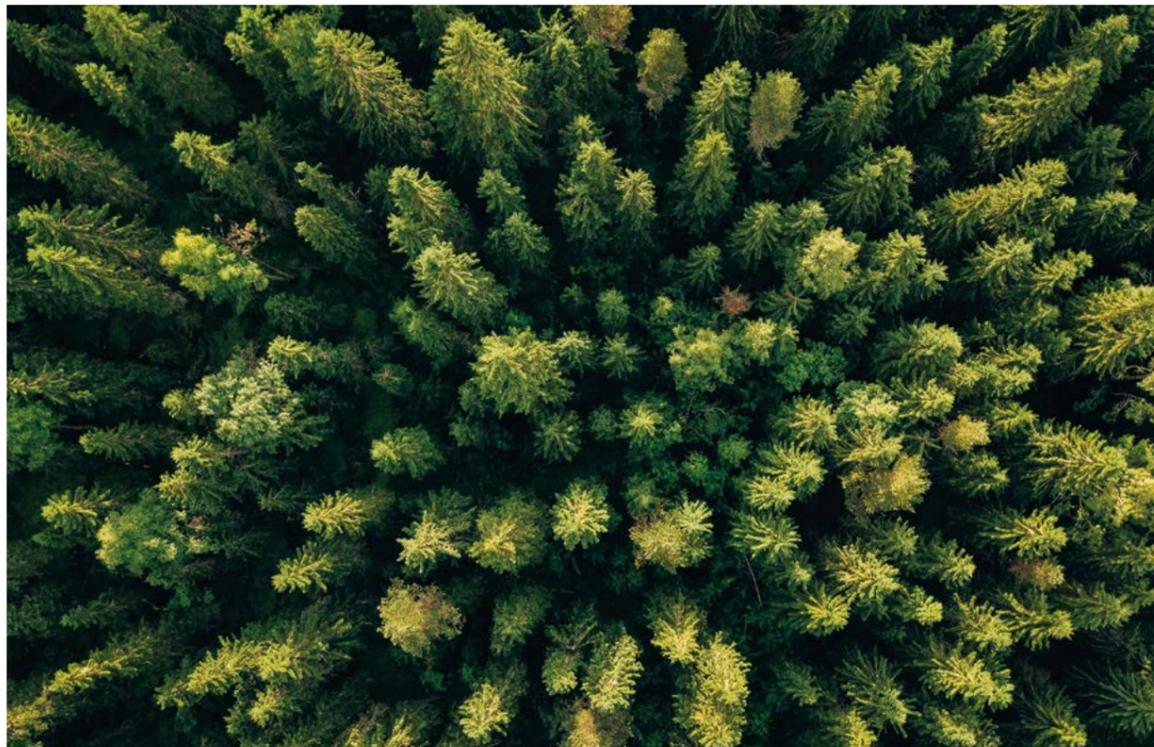


I consumi energetici di Plenitude sono dovuti principalmente all'utilizzo dei veicoli della flotta aziendale, all'energia per il riscaldamento e all'energia elettrica acquistata dalla rete per uffici, negozi, nonché per le utilities ed i servizi ausiliari degli impianti fotovoltaici ed eolici dell'unità di business "Rinnovabili".

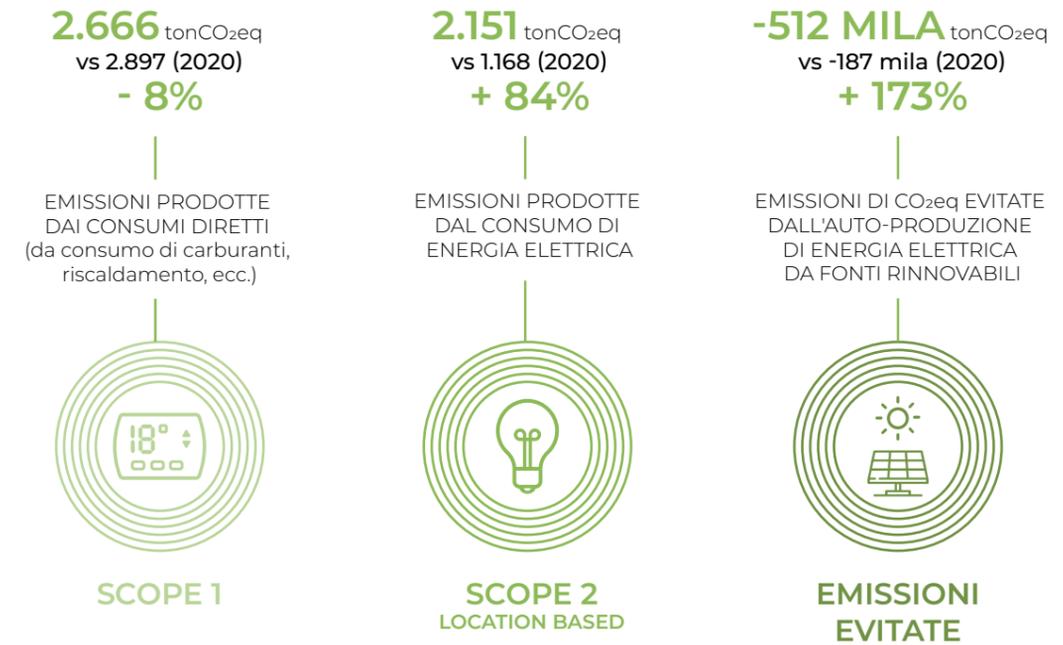
L'ammontare dei consumi, a cui si aggiungono quelli connessi alla costruzione degli impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, risulta essere poco significativo rispetto ai vo-

lumi di energia elettrica prodotta dagli impianti stessi.

Nel 2021, i consumi totali di energia ammontano a circa 64.271 GJ, in leggero aumento rispetto al 2020 (+7%), dovuti principalmente al maggior utilizzo di energia elettrica nelle sedi italiane in seguito alla riapertura dopo il lockdown del 2020 e all'ampliamento del perimetro di consolidamento come effetto delle nuove acquisizioni societarie avvenute nel corso dell'anno.



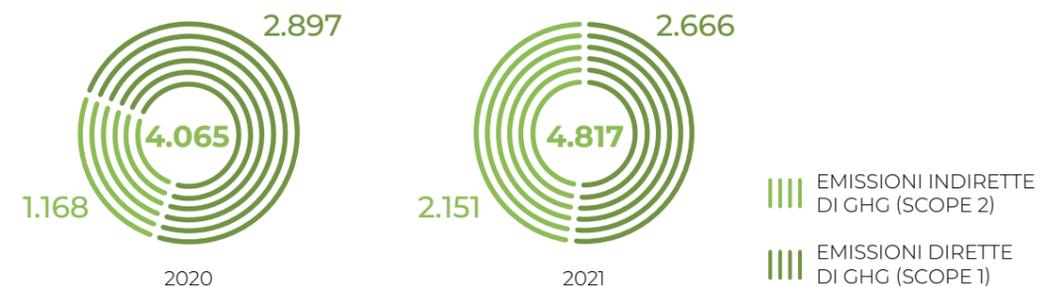
### LE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>eq DI PLENITUDE NEL 2021



Nel 2021, i consumi di combustibili hanno prodotto 2.666 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq di tipo Scope 1, in diminuzione dell'8% rispetto al 2020, mentre i maggiori consumi di energia elettrica hanno generato 2.151 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq di tipo Scope 2, in aumento dell'84% rispetto al 2020, riconducibile principalmente alla riapertura delle sedi post emergenza Covid-19.

Allo stesso tempo, Plenitude, producendo energia elettrica da fonti rinnovabili, nel 2021 ha evitato di immettere in atmosfera 512 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>eq, corrispondenti ad un valore molto maggiore se confrontato con quello delle emissioni generate direttamente (Scope 1) o indirettamente (Scope 2) dall'organizzazione.

### LE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>eq NEL 2020-2021



# 05

## SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

5.1	<b>L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente</b>	<b>99</b>
5.2	<b>Innovazione e digitalizzazione</b>	<b>106</b>
5.3	<b>La gestione sostenibile delle risorse naturali</b>	<b>112</b>
5.4	<b>Catena di fornitura sostenibile</b>	<b>116</b>

La sezione **“SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS”** presenta le caratteristiche distintive delle attività di Plenitude, basate su un’offerta di prodotti e servizi innovativi di qualità, dove la centralità del cliente e la tutela ambientale rivestono un ruolo chiave.

Plenitude si impegna ad anticipare le esigenze dei clienti creando prodotti e servizi innovativi e digitali in grado di assicurare un elevato livello di performance e di qualità.

Al contempo, la Società tutela le risorse naturali e la biodiversità ed integra gli aspetti ESG lungo tutta la catena del valore.





# SDG



## OBIETTIVO

## ESG TARGET

CENTRALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

**3.5X** Net Promoter Score in Italia 2025 vs 2018

SVILUPPO DI SOLUZIONI DIGITALI PER RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI

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

Circa **40%** di bollette digitali in Europa nel 2022

PROGRAMMI DI APPROVVIGIONAMENTO STRATEGICO SOSTENIBILE

Realizzazione della strategia di sustainability by design che prevede la selezione dei fornitori attraverso gare e procedimenti caratterizzati da criteri ESG entro il 2023

PROMOZIONE DI OPERATIONS SOSTENIBILI

**3** uffici Plenitude (in Milano, Roma, Pozzuoli)  
**5** flagship store con certificazione LEED entro 2023

Certificazione BREEAM nell'HQ in Francia

### POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

Codice Etico; Codice di Condotta dei Fornitori; Dichiarazione Eni sul rispetto dei diritti umani; Policy: "La Sostenibilità", "L'integrità nelle nostre operations", "Policy Eni sulla biodiversità e servizi ecosistemici", "I nostri partner della catena del valore". Sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001:2015, sistema di gestione della qualità certificato secondo lo standard ISO 9001:2015.

## 5.1

# L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente

### 5.1.1

## SODDISFAZIONE 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. Plenitude, attraverso un ascolto attivo dei bisogni, si impegna per migliorare costantemente i servizi offerti ed ha strutturato un sistema di monitoraggio per cogliere

il livello globale di **soddisfazione dei Clienti**.

Plenitude svolge indagini periodiche di customer satisfaction, basate su interviste realizzate giornalmente su un campione rappresentativo di Clienti, attraverso le quali quest'ultimi sono chiamati ad esprimere una valutazione riguardo aspetti gestionali quali risolutività, ovvero livello di soluzione dei problemi, soddisfazione del servizio e Customer effort score (CES), indicatore che valuta quanto il cliente si senta a suo agio durante l'interazione con l'azienda.

La centralità del cliente è un valore fondante per Plenitude, dichiarato nello Statuto

### SODDISFAZIONE CLIENTI PLENITUDE SPA



I risultati confermano una generale **crescita del grado di soddisfazione dei Clienti** sui servizi telefonici: l'indice di soddisfazione del servizio è pari all'85,9% (+1,2 rispetto al 2020); anche la "risolutività" delle pratiche svolte al call center è cresciuta passando da 85,3% del 2020 a 86,1% del 2021 (+0,8).

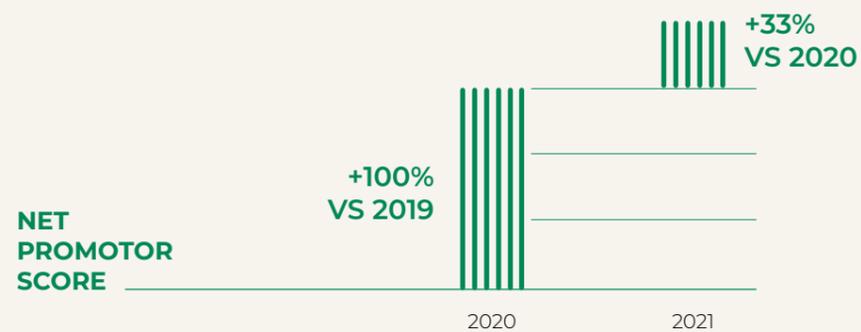
È in continua crescita, di conseguenza, l'indicatore CES (Customer Effort Score) che riassume la soddisfazione del cliente

nell'interazione con Plenitude, attestandosi nel 2021 a 86,6 (+0,7). Inoltre, nel 2021, Plenitude ha consolidato un **programma di customer feedback** orientato all'ascolto del cliente in tutti i touchpoint dei processi con cui viene in contatto con la Società, con l'obiettivo di avvicinare tutte le persone dell'organizzazione aziendale alle aspettative e necessità dei Clienti, creando una cultura comune per trasformare i feedback ricevuti in valore.

### IL NUOVO CUSTOMER FEEDBACK PROGRAM SVILUPPATO IN COLLABORAZIONE CON MEDALLIA

Con l'obiettivo di offrire una customer experience d'eccellenza, Plenitude utilizza strumenti innovativi e dinamici capaci di mettere al centro i bisogni dei Clienti. In tal senso, Plenitude ha sviluppato un programma di Customer Feedback, in collaborazione con **Medallia**, azienda leader nel settore CEM (Customer Experience Management).

Il programma prevede l'utilizzo di una piattaforma che, integrata nei sistemi informatici, è in grado di erogare survey per mezzo di messaggi o e-mail ai Clienti, misurare specifici KPIs di monitoraggio della soddisfazione e permette di interagire con i Clienti critici per approfondire il loro riscontro e integrare i suggerimenti all'interno del sistema aziendale. Tra gli indicatori monitorati vi è il **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. Le prime rilevazioni effettuate nel 2021 attraverso il calcolo del NPS, mostrano un **notevole incremento e una consolidata stabilità** nella crescita del livello di soddisfazione rispetto al 2020.



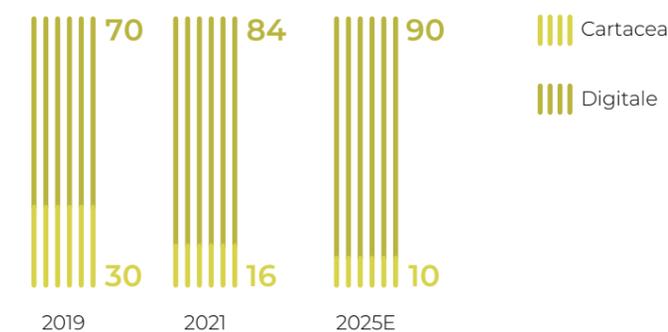
Tutte le Società controllate da Plenitude considerano i propri Clienti il motore del proprio business e monitorano il livello di soddisfazione dei Clienti rispetto alle proprie performance. Considerata la diversità dei settori in cui le diverse Società controllate operano, non è possibile prevedere un unico indicatore di performance sulla 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, **Evolvere**, dal 2021 sottopone ai propri Clienti un questionario di soddisfazione relativamente ai prodotti e servizi di vendita e installazione dei pannelli fotovoltaici e dispone di una linea telefonica dedicata, affiancata anche da un servizio di assistenza digitale tramite chatbot. Inoltre, **Be Power** ha sviluppato un sistema di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente in merito all'esperienza del cliente nell'utilizzo delle stazioni di ricarica. Tale processo, basato sull'analisi dei rating e sulle recensioni rilasciate dagli utenti sulla piatta-

forma di un aggregatore di servizi di ricarica, ha l'obiettivo di rilevare in modo puntuale il gradimento della rete per aree specifiche ed intervenire capillarmente con azioni dedicate.

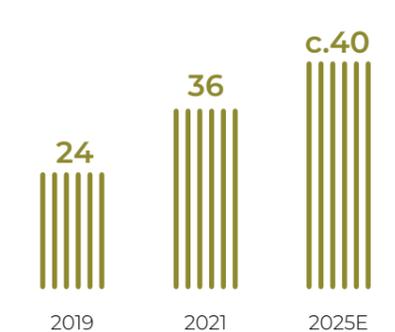
Negli ultimi tre anni la digitalizzazione ha avuto un enorme impatto sul processo di customer experience, dimostrato da un **aumento delle vendite sul canale digitale**, passando da un 7% nel 2018 al 34% nel 2021. A partire dal 2019, è notevolmente incrementata la sottoscrizione dei nuovi contratti gestiti digitalmente, raggiungendo l'84% di sottoscrizioni "paperless" a livello europeo nel 2021 e prefiggendosi di raggiungere il 90% entro il 2025. Al contempo, la percentuale di **bollette digitali** è passata dal 24% del 2019 al 36% del 2021; grazie al rilascio di nuovi asset digitali previsto per quest'anno, Plenitude ambisce a rafforzare questa tendenza, raggiungendo il target pari a circa 40% di bollette digitali entro la fine del 2022. Tutte le Società controllate da Plenitude hanno intrapreso percorsi di digitalizzazione dei processi dedicati ai Clienti, al fine di migliorare e facilitare la customer experience.

**Nel 2021 Plenitude ha registrato un aumento delle vendite sul canale digitale, passando da un 7% nel 2018 al 34% nel 2021**

### RIPARTIZIONE DEI CONTRATTI PER TIPO DI FIRMA (%)\*



### FATTURE DIGITALI\*\*



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

## 5.1.2 QUALITÀ DI SERVIZIO E DI PRODOTTO

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.

L'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 ha cambiato radicalmente le abitudini dei Clienti e, di conseguenza, le modalità con cui si interfacciano con la Società. Plenitude ha intrapreso tutte le strategie necessarie per mantenere adeguati livelli di qualità, in particolare, sviluppando ed implementando un nuovo **modello di servizio innovativo ("We Care")**

volto alla massimizzazione della creazione di valore e di miglioramento della Customer Experience, in una logica win-win di condivisione dei benefici e dei rischi con i propri partner dei servizi di Customer Care.

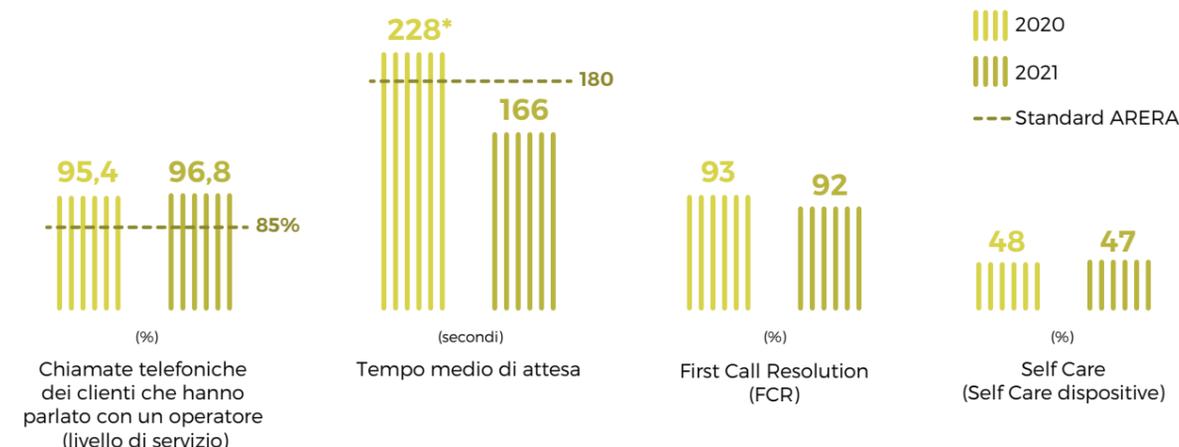
Grazie all'impegno e alla determinazione delle proprie risorse e alla riorganizzazione del modello di servizio, non solo è stata garantita la continuità delle attività, ma ne è anche migliorata la qualità.

Il riconoscimento dei Clienti si esprime attraverso i risultati sul monitoraggio dei livelli di qualità di Plenitude, che prevede la misurazione di diversi indicatori, **aderendo agli standard specifici e generali di qualità** commer-

ciali per le società di vendita e di distribuzione stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)<sup>25</sup>, nonché integrando la valutazione con gli indicatori First Call Resolution (FCR), ovvero la percentuale di

problemi che sono stati risolti alla prima chiamata, e Self-Care, la percentuale di operazioni svolte autonomamente dai Clienti sul totale delle operazioni richieste.

### PERFORMANCE CALL CENTER PLENITUDE



\*Impatto COVID-19 sui tempi medi di attesa

Per l'anno 2021, nonostante il quadro generale ancora caratterizzato dalla pandemia, si registra un **ottimo livello di servizio**. Per Plenitude, la percentuale di Clienti che hanno parlato con un operatore, si attesta al 96,8%, risultato migliore rispetto a quello degli anni precedenti e che supera di gran lunga l'obiettivo minimo previsto

dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) identificato con l'85%. Anche il tempo medio di attesa nel 2021 è nettamente migliorato, attestandosi sui 166 secondi rispetto ai 228 del 2020, anno che tuttavia ha dovuto fronteggiare il periodo di lock-down e la conseguente riorganizzazione dell'attività per la

#### IL NUOVO MODELLO DI CUSTOMER CARE "WECARE"

Nel 2021 Plenitude completa l'implementazione di WeCare il nuovo modello operativo personalizzato di supporto ai clienti che garantisce esclusività, efficienza ed una risposta immediata alle diverse esigenze. Il modello prevede un servizio innovativo strutturato sul concetto di customer centricity, in grado di **superare le logiche tradizionali** di esternalizzazione dei servizi di customer management, remunerazione a transazioni e con obiettivi dei fornitori non sempre allineati a quelli della società committente.

Grazie a WeCare, Plenitude è in grado di garantire **l'efficacia delle interazioni con i propri clienti** per mezzo di un'architettura semplice, personalizzata e coerente, dando vita ad un nuovo modello di creazione di valore condiviso nel processo di gestione della customer experience. Nel 2022 è prevista inoltre l'attivazione di un servizio innovativo dedicato alle persone non udenti.

25 - Gli standard di qualità commerciale della vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas (TIQV). Gli standard di qualità commerciale riferiti al servizio di distribuzione del gas e dell'energia elettrica sono definiti rispettivamente dalle delibere: Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG). Il testo è integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE).



diversa distribuzione delle chiamate nell'arco della giornata. Per quanto concerne, invece, la risolutività alla prima telefonata (FCR) si registra una performance sostanzialmente invariata, che si attesta sul 92% rispetto al 93% dell'anno precedente.

In merito alle operazioni svolte in autonomia (**Self Care** – canali in ambito: Web/App/IVR-Virtual Assistant/Smart speaker-Alexa/Chatbot) dai Clienti Plenitude. Il 2020 è stato un anno record di percentuale di Self Care dispositive a causa del lock-down che ha impedito l'utilizzo dei canali fisici. Nel 2021 la customer base digitale in Plenitude ha registrato lo stesso livello dell'anno precedente, mentre il numero di transazioni digitali in valore assoluto è risultato maggiore del 2020.

In ottemperanza degli standard definiti da ARERA relativi al mancato rispetto dei livelli di qualità (che comporta il risarcimento ai Clienti finali di indennizzi automatici), Plenitude ha implementato un sistema di **Conciliazione paritetica**, ovvero una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Azienda e Clienti, conforme alla modalità Alternative Dispute Resolution<sup>26</sup>.

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.

Oltre a confrontarsi direttamente con i Clienti, l'Azienda mantiene un contatto diretto con le Associazioni dei consumatori, a cui viene garantita la possibilità di segnalare 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 l'Azienda si impegna ad implementare misure correttive e di miglioramento, come ad esempio il Protocollo di attivazioni non richieste, ovvero un accordo sottoscritto con le Associazioni aderenti al CNCU<sup>27</sup> 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 2021 l'"Osservatorio Attivazioni non Richieste" ha registrato **64 segnalazioni, in netta crescita** rispetto al 2018 (206 nel

2018). Segue la stessa tendenza il numero dei casi ritenuti di responsabilità dell'Azienda che sono diminuiti di quasi il 63% rispetto al 2018 (46 nel 2021 e 124 nel 2018).

### FILOGIALLO: IL CANALE DEDICATO ALLE SEGNALAZIONI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI



Per gestire le richieste di informazioni e segnalazioni dei consumatori nell'ambito dell'offerta Retail, i rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori possono comunicare con l'Azienda attraverso **Filogiallo**, un canale telefonico dedicato agli operatori delle Associazioni attivo dal 2014.

Una volta riconosciuto il numero chiamante dalla centrale telefonica, il referente dell'Associazione dei consumatori viene direttamente messo in contatto con un operatore di un team specialistico che risponde alle sue richieste. Il servizio è attivo su tutto il territorio nazionale ed è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

Le segnalazioni mostrano una tendenza in diminuzione a conferma dell'impegno di Plenitude nel garantire un'offerta sempre più orientata a fornire ai propri clienti strumenti di dialogo efficaci e di qualità.

26 - 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.

27 - 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).

# 5.2 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 nel presente e nel futuro

Per Plenitude la ricerca e l'innovazione tecnologica rappresentano elementi imprescindibili per lo sviluppo del business.

Attraverso l'innovazione e la trasformazione digitale è infatti possibile concretizzare in maniera efficace il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, arricchendo, al contempo, il know-how e le

competenze all'interno dell'organizzazione e stimolando una continua evoluzione dei servizi offerti.

In Plenitude, la **business agility**, ossia la capacità di un'organizzazione di riconfigurare velocemente struttura, strategia, competenze e tecnologie per cogliere le opportunità di business, si basa su tre punti cardine:



Tale processo è guidato dalla **funzione di Open Energy**, dedicata all'integrazione del modello agile at scale nelle varie funzioni aziendali. Nel 2021, sono stati creati 30 team cross funzionali che, grazie ad un coordinamento strutturato e uno scambio proattivo di idee, hanno permesso tra gli altri, di:

- migliorare complessivamente la governance delle attività di evoluzione dei processi e dei sistemi e raggiungere un **maggior livello di flessibilità** aziendale grazie ad un presidio delle attività collegate agli obiettivi strategici prioritari;

- aumentare l'**efficienza del business** migliorando il *time to market*, grazie ad una riduzione del tempo di rilascio di un nuovo prodotto (da sei mesi a una media di 30 giorni) e dei tempi di attivazione di un

nuovo cliente (-45%), valorizzando le abilità e le competenze distintive di Plenitude;

- migliorare la **produttività dei team**, (minori costi e tempi di produzione), misurata periodicamente per individuare piani di formazione dedicati;

- ripensare la progettazione di prodotti e servizi con un approccio di **design thinking** orientato ai bisogni dei Clienti e alla riduzione dell'impatto sull'ambiente.

Inoltre, al fine di coinvolgere tutta la popolazione aziendale nel percorso di trasformazione sono state organizzate molteplici iniziative di **formazione per i dipendenti** in merito all'evoluzione del modello operativo ed un incontro annuale con i partner riguardo gli sviluppi tecnologici che lo rendono possibile. 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.

## 5.2.1 INNOVAZIONE

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 dinamiche con startup e aziende** di riferimento nel settore, nell'ottica di cogliere stimoli e integrare contaminazioni dal mondo esterno.

In tal senso, la **funzione di Open Innovation** di Plenitude ha il compito di monitorare nuovi trend e ricercare innovazio-

ni funzionali per tutte le aree di business (Retail, Rinnovabili e e-mobility) su alcuni verticali specifici, tra cui energy efficiency, renewable energy generation & storage, energy aggregation & flexibility e sustainable mobility.

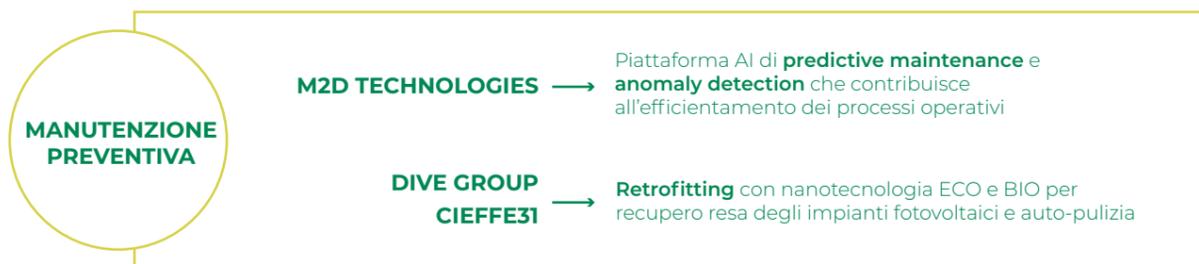
La funzione raccoglie i bisogni di innovazione e intercetta le direttrici di sviluppo di tutte le aree di business di Plenitude, ricerca start-up e soluzioni in grado di rispondere ai bisogni identificati anche attraverso la creazione di sinergie con gli stakeholder interni (tra cui le entità di Eni, come Joule o Eni NEXT) e le partnership



con alcuni degli attori dell'ecosistema nazionale e internazionale quali Open Italy e Mind the Bridge. L'obiettivo finale è quello di alimentare un vero e proprio eco-

sistema dell'innovazione che assicuri la resilienza e crescita del business in allineamento con il raggiungimento degli obiettivi strategici di Plenitude.

Tra le partnership avviate nel corso del 2021 si segnalano:



**700 mila**  
euro investiti  
nel 2021 per le  
attività di ricerca e  
sviluppo in ambito  
Rinnovabili

### 5.2.2 RICERCA E SVILUPPO

In un contesto in rapida evoluzione, quale quello del mercato energetico, Plenitude accompagna lo sviluppo del business con fattori di innovazione tecnologica e digitale, in grado di realizzare in maniera smart ed efficiente le sue progettualità strategiche. In particolare, nel 2021, le **attività di ricerca e sviluppo in ambito Rinnovabili** (in particolare impianti

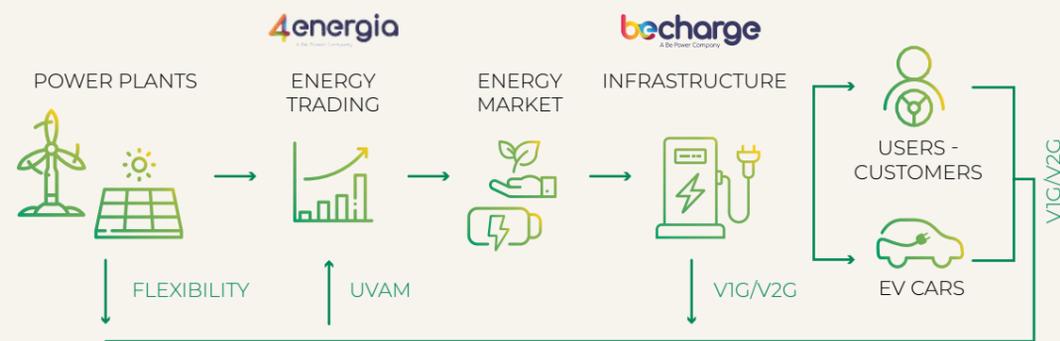
fotovoltaici), condotte dalla direzione di Ricerca e Sviluppo di Eni in coordinamento con le linee di business interessate, si sono concentrate principalmente su quattro filoni: ispezioni in sito, efficienza energetica, *advance data analytics* e *facility test outdoor*. Complessivamente nel 2021, Plenitude ha investito più di 700 mila euro in tali attività.

<b>ISPEZIONI IN SITO</b>	<p>Sperimentazione di due diverse tecniche ispettive di impianti fotovoltaici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Termografia<sup>28</sup> con l'utilizzo di un <b>drone</b> o di un <b>aereo</b> che, rispetto alla tradizionale termografia a terra, 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;</li> <li>■ Ispezione con <b>elettroluminescenza</b> che permette di ottenere immagini con una più alta definizione e quindi di intercettare un numero maggiore di difetti a livello di modulo e celle fotovoltaiche.</li> </ul>
<b>EFFICIENZA ENERGETICA</b>	<p>Sperimentazione dell'<b>anti-reflecting coating</b>, una sostanza applicata sul vetro frontale dei moduli fotovoltaici che consente di ridurre la quantità di irraggiamento riflessa dal modulo, e che quindi non può essere convertita in energia elettrica, aumentando l'efficienza di conversione del modulo fotovoltaico e di conseguenza la produzione.</p>
<b>ADVANCED DATA ANALYTICS</b>	<p><b>Analisi massiva dei dati operativi di performance</b> degli impianti fotovoltaici tramite <b>specifici algoritmi</b> che consentono di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ individuare, quantificare e categorizzare le performance rilevate al di sotto di una specifica soglia (under performance) e di attuare le opportune azioni per mitigare le perdite di energia;</li> <li>■ individuare i trend di degrado delle componenti di impianto anticipando possibili guasti;</li> <li>■ approfondire fenomeni specifici di perdita di produzione come l'accumulo di residui sui moduli, l'ombreggiamento dei pannelli e le perdite legate ad anomalie di funzionamento dei sistemi tracker.</li> </ul>
<b>FACILITY TEST OUTDOOR</b>	<p>Sviluppo di attività di test all'aperto sulle componenti degli impianti fotovoltaici, grazie alla realizzazione di un <b>Solar Lab a Novara presso il Centro di Ricerca Eni</b> per il collaudo di componenti fotovoltaici standard in diverse condizioni ambientali outdoor. Il sistema è compatto, modulare, facile da installare e replicare in altri siti. A valle di future campagne di misura l'area di business Renewables sfrutterà queste informazioni per un calcolo più preciso delle produttività future di nuovi impianti e per definire scenari di procurement sito-specifici.</p>

### BE CHARGE A SOSTEGNO DELLA RESILIENZA DELLA RETE ELETTRICA GREEN

Il crescente ricorso a fonti di energia rinnovabili, che sono per loro natura aleatorie, e la progressiva elettrificazione dei consumi possono determinare criticità al sistema elettrico nel suo complesso. Per garantire la stabilità e la flessibilità della rete elettrica, a fronte di una progressiva decarbonizzazione del mix energetico, sono nate negli ultimi anni in tutti i mercati elettrici avanzati iniziative di **Demand Response**, favorendo l'integrazione delle rinnovabili nel sistema elettrico e permettendo di generare benefici sociali ed ambientali.

In quest'ottica, **Be Power**, già da alcuni anni, è in grado di offrire agli impianti di produzione indipendenti e a Clienti industriali, oltre che ovviamente ai Clienti delle proprie infrastrutture di ricarica, la possibilità di beneficiare di remunerazioni addizionali per i **servizi di flessibilità prestati alla rete elettrica**. Nel 2021, Be Charge ha gestito risorse abilitate per **oltre 30 MW**, sia relative ad impianti di produzione terzi sia ad una parte della propria infrastruttura di ricarica, supportando la stabilità della rete elettrica e garantendo un utilizzo più efficiente delle infrastrutture e delle risorse energetiche.



### 5.2.3 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 su determinati ambiti di intervento.

In primo luogo, la Società intende rafforzare l'evoluzione tecnologi-

ca degli **asset digitali** (interni e client-facing), agendo su applicativi prescelti, nell'ottica di creare una **nuova architettura dei portali aziendali** e degli strumenti a disposizione dei Clienti (ICT & Cloud Architects, app e web portale). Contestualmente, Plenitude mira ad accelerare lo sviluppo del **framework self-care**, per introdurre

funzionalità ad alto valore aggiunto sia per la gestione interna dei processi sia a disposizione del cliente. Infine, grazie alla propria strategia di Digital Acceleration, Plenitude vuole sfruttare le opportunità della digitalizzazione per revisionare i processi di post acquisizione ed efficientarne la gestione.

### 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 cinque pilastri cardine: *Data Governance, Advanced Analytics, Data Engineering, Stream Data e Consumer Research and Insight*.

<b>DATA GOVERNANCE</b>	I processi di <b>Data Governance</b> rappresentano le fondamenta per un accesso ai dati controllato e corretto, facilitando la fruizione degli stessi ed 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 ad una <b>chiara assegnazione dell'ownership</b> , ad un governo del ciclo di vita del dato e un maggior coordinamento degli <b>strumenti cloud di data platform</b> .
<b>ADVANCED ANALYTICS</b>	A livello tecnologico, il percorso intrapreso da Plenitude per convertire gli strumenti tradizionali di business intelligence in <b>Advanced Analytics</b> , rappresenta un elemento chiave del vantaggio competitivo dell'Azienda, permettendo di rafforzare l' <b>automazione del processo, riducendone i costi e aumentandone il valore</b> .
<b>DATA ENGINEERING</b>	La strategia di <b>Data Engineering</b> di Plenitude si focalizza su tre temi prioritari: lo sviluppo di <b>test automatici</b> per garantire una maggiore qualità della programmazione, la definizione più efficace degli elementi della programmazione secondo una logica a "mattoni" e, infine, la promozione di metodi di fast and continuous delivery, individuando le opportunità di business già dalla fase prototipale.
<b>STREAM DATA</b>	La <b>Stream data</b> è il laboratorio per innovazione e sperimentazione digitale di Plenitude. Da esso è nata la <b>Data Platform</b> , una piattaforma in grado di <b>rispondere a tutte le esigenze analitiche e di trasformazione</b> , ridisegnando i processi in essere per elaborare i dati in informazioni in modo semplice ed autonomo.
<b>CUSTOMER RESEARCH AND INSIGHT</b>	La <b>Customer Research and Insight</b> 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.



## 5.3

# La gestione sostenibile delle risorse naturali

### 5.3.1 GESTIONE RIFIUTI

La corretta gestione dei rifiuti, basata sul principio di circolarità e valorizzazione delle materie prime seconde, ricopre un ruolo fondamentale nello sviluppo sostenibile delle attività di business di ogni impresa.

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

attraverso la programmazione delle attività operative e di smaltimento di tutte le sostanze e i 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 attenzio-

ne è posta ai rifiuti generati da quest'ultima attività, quali rocce e terre di scavo, le quali vengono riutilizzate nell'ottica di economia circolare. Si precisa che la natura delle operazioni di Plenitude prevede generalmente che i rifiuti prodotti dalle normali attività svolte da parte di contraattisti e/o appaltatori (attività di cantiere o di gestione degli impianti con contratto "EPC" Engineering, Procurement and Construction, contratto "chiavi in mano" o di Global service di manutenzione) siano legalmente in capo ai contraattisti/appaltatori, pertanto tali rifiuti non rientrano nella rendicontazione di Plenitude.

I rifiuti prodotti nel 2021 sono pari a circa 4,1 mila tonnellate, in dimi-

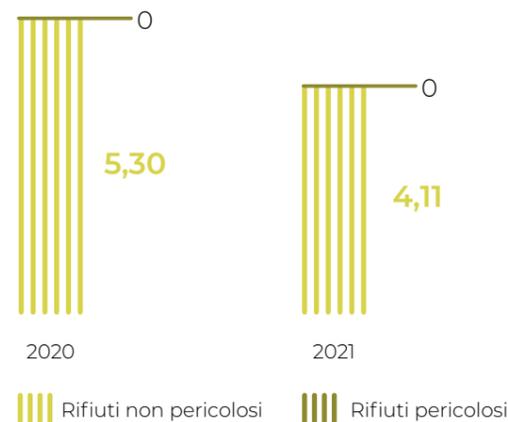
nuzione del 23% rispetto all'anno precedente (circa 5,3 mila tonnellate nel 2020). Ciò è principalmente dovuto ad una minore attività di scavo e costruzione dell'area di business Rinnovabili ed al fatto che, a parità di pipeline costruite dalla società Adriaplin, parte dei cantieri nel 2021 sono stati in comune con le aziende municipalizzate che si sono configurate come produttrici dei rifiuti.

La produzione sia di rifiuti pericolosi sia di quelli non pericolosi è diminuita rispetto al 2020, rispettivamente del 71% e del 23%, con un **incremento considerevole della quota destinata a recupero** e una diminuzione del 49% dei rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica.

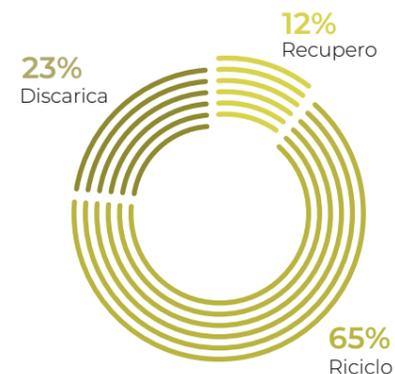
**-49%**  
rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica rispetto al 2020

**-23%**  
rifiuti totali generati rispetto al 2020

RIFIUTI TOTALI (MIGLIAIA DI TONNELLATE)



DESTINAZIONE DEI RIFIUTI NON PERICOLOSI



### 5.3.2 GESTIONE RISORSA IDRICA

Plenitude pone attenzione alle fonti idriche utilizzate, prediligendo l'approvvigionamento da **fonti che non rientrano tra le aree a stress idrico**, 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 principalmente utilizzata per la pulizia dei pannelli fotovoltaici e per alcune attività can-

tieristiche dell'area di business Rinnovabili (ad esempio, la soppressione di polvere in ottemperanza alle prescrizioni normative), mentre nel perimetro Retail i prelievi idrici sono essenzialmente 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 2021.



## Plenitude applica la Gerachia di Mitigazione per prioritizzare le misure di mitigazione preventive

### 5.3.3 BIODIVERSITÀ

Le aziende del settore energetico che operano su scala internazionale, come Plenitude, interagiscono con un'ampia varietà di ecosistemi naturali, marini e terrestri, caratterizzati da differenti sensibilità ecologiche e differenti contesti normativi.

Esiste una forte interdipendenza tra l'ambiente e le aziende che operano nel settore dell'energia, dovuto all'utilizzo delle risorse naturali sul territorio in cui operano e all'influenza che esercitano sugli habitat e specie durante il ciclo di vita di un progetto.

Il modo di operare di una azienda in rapporto al territorio, e come i suoi siti e le sue attività interagiscono con la biodiversità, non influiscono solo sui costi operativi, ma possono riflettersi sulla sostenibilità del business, e potenzialmente, sulla reputazione dell'intero settore.

La conservazione della biodiversità e dei servizi ecosistemici (BES), pertanto, è di fondamentale importanza per Plenitude ed i suoi stakeholder.

I grandi impianti di energie rinnovabili possono avere impatti diretti, intesi come effetti sull'ambiente naturale direttamente associati alla presenza fisica di impianti e infrastrutture, e indiretti. Quest'ultimi in particolare possono estendersi al di fuori dei confini del sito o addirittura della concessione per un arco temporale molto lungo e spesso risultano più difficili da gestire.

Attraverso l'applicazione della **Gerarchia di Mitigazione (Mitigation Hierarchy)**<sup>29</sup>, Plenitude prioritizza le misure di mitigazione preventive, monitorandone l'efficacia e adattando l'approccio gestionale in base ai risultati osservati, con l'obiettivo di evitare perdita di biodiversità. La Gerarchia, attuata in accordo con le politiche di gestione della biodiversità e dei servizi ecosistemici di Eni<sup>30</sup>, prevede la sequenza di quattro azioni chiave:

EVITARE AVOID	MINIMIZZARE MINIMIZE	RIPRISTINARE RESTORE	COMPENSARE OFFSET
Misure per evitare di creare impatti operativi sin dall'inizio, come un attento posizionamento (spaziale e temporale) delle infrastrutture studiate per evitare completamente gli impatti su determinate componenti BES.	Misure per ridurre la durata, l'intensità e/o l'estensione degli impatti operativi (diretti, indiretti, cumulativi) che non possono essere completamente evitati, per quanto possibile.	Ripristino di un'area ad uno stato nel quale siano ristabilite la composizione, la struttura e la funzionalità dell'ecosistema/habitat presenti precedentemente alle attività svolte sul sito. Tra queste rientrano, ad esempio, le attività di ripristino della vegetazione.	Misure per compensare gli impatti residui significativi, cioè quegli impatti negativi che non possono essere evitati, minimizzati e/o ripristinati, al fine di evitare qualunque perdita di biodiversità. Le compensazioni possono essere, ad esempio, interventi di gestione di habitat o Aree Protette degradate, per ripristinarli, arrestarne la degradazione o diminuirne i rischi, proteggere aree in cui ci sia una perdita imminente o prevista di biodiversità.

Nel 2021, Plenitude ha condotto una **prima mappatura delle aree protette o aree prioritarie 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 ha evi-

denziato che la sovrapposizione anche solo parziale con aree protette o con KBA riguarda 10 siti; 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)<sup>31</sup> o siti coperti dalla Convenzione di Ramsar.

29 - La sequenza di azioni per prevenire ed evitare gli impatti e laddove non è possibile, ridurre al minimo e, quando si verificano impatti, ripristinare e laddove permangono impatti residui significativi, compensare i rischi e gli impatti correlati alla biodiversità sulle comunità e sull'ambiente. CSBI, Una guida intersettoriale per l'attuazione della Gerarchia di Mitigazione, 2015.

30 - Allegato E-F, Management System Guidelines - HSE | Biodiversità ed ecosistemi.

31 - WHS, World Heritage Site.

## 5.4

# Catena di fornitura sostenibile



Plenitude si impegna per integrare i principi di sostenibilità nella propria strategia di acquisto e nelle relazioni con i propri fornitori, e gestire tutti gli aspetti legati alla **responsabilità sociale e ambientale** all'interno della **filiera di approvvigionamento**. Per tale motivo, Plenitude ha adottato un processo strutturato per la gestione dei suoi fornitori che mira a promuovere lo sviluppo di relazioni stabili di lungo periodo con partner strategici del settore, nonché assicurare l'innovazione e il miglioramento

continuo delle proprie *operations*. La catena di fornitura di Plenitude, complessa e articolata, può essere suddivisa in **quattro macro-ambiti**: acquisto di commodity e certificati (energia elettrica e gas, garanzie d'origine e crediti di carbonio), approvvigionamento di beni, servizi e lavori per gli impianti di produzione di energia rinnovabili, acquisto di colonnine di ricarica per e-mobility e relativi servizi e acquisto di beni, servizi e lavori in ambito corporate, B2C e B2B.



## COMMODITY (ENERGIA ELETTRICA E GAS) E CERTIFICATI (GARANZIE D'ORIGINE E CREDITI DI CARBONIO)

■ **Approvvigionamento di energia elettrica** in Italia, sia sul mercato dell'energia (tramite la borsa elettrica del Gestore dei Mercati Energetici - GME), ed anche attraverso produttori terzi, tra cui **Eni**. **Sottoscritti contratti** di dispacciamento in prelievo e in immissione<sup>32</sup> con TERNA. Negli altri paesi europei, sviluppati accordi di compravendita di energia elettrica con **fornitori terzi** e partner di fiducia. Sottoscritto in Italia e in Francia un **contratto di acquisto** con Eni per l'**approvvigionamento di gas**, mentre negli altri Paesi europei (Grecia, Spagna e Portogallo), l'acquisto di gas avviene tramite fornitori terzi. Approvvigionamento di **certificati**: garanzie d'origine di origine europea che certificano la provenienza dell'energia da fonti rinnovabili e crediti di carbonio (anche da progetti di deforestazione REDD+ Eni), che permettono di compensare le emissioni di CO<sub>2</sub>.

## IMPIANTI EOLICI E FOTOVOLTAICI

■ Costruzione e avviamento dei propri impianti per la generazione di energia da fonti rinnovabili attraverso l'utilizzo di **contratti di appalto** e **fornitura** realizzati e gestiti secondo le politiche aziendali e in osservanza della normativa vigente. Instaurate relazioni solide con fornitori e produttori qualificati di componentistica specifica, quali turbine eoliche e pannelli fotovoltaici.

## COLONNINE DI RICARICA

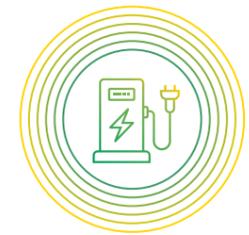
■ Acquisto di colonnine di ricarica da fornitori terzi e installazione con l'utilizzo dei **contratti di appalto** con fornitori terzi di servizi di installazione qualificati, mentre l'allacciamento viene eseguito attraverso apposita richiesta alla rete di distribuzione.

## CORPORATE, B2C E B2B

■ **Partnership e rapporti con fornitori qualificati** per l'acquisto di una varietà di beni e servizi che supportano lo sviluppo del business e che ne assicurino la continuità e l'efficienza. Nello specifico, si tratta principalmente di servizi in ambito *information technology*, servizi di carattere amministrativo contabile e marketing e beni e servizi relativi alle operations.

Nell'ambito dell'acquisto di gas ed energia elettrica, Plenitude si adegua alle prescrizioni normative e procedurali definite dagli enti competenti del settore energetico. Contestualmente, la Società adotta criteri di qualifica e selezione dei fornitori degli altri beni e servizi, per valutarne la capacità di soddisfare gli standard aziendali in materia di affidabilità, etica, salute e sicurezza, tutela dell'ambiente e dei diritti umani e cyber security. In particolare, Plenitude ha adottato l'approccio **JUST (Join Us in a Sustainable Transition)** definito da Eni, con l'obiettivo di coinvolgere i propri fornitori nel percorso di sostenibilità, valorizzando gli aspetti di tutela sociale, sviluppo economico e crescita del territorio. La promozione sociale e la **tutela**

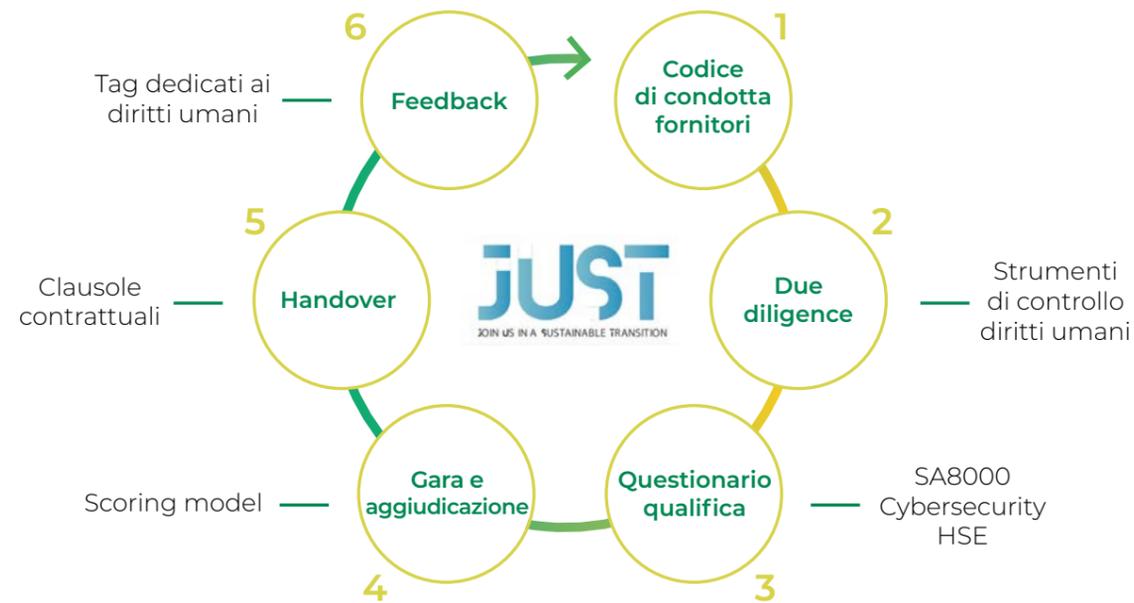
**dei diritti umani** nella catena di fornitura viene garantita attraverso l'adozione di comportamenti trasparenti, imparziali e non discriminatori adottando un modello di valutazione e presidio, sviluppato secondo un **approccio risk-based**, al fine di identificare, prevenire e mitigare i rischi di violazione del rispetto della disciplina sulla tutela dei diritti umani nel processo di procurement. L'approccio risk-based permette di segmentare i fornitori qualificati secondo un rischio potenziale legato al Paese e alle categorie merceologiche. Grazie a tale modello, inoltre, Plenitude è in grado di applicare presidi di controllo differenziati sulla base del livello di rischio, utilizzando criteri ispirati ai più elevati standard internazionali.



32 - Contratto di dispacciamento in prelievo regola le modalità di accesso alla rete per quanto concerne la fornitura di energia elettrica ai punti di prelievo; Contratto di dispacciamento in immissione regola le modalità di accesso alla rete per quanto concerne la fornitura di energia elettrica da parte delle unità di produzione.



## PRESIDI DI CONTROLLO E GARANZIA DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI NEL PROCESSO DI PROCUREMENT



### 1. CODICE DI CONDOTTA FORNITORI

Publicato nel 2020, declina i principi contenuti nel Codice Etico verso i fornitori cui ne è richiesta la sottoscrizione in fase di autocandidatura/qualifica o assegnazione dei contratti, riconoscendo e tutelando il valore delle persone e il divieto di ogni tipo di discriminazione.

### 2. DUE DILIGENCE

Introduzione di stringhe di ricerca per parole chiave, dedicate a possibili violazioni in ambito diritti umani nelle analisi reputazionali delle controparti. Per supportare le verifiche di due diligence sui diritti umani, Eni ha implementato un modello risk-based per segmentare i fornitori qualificati secondo un potenziale rischio di violazione diritti umani in considerazione dei rischi connessi al Paese e alle attività svolte.

### 3. QUESTIONARIO DI QUALIFICA

Verifica della professionalità, capacità tecnico-operativa, affidabilità etica, economica e finanziaria, salute, sicurezza, tutela dell'ambiente, rispetto dei diritti umani, mediante la compilazione di apposita sezione ispirata allo standard SA8000 e cybersecurity per minimizzare i rischi insiti nell'operare con terzi.

### 4. GARA E AGGIUDICAZIONE

Definizione di eventuali requisiti minimi a tutela dei diritti umani necessari ai fini della valutazione delle offerte (scoring model) e della conseguente aggiudicazione della gara. Rafforzamento delle clausole contrattuali a garanzia del rispetto dei diritti umani, prevedendo la possibilità di porre in essere audit specifici sull'attività del fornitore.

### 5. HANDOVER

Trasmissione al gestore del contratto di tutte le informazioni utili, ivi compreso l'indicazione delle clausole contrattuali poste a tutela dei diritti umani, al fine di consentire le azioni volte alla ottimale gestione del contratto anche in relazione alla tutela dei diritti umani.

### 6. FEEDBACK

Qualora emergano criticità è richiesta l'implementazione di azioni di miglioramento o, qualora non siano soddisfatti gli standard minimi di accessibilità, vengono poste limitazioni o inibizioni all'invito a gara. Inserimento a sistema di tag dedicati, al fine di rilevare periodicamente quali segnalazioni hanno determinato un provvedimento sul fornitore e rispetto a quali violazioni dei diritti umani.

Plenitude, aderendo all'approccio JUST, è quindi dotata di un sistema strutturato per la selezione e qualifica dei fornitori in base a criteri sociali all'interno del quale tutti i fornitori sottoscrivono il Codice di Condotta Fornitori di Eni, con cui si impegnano, tra le altre, a riconoscere e tutelare il valore delle persone e prevenire ogni tipo di discriminazione. Il 100% dei fornitori di Plenitude<sup>33</sup> viene selezionato in base ai criteri sociali definiti dal processo Just e, per assicurare il mantenimento

dei requisiti di qualifica nel tempo, i fornitori sono sottoposti ad un monitoraggio continuo e periodicamente sono sottoposti al processo di valutazione nella sua interezza.

Tutte le Società controllate hanno intrapreso un percorso di adeguamento alle procedure di procurement di Plenitude, per rafforzare il coinvolgimento dei propri fornitori in un percorso condiviso improntato all'etica, all'affidabilità e alla trasparenza.

**100%**  
fornitori  
di Plenitude  
selezionati  
secondo  
criteri sociali

## OPEN-ES: UNA DIGITAL PLATFORM PER LO SVILUPPO DI FILIERE SOSTENIBILI

Open-Es è la **piattaforma digitale** nata dalla partnership tra Eni, Google e Boston Consulting Group (BCG), aperta e dedicata a tutti i fornitori interessati a intraprendere il percorso di transizione energetica equa e sostenibile, con l'obiettivo di mettere a fattor comune e valorizzare informazioni, best practice e modelli di sostenibilità lungo l'intero ecosistema delle imprese, con spirito collaborativo e non competitivo, per una crescita comune sulla sostenibilità presente e futura. Tale piattaforma si basa sulle metriche definite nell'iniziativa "Measuring Stakeholder Capitalism" promossa dal World Economic Forum, con un approccio semplice, flessibile e adatto a tutte le realtà presenti nella filiera industriale dell'energia, dalle PMI ai big Player.

In ottica futura, Plenitude intende estendere il proprio percorso di trasformazione anche alla gestione della catena di fornitura attraverso lo sviluppo di un nuovo modello di **Strategic Sustainable Sourcing**, in grado di superare le logiche di pura compliance. In particolare, l'approccio proget-

tuale prevede attraverso un modello "Call for Sustainable Procurement" di costruire insieme a fornitori e partner un framework di approvvigionamento sostenibile, accompagnare gli stessi nel processo di trasformazione e attrarre nuovi partner allineati ai principi ESG di Plenitude.

33 - Il perimetro di analisi è costituito da tutti i fornitori di Plenitude Società Benefit SpA la cui funzione di Vendor Management è accentrata, cioè tutti i fornitori italiani, i mega supplier ed i fornitori internazionali.

## 06

# PERSONE

6.1	<b>Il rispetto per tutte le nostre persone</b>	<b>123</b>
6.2	<b>L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>	<b>128</b>
6.3	<b>Il supporto alla crescita ed alla valorizzazione delle persone</b>	<b>132</b>

Le **“PERSONE”** di Plenitude rappresentano il motore dell’Azienda.

Per tale motivo, Plenitude si prende cura delle proprie persone, assicurando l’integrazione e il rispetto delle diversità, offrendo percorsi per valorizzare i talenti e le individualità da far crescere personalmente e professionalmente.

Inoltre, Plenitude assicura l’integrità psico-fisica di tutte le persone che lavorano per la Società, garantendo i presidi in materia di salute e sicurezza.



# SDG



## OBIETTIVO

PROMOZIONE DI INIZIATIVE INERENTI ALLA DIVERSITÀ ED INCLUSIONE

PROGRAMMA EMPLOYEE EXPERIENCE PLATFORM

SVILUPPO DI PROGRAMMI DI FORMAZIONE CONTINUA PER I DIPENDENTI

## ESG TARGET

**50%** donne sul totale dei dipendenti nel 2025;

**100%** parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025

Sviluppo delle iniziative «Well-being&Engagement», «Purpose&Alignment», e «Culture&Communication» entro il 2023

**25 ore** di formazione per dipendente nel 2025

**6.500 ore** di digital upskilling nel 2022 (+50% partecipanti vs 2021)

## POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

Codice Etico; Dichiarazione Eni sul rispetto dei diritti umani; Policy: “La Sostenibilità”, “Le nostre persone”, “L’integrità nelle nostre operations”, “Policy Eni contro la violenza e le molestie sul lavoro”; “Accordo quadro globale sulle relazioni industriali e la responsabilità sociale delle imprese”; MSG: “Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all’estero”. Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro certificato secondo lo standard ISO 45001:2018.



## 6.1

# Il rispetto per tutte le nostre persone

Le persone rappresentano un patrimonio strategico per Plenitude, che si impegna nel promuovere un modello di gestione orientato alla **tutela e alla valorizzazione di ogni individuo**. Plenitude considera le proprie persone il volto e l'anima del proprio business e, riconoscendo loro tale valore, si adopera perché esse si sentano coinvolte e valorizzate.

Infatti, lo sviluppo del business non può prescindere dal benessere delle persone che lo rendono possibile e dall'ascolto delle loro esigenze, in un clima di reciproco **rispetto e coinvolgimento** volto all'arricchimento delle competenze e alla soddisfazione personale.

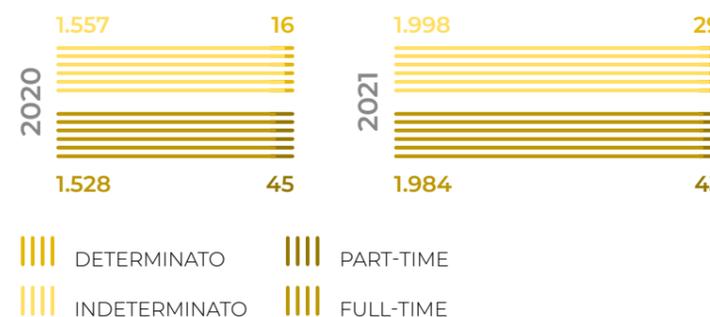
Plenitude si impegna per garantire un **ambiente di lavoro sicuro e inclusivo**, dove la diversità rappresenta un elemento di valore nel percorso di crescita aziendale, e dove ogni individuo è messo nella condizione di esprimere al meglio le proprie capacità e il proprio talento.

A fine 2021, Plenitude<sup>34</sup> conta 2.027 dipendenti, registrando un aumento di personale rispetto al 2020 pari al 28,8%, dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro di consolidamento dell'Azienda. Di queste, 1.427 (70%) lavorano in Italia, mentre 600 (30%) presso le Società controllate all'estero.

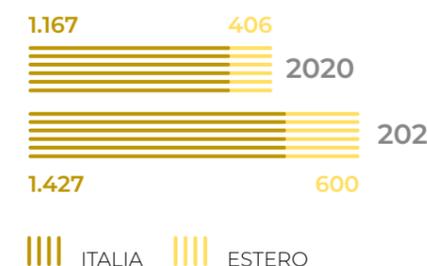
**2.027** dipendenti totali a fine 2021

**194** risorse assunte a tempo indeterminato nel 2021

### DIPENDENTI PER CONTRATTO DI LAVORO E TIPOLOGIA

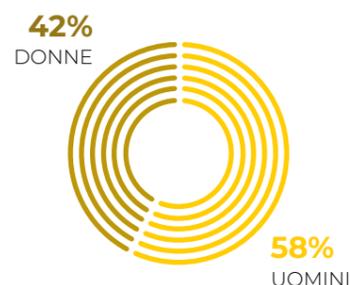


### DIPENDENTI IN ITALIA E ALL'ESTERO

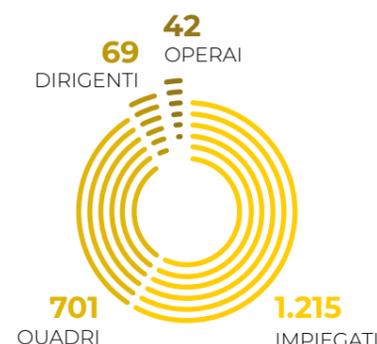


34 - Il dato include i dettagli relativi alle seguenti società: EGL Spa, SEA, Evolvere, Eni New Energy, GEMS, Be Power, ADRIAPLIN Podjetje za distribucijo zemeljskega plina d.o.o. Ljubljana, Aldro Energia y Soluciones S.L.U. (ora Eni Plenitude Iberia S.L.U.), Eni gas & power France S.A., Gas Supply Company Thessaloniki-Thessalia SA Instalaciones Martinez Diez, S.L.U., Arm Wind LLP, Eni New Energy US Inc., Eni Plenitude Renewables France SAS, Eni Plenitude Renewables Spain SLU.

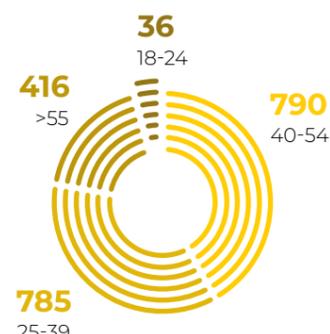
### DIPENDENTI PER GENERE



### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE



### DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ (NUMERO)



## 6.1.1 DIVERSITÀ E INCLUSIONE

# 97

## Gender Pay Ratio totale per la remunerazione fissa e variabile

Plenitude crede fortemente nella **valorizzazione della diversità senza distinzioni** basate su genere, etnia, nazionalità, religione, appartenenza politica, diversità mentale e fisica, orientamento sessuale, condizione di salute, età o qualsiasi altro aspetto personale. Sottoscrivendo il Codice Etico di Eni, che guida e disciplina i comportamenti alla base della gestione del personale e dei dipendenti, insieme alla Policy "Le nostre persone", Plenitude si impegna ad implementare modelli organizzativi in cui il rispetto delle pari opportunità e la prevenzione di ogni tipo di discriminazione ne rappresentano pilastri fondamentali.

La Società ha messo a disposizione dei propri dipendenti alcuni strumenti per segnalare eventuali comportamenti o azioni non in linea con il Codice Etico, nonché le-

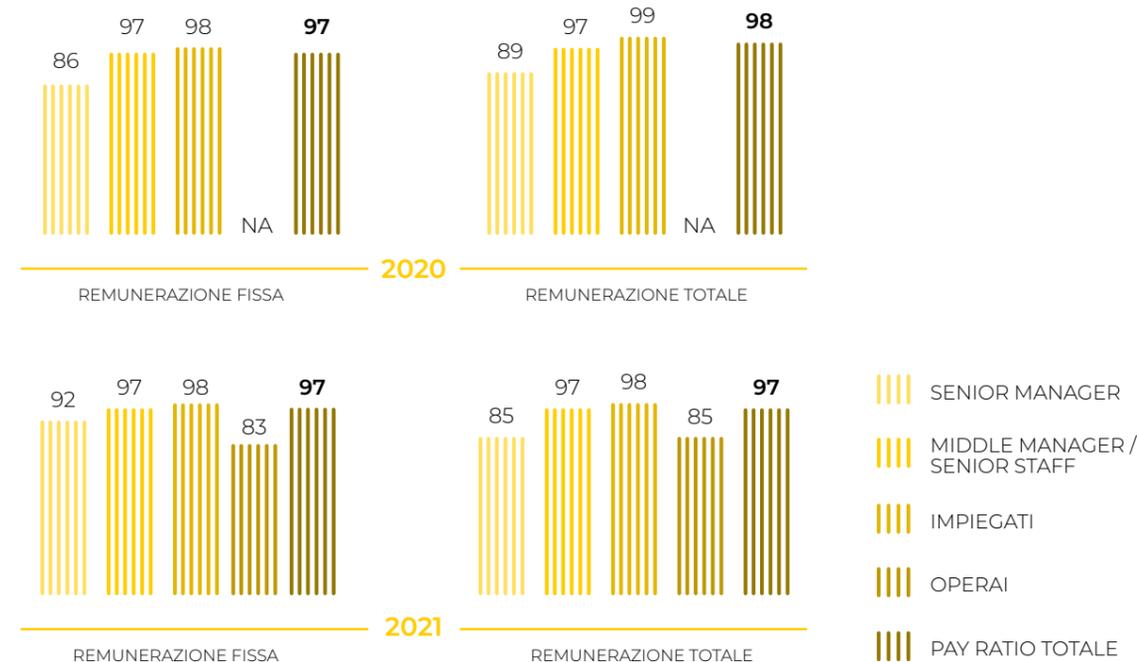
sivi della dignità di qualsiasi altro individuo. Tra questi, riveste particolare importanza la **Piattaforma di Whistleblowing**, dove ogni dipendente può effettuare segnalazioni in forma anonima e confidenziale all'interno di un sistema protetto, in linea con quanto previsto dalla normativa di riferimento.

L'attenzione di Plenitude ai temi della diversità e inclusione si riflette nella composizione aziendale che vanta un team eterogeneo, con dieci diverse nazionalità in ogni paese in cui opera e il 42% di presenza femminile. Proprio in riferimento alla diversità di genere, Plenitude ha stabilito l'obiettivo di raggiungere il 50% di presenza femminile in azienda entro il 2025, continuando così il proprio percorso di valorizzazione ed empowerment femminile. Inoltre, in tutti i paesi in cui opera, applica

una politica di remunerazione volta al superamento del gender pay gap, che, in continuità con le linee guida di Eni, si fonda su prin-

cipi meritocratici e sul rispetto delle pari opportunità, a garanzia dell'equità salariale.

### PAY RATIO TOTALE



## PLENITUDE SOSTIENE LA CAMPAGNA DELLE NAZIONI UNITE PER L'UGUAGLIANZA DI GENERE

Al fine di promuovere un ambiente di lavoro in cui la diversità e l'inclusione siano valori interiorizzati dalle proprie persone, la Società si impegna a renderli protagonisti di iniziative sul tema. A marzo 2021, Plenitude ha organizzato l'evento online **"Diversity: dentro e fuori EGL"**, che ha visto il coinvolgimento di circa 200 dipendenti, attraverso il quale sono state raccontate testimonianze interne all'azienda e racconti di esperienze vissute da *role model* sulle tematiche relative alla diversità e inclusività. Inoltre, nel corso dell'anno, la Società, ha aderito al fianco di Eni, all'iniziativa **"Orange the World"**, campagna mondiale lanciata da UN WOMEN, ente delle Nazioni Unite dedicato all'uguaglianza di genere e all'empowerment delle donne. Aderendo all'iniziativa, in occasione della Giornata Internazionale della Violenza sulle Donne, Plenitude ha distribuito nei propri uffici e nei propri Flagship Store origami a forma di tulipano insieme ad un bigliettino con il numero del centro antiviolenza e ha promosso sui propri canali web e social un video realizzato dall'Associazione SVS Donna Aiuta Donna dando visibilità ai canali di contatto per approfondire la tematica e sostenere la onlus. A conferma del crescente impegno sul tema, inoltre, nel 2022 in concomitanza con la **Giornata Internazionale della Donna**, Plenitude ha coinvolto le proprie dipendenti in una nuova iniziativa: un corso in modalità online sulla **"Leadership femminile"** realizzato da TOLON<sup>35</sup>.

### 6.1.2 DIRITTI UMANI

Plenitude riconosce la propria responsabilità nella promozione dei diritti di tutte le persone. Applicando in ogni circostanza i principi del Codice Etico e ispirandosi a standard internazionali, Plenitude si impegna a sviluppare le proprie attività di business in maniera responsabile lungo tutta la catena del valore, rispettando le normative vigenti locali, nazionali ed internazionali a tutela dei diritti umani. Plenitude rifiuta qualsiasi forma di lavoro forzato, minorile e **condanna ogni forma di sfruttamento dei la-**

**voratori**, nonché qualsiasi tipologia di abuso o costrizione psicologica o fisica. Plenitude, inoltre, garantisce la libertà di associazione e contrattazione collettiva, e tutela i propri dipendenti attraverso l'implementazione di misure volte a garantirne la salute e la sicurezza.

Plenitude aderisce alla MSG **Zero Tolerance di Eni**, che vieta senza alcuna eccezione ogni forma di violenza e molestie sul lavoro. La MSG, basata su 10 principi generali e imprescindibili, mira a diffondere

una cultura aziendale basata sul rispetto, sulla professionalità e sulla non discriminazione. Le persone di Plenitude hanno la responsabilità di lavorare insieme, contribuendo alla creazione di un ambiente di lavoro sano, e di segnalare condotte o episodi non in linea con le policy aziendali. La cultura di zero tolerance viene promossa dal Mana-

gement, che garantisce la messa a disposizione di appositi canali di segnalazione e la tempestiva gestione degli episodi segnalati.

A riprova dell'impegno di Plenitude nel rispetto dei diritti umani, nel corso del 2021 non si sono verificati episodi di discriminazione all'interno dell'organizzazione.

### DIRITTI UMANI SUL POSTO DI LAVORO: RELAZIONI INDUSTRIALI

Il rispetto dei diritti delle persone che lavorano in Plenitude e per Plenitude è un aspetto cruciale per costruire relazioni soddisfacenti e durature. Il modello di relazioni industriali di Plenitude è basato su accordi che individuano le modalità di condivisione delle informazioni con le organizzazioni rappresentanti dei lavoratori, definiti a livello nazionale e internazionale.

Le relazioni industriali di Plenitude sono regolate dalla strategia relazionale convenuta da Eni e dai rappresentanti dei lavoratori a dicembre 2020. Il nuovo modello di relazioni industriali a supporto della transizione energetica viene definito nel **docu-**

**mento "Insieme"** che sancisce le modalità di interlocuzione sindacale. Nel corso del 2021 le relazioni sindacali sono state esercitate nella dimensione territoriale, nel confronto con i comitati Covid-19 e a livello nazionale, in particolare modo relativamente all'acquisizione del ramo aziendale "Energie Rinnovabili" da Eni. Inoltre, dato il periodo ancora condizionato dalla situazione emergenziale, la relazione con i sindacati si è concentrata anche sulla definizione di misure che tutelino il benessere psicofisico dei lavoratori, grazie al raggiungimento dell'accordo relativo allo smart-working e alla possibilità di beneficiare di periodi di "smart working welfare e sostenibilità".

## 6.2

# L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude



**0**  
infortuni  
registrati  
nel 2021

## 6.2.1 SALUTE E SICUREZZA

Plenitude si impegna a fare della **salute e sicurezza** nei luoghi di lavoro un **elemento imprescindibile per lo svolgimento delle attività di business**, aggiornando e migliorando metodicamente gli strumenti per minimizzare i rischi connessi e presidiando in maniera efficace la tematica.

Attraverso la Politica Health & Safety di Plenitude, che adotta i più alti standard normativi nazionali e internazionali di salute e sicurezza in coerenza con le Policy Eni, la Società assicura che le condizioni di lavoro siano sicure e salubri, prevenendo adeguatamente l'occorrenza di incidenti, lesioni e malattie correlate al lavoro. Attraverso sistemi di gestione strutturati, gli aspetti relativi alla salute e sicurezza vengono costantemente monitorati in un'ottica di miglioramento continuo. In tale contesto, Plenitude risulta in possesso delle certificazioni OHSAS 18001:2007 e UNI ISO 45001:2018 (per approfondimenti sulle società certificate, si veda il paragrafo "3.2.2 Politiche e modelli di gestione).

L'impegno sul tema si concretizza anche attraverso la diffusione e il **rafforzamento della cultura della salute e sicurezza**, come parte essenziale delle attività: in tal senso, tutti i livelli aziendali, i contrattisti e i fornitori vengono coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi e dei target di miglioramento prefissati, e il personale partecipa ad attività di formazione continua in materia di salute e sicurezza.

Nel corso del 2021 non si sono verificati infortuni né per dipendenti, né per contrattisti, pertanto l'indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR), l'indice di fatalità e l'indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi), risultano essere pari a zero. L'azzeramento del TRIR costituisce un miglioramento rispetto all'anno precedente, che a causa di un infortunio registrato risultava essere pari a 0,24.

L'obiettivo che si è prefissata Plenitude è quello di mantenere azzerato il tasso di infortuni sul lavoro anche nei prossimi anni, e

garantire l'alto livello di sicurezza delle performance attuale, grazie all'adozione dei presidi definiti

dalla Politica Health & Safety della Società.

## 6.2.2 BENESSERE DEI LAVORATORI

Per Plenitude, il benessere delle persone rappresenta un valore primario. A tutti i dipendenti viene dedicato un **piano di welfare** aziendale, considerato una best practice nel settore, attraverso il quale la Società sviluppa molteplici iniziative volte a favorire l'equilibrio tra lavoro, vita privata e genitorialità, valorizzare il benessere fisico e mentale dei propri dipendenti e offrire strumenti innovativi per la gestione della propria

attività lavorativa. In aggiunta, dal 2017, i dipendenti possono convertire una percentuale del premio di partecipazione in beni e servizi di welfare: ogni dipendente può selezionare liberamente, attraverso apposita piattaforma web dedicata, le opzioni che meglio rispondono alle esigenze individuali e familiari, ed effettuare, grazie all'ampia offerta di convenzioni, l'acquisto di prodotti e servizi a prezzi vantaggiosi.

### BENESSERE FISICO E MENTALE DEI DIPENDENTI

- Offerta di **servizi specialistici in ambito medico** presso strutture qualificate localizzate sul territorio nazionale e possibilità di usufruire di convenzioni con presidi sanitari e ambulatori a prezzi agevolati.
- Promozione di iniziative di **prevenzione e informazione**, contribuendo alla diffusione di una cultura di attenzione e cura della salute tra i propri dipendenti.
- Organizzati otto webinar relativi a **temi relazionali ed emozionali** su come disinnescare le "bombe emotive", come aprirsi alle "emozioni che curano" e come gestire le emozioni "difficili".
- Servizio di ristorazione aziendale attento alla qualità e attivo nella promozione di **abitudini alimentari sane**.
- Promozione di **attività fisica** per mezzo di convenzioni con circa 2.000 centri sportivi localizzati in diverse aree del territorio.



## GENITORIALITÀ E FAMIGLIA

■ **Congedo di paternità e di maternità** pari a 10 giorni lavorativi con il 100% di retribuzione

■ Adesione al programma **MAAM - Maternity as a Master**, che offre l'opportunità di ridefinire la maternità come un prezioso periodo di apprendimento

■ Attivazione di due **percorsi formativi digitali**, al fine di supportare i genitori lungo tutto il percorso evolutivo sottoforma di seminari e sessioni di group counseling tenuti da esperti del campo

## STRUMENTI DI LAVORO

■ Stipulato un accordo con le organizzazioni sindacali che sancisce e regola lo **smart-working** garantendo 12 giorni al mese di fruibilità ai dipendenti in Italia. Il periodo può essere esteso qualora i dipendenti dovessero riscontrare problemi di salute propria o dei figli grazie alla formula "smart working welfare e sostenibilità".

■ Prevista **flessibilità oraria** su base settimanale e stagionale.

■ Stipulate convenzioni che favoriscono l'**utilizzo di mezzi pubblici** il servizio di **Carpooling** aziendale e altri servizi, tra cui **bike-sharing** e navette aziendali, contribuendo, anche alla riduzione delle emissioni inquinanti prodotte.

■ Stipulate convenzioni per iniziative in **ambito culturale** come spettacoli, visitare musei e mostre.

## SUPPORTO ALLE NUOVE GENERAZIONI

■ Possibilità di usufruire, sia a Milano che a Roma, del **nido scuola Eni** e dedicato ai bambini da 0 ai 6 anni, che propone un modello educativo incentrato sullo sviluppo di competenze trasversali.

■ Opportunità per i ragazzi dai 6 ai 14 anni di beneficiare di **soggiorni estivi** gestiti da educatori qualificati che propongono attività sportive, ricreative e formative dedicate in particolare a tematiche ambientali (risparmio energetico, economia circolare) e relative alla diversità e inclusione (bullismo e cyberbullismo).

■ Organizzazione di **Summer Camp** in lingua inglese per i ragazzi dai 15 ai 16 anni, incentrati sui temi dell'interculturalità, del rispetto dei diritti umani e della sostenibilità.

■ Promozione di percorsi di valorizzazione e sviluppo dei talenti delle giovani generazioni, attivando iniziative dedicate all'**orientamento scolastico e professionale** quali: *Push to open*, *Push to open junior* e *Think About Tomorrow* grazie a cui i ragazzi possono confrontarsi con esperti, psicologi del lavoro e rappresentanti del mondo aziendale che li stimolano a riflettere sulle proprie attitudini personali e sulle ambizioni future.

## SERVIZI PER LA COMUNITÀ

■ Disponibilità di accedere a **Fragibilità**, una piattaforma online attraverso la quale è possibile consultare strumenti di informazione, orientamento e supporto nella gestione di difficoltà legati ai casi non autosufficienza o disabilità nella sfera familiare.

■ Organizzazione di **soggiorni vacanza per i genitori** dei propri dipendenti con attività legate alla promozione della salute, buona alimentazione e benessere fisico.

■ Possibilità di partecipare ad **iniziative di volontariato** durante l'anno, con l'obiettivo di garantire la possibilità di dedicare due giorni lavorativi all'anno, al 2025.

Nonostante il concreto impegno profuso, Plenitude continua il proprio percorso di miglioramento dei servizi offerti, in linea con le best practice internazionali, per garantire ai propri dipendenti un ambiente sempre più attento alle loro esigenze.

A tal fine, Plenitude intende implementare meccanismi di **"upward feedback"** attraverso cui i dipendenti possano espri-

mere un parere sui propri responsabili, sottolineando i loro punti di forza e di debolezza nella gestione del team e di fatto, contribuendo al loro cambiamento in favore di un approccio condiviso e di un ambiente di lavoro più sereno ed efficiente.

Inoltre, la Società ha assunto l'impegno di monitorare periodicamente l'Employee satisfaction dando voce alle proprie persone tramite survey a loro dedicate.

## 6.3

# Il supporto alla crescita ed alla valorizzazione delle persone



### 6.3.1 SVILUPPO E FORMAZIONE

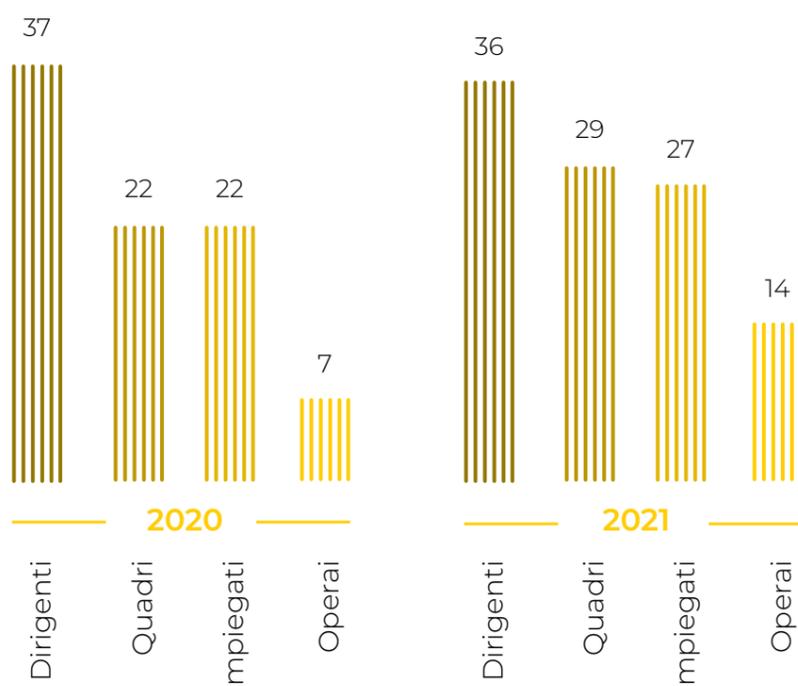
**48.958**  
ore di  
formazione  
erogate nel  
2021

Al fine di **valorizzare la crescita delle proprie persone**, Plenitude garantisce un percorso di formazione efficace e diversificato, in grado di stimolare l'autostima e la motivazione, e sostenere lo sviluppo delle competenze, sia in ambiti tecnico-specialistici, che relativamente alle soft skills. Nel 2021 sono state erogate complessivamente 48.958 ore di formazio-

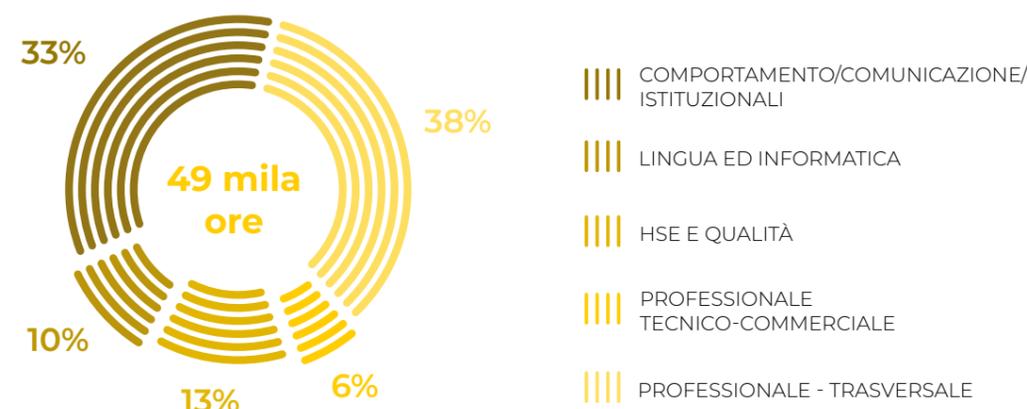
ne, registrando un aumento del 35,5% rispetto all'anno precedente (36.123 ore nel 2020).

Durante il 2021, la Società si è adattata alle circostanze pandemiche erogando l'81% delle ore di formazione in via digitale, garantendo la fruibilità delle lezioni ad un'audience ampia anche durante il periodo di lock-down.

#### FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE (ORE MEDIE)



#### ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA DI CORSO



Nel corso dell'anno le attività di formazione sono state in gran parte incentrate sullo sviluppo di competenze trasversali, conoscenze tecnico-specialistiche legate all'ambito della salute, sicurezza e qualità, e capacità linguistiche ed informatiche. Nello specifico, per tutti i dipendenti, la Società prevede **corsi professionali trasversali** riguardanti i temi di compliance, HSE, tematiche specifiche richieste dal business (tecnico commerciali).

Inoltre, nel 2021, pur essendo diminuito il numero delle risorse coinvolte nella formazione obbligatoria, circa il **95% della popolazione aziendale** ha ricevuto formazione in **materia di diritti umani**, dato in aumento rispetto all'anno precedente (92,5% nel 2020). A livello direzionale, la formazione in tale ambito prevede corsi con frequenza obbligatoria

erogati in modalità e-learning relativi alla sicurezza sul luogo di lavoro, alle relazioni con le comunità e alla gestione della tematica con i propri fornitori. L'e-learning è stato realizzato in tre lingue (italiano, inglese e francese), per garantirne una maggiore fruibilità.

Anche in **ambito anticorruzione** sono previsti corsi di formazione specifici che coinvolgono tutta la popolazione aziendale, compresi corsi dedicati alle figure manageriali. Nel 2021, per Plenitude la formazione in materia ha visto il **coinvolgimento di quasi tutto l'organico**, con 1.091 dipendenti, registrando un notevole incremento rispetto all'anno precedente (358 nel 2020). Si segnala che, trattandosi di corsi che hanno solitamente una validità biennale, la differenza nel numero dei partecipanti è da attribuire alla ciclicità del training.



**1,4 mln€**  
investimenti  
in formazione  
nel 2021

Nel corso degli ultimi due anni Plenitude ha intrapreso un processo di trasformazione pervasivo della propria strategia di business, che si riflette anche nell'offerta formativa proposta: i percorsi di formazione delle risorse mirano a fornire strumenti efficaci e innovativi a tutti i dipendenti su tematiche chiave per lo sviluppo del business, in linea con gli obiettivi di transizione energetica e valorizzazione del capitale umano.

In particolare, Plenitude ha ripensato la relazione con le proprie persone in un'ottica di centralità del dipendente attraverso la **definizione dei nuovi job roles** (specificandone mission e obiettivi, attività e responsabilità, conoscenze e competenze richieste) e la riprogettazione del percorso di on-boarding. Il nuovo processo, realizzato grazie agli spunti dei dipendenti raccolti attraverso una survey ad hoc, pone particolare attenzione al coinvolgimento del neoassunto, prevedendo un percorso di *induction e networking*, per fornire alle nuove risorse tutti gli strumenti necessari per sapersi orientare all'interno dell'organizzazione e iniziare il proprio percorso lavorativo.

Nel 2021 Plenitude ha investito oltre 1,4 milioni di euro in formazione, con una spesa media per dipendente di 815 €, valore in crescita del 41,8% rispetto al 2020, confermando l'importanza strategica che Plenitude conferisce alle iniziative per la formazione e allo sviluppo dei propri dipendenti.

Al fine di monitorare il livello di apprendimento la Società si avvale di meccanismi di **valutazione della performance**, tra cui sistemi di valutazione della performance annuali del singolo e del potenziale per fasce di popolazione (Junior, Expert e Senior), strumenti di review annuale di tutta la popolazione aziendale e sistemi di gestione dei modelli professionali. Nel corso degli ultimi due anni, la scheda di valutazione annuale del singolo è stata integrata con obiettivi personalizzati e misurabili che si aggiungono ai commenti di review e nel 2021 il processo di annual review ha registrato una copertura totale della popolazione aziendale. L'evoluzione del processo di valutazione della performance conferma la concretezza e la solidità dell'impegno assunto dal management nei confronti della crescita delle proprie persone.

## 6.3.2 TALENT ATTRACTION & RETENTION

Plenitude **supporta meritocraticamente lo sviluppo dei propri talenti** offrendo loro opportunità di crescita professionale e valorizzazione delle capacità individuali. La Società offre ai suoi talenti l'opportunità di partecipare a **master specialistici** attraverso **partnership con Università o Enti formativi**, tra cui le partnership consolidate di Eni e Eni Corporate University con Bocconi, Luiss, Politecnico di Milano, Openitaly Elis e il programma Talent Garden per l'erogazione di percorsi formativi su competenze specifiche, tra cui Big Data e Business Analytics, Digital Literacy, Metodologia Agile. In aggiunta alle opportunità di formazione esterne in collaborazione con le Università, Plenitude ha organizzato percorsi di upskilling volti all'acquisizione di conoscenze specifiche in ambito "Data Governance e Big Data", "Digital Literacy" e "Service Design".

Complessivamente, nel 2021 sono state fruite circa **4.000 ore di formazione in ambito upskilling digital** e i corsi hanno visto il coinvolgimento di **500 partecipanti**. Poiché le competenze in ambito

Digital sono strategiche per l'evoluzione del business, la Società intende **continuare ad investire in tale ambito** ponendosi come obiettivo l'erogazione di **6.500 ore di formazione** e il coinvolgimento del 50% di dipendenti in più rispetto al 2021.

Inoltre, al fine di attrarre nuovi talenti, Plenitude ha previsto di sviluppare **entro il 2023** alcune iniziative di welfare tramite il programma **"Employee Experience Platform"**, su tre principali direttrici:

- "Well-being & Engagement" per favorire il benessere e l'equilibrio tra lavoro, vita privata e genitorialità, nonché per promuovere le pari opportunità;
- "Purpose & Alignment" per diffondere la conoscenza del purpose e dei valori alla base dell'identità Plenitude;
- "Culture & Communications" per sviluppare l'ascolto, l'ingaggio continuo e la comunicazione con le persone di Plenitude e stimolare la trasformazione culturale.

# 07 COMUNITÀ

7.1	La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	139
7.2	Supporto alle comunità locali	143

Lo sviluppo sostenibile delle **“COMUNITÀ”** è un aspetto centrale per Plenitude che, nella sua natura di Società Benefit, integra l'obiettivo di profitto con il perseguimento del beneficio comune per la creazione di valore per la collettività e l'ambiente.

A tal fine, Plenitude si impegna a supportare iniziative ad impatto sociale nei territori in cui opera, ricoprendo, al contempo ed in coerenza con il proprio Statuto, un ruolo educativo nella diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia.



# SDG



## OBIETTIVO

APPROCCIO  
MULTI-STAKEHOLDER  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE

CREAZIONE DI VALORE  
CONDIVISO PER LE  
COMUNITÀ LOCALI

## ESG TARGET

Nuove Partnerships con organizzazioni  
nazionali ed internazionali nel 2022

**2 giorni** di volontariato remunerati  
all'anno, al 2025

### POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

Codice Etico; Dichiarazione Eni sul rispetto dei diritti umani; Policy: "La Sostenibilità"  
Sistema di gestione sulla responsabilità d'impresa certificato secondo lo standard ISO 26000:2010

## 7.1

# La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia



Concorrere a creare e a diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia è un obiettivo che Plenitude ha inserito nel proprio Statuto come finalità specifica di beneficio comune e che pertanto si impegna a perseguire, al fine di accompagnare le persone ad un consumo energetico consapevole ed efficiente, per contribuire attivamente alla transizione energetica in corso.

A tal fine, nel 2021, Plenitude ha organizzato diverse **attività di comunicazione e produzione di contenuti speciali dedicati** all'uso efficiente dell'energia. Tali iniziative sono rivolte per lo più ai Clienti e alle proprie persone, senza però escludere la possibilità di diffondere una cultura dell'energia sostenibile in senso più ampio, includendo altri stakeholder, tra cui fornitori, aziende partner, peer e competitor.

Tra queste, Plenitude ha creato una sezione dedicata sul proprio sito in cui mette a disposizione tutte

le novità nel mondo dell'energia, aggiornandola mensilmente<sup>36</sup>. Plenitude ha inoltre collaborato con diverse realtà nella creazione di contenuti relativi alle tematiche del risparmio energetico e della sostenibilità. Tra queste, la Società, assieme a K Magazine, ha ideato il **podcast "Match"** in cui mette in contatto giovani appartenenti alla Generazione Z e professionisti di diversi ambiti, facendoli conversare sul rapporto tra il settore di appartenenza (es. turismo, cibo, ecc.) e la sostenibilità. Oltre al podcast, sono stati pubblicati tre articoli<sup>37</sup> in collaborazione con altrettante Società Benefit, che mirano alla diffusione della cultura della Società Benefit.

Un'altra interessante attività è nata dalla collaborazione tra Plenitude e AGI, Agenzia Giornalistica Italiana: si tratta di **Vitamina E**<sup>38</sup>, iniziativa che permette di raccontare alcuni tra i più importanti interventi di efficienza energetica realizzati da Plenitude. Sono stati quindi pubblicati sul sito web di

La Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia è una delle finalità di beneficio comune di Plenitude Società Benefit

36 - Iniziativa consultabile al seguente link Energie intelligenti, Novità e Notizie sull'energia | Eni Plenitude

37 - Articoli consultabili al seguente link: <https://kmagazine.it/it/Eni-progetto-futuro/>

38 - Iniziativa consultabile al seguente link Vitamina E | Agenzia Giornalistica Italia | AGI



## 3 milioni di impressioni generate dagli articoli pubblicati in collaborazione con Il Sole 24 ore

AGI brevi articoli, video e podcast dedicati all'argomento, che sono stati letti da 50.000 utenti ed hanno raggiunto 1 milione di impressioni<sup>39</sup>.

Un ulteriore progetto è stato sviluppato in collaborazione con la **Redazione Radiocor del Sole 24 Ore**. Lo scopo dell'iniziativa è quello di supportare il lettore nella comprensione di temi legati all'efficienza energetica e più nello specifico al Superbonus disciplinato dal Decreto Rilancio del 2020, attraverso la pubblicazione di un articolo a settimana per dieci settimane, consultabili sulla pagina web del Sole 24 Ore<sup>40</sup>. L'iniziativa si è rivelata un successo, generando più di 3 milioni di impressioni.

Plenitude ha inoltre lanciato sui canali Facebook, Instagram e YouTube, un format in stile "sitcom" dedicato al risparmio energetico intitolato "**Smart Conversation**", dove sono state presentate ipotetiche conversazioni tra elettrodomestici e utenti che mostrano comportamenti energetici non responsabili e suggeriscono soluzioni positive per rendere la propria casa sempre più efficiente grazie alle offerte di Plenitude: dal fotovoltaico, al cappotto termico, alle lampadine a LED fino alle soluzioni per la smart home.

A ottobre 2020, Plenitude ha ufficializzato la partnership con Eataly, denominata **Sentieri Sostenibili**

**per una Nuova Energia**. Il progetto si basa su una visione condivisa di valori che le due aziende hanno deciso di mettere a fattor comune. Plenitude, grazie alle sue competenze tecniche supporta Eataly in un percorso di efficientamento energetico e di sensibilizzazione della clientela sulle tematiche connesse al consumo responsabile dell'energia. Per questo motivo, è stato anche attivato un programma formativo che comprende corsi in presenza e video online incentrati sul risparmio energetico in ambito culinario<sup>41</sup>.

Nel 2021, la collaborazione con Plenitude ha permesso a Eataly di ottimizzare i consumi energetici dei punti vendita di Roma, Milano, Torino e Piacenza tramite interventi di riqualificazione energetica e la fornitura di energia verde certificata prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili, riducendo il proprio impatto sull'ambiente.

Per celebrare l'importante traguardo di 10 milioni di clienti, tra luglio e settembre 2021 Plenitude ha organizzato due concerti per i clienti con due importanti artiste italiane: Elisa e Gianna Nannini, rispettivamente a Tarvisio (UD) e Taormina (ME). I **concerti sono stati certificati come Carbon Neutral** per trasmettere il messaggio dell'utilizzo consapevole dell'energia elettrica. Inoltre, il ricavato del concerto di Elisa è stato destinato a Kiki Camp, un progetto pedago-

### PLENITUDE E EATALY: SENTIERI SOSTENIBILI PER UNA NUOVA ENERGIA

Grazie al percorso Sentieri Sostenibili, **Eataly ha ottimizzato l'utilizzo dell'energia** in quattro negozi attraverso l'installazione di un sistema di monitoraggio che permette di ridurre i consumi energetici.

I negozi Eataly di Roma, Milano, Torino e Piacenza sono stati coinvolti in un percorso di sostenibilità che si basa su quattro pilastri:

- Installazione di un sistema avanzato di gestione dell'energia, che permette di mantenere temperatura e comfort ottimali tutto l'anno nel locale panetteria;
- Gestione intelligente degli impianti di climatizzazione nel locale macelleria;
- Ottimizzazione di temperatura, umidità e livelli di CO<sub>2</sub> nel reparto salumi e formaggi e collaborazione con i propri fornitori per integrare la sostenibilità nei processi produttivi;
- Monitoraggio di umidità e CO<sub>2</sub> per garantire la qualità del prodotto nel locale enoteca.

gico nato grazie alla Cooperativa Sociale "La Collina di Trieste" con l'obiettivo di avvicinare i giovani alla montagna e all'ecosistema che la circonda, mentre il ricavato del concerto di Gianna Nannini ha contribuito alla realizzazione di un intervento di recupero presso la riserva naturale orientata "Oasi del Simeto", un'area naturale protetta situata nel Comune di Catania, duramente colpita dagli incendi avvenuti durante l'estate del 2021.

Non solo Plenitude, anche le Società controllate, si sono attivate per adempiere attivamente all'obiettivo educativo. Con l'obiettivo di sfatare alcuni falsi miti legati alle auto elettriche (es. scarsa presenza di colonnine sul territorio) e contribuire a diffondere la cul-

tura della mobilità sostenibile, Plenitude insieme a BePower, ha realizzato, in collaborazione con RCS, il progetto "**Silent Itineraries**". Insieme alla rivista DOVE e al quotidiano online OPEN, sono stati creati una serie di contenuti con itinerari da poter fare a bordo di un veicolo 100% elettrico grazie alla presenza capillare sul territorio delle colonnine di ricarica Be Charge<sup>42</sup>.

Evolvere, invece, ha rafforzato il coinvolgimento dei giovani attraverso la pubblicazione del **magazine online "Adesso"** che a fine 2021 ha raggiunto circa 12mila iscritti alla sua newsletter (+140%) e 76mila utenti unici, con un significativo incremento rispetto al 2020 del 363%. Questo anche gra-

## 12 mila iscritti al magazine online "Adesso" diffuso dalla consociata Evolvere

39 - L'impressione è la visualizzazione di una pagina web da parte di un utente di Internet

40 - Iniziativa consultabile al seguente link Focus superbonus - Il Sole 24 ORE

41 - Iniziativa consultabile al seguente link Eataly + Plenitude per una Nuova Energia | Eni Plenitude

42 - Iniziativa consultabile al seguente link: Olio, ceramiche e teatro: viaggio ecosostenibile in Umbria, cuore verde d'Italia - Open

zie all'ulteriore sviluppo di due rubriche: **#evolveregreen** e **#evolvereyoung**, dedicate ad ospitare contenuti sui temi chiave della sostenibilità, e particolarmente attive su Facebook e Instagram, anche in formato monografico. All'interno delle rubriche sono stati pubblicati 14 articoli e contenuti

dedicati alla sostenibilità, tra cui si rilevano in particolare gli approfondimenti su come risparmiare energia con gli elettrodomestici (**#evolveregreen**), sulle università più sostenibili al mondo (**#evolvereyoung**) e sull'alimentazione e la moda sostenibile.



## 7.2

# Supporto alle comunità locali

Essere Società Benefit significa unire agli obiettivi di profitto anche lo scopo di avere un impatto positivo sulla società, le comunità, le persone e l'ambiente. Con questo obiettivo nel 2021, Plenitude, anche attraverso le Società con-

trollate, ha investito **oltre 1 mln €** in iniziative a supporto delle comunità locali, principalmente attraverso **eventi di sponsorizzazione** e attività **volte a valorizzare il patrimonio culturale ed artistico nazionale**.

Oltre **1 mln€** investiti in iniziative a supporto delle comunità

### SPONSORIZZAZIONE EVENTI

Sponsorizzazione di eventi a scopi benefici:

- Concerto "Donne all'opera", con l'obiettivo di raccogliere fondi a favore delle Onlus "Vite Senza Paura" e "We World" per finanziare progetti a sostegno delle donne vittime di violenza e dei loro figli.

- Umbria Green Festival, per unire arte e scienza nel segno della natura.

### INVESTIMENTO NELLE COMUNITÀ

Valorizzazione del patrimonio artistico e culturale nazionale tramite:

- Lavori di manutenzione straordinaria e di risanamento degli impianti illuminotecnici da eseguirsi in un ex-monastero che sarà destinato a pinacoteca del maestro Gianbecchina.

- Interventi di efficientamento energetico della Cattedrale di Perugia in collaborazione con la Fondazione Brunello Cucinelli.

### DONAZIONI

Donazioni di:

- 7 moduli abitativi prefabbricati (per un valore di 65 mila euro) tramite la controllata Zenith, a sostegno di 700 famiglie rimaste senza casa a causa degli effetti devastanti del terremoto avvenuto nel marzo 2021 in Tessaglia, in Grecia.

- Circa 25 mila euro per la realizzazione dell'evento Piano City Milano, un festival musicale dedicato alla conoscenza e alla promozione della musica, tenutosi a Milano tra il 25 e il 27 giugno.

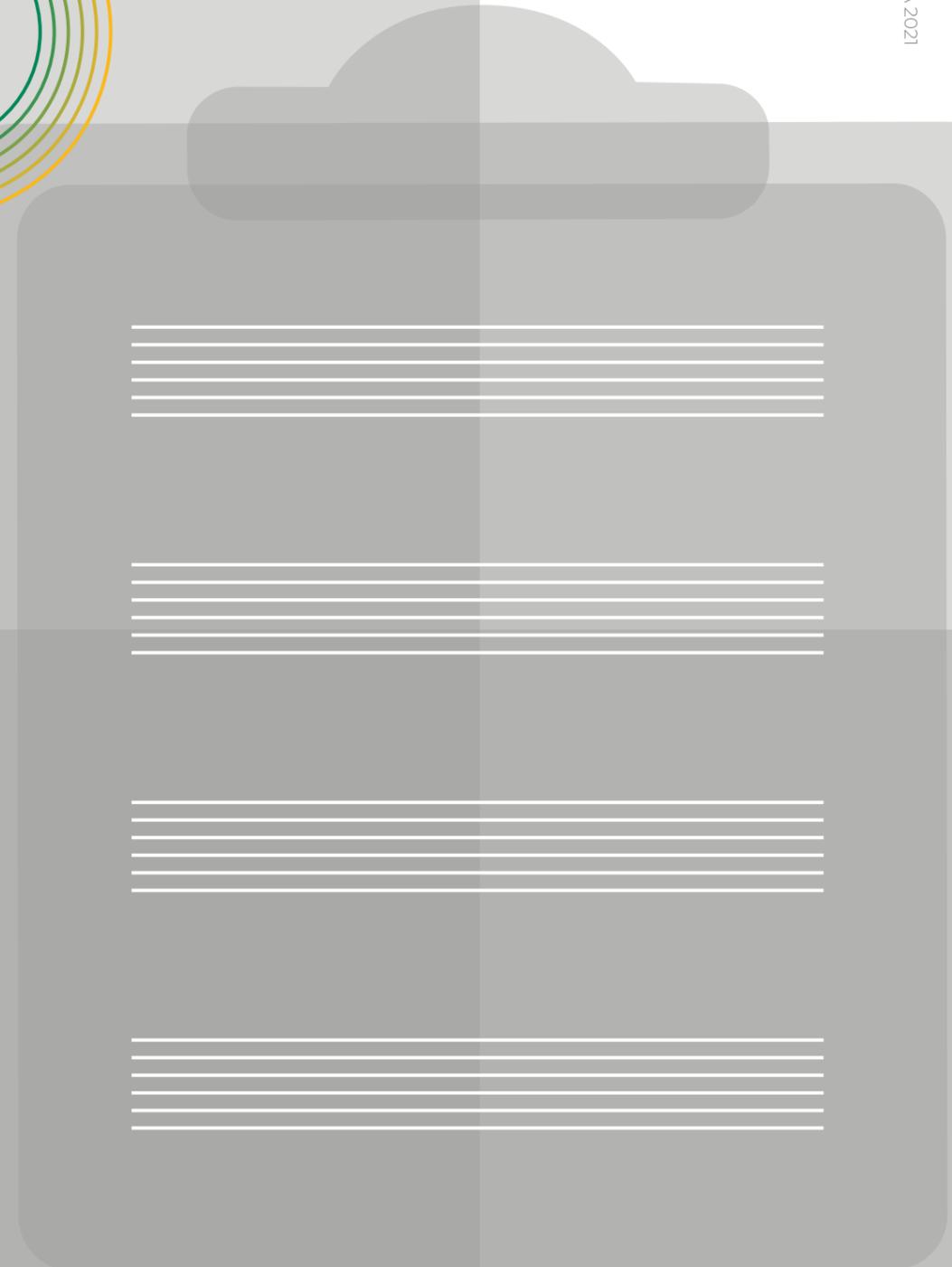
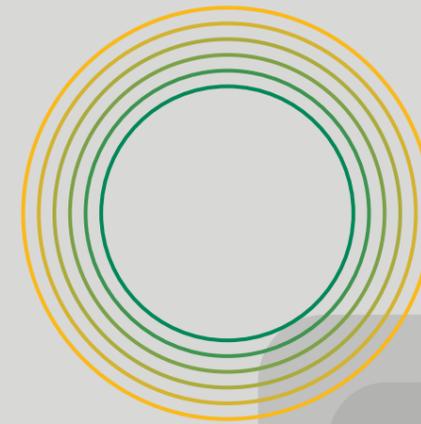
- Circa 163 mila euro per la fornitura di attrezzature mediche, specialmente mascherine chirurgiche, alla comunità locale presente nella regione di Aktobe, in Kazakistan, per contribuire a contrastare la diffusione dell'epidemia da Covid-19.



# 08

# ALLEGATI

8.1	<b>Nota metodologica</b>	<b>146</b>
8.2	<b>Societogramma</b>	<b>152</b>
8.3	<b>Tabelle di correlazione</b>	<b>154</b>
8.4	<b>Definizione dei Temi Materiali</b>	<b>156</b>
8.5	<b>Tabelle di performance</b>	<b>160</b>
8.6	<b>GRI Content Index</b>	<b>174</b>





# 8.1

## Nota metodologica

### 8.1.1

#### PRINCIPI E CRITERI DI REPORTING

##### STANDARD, LINEE GUIDA E RACCOMANDAZIONI

Il primo Report di Sostenibilità di Plenitude, pubblicato a carattere volontario e rivolto a tutti i propri stakeholder, descrive l'andamento della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche, le attività, i principali risultati raggiunti nell'anno e gli impegni futuri in relazione alle attività di Plenitude e delle sue Società controllate.

Al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute, il documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Plenitude in data 26 aprile 2022, è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Stan-

dards" (GRI Standards 2016) del Global Reporting Initiative (GRI) e successive integrazioni, secondo l'opzione "in accordance Core". Inoltre, il presente report rende conto le informazioni previste dal nuovo Standard GRI 306: Rifiuti (2020), nonché gli indicatori significativi per il business di Plenitude dello Standard "GRI G4 Electric Utilities Sector Disclosures".

Nel paragrafo "GRI Content Index" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate.

##### INDICATORI DI PERFORMANCE

I dati e gli indicatori di performance si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 e si riportano, inoltre, i dati 2020 a fini comparativi.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Report di sostenibilità, selezionati sulla base di una analisi di materia-

lità che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Plenitude e per i suoi stakeholder (per approfondimenti si veda il capitolo "2. Materialità e stakeholder engagement"), ha previsto il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali e delle Società controllate. I dati riportati rappresentano la quota parte dei KPI rendicontati a livello consoli-

dato da Eni nella propria Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario e Report di Sostenibilità (Eni for) 2021, documenti sottoposti all'attività di revisione limitata da parte della società di revisione indipendente designata.

I dati relativi all'anno 2021 costituiscono la migliore rappresentazione possibile delle performance in base alla disponibilità di dati al momento della redazione del presente documento. La maggior parte dei dati quantitativi utilizza-

ti per l'elaborazione dei KPI sono gestiti tramite specifici software aziendali, che ne consentono la raccolta ed aggregazione automatica. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "Metodologia di calcolo".

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Report di Sostenibilità, ci si può rivolgere alla rivolgere all'Unità Sustainability & ESG all'indirizzo e-mail:

sostenibilita@eniplenitude.com

### 8.1.2

#### PERIMETRO

Il perimetro degli indicatori di performance è allineato con gli obiettivi prefissati dalla società e rappresenta i potenziali impatti delle attività di cui Plenitude ha la gestione. I dati relativi al periodo 2021 e 2020, considerano le Società italiane ed estere consolidate al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione, ove non diversamente specificato. I dati delle Società dell'area di business "Rinnovabili" entrate nel periodo di consolidamento nel corso del 2021 sono presentati in riferimento all'anno di rendicontazione complessivo.

In particolare, i dati relativi ai nuovi fornitori valutati secondo criteri sociale, sono stati considerati tutti i fornitori di Plenitude Società Benefit SpA la cui funzione di Vendor Management è accentrata, cioè tutti i fornitori italiani, i mega supplier ed i fornitori internazionali.

In aggiunta, per i KPI relativi alla composizione del Consiglio di Amministrazione, oltre al mandato in carica nel 2021, sono stati rendicontati i dati per il CdA nominato a partire dall'11 marzo 2022.



## 8.1.3 METODOLOGIA DI CALCOLO

### KPI

### METODOLOGIA

#### GOVERNANCE

##### Valore economico

Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività. Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito (valore economico distribuito), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto. Tutte le componenti di questi indicatori sono calcolate facendo riferimento alle singole voci degli Schemi di Bilancio pubblicati nella Relazione Finanziaria Consolidata di Eni.

##### Formazione anti-corruzione

**E-learning** rivolto a risorse in contesto a basso/medio/alto rischio di corruzione.

**Workshop generale:** eventi formativi in aula rivolti al personale in contesto ad alto rischio corruzione.

**Job specific training:** eventi formativi in aula rivolti ad aree professionali in contesto a rischio corruzione.

#### CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI

##### Emissioni GHG

**Emissioni Scope 1:** sono le emissioni direttamente generate dagli asset della Società. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O. Il Global Warming Potential utilizzato per la conversione in CO<sub>2</sub> equivalente è 28 per il CH<sub>4</sub> e 265 per l'N<sub>2</sub>O.

**Emissioni Scope 2:** sono le emissioni di GHG indirette relative alla generazione di energia elettrica e calore acquistati da terzi e consumati negli asset della compagnia. Le emissioni di GHG indirette comprendono i seguenti gas: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O. Il Global Warming Potential utilizzato per la conversione in CO<sub>2</sub> equivalente è 28 per il CH<sub>4</sub> e 265 per l'N<sub>2</sub>O.

##### Capacità installata da rinnovabili

L'indicatore misura la capacità massima degli impianti di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili in quota Plenitude. La capacità si definisce installata quando gli impianti sono in esercizio o quando è raggiunta la "mechanical completion" che rappresenta la fase finale di realizzazione dell'impianto ad eccezione della connessione alla rete.

#### SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

##### Biodiversità

**Numero di siti in sovrapposizione ad aree protette e a Key Biodiversity Areas (KBA):** siti operativi in Italia e all'estero, che si trovano dentro (o parzialmente dentro) i confini di una o più aree protette o KBA (a dicembre di ogni anno di riferimento).

**Numero di siti "adiacenti" ad aree protette e a Key Biodiversity Areas (KBA):** siti operativi in Italia e all'estero che, pur trovandosi fuori confini di aree protette o KBA, sono ad una distanza inferiore a 1 km (a dicembre di ogni anno di riferimento).

Le fonti utilizzate per il censimento delle aree protette e delle KBA sono rispettivamente il "World Database on Protected Areas" e il "World Database of Key Biodiversity Areas", dati messi a disposizione di Eni nel quadro dell'adesione alla Proteus Partnership di UNEP-WCMC. Ci sono alcune limitazioni da considerare quando si interpretano i risultati di questa analisi:

- è riconosciuto a livello globale che esiste una sovrapposizione tra i diversi database delle aree protette e delle KBA, che può aver portato ad un certo grado di duplicazione nell'analisi (alcune aree protette/KBA potrebbero essere contate più volte);
- i database delle aree protette o prioritarie per la biodiversità utilizzati per l'analisi, pur rappresentando le informazioni più aggiornate disponibili a livello globale, potrebbero non essere completi per ogni Paese.

##### Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali

L'indicatore rappresenta tutti i nuovi fornitori sottoposti ad un processo di nuova qualifica. Il perimetro di analisi è costituito da tutti i fornitori di Plenitude Società Benefit SpA la cui funzione di Vendor Management è accentrata, cioè tutti i fornitori italiani, i mega supplier ed i fornitori internazionali.



## PERSONE

### Relazioni industriali

In merito alle relazioni industriali, il periodo minimo di preavviso per modifiche operative è in linea con quanto previsto dalle leggi vigenti e dagli accordi sindacali sottoscritti.

**Dipendenti Coperti da Contrattazione collettiva:** si intendono quei dipendenti il cui rapporto di lavoro è regolato da contratti o accordi di tipo collettivo, siano essi nazionali, di categoria, aziendali o di sito.

### Anzianità lavorativa

Numero medio degli anni lavorati dal personale dipendente presso Plenitude.

### Ore di formazione

Ore erogate ai dipendenti Plenitude tramite percorsi formativi gestiti e realizzati sia da Eni Corporate University (aula e distance) sia in autonomia anche in modalità training on the job. Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero medio di dipendenti nell'anno.

### Tasso di turnover

Rapporto tra il numero delle assunzioni + risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.

## Sicurezza

**TRIR:** indice di frequenza di infortuni totali registrabili (infortuni sul lavoro con giorni di assenza, trattamenti medici e casi di limitazione al lavoro). Numeratore: numero di infortuni sul lavoro totali registrabili; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000.

**Indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze:** infortuni sul lavoro con giorni di assenza superiori a 180 giorni o che comportano una inabilità totale o permanente. Numeratore: numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000.

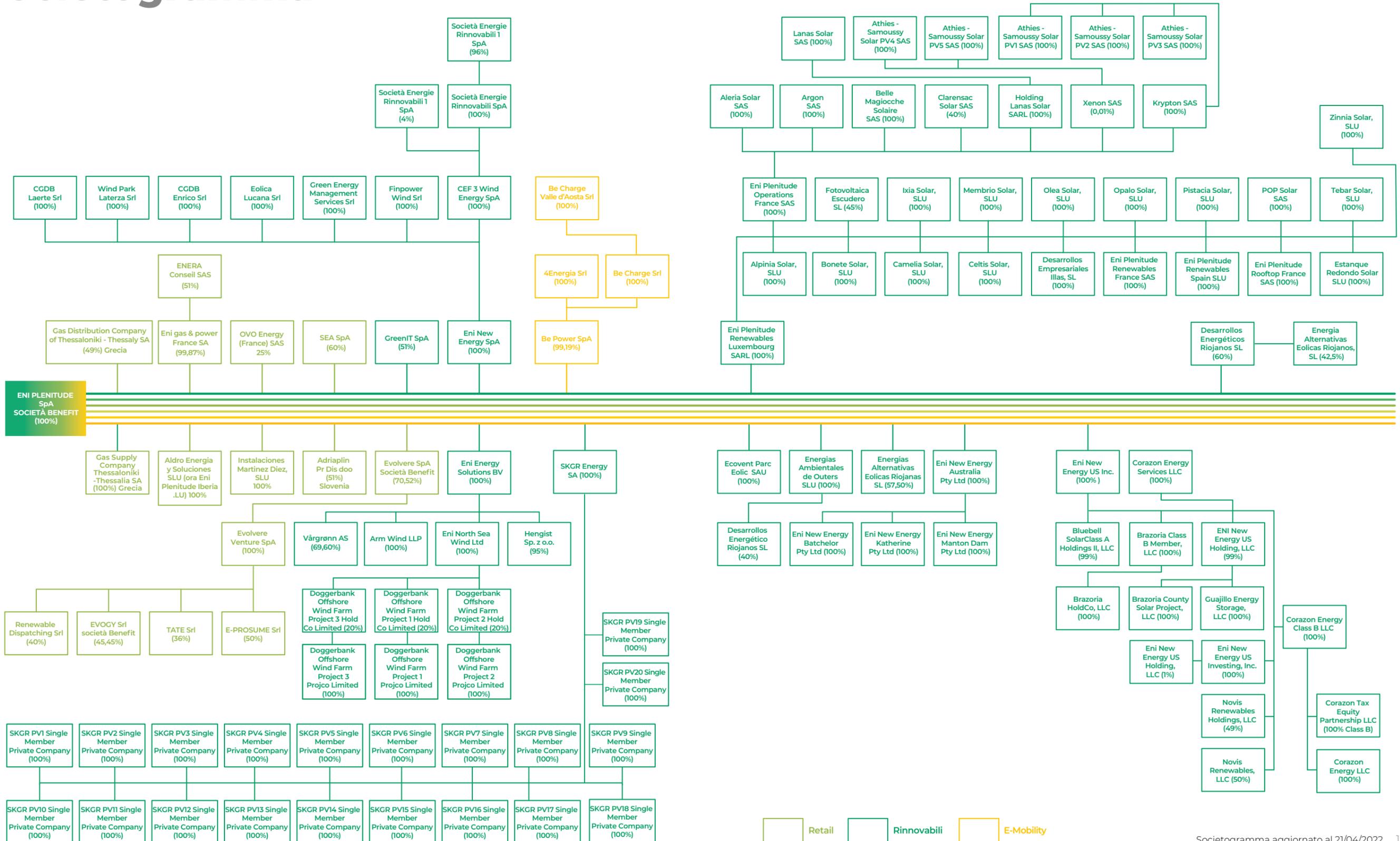
**Near miss:** evento incidentale la cui origine, svolgimento ed effetto potenziale sono di natura incidentale, differenziandosi però da un incidente solo in quanto l'esito non si è rilevato dannoso, grazie a concomitanze favorevoli e fortunate o all'intervento mitigativo di sistemi tecnici e/o organizzativi di protezione. Vanno pertanto considerati near miss quegli eventi incidentali che non si siano trasformati in danni o infortuni.

I **pericoli principali** per i lavoratori identificati sono riconducibili ai lavori in quota e a seguire all'utilizzo di mezzi di trasporto. Nel corso del 2021 le uniche conseguenze registrate sono stati danni all'asset. Le azioni di mitigazione riguardano l'assegnazione ed utilizzo di opportuni DPI, sistemi di protezione collettiva, formazione ed addestramento, sorveglianza sanitaria, utilizzo di sistemi di monitoraggio dei veicoli per le aree geografiche a maggiore criticità. In misura minore è presente anche il pericolo derivante da attività su apparecchiature elettriche, mitigato da attività di formazione e certificazione dove prevista del personale. Analizzando i near miss del 2021 si è posta attenzione anche alle attività di sollevamento con l'adozione di procedure dedicate nei siti che hanno evidenziato criticità.



# 8.2 Societogramma

REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2021



08. ALLEGATI

■ Retail ■ Rinnovabili ■ E-Mobility



## 8.3

## Tabelle di correlazione

	TEMI MATERIALI	GRI STANDARD	PERIMETRO DEI TEMI MATERIALI	
			Interno	Esterno
GOVERNANCE	Etica e Integrità del Business	GRI 205: Anticorruzione	✓	
	Cybersecurity & Data Protection	GRI 418: Privacy dei Clienti		Clienti
CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI	Cambiamento climatico e riduzione emissioni GHG	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	✓	
	Soluzioni per i Clienti da Energie Rinnovabili	-		Clienti
	Soluzioni per i Clienti - Efficiamento Energetico	-		Clienti
	Soluzioni per i Clienti - Mobilità Elettrica	-		Clienti
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	Soddisfazione del cliente	-		Clienti
	Qualità di prodotto e di servizio	-		Clienti
	Innovazione & Digitalizzazione	-	✓	Clienti
	Gestione Ambientale	GRI 304: Biodiversità GRI 306: Rifiuti	✓	
	Catena di fornitura sostenibile	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	✓	
PERSONE	Talent attraction & retention	GRI 401-1: Assunzioni e turnover	✓	
	Benessere dei lavoratori	GRI 401-2: Benefit per i dipendenti	✓	
	Salute e Sicurezza	GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro	✓	Fornitori
	Sviluppo e formazione	GRI 404: Formazione e istruzione	✓	
	Diversità e inclusione	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione	✓	
	Diritti Umani	GRI 412: Valutazione del rispetto dei Diritti Umani	✓	Fornitori Comunità locale
COMUNITÀ	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	-	✓	Clienti Comunità locale
	Coinvolgimento degli stakeholder	-		Comunità locale
	Supporto alle comunità locali	GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 413: Comunità locali		Comunità locale

## 8.4

# Definizione dei Temi Materiali

	TEMA	DESCRIZIONE	SDG
<b>GOVERNANCE</b>	Etica e integrità del business	Rispetto dei principi di integrità ed etica professionale, in conformità alle leggi ed ai regolamenti	
	Cybersecurity & Data Protection	Tutela della sicurezza e della privacy e dei dati aziendali, garantendone la tracciabilità e la trasparenza attraverso sistemi di controllo	
<b>CLIMA ED EMISSIONI</b>	Cambiamento climatico e riduzione emissioni GHG	Promozione di azioni per ridurre le emissioni di gas a effetto serra, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di neutralità carbonica e alla transizione energetica	
	Soluzioni per i Clienti da Energie rinnovabili	Offerta di energia da fonti rinnovabili (es. eolico, fotovoltaico...)	
	Soluzioni per i Clienti – efficientamento energetico	Soluzioni per l'efficientamento energetico di casa e imprese, come riqualificazione energetica degli edifici, smart home, ecc	
	Soluzioni per i Clienti – Mobilità elettrica	Soluzioni per promuovere lo sviluppo della mobilità elettrica	
<b>SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS</b>	Soddisfazione del cliente	Centralità dei Clienti, sviluppando con loro un coinvolgimento diretto e un dialogo costante al fine di costruire rapporti corretti, trasparenti e di fiducia e garantire un elevato livello di soddisfazione	
	Qualità di prodotto e servizio	Approccio gestionale orientato ad offrire ai Clienti prodotti e servizi di qualità, in linea con le loro esigenze ed al fine di rendere più sostenibile lo stile di vita e le abitudini dell'intera collettività	
	Innovazione & Digitalizzazione	Sviluppo di nuove soluzioni volte ad offrire ai Clienti prodotti e servizi innovativi e al miglioramento della conduzione del business, per anticipare le richieste del mercato e i futuri sviluppi normativi. Digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti e dei processi interni, sfruttando le nuove tecnologie, al fine di ottimizzare il monitoraggio e la gestione del business	 
	Gestione Ambientale	Integrazione dei principi di economia circolare nella conduzione del business, promuovendo un utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse; Gestione responsabile dell'acqua, riducendone il consumo e lo spreco lungo tutta la catena del valore; Tutela della biodiversità, al fine di garantire la conservazione dell'ambiente naturale e degli ecosistemi	
	Catena di fornitura sostenibile	Gestione responsabile dei rapporti con i fornitori, improntata su comportamenti orientati al pieno rispetto della legalità, della trasparenza e secondo i principi di sostenibilità sociale e ambientale	



	TEMA	DESCRIZIONE	SDG
PERSONE	Salute e sicurezza	Tutela della salute, della sicurezza e dell'integrità psicofisica delle persone, garantendo l'incolumità dei dipendenti e dei terzi e diffondendo la cultura della salute e della sicurezza attraverso campagne e iniziative mirate	
	Benessere dei lavoratori	Creazione di condizioni per il benessere di tutti i lavoratori, garantendo l'equilibrio vita-lavoro attraverso piani di welfare in grado di soddisfare le loro esigenze	
	Sviluppo e formazione	Offerta di opportunità di crescita personale e professionale ai dipendenti, investendo sullo sviluppo e aggiornamento continuo delle conoscenze trasversali e delle competenze tecniche	
	Diritti Umani	Rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei lavoratori e delle comunità locali, assicurandosi che gli stessi vengano garantiti anche lungo tutta la catena del valore	
	Diversità e inclusione	Ambiente di lavoro inclusivo, che incentivi il rispetto e il valore della diversità di ognuno, ripudiando qualsiasi comportamento discriminatorio	
	Talent attraction & retention	Capacità di attrarre e trattenere talenti, sviluppandone le competenze e stimolandone la motivazione	
COMUNITÀ	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	Diffusione della cultura per l'uso sostenibile dell'energia, valorizzando il ricorso a fonti di energia rinnovabile ed educando ad un consumo energetico consapevole ed efficiente	
	Coinvolgimento degli stakeholder	Coinvolgimento ed ascolto degli stakeholder e delle loro aspettative, bilanciando gli interessi delle diverse parti interessate allo scopo di generare un impatto positivo sulla società	
	Supporto alle comunità locali	Sviluppo di iniziative a supporto delle comunità locali nelle realtà in cui la Società opera, al fine di creare valore sul territorio	



## 8.5

# Tabelle di performance

## CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO		2021	2020
Valore economico generato	(mln €)	7.384	6.089
Valore economico distribuito		7.021	5.631
Fornitori		6.616	5.286
Persone		149	164
Finanziatori		217	169
PA		39	12
Valore economico trattenuto		363	458

## GOVERNANCE

COMPONENTI DEGLI ORGANI DI GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE		2022	2021
Membri del CdA	(numero)	5	5
esecutivi		1	1
non esecutivi		4	4
indipendenti		0	0
non indipendenti		5	5
membri di minoranze		0	0
Presenza membri del CdA			
donne negli organi di amministrazione	%	60%	40% - 60% <sup>(a)</sup>
donne negli organi di controllo		33%	33%

(a) Nel corso del 2021, in data 4 novembre 2021 Stefano Goberti è stato nominato quale Amministratore Delegato della Società e, con atto in data 19 novembre 2021, è stata nominata Rita Marino in qualità di Presidente del CdA, comportando l'aggiornamento della quota di donne negli organi di amministrazione pari al 60%.

per Fascia d'età 18-24		0%	0%
per Fascia d'età 25-39		20%	20%
per Fascia d'età 40-54		40%	40%
per Fascia d'età over 55		40%	40%
Riunioni annue del CdA	(numero)	8	12
Partecipazione media alle riunioni del CdA	%	95%	95%
Sessioni annue di board induction	(numero)	0	0

SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI		2021	2020
Interventi di audit integrato	(numero)	3	8
Audit a programma		2	6
Audit a spot		0	0
Follow-up		1	2
Interventi di audit con verifiche anticorruzione		0	3
E-learning per figure manageriali		1	1
E-learning per altre risorse		1	1
Workshop generale		205	46
Job specific training		41	35

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO FORMAZIONE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE		2021	2020
TOTALE	(numero)	1.091	358
Dirigenti		40	0
Quadri		328	119
Impiegati		723	239
Operai		0	0

PRIVACY DEI CLIENTI		2021	2020
Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti	(numero)	0	0



## CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI

EMISSIONI ED ENERGIA		2021	2020
<b>Emissioni dirette di GHG (Scope 1)</b>	(tonnellate di CO <sub>2</sub> eq)	<b>2.666</b>	<b>2.897</b>
di cui: da gas naturale		1.746	2.230
di cui: da gasolio		916	667
di cui: da benzina		3	0
<b>Emissioni indirette di GHG (Scope 2)</b>			
Location-based		2.151	1.168
<b>Emissioni di GHG evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili</b>	(migliaia tonnellate di CO <sub>2</sub> eq)	<b>512</b>	<b>187</b>
<b>Consumo di combustibile</b>	(GJ)	<b>46.381</b>	<b>50.349</b>
di cui: gas naturale		31.205	39.851
di cui: gasolio		12.385	9.005
di cui: benzina		47	4
<b>Consumo di energia elettrica proveniente da altre società</b>		<b>15.147</b>	<b>8.001</b>
di cui: da fonti rinnovabili certificate		51	-
<b>Consumo di calore</b>		<b>2.743</b>	<b>1.488</b>
<b>Energia totale consumata</b>		<b>64.271</b>	<b>59.837</b>
di cui: da fonti non rinnovabili		64.220	59.837
di cui: da fonti rinnovabili certificate		51	-

## CAPACITÀ INSTALLATA PER REGIME NORMATIVO

	2021	2020
<b>Capacità Installata Totale</b>	<b>1.099</b>	<b>283</b>
Capacità installata da fonte solare	507	213
Capacità installata da fonte eolica onshore	585	63
Storage	7	7
<b>Capacità Installata Italia</b>	<b>438</b>	<b>84</b>
Capacità installata da fonte solare	88	84
Capacità installata da fonte eolica onshore	350	-
Storage	-	-
<b>Capacità Installata Kazakhstan</b>	<b>91</b>	<b>48</b>
Capacità installata da fonte solare	-	-
Capacità installata da fonte eolica onshore	91	48
Storage	-	-
<b>Capacità Installata Australia</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
Capacità installata da fonte solare	59	59
Capacità installata da fonte eolica onshore	-	-
Storage	6	6
<b>Capacità Installata Stati Uniti</b>	<b>268</b>	<b>87</b>
Capacità installata da fonte solare	252	71
Capacità installata da fonte eolica onshore	15	15
Storage	1	1
<b>Capacità Installata Spagna</b>	<b>129</b>	<b>-</b>
Capacità installata da fonte solare	-	-
Capacità installata da fonte eolica onshore	129	-
Storage	-	-
<b>Capacità Installata Francia</b>	<b>108</b>	<b>-</b>
Capacità installata da fonte solare	108	-
Capacità installata da fonte eolica onshore	-	-
Storage	-	-


**PRODUZIONE ENERGETICA NETTA PER FONTE DI ENERGIA E PER REGIME NORMATIVO**

		2021	2020
<b>Produzione energetica netta Totale</b>	(GWh)	<b>944</b>	<b>308</b>
di cui solare		356	192
di cui eolica onshore		588	116
<b>Produzione energetica netta Italia</b>		<b>388</b>	<b>112</b>
di cui solare		116	112
di cui eolica onshore		272	-
<b>Produzione energetica netta Kazakhstan</b>		<b>212</b>	<b>111</b>
di cui solare		-	-
di cui eolica onshore		212	111
<b>Produzione energetica netta Australia</b>		<b>6</b>	<b>2</b>
di cui solare		6	2
di cui eolica onshore		-	-
<b>Produzione energetica netta Stati Uniti</b>		<b>270</b>	<b>83</b>
di cui solare		219	78
di cui eolica onshore		51	5
<b>Produzione energetica netta Spagna</b>		<b>54</b>	<b>0</b>
di cui solare		-	-
di cui eolica onshore		54	-
<b>Produzione energetica netta Francia</b>		<b>14</b>	<b>0</b>
di cui solare		14	-
di cui eolica onshore		-	-

**SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS**
**SODDISFAZIONE CLIENTI PLENITUDE SPA**

		2021	2020
Risolutività	(%)	86,1	85,3
Soddisfazione del servizio	(%)	85,9	84,7
Valutazione media <sup>(a)</sup>	(Punteggio)	<sup>(a)</sup>	<sup>(a)</sup>
Customer Effort Score (CES) <sup>(b)</sup>	(Punteggio)	86,6	85,9

(a) La valutazione del servizio percepita è un indicatore in dismissione a favore del CES (vedi nota seguente).

(b) Da maggio 2018 è stata modificata la survey telefonica ed è stato introdotto un nuovo indicatore il CES (Customer Effort Score) che valuta quanto il cliente si senta a suo agio durante l'interazione con l'azienda

**PERFORMANCE CALL CENTER PLENITUDE SPA**

		2021	2020
Chiamate telefoniche dei Clienti che hanno parlato con un operatore (livello di servizio)	(%)	96,8	95,4
Tempo medio di attesa	(secondi)	166	228 <sup>(a)</sup>
First Call Resolution (FCR)	(%)	92	93
Self Care (Self Care dispositive)	(%)	47	48

a) Impatto COVID-19 sui tempi medi di attesa

**RIFIUTI**

		2021	2020
<b>Rifiuti generati totali</b>	(migliaia di tonnellate)	<b>4,11</b>	<b>5,30</b>
<b>Rifiuti pericolosi, destinati a:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Recupero		0	0
Riciclo		0	0
Altre operazioni di recupero (specificare)		0	0
Incenerimento		0	0
Discarica		0	0
Altre operazioni di smaltimento (specificare)		0	0
<b>Rifiuti non pericolosi, destinati a:</b>		<b>4,11</b>	<b>5,30</b>
Recupero		0,50	0,08
Riciclo		2,65	3,33
Altre operazioni di recupero (specificare)		0	0
Incenerimento		0	0
Discarica		0,96	1,89
Altre operazioni di smaltimento (specificare)		0	0



## AREE PROTETTE O AREE PRIORITARIE PER LA CONSERVAZIONE DELLA BIODIVERSITÀ (KBA) IN SOVRAPPOSIZIONE CON SITI OPERATIVI

		2021	
		In sovrapposizione a siti operativi	Adiacente a siti operativi (<1km)
Siti operativi in sovrapposizione ad aree protette <sup>(a)</sup>	(numero)	10	23
<b>Aree protette in sovrapposizione/adiacenza ai siti operativi, di cui:</b>			
Siti Naturali Patrimonio Mondiale UNESCO (WHS)		0	0
Natura 2000		10	19
IUCN <sup>(b)</sup>		0	3
Ramsar <sup>(c)</sup>		0	0
Altre Aree Protette		3	3
Area Prioritaria per la conservazione della biodiversità (KBA)		4	7

(a) Un sito operativo/concessione di Plenitude può risultare in sovrapposizione/adiacenza a più aree protette o KBA

(b) Aree protette con assegnata una categoria di gestione IUCN, International Union for Conservation of Nature

(c) Lista di zone umide di importanza internazionale individuate dai Paesi che hanno sottoscritto la Convenzione di Ramsar firmata in Iran nel 1971 e che ha l'obiettivo di garantire lo sviluppo sostenibile e la conservazione della biodiversità di tali aree

## NUOVI FORNITORI CHE SONO STATI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DI CRITERI SOCIALI

		2021	2020
Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	(%)	100	100

## PERSONE

ORGANICO		2021	2020
<b>Dipendenti</b>	(numero)	<b>2.027</b>	<b>1.573</b>
Uomini		1.180	903
Donne		846	670
Italia		1.427	1.167
Estero		600	406
Africa		0	0
Americhe		5	0
Asia		6	0
Australia e Oceania		0	0
Resto d'Europa		589	406
fascia d'età 18-24		36	9
fascia d'età 25-39		785	557
fascia d'età 40-54		790	664
fascia d'età over 55		416	343
<b>Dipendenti all'estero locali</b>		<b>585</b>	<b>402</b>
Espatriati italiani		14	4
Espatriati Internazionali (inclusi Third Country National)		1	0
<b>Dipendenti per categoria professionale:</b>			
<b>Dirigenti</b>		<b>69</b>	<b>49</b>
di cui Italia		60	44
di cui estero		9	5
<b>Quadri</b>		<b>701</b>	<b>555</b>
di cui Italia		430	320
di cui estero		271	235
<b>Impiegati</b>		<b>1.215</b>	<b>954</b>
di cui Italia		922	789
di cui estero		293	165
<b>Operai</b>		<b>42</b>	<b>15</b>
di cui Italia		15	14
di cui estero		27	1



ORGANICO	2021	2020	
Dirigenti e quadri locali all'estero	268	236	
Dipendenti a tempo indeterminato	1.998	1.557	
di cui Italia	1.425	1.166	
di cui estero	573	391	
Dipendenti a tempo determinato	29	16	
di cui Italia	2	1	
di cui estero	27	15	
Dipendenti full-time	1.984	1.528	
di cui Italia	1.385	1.123	
di cui estero	599	405	
Dipendenti part-time	43	45	
di cui Italia	42	44	
di cui estero	1	1	
Dipendenti per titolo di studio:	-	-	
Laurea	1.203	891	
Diploma	677	581	
Licenza media	147	101	
Assunzioni a tempo indeterminato	194	108	
Risoluzioni da contratto a tempo indeterminato	95	161	
Tasso di Turnover <sup>(a)</sup>	(%)	18%	17%
Anzianità lavorativa (Italia)	(anni)	15,45	17,35
Dirigenti		15,46	16,61
Quadri		12,91	14,9
Impiegati		16,82	18,68
Operai		3,80	0,95
Anzianità lavorativa (Estero)		4,46	5,43
Dirigenti		14,26	19,18
Quadri		4,22	4,04
Impiegati		4,65	6,89
Operai		1,57	22,97

(a) Rapporto tra il numero delle Assunzioni + Risoluzioni dei contratti a Tempo Indeterminato e l'occupazione a Ruolo a Tempo Indeterminato dell'anno precedente.

RELAZIONI INDUSTRIALI	2021	2020
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva (%)	92%	100%
Italia	100%	100%
Estero	72%	99%

GENDER PAY RATIO	2021	2020	2021	2020
Dipendenti Italia (donne vs. uomini) (%)	Remunerazione fissa	Remunerazione totale		
Pay Ratio Totale	97	97	97	98
Senior Manager	92	86	85	89
Middle Manager e Senior Staff	96	96	97	97
Impiegati	98	98	98	99
Operai	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Tutti i Dipendenti (donne vs. uomini) (%)				
Pay Ratio Totale	97	97	97	98
Senior Manager	92	86	85	89
Middle Manager e Senior Staff	97	97	97	97
Impiegati	98	98	98	99
Operai	83	n.a.	85	n.a.

**INFORTUNI DEI DIPENDENTI E DEI CONTRATTISTI**

		2021	2020
<b>Numero di infortuni registrabili</b>	(numero)	0	1
dipendenti		0	0
contrattisti		0	1
<b>Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)</b>	(infortuni totali registrabili/ ore lavorate) x 1.000.000	-	0,24
dipendenti		-	-
contrattisti		0	0,71
<b>Numero di decessi a seguito di infortuni</b>	(numero)	0	0
dipendenti		0	0
contrattisti		0	0
<b>Fatality index</b>	(infortuni mortali/ ore lavorate) x 100.000.000	-	-
dipendenti		-	-
contrattisti		-	-
<b>Numero di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi)</b>	(numero)	0	0
dipendenti		0	0
contrattisti		0	0
<b>Indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)</b>	(infortuni gravi/ ore lavorate) x 1.000.000	-	-
dipendenti		-	-
contrattisti		-	-
<b>Numero di ore lavorate</b>	(milioni di ore)	5,14	4,19
dipendenti		3,41	2,78
contrattisti		1,73	1,41
<b>Near miss</b>	(numero)	19	13

**FORMAZIONE**

		2021	2020
<b>Partecipazioni</b>	(numero)	11.224	11.003
<b>Ore di formazione per tipologia</b>	(ore)	48.958	36.123
HSE e qualità		6.088	3.008
Lingua ed informatica		4.773	3.164
Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		16.207	13.624
Professionale - trasversale		18.796	12.189
Professionale tecnico - commerciale		3.095	4.137
<b>Ore totali di formazione per categoria professionale</b>		48.958	36.123
Dirigenti		2.033	1.904
Quadri		17.818	12.315
Impiegati		28.618	21.801
Operai		489	103
<b>Ore di formazione per modalità di erogazione</b>		48.958	36.123
di cui: distance		40.105	26.119
di cui: in classe		8.853	10.004
<b>Ore di formazione medie per dipendente per categoria professionale</b>			
Dirigenti		36	37
Quadri		29	22
Impiegati		27	22
Operai		14	7
<b>Ore di docenza interna</b>	(ore)	544	410
<b>Spese in formazione</b>	(milioni di euro)	1,45	0,94
<b>Spesa media per formazione e sviluppo per dipendenti full-time</b>	(euro)	815	575



## FORMAZIONE SUI DIRITTI UMANI

		2021	2020
Ore dedicate a formazione sui diritti umani	(numero)	1.313	1.782
In classe		0	4
Distance		1.313	1.778
Partecipazioni a corsi sul tema dei diritti umani		919	1.286
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani		225	421
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani <sup>(a)</sup>	(%)	95%	93%
Contratti di security contenenti clausole sui diritti umani		0	0
Paesi con vigilanza armata a presidio dei siti		0	0
Forze di sicurezza che hanno ricevuto formazione sui diritti umani		0	0
Personale di security (famiglia professionale) che ha ricevuto formazione sui diritti umani	(%)	0	0

a) Tale percentuale è calcolata come rapporto tra il numero di dipendenti iscritti che hanno completato un corso di formazione sul numero totale dei dipendenti iscritti.

## VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

		2021	2020
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance <sup>(a)</sup> (dirigenti, quadri, giovani laureati)	(%)	100%	99%
di cui dirigenti		100%	100%
Dipendenti coperti da review annuale (dirigenti, quadri, giovani laureati)		100%	100%
di cui dirigenti		100%	100%

(a) % Schede assegnate alla popolazione in perimetro

## GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

		2021	2020
Fascicoli di segnalazioni (asserzioni) afferenti al rispetto dei diritti umani - chiusi nell'anno suddivisi per esito dell'istruttoria, di cui:	(numero)	0	1 (1) <sup>(a)</sup>
Fondati		0	0
Parzialmente fondati		0	0
Non fondati con adozione di azioni di miglioramento		0	1
Non fondati/generici		0	0
Piani di azioni attuati		0	1
Piani d'azione che sono stati attuati, con risultati verificati attraverso processi di revisione della gestione interna di routine		0	0

a) Il fascicolo (asserzione) con impatto sui Diritti Umani, il cui esito è "Non fondato con adozione di azioni di miglioramento", riguarda presunti ritardi da parte di un partner commerciale (franchisee) nei versamenti delle retribuzioni ai propri dipendenti.

## COMUNITÀ

## INVESTIMENTI PER LA COMUNITÀ

		2021
Investimenti per la comunità	(milioni di euro)	1,24
Community investment		0,26
Compensazione e reinsediamento		0,64
Donazioni		0,07
Contrasto all'emergenza Covid-19		0,16
Sponsorship		0,11



## 8.6

## GRI Content Index

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	NOTE/ OMISSIONI
<b>GRI 102 – INFORMATIVA GENERALE 2016</b>				
	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	<b>1.4 Il modello di business di Plenitude</b>	
	102-3	Luogo della sede principale	Retro cover	
	102-4	Luogo delle attività	1.4.2 La catena del valore di Plenitude	
	102-5	Proprietà e forma giuridica	<b>1.2 Il percorso di Plenitude Società Benefit</b> 3.1.1 Struttura del Gruppo	
	102-6	Mercati serviti	1.4.2 La catena del valore di Plenitude	
<b>Profilo organizzativo</b>	102-7	Dimensione dell'organizzazione	<b>1.1 Highlight</b> 1.4.1 La creazione di valore condiviso	
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	<b>6.1 Il rispetto per tutte le nostre persone</b> <b>8.5 Tabelle di performance (Organico)</b>	
	102-9	Catena di fornitura	<b>5.4 Catena di fornitura sostenibile</b>	
	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	3.1.1 Struttura del Gruppo 3.1.3 Struttura di governance	
	102-12	Iniziative esterne	<b>2.1 Stakeholder Engagement</b>	
	102-13	Adesione ad associazioni	<b>2.1 Stakeholder Engagement</b>	
<b>Strategia</b>	102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	MESSAGGIO AGLI STAKEHOLDER	
	102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	<b>3.4 Modello di risk management</b>	

<b>Etica e integrità</b>	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	<b>3.2 I valori che guidano la Società</b>
	102-18	Struttura della governance	3.1.3 Struttura di governance
	102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	3.1.3 Struttura di governance
<b>Governance</b>	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	3.1 Corporate governance
	102-35	Politiche retributive	3.1.3 Struttura di governance
	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	<b>2.1 Stakeholder Engagement</b>
	102-41	Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	<b>8.5 Tabelle di performance (Relazioni industriali)</b>
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>	102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	<b>2.1 Stakeholder Engagement</b>
	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	<b>2.1 Stakeholder Engagement</b>
	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	<b>2.2 Analisi di materialità</b>
	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato ed esclusi dal BS	8.1.2 Perimetro
<b>Pratiche di rendicontazione</b>	102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	<b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	102-47	Elenco dei temi materiali	<b>8.4 Definizione dei Temi Materiali</b>



Pratiche di rendicontazione	102-48	Revisione delle informazioni		Il Report di Sostenibilità 2021 è il primo bilancio di sostenibilità di Plenitude
	102-49	Modifiche nella rendicontazione		Il Report di Sostenibilità 2021 è il primo bilancio di sostenibilità di Plenitude
	102-50	Periodo di rendicontazione	8.1.1 Principi e criteri di reporting	
	102-51	Data del report più recente		Il Report di Sostenibilità 2021 è il primo bilancio di sostenibilità di Plenitude
	102-52	Periodicità della rendicontazione	8.1.1 Principi e criteri di reporting	
	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	8.1.1 Principi e criteri di reporting	
	102-55	Indice dei contenuti GRI	<b>8.6 GRI Content Index</b>	
	102-56	Assurance esterna	8.1.1 Principi e criteri di reporting	

### ASPETTI ECONOMICI (GRI 200)

GRI 201 Performance economiche 2016	103-1			
	103-2	Approccio alla gestione del tema	1.4.1 La creazione di valore condiviso	
	103-3		<b>8.3 Tabelle di correlazione</b>	
	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	1.4.1 La creazione di valore condiviso 8.1.3 Metodologia di calcolo	

GRI 203 Impatti economici indiretti 2016	103-1			
	103-2	Approccio alla gestione del tema		<b>7.2 Supporto alle comunità locali</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3			
GRI 205 Anticorruzione 2016	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati		<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Investimenti per la comunità)
	103-1			
	103-2	Approccio alla gestione del tema		<b>3.4 Modello di risk management</b> 6.3.1 Sviluppo e formazione <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
GRI 302 Energia 2016	103-3			
	205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione)
	103-1			

### ASPETTI AMBIENTALI (GRI 300)

GRI 302 Energia 2016	103-1			
	103-2	Approccio alla gestione del tema		<b>4.2 Le emissioni dirette e indirette</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3			
GRI 304 Biodiversità 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Emissioni ed Energia)
	103-1			
	103-2	Approccio alla gestione del tema		5.3.3 Biodiversità <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
GRI 304 Biodiversità 2016	103-3			
	304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette		8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Aree protette o aree prioritarie per la conservazione della biodiversità (KBA) in sovrapposizione con siti operativi)



GRI 305 Emissioni 2016	103-1	Approccio alla gestione del tema	4.2 Le emissioni dirette e indirette
	103-2		<b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
GRI 305 Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.2 Le emissioni dirette e indirette 8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Emissioni ed Energia)
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4.2 Le emissioni dirette e indirette 8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Emissioni ed Energia)
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	4.2 Le emissioni dirette e indirette <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Emissioni ed Energia)
GRI 306 Rifiuti 2020	103-1	Approccio alla gestione del tema	5.3.1 Gestione rifiuti
	103-2		<b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3.1 Gestione rifiuti
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3.1 Gestione rifiuti
	306-3	Rifiuti prodotti	<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Rifiuti)
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Rifiuti)	
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Rifiuti)	
<b>ASPETTI SOCIALI (GRI 400)</b>			
GRI 401 Occupazione 2016	103-1	Approccio alla gestione del tema	<b>6.1 Il rispetto per tutte le nostre persone</b>
	103-2		<b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		

GRI 401 Occupazione 2016	401-1	Nuove assunzioni e turnover	8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Organico)
	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	6.2.2 Benessere dei lavoratori
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	103-1	Approccio alla gestione del tema	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>
	103-2		<b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli Incidenti	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b> 8.1.3 Metodologia di calcolo
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	<b>6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude</b>	
403-9	Infortuni sul lavoro	8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Infortuni dei dipendenti e dei contrattisti)	



	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	6.3.1 Sviluppo e formazione <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Formazione)
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	<b>6.3 Il supporto alla crescita ed alla valorizzazione delle persone</b>
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Valorizzazione delle persone)
<b>GRI 404 Educazione e formazione 2016</b>	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	3.1.3 Struttura di governance <b>6.1 Il rispetto per tutte le nostre persone</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3.1.3 Struttura di governance <b>6.1 Il rispetto per tutte le nostre persone</b> <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Componenti degli organi di governo dell'organizzazione suddivisi per genere; Organico)
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	6.1.1 Diversità e inclusione <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Gender Pay Ratio)
	103-1		
<b>GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016</b>	103-2	Approccio alla gestione del tema	<b>6.1 Il rispetto per tutte le nostre persone</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Gestione delle segnalazioni)
<b>GRI 406 Non discriminazione 2016</b>	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	<b>6.1 Il rispetto per tutte le nostre persone</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		

<b>GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016</b>	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	6.1.2 Diritti umani <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Formazione sui Diritti Umani)
	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	<b>7.2 Supporto alle comunità locali</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
<b>GRI 413 Comunità locali 2016</b>	103-3		
	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	<b>7.2 Supporto alle comunità locali</b>
	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	<b>5.4 Catena di fornitura sostenibile</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	<b>5.4 Catena di fornitura sostenibile</b> 8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali)
<b>GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016</b>	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	<b>5.4 Catena di fornitura sostenibile</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
	103-1		
	103-2	Approccio alla gestione del tema	<b>3.5 Privacy, Cybersecurity e Data protection</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
	103-3		
<b>GRI 418 Privacy dei clienti 2016</b>	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti e perdita di dati dei Clienti	<b>8.5 Tabelle di performance</b> (Privacy dei Clienti)
	<b>GRI SECTOR STANDARD EU</b>		
	<b>GRI Sector Standard EU 1</b>	EU 1	Capacità installata per fonte di energia e regime normativo 4.1.1.2 Rinnovabili 8.1.3 Metodologia di calcolo <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Capacità Installata per Regime Normativo)



GRI Sector Standard EU 2	EU 2	Produzione energetica netta per fonte di energia e regime normativo	4.1.1.2 Rinnovabili <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Produzione energetica netta per fonte di energia e regime normativo)
GRI Sector Standard EU 10	EU 10	Capacità pianificata per fonte di energia e regime normativo	4.1.1.2 Rinnovabili

### TEMI MATERIALI PLENITUDE NON ASSOCIATI AI GRI MATERIAL TOPICS

Soluzioni per i Clienti da Energie Rinnovabili	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	4.1.1 La fornitura di energia elettrica rinnovabile <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
Soluzioni per i Clienti - Efficiamento Energetico	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	4.1.2 Le soluzioni per l'efficienza energetica <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
Soluzioni per i Clienti - Mobilità Elettrica	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	4.1.4 Le soluzioni per la Mobilità elettrica <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
Soddisfazione del Cliente	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	5.1.1 Soddisfazione del cliente <b>8.3 Tabelle di correlazione</b> <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Soddisfazione Clienti Plenitude SpA)
Qualità di prodotto e di servizio	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	5.1.2 Qualità di servizio e di prodotto <b>8.3 Tabelle di correlazione</b> <b>8.5 Tabelle di performance</b> (Performance Call Center Plenitude SpA)
Innovazione & Digitalizzazione	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	<b>5.2 Innovazione e digitalizzazione</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>

Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	<b>7.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>
Coinvolgimento degli stakeholder	103-1 103-2 103-3	Approccio alla gestione del tema	<b>2.1 Stakeholder Engagement</b> <b>8.3 Tabelle di correlazione</b>



#### **Eni Plenitude SpA Società Benefit**

Sede Legale: Piazza Ezio Vanoni, 1

20097 San Donato Milanese (MI)

Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi

Codice Fiscale e Partita IVA 12300020158 -

R.E.A.Milano n.1544762

Società soggetta all'attività di direzione

e coordinamento di Eni SpA

Società con unico socio

[www.eniplenitude.com](http://www.eniplenitude.com)

#### **Contatti**

Ufficio Sustainability & ESG Plenitude:

[sostenibilita@eniplenitude.com](mailto:sostenibilita@eniplenitude.com)

Ufficio Investor Relations & Market

Intelligence Plenitude:

[investor.relations@eniplenitude.com](mailto:investor.relations@eniplenitude.com)

#### **A cura di Plenitude**

Giugno 2022

#### **Progetto Grafico**

Visualmade, Milano

#### **Crediti fotografici**

Archivio Eni: Pagg. 5, 31, 33, 39, 59, 65, 82, 86.

ADV Eni gas e Luce: Pag. 73.

ADV Genius: Pag. 88.

ADV Be Charge: Pag. 93.

Shutterstock: Pagg. 45, 48, 94, 125, 142.



plenitude