

# ABBIAMO ENERGIA PER CAMBIARE

RELAZIONE DI IMPATTO 2021



#### 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

#### Contatti

Ufficio Sustainability & ESG Plenitude:  
sostenibilita@eniplenitude.com  
Ufficio Investor Relations & Market  
Intelligence Plenitude:  
investor.relations@eniplenitude.com

#### Progetto Grafico

Visualmade, Milano

#### A cura di Plenitude

Settembre 2022

Questa Relazione di Impatto è stata predisposta su base volontaria: Plenitude, Società Benefit dal 1° luglio 2021, ha infatti rendicontato l'impatto generato durante l'intero anno rispetto alle proprie finalità di beneficio comune, nonostante la normativa ne prevedesse l'obbligo unicamente al decorrere del primo e intero anno contabile (pertanto in occasione della pubblicazione del bilancio relativo all'anno 2022). Il presente documento approfondisce le iniziative e gli obiettivi correlati alle finalità di beneficio comune, ad integrazione del Report di Sostenibilità pubblicato a giugno 2022 che contiene la rappresentazione complessiva della sostenibilità per Plenitude. La Relazione di Impatto è il primo passo del percorso di crescita che Plenitude, in qualità di Società Benefit, intende intraprendere per una crescente integrazione tra tutti gli strumenti di rendicontazione.

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.**



# Indice

## LETTERA DEL RESPONSABILE DI IMPATTO 3

## HIGHLIGHT 4



# 01

## PLENITUDE SOCIETÀ BENEFIT 6

- 1.1 Il modello di business per il beneficio comune 7
- 1.2 Le finalità di beneficio comune di Plenitude 11
- 1.3 Il beneficio comune integrato al modello di business sostenibile 14



# 02

## L'IMPATTO GENERATO E GLI OBIETTIVI FUTURI 20

- 2.1 Diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia 22
- 2.2 Soluzioni tecnologiche per l'utilizzo responsabile dell'energia 31
- 2.3 Ambiente di lavoro inclusivo ed equilibrato 38
- 2.4 Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto 46



# 03

## CONCLUSIONI 52



# 04

## ALLEGATI 54

- 4.1 Nota metodologica 55
- 4.2 Temi materiali di sostenibilità e Finalità di beneficio comune 57
- 4.3 Finalità e indicatori 58

# Lettera del Responsabile di Impatto

Nel luglio 2021 siamo diventati **Società Benefit**. Abbiamo ritenuto doveroso compiere questo passo fondamentale per testimoniare il nostro impegno nell'affiancare i nostri clienti e tutti i nostri *stakeholder* nella **transizione energetica**. Essere Società Benefit ha un significato profondo per Plenitude: è l'elemento che testimonia il nostro impegno per il **beneficio comune**, che si concretizza affiancando, in ogni decisione aziendale, la previsione sul valore generato per gli azionisti, con le valutazioni di impatto sulle persone, la collettività e gli ecosistemi.

Nel mantenere fede agli impegni presi di coltivare un rapporto duraturo e di fiducia con i nostri *stakeholder*, ho il piacere di presentarvi la nostra prima Relazione di Impatto, che muove dalle quattro finalità di beneficio comune indicate nel nostro Statuto: **la diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia** per mezzo della condivisione di conoscenze, esperienze e buone pratiche; l'offerta al mercato di una vasta gamma di **prodotti e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia**; con riferimento alle persone, **la salvaguardia della diversità e l'impegno per l'integrazione**, consapevoli del fatto che costituiscono un'immensa ricchezza; **la centralità dei nostri clienti**, con i quali costruiamo relazioni durature e trasparenti.

Per ognuno di questi ambiti di intervento ci siamo impegnati ad avviare attività e iniziative ad alto impatto sociale ed ambientale, misurandone gli effetti attraverso standard di rendicontazione riconosciuti a livello internazionale (Global Reporting Initiative – "GRI").

Con la nostra passione e il nostro coraggio vogliamo promuovere lo sviluppo di un nuovo modo di fare impresa, per generare impatti positivi per il beneficio comune.

Stefano Goberti

*Responsabile di Impatto e Amministratore Delegato*

# Highlight

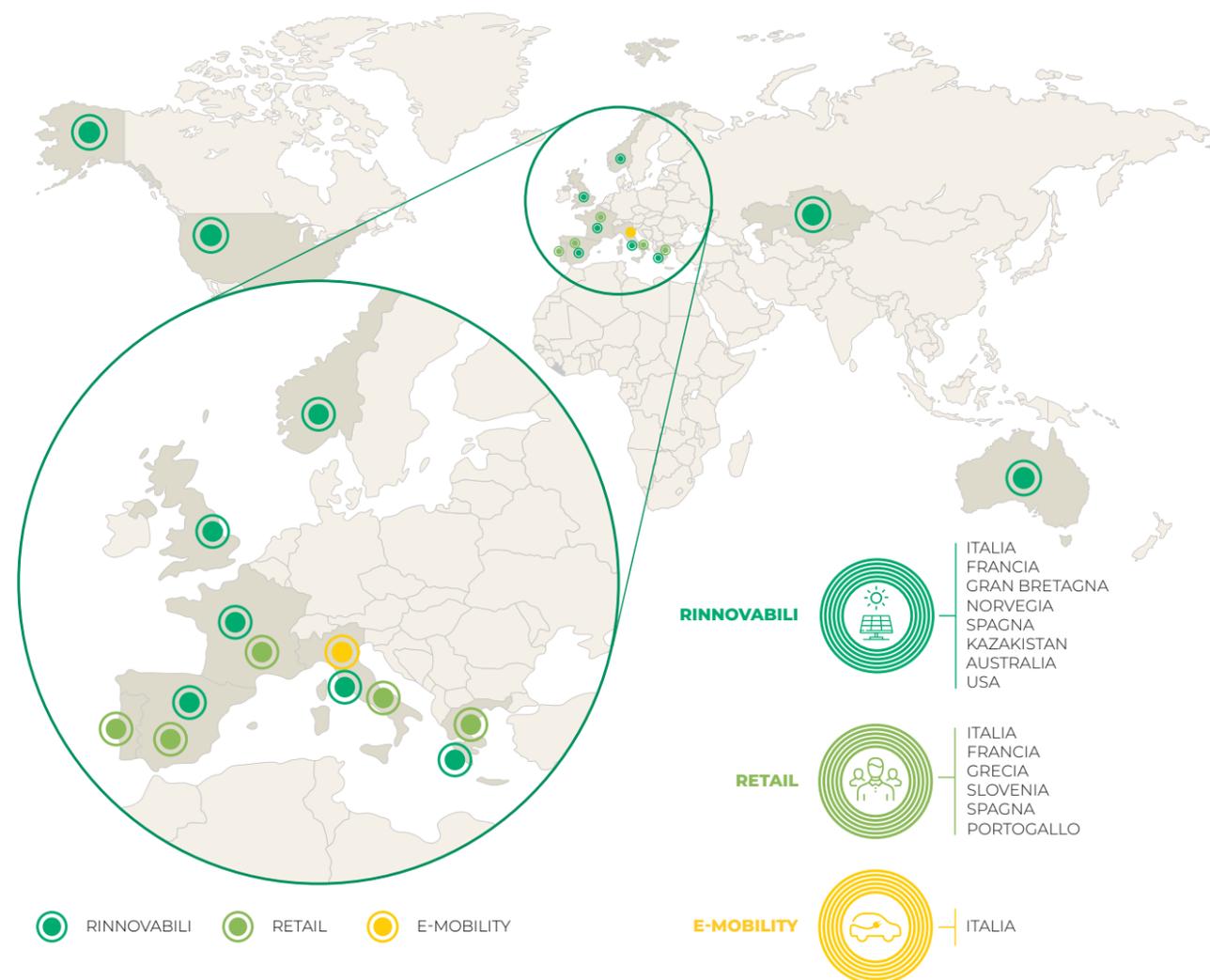
Plenitude è la nuova identità di Eni gas e luce, controllata al 100% da Eni SpA che opera nel settore energetico.

Costituitasi nel luglio del 2017 attraverso un processo di societizzazione delle attività di vendita di gas naturale ed elettricità, Plenitude è presente sul mercato con un **modello di business unico** che integra la produzione da rinnovabili, la vendita di gas e luce, i servizi energetici e un'am-

pia rete di punti di ricarica per veicoli elettrici.

Ad oggi, la Società opera in quattro continenti in cui conta oltre 2.000 dipendenti attraverso le tre aree di *business*: Rinnovabili, Retail e *e-mobility*, offrendo ai propri Clienti prodotti e servizi che li accompagnano nel **percorso di transizione energetica** con l'obiettivo di avere un impatto positivo sulla comunità e l'ambiente.

## LA PRESENZA DI PLENITUDE NEL MONDO



## PERFORMANCE 2021



### LE FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE



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

Organizzazione di molteplici **iniziative, eventi e partnership** a scopi informativi e formativi tra cui:

- Realizzazione di contenuti su tematiche relative all'**efficienza energetica** in collaborazione con il **Sole24Ore** (registrate **3 mln di impression\***) e con **Agenzia Giornalistica Italiana - AGI** (registrate **1 mln di impression\***)
- **Partnership** con **Eataly** per la realizzazione dell'iniziativa **Sentieri Sostenibili**
- **Organizzazione di concerti** con attività di compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte

\* L'impression è la visualizzazione di una pagina web da parte di un utente di Internet



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

- **1,1 GW di capacità installata** degli impianti di produzione di energia rinnovabile (eolica e fotovoltaica), che hanno consentito di **evitare 512.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>eq**
- **11 mila impianti fotovoltaici** di proprietà e gestiti su tutto il territorio italiano tramite la controllata Evolvere
- Circa **6.500 punti di ricarica per veicoli elettrici** installati a gennaio 2022 dalla controllata Be Power



#### SALVAGUARDIA DELLA DIVERSITÀ E DELL'INTEGRAZIONE

- **42% di presenza femminile** tra i dipendenti
- **97 Gender Pay Ratio totale** per la remunerazione fissa e variabile
- Organizzazione di molteplici **iniziative, eventi e partnership di sensibilizzazione e coinvolgimento** tra cui:
  - Evento *online* "Diversity: dentro e fuori EGL"
  - Partecipazione all'iniziativa "Orange the World", campagna mondiale lanciata da UN WOMEN



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

- **Livello di soddisfazione** dei clienti pari a **85,9%**, in aumento dell'1,2% rispetto al 2020
- **Tempi di attesa al call-center** pari a **166 secondi**, in diminuzione rispetto al 2020
- **84% di nuovi contratti** a livello europeo sottoscritti digitalmente

# 01 PLENITUDE SOCIETÀ BENEFIT

1.1	<b>Il modello di business per il beneficio comune</b>	<b>7</b>
1.2	<b>Le finalità di beneficio comune di Plenitude</b>	<b>11</b>
1.3	<b>Il beneficio comune integrato al modello di business sostenibile</b>	<b>14</b>

## 1.1

# Il modello di business per il beneficio comune

Il paradigma delle Benefit Corporation è stato ideato nel 2006 da **B Lab**, un'organizzazione *no-profit* che porta avanti una visione di economia inclusiva, equa e rigenerativa. Questo modello aziendale, recepito in Italia tramite la Legge 28 dicembre 2015, n. 208<sup>1</sup>, prevede la possibilità per le imprese di costituirsi come **Società Benefit**, integrando l'oggetto sociale con obiettivi specifici di beneficio comune, mantenendo al contempo una forma legale di Società a scopo di lucro.

Le **Società Benefit**, nell'esercizio di una attività economica, perseguono quindi una **duplice finalità**: la generazione di profitto e la re-

alizzazione di una o più finalità di beneficio comune nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed ogni altro portatore di interesse.

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 attraverso il **B Impact Assessment (BIA)**, che valuta le modalità di gestione e i risultati delle aziende in relazione a cinque categorie: **governance, lavoratori, comunità, ambiente e clienti**.

	GOVERNANCE	LAVORATORI	COMUNITÀ	AMBIENTE	CLIENTI
DESCRIZIONE	Mission, coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> , <b>struttura di governance</b> , meccanismi di controllo e di trasparenza	<b>Gestione delle risorse umane:</b> pratiche retributive, <i>benefit</i> , formazione e ambiente di lavoro	Impatto sugli <i>stakeholder</i> esterni, <b>impegno civico e di beneficenza</b> dimostrato dall'azienda	<b>Impatti ambientali diretti ed indiretti</b> dell'azienda	<b>Impatto</b> del modello di <i>business</i> sui <b>Clienti</b> e livello di accessibilità
ESEMPI	Quale parte del vostro management viene valutata per iscritto in base alle sue prestazioni rispetto agli obiettivi aziendali, sociali e ambientali?	Quali <i>benefit</i> offre l'azienda a tutti i dipendenti in termini di welfare?	Che misure applica l'azienda per gestire e migliorare l'inclusione e la diversità nell'ambiente di lavoro?	La vostra azienda monitora e registra la produzione di rifiuti universali?	L'azienda monitora il livello di soddisfazione dei clienti?

1 - Per ulteriori informazioni sulla la Legge 28 dicembre 2015, n. 208, Commi 376-384, si rimanda al link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/12/30/15G00222/sg>

Le imprese che ottengono un punteggio minimo di 80 su 200 in seguito al processo di misurazione ed analisi del profilo di sostenibilità rispetto alle cinque categorie vengono certificate come **B Corporation**. Le imprese italiane accreditate B Corp, per mantenere la certificazione, hanno l'obbligo di trasformarsi in Società Benefit entro 2 anni dalla prima certificazione.

Società Benefit e certificazione B Corp costituiscono dunque due opportunità, tra loro diverse e in

parte complementari, per qualsiasi impresa a scopo di lucro che voglia fare della sostenibilità un impegno concreto, misurabile e rendicontato. Nel primo caso si tratta di una forma giuridica, riconosciuta dall'ordinamento italiano come pure da altri ordinamenti in Europa e in alcuni altri Paesi del mondo; nel secondo caso si tratta di una certificazione, rilasciata dall'ente non-profit B Lab, a seguito del rigoroso e articolato protocollo BIA, finalizzato a verificare l'impatto ESG che l'impresa è in grado di produrre<sup>2</sup>.



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>3</sup> tra le quali Plenitude si posiziona come la prima grande Società operante nel mondo energetico.

## I REQUISITI PER LA COSTITUZIONE DI UNA SOCIETÀ BENEFIT

Al fine di costituirsi come Società Benefit la normativa vigente prevede l'**obbligo di modificare il proprio atto costitutivo o statuto** specificando Benefit (o SB) accanto alla denominazione o ragione sociale dell'organizzazione esplicitando all'interno dell'oggetto sociale le **finalità di beneficio comune** da perseguire in aggiunta allo scopo di lucro. Inoltre, richiede la nomina del **Responsabile d'Impatto**, ovvero il soggetto responsabile dei compiti volti al perseguimento delle finalità di beneficio comune e la pubblicazione di una **Relazione di Impatto** da allegare al bilancio societario, basata su standard di valutazione esterni.

Come previsto dalla normativa, il documento descrive **l'assetto di governance**, illustrando il livello di **integrazione delle finalità di beneficio comune con gli obiettivi strategici aziendali**. Presenta una

descrizione degli obiettivi **specifici**, delle modalità e delle azioni attuati per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e delle eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato nel corso dell'anno di rendicontazione. Effettua una **valutazione dell'impatto generato** per ogni finalità specifica di beneficio comune utilizzando lo standard di valutazione esterno. Infine, esplicita gli obiettivi che la Società intende perseguire nell'esercizio successivo rispetto ad ogni finalità di beneficio comune.

Per legge gli standard di riferimento per la relazione del documento devono soddisfare i quattro seguenti requisiti fondamentali: essere esaurienti e articolati, essere credibili, essere pubblici ed essere sviluppati da un ente che non sia controllato dalla Società Benefit o collegato con la stessa.

## Plenitude Società Benefit dal 2021

### PLENITUDE SOCIETÀ BENEFIT

A Luglio 2021, **Plenitude**<sup>4</sup> ha aggiornato il proprio Statuto Societario in Società Benefit, diventando di fatto la prima grande Azienda italiana del settore dell'energia a farlo. Come recepito nel proprio Statuto, la Società ha individuato quattro finalità di beneficio comune (dettagliate nel capitolo successivo) e ha deliberato la nomina del Responsabile di Impatto nella persona dell'Amministratore Delegato. Inoltre, la Società si è impegnata a pubblicare annualmente la Relazione di Impatto, misurando l'effettivo impatto delle azioni intraprese per adempiere alle proprie finalità di beneficio comune.

Questa Relazione di Impatto è stata predisposta su base volontaria: Plenitude, Società Benefit dal 1° luglio 2021, ha infatti rendicontato l'impatto generato durante l'intero anno rispetto alle proprie finalità di beneficio comune, nonostante la normativa ne pre-

vedesse l'obbligo unicamente al decorrere del primo e intero anno contabile (pertanto in occasione della pubblicazione del bilancio relativo all'anno 2022). Il presente documento approfondisce le iniziative e gli obiettivi correlati alle finalità di beneficio comune, ad integrazione del Report di Sostenibilità pubblicato a giugno 2022 che contiene la rappresentazione complessiva della sostenibilità per Plenitude. La Relazione di Impatto è il primo passo del percorso di crescita che Plenitude, in qualità di Società Benefit, intende intraprendere per una crescente integrazione tra tutti gli strumenti di rendicontazione.

Per questo **primo anno di rendicontazione**, gli indicatori di performance sono stati selezionati in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards 2016) del Global Reporting Initiative (GRI).

# 1.2 Le finalità di beneficio comune di Plenitude

Per Plenitude diventare Società Benefit è stato 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 mi-

gliore e più efficiente dell'energia, 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**.

#### FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE E ATTIVITÀ A SUPPORTO:



## IL PERCORSO DI PLENITUDE SOCIETÀ BENEFIT

Dalla nascita nel 2017, la Società ha intrapreso un percorso di ampliamento delle attività nel settore energetico tramite acquisizioni e *joint venture* volte ad incrementare la produzione di **energia da fonti rinnovabili**,

**l'offerta di soluzioni energetiche innovative e dei servizi per la mobilità elettrica**. Il percorso verso un modello di *business* più sostenibile ha subito una rapida accelerazione nel 2021, grazie all'integrazione del portafoglio

delle energie rinnovabili di Eni sotto il controllo di Plenitude e a luglio 2021, quando la Società ha aggiornato il proprio Statuto Sociale in Società Benefit.

re Società Benefit è stato quindi un passaggio fondamentale nel percorso di Plenitude verso lo sviluppo sostenibile del *business*, in quanto ha formalizzato l'impegno della Società nell'affiancare all'obiettivo di profitto, lo scopo di creare valore condiviso perseguendo le quattro finalità di beneficio comune.

Le tappe della storia di Plenitude dimostrano la volontà della Società di offrire ai propri Clienti una **proposta di valore sempre più sostenibile**, a supporto della transizione energetica. Diventa-

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



**Espansione delle attività nel mercato greco**



Κορυφαία ενέργεια.

2020

**Acquisizione di Evolvere** (generazione distribuita di energia rinnovabile da fotovoltaico)



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



**Marzo 2022**

Eni gas e luce diventa Plenitude



2022

plenitude



Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia



Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia



Salvaguardia della diversità e dell'integrazione



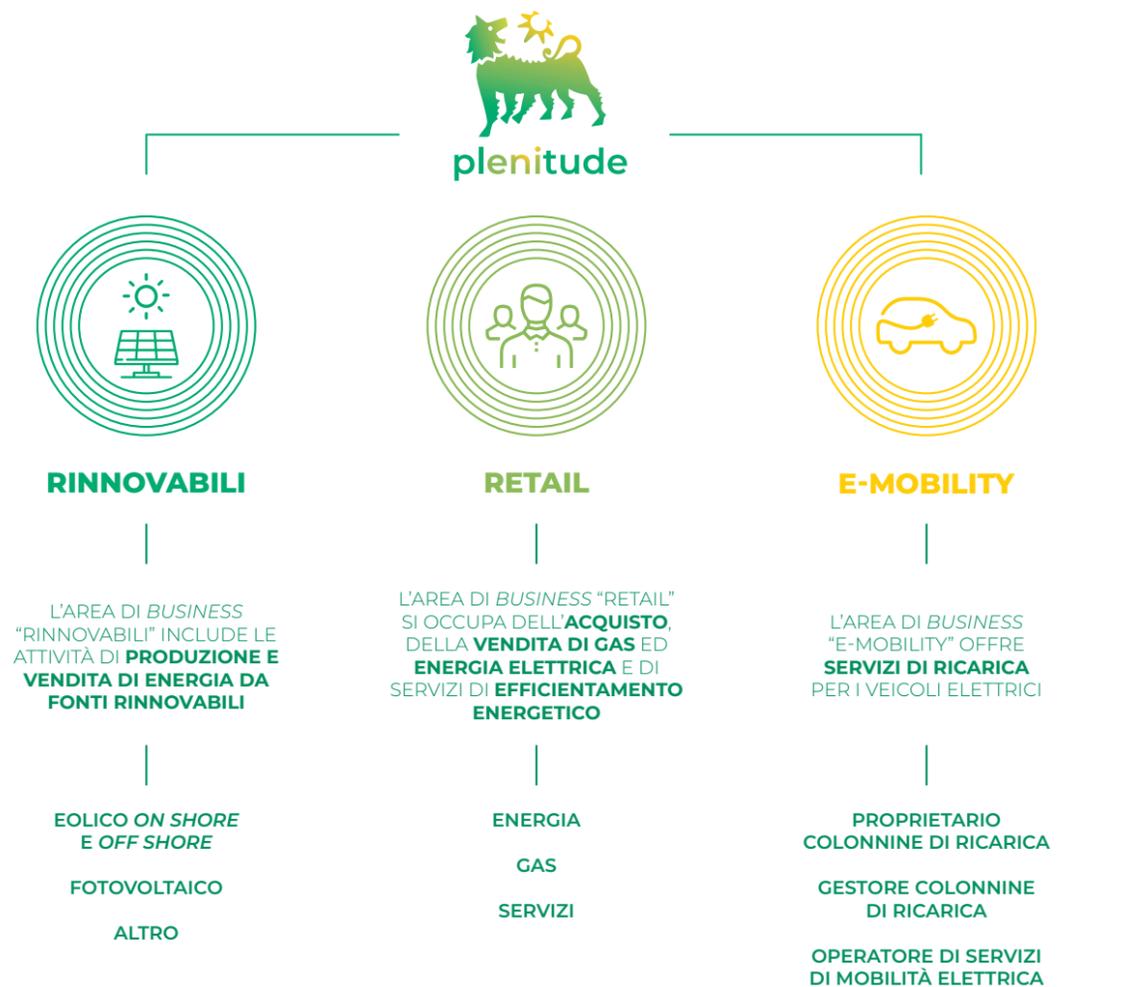
Centralità del cliente attraverso un rapporto trasparente e corretto

# 1.3

## Il beneficio comune integrato al modello di business sostenibile

### IL MODELLO DI BUSINESS

Plenitude offre al mercato 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<sup>5</sup>.



Nel corso del 2021, la Società ha sviluppato una strategia di sostenibilità integrata col *business*, dando vita ad un **modello solido e credibile focalizzato sulla crescita sostenibile**, con l'obiettivo primario di raggiungere la neutralità carbonica entro il 2040. Nella realizzazione della strategia di sostenibilità, realizzata attra-

verso un approccio olistico alle diverse tematiche ambientali, sociali e di *governance*, Plenitude si impegna a contribuire attivamente a 10 dei 17 Sustainable Development Goals (SDG) gli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 definiti dalle Nazioni Unite nel 2015.



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

La strategia di sostenibilità, così definita, si fonda su cinque pilastri:

**GOVERNANCE** Rispetto dei principi di **integrità** ed **etica professionale**, dei valori e delle procedure aziendali, assicurando trasparenza e solidità nel perseguimento degli obiettivi. Tutela della **sicurezza** e della **privacy** dei dati aziendali attraverso sistemi di controllo.

**CLIMA ED EMISSIONI** Perseguimento della **strategia di decarbonizzazione** attraverso azioni volte a compensare o ridurre le emissioni di gas a effetto serra dei Clienti e del *business*.

**SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS** Gestione delle modalità con cui l'Azienda opera e conduce le proprie attività, nel rispetto di tutti gli attori coinvolti e delle **risorse naturali**. Particolare attenzione viene dedicata alla **soddisfazione dei Clienti**, ai processi di **innovazione e digitalizzazione** e all'integrazione degli aspetti **ESG** lungo tutta la **catena del valore**.

**PERSONE** Tutela e **valorizzazione delle persone** di Plenitude, rispettando l'unicità di ognuna, garantendone l'**inclusione** e assicurando un percorso di **crescita** personale e professionale.

**COMUNITÀ** Impegno a **creare valore condiviso** per le comunità locali, collaborando nell'accelerazione verso un sistema economico più sostenibile. Ascolto delle aspettative e delle necessità dei diversi attori coinvolti per mezzo di un **approccio multi-stakeholder**.

<sup>5</sup> - Per ulteriori approfondimenti sul modello di *business*, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "1.4 Il modello di *business* di Plenitude"

I pilastri della strategia si declinano in 20 temi materiali di sostenibilità, ovvero le tematiche che il *management* di Plenitude e gli *stakeholder* interni ed esterni hanno ritenuto rilevanti e prioritari per l'organizzazione durante

le attività di analisi di materialità<sup>6</sup>. I temi materiali sono correlati alle finalità di beneficio sociale e ambientale, evidenziando la forte connessione tra *business*, strategia di sostenibilità e impegno per il beneficio comune.

## UNA "GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ" A SERVIZIO DELLE FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

La trasformazione di Eni gas e luce S.p.A. in Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit è un segno tangibile dell'impegno della Società verso l'inclusione della sostenibilità nei propri *driver di sviluppo strategici*.

La trasformazione in Società *Benefit* si muove di pari passo con la definizione del **nuovo sistema di Corporate Governance**.

Affinché sia garantito il perseguimento delle finalità di beneficio comune - come individuate nel nuovo Statuto della Società - nonché la definizione di una solida strategia di sostenibilità, è determinante assicurare un modello di *governance* che contribuisca alla "Salvaguardia della diversità e dell'integrazione" (assicurando, a tal fine, una rappresentazione di genere equa negli organi sociali), nonché alla "Centralità del cliente" (tutelando, a tal fine, la *privacy* e la sicurezza dei dati personali e

delle informazioni aziendali trattate in ottica *data protection*).

Alla luce del nuovo sistema di *Governance*, sono altresì determinate le linee guida aziendali in materia di sostenibilità, ne sono presidiate l'implementazione e valutati i risultati. Pertanto, una corretta ripartizione delle responsabilità nell'ambito dei temi legati alla sostenibilità è strumentale per assicurare coerenza, trasparenza e continuità nell'impegno per l'integrazione della stessa nelle strategie di *business*.

In linea con le predette esigenze, nonché al fine di assicurare il più **alto livello di commitment** all'interno dell'organizzazione, Plenitude ha assegnato a Stefano Goberti, Amministratore Delegato della Società, il ruolo di **Responsabile di Impatto**, a presidio di funzioni e azioni specifiche al perseguimento delle finalità di beneficio comune.



6 - Per ulteriori approfondimenti sull'analisi di materialità, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "2.2 Analisi di materialità"

Inoltre, con l'obiettivo di garantire un presidio costante e trasversale alle tematiche *benefit*, sono stati definiti alcuni ruoli specifici nella struttura organizzativa della Società:

1. La funzione **Sustainability, Digital & Communication** è responsabile delle diverse attività svolte in ambito sostenibilità dall'organizzazione e assicura la corretta realizzazione delle azioni volte a garantire un impatto positivo in termini ambientali, sociali e di *governance* tramite lo sviluppo di iniziative specifiche, promuovendo all'interno dell'Azienda, azioni che favoriscano la diffusione della cultura della sostenibilità.

2. La funzione **Sustainability&ESG** svolge attività di analisi del contesto, definizione della strategia, del posizionamento e reporting di sostenibilità e di impatto. Inoltre, identifica, sviluppa e monitora le iniziative di sostenibilità, implementa metodologie e strumenti quali/quantitativi di valutazione degli aspetti di sostenibilità e *ESG*, e partecipa ad associazioni nazionali ed europee di settore, contribuendo alle attività di *advocacy* per gli aspetti di competenza.

Le due funzioni nello sviluppo delle attività operano in stretto coordinamento con la funzione Sustainable Development e le altre unità di Eni, per i rispettivi processi, e con le unità aziendali coinvolte, assicurando gli opportuni flussi informativi.

3. Il **Sustainability Committee** si occupa, *inter alia*, di fornire gli **aggiornamenti periodici sulle tematiche Sustainability&ESG**.

Più precisamente ha la responsabilità di esaminare e valutare la politica di sostenibilità della Società e verificarne l'attuazione nelle iniziative di *business*, monitorare il posizionamento della Società sui temi di sostenibilità, monitorare le iniziative internazionali in materia di sostenibilità e il possibile coinvolgimento della Società.

Il **Comitato** è presieduto dall'AD Stefano Goberti e composto dai Responsabili delle seguenti aree: Sustainability, Digital & Communication, People, Culture & Services, Chief Financial & Risk Officer, Legal, Regulatory and Compliance Affairs, Retail-International Markets.

4. Il **Collegio Sindacale** integra le responsabilità di controllo sull'Azienda ad esso attribuite dalla normativa con il monitoraggio sul perseguimento delle finalità di beneficio comune.

L'impegno di Plenitude per la sostenibilità si riflette anche 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.

# 02

# L'IMPATTO GENERATO E GLI OBIETTIVI FUTURI

2.1	<b>Diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia</b>	<b>22</b>
2.2	<b>Soluzioni tecnologiche per l'utilizzo responsabile dell'energia</b>	<b>31</b>
2.3	<b>Ambiente di lavoro inclusivo ed equilibrato</b>	<b>38</b>
2.4	<b>Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto</b>	<b>46</b>

Ciascuna finalità è stata declinata in macro-obiettivi su cui Plenitude intende agire per generare impatto positivo su società e ambiente.

FINALITÀ	OBIETTIVO	DESCRIZIONE AZIONI
 <p><b>DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA</b></p>	<b>COMUNICAZIONE</b>	Sviluppo di iniziative volte ad incrementare la consapevolezza e orientare gli stili di vita.
	<b>EDUCAZIONE</b>	Sviluppo di iniziative di educazione, formazione e condivisione delle conoscenze e delle buone pratiche.
	<b>PARTNERSHIP/EVENTI</b>	Sviluppo di <i>partnership</i> con attori chiave del territorio e organizzazione di eventi per diffondere la consapevolezza sull'utilizzo dell'energia e promuovere la cultura dell' <i>e-mobility</i> .
 <p><b>SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA</b></p>	<b>ENERGIE RINNOVABILI</b>	Ampliamento della produzione e della vendita di energia rinnovabile per i clienti.
	<b>EFFICIENZA ENERGETICA</b>	Sviluppo di soluzioni per i clienti al fine di incrementare l'efficienza energetica.
	<b>MOBILITÀ ELETTRICA</b>	Creazione di soluzioni per i clienti relative alla mobilità elettrica.
 <p><b>SALVAGUARDIA DELLA DIVERSITÀ E DELL'INTEGRAZIONE</b></p>	<b>DIVERSITÀ, INCLUSIONE E DIRITTI UMANI</b>	Promuovere la valorizzazione delle diversità e la cultura dell'inclusione.
	<b>BENESSERE AZIENDALE</b>	Assicurare un ambiente di lavoro che assicuri il benessere di tutte le persone.
	<b>FORMAZIONE E TALENTI</b>	Supportare la partecipazione a corsi di formazione anche trasversali e percorsi per lo sviluppo del talento.
 <p><b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE ATTRAVERSO UN RAPPORTO TRASPARENTE E CORRETTO</b></p>	<b>INTERCETTARE I BISOGNI</b>	Sviluppare strumenti e iniziative per identificare le aspettative dei clienti e migliorarne la soddisfazione.
	<b>DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	Diffondere strumenti digitali per facilitare l'utilizzo dei servizi e favorire la trasparenza nel rapporto con i clienti.
	<b>QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI</b>	Assicurare il massimo livello di qualità offerto sia nei servizi prodotti che nella creazione di nuovi prodotti.

# 2.1

## Diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia



- COMUNICAZIONE
- EDUCAZIONE
- PARTNERSHIP/EVENTI

Concorrere a creare e a diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia è un obiettivo che Plenitude si impegna a perseguire con costanza e dedizione. A tal fine, la Società si fa portavoce della cultura sostenibile in Italia investendo in attività comunica-

tive ed educative, nell'organizzazione di eventi e nello sviluppo di partnership con l'obiettivo di condividere all'interno e all'esterno dell'organizzazione informazioni, competenze ed esperienze che stimolino un consumo energetico consapevole ed efficiente<sup>7</sup>.

### 2.1.1 COMUNICAZIONE

OBIETTIVO   COMUNICAZIONE	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Sviluppo di iniziative volte ad incrementare la <b>consapevolezza dei consumatori</b> relativamente alle tematiche di transizione energetica e <b>orientare gli stili di vita</b> verso modelli di consumo sostenibili attraverso la creazione di rubriche dedicate da trasmettere sui canali <i>social</i>	Iniziativa <b>Smart conversation</b> diffusa su canali <i>social</i> e Youtube	Coinvolgimento di <i>influencer</i> per sensibilizzare le persone a un uso responsabile del climatizzatore attraverso la creazione di contenuti <i>social</i> contrassegnati dall' <i>hashtag</i> <b>#rinfrescatiresponsabilmente</b>
	Magazine digitale <b>Vitamina E</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proseguimento dell'iniziativa Magazine digitale <b>Vitamina E</b></li> <li>• Pubblicazione della pagina <i>online</i> <b>"Guida al caro energia"</b></li> </ul>
	Progetto <b>«Silent Itineraries»</b> in collaborazione con Dove e Open tramite Be Power	Avvio della <i>partnership</i> con <b>STEP Futurability District</b>

Plenitude organizza **attività di comunicazione e produzione di contenuti speciali dedicati** ai propri *stakeholder* che vengono pubblicati tramite diversi canali

di comunicazione e in collaborazione con diverse realtà al fine di raggiungere il più ampio numero possibile di interessati.

### PERFORMANCE 2021

Nel corso del 2021, Plenitude ha creato una **sezione dedicata alla sostenibilità** all'interno del proprio sito, in cui vengono messe a disposizione tutte le novità nel mondo dell'energia, impegnandosi ad aggiornarla mensilmente.

dell'iniziativa **Vitamina E**, Plenitude ha pubblicato sul sito web di AGI brevi articoli, video e *podcast* che raccontano alcuni tra i più importanti interventi di efficienza energetica realizzati da Plenitude.

Inoltre, la Società ha avviato sui propri canali Facebook, Instagram e Youtube un format in stile "sitcom" dedicato al risparmio energetico intitolato **"Smart Conversation"**, che mostra in modo semplice ed efficace comportamenti energetici che sarebbe meglio evitare in quanto non responsabili e suggerisce soluzioni positive per rendere la propria casa sempre più efficiente grazie alle offerte di Plenitude.

Infine, Plenitude ha realizzato, in collaborazione con la rivista DOVE e il quotidiano *online* OPEN, una serie di contenuti che mostrano itinerari che possono essere completati interamente a bordo di un veicolo 100% elettrico grazie alla presenza capillare sul territorio delle colonnine di ricarica della Società controllata Be Charge<sup>8</sup>. L'obiettivo del progetto "Silent Itineraries" era quello di sfatare alcuni falsi miti legati alle auto elettriche (es. scarsa presenza di colonnine sul territorio) e contribuire a diffondere la cultura della mobilità sostenibile.

In collaborazione con Agenzia Giornalistica Italiana (AGI) nel contesto

7 - Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "7.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia"

8 - Iniziativa consultabile al seguente link: <https://www.open.online/crossroads/umbria-week-end-auto-elettrica>

## OBIETTIVI FUTURI

In occasione della campagna **ClimaNoStress 2022** Plenitude coinvolgerà due *influencer* allo scopo di diffondere maggior consapevolezza sull'uso responsabile del climatizzatore attraverso la creazione di *post* e *reel* dal tono ironico e divertente. Oltre a sensibilizzare le persone, i contenuti le inviteranno a visitare le sezioni del sito di Plenitude dedicate alle promozioni relative all'offerta di prodotti ad alta efficienza energetica. I contenuti verranno condivisi con l'*hashtag* **#rinfrescati-responsabilmente**.

Plenitude si impegna a supportare i propri *stakeholder* ad orientarsi nel miglior modo possibile in un contesto informativo sempre più complesso e frammentato. A tal fine l'iniziativa **Vitamina E** è stata riconfermata anche per il 2022: grazie alla collaborazione con AGI, Plenitude potrà dunque continuare a creare contenuti informativi su come la Società gestisce le tematiche legate all'efficientamento energetico. Inoltre, dalla prima metà del 2022 è disponibile sul sito di Plenitude la pagina *online* "**Guida al caro energia**" che permet-

te ai Clienti (così come chiunque fosse interessato all'argomento) di informarsi sull'evoluzione del mercato energetico e delle recenti variazioni di contesto, nonché su come **rendere la propria abitazione più efficiente**, attraverso l'uso sostenibile dell'energia grazie alle soluzioni più adatte ai diversi contesti abitativi.

Nel 2022, Plenitude è anche partner di **STEP FuturAbility District**, uno spazio tecnologico, attraverso il quale viene data ai visitatori l'opportunità di acquisire una maggiore consapevolezza sulla trasformazione digitale in atto e su come questa impatta tutti gli ambiti della vita quotidiana, sia personale che professionale. Si tratta quindi di un luogo che supporta la costruzione di una società digitale inclusiva dove chiunque può scoprire gli strumenti e le competenze necessarie a costruire il proprio futuro. Plenitude contribuirà a questo progetto attraverso la creazione di contenuti e ricerche dedicati a mobilità elettrica, comunità energetiche e produzione di energia rinnovabile.

## 2.1.2 EDUCAZIONE

OBIETTIVO   EDUCAZIONE	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
<p>Avvio di iniziative e programmi di <b>educazione, formazione e condivisione delle conoscenze</b>, per coinvolgere gli <i>stakeholder</i> e dotarli di strumenti utili per comprendere e contribuire alla transizione energetica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Podcast Match</b> in collaborazione con <i>K magazine</i></li> <li>• <b>Articoli settimanali</b> sulle tematiche dell'efficienza energetica in collaborazione con il <b>Sole24Ore</b></li> </ul> <p>Tramite Evolvere, sviluppo delle rubriche <b>#evolveregreen</b> e <b>#evolveryoung</b> e partecipazione alla campagna <b>#UnlockTheChange</b></p> <p>Realizzazione di contenuti digitali di <b>educazione all'e-mobility</b> da parte di Be Power</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del progetto <b>«Più conosco, meno consumo»</b> realizzato in collaborazione con <b>EniScuola</b> nel 2022</li> <li>• Installazione «Feeling the Energy» al Fuorisalone 2022</li> </ul> <p>Tramite Evolvere, proseguimento delle rubriche <b>#evolveregreen</b> e <b>#evolveryoung</b> e sviluppo della campagna delle B Corp <b>#UnlockEducation</b> nel corso del 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardizzazione del format di <i>edutainment</i> <b>«La Via Elettrica»</b> realizzato da Be Power</li> <li>• Continuazione della pubblicazione di contenuti digitali di <b>educazione all'e-mobility</b> nel 2022</li> </ul>

Credendo fortemente nella **consapevolezza energetica** come strumento di cambiamento, Plenitude condivide le proprie competenze tecniche di settore, collaborando

con diverse realtà alla creazione di contenuti educativi relativi alle tematiche del risparmio energetico e della sostenibilità.

## PERFORMANCE 2021

Nel corso del 2021, in collaborazione con K Magazine, Plenitude ha ideato il *podcast* "**Match**" in cui mette in contatto giovani appartenenti alla Generazione Z e professionisti di diversi ambiti, stimolando il confronto sulla relazione tra il settore di appartenenza e la sostenibilità. Oltre al *podcast*, sono stati pubblicati tre articoli<sup>9</sup> in collaborazione con altrettante Società Benefit, per facilitare la comprensione della nuova realtà della Società Benefit.

Inoltre, in collaborazione con la **Redazione Radiocor del Sole 24 Ore**, ha contribuito alla pubblicazione sulla pagina web del Sole 24Ore di un articolo di approfondimento a settimana per dieci settimane su temi legati **all'efficienza energetica**.

Non solo Plenitude, anche la Società controllata Evolvere, attraverso il suo *magazine online* e la diffusione dei suoi contenuti tramite canali *social* e *newsletter*, è

Più di **3 mln di impression generate** dagli articoli pubblicati sulla pagina web del Sole 24Ore

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

Circa **12mila** iscritti alla *newsletter* e **76mila** utenti unici sul *magazine* Adesso mostrano interesse per i contenuti delle rubriche **#evolveregreen** e **#evolveryoung**

riuscita nell'intento di stimolare curiosità e riflessione sull'innovazione, la sostenibilità e i valori legati al mondo delle B Corp e delle Società Benefit.

In particolare, si è rivolta ai giovanissimi grazie allo sviluppo delle rubriche appositamente ideate: **#evolveregreen** e **#evolveryoung** dove sono stati pubblicati contenuti originali con consigli e approfondimenti su temi quali il risparmio energetico, gli stili di vita e le scelte sostenibili.

Inoltre, Evolvere nel 2021 ha preso parte alla campagna delle B Corp italiane **#unlockthechange**, nata con l'obiettivo di far conoscere il movimento e sensibilizzare cittadini e imprese sulla necessità di un cambiamento nel modo di fare *business* che vada oltre il solo profitto. Evolvere ha raccontato cosa vuol dire essere una B Corp attraverso *post social*, *newsletter* creando un'apposita sezione del

## OBIETTIVI FUTURI

Nella seconda metà del 2022 Plenitude pianifica di avviare il progetto **"Più conosco, meno consumo"** realizzato in collaborazione con **Eniscuola**. Il progetto, rivolto agli studenti di alcune scuole primarie dislocate sul territorio nazionale ha l'obiettivo di sensibilizzare anche le giovani generazioni su tematiche di sostenibilità, promuovendo un uso migliore dell'energia e uno stile di vita consapevole.

**Magazine Adesso**<sup>10</sup> e focalizzandosi sulla creazione di valore condiviso nel contesto della transizione energetica.

Nel corso del 2021 Plenitude, attraverso la Società controllata **Be Power**, ha realizzato contenuti digitali di **educazione alla e-mobility**, come ad esempio le rubriche *e-mobility education* tra cui "Falsi miti vs real", "Charge the question" e "E-quiz" che hanno realizzato 32 milioni di *impression social* su Facebook e Instagram, la pubblicazione sul blog di 41 articoli suddivisi nelle 4 rubriche *e-mobility tips*, *e-mobility news*, *e-mobility green travel*, *e-mobility life* (55 mila visualizzazioni totali) e la condivisione di 24 *newsletter* con contenuti *educational* rivolti alla *community* di *e-driver* Be Charge e interessati alla mobilità elettrica che a fine 2021 ammontava a 148.000 contatti registrati.

Nel 2022, Plenitude ha sviluppato l'installazione **"Feeling the energy"** presentandola al Fuorisalone 2022 presso l'Orto botanico di Brera per regalare un'esperienza multisensoriale in cui l'energia può essere percepita in diversi modi attraverso i 5 sensi. Seguendo questo percorso il visitatore apprende e diventa consapevole del valore dell'energia e di come essa si rivela in varie forme: suono, luce e vento, tutto produce

energia. Le persone possono, ad esempio, scoprire come nasce un suono, soffiando sugli elementi della *living orchestra* o giocando con uno xilofono. In entrambi i casi è la vibrazione a trasmettere l'energia necessaria a produrre il suono. Proseguendo, il visitatore può trovare le girandole che, spinte dal vento, si muovono a velocità diverse in base alla forza impressa: la stessa cosa che accade negli impianti alimentati a energia eolica. Infine, la luce del sole permette, grazie a dei pannelli fotovoltaici, di trasformare i raggi in energia elettrica, alimentando potenzialmente molti dei dispositivi utilizzati quotidianamente.

Inoltre, la Società controllata Evolvere, nel corso del 2022 proseguirà la pubblicazione di contenuti dedicati nelle rubriche **#evolveregreen** e **#evolveryoung** e svilupperà ulteriormente i contenuti legati al mondo B Corp, sostenendo la nuova edizione della campagna **#unlockEducation**. Con l'obiettivo di incrementare la conoscenza dell'energia solare, del mondo del fotovoltaico e delle comunità energetiche delle generazioni future, Evolvere svilupperà nel corso del 2022 un progetto *educational*, digitale e fisico, rivolto ai giovani e ai più piccoli.

La Società controllata Be Power prevede per il 2022 la standardizzazione di un format di *edutainment* **"La Via Elettrica"**, con l'obiettivo di coinvolgere ed avvicinare le persone al servizio e alla *mission* di Be Charge in modo ingaggiante e divertente.

Il format prevede l'installazione esperienziale per famiglie di una pista di macchinine elettriche per far vivere direttamente ai giovani *e-driver* l'esperienza di guida elettrica: la prossima attivazione del format è prevista per l'Umbria Green Festival di settembre 2022. Al fine di promuovere il progetto "La via elettrica", nonché di scoprire le principali novità nell'ambito della mobilità elettrica durante il Fuorisalone 2022 è stata installata un'installazione esperienziale che ha consentito ai visitatori di entrare in contatto con il mondo di Be Charge.

Be Charge proseguirà nel 2022 la pubblicazione di contenuti digitali volti a raccontare l'*e-mobility* e la sua evoluzione, con atterraggio su tutti i *touchpoint* coinvolti, con nuove rubriche *social* sui canali FB, numerosi articoli *e-mobility* sul blog Be Charge<sup>11</sup> e una *newsletter* dedicata bisettimanale.

## 2.1.3 PARTNERSHIP/EVENTI

OBIETTIVO   PARTNERSHIP/EVENTI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
<p><b>Sviluppo di partnership</b> con attori chiave del territorio e <b>organizzazione di eventi culturali e formativi</b> per diffondere la consapevolezza sull'utilizzo dell'energia e promuovere la cultura dell'<i>e-mobility</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partnership con organizzazioni internazionali: WBCSD e UN Global Compact</li> <li><b>Sentieri Sostenibili</b> in partnership con Eataly</li> </ul> <p><b>Organizzazione di concerti</b> con attività di <b>compensazione delle emissioni</b> di CO<sub>2</sub> prodotte</p> <p>Attivazione territoriale con Be Power per gli eventi «<b>Parma Goes Electric</b>» e «<b>La Via Elettrica - Kids drive the change</b>»</p>	<p>Sviluppo di <b>partnership</b> nel 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TedX Milano</li> <li>Assobenefit</li> </ul> <p>Sponsorizzazione <b>eventi</b> nel 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LiveNation (Firenze Rocks)</li> <li>The Island experience a Pantelleria</li> <li>Primavera Sound a Barcellona</li> </ul>

Al fine di ampliare la propria capacità di diffusione di buone pratiche per l'uso responsabile dell'energia, Plenitude attiva *par-*

*tnership* con attori chiave del territorio ed organizza **eventi culturali e formativi**.

### PERFORMANCE 2021

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 svi-

luppo di *business* sostenibili, al fine di contribuire all'accelerazione verso un sistema economico più equo e responsabile.

Nel 2021 Plenitude ha avviato un percorso di collaborazione all'insegna **dell'efficienza energetica in campo alimentare** con Eataly. Il progetto ha previsto la condivisione di ricette sostenibili, l'organizzazione di un calendario di corsi di cucina a basso impatto energetico e diverse operazioni di efficientamento energetico dei negozi e filiera Eataly.

Inoltre, in occasione del raggiungimento 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). Entrambi i **concerti sono stati certificati come Carbon Neutral** per trasmettere il messaggio dell'utilizzo consapevole dell'energia elettrica.

Infine, tramite la Società controllata Be Power, ha collaborato con due amministrazioni pubbliche del territorio per la realizzazione

di due eventi che hanno avvicinato i cittadini all'esperienza delle mobilità elettrica. **"Parma Goes Electric"**, ideato assieme all'assessorato alla mobilità del Comune di Parma, è stato indirizzato a cittadini e istituzioni e volto alla valorizzazione della rete di ricarica esistente nell'area parmense. **"La Via Elettrica - Kids drive the change"** ha coinvolto attivamente bambini e famiglie della città di Milano grazie ad un'installazione esperienziale.

### OBIETTIVI FUTURI

Anche nel corso del 2022 lo sviluppo di nuove *partnership* e l'organizzazione di ulteriori eventi rimane un obiettivo chiave per Plenitude, che riconosce il valore aggiunto dell'investimento in tali iniziative rispetto alla diffusione della cultura dell'energia sostenibile.

Sempre per il 2022, la Società ha formalizzato una *partnership* con **TedXMilano**, organizzazione no profit che annualmente organizza conferenze multidisciplinari con l'obiettivo di favorire la circolazione delle idee più innovative del pensiero locale e globale, contribuendo anche alla diffusione della cultura dell'innovazione e della sostenibilità.

Plenitude è parte dell'associazione nazionale per le Società Benefit (**Assobenefit**) dalla prima metà del 2022 e si è impegnata a collaborare con l'organizzazione nei prossimi anni per contribuire alla diffusione delle buone pratiche

riguardanti il mercato energetico tra gli Associati, creare legami positivi con le imprese Associate per la generazione di valore riguardanti le reciproche finalità di beneficio comune e a supportare l'Associazione nelle interlocuzioni con gli *stakeholder* con particolare riguardo alle evoluzioni normative e regolamentari attese sui modelli di misura, controllo e rendicontazione dell'impatto e alla diffusione di una cultura della comunicazione che sia improntata a criteri di correttezza e trasparenza.

Plenitude intende sponsorizzare eventi culturali e musicali fornendo soluzioni energetiche innovative.

Nella prima metà del 2022 Plenitude ha avviato una collaborazione con **LiveNation** con l'obiettivo di iniziare insieme un percorso finalizzato all'efficientamento energetico dei concerti *live*. Questo impegno si concretizza attraverso la realizzazione di di-



## 2.2 Soluzioni tecnologiche per l'utilizzo responsabile dell'energia

versi interventi durante **Firenze Rocks 2022**, tra cui: l'alimentazione dell'area *food&beverage* fornita grazie ad un gruppo elettrogeno ibrido, la refrigerazione nell'area *village* tramite celle frigorifere a basso consumo e, in alcune zone, la possibilità per il pubblico di ricaricare il telefono per mezzo di panchine alimentate a energia solare.

Inoltre, la Società ha partecipato come **Sustainability Partner** al "The Island Experience Festival" di Pantelleria, un *experience festival* costruito per riconnettere l'uomo con la natura e riflettere sui temi di sostenibilità ambientale.

Plenitude ha installato e donato all'isola di Pantelleria un impianto fotovoltaico, che resterà in funzione per i prossimi 30 anni, e colonnine di ricarica per auto elettriche.

In aggiunta, Plenitude è Sustainability Partner del **Primavera Sound Barcelona**, evento musicale di risonanza mondiale, in cui ha messo a disposizione le proprie competenze per realizzare iniziative per creare il primo palco della storia del festival alimentato totalmente da energia proveniente da fonti rinnovabili.

Operando nel settore dell'energia, Plenitude è consapevole del ruolo fondamentale che può ricoprire nel contrastare il cambiamento climatico. A tal fine, la Società adotta tutte le misure possibili per compensare o ridurre le emissioni di gas ad effetto serra generate dalle proprie attività e dai propri servizi. La Società si prefigge di raggiungere la **neutralità carbonica Scope 1, 2 e 3 al 2040**, attraverso una **strategia di decarbonizzazione** che si basa su quattro linee direttrici: l'incremento di capacità installata degli impianti di

produzione energia rinnovabile, l'offerta di soluzioni di risparmio energetico per la casa e per le imprese, lo sviluppo di servizi per la mobilità elettrica e la progressiva compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla combustione di gas<sup>12</sup> dei propri clienti. Nel perseguire il beneficio comune, Plenitude sta investendo le sue risorse in particolare nelle prime tre direttrici che sono correlate alla finalità relativa alle soluzioni tecnologiche per l'utilizzo responsabile dell'energia.

- ENERGIE RINNOVABILI
- EFFICIENZA ENERGETICA
- MOBILITÀ ELETTRICA

### 2.2.1 ENERGIA RINNOVABILE

OBIETTIVO   ENERGIE RINNOVABILI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
<p><b>Ampliamento dell' offerta di energia proveniente da fonti rinnovabili</b> per i clienti, introducendo nuove soluzioni e strumenti per garantire l'approvvigionamento di energia rinnovabile</p>	<p><b>1,1 GW</b> di capacità degli impianti di produzione di energia rinnovabile installata</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>944 GWh</b> produzione di energia rinnovabile</li> <li>• <b>512.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate</b> grazie alla produzione di energia rinnovabile</li> </ul> <p><b>3 TWh</b> di energia elettrica certificata venduta a clienti <i>retail</i> in Italia con garanzie d'origine europee</p>	<p><b>Oltre 2 GW</b> di capacità degli impianti di produzione di energia rinnovabile installata nel 2022</p> <p>Estensione del <b>progetto di termografia</b> tramite l'utilizzo di un drone nel 2022</p> <p><b>Aumento della fornitura di energia elettrica rinnovabile</b> certificata nel 2022</p>

12 - Per ulteriori approfondimenti sulla strategia di decarbonizzazione, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "4.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico"

Nel contesto delle energie rinnovabili, Plenitude si occupa della produzione e vendita di energia da fonti rinnovabili. L'area di *business*

rinnovabili è un'area core per il *business*, nonché per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità<sup>13</sup>.

## PERFORMANCE 2021

Per quanto concerne la capacità installata per la produzione di energia rinnovabile, Plenitude a fine 2021 ha completato l'installazione di impianti per una capacità complessiva di **1,1 GW** distribuita tra fotovoltaico (46%), eolico (53%) e storage (1%), grazie a cui nel corso dell'anno ha potuto produrre **944 GWh** di energia rinnovabile, quasi triplicando la produzione del 2020. L'energia da fonti rinnovabili viene prodotta da impianti localizzati in Italia, Stati Uniti, Spagna, Francia, Kazakhstan e Australia, prevalentemente detenuti al 100% e in via minoritaria tramite *joint venture* strategiche, principalmente negli Stati Uniti. 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.

Plenitude offre ai propri Clienti residenziali e *business* l'opzione 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>14</sup>. Dal 2020, la maggior parte delle offerte proposte per i nuovi Clienti del segmento residenziale e *business* in **Italia** include questa opzione. Ciò ha permesso di arrivare al 2021 a circa **3 TWh di energia elettrica certificata** tramite garanzie di origine, su un totale di energia fornita pari a circa 7,6 TWh.

## OBIETTIVI FUTURI

Per il 2022 Plenitude si impegna ad **aumentare la capacità installata** per la generazione di energia rinnovabile per arrivare a contare su oltre 2 GW nel 2022. Al contempo, la Società sta lavorando all'estensione a più impianti fotovoltaici in Italia della sperimentazione effettuata nel 2021 su un impianto relativamente allo svolgimento della **termografia attraverso l'utilizzo di un drone**. Questa modalità, rispetto alla tradizionale termografia effettuata a

terra, consente di esaminare un numero maggiore di moduli in minor tempo incrementando l'efficienza delle operazioni nonché la sicurezza dell'operatore stesso. Infine, si prefigge di aumentare la fornitura di energia elettrica rinnovabile certificata attraverso la finalizzazione della transizione dell'offerta commerciale che prevede la **fornitura di energia elettrica solo con garanzie di origine di provenienza europea**, della base Clienti residenziali entro il 2022.

### 2.2.2 EFFICIENZA ENERGETICA

OBIETTIVO   EFFICIENZA ENERGETICA	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Sviluppo di soluzioni per i clienti per incrementare l'efficienza energetica, attraverso <b>interventi di riqualificazione energetica</b> sugli edifici e <b>l'installazione di impianti fotovoltaici</b> presso i clienti	<p><b>21.500 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate</b> grazie agli interventi di <b>efficientamento energetico</b> svolti anche con il supporto di SEA</p> <p>Oltre <b>18.500 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate</b> grazie agli 11 mila impianti fotovoltaici dei <b>prosumer delle comunità energetiche</b> di Evolvere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppato "<b>Eugenio</b>", l'ecosistema di <i>smart energy</i> di Evolvere.</li> <li>Sviluppate nuove funzionalità dell'<b>App Genius</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuazione degli Interventi tramite servizi di <b>CappottoMio</b> ed <b>Energy Performance Contract</b>.</li> <li>Continuazione dell'attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento di <b>Titoli di Efficienza Energetica o certificati bianchi</b></li> </ul> <p><b>Oltre 13 MW di nuova potenza fotovoltaica</b> installata da impianti Evolvere nel 2022</p> <p>Completamento attività preliminari di sviluppo per la gestione delle Comunità energetiche</p>

La **gestione efficiente della domanda e del consumo di energia** è un aspetto fondamentale per la transizione energetica, in quanto consente di **ridurne la richiesta** e, di conseguenza, gli impatti legati alla sua produzione. Per tale motivo, Plenitude ha attuato negli ultimi quattro anni un piano di cre-

scita che, grazie all'acquisizione di tre importanti realtà (Evolvere, Sea, Enea) e la collaborazione con più di 20 *business partner*, consente di sviluppare una vasta gamma di soluzioni di efficientamento energetico, attive nei diversi Paesi in cui l'area di *business* "Retail" opera<sup>15</sup>.

13 - Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "4.1.1 La fornitura di energia elettrica rinnovabile"

14 - 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.

15 - Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "4.1.2 Le soluzioni per l'efficienza energetica"

## PERFORMANCE 2021

Con riferimento al segmento Clienti residenziali, Plenitude ha intrapreso interventi di riqualificazione energetica e consolidamento antisismico sia di condomini che di edifici unifamiliari, attraverso il servizio "CappottoMio". Inoltre, attraverso la sottoscrizione di **energy performance contract (EPC)**<sup>16</sup> la Società controllata SEA ha realizzato **interventi di riqualificazione** e miglioramento dell'efficienza energetica per Clienti industriali quali grandi imprese e PMI. Grazie agli interventi di riqualificazione energetica sono state evitate nel corso del 2021 circa 21.500 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq.

In Italia, attraverso la controllata **Evolvere**, Plenitude 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 da fonti rinnovabili in autonomia e la autoconsumano, accumulando l'energia non utilizzata e immettendo in rete quella in eccesso. Nel 2021, 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, si è evitata l'immissione di oltre 18.500 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq.

Evolvere aggrega oltre 100mila prosumer di tutta Italia attraverso la community digitale My Solar Fa-

mily che permette di monitorare i flussi energetici ed economici relativi all'impianto fotovoltaico (in prevalenza residenziale), anche grazie a una tecnologia proprietaria denominata Eugenio formata da un sistema *cloud* e da un *hardware* installato presso il cliente finale. **Eugenio** è l'ecosistema di *smart energy* di Evolvere che permette di monitorare e gestire l'impianto fotovoltaico, lo stoccaggio e i flussi energetici, per massimizzare l'efficienza e l'autoconsumo di energia, rendendo l'investimento virtuoso e utilizzando energia rinnovabile.

Per ottimizzare i consumi ed evitare gli sprechi, Plenitude offre ai Clienti finali prodotti smart per la gestione domotica della casa, integrati con la piattaforma proprietaria, facilitando l'internalizzazione di buone pratiche di risparmio energetico da parte degli utenti attraverso **l'App Genius**. L'app, 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. Nel corso del 2021 Genius ha supportato i Clienti a migliorare l'efficienza energetica attraverso una maggiore consapevolezza dei consumi, supportandoli con servizi di consulenza energetica, strumenti di monitoraggio e funzionalità di gestione dei dispositivi *smart*.

## OBIETTIVI FUTURI

Nel settore dell'efficientamento energetico Plenitude continuerà nell'implementare la proposta di servizi di riqualificazione energetica per condomini, industrie, PMI e terziario. Nel corso del 2022 proseguirà la realizzazione degli interventi tramite il servizio **CappottoMio** e gli **interventi** tramite **Energy Performance Contract (EPC)**. Continuerà anche l'attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento dei **Titoli**

**di Efficienza Energetica (TEE)**. Inoltre, sempre nel corso del 2022 attraverso la Società controllata Evolvere si impegna ad installare **oltre 13 MW di nuova potenza fotovoltaica**.

Infine, Plenitude sta lavorando alla realizzazione di **Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)** dislocate sul territorio (per ulteriori dettagli vedere l'approfondimento sottostante).

### LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI (CER): UN NUOVO MODELLO DI CONDIVISIONE DELL'ENERGIA

Le CER sono incentrate sulla collaborazione tra più soggetti per produrre energia fotovoltaica, auto-consumarla e condividerla attraverso la rete pubblica di distribuzione. Sono supportate da una tariffa incentivante, da una riduzione di oneri di rete proporzionale all'energia che riescono a condividere e dal ritiro, da parte del GSE, dell'energia immessa. In questo modo è possibile partecipare ad iniziative di autoproduzione anche senza essere proprietari di un tetto e senza fare investimenti, ma semplicemente con i propri consumi. Serve solo associarsi e non è necessario la compravendita di energia tra i soggetti che vi partecipano.

Questo stimola l'installazione di nuova potenza fotovoltaica e l'utilizzo locale dell'energia così prodotta, con un doppio beneficio ambientale.

Da sempre promotore di nuove soluzioni per l'energia, Plenitude ambisce non solo ad essere il fornitore della tecnologia ma anche a realizzare le fasi di progettazione e di gestione delle CER, affiancandole per tutta la durata della vita utile della Comunità e degli impianti. A tal fine, Plenitude segue da ormai più di tre anni il percorso normativo (non ancora concluso) che sta portando allo sviluppo delle comunità in Italia.

La Società ha già sottoscritto **due protocolli d'intesa**, uno con SEM, iniziativa di un insieme di comuni del Sud Est di Milano, e uno con il comune di Sante Marie (AQ), dove sono stati valutati tutti gli aspetti peculiari delle CER, arrivando fino alla progettazione preliminare di più soluzioni nello stesso ambito territoriale.

In concomitanza e in armonia con il percorso normativo, Plenitude si prefigge di portare avanti il progetto nel corso del 2022.

Sempre nel 2022, Evolvere ha attivato un autoconsumo collettivo (una CER a livello condominiale) in un condominio di Napoli.

16 - 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

## 2.2.3 MOBILITÀ ELETTRICA

OBIETTIVO   MOBILITÀ ELETTRICA	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Supporto allo sviluppo della mobilità elettrica tramite l'installazione di <b>stazioni di ricarica</b> per i veicoli elettrici alimentate con energia rinnovabile, con l'obiettivo di aumentare la capillarità del servizio sul territorio italiano e all'estero	<p>Quasi <b>3.000 punti di ricarica installati</b> sul territorio italiano</p> <p>Oltre <b>1.950 tonnellate di CO<sub>2</sub>e</b> evitate grazie al servizio di ricarica per i veicoli elettrici</p>	<p>12.950 <b>punti di ricarica totali installati</b> sul territorio italiano ed europeo a fine 2022</p> <p>Avanzamento di progetti di sviluppo nel 2022 in ambito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Demand response:</b> algoritmi di ottimizzazione di <i>real time despatching</i></li> <li>• <b>Storage stazionario</b></li> <li>• Prodotti digitali</li> </ul>

Grazie all'acquisizione della Società controllata Be Power, Plenitude investe nel mercato della mobilità elettrica al fine di sup-

### PERFORMANCE 2021

Grazie all'acquisizione di Be Power nel novembre 2021, Plenitude risulta essere **tra i più importanti operatori nel panorama dei servizi di ricarica per veicoli elettrici in Italia** con un totale di 6.200 punti di ricarica installati a dicembre 2021, di cui **3.000 punti di ricarica** attivati capillarmente sul territorio nel corso del 2021

### OBIETTIVI FUTURI

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: alla fine del 2022 Be

portare la transizione verso un modello di mobilità più sostenibile e meno inquinante<sup>17</sup>.

da Be Charge, la Società che gestisce la rete di colonnine per Be Power. Grazie al servizio offerto, nel 2021 è stata evitata l'emissione in atmosfera di oltre **1.950 tonnellate di CO<sub>2</sub>e**. A fine Giugno 2022 il numero di stazioni di ricarica è ulteriormente incrementato, raggiungendo un totale di circa 8.500 punti in Italia.

Charge prevede un obiettivo di **12.950 punti di ricarica installati** sul territorio italiano ed europeo. Essendo Be Power una *High Tech Company* protagonista delle radicali trasformazioni in atto nel settore energetico che inte-

gra la gestione innovativa dei flussi digitali, le nuove attività del mercato dell'energia con il settore della mobilità elettrica, la Società è impegnata in progetti innovativi sia sul fronte tecnologico che su quello della gestione dei flussi digitali.

Sono attualmente in corso **progetti di sviluppo innovativi** che riguardano le seguenti aree di attività e che avranno un impatto notevole in termini di benefici per il sistema energetico:

#### DEMAND RESPONSE

Nell'ambito dell'attività di **Demand Response**, che permette di fornire risorse di flessibilità alla rete di distribuzione e di trasmissione, è in corso lo sviluppo degli **algoritmi di ottimizzazione e di real-time dispatching** che consentiranno di modulare il servizio di ricarica (V1G) e di utilizzare l'energia immagazzinata nelle batterie delle auto elettriche per supportare la rete elettrica (V2G).

#### STORAGE STAZIONARIO

L'**utilizzo di sistemi di storage stazionari abbinati a stazioni di ricarica per veicoli elettrici** è un fattore abilitante per consentire agli utenti di godere dei vantaggi delle infrastrutture di ricarica *Fast*, anche in luoghi remoti oppure con un potenziale limitato dal punto di vista della connessione di rete. Nel corso del 2022 verranno sviluppati 3 progetti pilota che prevedono l'installazione di una batteria "Booster" da 200 kW di Potenza e 100 kWh di capacità di accumulo per ciascun sito. Abbinata ad una connessione di rete di Potenza limitata il Booster consentirà l'installazione di colonnine di ricarica ad Alta Potenza che altrimenti non sarebbe stato possibile alimentare.

#### PRODOTTI DIGITALI

Lo sviluppo di nuovi **prodotti digitali basati su big data** è al centro di un progetto pilota che Be Power sta portando avanti nel 2022 finalizzato a realizzare una piattaforma per la condivisione di dati con un *target* selezionato di Clienti e per lo sviluppo di *advertising* altamente profilata da erogare attraverso *touchpoint* fisici e digitali.

Sempre in ambito accademico, alcuni *manager* di Be Power sono coinvolti annualmente in progetti di ricerca nell'ambito della mobilità sostenibile, dei

mercati dell'energia elettrica e del mondo *Big data & analytics*, con l'Energy Strategy Group del Politecnico di Milano.

## 2.3

# Ambiente di lavoro inclusivo ed equilibrato



**DIVERSITÀ, INCLUSIONE E DIRITTI UMANI**

**BENESSERE DEI DIPENDENTI**

**FORMAZIONE E TALENTI**

Plenitude considera le proprie persone il volto e l'anima del proprio *business*, consapevole che esse rappresentino un *asset* unico e di straordinaria importanza per il *business*.

Per questo motivo, la Società si impegna nel promuovere un **ambiente di lavoro sicuro e inclusivo**, dove la diversità rappresenta

un elemento da valorizzare nel percorso di crescita aziendale.

A tal fine, opera secondo un modello di gestione orientato alla **tutela e allo sviluppo di ogni individuo**, in un clima di reciproco rispetto e di attenzione al coinvolgimento, all'arricchimento delle competenze e alla soddisfazione personale.

### 2.3.1 DIVERSITÀ, INCLUSIONE E DIRITTI UMANI

OBIETTIVO   DIVERSITÀ, INCLUSIONE E DIRITTI UMANI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Promuovere un ambiente di lavoro inclusivo che incentivi il rispetto e il valore delle diversità, ripudiando qualsiasi comportamento discriminatorio	97 <i>Gender Pay Ratio</i> totale per la remunerazione fissa e variabile	<b>100% parità</b> di remunerazione tra uomini e donne nel 2025
	42% di presenza femminile	40% di donne in posizioni manageriali nel 2025 in Italia e all'estero 50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione delle iniziative «Diversity: dentro e fuori EGL» e «Orange the World»</li> <li>Adesione alla <b>Zero Tolerance policy</b> di Eni</li> <li>Circa il 95% della popolazione aziendale ha ricevuto formazione in materia di diritti umani</li> </ul>	Sviluppo di ulteriori iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento nel 2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversity Talks in <i>partnership</i> con TLON</li> <li>Avvio <i>partnership</i> con Winning Women Institute (WII)</li> <li>Contest Together for the Future</li> <li>#CEOntheroad</li> </ul>
100% dei fornitori selezionati in base ai criteri sociali definiti dal processo Just	Realizzazione della strategia di <b>Sustainability by design</b> entro il 2023	

Sottoscrivendo il Codice Etico di Eni, Plenitude si impegna ad implementare modelli organizzativi in cui il rispetto delle pari oppor-

tunità e la prevenzione di ogni tipo di discriminazione siano pilastri fondamentali<sup>18</sup>.

### PERFORMANCE 2021

Al fine di superare ulteriormente il gap di genere in tutti i paesi in cui opera, Plenitude applica una politica di remunerazione che ha permesso di raggiungere nel 2021 il **97% di Gender Pay Ratio** per la remunerazione totale. L'attenzione di Plenitude ai temi della diversità e inclusione si riflette anche nella composizione aziendale che conta **dieci diverse nazionalità** in ogni paese in cui opera e vanta il **42% di presenza femminile**.

Al fine di promuovere un ambiente di lavoro in cui la diversità e l'inclusione siano valori interiorizzati dalle proprie persone, la Società si è impegnata a renderli protagonisti organizzando diverse iniziative sul tema, tra cui 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 ed esperienze vissute da *role model* sulle tematiche relative alla diversità e inclusività. Plenitude ha inoltre aderito, al fianco di Eni, all'iniziativa **"Orange the World"**, campagna mondiale lanciata da UN WOMEN, ente delle Nazioni Unite dedi-

cato all'uguaglianza di genere e all'*empowerment* delle donne. Per coinvolgere le proprie persone nel contrastare qualsiasi tipo di violenza e discriminazione, la Società aderisce alla **Zero Tolerance Policy** di Eni e mette a disposizione dei propri dipendenti una Piattaforma di Whistleblowing dove ogni dipendente può effettuare segnalazioni in forma anonima e confidenziale all'interno di un sistema protetto in merito ad eventuali comportamenti o azioni non in linea con il Codice Etico, nonché lesivi della dignità di qualsiasi altro individuo. Inoltre, nel 2021, circa il **95% della popolazione aziendale** ha ricevuto **formazione in materia di diritti umani**.

Plenitude è attenta alle tematiche in oggetto lungo l'intera catena del valore, per questo motivo adotta 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*, coinvolgendo i propri fornitori nel percorso di sostenibilità. Aderendo all'approccio

18 - Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "6.1 Il rispetto per tutte le nostre persone"

**JUST (Join Us in a Sustainable Transition)** definito da Eni, Plenitude si avvale di un sistema strutturato per la selezione e qualifica dei fornitori in base a criteri sociali a cui nel corso del 2021 è stato sottoposto il 100% dei fornitori<sup>19</sup>.

## OBIETTIVI FUTURI

In quanto valori portanti dell'etica di Plenitude, la Società ambisce a raggiungere risultati ancor più positivi di quelli ottenuti nel 2021 nella lotta alla discriminazione e nel rispetto dei diritti umani.

In merito alla disuguaglianza di genere, Plenitude si è infatti prefissata i seguenti ambiziosi *target* per il 2025: il raggiungimento del **100% di parità** di remunerazione tra uomini e donne, il **50% di presenza femminile** sul totale dei dipendenti ed il **40% di donne in posizioni manageriali** in Italia e all'estero.

Al fine di coinvolgere le proprie persone nel cambiamento, continua l'impegno nell'organizzazione di attività di sensibilizzazione e coinvolgimento dei dipendenti, una di queste è già stata lanciata nel 2022 in concomitanza con la **Giornata Internazionale della Donna**. In quest'occasione, Plenitude ha coinvolto le proprie dipendenti in una nuova iniziativa: l'offerta gratuita di un corso in modalità *online* a tema "Leadership femminile" realizzato da

Tale processo richiede la sottoscrizione del Codice di Condotta Fornitori di Eni, con cui i fornitori si impegnano, tra le altre, a riconoscere e tutelare il valore delle persone e prevenire ogni tipo di discriminazione.

TLON<sup>20</sup>. Inoltre, è stato avviato ad aprile 2022, sempre in collaborazione con TLON, il percorso denominato **Diversity Talks**: una serie di sei incontri sulla fioritura personale con l'obiettivo di migliorare il benessere lavorativo e la collaborazione, attraverso un dibattito profondo sulla diversità come valore ed esercizi concreti per contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro sempre più inclusivo, florido e positivo.

Per certificare il proprio impegno nell'ambito dell'equità di genere, Plenitude ha avviato una *partnership* con il **Winning Women Institute (WWI)**, la prima organizzazione italiana nata per diffondere il principio della parità di genere all'interno del mondo del lavoro. Con l'intento di superare e prevenire qualsiasi forma di discriminazione basata sul genere, il WWI attesta tale parità di genere nelle aziende attraverso un sistema di certificazione. Con l'avvio della *partnership* Plenitude ha intrapreso il relativo processo volto all'ottenimento di tale certificazione.

Al fine di favorire una sempre maggiore **integrazione** tra le aree *business* e le persone di diversi paesi, aumentando al contempo la consapevolezza **del nuovo posizionamento Plenitude** con particolare focus sulla **Sostenibilità in relazione al business**, ad aprile 2022 è stato lanciato il contest internazionale **Together for the future**. Il contest **permetterà a tutte le 260 persone Plenitude** che si sono iscritte, lavorando in gruppi formati da persone di diversi paesi/culture, di partecipare alla **costruzione del futuro di Plenitude** attraverso l'ideazione di progetti a tema sostenibilità. I progetti vincenti infatti saranno non solo premiati durante un evento di *celebration* ma verranno anche realizzati.

Sempre nel 2022 è partito **#CE-Ontheroad**, il *roadshow* dell'Amministratore delegato nelle sedi Plenitude nel mondo con l'obiettivo di favorire la **vicinanza**, la **conoscenza** e la costruzione di una **relazione di fiducia e trasparenza** col *top management*. Questi

incontri di dialogo diretto con l'AD permetteranno non solo un confronto sulla trasformazione e gli obiettivi di Plenitude ma anche di aumentare sempre di più il **senso di appartenenza** e l'**in-gaggio delle persone, in Italia e all'estero**.

L'impegno di Plenitude non si esaurisce nei limiti delle proprie attività, ma continua lungo l'intera catena del valore. A tal proposito, nel corso del 2022 Plenitude vuole avviare un percorso di trasformazione del *Procurement*, definendo un modello di **Strategic Sustainable Sourcing** - ispirato ai pilastri del modello *ESG* di Plenitude (*Governance*, *Clima* ed *emissioni*, *Persone*, *Sostenibilità di business* e *Comunità*) - che consenta un'evoluzione della *supply chain* sempre più sostenibile attraverso un approccio collaborativo e condiviso con i fornitori, con approfondimenti e *workshop* dedicati prima dell'avvio di procedimenti o gare e con il coinvolgimento delle funzioni interne richiedenti.

Avvio del Progetto "Strategic Sustainable Sourcing"

## 2.3.2 BENESSERE DEI LAVORATORI

OBIETTIVO   BENESSERE DEI DIPENDENTI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Misurare benessere e soddisfazione dei dipendenti attraverso sondaggi e momenti di incontro e tutelare la loro integrità fisica e psicofisica attraverso un piano di <i>welfare</i> che garantisca un equilibrio vita-lavoro	<p>0 infortuni registrati</p> <p>Sviluppo di un <b>piano welfare aziendale</b> con numerose offerte e iniziative</p> <p>Avvio della fase relativa a interviste e <i>survey</i> del Progetto <b>"Beyond Smart Working"</b></p>	<p>Avvio della <b>OHI (Organizational Health Index) Survey</b></p> <p>Sviluppo del <b>Progetto Employee Experience Platform</b> nel 2022</p> <p>Avanzamento del progetto <b>"Beyond Smart Working"</b>, con attività di <i>workshop</i> collaborativi e di <i>co-design</i></p>

Plenitude considera la salute fisica e del benessere mentale delle proprie persone come elementi imprescindibili per lo svolgimento delle attività di *business*. Per questo, la Società aggiorna e migliora metodicamente gli strumenti per minimizzare i rischi connessi alla salute e alla sicurezza,

presidiando in maniera efficace la tematica coerentemente con la Politica Health & Safety che definisce le linee guida nella gestione delle tematiche di salute e sicurezza. Inoltre, Plenitude adotta un **piano di welfare aziendale** che è considerato una *best practice* nel settore<sup>21</sup>.

### PERFORMANCE 2021

L'attenzione di Plenitude per le persone si concretizza attraverso la diffusione e il rafforzamento della cultura della salute e sicurezza. 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** 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'in-

dice di fatalità e l'indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi), risultano essere pari a zero.

Non solo la salute e la sicurezza delle persone, ma anche il loro benessere rappresenta un valore primario. A tutti i dipendenti viene dedicato un **piano di welfare aziendale**, 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.

La Società ha assunto l'impegno di monitorare periodicamente la soddisfazione dei dipendenti, dando voce alle proprie persone tramite questionari relativi alle tematiche di *Welfare*. Nell'ottica di *continuous improvement*, è stato avviato il progetto **Beyond Smart Working**, con l'obiettivo di co-costruire con le proprie persone un nuovo mo-

dello di lavoro «fluido», che assicuri l'acquisizione delle competenze e la disponibilità degli strumenti necessari per poter lavorare con sempre maggior efficacia, flessibilità e sostenibilità. A novembre 2021 si è svolta la fase iniziale del progetto che ha visto coinvolta tutta la popolazione italiana in una *survey online* anonima e alcuni rappresentanti del *management* tramite interviste volte a meglio comprenderne le necessità.

### OBIETTIVI FUTURI

Nel 2022 Plenitude si impegnerà a rafforzare ulteriormente il proprio impegno verso la salute, sicurezza e benessere delle proprie persone, attuando con essi meccanismi di ascolto e confronto. Nel corso del 2022 è stata avviata la **OHI (Organizational Health Index) Survey**, una *survey online* destinata a 2.126 persone Plenitude in Italia e all'estero, volta ad identificare i punti di forza e le opportunità di miglioramento della salute dell'organizzazione nonché a promuovere la collaborazione e l'integrazione aziendale. I risultati dell'indagine contribuiranno alla definizione ed allo sviluppo di azioni di miglioramento che verranno realizzate nei prossimi anni. Inoltre, è prevista per il 2023 la realizzazione del Progetto **Employee Experience Platform**, che implementa un sistema di iniziative e strumenti tramite l'ascolto attivo delle preferenze e delle necessità dei propri dipendenti. Il progetto, che verrà avviato nel 2022, si declina su tre principali direttrici:

• "Well-being&Engagement" per fa-

vorire 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.

Per stare al passo con le evoluzioni del contesto esterno che inevitabilmente condiziona le esigenze delle proprie persone, nel 2022 Plenitude prevede di completare la realizzazione del progetto **Beyond Smart Working**. Tra marzo e maggio 2022 sono stati realizzati *workshop* di *co-design* con *team* multidisciplinari, nell'autunno 2022 si prevede l'estensione all'intera organizzazione del *mindset* e delle procedure pilota, tramite l'attivazione di *Ambassador* ed il coinvolgimento graduale di tutte le persone Plenitude.

## 0 infortuni registrati nel 2021

21 - Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "6.2 L'attenzione e la cura per le persone che lavorano per Plenitude"

### 2.3.3 FORMAZIONE E TALENTI

OBIETTIVO   FORMAZIONE E TALENTI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
<p>Offrire alle proprie persone opportunità di crescita personale e professionale, investendo sullo sviluppo e aggiornamento continuo delle conoscenze trasversali e delle competenze tecniche e su percorsi per lo sviluppo del talento</p>	<p><b>48.958 ore</b> di formazione complessiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 ore di formazione per dipendente nel 2025</li> <li>• 6.500 ore di <b>digital upskilling</b> nel 2022 (+50% partecipanti vs 2021)</li> </ul>
	<p><b>100% dei dipendenti</b> coinvolto nella <b>valutazione delle performance</b></p>	<p>Mantenimento del <b>100% dei dipendenti</b> coinvolto nella <b>valutazione delle performance</b></p>
	<p>Sviluppo di percorsi di <b>induction e networking</b> per i neoassunti</p>	<p>Realizzazione dei <b>percorsi di induction e networking</b> per i neoassunti</p>

Plenitude crede fortemente nel valore della formazione, quale strumento di crescita e valorizza-

zione delle competenze delle proprie persone, nonché come motore di sviluppo per il *business*<sup>22</sup>.

#### PERFORMANCE 2021

Al fine di valorizzare la crescita delle proprie persone, nel 2021 sono state erogate complessivamente **48.958 ore di formazione**, per un totale di spesa pari a **1,4 milioni di euro per la formazione**, che conferma l'importanza strategica che Plenitude conferisce all'acquisizione e al consolidamento delle competenze da parte delle proprie persone. La Società offre inoltre ai suoi talenti l'opportunità di partecipare a **master specialistici attraverso partnership con Università o Enti formativi**; nel 2021 sono state svolte circa **4.000 ore di formazione** in ambito *upskilling digital* e i corsi

hanno visto il coinvolgimento di oltre **500 partecipanti**.

Al fine di monitorare il livello di apprendimento Plenitude 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 persona-

lizzati e misurabili che si aggiungono ai commenti di *review*. Nel **2021 il processo di annual review ha registrato una copertura totale della popolazione aziendale**, confermando la concretezza e la solidità dell'impegno assunto dal *management* nei confronti della crescita delle proprie persone.

La Società ha inoltre ripensato la relazione con le proprie persone in un'ottica di centralità del dipendente attraverso la **definizione dei nuovi job role** (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

#### OBIETTIVI FUTURI

Nel corso dei prossimi anni, la formazione rimarrà una leva strategica per Plenitude che si prefigge di garantire 25 ore di formazione per dipendente entro il 2025 e di incrementare il focus sulle competenze digitali tramite l'erogazione di 6.500 ore specifiche in ambito *digital upskilling* nel 2022, coinvolgen-

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 saper orientare all'interno dell'organizzazione e iniziare il proprio percorso lavorativo.

Tra le novità introdotte vi è la figura del **buddy**, un ruolo ricoperto a turno da collaboratori già inseriti nel contesto lavorativo che volontariamente si impegnano ad agevolare l'inserimento dei neoassunti risolvendo i loro primi dubbi e introducendoli alla vita aziendale.

do il 50% di dipendenti in più rispetto al 2021.

Inoltre, nel 2022 l'Azienda si impegna a mantenere l'elevato livello di copertura dei dipendenti nella valutazione delle performance e ad implementare il percorso di *on-boarding*, con attività di *induction* e *networking*, per i neoassunti.

22 - Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "6.3 Il supporto alla crescita ed alla valorizzazione delle persone"



## 2.4 Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto

- INTERCETTARE I BISOGNI
- DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI
- QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI

Per Plenitude, instaurare un **dialogo costante e trasparente** e costruire relazioni durature e di fiducia con i propri Clienti rappresentano direttrici di sviluppo cruciali per il *business*. Con l'obiettivo di comprendere a fondo le aspet-

tative e le esigenze dei Clienti, la Società ha strutturato un sistema di ascolto dei bisogni attivo, digitale e di qualità, al fine di garantire loro il più alto possibile livello di soddisfazione.

### 2.4.1 ASCOLTARE I BISOGNI

OBIETTIVO   INTERCETTARE I BISOGNI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Sviluppare strumenti e iniziative per identificare le aspettative dei clienti e migliorarne la soddisfazione	<p>Percorso di adozione del <b>Design Thinking</b> per sviluppare la <b>customer centricity</b> e relativa formazione tramite <b>Design Academy</b></p> <p>Livello degli indicatori relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>soddisfazione del servizio</b> pari a 85,9%, in <b>aumento dell'1,2%</b> rispetto al 2020</li> <li><b>risolutività</b> all'86,1%, in <b>aumento dello 0,8%</b> rispetto al 2020</li> <li><b>Customer Effort Score</b> all'86,6%, in <b>aumento dello 0,7%</b> rispetto al 2020</li> </ul> <p>Definizione della nuova metodologia di misurazione per la soddisfazione del cliente: <b>Net Promoter Score</b></p>	<p><b>Formazione</b> di 30 persone per 16 ore ciascuna (<b>480 ore totali</b> in ambito <i>Customer Centricity</i>)</p>
	<p>L'approccio di <i>business</i> di Plenitude è fortemente focalizzato sulla <i>Customer Centricity</i>, in quanto l'esperienza positiva dei Clienti</p>	<p><b>Mantenimento del livello degli indicatori</b> di <i>performance</i> registrati nel 2021 nel corso del 2022</p> <p>3.5x Net Promoter Score in Italia nel 2025 rispetto al 2018</p>

L'approccio di *business* di Plenitude è fortemente focalizzato sulla *Customer Centricity*, in quanto l'esperienza positiva dei Clienti

e l'attenzione alle loro necessità rappresentano alcuni degli elementi cruciali per il vantaggio competitivo<sup>23</sup>.

### PERFORMANCE 2021

Al fine di definire soluzioni adatte ai propri Clienti, Plenitude adotta il metodo **Design Thinking**, ovvero un processo che permette di comprendere al meglio i bisogni degli utenti, mettere in discussione le ipotesi iniziali, ridefinire i problemi e creare soluzioni innovative per le esperienze omnicanales consistenti e di valore. In quest'ottica, tra il 2020 e il 2022 sono stati realizzati più di 500 **workshop di co-design** e più di 400 interviste con gli utenti per identificare le loro esigenze.

Questo metodo ha permesso a Plenitude di riuscire con successo ad anticipare i bisogni del Clienti, costruire empatia nei processi ed agire in modo sistematico per migliorare la *customer experience*. Il successo del modello deriva anche dalle attività di **Ricercatore per un giorno**, ovvero un'iniziativa di partecipazione attiva delle persone Plenitude alle ricerche con gli utenti e la formazione erogata tramite la **Design Academy**, un percorso formativo basato su un processo progettuale *data-driven* che diffonde le metodologie di *design research*, strumenti e tecniche di *service design* e un approccio *system thinking*. Ad oggi sono state svolte 4 edizioni che hanno accompagnato 36 persone nell'acquisizione delle *skill* necessarie all'interiorizzazione dell'approccio *customer-centered*.

Inoltre, Plenitude svolge quotidianamente **indagini di customer satisfaction**, basate su interviste realizzate su un campione rappresentativo di Clienti. Questi ultimi sono chiamati ad esprimere una valutazione riguardo diverse variabili che misurano la soddisfazione del cliente nella relazione con l'Azienda. I risultati del 2021 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).

Attraverso il programma di *Customer Feedback* sviluppato con Medallia<sup>24</sup>, inoltre, l'Azienda eroga *survey* per mezzo di messaggi o e-mail ai Clienti al fine di misurare ulteriori specifici *KPIs* di monitoraggio della soddisfazione, tra cui il Net Promoter Score (NPS), indicatore che misura la probabilità con cui il cliente raccomanderebbe Plenitude a un amico o ad un collega. Dalle prime rilevazioni effettuate nel 2021 anche l'NPS mostra un trend di crescita rispetto all'anno precedente.

**85,9%** di soddisfazione rispetto al servizio

**86,1%** di risolutività percepita

**86,6%** di apprezzamento delle modalità di interazione con l'Azienda

## OBIETTIVI FUTURI

Per quanto riguarda la formazione in ambito *Design Thinking*, per il 2022 è previsto in coinvolgimento di 30 persone per 16 ore ciascuna (480 ore totali) al fine di sviluppare le competenze relative alla *Customer centricity*.

Considerate le performance positive registrate nel corso del 2021, si prevede il **mantenimento del**

**livello degli indicatori di performance** che misurano il grado di soddisfazione percepito dal cliente, la percentuale di risolutività del servizio e il CES.

Infine, Plenitude si è posta come obiettivo l'incremento di 3.5x del Net Promoter Score in Italia nel 2025 rispetto al 2018.

### 2.4.2

## DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

OBIETTIVO   DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Diffondere strumenti digitali per favorire la trasparenza nel rapporto con i clienti	Avvio del percorso di <b>Digital Acceleration</b> , inclusi gli strumenti digitali a disposizione del cliente	Consolidamento degli <b>asset digitali</b> e abilitazione delle <b>nuove funzionalità</b> per i clienti nel 2022
	<b>84% di nuovi contratti</b> a livello europeo <b>sottoscritti digitalmente</b>	<b>90% di nuovi contratti</b> a livello europeo <b>sottoscritti digitalmente</b> entro il 2025
	36% <b>bollette digitali</b>	40% di <b>bollette digitali</b> nel 2022 in Europa

La ricerca e l'innovazione tecnologica rappresentano elementi imprescindibili per lo sviluppo del *business* di Plenitude in quanto permette di ottimizzare gli sforzi per il raggiungimento degli

obiettivi di sostenibilità e di *business*, arricchendo, al contempo, il *know-how* e le competenze all'interno dell'organizzazione e stimolando una continua evoluzione dei servizi offerti<sup>25</sup>.

## PERFORMANCE 2021

Nel corso del 2021, Plenitude ha investito sullo sviluppo della **business agility**, ovvero la capacità dell'organizzazione di riconfigurare velocemente struttura, strategia, competenze e tecnologie per cogliere le opportunità di *business*. L'innovazione della gestione agile dei processi aziendali è abilitata e accelerata da un **percorso di digitalizzazione** interna degli *asset*, guidato dal progetto di **Digital Acceleration** che si declina in tre linee direttive: il rafforzamento dell'evoluzione tecnologica degli *asset* digitali (interni e *client-facing*), lo sviluppo del *framework self-care* (interno

e *client-facing*) e la revisione dei processi di post acquisizione al fine di efficientarne la gestione.

La digitalizzazione ha avuto un enorme impatto sul processo di acquisizione, 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. Al contempo, la percentuale di bollette digitali è passata dal 24% del 2019 al 36% del 2021.

## OBIETTIVI FUTURI

Attraverso il consolidamento degli **asset digitali** e l'abilitazione di **nuove funzionalità per i Clienti** previste per il 2022, Plenitude ambisce a rafforzare i propri sforzi in ambito *digital*.

A tal fine, si è imposta di raggiungere un **target** pari a 40% di bollette digitali entro la fine del 2022 e un totale pari al 90% di contratti siglati in modalità *paperless* entro il 2025.

25 - Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Report di Sostenibilità 2021 di Plenitude, paragrafo "5.1.1 Soddisfazione del cliente" e "5.2.3 Digitalizzazione"

### 2.4.3 QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI

OBIETTIVO   QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI	PERFORMANCE 2021	OBIETTIVI FUTURI
Assicurare il massimo livello di qualità offerto sia nei servizi prodotti che nella creazione di nuovi prodotti	<p>Implementazione del <b>Modello WeCare</b></p> <p>Livelli di servizio relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Livello servizio</b> pari a 96,8%, in aumento dell'1,4% rispetto al 2020</li> <li>• <b>Tempi di attesa al call-center</b> pari a 166 secondi, in diminuzione rispetto al 2020 (228 secondi)</li> <li>• Indicatore di <b>Self Care</b> pari a 47, in diminuzione del 2,1% rispetto al 2020</li> <li>• Indicatore di <b>First Call Resolution</b> pari a 92, in diminuzione dell'1,1% rispetto al 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messa a regime del <b>Modello We-Care</b> e sviluppo di iniziative di <i>caring</i> dedicate, tra cui Tellis</li> <li>• Sviluppo di nuove funzionalità dell'<b>AppBeCharge</b></li> </ul> <p><b>Mantenimento del livello degli indicatori di performance</b> registrati nel 2021 nel corso del 2022</p>

Grazie all'impegno nella riorganizzazione del proprio modello di *Customer Care*, Plenitude ha migliorato il livello di qualità del servizio percepita dai propri Clienti anche in un periodo critico

#### PERFORMANCE 2021

L'implementazione del modello di servizio innovativo di supporto ai Clienti ("We Care") ha garantito efficacia, efficienza ed una risposta immediata alle diverse esigenze dei Clienti di Plenitude. Il modello prevede un servizio innovativo strutturato sul concetto di *customer centricity* in cui i Clienti si interfacciano con un punto di riferimento del supporto Clienti che rimane con-

co come quello caratterizzato dall'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 che ha cambiato radicalmente le modalità con cui i Clienti si interfacciano con la Società<sup>26</sup>.

tinuativo nel tempo. In un periodo di grande incertezza, grazie a questo modello la Società è stata quindi in grado di garantire **interazioni durature e basate su un rapporto di fiducia con i propri Clienti**.

Il riconoscimento da parte dei Clienti risulta evidente da un'analisi degli indicatori che misurano il livello di qualità di Plenitude.

de. Nel monitorare tali indicatori, Plenitude aderisce agli standard specifici e generali di qualità commerciale per le Società di vendita e di distribuzione stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Inoltre, integra 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.

#### OBIETTIVI FUTURI

In linea con il proprio impegno nel garantire un servizio di qualità e di inclusione, oltre al consolidamento del Modello WeCare, nel 2022 è prevista l'attivazione di una specifica iniziativa di *caring*, l'iniziativa "Tellis", che prevede l'implementazione di un servizio innovativo dedicato alle persone non udenti.

Continua anche nel 2022 il processo di **continuos improvement dell'App di Be Charge**, che è adesso in grado di gestire contemporaneamente due profili cliente diversi, uno per l'utilizzo privato, uno per l'utilizzo aziendale, semplificando notevolmente

Nel corso del 2021, la percentuale di Clienti che hanno parlato con un operatore, si attesta al 96,8%, in aumento rispetto al precedente e superando di gran lunga l'obiettivo minimo previsto da ARERA identificato con l'85%. Il tempo medio di attesa nel 2021 si attesta a 166 secondi, in netta diminuzione rispetto all'anno precedente (228 secondi) mentre gli indicatori di *FCR* e *Self Care* registrano una performance sostanzialmente invariata, che si attesta sul rispetto all'anno precedente.

**96,8%** di Clienti che hanno parlato con un operatore  
**92%** di *First Call Resolution (FCR)*

l'esperienza utente. È previsto per il 2022 il rilascio di una nuova funzionalità che consentirà di gestire utenti di flotte di veicoli elettrici all'interno di un unico account aziendale, abbinato ad un portale B2B dedicato che consentirà al *fleet manager* di monitorare i consumi e gestire le autorizzazioni all'utilizzo da parte degli *e-drivers* aziendali.

Infine, viste le performance positive registrate, nel corso del 2022 si prevede il **mantenimento del livello degli indicatori di performance** che misurano il livello di servizio, i tempi di attesa, tasso di *SelfCare* e di *FCR*.

# CONCLUSIONI

A luglio 2022 Plenitude ha guardato il primo anno come Società Benefit: le finalità specifiche di beneficio comune incorporate nello statuto sociale, oltre ad aver dimostrato di essere in linea con le aspettative dei nostri *stakeholder*, si sono tradotte in obiettivi specifici, azioni e iniziative concrete che hanno avuto un impatto positivo, sulle persone, sulla collettività e l'ambiente.

Attraverso il presente documento, Plenitude vuole condividere in modo trasparente il proprio impegno in qualità di Società Benefit, raccontando i risultati raggiunti nel 2021 ed esplicitando gli obiettivi per il 2022, orientati al perseguimento delle finalità specifiche di beneficio comune.

Plenitude crede fortemente nell'importanza del cambiamento di mentalità nell'uso sostenibile dell'energia e quindi ne diffonde la cultura tramite esperienze ed iniziative, anche in *partnership* con altre realtà, volte al coinvolgimento del maggior numero di *stakeholder*. L'Azienda sta investendo nella produzione e vendita di energie rinnovabili e, assieme alle controllate SEA, Evolvere e Be

Power, si impegna a sviluppare e offrire ai Clienti soluzioni sempre più innovative e sostenibili per accompagnare la società nel percorso di transizione energetica e per raggiungere la neutralità carbonica.

Plenitude intende mantenere e migliorare l'ambiente inclusivo, sicuro e stimolante che ha costruito negli anni, garantendo percorsi di crescita e formazione e attuando iniziative per il benessere delle persone, coinvolgendo tutti gli attori della catena del valore nell'integrazione dei principi di sostenibilità nel *business*.

La centralità del cliente continuerà ad essere un elemento chiave per lo sviluppo del *business*, guidando le scelte in ottica di soddisfare le aspettative e intercettare i bisogni, mantenendo livelli di qualità elevati e sfruttando le potenzialità della digitalizzazione.

Plenitude si impegna quindi a rendicontare annualmente, tramite la Relazione di Impatto, il grado di raggiungimento dei propri obiettivi, in linea con i requisiti della normativa, al fine di rappresentare l'effettivo impatto generato.

4.1	<b>Nota metodologica</b>	<b>55</b>
4.2	<b>Temi materiali di sostenibilità e Finalità di beneficio comune</b>	<b>57</b>
4.3	<b>Finalità e indicatori</b>	<b>58</b>

## 4.1

## Nota metodologica

Al fine di comunicare in modo trasparente e puntuale ai propri *stakeholder* il proprio impegno nel creare un impatto positivo sull'ambiente e sulla società, Plenitude si impegna a rendicontare periodicamente le proprie performance ambientali, economiche e sociali attraverso la pubblicazione del Report di Sostenibilità, redatto volontariamente, ed il loro impatto e per mezzo della Relazione di Impatto, come previsto dalla normativa.

La Relazione di Impatto 2021 di Plenitude è stata redatta nel rispetto della legge n.208 del 28 dicembre 2015: per ognuna delle 4 aree di impatto vengono esplicitati i relativi impegni dell'Azienda in termini gli obiettivi specifici, le azioni attuate per realizzarli, gli indicatori di monitoraggio e i propositi che si prefigge di raggiungere in futuro.

Gli indicatori di performance, sono stati selezionati in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards

2016) del Global Reporting Initiative (GRI). La maggior parte dei dati quantitativi utilizzati per l'elaborazione dei KPI richiesti dagli indicatori sono gestiti tramite specifici *software* aziendali, che ne consentono la raccolta ed aggregazione automatica. Poiché questo è il primo anno di pubblicazione del presente documento, non è stato possibile ancora evidenziare lo stato di avanzamento dei KPI, che vengono presentati per la prima volta. Tuttavia, i dati riportati costituiscono la migliore rappresentazione possibile delle performance in base alla disponibilità di dati al momento della redazione del presente documento e la Società si impegna a monitorarne l'andamento negli anni successivi.

In questo modo, Plenitude ambisce a creare un rapporto duraturo, di fiducia con i propri *stakeholder*, a consolidare un *business* sempre più responsabile e a contribuire alla diffusione di informazioni e conoscenze legate alla sostenibilità, rafforzandone l'importanza.

### 4.1.1 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 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 sociali, 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.

### 4.1.2 METODOLOGIA DI CALCOLO

KPI	METODOLOGIA
<b>FINALITÀ 2 - SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA</b>	
Emissioni GHG	<p><b>EMISSIONI SCOPE 1:</b> sono le emissioni direttamente generate dagli <i>asset</i> 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.</p> <p><b>EMISSIONI SCOPE 2:</b> sono le emissioni di GHG indirette relative alla generazione di energia elettrica e calore acquistati da terzi e consumati negli <i>asset</i> 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.</p> <p><b>EMISSIONI EVITATE:</b> le emissioni evitate riferite alla produzione di energia rinnovabile, agli interventi di riqualificazione energetica e all'installazione di pannelli fotovoltaici rappresentano 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. Le emissioni evitate riferite ai servizi di mobilità elettrica rappresentano la quantità di CO<sub>2</sub>eq che sarebbe stata immessa in atmosfera, considerando l'attuale mix di carburanti del parco veicoli ICE (International Combustion Engine, ovvero con motore a combustione interna) italiano. Le emissioni evitate sono state calcolate in accordo con la <i>Metodologie per la stima delle emissioni di gas serra di Eni</i>. Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq evitata in riferimento ai servizi di mobilità elettrica è basato su dati forniti dall'ISPRA sulle emissioni medie del parco veicoli ICE italiano.</p>
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.
<b>FINALITÀ 3 - SALVAGUARDIA DELLA DIVERSITÀ E DELL'INTEGRAZIONE</b>	
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 <i>mega supplier</i> ed i fornitori internazionali.
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.
Sicurezza	<b>TRIR:</b> 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.

## 4.2 Temi materiali di sostenibilità e Finalità di beneficio comune

TEMI	DESCRIZIONE	FINALITÀ	
GOVERNANCE	<b>Etica e integrità del business</b>	Rispetto dei principi di integrità ed etica professionale, in conformità alle leggi ed ai regolamenti	
	<b>Cybersecurity &amp; Data Protection</b>	Tutela della sicurezza e della <i>privacy</i> e dei dati aziendali, garantendone la tracciabilità e la trasparenza attraverso sistemi di controllo	
CLIMA ED EMISSIONI	<b>Cambiamento climatico ed emissioni di GHG</b>	Azioni per ridurre le emissioni di gas a effetto serra, per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di neutralità carbonica e alla transizione energetica	
	<b>Soluzioni per i clienti da Energie Rinnovabili</b>	Offerta di energia da fonti rinnovabili tra cui eolico, fotovoltaico e storage	
	<b>Soluzioni per i clienti - Efficiamento energetico</b>	Soluzioni per l'efficientamento energetico di casa e imprese, come riqualificazione energetica degli edifici, smart home, ecc	
	<b>Soluzioni per i clienti - Mobilità elettrica</b>	Soluzioni per promuovere lo sviluppo della mobilità elettrica	
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	<b>Soddisfazione del cliente</b>	Centralità dei Clienti, tramite il coinvolgimento diretto e un dialogo costante al fine di costruire rapporti di fiducia e di garantire un alto livello di soddisfazione	
	<b>Qualità di prodotto e servizio</b>	Approccio gestionale orientato ad offrire ai Clienti prodotti e servizi di qualità, in linea con le loro esigenze	
	<b>Innovazione &amp; Digitalizzazione</b>	Sviluppo di soluzioni innovative e digitali volte ad offrire prodotti e servizi innovativi e al miglioramento della conduzione del business	 
	<b>Gestione ambientale</b>	Integrazione dei principi di economia circolare nella conduzione del business, promuovendo un utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse	
PERSONE	<b>Catena di fornitura sostenibile</b>	Gestione responsabile dei rapporti con i fornitori, orientata al pieno rispetto della legalità, della trasparenza e dei principi di sostenibilità sociale e ambientale	
	<b>Salute e sicurezza</b>	Tutela della salute, della sicurezza e dell'integrità psicofisica delle persone, dipendenti e dei terzi	
	<b>Benessere dei lavoratori</b>	Creazione di condizioni per il benessere di tutti i lavoratori, garantendo l'equilibrio vita-lavoro attraverso piani di <i>welfare</i> in grado di soddisfare le loro esigenze	
	<b>Sviluppo e formazione</b>	Opportunità di crescita personale e professionale ai dipendenti, investimenti sullo sviluppo e aggiornamento continuo delle conoscenze trasversali e tecniche	
	<b>Diritti umani</b>	Rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei lavoratori e delle comunità locali, assicurandosi che gli stessi vengano garantiti lungo tutta la catena del valore	
COMUNITÀ	<b>Diversità e inclusione</b>	Ambiente di lavoro inclusivo, che incentivi il rispetto e il valore della diversità di ognuno, ripudiando qualsiasi comportamento discriminatorio	
	<b>Talent attraction &amp; retention</b>	Capacità di attrarre e trattenere talenti, sviluppandone le competenze e stimolandone la motivazione	
	<b>Diffusione della cultura dell'energia sostenibile</b>	Diffusione della cultura per l'uso sostenibile dell'energia, valorizzando il ricorso a fonti di energia rinnovabile ed educando ad un consumo energetico consapevole	
	<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>	Coinvolgimento ed ascolto degli stakeholder e delle loro aspettative, bilanciando gli interessi delle diverse parti interessate per creare valore condiviso	
	<b>Supporto alle comunità locali</b>	Sviluppo di iniziative a supporto delle comunità locali nelle realtà in cui la Società opera, al fine di creare valore sul territorio	

# Finalità e indicatori

## FINALITÀ

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

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

**SALVAGUARDIA DELLA DIVERSITÀ E DELL'INTEGRAZIONE**

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

## OBIETTIVO

COMUNICAZIONE

EDUCAZIONE

PARTNERSHIP/EVENTI

ENERGIE RINNOVABILI  
INNOVAZIONE

EFFICIENZA ENERGETICA  
INNOVAZIONE

MOBILITÀ ELETTRICA  
INNOVAZIONE

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

BENESSERE AZIENDALE

FORMAZIONE E TALENTI

INTERCETTARE I BISOGNI

DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

QUALITÀ DEL SERVIZIO E DEI PRODOTTI

## INDICATORI

- Elenco iniziative
- Numero di *impression*

- Elenco iniziative
- Numero di *impression*
- Numero iscritti alla *newsletter*

- Elenco *partnership*
- Elenco eventi

- GRI Sector Standard EU 1: Capacità installata per fonte di energia e regime normativo
- GRI Sector Standard EU 2: Produzione energetica netta per fonte di energia e regime normativo
- Tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate
- Quantità (TWh) Energia elettrica rinnovabile certificata venduta

- GRI Sector Standard G4: Programmi di Demand-side *management* riferiti a clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali
- Tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate (suddivise tra riqualificazioni energetiche e installazione pannelli)
- Numero impianti fotovoltaici installati presso i clienti e potenza fotovoltaica relativa

- Soluzioni per la mobilità elettrica offerte
- Tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate
- Numero punti di ricarica installati

- GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti
- GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini per categoria di dipendenti
- Adozione di policy dedicate
- Elenco Iniziative e programmi
- GRI 414-1: Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

- GRI 401-2: Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali
- GRI 403-9: Infortuni sul lavoro
- Iniziative per la comprensione dei bisogni dei dipendenti

- GRI 404-1: Ore di formazione medie annuali per dipendente
- GRI 404-2 (a): Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti
- GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente
- GRI 412-2: Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati

- Soddisfazione del servizio (%) - (Capogruppo)
- Risolutività (%) - (Capogruppo)
- Customer effort score (CES) - (Capogruppo)
- Net Promoter Score

- Numero di contratti sottoscritti digitalmente (%)
- Bollette digitali (%)

- Sviluppo di modelli di gestione della customer experience
- Standard specifici e generali di qualità commerciale - ARERA (Capogruppo)

## SDG





plenitude