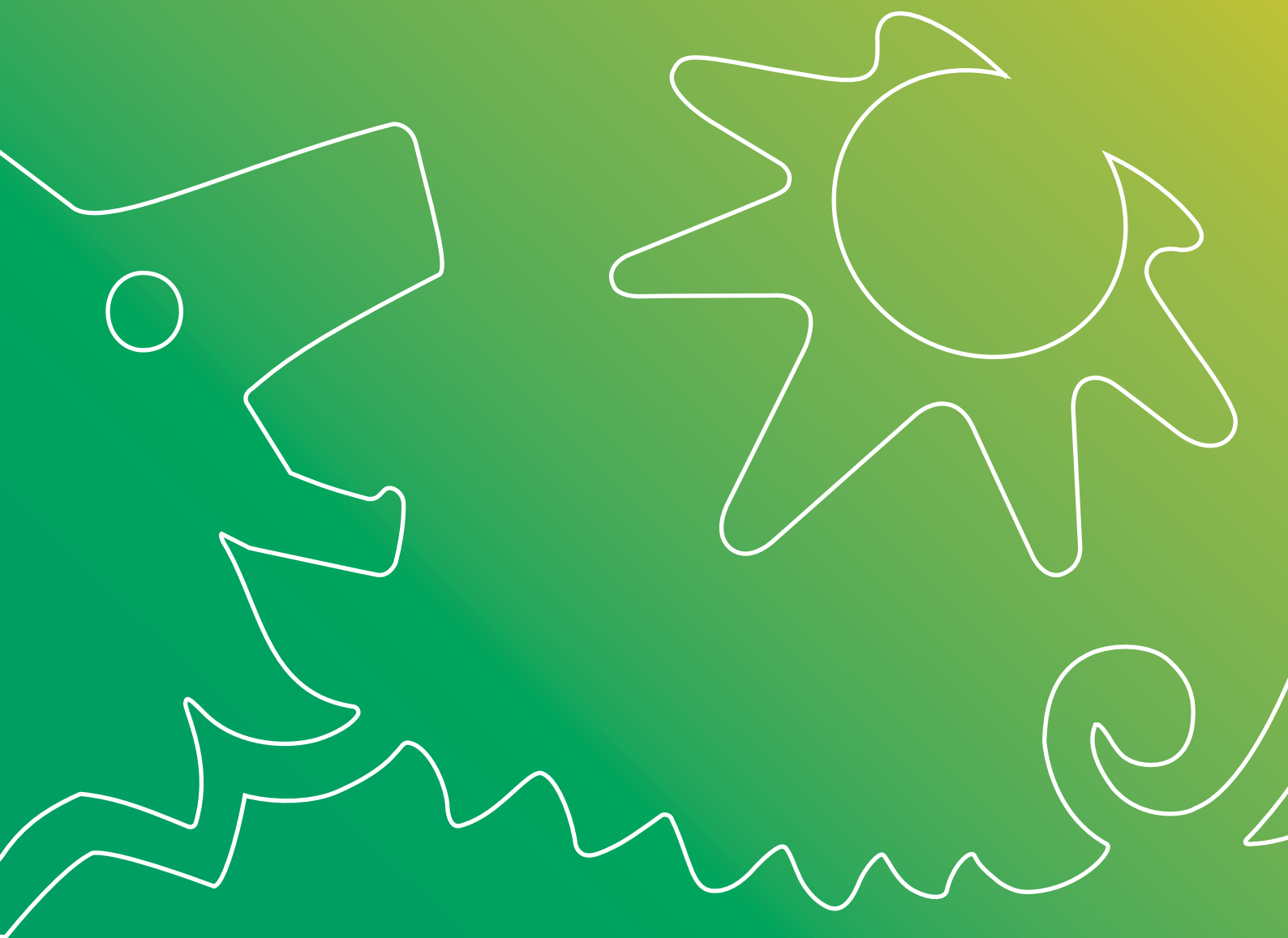


# Relazione di Impatto 2022



plenitude

**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**

Aprile 2023

Come previsto dall'ordinamento italiano, Eni Plenitude SpA Società Benefit (di seguito anche "Plenitude", la "Società") pubblica la Relazione di Impatto 2022 allegata al Bilancio di Esercizio al fine di rendicontare l'impatto generato durante l'intero anno rispetto alle proprie finalità di beneficio comune. Tale Relazione integra il Report di Sostenibilità, che verrà pubblicato in via volontaria successivamente nel corso dell'anno e che contiene la rappresentazione complessiva dell'approccio alla sostenibilità per Plenitude. Il presente documento, inoltre, è stato posto ad attività di Revisione Limitata (Limited Assurance) da parte di una società di revisione indipendente, in forma volontaria.

## Chi siamo

Siamo una **Società Benefit** del mondo dell'energia.

Crediamo che solo una **transizione equa** possa generare un cambiamento a prova di futuro.

Lavoriamo per essere **il miglior alleato delle persone e delle aziende** nella sfida della **consapevolezza energetica**.

## Cosa facciamo

Adottiamo un **approccio integrato alla sostenibilità**, dalla **produzione di energia** al suo **uso responsabile**.

Investiamo nell'**innovazione tecnologica** per offrire prodotti e servizi che abilitino **scelte quotidiane virtuose**.

## Come lo facciamo

Ispiriamo le comunità a unirsi a noi per diventare **ambasciatori del cambiamento**.

Condividiamo la nostra competenza per promuovere **comportamenti etici**, cominciando dal nostro interno.

Nutriamo una **cultura inclusiva** per attrarre e sviluppare i talenti.

## Perché lo facciamo

Crediamo che insieme, attraverso **scelte consapevoli**, possiamo raggiungere il traguardo delle **zero emissioni nette**.

Vogliamo prenderci cura del nostro pianeta, a partire dall'energia.



# Indice

<b>Lettera del Responsabile di Impatto</b>	3
--	---

<b>Highlight</b>	4
------------------	---

---

<b>1</b>	<b>Plenitude Società Benefit</b>	6
	1.1 Il percorso di Plenitude Società Benefit	7
	1.2 Le finalità di beneficio comune di Plenitude	10

---

<b>2</b>	<b>L'impatto generato e gli obiettivi futuri</b>	16
	2.1 Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	17
	2.2 Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia	23
	2.3 Promozione della diversità e dell'inclusione	31
	2.4 Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto	37

---

<b>3</b>	<b>Allegati</b>	42
	3.1 Nota metodologica	43
	3.2 Finalità e indicatori	45
	3.3 Indice dei contenuti GRI	46
	3.4 Relazione della Società di Revisione	47

# Lettera del Responsabile di Impatto

Plenitude è una Società Benefit, impegnata ad affiancare i propri clienti nella transizione energetica, nel rispetto dei loro interessi e delle finalità di beneficio comune che la Società ha definito nel proprio Statuto Societario.

In questa Relazione d'Impatto abbiamo raccontato, in maniera chiara e oggettiva, i risultati concreti e misurabili che abbiamo raggiunto nel corso del 2022 grazie all'impegno e alla passione di tutti noi di Plenitude. Tra questi, ad esempio, l'aumento della capacità installata degli impianti di produzione di energia rinnovabile, l'incremento dei punti di ricarica per veicoli elettrici e le tante iniziative di diffusione dell'uso sostenibile dell'energia.

Confermiamo il nostro impegno nella promozione di modelli di consumo responsabili, grazie a soluzioni tecnologiche eque e accessibili. Continuiamo a guardare alla diversità e all'inclusione quali valori essenziali per Plenitude, nonché alla correttezza e alla trasparenza come fondamento dei nostri rapporti con clienti e stakeholder.

In un settore come quello energetico, ricco di complessità e opportunità, vogliamo continuare a migliorarci ed essere protagonisti e abilitatori di una vera transizione energetica.

**Stefano Goberti**

Responsabile di Impatto e  
Amministratore Delegato



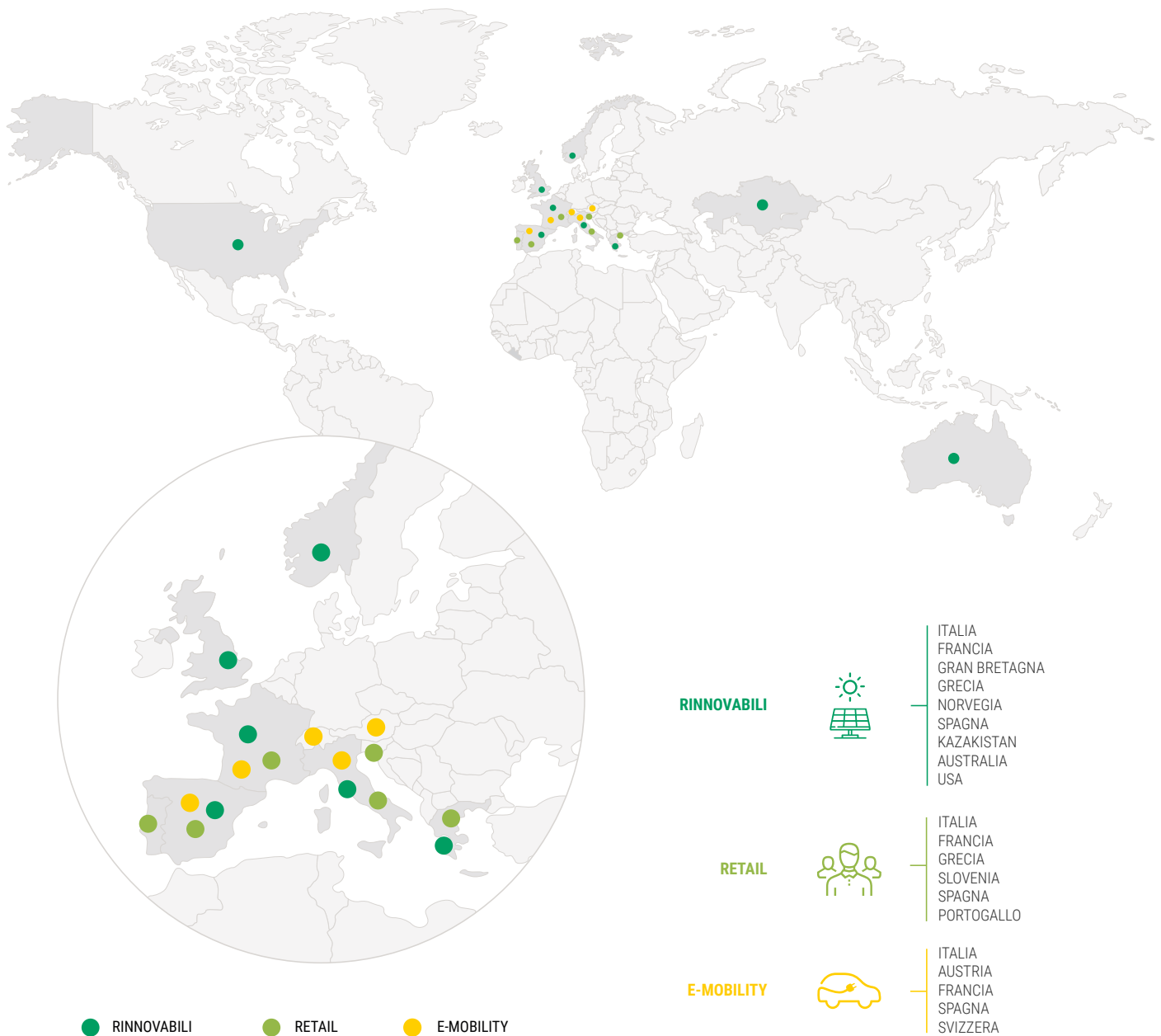
# Highlight

Eni Plenitude SpA Società Benefit, controllata al 100% da Eni SpA, contribuisce alla transizione energetica grazie a un modello di business che integra la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, la vendita di

gas e luce e di soluzioni energetiche ad alto valore aggiunto per i clienti retail e un'ampia rete di punti di ricarica per veicoli elettrici. La Società opera in quattro continenti con circa 2.350 dipendenti a fine 2022 attraverso tre

aree di business: Rinnovabili, Retail e e-mobility, offrendo servizi a **10 milioni di clienti** volti a sostenerli nel **percorso di transizione energetica**, con l'obiettivo di avere un impatto positivo sulla comunità e l'ambiente.

## La presenza di Plenitude nel mondo



## LE FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

### Principali risultati 2022

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

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

- Plenitude ha partecipato a diversi eventi musicali, con interventi di efficientamento energetico e diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia: **FirenzeRocks**, **The Island Experience** a Pantelleria, **Primavera Sound** a Barcellona (>700.000 presenze totali)
- Tramite Evolvere: Ampliamento del **Magazine Adesso** con tematiche legate ai temi dell'energia sostenibile, raggiungendo circa **20.000 iscritti**. Pubblicazione di **55 articoli**, raggiungendo oltre **50.000 utenti** e oltre **100.000 visualizzazioni di pagina**
- Tramite Be Charge: pubblicazione di **40 articoli dedicati all'e-mobility**, **100 newsletter condivise** e **130.000 utenti contattati**

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

- **2,2 GW di capacità installata** degli impianti di produzione di energia rinnovabile (46% eolica e 54% fotovoltaica) compresi gli "small scale" (impianti di proprietà Evolvere), raddoppiando il risultato del 2021, che hanno consentito di produrre **2,55 TWh di energia elettrica da fonti rinnovabili**. Sono state evitate emissioni pari a **1.211 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>eq** \*(+136,5% vs 2021)
- Interventi di **riqualificazione energetica** che hanno consentito di evitare l'emissione di circa **57.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq\*\*** (+168% vs 2021) **da parte dei clienti finali**
- **13.093 punti di ricarica** per veicoli elettrici installati dalla controllata Be Charge, che hanno consentito di evitare l'emissione in atmosfera di **7.405 tonnellate di CO<sub>2</sub>e\*\*\*** (+279 % vs 2021) da parte dei veicoli elettrici in mobilità

#### PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE

- **44,9% di presenza femminile** nella popolazione Plenitude
- **58.059 ore totali di formazione** erogate. **27 ore medie di formazione per dipendente**. **Superato** già nel 2022 l'obiettivo di **25 ore medie** per dipendente fissato al 2025
- Organizzazione di molteplici iniziative, eventi e partnership di sensibilizzazione su tematiche D&I, tra cui:
  - Evento Zero Tolerance
  - Corso Online sul tema "Leadership al femminile"
  - Partnership con il Winning Women Institute (WWI)

#### CENTRALITÀ DEL CLIENTE E APPROCCIO TRASPARENTE E CORRETTO

- **2,7x Net Promoter Score** in Italia nel 2022 rispetto al 2018
- **Livello di soddisfazione del servizio clienti telefonico pari a 86,7%**, in aumento di 0,8pp rispetto al 2021. Livello di risolutività delle richieste di servizio telefonico incrementato a **87,1%**, (+1pp vs 2021)
- **82,6% di clienti soddisfatti** (+12,8 pp vs 2021)
- **+ 22,2 Net Promoter Score Relazionale** (+23,7 vs 2021)
- **88% dei nuovi contratti a livello europeo sottoscritti digitalmente**

\*Le emissioni evitate rappresentano la quantità di CO<sub>2</sub>eq che sarebbe immessa in atmosfera a parità di produzione elettrica con l'attuale mix di generazione dei vari paesi produttori. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo [3.1.2. Metodologia di calcolo](#).

\*\*Le emissioni evitate riferite a interventi di riqualificazione comprendono CappottoMio, EPC (Energy Performance Contract) e TEE (Titoli di Efficienza Energetica) e fanno riferimento al risparmio di energia dovuto all'efficientamento energetico degli edifici. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo [3.1.2. Metodologia di calcolo](#).

\*\*\*Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq evitate è basato su dati forniti dall'ISPRA sulle emissioni medie del parco veicoli ICE italiano. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo [3.1.2. Metodologia di calcolo](#).

# 1

# Plenitude Società Benefit

---

1.1	Il percorso di Plenitude Società Benefit	7
1.2	Le finalità di beneficio comune di Plenitude	10



1.1

# Il percorso di Plenitude Società Benefit

Sin dalla nascita nel 2017, Plenitude ha intrapreso un percorso per espandere le proprie attività nel settore energetico attraverso l'incremento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (sviluppo organico di progetti, acquisizioni, partnership strategiche e joint venture), l'offerta di soluzioni energetiche innovative, nonché di servizi per la mobilità elettrica. Nel 2021, la realizzazione di questo

modello di business improntato alla sostenibilità ha avuto una rapida accelerazione, quando la Società ha aggiornato il proprio Statuto Societario divenendo Società Benefit, integrando contestualmente il portafoglio delle energie rinnovabili conferito da Eni.

Le tappe della storia di Plenitude dimostrano la volontà di offrire ai propri clienti una **proposta di valore sempre a**

**supporto della transizione energetica.** Diventare Società Benefit ha segnato quindi un passaggio fondamentale nel percorso della Società verso un modello di business sempre più sostenibile, formalizzando l'impegno nell'affiancare all'obiettivo di profitto lo scopo della creazione di valore condiviso, perseguendo le quattro finalità di beneficio comune.

## Le principali tappe della crescita di Plenitude Società Benefit

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

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  
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 attraverso  
l'acquisizione  
della società  
Zenith

2020

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

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

2022

**Marzo 2022**

Eni gas e luce diventa Plenitude

**Dicembre 2022**

Acquisizione del 100% di PLT:  
PLT Energia S.r.l. e SEF S.r.l. e rispettive  
controllate e partecipate (produzione di  
energia elettrica da fonti rinnovabili e  
fornitura di energia a clienti retail)



plenitude

## 1.1.1

**Essere Società Benefit**

Le **Società Benefit** rappresentano un'evoluzione del concetto stesso di azienda: integrano nel proprio oggetto sociale lo scopo di avere un impatto positivo sul contesto in cui operano, nonché in particolare sull'ambiente. Questo modello aziendale, introdotto in Italia tramite la Legge 28 dicembre

2015, n. 208<sup>1</sup>, prevede la possibilità per le imprese di integrare 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 della loro attività economica, perseguono quindi una **duplice finalità**: la genera-

zione di profitto e la realizzazione 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.

Al fine di garantirne la trasparenza, la normativa richiede che le Società Benefit rendicontino annualmente le loro performance in merito a:

**GOVERNO D'IMPRESA**

Per valutare il grado di trasparenza e responsabilità della società nel perseguimento delle finalità di beneficio comune, con particolare attenzione allo scopo della società, al livello di coinvolgimento dei portatori d'interesse e al grado di trasparenza delle politiche e delle pratiche adottate dalla società.

**LAVORATORI**

Per valutare le relazioni con i dipendenti e i collaboratori in termini di retribuzioni e benefit, formazione e opportunità di crescita personale, qualità dell'ambiente di lavoro, comunicazione interna, flessibilità e sicurezza del lavoro.

**ALTRI PORTATORI D'INTERESSE**

Per valutare le relazioni della società con i propri clienti, fornitori, con il territorio e le comunità locali in cui opera, le azioni di volontariato, le donazioni, le attività culturali e sociali e ogni azione di supporto allo sviluppo locale e della propria catena di fornitura.

**AMBIENTE**

Per valutare gli impatti della società, con una prospettiva di ciclo di vita dei prodotti e dei servizi, in termini di utilizzo di risorse, energia, materie prime, processi produttivi, processi logistici e di distribuzione, uso e consumo e fine vita.

Il 1° luglio 2021 Plenitude è diventata ufficialmente la **prima grande Società Benefit italiana del settore dell'energia**. Come recepito nel proprio Statuto, la Società ha individuato quattro finalità di beneficio comune e ha deliberato la nomina del Responsabile di Impatto nella persona dell'Amministratore De-

legato. Plenitude si impegna a **diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia**, a sviluppare soluzioni e tecnologie per **assicurare un utilizzo responsabile dell'energia**, a **promuovere la diversità e l'inclusione come risorse preziose** e a **gestire il rapporto con i clienti con correttezza e traspa-**

**renza, offrendo prodotti e servizi in linea con le loro esigenze**. La Società si impegna a pubblicare annualmente la Relazione di Impatto, misurando e comunicando ai propri stakeholder l'effettivo impatto delle azioni intraprese e gli obiettivi futuri per adempiere alle proprie finalità di beneficio comune.

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

## 1.1.2

**La Governance della Società Benefit**

Per guidare il perseguimento degli impegni assunti in qualità di Società Benefit, è determinante strutturare una **“Governance di sostenibilità” a servizio delle finalità di beneficio comune**.

Il modello di governance di Plenitude si impegna a presidiare l'implementazione e a valutare i risultati ottenuti in merito alle quattro finalità di beneficio comune,

con il fine ultimo di assicurare coerenza, trasparenza e continuità nell'impegno per l'integrazione della sostenibilità nelle strategie di *business*.

Al fine di garantire il massimo livello di *commitment* all'interno dell'organizzazione, Plenitude ha individuato l'Amministratore Delegato della Società, quale **Responsabile di Impatto**, con il compito

di supervisionare le funzioni e le azioni specifiche finalizzate al perseguimento delle finalità di beneficio comune anche nell'esercizio del proprio ruolo di Presidente nel Comitato di Sostenibilità.

Inoltre, per garantire un presidio costante e trasversale alle tematiche *benefit*, sono stati delineati alcuni ruoli specifici nella struttura organizzativa della Società:

**SUSTAINABILITY,  
DIGITAL &  
COMMUNICATION**

L'unità **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.

**SUSTAINABILITY  
& ESG**

L'unità **Sustainability&ESG** all'interno di Sustainability, Digital & Communication, svolge attività di analisi del contesto, definizione della strategia, del posizionamento e del 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. L'unità Sustainability&ESG nello svolgimento delle proprie attività, opera in coordinamento con l'unità Sustainable Development e le altre unità di Eni competenti per i rispettivi processi e con le unità aziendali coinvolte, assicurando gli opportuni flussi informativi.

**SUSTAINABILITY  
COMMITTEE**

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 verificare l'attuazione delle iniziative di business, monitorare il posizionamento della Società sui temi di sostenibilità e gli sviluppi normativi internazionali in tale ambito, i trend relativi al settore in cui opera e il conseguente coinvolgimento della Società. Il Comitato, presieduto dall'Amministratore Delegato, è composto dai Responsabili delle seguenti funzioni aziendali: Sustainability, Digital & Communication, People, Culture & Services, Chief Financial & Risk Officer, Legal, Regulatory and Compliance Affairs, Retail-International Markets.

**COLLEGIO  
SINDACALE**

Il **Collegio Sindacale** integra le responsabilità di controllo sulla Società 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 remun-

razione 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 lega-**

**ti al raggiungimento di obiettivi ESG**, come la decarbonizzazione, la transizione energetica, l'economia circolare e la parità di genere.

# 1.2

## Le finalità di beneficio comune di Plenitude

In virtù dello status di Società Benefit, Plenitude si è impegnata a perseguire quattro finalità specifiche di beneficio comune, ciascuna declinata in

macro-obiettivi, attraverso cui intende agire per generare impatto positivo su società e ambiente, contribuendo attivamente in particolare a dieci dei

Sustainable Development Goals (SDG) definiti dall'Agenda 2030 approvata dalle Nazioni Unite.

	<b>DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA</b>	<b>SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA</b>	<b>PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE</b>	<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE E APPROCCIO TRASPARENTE E CORRETTO</b>
DESCRIZIONE	Concorrere a creare e diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia, valorizzando il ricorso a fonti di energia rinnovabile ed educando a un consumo energetico consapevole ed efficiente, per contribuire attivamente alla transizione energetica in corso	Promuovere, anche in collaborazione con altre entità, lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti, servizi e tecnologie in grado di assicurare un utilizzo responsabile dell'energia, migliorando la qualità della vita	Salvaguardare, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, la diversità e l'integrazione come risorse preziose, nonché creare condizioni favorevoli all'accoglienza e alla flessibilità del lavoro, sostenendo la conciliabilità dei tempi di vita e di lavoro	Accompagnare i clienti a fare un uso migliore dell'energia e porli al centro della propria attività, relazionandosi con loro con correttezza e trasparenza, offrendo prodotti e servizi di qualità, in linea con le loro esigenze, al fine di rendere più sostenibile lo stile di vita e le abitudini dell'intera collettività
OBIETTIVI	COMUNICAZIONE  EDUCAZIONE  PARTNERSHIP ED EVENTI	ENERGIA RINNOVABILE  EFFICIENZA ENERGETICA  MOBILITÀ ELETTRICA	DIVERSITÀ, INCLUSIONE E DIRITTI UMANI  BENESSERE E SICUREZZA DELLE PERSONE  FORMAZIONE E TALENTI	ASCOLTO DEL CLIENTE  DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI  QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI

CONTRIBUTO AGLI SDG



## 1.2.1

**Il modello di business**

Plenitude propone al mercato un'offerta diversificata che **integra** la produzione di energie rinnovabili, la vendita di energia e soluzioni energetiche per i propri clienti e una rete di infrastrutture di ricarica per i veicoli elettrici con una presenza internazionale.



L'area di business "Rinnovabili" è dedicata alla generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili

L'area di business "Retail" si occupa dell'acquisto e della vendita di gas ed energia elettrica e di soluzioni energetiche

L'area di business "e-mobility" offre servizi di ricarica per i veicoli elettrici

EOLICO ON SHORE  
E OFF SHORE

ENERGIA ELETTRICA

PROPRIETARIO  
COLONNINE  
DI RICARICA

FOTOVOLTAICO

GAS

GESTORE COLONNINE  
DI RICARICA

ALTRO

SOLUZIONI ENERGETICHE

OPERATORE DI SERVIZI DI  
MOBILITÀ ELETTRICA

La strategia di sostenibilità, integrata al **modello di business**, ha delineato un **modello di fare impresa incentrato sulla crescita sostenibile**, con l'obiettivo primario di raggiungere la neutralità carbonica entro il 2040.

La strategia di sostenibilità di Plenitude, 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 aziendali. Individuazione di **organismi interni** e **ruoli di responsabilità** legati alla definizione della **strategia di sostenibilità** per il perseguimento delle finalità di beneficio comune.

## CLIMA ED EMISSIONI

Perseguimento della strategia di decarbonizzazione che si prefigge di raggiungere la neutralità carbonica Scope 1, 2 e 3 al 2040, attraverso l'incremento di capacità installata degli impianti di produzione di energia rinnovabile, l'offerta di soluzioni energetiche e la progressiva compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla combustione di gas da parte dei clienti e lo sviluppo di servizi per la mobilità elettrica.

## SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

Gestione delle modalità con cui la Società opera e conduce le proprie attività, nel rispetto di tutti gli attori coinvolti e dell'utilizzo 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

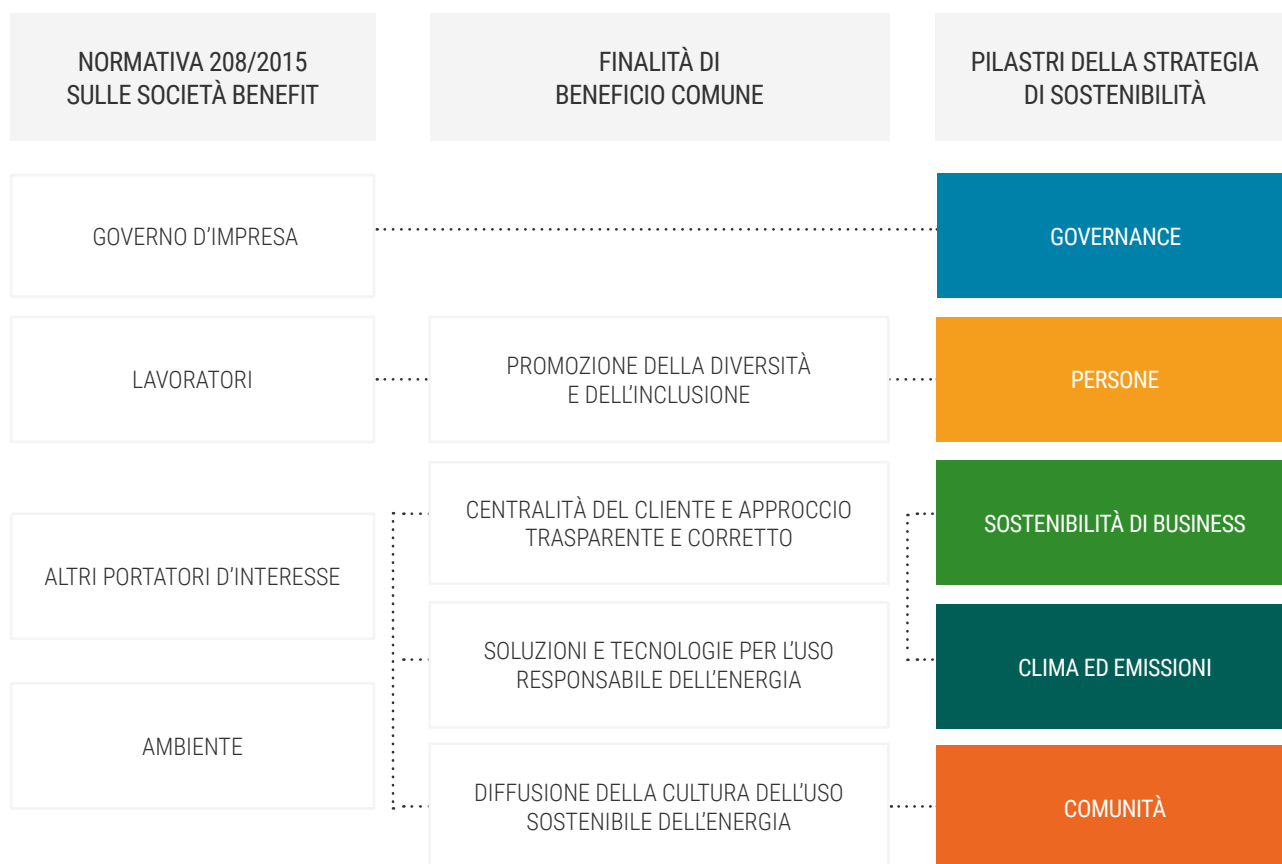
**Tutela e valorizzazione delle persone** di Plenitude, rispettando l'unicità di ognuna, garantendo l'**inclusione** e assicurando un percorso di **crescita** personale e professionale.

## 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**.

Le finalità di beneficio comune sono strettamente collegate ai pilastri della strategia di sostenibilità di Plenitude, così come alle dimensioni di approfondimento richieste alle Società Benefit dalla legge n°208/2015.

## La sinergia tra beneficio comune e strategia di sostenibilità



### 1.2.2

## Valore generato e distribuito

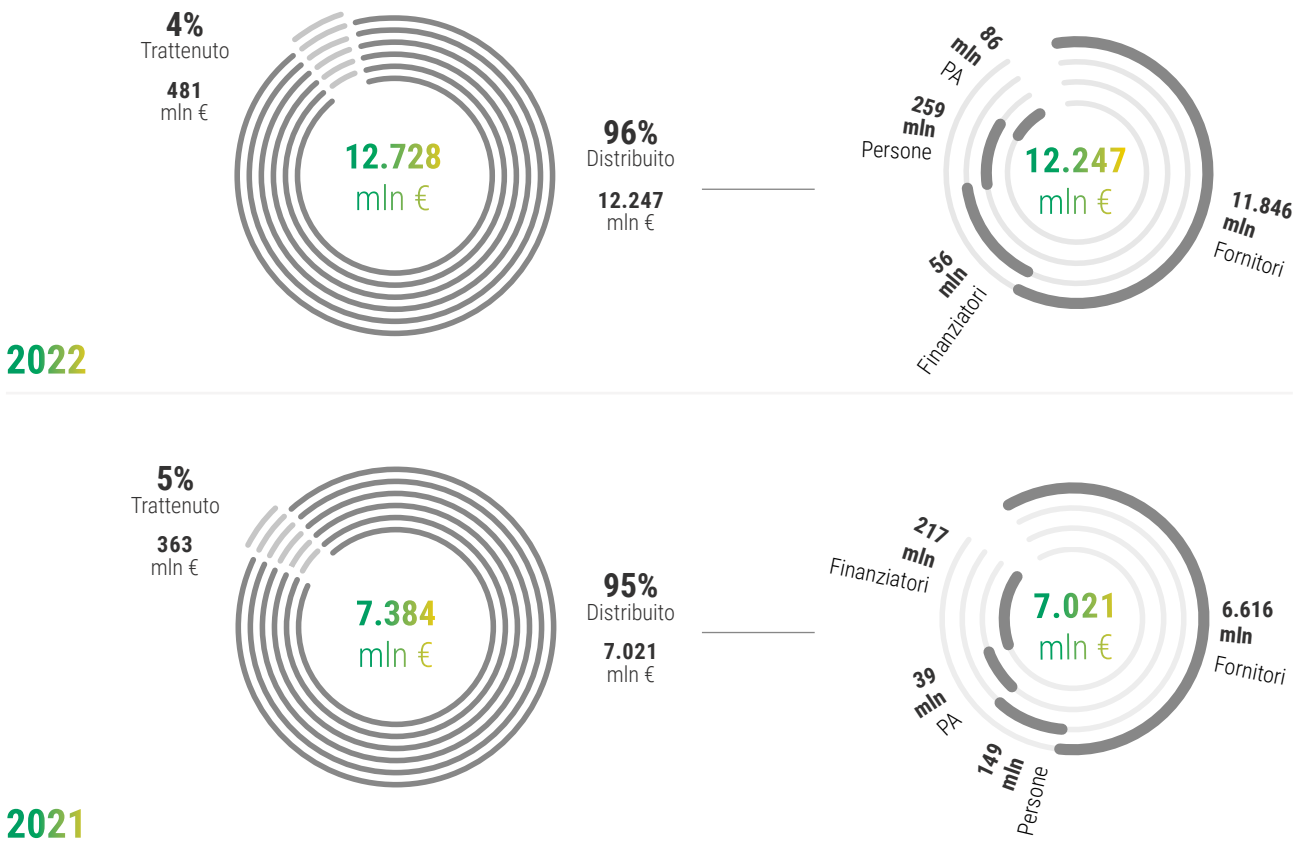
Il modello di business di Plenitude integra l'obiettivo di profitto con il perseguimento del beneficio comune volto alla creazione di valore per la collettività. Nel 2022, il valore economico generato da Plenitude è stato pari a **12.728 milioni di euro** (+72% rispetto ai 7.384 milioni registrati nel 2021): di cui, oltre il 96% – pari a circa **12.247 milioni di euro** – è stato distribuito ai diversi stakeholder.

Nello specifico, circa 11.846 milioni di euro (97% del valore distribuito) sono stati destinati a fornitori di beni e servizi (in particolare fornitori di gas naturale ed energia elettrica), mentre ai dipendenti sono stati distribuiti circa 259 milioni di euro (2% del valore distribuito), includendo stipendi, oneri sociali, TFR e altre spese per il personale con un incremento di oltre il 70% rispetto al corrispondente valore del

2021 (149 milioni) dovuto alla crescita dell'organico in linea con l'espansione della Società.

Nel corso dell'esercizio, sono stati distribuiti ai finanziatori 56 milioni di euro tra dividendi e oneri sull'indebitamento, e sono state pagate imposte per 86 milioni di euro.

## Valore economico generato



## L'impatto sulle Comunità

Essere Società Benefit significa unire agli obiettivi di profitto anche lo scopo di avere un impatto positivo sulla società, le comunità, le persone e l'ambiente. A tal fine, nel 2022 Plenitude, anche attraverso le Società controllate, ha investito circa 1,3 mln di euro in iniziative a supporto delle comunità locali, tra le quali:

### DONAZIONI

- Supporto a **Caritas Italiana** nel potenziare attività ed interventi di **contrasto alla povertà educativa**. In particolare, Plenitude ha sostenuto **10 progetti sul territorio italiano** (di cui 3 al Nord e 7 al Sud) coinvolgendo circa **600 ragazzi** tra i 10 e i 29 anni d'età. I ragazzi, provenienti da comunità svantaggiate, sono stati coinvolti in laboratori e attività per dare loro la possibilità di abbracciare il proprio talento e capire come coltivarlo in modo consapevole, con l'obiettivo di limitare l'abbandono scolastico e aiutare i NEET (giovani che non studiano e non lavorano) a costruire il proprio futuro. Alcuni esempi dei progetti supportati sono stati laboratori di teatro, di videomaking, di gestione delle emozioni, di "abilità integranti" per diversamente abili e corsi di preparazione ai test per selezioni universitarie. Grazie al sostegno di Plenitude, sono stati attivati tirocini professionali, interventi di rafforzamento e recupero scolastico e percorsi di socializzazione sportiva e di volontariato.



- Partnership con **Humana People to People** grazie alla quale sono state inviate in ogni sede Plenitude durante il periodo natalizio delle Ecobox per la raccolta di indumenti e giocattoli usati. In due settimane sono stati raccolti complessivamente 615 kg di indumenti e giochi che saranno destinati a persone in situazione di disagio o povertà, ovvero a bambini e adulti nei paesi nei quali Humana opera. La percentuale di abiti che saranno destinati al riutilizzo supera il 70%, il 25% circa sarà invece inviato a riciclo e una minima parte sarà destinata al recupero energetico. Tali capi consentiranno di risparmiare quasi 3,7 milioni litri di acqua, oltre 2.200 kg di CO<sub>2</sub> non emessa, 185 kg di pesticidi e 369 kg di fertilizzanti, che sarebbero altrimenti serviti per produrre nuovi abiti<sup>2</sup>. Questa iniziativa ha permesso anche la partecipazione a progetti di istruzione e formazione Humana in Brasile, India, Malawi, Mozambico e Zambia.

### INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ

- Plenitude, assieme a **Fondazione Eni Enrico Mattei (FEEM)** e all'**Associazione Nazionale Presidi (ANP)**, nel corso del 2022, ha avviato l'iniziativa "**Più conosco meno consumo**", che traccia un vero e proprio percorso di cittadinanza per gli alunni delle scuole elementari (in particolare dai 9 agli 11 anni). Il progetto tratta tematiche di sostenibilità energetica attraverso la media education e il benessere digitale. Il progetto si è svolto nelle città di Torino, Firenze, Roma, Bari, Palermo e Cagliari in dodici istituti comprensivi statali coinvolgendo **circa 900 alunni**.

### SPONSORIZZAZIONI

- Il 29 e il 30 Ottobre 2022 a Milano, Plenitude è stata sponsor della **RunForInclusion**, la prima corsa aperta a tutti, divertente e non competitiva, dove condividere i valori di diversità, inclusione, sostenibilità e celebrare l'unicità in ogni sua forma. La partecipazione a questa iniziativa è stata un'occasione importante per raccontare l'impegno di Plenitude verso tutte le tematiche di sostenibilità e per sottolineare quanto l'inclusione della diversità sia uno dei valori cardine per l'azienda.
- Iniziative culturali: **Bella Family**, il progetto, programmato nell'anno scolastico 2022-2023, nasce dall'esigenza di responsabilizzare le nuove generazioni sull'importanza di adottare in famiglia comportamenti "smart", ovvero orientati alla digitalizzazione dei servizi e a una maggiore sostenibilità delle scelte di consumo, allo scopo di ottenere non solo un risparmio in termini economici e di tempo, ma anche un minor impatto sull'ambiente.

2 - Fonti e metodologia per il calcolo del consumo evitato: Laura Farrant, "Environmental benefits from re cycling clothes", Technical University of Denmark, Department of Management Engineering, Quantitative Sustainability Assessment, Copenhagen, 2008. In merito al dato circa le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate si prega di fare riferimento al seguente link <https://euric-aisbl.eu/resource-hub/reports-studies/study-lca-based-assessment-of-the-management-of-european-used-textiles>

# 2

## L'impatto generato e gli obiettivi futuri

---

2.1	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	17
2.2	Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia	23
2.3	Promozione della diversità e dell'inclusione	31
2.4	Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto	37

## 2.1

# Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia



Concorrere a creare e a diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia è uno degli obiettivi che Plenitude si impegna a perseguire con costanza

e dedizione. A tal fine, in Italia, la Società investe in attività comunicative ed educative, nell'organizzazione di eventi e nello sviluppo di partnership con

l'obiettivo di condividere, all'interno e all'esterno informazioni, competenze ed esperienze che stimolino un consumo energetico consapevole ed efficiente.

FINALITÀ	OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO
<b>DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA</b>	COMUNICAZIONE	Sviluppo di iniziative volte ad incrementare la consapevolezza e orientare gli stili di vita.
	EDUCAZIONE	Sviluppo di iniziative di educazione, formazione e condivisione delle conoscenze e delle buone pratiche.
	PARTNERSHIP ED EVENTI	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> .

## 2.1.1

## Comunicazione

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>COMUNICAZIONE</b>	Coinvolgimento di influencer per sensibilizzare le persone a un uso responsabile del climatizzatore attraverso la creazione di contenuti social contrassegnati dall'hashtag #rinfrescatiresponsabilmente	Totalizzate 1.272.652 impression e 1.522 click al link per i contenuti in stories, con 21.123 post engagement. Ricezione di <b>commenti positivi</b> sotto i post degli influencer <span style="border: 1px solid green; border-radius: 10px; padding: 2px;">✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</span>	Valutazione dell'avvio di campagne di comunicazione volte a continuare l'attività di sensibilizzazione ai principi dell'uso responsabile e consapevole dell'energia nel 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proseguimento dell'iniziativa Magazine digitale Vitamina E</li> <li>Pubblicazione della pagina online "Guida al caro energia"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vitamina E: quasi 200.000 visite alla sezione e 178.000 visitatori unici</li> <li>Pubblicata la pagina online "Guida al caro energia"</li> </ul> <span style="border: 1px solid green; border-radius: 10px; padding: 2px;">✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</span>	In continuità con quanto realizzato nel 2022, predisposizione di un piano di contenuti che avranno l'obiettivo di continuare a mantenere validi i messaggi veicolati dalle iniziative 2022 "Vitamina E" e "Guida al caro energia" nel 2023
	Avvio della partnership con STEP Futurability District	Avviata la partnership con STEP Futurability District <span style="border: 1px solid green; border-radius: 10px; padding: 2px;">⊗ IN CORSO</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La partnership in questione verrà sostituita da progetti a partnership analoghe - ad esempio quella con il BASE di Milano - nel 2023</li> <li>Partecipazione all'iniziativa "M'illumino di meno"</li> </ul>

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 2022

Nel corso del 2022 è stata realizzata la campagna **Clima NoStress**, durante la quale sono stati coinvolti due profili Instagram con lo scopo di diffondere maggior consapevolezza sull'uso responsabile del climatizzatore attraverso la creazione di post e reel dal tono ironico e divertente. Questa strategia di influencer marketing ha permesso di ottenere 1.272.652 impression e 1.522 click al link con 21.123 post engagement. I commenti ricevuti sotto i post degli influencer sono stati positivi e gli utenti hanno apprezzato il tone of voice positivo e ironico della campagna.

Nel contesto dell'iniziativa **Vitamina E** - un progetto nato nel 2020 con l'obiettivo di raccogliere, all'interno di una sezione dedicata del sito agi.com, articoli, podcast e contenuti che raccontino la causa dell'efficientamento energetico e come concretamente viene supportata -, Plenitude si impegna nel sup-

portare i propri stakeholder a orientarsi nel miglior modo possibile in un contesto informativo sempre più complesso e frammentato. Nel 2022 Plenitude, in collaborazione con Agenzia Giornalistica Italiana (AGI), ha continuato a pubblicare sul sito web di AGI brevi articoli, video e podcast che raccontano come la Società gestisce le tematiche legate all'efficientamento energetico, raggiungendo un numero di visite del magazine pari a circa 200.000.

La pagina online "**Guida al caro energia**" ha permesso 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 e grazie a soluzioni più adatte ai diversi contesti abitativi. Nei primi quattro mesi dal lancio della pagina sono stati raggiunti 12.964 utenti.

Nel 2022, Plenitude ha avviato una partnership con **STEP FuturAbility District**, 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 uno spazio 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 ha presenziato, in qualità di partner tecnologico e innovativo, all'interno dello spazio espositivo di Fastweb, in cui ha avuto modo di condividere le proprie conoscenze e competenze e di raccontare il posizionamento di Plenitude come Società attenta a tematiche come la sostenibilità, l'innovazione e la loro accessibilità.

## Obiettivi futuri

In continuità con quanto realizzato nel 2022, Plenitude si impegna a predisporre nuovi contenuti relativi a tematiche legate all'efficientamento energetico nel contesto dalle iniziative 2022 "**Vitamina E**" e "**Guida al caro energia**". Nell'ottica di raggiungere una platea sempre più ampia di stakeholder, Plenitude si prefigge anche di formalizzare **nuove partnership**, tra

cui quella con il BASE di Milano e di avviare **campagne di comunicazione** volte a raccontare come utilizzare le proprie tecnologie per promuovere un utilizzo dell'energia più efficiente e responsabile.

Inoltre, nel corso del 2023, in particolare in occasione della giornata Giornata Nazionale del Risparmio

Energetico, Plenitude si prefigge di partecipare all'iniziativa "**M'illumino di meno**", che Caterpillar e Rai Radio 2 organizzano annualmente dal 2005 con lo scopo di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale e del risparmio delle risorse, in modo da sensibilizzare il pubblico a un utilizzo consapevole dell'energia.

## 2.1.2 Educazione

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
EDUCAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione «Feeling the Energy» al Fuorisalone 2022</li> <li>• Avvio del progetto «Più conosco, meno consumo» realizzato in collaborazione con EniScuola nel 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Feeling the Energy</b>, esperienza multisensoriale realizzata insieme allo studio di Carlo Ratti e Italo Rota, il cui obiettivo era quello di far conoscere l'energia attraverso i 5 sensi.</li> <li>• Avvio del progetto «Più conosco, meno consumo»</li> </ul> <p>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</p>	In continuità con il 2022, valutazione dell'avvio di progetti che uniscano il mondo dell'arte e quello dell'energia nel 2023
	Tramite Evolvere: proseguimento delle rubriche #evoleregreen e #evolereyoung e sviluppo della campagna delle B Corp #UnlockEducation nel corso del 2022	Tramite Evolvere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliamento del <b>Magazine Adesso</b> con tematiche legate ai temi dell'energia sostenibile, raggiungendo circa <b>20.000 iscritti</b>. Pubblicazione di <b>55 articoli</b> nel 2022, raggiungendo oltre <b>50.000 utenti</b> e oltre <b>100.000 visualizzazioni di pagina</b></li> <li>• Sostegno e diffusione sui social della campagna 2021/22 delle B Corp</li> </ul> <p>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</p>	Nel 2023, tramite Evolvere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Partecipazione ad eventi</b> per promuovere la cultura della transizione energetica</li> <li>• <b>Sviluppo di nuovi progetti educational</b> per i più piccoli</li> </ul>
	Tramite BeCharge: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardizzazione del format di edutainment "La Via Elettrica"</li> <li>• Continuazione della pubblicazione di contenuti digitali di educazione all'e-mobility nel 2022</li> </ul>	Tramite BeCharge: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione della standardizzazione del format di edutainment «La Via Elettrica»</li> <li>• Pubblicazione di <b>40 articoli dedicati all'e-mobility</b>, <b>100 newsletter</b> condivise e <b>130.000 utenti</b> contattati</li> </ul> <p>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</p>	Nel 2023, tramite Be Charge: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizzazione di altri format educational</b> per il mondo scuole, a tema e-mobility</li> <li>• Riedizione del format di edutainment «La Via Elettrica»</li> <li>• Continuazione della pubblicazione di contenuti digitali di educazione e gamification relativi all'e-mobility</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 2022

Nel 2022, Plenitude ha sviluppato l'installazione "**Feeling the energy**" presentandola al Fuorisalone 2022 di Milano 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 è stato accompagnato nella scoperta del valore dell'energia e di come essa si rivela in varie forme: suono, luce e ven-

to. Feeling the Energy è stata premiata "**Installazione più Interattiva**" ai **Fuorisalone Awards 2022** ed è stata apprezzata dall'85% dei visitatori. Nell'arco di una settimana sono stati registrati 6.479 ingressi presso l'installazione, inoltre 30 articoli di stampa nazionali e 99 articoli web hanno trattato l'argomento. Grazie anche al coinvolgimento di talent che hanno contribuito a raccontare l'opera, sono state registrate 376.935 *influencer impression*.

L'installazione è poi stata portata, nel mese di ottobre 2022, al Jardin Botánico di Madrid, con l'obiettivo di proseguire il racconto avviato in Italia anche in una delle aree geografiche in cui Plenitude è presente con progetti legati allo sviluppo del mercato delle energie rinnovabili. Inoltre, in collaborazione con la Fondazione Eni Enrico Mattei (FEEM) e all'Associazione Nazionale Presidi (ANP), Plenitude ha avviato il Progetto "Più conosco, meno consumo"<sup>3</sup>.

3 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare la sezione "[l'impatto sulle Comunità](#)".

Nel corso del 2022, la controllata Evolvere si è occupata di sviluppare ulteriormente il magazine "Adesso", raggiungendo la quota di circa **20.000 iscritti alla newsletter**, in aumento del 67% rispetto all'anno precedente. Grazie alla pubblicazione di **55 articoli** nel 2022, Evolvere è riuscita a raggiungere un pubblico di oltre **50.000 utenti** e oltre **100.000 visualizzazioni di pagina**. Il magazine si è rivelato essere uno strumento utile per rafforzare il legame esistente con i giovani e gli utenti interessati ai temi dell'energia sostenibile.

## **Pubblicazione di 40 articoli dedicati all'e-mobility, 100 newsletter condivise e 130.000 utenti contattati**

Ad aumentare è stata anche la pubblicazione degli articoli delle rubriche, **#evolveregreen** e **#evolvereyoung**, dedicate ai temi chiave in ambito sostenibilità, contenuti che vengono poi riproposti anche in veste grafica sulle piattaforme Facebook e Instagram. All'interno delle rubriche sono stati pubblicati 15 articoli con approfondimenti su tematiche quali il risparmio, la cultura della sostenibilità e altre curiosità relative all'energia rinnovabile. Al fine di raggiungere un pubblico am-

pio ed intergenerazionale, Evolvere ha anche partecipato a diversi eventi, parlando sia agli adulti, che hanno potuto cimentarsi con il quiz dedicato alle energie rinnovabili, che ai bambini. Evolvere, attraverso la fiaba "Storia dei valorosi amici che salvarono il Bel Regno", realizzata dal blog MammaOca<sup>4</sup>, racconta le potenzialità dell'energia solare ai bambini.

Evolvere ha poi partecipato alla campagna **#UnlockTheChange**, nata durante il primo lock down e promossa dalle B Corp italiane con l'obiettivo di sensibilizzare imprese e cittadini sulla necessità di muoversi verso un nuovo modello economico che consideri, oltre al profitto, anche l'impatto positivo di un'azienda sulle persone, sull'ambiente e, più in generale, su tutti gli stakeholder.

Nel 2021, Plenitude tramite la controllata Be Charge, aveva pensato al format esperienziale per le famiglie **"La Via Elettrica-Kids drive the change"**, in grado di avvicinare e coinvolgere le persone rispetto al tema della mobilità elettrica in modo ingaggiante e divertente. Come si era prefissata, nel 2022 BeCharge ha lavorato alla standardizzazione del format, che è stato presentato sia all'Umbria Green Festival che al Natale degli Alberi a Milano. Inoltre, al fine di promuovere il progetto ha realizzato un'installazione durante il Fuorisalone 2022 di Milano che ha consentito ai visitatori di entrare in contatto con il mondo di Be Charge.

## **Circa 20.000 iscritti (+67% vs 2021) alla newsletter e 50mila utenti unici sul magazine "Adesso" di Evolvere con 100.000 visualizzazioni di pagina**

Inoltre, Plenitude tramite BeCharge ha proseguito nell'intento di raccontare l'e-mobility e la sua evoluzione attraverso diversi canali digitali: le rubriche sui canali social, il blog BeCharge e una newsletter dedicata bisettimanale. Nel 2022, ha realizzato oltre 40 articoli suddivisi nelle 4 rubriche e-mobility tips, e-mobility news, e-mobility green travel, e-mobility life. Inoltre, ha condiviso oltre 100 newsletter e demo con contenuti educativi rivolti alla community e-driver di BeCharge, che nel 2022 contava oltre 130.000 contatti profilati. Tra i contenuti prodotti, si segnalano le rubriche e-mobility education tra cui "Falsi miti vs real", "Charge the question" e "E-quiz", che hanno registrato oltre 19 milioni di impression social sui canali Facebook e Instagram (+36% rispetto al 2021), coinvolgendo oltre 550.000 utenti.

## Obiettivi futuri

Al fine di perseguire il proprio obiettivo di sensibilizzazione ad un consumo energetico consapevole, per il 2023 Plenitude sta valutando di avviare progetti dedicati alla **rappresentazione dell'energia attraverso l'arte**.

Plenitude, anche per mezzo di BeCharge ed Evolvere continuerà **nell'attività di promozione della cultura della sostenibilità** con la condivisione di contenuti rivolti a tutta la platea dei suoi stakeholder. In continuità con quanto realizzato nel 2022, è in fase di valutazione l'avvio di progetti che uniscano il mondo dell'arte e quello dell'energia a scopi educativi.

Evolvere continuerà, anche nel 2023, ad elaborare diversi tipi di contenuti sulla sostenibilità e sulla transizione energetica, in cui non mancherà di diffondere anche le conoscenze

e best practice acquisite all'interno dei network B Corp e Quinto Ampliamento. Al fine di coinvolgere i propri stakeholder, la Società si impegna sia a condividerli sui canali social che a partecipare fisicamente ad eventi.

Nell'ottica invece di **stimolare i più giovani** in merito alle tematiche in oggetto, continueranno le attività di pubblicazione all'interno del magazine online "Adesso" delle rubriche #evolveregreen e #evolvereyoung. Infine, per raggiungere anche i più piccoli e le loro famiglie, continuerà anche la collaborazione iniziata durante l'anno di Evolvere con il blog MammaOca per la fiaba "Storia dei valorosi amici che salvarono il Bel Regno".

In linea con Evolvere, anche il Content Hub Magazine Be Charge si arricchirà di **nuovi contenuti e-mobility**, in particolare saranno previste nuove col-

laborazioni sul tema del green travel. Verranno esplorati anche nuovi modi di comunicare, tra cui la gamification (metodologia di insegnamento che usa il gioco per favorire il coinvolgimento emotivo), i podcast e altri canali di interazione. A tal proposito, si prevede l'attivazione del canale TikTok dedicato, con l'obiettivo di raggiungere anche le nuove generazioni.

Anche BeCharge, continuerà a lavorare al format edutainment "**La Via Elettrica**", con l'obiettivo di coinvolgere ed avvicinare in modo divertente sempre più persone. Il format verrà riproposto durante festival e attivazioni territoriali, in ogni occasione in cui sarà possibile. A tal proposito, è già prevista l'edizione del format "La Via Elettrica durante il Fuorisalone di Milano 2023".

### 2.1.3

## Partnership ed eventi

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>PARTNERSHIP ED EVENTI</b>	Sviluppo delle seguenti partnership: TEDx Milano, Assobenefit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preso parte agli eventi TEDx Micro e Macro e TEDx Sostenibilità</li> <li>• Adesione ad Assobenefit</li> </ul> <p>✓ OBIETTIVO RAGGIUNTO</p>	Valutazione della partecipazione a <b>manifestazioni analoghe</b> che permettano di veicolare contenuti affini nel 2023
	Partnership ai seguenti eventi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• FirenzeRocks</li> <li>• The Island Experience a Pantelleria</li> <li>• Primavera Sound a Barcellona</li> </ul>	Plenitude ha partecipato a diversi eventi musicali, con interventi di efficientamento energetico e diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia: FirenzeRocks, The Island Experience a Pantelleria, Primavera Sound a Barcellona (>700.000 presenze totali)	Valutazione della partecipazione, in qualità di partner, a <b>progetti di efficientamento energetico</b> in occasione di eventi musicali nel 2023

Al fine di ampliare la propria capacità di diffusione di buone pratiche per l'uso responsabile dell'energia, Plenitude attiva **partnership** con attori chiave del territorio ed organizza **eventi culturali e formativi**.

## Performance 2022

Nel 2022, Plenitude ha partecipato ad una serie di eventi, supportandone le organizzazioni con azioni concrete, con il fine ultimo di supportare la diffusione della cultura della sostenibilità, in particolare:

**TEDx Milano:** a maggio sono stati organizzati gli eventi TEDx - Micro e Macro - al Teatro Franco Parenti di Milano. A novembre è stato organizzato il TEDx a tema sostenibilità, sempre al Teatro Franco Parenti. Attraverso il sostegno a queste iniziative Plenitude ha dimostrato l'impegno nella divulgazione di argomenti e strumenti utili a comprendere al meglio la transizione energetica. Gli eventi hanno registrato un afflusso di 500 persone a serata, oltre alla partecipazione online attraverso diretta streaming.

**Firenze Rocks:** Plenitude ha contribuito alla realizzazione dell'evento attraverso l'efficientamento dell'area backstage del Festival, alimentata grazie a un

gruppo elettrogeno ibrido, e dell'area food, con innovative celle frigorifere a basso consumo. Inoltre, nell'area Plenitude era possibile rilassarsi ricaricando il proprio smartphone grazie a pannelli fotovoltaici. L'evento ha ospitato 200.000 spettatori totali in 4 giorni.

**The Island Experience a Pantelleria:** Plenitude ha partecipato all'evento contribuendo con l'installazione di colonnine elettriche e pannelli fotovoltaici, questi ultimi sono poi stati donati al comune ospitante per contribuire al raggiungimento dell'obiettivo di diventare la prima isola carbon free in Italia. Il festival ha registrato 2.400 presenze totali.

**Primavera Sound Barcellona:** Plenitude ha preso parte al Festival musicale che ha avuto luogo in Spagna, realizzando opere di efficientamento energetico che hanno contribuito a rendere il Festival più sostenibile. In particolare, Plenitude ha installato delle batterie permettendo

di alimentare con energia rinnovabile uno dei palchi utilizzati dagli artisti e ha installato pannelli fotovoltaici sull'area merchandising. Il Festival ha registrato 500.000 presenze totali.

Plenitude nel 2022 ha aderito ad Asso-benefit, che ha l'obiettivo, inter alia, di:

- Promuovere l'affermazione e la diffusione di buone prassi nell'esercizio di quanto previsto dalla legge istitutiva delle Società Benefit anche nella tutela degli interessi collettivi delle associate;
- Stimolare il continuo perfezionamento ad opera del mercato e la corretta applicazione di governance aziendali e strumenti di misura, controllo e rendicontazione per le Società Benefit;
- Monitorare le attività di studio e ricerca sulle Società Benefit, ricevendo informazioni e promuovendo il miglioramento della legislazione.

## Obiettivi futuri

In ottica futura ed in continuità con il precedente anno, Plenitude sta valutando di confermare la propria partecipazione ad **eventi a scopo educativo**

al fine di continuare a diffondere la cultura della sostenibilità. Inoltre, sta valutando di prendere parte, in qualità di partner, ad iniziative finalizzate al ri-

sparmio e all'efficienza energetica nel contesto di **eventi musicali**.



## 2.2

# Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia



Operando nel settore energetico, Plenitude è consapevole del ruolo fondamentale che può svolgere a favore della transizione energetica.

La Società ha definito una strategia di decarbonizzazione che si prefigge

di raggiungere la neutralità carbonica Scope 1, 2 e 3 al 2040, attraverso l'incremento di capacità installata degli impianti di produzione di energia rinnovabile, l'offerta di soluzioni energetiche, ad esempio interventi di risparmio energetico e di fotovoltaico

distribuito per la casa e per le imprese la progressiva compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla combustione di gas da parte dei clienti e lo sviluppo di servizi per la mobilità elettrica.

FINALITÀ	OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO
<p><b>SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA</b></p>	ENERGIA RINNOVABILE	Ampliamento della produzione e della vendita di energia rinnovabile per i clienti.
	EFFICIENZA ENERGETICA	Sviluppo di soluzioni per i clienti al fine di incrementare l'efficienza energetica.
	MOBILITÀ ELETTRICA	Ampliamento della rete di punti di ricarica per i veicoli elettrici alimentate con energia rinnovabile, in modo capillare sul territorio italiano ed estero.

## 2.2.1

**Energia rinnovabile**

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURA
<b>ENERGIA RINNOVABILE</b>	Oltre 2 GW di capacità degli impianti di produzione di energia rinnovabile installata nel 2022	2,2 GW di capacità installata degli impianti di produzione di energia rinnovabile (46% eolica e 54% fotovoltaica), che hanno consentito di produrre <b>2,55 TWh di energia rinnovabile</b> . Nel 2022 sono state evitate emissioni pari a <b>1.211 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>eq</b> (+ 136,5% rispetto al 2021) <b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	Oltre 3 GW di capacità installata da impianti di produzione di energia rinnovabile nel 2023
	Aumento della fornitura di energia elettrica rinnovabile certificata nel 2022	12,5 TWh di energia elettrica certificata venduta con garanzie d'origine europee in Europa <b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	Ulteriore aumento della fornitura di energia elettrica rinnovabile certificata nel 2023
	Estensione del progetto di termografia tramite l'utilizzo di un drone nel 2022	Nel 2022 le ispezioni termografiche tramite drone sono state estese a 13 impianti in Italia (8 impianti) e in Francia (5 impianti) rispetto all'impianto pilota condotto in Italia nel 2021 <b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	Nel 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuare le <b>ispezioni termografiche</b> tramite drone</li> <li>Avviare la sperimentazione di ispezione delle <b>pale eoliche</b> tramite drone</li> </ul>

Il 2022 ha visto Plenitude rafforzare la propria presenza nelle rinnovabili raggiungendo una capacità installata di 2,2 GW, raddoppiando il risultato del 2021 e ampliando la pipeline progettuale fino a circa 13 GW. Tale crescita è stata ottenuta attraverso lo sviluppo organico di progetti negli Stati Uniti, in Kazakistan e in Spagna, nonché tramite acquisizioni in Europa e negli Stati Uniti.

**Performance 2022**

In Italia, la Società ha completato l'acquisizione di **PLT Energia**, importante player nel settore energetico con un portafoglio che include oltre 400 MW di asset in Italia, una pipeline di progetti in fase di sviluppo<sup>5</sup> in Italia e Spagna e una base di 90 mila clienti retail in Italia. La crescita ha riguardato anche **GreenIT**, la joint venture dedicata alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili in Italia, nata da una partnership tra CDP Equity<sup>6</sup> e Plenitude. GreenIT ha infatti acquisito dal Gruppo Fortore Energia, un portafoglio costi-

tuito da quattro parchi eolici onshore operanti in Italia con una capacità totale di 110 MW, di cui 56 MW in quota Plenitude.

In Spagna, Plenitude ha acquisito l'impianto eolico El Monte che, con i suoi 105 MW e turbine da 5,5 MW, rappresenta il parco eolico più grande in portafoglio, oltre ad aver completato l'impianto fotovoltaico di Cerillares di 50 MW. Anche negli Stati Uniti, più precisamente in Texas, Plenitude ha ampliato significativamente il proprio

portafoglio con l'acquisto di un impianto fotovoltaico di 266 MW e il completamento di un altro impianto per ulteriori 263 MW.

Nel 2022 Plenitude ha conseguito l'obiettivo annunciato di incrementare la capacità installata fino a oltre 2 GW, raggiungendo il valore di **2,2 GW**, raddoppiando il dato di fine 2021 (1,1 GW). Tale capacità è localizzata per il 37% sul territorio nazionale e per il 63% all'estero (principalmente Stati Uniti, Spagna e Francia), ed è riferita per il **54%**

5 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare la seguente pagina: [Plenitude si rafforza in Italia e in Spagna: firmato accordo per l'acquisizione del 100% di PLT](#)

6 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare la seguente pagina: [GreenIT acquisisce progetti eolici per 110 MW in Italia](#)

a impianti fotovoltaici e per il restante 46% a impianti eolici. La produzione di energia rinnovabile è pari a 2,55 TWh nel 2022, quasi triplicata rispetto al 2021 (1 TWh), ed è localizzata all'estero per circa il 70% (principalmente Stati Uniti, Spagna e Kazakistan) ed in Italia per il restante 30%. Conseguentemente, nel 2022 sono state evitate emissioni pari a **1.211 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>eq (tCO<sub>2</sub>eq)**<sup>7</sup>, con un **aumento del 136,5%** rispetto alle emissioni evitate nel 2021, pari a 512 mila tCO<sub>2</sub>eq.

Da aprile 2022, Plenitude offre a tutti i propri clienti del segmento *Business To Consumer* energia **certificata tramite garanzie d'origine** di provenienza europea, come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili<sup>8</sup>. Ciò ha permesso di arrivare al 2022 a circa **12,5 TWh di energia elettrica certificata** tramite garanzie di origine, su un totale di energia fornita sul mercato europeo pari a circa 18,8 TWh.

## Obiettivi futuri

Nel 2023, Plenitude intende espandere ulteriormente il proprio portafoglio in gestione, **superando i 3 GW di capacità installata**<sup>10</sup> e, in un'ottica di lungo termine, si prefigge di superare i 7 GW entro il 2026 e oltre 15 GW nel 2030. Sulla base delle previsioni prospettiche, entro il 2040 la capacità di produ-

Inoltre, per guidare il cambiamento in un contesto esterno in continua evoluzione, Plenitude ricerca innovazioni in grado di promuovere lo sviluppo sostenibile di nuove soluzioni di business e tecnologiche, anche grazie alla creazione di partnership con startup e aziende di riferimento nel settore. È proprio in quest'ottica che, attraverso Eni Joule<sup>9</sup>, Plenitude ha selezionato una start-up che propone una soluzione micro-eolica a geometria variabile con auto adattamento passivo, in grado di produrre energia anche con venti deboli, intermittenti e di breve durata. Plenitude ha poi avviato gli sviluppi della tecnologia verso le applicazioni residenziali che, trovandosi tipicamente a quote basse, spesso si trovano in tali condizioni.

Al contempo, Plenitude ha esteso il progetto avviato nel 2021, che prevede l'utilizzo di droni per le **ispezioni termografiche**, a 13 impianti distribuiti tra Italia e Francia. Nei moduli fotovoltaici, i malfunzionamenti a livello di singola

zione di energia elettrica da fonti rinnovabili derivante da impianti proprietari sarà in grado di soddisfare il fabbisogno energetico della base clienti.

In aggiunta, la Società si impegna ad **estendere** il progetto che prevede l'**ispezione termografica tramite drone**

cella, possono influenzare la performance del modulo e della stringa fotovoltaica a cui esso appartiene. Nel causare perdite di produzione, il malfunzionamento presenta solitamente un anomalo aumento della temperatura in determinati punti. In situazioni del genere, l'analisi termografica del funzionamento dell'impianto fotovoltaico è una procedura semplice e rapida per capire dove intervenire, consentendo di ridurre le perdite di produzione.

In sintesi, la termografia è in grado di rilevare isolamenti, perdite, infiltrazioni, umidità e risulta quindi essere fondamentale per condurre misurazioni precise e individuare immediatamente zone energeticamente critiche. In particolare, rispetto alla tradizionale termografia effettuata a terra, le ispezioni termografiche effettuate con i droni consentono di esaminare un numero maggiore di moduli fotovoltaici in minor tempo incrementando l'efficienza delle operazioni nonché la sicurezza dell'operatore stesso.

anche ad altri impianti e ad avviare un progetto pilota in Italia per l'utilizzo di droni anche per le ispezioni delle pale degli impianti eolici. Infine, nel corso del 2023 sono previsti **test** nel campo dell'**innovativa tecnologia eolica** sviluppata nel 2022.

7 - Le emissioni evitate rappresentano la quantità di CO<sub>2</sub>eq che sarebbe immessa in atmosfera a parità di produzione elettrica con l'attuale mix di generazione dei vari paesi produttori. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo [3.1.2. Metodologia di calcolo](#).

8 - 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.

9 - La scuola di Eni per l'impresa, che dal 2020 supporta la crescita di imprese sostenibili con percorsi di formazione e programmi di accelerazione. Per ulteriori informazioni, si invita a visitare la seguente pagina: [La nostra mission per l'innovazione | Joule Eni](#)

10 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare la seguente pagina: [2023 Capital Markets Update & Full Year Results](#)

## 2.2.2

## Efficienza energetica

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
EFFICIENZA ENERGETICA	Tramite SEA: <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuazione degli Interventi tramite servizi di CappottoMio ed Energy Performance Contract</li> <li>Continuazione dell'attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica o certificati bianchi</li> </ul>	Interventi di riqualificazione energetica che hanno consentito di evitare l'emissione di circa <b>57.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq</b> nel 2022 (+168% rispetto al 2021) <b>da parte dei clienti finali</b> <b>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	Tramite SEA, nel 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuazione interventi di efficientamento energetico (<b>CappottoMio</b>)</li> <li>Consolidamento e crescita in ambito <b>Energy Performance Contract</b></li> <li>Continuazione attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento di <b>Titoli di Efficienza Energetica o certificati bianchi</b></li> </ul>
	Tramite Evolvere: 28 MW di capacità installata da impianti fotovoltaici di proprietà (in quota Plenitude)	Tramite Evolvere: 28 MW di capacità installata da impianti fotovoltaici di proprietà (in quota Plenitude) <b>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	Tramite Evolvere, nel 2023: Continuo impegno nell'installazione di capacità fotovoltaica a favore dei potenziali prosumer
	Completamento attività preliminari di sviluppo per la gestione delle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)	L'impegno di Plenitude per la realizzazione delle Comunità energetiche è continuato sul piano tecnologico, divulgativo, normativo e operativo. Tuttavia, le attività preliminari di cui all'obiettivo 2022 risultano ancora non concluse a seguito del mancato completamento dell'assetto normativo <b>⊗ IN CORSO</b>	Nel 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estendere le funzionalità dei supporti informatici per indurre modifiche comportamentali al consumo</li> <li>Completare le attività preliminari di sviluppo per la gestione delle Comunità energetiche</li> <li>Iniziare l'attività commerciale per la realizzazione delle CER</li> </ul>

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, di ridurre gli impatti legati alla sua produzione. Grazie all'acquisizione di importanti realtà quali Sea (la società ESCO – Energy Service Company – di Plenitude), Evolvere ed Enea e alla collaborazione con un'ampia rete di business partner, Plenitude offre ai suoi clienti una vasta gamma di soluzioni di efficientamento energetico attraverso **interventi di riqualificazione energetica** sugli edifici e **l'installazione di impianti fotovoltaici** nei diversi Paesi in cui l'area di business "Retail" opera.

## Performance 2022

Come si era prefissata nel 2021, nel corso del 2022, Plenitude ha continuato ad offrire ai propri clienti diversi interventi di riqualificazione energetica.

In particolare, con il servizio "**CappottoMio**" Plenitude, tramite la Società controllata SEA, ha intrapreso interventi di riqualificazione energetica e consolidamento antisismico in edifici

condominali e unifamiliari che hanno consentito di evitare circa 35.000 tCO<sub>2</sub>eq (con un aumento del 62% rispetto al 2021). Inoltre, attraverso la sottoscrizione di **energy performance contract (EPC)**<sup>11</sup>, Plenitude e SEA hanno realizzato interventi di riqualificazione e di efficientamento energetico per clienti industriali quali grandi imprese e PMI, grazie ai quali hanno potuto evi-

tare, nel corso del 2022, l'emissione di 2.669 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq. Nondimeno, Plenitude continua a portare avanti anche l'attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento dei **Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**, che nel 2022 ha permesso di evitare l'emissione di 19.610 tCO<sub>2</sub>eq. Nel complesso, le emissioni evitate grazie agli interventi di riqualificazione energetica da parte

11 - 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.

del mercato finale ammontano a circa **57.000 tCO<sub>2</sub>eq<sup>12</sup>**.

Attraverso la controllata **Evolvere**, Plenitude fornisce **servizi di vendita, installazione, gestione e monitoraggio di impianti fotovoltaici** direttamente presso i clienti finali, che diventano così "prosumer" ovvero consumatori che producono e consumano energia rinnovabile, immagazzinando l'energia non utilizzata e reimmettendo in rete quella in eccesso. Nel 2022, la capacità installata da impianti fotovoltaici di proprietà Evolvere sul territorio italiano

è risultata pari a 40 MW, di cui 28 MW in quota Plenitude.

Evolvere raggruppa oltre **160mila prosumer** di tutta Italia attraverso la community digitale **My Solar Family**, 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 stoc-

caggio e i flussi energetici, per massimizzare l'efficienza e l'autoconsumo di energia, rendendo l'investimento virtuoso e utilizzando energia rinnovabile.

Nel 2022 è stato raggiunto un accordo per la costituzione di una Joint Venture tra Plenitude ed Elmet, società del Gruppo Costruzioni Turistiche Immobiliari (Cotim) che si dedicherà alla progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione di un sistema energetico per il soddisfacimento del fabbisogno dello smart district di Chorus Life a Bergamo.

## 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 necessaria 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 ad affiancare le CER per tutta la durata della vita utile della Comunità e degli impianti. Per questo, la Società segue da ormai più di tre anni il percorso nor-

mativo (non ancora concluso) che sta portando allo sviluppo delle comunità in Italia e nel 2022 si è impegnata su diversi fronti.

Tra cui: quello tecnologico (es.: sviluppo applicazioni e software), divulgativo (es.: incontri e workshop con associazioni) e normativo (es.: partecipazione alle consultazioni normative in materia). Tuttavia, il percorso preparatorio ha subito dei rallentamenti e a fine 2022 non era ancora concluso. Il ritardo è stato determinato dalla scarsa domanda di progettazione e avvio di CER dovuto alla attesa che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) completassero l'assetto normativo e avviassero la pubblicazione dei bandi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) riservati alle CER.

Il completamento dell'assetto normativo previsto nei primi mesi del 2023 permetterà di eliminare le incertezze e di completare il percorso preparatorio, oltre a creare fiducia nei

promotori delle CER e far partire la domanda. In particolare, sul fronte operativo ha attivato, in collaborazione con Evolvere e con RSE, il **progetto EvoNaRse** che coinvolge un condominio composto da 30 unità abitative e due esercizi commerciali situati al piano terra dell'edificio. Nello stabile, la Società ha realizzato un impianto fotovoltaico da 10 kWp sul tetto e un sistema di accumulo a batterie da 5 kW/12 kWh nei locali tecnici. L'energia generata dai pannelli solari è impiegata direttamente (o tramite accumulo) per alimentare in via prioritaria i servizi comuni, la produzione residua è destinata invece alla condivisione con i condomini che hanno aderito al progetto.

Uno degli aspetti più interessanti di EvoNaRse è la soluzione integrata per il monitoraggio in tempo reale dell'energia, quella prodotta dai moduli fotovoltaici sul tetto, quella accumulata nelle batterie e quella consumata da ciascun utente.

12 - Le emissioni evitate riferite a interventi di riqualificazione comprendono CappottoMio, EPC e TEE e fanno riferimento al risparmio di energia dovuto all'efficientamento energetico degli edifici. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo [3.1.2. Metodologia di calcolo](#).

## Obiettivi futuri

Nel settore dell'efficientamento energetico Plenitude **continuerà nell'implementare la proposizione di servizi di riqualificazione energetica** per condomini, industrie e PMI. Nel corso del 2023 proseguirà la realizzazione degli interventi tramite il servizio Cappotto-Mio e tramite gli Energy Performance Contract (EPC). Continuerà anche l'attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Evolvere conferma il proprio impegno e i propri obiettivi nel proseguimento

dell'installazione di capacità fotovoltaica a favore dei potenziali prosumer, anche a fronte di un contesto regolatorio del settore rinnovabile in continua evoluzione.

Nel 2023, è previsto l'avvio della progettazione e realizzazione di un sistema energetico per il soddisfacimento del fabbisogno dello **smart district Chorus Life a Bergamo**. Il sistema energetico sarà gestito con un innovativo sistema di dispacciamento dinamico basato su algoritmi di intelligenza artificiale che consentirà di

minimizzare le emissioni di CO<sub>2</sub>.

In ambito smart district sono in corso ulteriori valutazioni di iniziative finalizzate a massimizzare l'efficienza energetica del distretto urbano e alcune iniziative per la **realizzazione di Comunità Energetiche**.

Si prevede anche un crescente coinvolgimento di Plenitude in iniziative legate all'emissione di bandi (es. PNRR) europei, nazionali, regionali legati al mondo dell'efficienza energetica.

### 2.2.3

## Mobilità elettrica

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>MOBILITÀ ELETTRICA</b>	Tramite Be Charge: 12.950 punti di ricarica totali installati sul territorio italiano ed europeo a fine 2022	13.093 punti di ricarica per veicoli elettrici installati dalla controllata Be Charge, che nel 2022 hanno consentito di evitare l'emissione in atmosfera di <b>7.405 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq</b> (+279 % rispetto al 2021) da parte dei veicoli elettrici in mobilità <b>✓ OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	Tramite BeCharge: Circa 20.000 punti di ricarica installati al 31/12/23
	Tramite Be Charge, avanzamento di progetti di sviluppo nel 2022 in ambito di: <ul style="list-style-type: none"> <li>Demand response: algoritmi di ottimizzazione e di real time despatching</li> <li>Storage stazionario</li> <li>Prodotti digitali</li> </ul>	Tramite BeCharge: sviluppo di prodotti basati su big data & advanced analytics: <ul style="list-style-type: none"> <li>Demand Response: qualificazione di infrastrutture di ricarica al progetto UVAM</li> <li>Storage stazionario: 4 unità ordinate e consegnate</li> </ul> <b>⇒ IN CORSO</b>	Tramite BeCharge, nel 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>Demand Response: sviluppo algoritmi per il V1G e abilitazione del V2G</li> <li>Storage stazionario: In approvazione ordine per ulteriori 4 unit</li> <li>Finalizzare un prodotto da condividere con target selezionati di clienti e partner potenziali</li> </ul>

Grazie alla Società controllata Be Charge, Plenitude investe nel mercato della mobilità elettrica, supportando l'installazione di **stazioni di ricarica** per i veicoli elettrici alimentate con energia rinnovabile, in modo capillare sul territorio italiano ed estero. L'obiettivo di Plenitude è quello di accelerare la transizione verso un **modello di mobilità più sostenibile e meno inquinante**.

## Performance 2022

Grazie all'acquisizione di Be Charge nel novembre 2021, Plenitude, con un totale di 13.093 punti di ricarica installati a dicembre 2022 (+111% rispetto al 2021), risulta essere **tra i più importanti operatori nel panorama dei servizi di ricarica per veicoli elettrici in Italia e in Europa**. Grazie al servizio offerto, nel 2022 è stata evitata l'emissione in atmosfera di **7.405 tonnellate**

**di CO<sub>2</sub>eq<sup>13</sup>** da parte dei veicoli elettrici in mobilità, triplicando il risultato raggiunto nel 2021 (1.950 tCO<sub>2</sub>eq).

La Società si trova ad essere protagonista delle radicali trasformazioni in atto nel settore energetico. In qualità di High Tech Company, integra la gestione innovativa dei flussi digitali, le nuove attività del mercato dell'energia

con il settore della mobilità elettrica, ed è impegnata in progetti innovativi sia sul fronte tecnologico che su quello della gestione dei flussi digitali.

A tal proposito, nel 2022 ha intrapreso diversi progetti che avranno un impatto notevole in termini di benefici per il sistema energetico nelle seguenti aree di attività:

### DEMAND RESPONSE

Nell'ambito dell'attività di **Demand Response**, che permette di fornire risorse di flessibilità alla rete di distribuzione e di trasmissione, sono state qualificate diverse infrastrutture di ricarica alla prestazione di servizi di flessibilità alla rete di distribuzione e di trasmissione.

Tali qualificazioni si inquadrano nel progetto pilota UVAM (Unità Virtuali Abilitate Miste) organizzato da Terna, gestore della rete elettrica nazionale, che permette a unità di consumo di energia elettrica, unità di produzione di energia elettrica e batterie, ivi comprese le stazioni di ricarica per veicoli elettrici, di erogare servizi di flessibilità vitali al corretto funzionamento del sistema elettrico. La flessibilità consiste nella disponibilità da parte di queste unità di modificare i profili di consumo e produzione di energia elettrica, in caso di necessità di bilanciamento della produzione e del consumo di energia elettrica a livello di rete.

Nel caso, ad esempio, dell'operazione di ricarica di un veicolo elettrico, qualora sulla rete elettrica si riscontrasse uno scompenso tra l'energia prodotta e quella consumata, è possibile intervenire riducendo temporaneamente l'energia assorbita dai veicoli elettrici collegati all'infrastruttura di ricarica di Be Charge.

### 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 sono state installate quattro batterie "Booster" da 200 kW di potenza e 100 kWh di capacità di accumulo per ciascun sito, che, se abbinate a connessioni di rete di potenza limitata, consentiranno l'installazione di colonnine di ricarica ad alta potenza che altrimenti non sarebbe stato possibile alimentare.

13 - Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq evitate è basato su dati forniti dall'ISPRA sulle emissioni medie del parco veicoli ICE italiano. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo [3.1.2. Metodologia di calcolo](#).

## PRODOTTI DIGITALI

Lo sviluppo di nuovi prodotti digitali basati su big data è stato al centro di un progetto pilota che Be Charge ha implementato nel corso dell'anno di rendicontazione. L'obiettivo del progetto è offrire un miglior servizio ai clienti sviluppando anche una comunicazione in linea con le loro caratteristiche attraverso touchpoint fisici e digitali. Il progetto ha avuto la sua prima fase di analisi e progettazione e vedrà nel 2023 la parte di finalizzazione prodotto.

Sempre in ambito accademico, alcuni manager della Società sono coinvolti in progetti di ricerca con l'Energy Strategy Group del Politecnico di Milano nell'ambito della mobilità sostenibile, dei mercati dell'energia elettrica e del mondo Big Data & Analytics.

### Obiettivi futuri

Nel 2023 Be Charge ha l'obiettivo di espandere ulteriormente la sua rete di stazioni di ricarica pubblica per veicoli elettrici in Italia e in Europa, prevedendo di raggiungere **circa 20.000 punti di ricarica installati sul territorio italiano ed europeo** entro la fine dell'anno<sup>14</sup>.

La Società sarà inoltre ancora impegnata in **progetti innovativi** sia sul **fronte tecnologico** che su quello della gestione dei **flussi digitali**. In particolare, nell'ambito dell'attività di Demand

Response è in corso lo sviluppo di algoritmi di real-time dispatching che consentiranno di perfezionare la modulazione in modalità V1G (servizio di ricarica senza immissione di energia elettrica in rete). Inoltre, sono in corso test per abilitare la modulazione V2G (servizio di ricarica con immissione di energia elettrica in rete). Per quanto riguarda lo storage stazionario: si prevede la consegna di ulteriori 4 unità. Nel 2023 la Società prevede di migliorare

il servizio ai clienti lavorando anche su una comunicazione dedicata.

L'azienda continuerà anche la sua **collaborazione accademica**, con manager e collaboratori già attualmente impegnati in progetti di ricerca sulla mobilità sostenibile, sui mercati elettrici e sul mondo dei big data e degli analytics con l'Energy Strategy Group del Politecnico di Milano.

14 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare la seguente pagina: [2023 Capital Markets Update & Full Year Results](#)



## 2.3

# Promozione della diversità e dell'inclusione



Plenitude considera le persone al centro della propria organizzazione. Al fine di tutelarle, la Società si impegna nel promuovere un **ambiente di lavoro sicuro e inclusivo**, dove la diversità rap-

presenta un elemento da valorizzare nel percorso di crescita aziendale. In quest'ottica, Plenitude 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.

FINALITÀ	OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO
<b>PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE</b>	DIVERSITÀ, INCLUSIONE E DIRITTI UMANI	Promuovere la valorizzazione delle diversità e la cultura dell'inclusione.
	BENESSERE E SICUREZZA DELLE PERSONE	Assicurare un ambiente di lavoro che assicuri il benessere di tutte le persone.
	FORMAZIONE E TALENTI	Supportare la partecipazione a corsi di formazione anche trasversali e percorsi per lo sviluppo del talento.

## 2.3.1

## Diversità, inclusione e diritti umani

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>DIVERSITÀ, INCLUSIONE E DIRITTI UMANI</b>	100% parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025	98 <b>gender pay ratio</b> * per la remunerazione totale <input type="checkbox"/> IN CORSO	100% <b>parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025</b>
	50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025	44,9% di <b>presenza femminile</b> nella popolazione Plenitude <input type="checkbox"/> IN CORSO	Nel 2025: <b>50% donne sul totale dei dipendenti e 40% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne</b>
	Ulteriori iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento nel 2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversity Talks con TLOn</li> <li>Avvio partnership con WII</li> <li>Contest Together for the Future</li> <li>#CEOontheroad</li> <li>Evento Zero Tolerance</li> </ul>	Organizzazione di molteplici <b>iniziative, eventi e partnership di sensibilizzazione su tematiche D&amp;I</b> , tra cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>Evento Zero Tolerance</li> <li>Corso Online sul tema "Leadership al femminile"</li> <li>Partnership con il Winning Women Institute (WWI)</li> <li>#CEOontheroad</li> </ul> <input checked="" type="checkbox"/> OBIETTIVO RAGGIUNTO	Prosecuzione delle <b>iniziative di sensibilizzazione su tematiche D&amp;I e coinvolgimento delle persone Plenitude</b> nel 2023 in nuovi progetti, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>Volontariato d'impresa</li> <li>Welcome to Plenitude</li> </ul>
	Realizzazione della strategia di Sustainability by design entro il 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completamento del percorso di definizione del <b>modello di Strategic Sustainable Sourcing</b></li> <li>100% dei fornitori selezionati in base ai <b>criteri sociali</b> definiti dal processo</li> </ul> <input checked="" type="checkbox"/> OBIETTIVO RAGGIUNTO	

\* Gender pay ratio donne vs uomini calcolato a parità di livello di ruolo e anzianità. Il medesimo indicatore calcolato unicamente sulla base del genere, denominato "pay ratio raw", risulta pari a 83 per la remunerazione fissa e 76 per la remunerazione totale.

Sottoscrivendo il [Codice Etico](#) di Eni, Plenitude si impegna a implementare un modello organizzativo in cui il rispetto delle pari opportunità e la prevenzione di ogni tipo di discriminazione siano pilastri fondamentali.

## Performance 2022

I valori di diversità ed inclusione sono fondamentali per la Società, che si è prefissata diversi obiettivi a medio-lungo termine rispetto a tali tematiche. Impegnandosi nel loro perseguimento, ha raggiunto il 44,9% di **presenza femminile**.

La popolazione di Plenitude è inoltre caratterizzata da una forte presenza di giovani (45%), inclusi nelle fasce d'età tra i 18 e i 24 anni (2%) in fasce d'età tra i 25 anni e i 39 (43% sul totale) e una corrispondente parte di dipendenti è inclusa nelle fasce d'età tra i 40 e i 54 anni (40%) e over 55 (15%)<sup>15</sup>.

L'impegno di Plenitude per superare il gap di genere nei paesi in cui opera è proseguito nel 2022. La politica di remunerazione applicata ha permesso di migliorare ulteriormente il pay ratio retributivo tra la popolazione femminile e quella maschile che, nel 2022, si attesta a 97,8 con riferimento alla retribuzione totale (fissa e variabile). Il medesimo indicatore registrato nel 2021 era pari a 96,7.

Al fine di promuovere un ambiente di lavoro in cui la diversità e l'inclusione siano valori interiorizzati da tutte le perso-

ne, è di cruciale importanza diffonderne i valori all'interno dell'organizzazione. Con l'obiettivo di sviluppare una cultura sempre più inclusiva, che riconosca e promuova le diversità di ciascuna persona, valorizzandone l'esperienza e l'identità, sono state svolte diverse attività nel corso del 2022. Tra queste, la Società ha organizzato l'evento **Zero Tolerance**, volto alla diffusione della policy per creare un ambiente di lavoro libero da discriminazioni, violenze e molestie di ogni tipo e dare a ciascuno gli strumenti per individuare i comportamenti illeciti e denunciare.

## Diversità di genere

A marzo 2022, in occasione della Giornata Internazionale della Donna, Plenitude ha offerto alle proprie dipendenti un corso online sul tema "**Leadership femminile**" realizzato da TLON<sup>16</sup>. Inoltre, con la volontà di certificare il proprio impegno nell'ambito dell'equità di

genere, Plenitude nel corso del 2022 ha avviato una partnership con il **Winning Women Institute (WWI)**, la prima organizzazione italiana impegnata sul tema della parità di genere nel mondo del lavoro. Attraverso questa partnership, Plenitude ha attraversato una

fase di pre-audit che le ha permesso di acquisire maggior consapevolezza sui punti di forza già in essere rispetto alla parità di genere e sulle azioni da implementare in futuro, in un'ottica di miglioramento continuo.

## Inclusione

Nel corso del 2022 è stata attivata una **collaborazione con TLON**, che si è concretizzata nella realizzazione di una serie di iniziative volte a coinvolgere e sensibilizzare i dipendenti rispetto alle tematiche di D&I. Tra queste, da aprile a giugno 2022 è stato avviato il percorso "**Diversity Talks**", che consiste in una serie di incontri sulla crescita personale volti a migliorare il benessere lavorativo e la collaborazione. Durante tali incontri, i dipendenti hanno partecipato a un

dibattito sulla diversità come valore e all'applicazione di esercizi concreti per contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro sempre più inclusivo, florido e positivo. Infine, a luglio è stata avviata l'iniziativa **Flourishing Exercises** che rende disponibili alle persone di Plenitude una serie di podcast, con l'obiettivo di accompagnarle nella crescita personale e nel miglioramento del benessere lavorativo. Nel 2022, si sono svolte le due edizioni di "**Together for the future**", il concorso

internazionale ideato per favorire una sempre maggiore integrazione tra le aree aziendali e tra le persone dei vari Paesi in cui Plenitude opera, con lo scopo di aumentare al contempo la consapevolezza del nuovo posizionamento di Plenitude, con particolare attenzione alla Sostenibilità. Il contest ha permesso a tutti i partecipanti, di prendere parte alla costruzione del futuro di Plenitude attraverso l'ideazione di progetti da realizzare sul tema della sostenibilità, lavorando in

15 - Dipendenti suddivisi per categoria di impiego: dirigenti (91), quadri (802), impiegati (1.399), operai (55).

16 - TLON è una scuola permanente di filosofia, agenzia di eventi, casa editrice e libreria teatro.

gruppi formati da persone provenienti da paesi/culture diverse.

L'iniziativa di **#CEOontheroad**, avviata nel 2022, ha previsto il roadshow dell'Amministratore Delegato nelle sedi Plenitude sparse nel mondo con l'obiettivo di favorire la condivisione della strategia Plenitude, ma anche aspetti come la vicinanza, la conoscenza e la costruzione di una relazione di fiducia e trasparenza col top management. Nel corso dell'anno di rendicontazione, l'iniziativa ha previsto otto tappe in Italia e all'estero. L'interazione con l'Amministratore Delegato ha consentito non solo di confrontarsi sulla trasformazione e sugli obiettivi di Plenitude, ma anche di rafforzare sempre più il senso di appartenenza e di conseguenza l'impegno delle persone.

### Obiettivi futuri

L'approccio alla D&I in Plenitude rimane integrato: pur partendo da un focus sulla dimensione gender, l'obiettivo è quello di lavorare anche su tutte le altre molteplici dimensioni della diversità (ad esempio: età, nazionalità, disabilità, orientamento sessuale). Per questo Plenitude sta costruendo una **Roadmap D&I** che comprenda una serie di azioni e iniziative da lanciare nel breve e nel medio-lungo termine, partendo proprio dalle principali dimensioni della diversità che sono state individuate. In ambito D&I sono stati definiti degli interventi prioritari per il 2023 e per gli anni successivi. La strategia si articolerà in particolare in riferimento ai seguenti pillar: **Inclusive Culture & Behaviours, Leadership/Management Buy-in & Training, Structural Inclusion**.

In un'ottica di medio-lungo termine, Plenitude mantiene il proprio impegno a raggiungere i seguenti ambiziosi target per il 2025: 100% di parità di remunerazione tra uomini e donne, il 50% di presenza femminile sul totale dei dipendenti ed

## Consolidamento del Progetto "Strategic Sustainable Sourcing"

Al fine di accorciare sempre di più le distanze tra le persone di Plenitude, è stata realizzata la **THANK YOU WALL**, una lavagna fisica (o digitale) presente in tutte le sedi Plenitude nel mondo nella quale ognuno può ringraziare un collega per qualcosa di personale o professionale. Plenitude è attenta alle tematiche di diversità, inclusione e diritti umani non solo internamente ma anche nei confronti di tutta l'intera catena del valore. In particolare, nel 2022 si è consolidato il percorso di evoluzione della funzione

procurement, in collaborazione con i propri fornitori, attraverso l'implementazione del **modello di Strategic Sustainable Sourcing**, che consente alla Società di conoscere e misurare l'impegno di essi nel rispetto dei diritti delle persone, tramite approfondimenti e workshop dedicati.

La relazione con il 100% dei fornitori di Plenitude è stata presidiata attraverso una gestione della Supply Chain guidata da criteri di sostenibilità sia nel processo di scouting e qualifica, attraverso lo sviluppo e l'utilizzo della **Piattaforma Open-es**, che in quello di valutazione, introducendo nelle procedure di selezione **requisiti necessari o "premiali" in materia di sostenibilità, innovazione e pari opportunità**.

il 40% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne. Inoltre, Plenitude si è prefissata l'obiettivo di integrare e includere tra i beneficiari della sua strategia di sostenibilità e delle azioni e iniziative di D&I tutti i paesi in cui è presente.

Nel 2023, prevede di implementare le seguenti iniziative:

1. Coinvolgere la popolazione aziendale per sensibilizzarla sull'importanza di utilizzare un linguaggio inclusivo con l'obiettivo di valorizzarne l'importanza nelle varie forme di comunicazione (formale/informale - verbale/scritta). Tale iniziativa sarà il punto di partenza per implementare successivamente una **newsletter interna sulle tematiche di Diversity, Equity And Inclusion**;
2. Coinvolgere, attraverso gli **Alleyship meeting**, un numero crescente di persone che riceveranno del materiale formativo/informativo sul tema e avranno il compito di diffondere una

cultura inclusiva nella vita lavorativa di tutti i giorni;

3. Impegnarsi, con l'avvio del **progetto di Volontariato**, a dare alle persone Plenitude la possibilità di fruire di due giornate di permesso retribuito per attività di volontariato presso associazioni no profit che operano nell'ambito di alcuni degli SDG per i quali Plenitude si impegna ad agire concretamente.

Nel 2023, le **iniziative di comunicazione interna** andranno in continuità e saranno ulteriormente sviluppate con l'obiettivo di aumentare l'integrazione tra le persone, il coinvolgimento attivo e l'engagement sempre in ottica di Centralità delle persone e Sostenibilità.

**#CEOontheroad**, il roadshow dell'Amministratore Delegato in tutte le sedi Plenitude d'Italia e del mondo continuerà con nuove tappe all'estero per completare il tour ed evolvere l'iniziativa.

## 2.3.2

**Benessere e sicurezza delle persone**

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>BENESSERE E SICUREZZA DELLE PERSONE</b>	Avvio della OHI (Organizational Health Index) Survey	Lanciata la OHI (Organizational Health Index) Survey a marzo ✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO	Monitoraggio periodico degli indicatori OHI
	Sviluppo del Progetto Employee Experience nel 2022	Analisi dell'as-is e sviluppo dei prossimi step insieme ad Eni ⊗ IN CORSO	Comunicazione per migliorare la percezione dell'offerta welfare nel 2023
	Avanzamento del progetto "Beyond Smart Working", con attività di workshop collaborativi e di co-design	Prosecuzione del percorso "Beyond Smart Working", con attività di workshop di co-design ✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO	Estensione del modello con il coinvolgimento graduale di tutte le persone Plenitude nel corso del 2023

Plenitude considera la salute fisica e il 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 offre alle proprie persone un **piano di welfare** aziendale, considerato una best practice nel settore.

**Performance 2022**

L'attenzione di Plenitude per le proprie persone si concretizza anche attraverso la diffusione e il rafforzamento della cultura della salute, sicurezza e ambiente (HSE). Tali aspetti risultano infatti di fondamentale importanza per la Società, che da luglio 2021 ha incluso nel proprio perimetro anche asset operativi. Tutti i livelli dell'azienda e i contrattisti sono coinvolti nell'impegno al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Le persone di Plenitude e i contrattisti partecipano attivamente alla diffusione della cultura HSE. Coerentemente, con gli anni precedenti, nel 2022 non sono stati registrati infortuni tra i dipendenti. Si è invece verificato un infortunio ad un dipendente di un contrattista, che ha portato il tasso di frequenza totale degli infortuni (TRIR) pari a 0,23.

Anche nel 2022 la Società ha conti-

nuato a impegnarsi per la salute, la sicurezza e il benessere dei propri dipendenti, implementando programmi di ascolto e coinvolgimento, volti a comprenderne al meglio le esigenze. In particolare, a marzo 2022 ha avviato l'**indagine OHI (Organizational Health Index)** per identificare i punti di forza e le opportunità per migliorare la salute aziendale e promuovere la collaborazione e l'integrazione aziendale. L'indagine ha coinvolto la totalità delle persone Plenitude in Italia e all'estero e i risultati dell'indagine contribuiranno a definire e sviluppare le azioni di miglioramento che saranno attuate nei prossimi anni. Plenitude si impegna a monitorare periodicamente l'andamento degli indicatori OHI con l'impegno di perseguire un miglioramento continuo.

A tutti i dipendenti viene offerto un piano di welfare aziendale incentrato sul work-life balance e la genitorialità, sulla tutela del benessere fisico e mentale e sul fornire strumenti innovativi per la gestione dell'attività lavorativa. In un'ottica di continuo miglioramento, nel 2022 è stato avviato il **Progetto Employee Experience** che ha comportato:

- un'analisi dell'attuale offerta welfare per capire quali sono i punti da sviluppare. Tramite Eni l'analisi è stata accompagnata dall'ascolto attivo della community anche tramite focus group;
- l'adozione della filosofia della People Experience per garantire spazi di lavoro più adatti alle nuove modalità di lavoro. Nel corso del 2022 è anche proseguito il percorso **Beyond Smart Working** con

l'obiettivo di coinvolgere le persone Plenitude nella costruzione del nuovo modello di lavoro «fluidico», in grado di leggere la trasformazione e cogliere tutto il potenziale e i benefici dello smart working. A tal fine, nel primo se-

mestre 2022, Plenitude ha organizzato workshop di co-progettazione, una fase di test delle pratiche individuate (tra giugno e luglio 2022) e la definizione del nuovo modello di lavoro nel dicembre 2022. Nel dicembre 2022 è

stato inoltre condotto un Train the Trainer per formare gli Ambasciatori al fine di estendere il nuovo modello a tutte le persone di Plenitude nel 2023.

## Obiettivi futuri

Nel 2023, Plenitude sarà impegnata in un programma di attività il cui obiettivo è la sensibilizzazione e **accrescimento della cultura della Sicurezza e dell'Ambiente**.

La Società inoltre **adatterà la propria offerta di welfare** ai mutati contesti esterni e alle mutate necessità, aggiornando il paniere di servizi, iniziative e strumenti offerti anche grazie all'ascolto delle proprie persone. Nondimeno, si impegnerà a comunicare internamente la propria offerta di welfare in modo ancora più efficace anche su nuovi ca-

nali e a facilitarne l'utilizzo anche grazie all'introduzione di nuovi strumenti digitali. Inoltre, proseguiranno anche le attività di progettazione volte al **miglioramento degli spazi di lavoro** per garantire il benessere della popolazione di Plenitude.

**Workplace**, il social aziendale di Plenitude, sarà sempre di più luogo virtuale di incontro, informazione, confronto e conoscenza reciproca per aumentare ingaggio e consapevolezza. Attraverso progetti e challenge dedicate, le persone saranno invitate a mettersi in gioco

e partecipare a costruire il futuro dell'azienda.

Infine, proseguirà la fase di implementazione e scalabilità del modello **Beyond Smart Working** attraverso attività di comunicazione e workshop in presenza. L'obiettivo sarà quello di coinvolgere e sensibilizzare le persone rispetto a tematiche quali: la leadership responsabile, la gestione flessibile del tempo e il benessere delle persone

### 2.3.3

## Formazione e talenti

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>FORMAZIONE E TALENTI</b>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>58.059 ore totali di formazione</b> erogate. <b>27 ore medie di formazione per dipendente. Superato</b> già nel 2022 l'obiettivo di <b>25 ore medie</b> per dipendente fissato <b>al 2025</b></li> <li>oltre 9000 ore di formazione in ambito <b>Digital Upskilling</b> (fra cui anche Big Data e Service Design) nel 2022 (+110% partecipanti vs 2021)</li> </ul> <p><b>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenere il <b>target di 27 ore medie</b> di formazione per dipendente <b>nel 2025</b></li> <li>continuazione del percorso di change management <b>"La persona al centro"</b> nel 2023</li> </ul>
	Mantenimento del <b>100% dei dipendenti</b> coinvolto nella <b>valutazione delle performance</b>	<b>100% dei dipendenti target</b> coinvolto nella <b>valutazione delle performance</b> <p><b>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</b></p>	<b>Mantenimento del 100%</b> dei dipendenti target coinvolto nella valutazione delle performance nel 2023
	Realizzazione dei percorsi di <b>induction</b> e <b>networking</b> per i neoassunti	Realizzazione dei <b>percorsi di induction</b> e <b>networking</b> per i neoassunti <p><b>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</b></p>	<b>Mantenimento</b> dei percorsi di induction e networking e avvio dell'iniziativa <b>"Welcome to Plenitude"</b> per i neoassunti nel 2023

Plenitude crede fortemente nel valore della formazione, quale strumento di crescita e valorizzazione delle competenze delle proprie persone, nonché come motore di sviluppo per il business.

## Performance 2022

Nel 2022 Plenitude ha continuato a investire nella crescita delle proprie persone, in Italia e all'estero, incrementando la formazione offerta, erogando complessivamente **58.059 ore di formazione** (+29%, rispetto alle 45.076 ore registrate nel 2021<sup>17</sup>), ovvero 27 ore medie per dipendente<sup>18</sup>. La spesa totale di formazione nel 2022 è stata pari a **circa 1,8 milioni di euro** (1,4 nel 2021) a conferma dell'importanza strategica che Plenitude attribuisce all'acquisizione e al consolidamento delle competenze delle proprie persone. La Società offre inoltre ai propri talenti l'opportunità di partecipare a **master specialistici** tramite partnership con università o enti formativi. Nel 2022 sono state erogate oltre **9.000 ore di formazione** in ambito Digital Upskilling, Big Data e Service Design, coinvolgendo più di **1.100 partecipanti** nel processo di sviluppo di competenze strategiche per l'azienda.

## Obiettivi futuri

Negli anni a venire, Plenitude continuerà a utilizzare la formazione come leva strategica per garantire il successo dell'azienda: a tal fine, Plenitude prevede di fornire un **minimo di 27 ore medie di formazione per ogni dipendente entro il 2025**.

Inoltre, nel 2023, Plenitude si impegna a mantenere un alto livello di copertura

Al fine di monitorare il livello di apprendimento, Plenitude si avvale di meccanismi di **valutazione delle performance**, inclusi sistemi di valutazione delle performance annuali del singolo e del potenziale per fasce di popolazione (Junior, Expert e Senior), strumenti di review annuale dell'intera popolazione aziendale e sistemi di gestione dei modelli professionali anche al fine di monitorare le competenze. **Nel 2022 il processo di annual review ha coperto l'intera popolazione aziendale**, dimostrando la concretezza e la solidità dell'impegno del management nel promuovere la crescita delle proprie persone.

Nel 2022, Plenitude ha consolidato il proprio percorso di on-boarding, avviato nel 2021. In un'ottica di continuo miglioramento, è stata realizzata una survey di monitoraggio periodica da somministrare a tutti i dipendenti coin-

volti. Il percorso di on-boarding prevede anche l'assegnazione di un **buddy**, ovvero un dipendente che ha già esperienza in azienda e che si impegna volontariamente a facilitare l'inserimento dei nuovi dipendenti risolvendo i loro primi dubbi e introducendoli alla vita aziendale.

Nel mese di dicembre 2022 è stato anche lanciato il percorso di change management **"La persona al centro"**, un percorso evolutivo che lavora sulla visione, sul mindset, sul clima emotivo e sull'esecuzione, agendo contemporaneamente sulla motivazione delle persone di Plenitude. Il progetto si articola in tre diversi percorsi: il primo, rivolto all'intera popolazione, il secondo, destinato al middle management ed infine uno dedicato al management team.

della valutazione della performance dei dipendenti e a migliorare ulteriormente il processo di on-boarding, attraverso l'iniziativa **"Welcome to Plenitude"**. L'iniziativa consisterà in un evento rivolto ai neoassunti che entrano a far parte dell'azienda al fine di dare loro una overview sui valori, la strategia di sostenibilità e la struttura organizzativa di Plenitude.

Inoltre, è prevista la continuazione del percorso di change management **"La persona al centro"**, che mira a sviluppare una cultura sempre più orientata alla centralità della persona e all'organizzazione del lavoro sostenibile.

17 - Il dato si scosta da quello riportato nella Relazione di Impatto 2021 (48.958 ore) in quanto vengono considerate solo le ore di formazione consuntivate.

18 - Ore medie di formazione: dirigenti (27), quadri (31), impiegati (25), operai (36).

## 2.4

# Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto



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 aspettative 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 livello di soddisfazione più alto possibile.

FINALITÀ	OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO
<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE ATTRAVERSO UN RAPPORTO TRASPARENTE E CORRETTO</b>	ASCOLTO DEL CLIENTE	Sviluppare strumenti e iniziative per identificare le aspettative dei clienti e migliorarne la soddisfazione.
	DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI	Diffondere strumenti digitali per facilitare l'utilizzo dei servizi e favorire la trasparenza nel rapporto con i clienti.
	QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI	Assicurare il massimo livello di qualità offerto sia nei servizi prodotti che nella creazione di nuovi prodotti.

## 2.4.1

## Ascolto del cliente

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>ASCOLTO DEL CLIENTE</b>	Formazione di 30 persone per 16 ore ciascuna (480 ore totali in ambito Customer Centricity) nel 2022	Formazione di 32 persone per 16 ore ciascuna (512 ore totali in ambito Customer Centricity) <span style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 2px;">✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</span>	Formazione di 30 persone per 16 ore ciascuna (480 ore totali in ambito Customer Centricity) nel 2023
	Mantenimento del livello degli indicatori di performance del servizio clienti telefonico registrati nel 2021 anche per il 2022 (CES, risolutività, soddisfazione del servizio)	Livello di <b>soddisfazione del servizio clienti telefonico</b> pari a 86,7%, in aumento di 0,8pp rispetto al 2021. Livello di <b>risolutività delle richieste di servizio telefonico</b> incrementato a 87,1%, (+1pp rispetto al 2021) <span style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 2px;">✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</span>	Mantenimento del livello degli indicatori di performance registrati nel 2022 nel corso del 2023
	3.5x Net Promoter Score in Italia nel 2025 rispetto al 2018	2,7x Net Promoter Score in Italia nel 2022 rispetto al 2018 <span style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 2px;">🔄 IN CORSO</span>	3.5x Net Promoter Score in Italia nel 2025 rispetto al 2018



L'approccio di business di Plenitude è fortemente focalizzato sulla Customer Centricity: l'esperienza positiva dei clienti e l'attenzione alle loro necessità rappresentano alcuni degli elementi cruciali per il vantaggio competitivo.

## Performance 2022

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 omnicanale consistenti e di valore. Plenitude, tramite la **Design Academy**, fornisce alle proprie persone un percorso formativo basato su un processo progettuale guidato dai dati qualitativi e quantitativi, tramite cui esse apprendono le metodologie di design research, strumenti e tecniche di service design e lo sviluppo di un approccio sistemico. La formazione erogata è strumentale nell'acquisizione delle capacità necessarie all'interiorizzazione dell'approccio basato sulla centralità del cliente. Nel 2022, Plenitude ha ampiamente rispettato il target che si era prefissata nel 2021, coinvolgendo 32 persone per 16 ore ciascuna (512 ore di formazione totali).

In un anno particolarmente complesso, caratterizzato dall'incremento del prezzo dell'energia, i risultati hanno

## Obiettivi futuri

Considerate le performance positive registrate negli ultimi anni, anche nel 2023 Plenitude si impegna a **mantenere elevato il livello di attenzione al cliente**

## La Design Academy di Plenitude abilita le competenze per progettare soluzioni, prodotti ed esperienze che rispondano ai bisogni dei clienti

confermato un **aumento del livello di soddisfazione dei clienti nei confronti del servizio di assistenza telefonica**. Questo è un risultato di fondamentale importanza per Plenitude, da sempre molto attenta nei confronti dei propri clienti. La Società, infatti, attraverso un ascolto attivo dei bisogni, si impegna per migliorare costantemente i servizi offerti. A tal fine, ha strutturato un sistema di monitoraggio che si avvale di **indagini periodiche** per verificare la soddisfazione del servizio clienti del call center (Risolutività, Soddisfazione del servizio clienti e Customer effort score). Il tasso di soddisfazione del

attraverso l'erogazione di servizi di alta qualità. A tal fine, in linea con quanto era stato previsto per il 2022, anche per il 2023 Plenitude prevede di coinvolgere

servizio registrato è pari all' 86,7%, (in aumento di 0,8 pp. rispetto al 2021). Anche la percezione della capacità di risoluzione dei problemi gestiti al call center, ovvero la percentuale di risolutività, è incrementata all' 87,1%, rispetto all'86,1% registrato nel 2021. Conseguentemente, anche il Customer Effort Score, che valuta quanto il cliente si sente a suo agio durante l'interazione con l'azienda, ha registrato un aumento rispetto al 2021 (86), attestandosi all'86,8.

In linea con l'incremento dei precedenti indicatori, anche il Net Promoter Score (NPS), che viene monitorato tramite indagini di instant feedback che richiedono al cliente di attribuire una valutazione all'esperienza nell'immediato, ha registrato un incremento del 15% rispetto al precedente anno. Pertanto, nonostante l'aumento del prezzo del gas sul mercato internazionale e il conseguente incremento dei costi in bolletta, la percentuale di clienti che consiglierebbe Plenitude è in crescita.

30 persone per 16 ore ciascuna (480 ore totali) nell'ambito della **formazione di Design Thinking**.



## 2.4.2

**Digitalizzazione dei servizi**

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	Consolidamento degli asset digitali e abilitazione delle nuove funzionalità per i clienti nel 2022	Rebranding di tutti i touchpoint digitali e consolidamento da un punto di vista tecnologico, rilascio nuovi assetti digitali <b>🟢 OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	Consolidamento degli asset digitali, omogenizzazione digital presence, abilitazione nuove funzionalità per i clienti nel 2023
	90% di nuovi contratti a livello europeo sottoscritti digitalmente entro il 2025	88% dei nuovi contratti a livello europeo sottoscritti digitalmente <b>🟡 IN CORSO</b>	90% di nuovi contratti a livello europeo sottoscritti digitalmente entro il 2025

La ricerca e l'innovazione tecnologica rappresentano elementi imprescindibili per lo sviluppo del business di Plenitude in quanto permettono 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.

**Performance 2022**

L'innovazione della gestione agile dei processi aziendali è abilitata e accelerata da un **percorso di digitalizzazione interna degli asset**, intrapreso nel 2021.

Grazie al progetto di **Digital Acceleration**, Plenitude ha delineato il proprio percorso di trasformazione digitale, facendo leva su una roadmap tecnologica di riferimento, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione degli asset interni e di quelli rivolti al cliente.

Nel corso del 2022, la Società ha portato a termine importanti passi nell'evoluzione tecnologica degli asset digitali, consolidandoli tramite interventi strutturali volti al miglioramento delle performance. Inoltre, in linea con la nuova identità di Plenitude, anche i touchpoint digitali sono stati sottoposti a un'operazione di re-branding. Infine, come si era prefissata a fine 2021, la Società ha rilasciato nuovi asset digitali volti al miglioramento dell'experience del cliente.

La percentuale di **bollette digitali** è passata dal 36% del 2021 a circa il 40%<sup>19</sup> del 2022, raggiungendo pertanto il target che Plenitude si era posta lo scorso anno.

Infine, è notevolmente incrementata la sottoscrizione dei **nuovi contratti gestiti digitalmente**, raggiungendo l'88% di sottoscrizioni "paperless"<sup>20</sup> (in crescita rispetto all'84% nel 2021) a livello europeo nel 2022.

**Obiettivi futuri**

Negli anni a venire, Plenitude si impegna a rafforzare ulteriormente i propri sforzi in ambito digital, **consolidando** e gli **asset digitali** già attivi

e **ampliando** la propria **presenza digital**, anche grazie all'abilitazione di nuove funzionalità per i clienti previste per il 2023.

Inoltre, si è imposta di raggiungere un target pari al 90% di contratti siglati in modalità paperless entro il 2025.

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

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

## 2.4.3

## Qualità dei servizi e dei prodotti

OBIETTIVO	TARGET 2022	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVI FUTURI
<b>QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Messa a regime del Modello WeCare e sviluppo di iniziative di caring dedicate, tra cui Tellis</li> <li>Sviluppo di nuove funzionalità dell'App di Be Charge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel 2022 il <b>modello WeCare</b> è andato a regime ed è stato <b>avviato il servizio Tellis</b></li> <li>Sviluppo e ulteriore miglioramento degli <b>strumenti di valutazione e monitoraggio</b> da parte di <b>Be Charge</b></li> </ul> <p>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</p>	Consolidamento del <b>modello WeCare</b> nel 2023
	Mantenimento del livello degli <b>indicatori di performance</b> registrati nel 2021 nel corso del 2022 (First call resolution, Self Care, tempo di attesa al call center)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gli <b>indicatori di First call resolution</b> e <b>self care</b> sono entrambi <b>migliorati</b>.</li> <li>Il tempo di attesa al call center risulta in <b>leggero aumento</b></li> </ul> <p>✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO</p>	Nel 2023, <b>mantenimento del livello degli indicatori di performance di qualità</b> registrati nel 2022
		I seguenti indicatori: % di clienti soddisfatti e NPS relazionale in aumento rispetto al 2021	Mantenimento del livello degli indicatori di performance registrati nel 2022 nel corso del 2023

## Performance 2022

Nel 2022 Plenitude ha iniziato il consolidamento del nuovo **modello operativo WeCare**, implementato nel 2021 al fine di garantire esclusività, efficienza e una risposta immediata alle diverse esigenze dei clienti. Il modello prevede un servizio innovativo strutturato sul concetto di **customer centricity** in cui i clienti si interfacciano con una figura di riferimento del Supporto Clienti che rimane continuativa nel tempo.

Nel 2022, in coerenza con quanto anticipato nel 2021, il servizio è stato ampliato anche alle persone non udenti, grazie ad una specifica iniziativa di caring, **l'iniziativa "Tellis"**.

Al contempo, Be Charge ha consolidato e ulteriormente sviluppato gli **strumen-**

**ti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti** riguardo la loro esperienza nell'utilizzo delle stazioni di ricarica. Tale processo, si basa sull'analisi dei rating e delle recensioni rilasciate dagli utenti sulla piattaforma del noto aggregatore di servizi MSP (Nextcharge) che funge da collettore di valutazioni sulle singole stazioni di ricarica. Il sistema di valutazione ha l'obiettivo di rilevare in modo puntuale il livello di gradimento del servizio per aree specifiche, potendo così intervenire capillarmente con azioni dedicate. L'analisi ha rivelato che la rete Be Charge è ad oggi quella con il rating di gradimento più alto in Italia e viene riconosciuta dal rating come la più affidabile.

Il 2022 è stato un anno segnato dall'incremento del prezzo dell'energia, au-

mentando l'incertezza da parte dei clienti e la conseguente necessità di gestire un maggior numero di richieste di servizi.

Nonostante questo, data la creazione di un modello di gestione che mette al centro la customer experience e quindi la qualità del servizio reso, così come confermato dagli indicatori di performance qualitativa, gli indicatori che misurano il livello di servizio e i tempi di attesa al call center hanno, rispetto al 2021, risentito solo in maniera contenuta dello scenario. Il **tempo medio di attesa**, attestatosi sui 221 secondi risulta in leggero aumento rispetto al 2021.

A conferma di ciò, i risultati emersi dalle indagini di Customer Satisfaction

che Plenitude realizza più volte all'anno su campioni statisticamente rappresentativi dell'intera Customer Base, denotano una **crescita nel livello di soddisfazione del cliente**. Il monitoraggio dei relativi indicatori mostra un incremento nel 2022 rispetto all'anno precedente. In particolare, la percentuale di clienti residenziali che attribuisce a Plenitude una valutazione da 7 a 10 (su una scala da 0 a 10) è pari all'82,6% (+12,8 pp rispetto al 2021). Inoltre, il valore di NPS Relazionale<sup>21</sup> si attesta a quota +22,2.

Nel monitoraggio degli indici relativi alla qualità del servizio, Plenitude segue gli standard di qualità commerciale specifici e generali stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per le società di vendita e distribuzione. Inoltre, integra la valutazione con gli indici di First Call Resolution (FCR) e di Self-Care, ovvero la percentuale di problemi che sono stati risolti alla prima chiamata e la percentuale di transazioni effettuate dai clienti in autonomia sul totale delle richieste.

A conferma dell'impegno di Plenitude nel risolvere le richieste dei clienti al primo contatto, l'FCR è incrementato di 1 pp. rispetto al 2021 attestandosi al 93%. Similmente, la percentuale Self Care è incrementata di 3 punti percentuali rispetto al 2021, ottenendo il 50% a conferma degli sforzi compiuti da Plenitude nel "digitalizzare" gli asset a disposizione dei propri clienti.

### Obiettivi futuri

Viste le performance registrate nel 2022 e considerato il contesto di incertezza del mercato energetico, anche per il 2023 si prevede di **mantenere elevato il livello di attenzione al cliente**

attraverso l'erogazione di **servizi di alta qualità**, rafforzando il **modello WeCare**. Per gli indicatori di Customer Satisfaction che vengono monitorati attraverso indagini periodiche effettuate su

campione rappresentativo dei clienti residenziali, si prevede il mantenimento del livello degli indicatori raggiunto nel 2022.

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

# 3

# Allegati

---

3.1	Nota metodologica	43
3.2	Finalità e indicatori	45
3.3	Indice dei contenuti GRI	46
3.4	Relazione della Società di Revisione	47

## 3.1

# 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, e il loro impatto per mezzo della Relazione di Impatto, come previsto dalla normativa di riferimento.

La Relazione di Impatto 2022 di Plenitude è stata redatta nel rispetto della legge n.208 del 28 dicembre 2015: per ognuna delle 4 finalità di beneficio comune vengono esplicitati i relativi impegni della Società in termini di obiettivi specifici, le azioni attuate per realizzarli, gli indicatori di performance e gli obiettivi che si prefigge di raggiungere in futuro.

Gli indicatori di performance sono stati selezionati secondo la modalità di rendicontazione con riferimento ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards 2021) del Global Reporting Initiative (GRI). Inoltre, nel riportare le informazioni e i dati richiesti, Plenitude ha applicato i principi di rendicontazione esplicitati nel GRI 1: Principi Fondamentali 2021, strumentali al fine di garantire una rendicontazione di sostenibilità affidabile e di qualità.

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. Le informazioni riportate 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. I dati e gli indicatori di performance si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio di riferimento (1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022).

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. Il presente documento è stato posto ad attività di Revisione Limitata (Limited Assurance) da parte di una società di revisione indipendente, in forma volontaria.

### 3.1.1

#### 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 si riferiscono alle Società italiane ed estere consolidate al 31 dicembre dell'anno

di rendicontazione, ove non diversamente specificato.

In particolare, per quanto riguarda i dati relativi ai nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali, sono stati considerati tutti i fornitori di Eni Plenitude SpA So-

cietà Benefit la cui funzione di Vendor Management è accentrata, cioè tutti i fornitori italiani, i mega supplier ed i fornitori internazionali.

## 3.1.2

## Metodologia di calcolo

KPI	METODOLOGIA
<b>FINALITÀ - SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA</b>	
Emissioni GHG evitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riferite alla produzione di <b>energia rinnovabile</b>: il calcolo viene effettuato in accordo con le "Metodologie per la stima delle emissioni di gas serra" di Eni, basata sulle best practice internazionali in materia.</li> <li>■ Riferite a interventi di <b>riqualificazione energetica</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CappottoMio</b>: Valutazione emissioni evitate tramite Attestato di Prestazione Energetica Convenzionali come da 12.2 Allegato A del Dlgs 6 Agosto 2020 che fornisce il valore delle emissioni di CO<sub>2</sub> in kg/m<sup>2</sup> anno. Prima del 6 Agosto 2020 il risparmio di energia e quindi le riduzioni di emissioni sono state quantificate facendo riferimento agli Indici di Prestazione Energetica Utile per il riscaldamento ante e post-intervento come da dichiarazioni ai fini di detrazioni fiscali ENEA (il dato 2022 tiene conto dei risparmi relativi agli anni precedenti).</li> <li>• <b>EPC (Energy Performance Contract)</b>: Il risparmio di energia è valutato come differenza tra i consumi post intervento monitorati ed i consumi ante intervento calcolati; facendo riferimento per l'energia termica alla tabella dei parametri standard nazionali aggiornati pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica e riferita alle autorizzazioni ad emettere Gas ad Effetto Serra, mentre per l'energia elettrica al fattore di emissione per i consumi elettrici del rapporto 363/2022 dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) riferito agli indicatori aggiornati di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico.</li> <li>• <b>TEE (Titoli di Efficienza Energetica)</b>: Dati di consumo monitorati e verificati dal GSE al fine dell'ottenimento dei TEE, per cui viene utilizzato il parametro di conversione ricavato dalla tabella parametri standard nazionali aggiornati pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica in riferimento alle autorizzazioni ad emettere Gas ad Effetto Serra.</li> </ul> </li> <li>■ Riferite ai servizi di <b>mobilità elettrica</b>: L'energia venduta nei punti di ricarica è stata trasformata in km percorsi, calcolando un consumo medio del parco circolante elettrico italiano di 5.13 km per ogni kWh. Allo stesso modo, considerando le emissioni medie (ISPRA) del parco elettrico ICE italiano (autoveicoli a combustione interna) è possibile stimare un risparmio di 0.116 kg di CO<sub>2</sub> per ogni km percorso in modalità elettrica, di 0.3755 g di NOx per Km, di 0.0222 g di PM2.5 per Km e di 0.0322 di PM10 per Km.</li> </ul>
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 " <i>mechanical completion</i> " che rappresenta la fase finale di realizzazione dell'impianto ad eccezione della connessione alla rete.
<b>FINALITÀ - PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE</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 mega supplier 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 (indice di frequenza infortuni totali registrabili)</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.

## 3.2

## Finalità e indicatori

FINALITÀ	OBIETTIVO	INDICATORI	SDG
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA	Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elenco iniziative</li> <li>Numero di impression</li> </ul>	   
	Educazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elenco iniziative</li> <li>Numero di impression</li> <li>Numero iscritti alla newsletter</li> </ul>	
	Partnership ed eventi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elenco partnership</li> <li>Elenco eventi</li> </ul>	
SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA	Energia rinnovabile Innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI Sector Standard EU 1: Capacità installata per fonte di energia e regime normativo</li> <li>GRI Sector Standard EU 2: Produzione energetica netta per fonte di energia e regime normativo</li> <li>Tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate</li> <li>Quantità (TWh) Energia elettrica rinnovabile certificata venduta</li> </ul>	  
	Efficienza energetica Innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI Sector Standard G4: Programmi di Demand-side management riferiti a clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali</li> <li>Tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate (suddivise tra riqualificazioni energetiche e installazione pannelli)</li> <li>Numero impianti fotovoltaici installati presso i clienti e potenza fotovoltaica relativa</li> </ul>	
	Mobilità elettrica Innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluzioni per la mobilità elettrica offerte</li> <li>Tonnellate di CO<sub>2</sub>eq evitate</li> <li>Numero punti di ricarica installati</li> </ul>	
PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE	Diversità e inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 405-1 b: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti</li> <li>GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini per categoria di dipendenti</li> <li>Adozione di policy dedicate</li> <li>Elenco Iniziative e programmi</li> <li>GRI 414-1: Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali</li> </ul>	   
	Benessere e sicurezza delle persone	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 401-2: Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali</li> <li>GRI 403-9 aiii: Infortuni sul lavoro</li> <li>Iniziative per la comprensione dei bisogni dei dipendenti</li> </ul>	
	Formazione e talenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 404-1: Ore di formazione medie annuali per dipendente</li> <li>GRI 404-2 a: Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti</li> <li>GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente</li> </ul>	
CENTRALITÀ DEL CLIENTE E APPROCCIO TRASPARENTE E CORRETTO	Ascolto del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livello di soddisfazione del servizio clienti telefonico (%) - (Capogruppo)</li> <li>Risolutività delle richieste di servizio telefonico (%) - (Capogruppo)</li> <li>Customer effort score (CES) - (Capogruppo)</li> <li>Net Promoter Score</li> </ul>	
	Digitalizzazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vendite sul canale digitale (%)</li> <li>Bollette digitali (%)</li> </ul>	
	Qualità del servizio e dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di modelli di gestione della customer experience</li> <li>Standard specifici e generali di qualità commerciale - ARERA (Capogruppo)</li> <li>First call resolution (%)</li> <li>Self-care (%)</li> <li>Clienti soddisfatti (%)</li> <li>NPS Relazionale</li> </ul>	

## 3.3

# Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso Eni Plenitude SpA Società Benefit ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022 con riferimento agli Standard GRI.

Utilizzato GRI 1

GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

INDICATORE GRI	DISCLOSURE	RICHIESTA SPECIFICA	PAGINA
<b>INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE</b>			
2-1	Dettagli dell'organizzazione		4
2-5	Assurance esterna		47
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni di business		11
201-1	Valore economico generato e distribuito		13-14
<b>SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA</b>			
EU1	Capacità installata, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime normativo		24-25
EU2	Produzione netta di energia suddivisa per fonte energetica primaria e per regime normativo		24-25
G4 - DMA - DP	Programmi di Demand-side management riferiti a clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali		26-27
<b>PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE</b>			
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	<i>b. Percentuale di dipendenti per categorie appartenenti alle seguenti categorie di diversità: i. genere; ii. fascia di età (sotto i 30 anni, fra i 30 e i 50 anni, oltre 50 anni); iii. altri indicatori di diversità, se rilevanti (come minoranze o categorie vulnerabili)</i>	32
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini per categoria di dipendenti		32
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali		33
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali		34-35
403-9	Infortuni sul lavoro	<i>a.iii. il numero e il tasso di infortuni sul lavoro registrabili</i>	34
404-1	Ore di formazione medie annuali per dipendente		36
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	<i>a. tipologia e ambito dei programmi attuati e assistenza offerta per migliorare le competenze dei dipendenti</i>	36
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente		36



## 3.4

# Relazione della Società di Revisione



**ENI PLENITUDE SPA SOCIETÀ BENEFIT**

**ESAME LIMITATO DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE  
INDIPENDENTE SULLA RELAZIONE DI IMPATTO AI SENSI  
DELLA LEGGE N. 208 DEL 28 DICEMBRE 2015**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2022**



## **Esame limitato della Relazione di Impatto**

Al Consiglio di Amministrazione di Eni Plenitude SpA Società Benefit.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) della Relazione di Impatto di Eni Plenitude SpA Società Benefit e delle sue società controllate (di seguito “il Gruppo”) relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta in conformità a quanto richiesto dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015 e dai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”) e aggiornati al 2021, come descritto nella sezione “Nota metodologica” della Relazione di Impatto.

### **Responsabilità degli Amministratori per la Relazione di Impatto**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della Relazione di Impatto in conformità a quanto previsto dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015 e dai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016, e aggiornati alla versione 2021, dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito “GRI Standards”), indicati nel paragrafo “Nota metodologica” della Relazione di Impatto.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una Relazione di Impatto che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di beneficio comune di Eni Plenitude SpA Società Benefit in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### **PricewaterhouseCoopers Business Services Srl**

Società a responsabilità limitata a socio unico  
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | Rubano 35030 Via Belle Putte 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256313 Fax 091 7829221 | 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207330 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl  
[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della Relazione di Impatto rispetto a quanto richiesto dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015 e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la Relazione di Impatto non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla Relazione di Impatto si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella Relazione di Impatto, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti alla strategia e all'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nella Relazione di Impatto, con riferimento alle tematiche connesse al governo di impresa, ai lavoratori, agli altri portatori di interesse e all'ambiente;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella Relazione di Impatto;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nella Relazione di Impatto rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Nota Metodologica" della presente relazione;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Eni Plenitude SpA Società Benefit, sulla conformità della Relazione di Impatto alle linee guida indicate nel paragrafo "Nota Metodologica", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Eni Plenitude SpA Società Benefit e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della Relazione di Impatto.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella Relazione di Impatto abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;




- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Eni Plenitude SpA Società Benefit, Eni New Energy SpA, Arm Wind LLP e Be Charge Srl (società controllata al 100% da Be Power SpA), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato interviste nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusionione**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la Relazione di Impatto di Eni Plenitude SpA Società Benefit al 31 dicembre 2022 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015 e dai GRI Standards come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” della Relazione di Impatto.

Milano, 7 aprile 2023

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

  
Paolo Bersani  
(Partner)



Abbiamo energia  
per cambiare



plenitude