

Report di Sostenibilità e Relazione d'Impatto

2023



Eni Plenitude SpA Società Benefit (di seguito anche "Plenitude", la "Società") ha pubblicato il documento unico integrato "Report di Sostenibilità e Relazione di Impatto 2023", in allegato al Bilancio di Esercizio 2023, come previsto dall'ordinamento italiano legge n. 208 del 2015 sulle Società Benefit, in riferimento alla Relazione di Impatto.

Il documento è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards 2021) del Global Reporting Initiative (GRI), che rappresenta lo "standard di valutazione esterno" utilizzato per la misurazione degli impatti generati, in conformità alle disposizioni di cui agli Allegati 4 e 5 della normativa sulle Società Benefit, ai fini della predisposizione della relazione annuale richiesta. Inoltre, è stato sottoposto a Revisione Limitata (Limited Assurance) da parte di una società di revisione indipendente, in forma volontaria.

Il Report di Sostenibilità e Relazione di Impatto di Plenitude è un documento pubblicato su base annuale che contiene dichiarazioni previsionali (*forward-looking statement*) relative alle diverse tematiche ivi trattate. I *forward-looking statement* sono fondati sulle previsioni e i convincimenti del management di Plenitude sviluppati su base ragionevole alla luce delle informazioni disponibili al momento della formulazione degli stessi. Cionondimeno, i *forward-looking statement* hanno per loro natura una componente di incertezza, poiché dipendono dal verificarsi di eventi e sviluppi futuri che sono, in tutto o in parte, fuori dal controllo e dalla ragionevole prevedibilità di Plenitude. I risultati effettivi potranno differire rispetto a quelli annunciati in virtù di una molteplicità di fattori, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'evoluzione futura della domanda, dell'offerta e dei prezzi del gas naturale, le performance operative effettive, le condizioni macroeconomiche generali, fattori geopolitici e i mutamenti del quadro economico e normativo in molti dei Paesi nei quali Plenitude opera, il successo nello sviluppo e nell'applicazione di nuove tecnologie, lo sviluppo della ricerca scientifica, cambiamenti nelle aspettative degli stakeholder e altri cambiamenti nelle condizioni di business. I lettori del documento sono quindi invitati a tenere conto di una possibile discrepanza tra talune dichiarazioni previsionali indicate nel testo, da intendersi quali stime, e i risultati che saranno conseguiti, qualora intervenissero gli eventi o i fattori sopra indicati. La scelta volontaria di rendicontare le emissioni GHG scope 3 e associarvi dei target non deve intendersi quale assunzione di qualsivoglia responsabilità giuridica in relazione agli impatti effettivi e/o potenziali di dette emissioni GHG.

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 e della neutralità carbonica**.

Cosa facciamo

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

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

Sosteniamo la **mobilità elettrica** alimentando la crescita di **punti di ricarica** in tutta Europa.

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 entro il 2040**.

Vogliamo ridurre il nostro impatto sul pianeta, a partire dall'energia.



Indice

Messaggio agli stakeholder 4

La sostenibilità per Plenitude 6

Highlight	6
I principali risultati del 2023	7
Il percorso di Plenitude Società Benefit	8
Il modello di business di Plenitude	11
Strategia di sostenibilità integrata e il contributo agli SDG	13
Analisi di materialità	16
Stakeholder Engagement	19

Governance 26

1

1.1 La creazione di valore condiviso	28
1.2 La struttura di governance	29
1.3 I valori che guidano la Società	35
1.4 Sistema normativo della Società	36
1.5 Risk Management e Internal Audit	39
1.6 Privacy, Data protection e Cybersecurity	44

Clima ed emissioni 46

2

2.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico	48
2.2 Le emissioni dirette e indirette	65

3	Sostenibilità di business	68
	3.1 L'eccellenza operativa a supporto della relazione con il cliente	70
	3.2 Innovazione e digitalizzazione	78
	3.3 Gestione responsabile della catena di fornitura	90
	3.4 Gestione delle risorse naturali	95
4	Persone	100
	4.1 Il valore delle nostre persone	102
	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro	108
	4.3 La tutela del benessere ed il supporto alla crescita	114
5	Comunità	126
	5.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	128
	5.2 Supporto alle comunità locali	136
	Allegati	142
	Nota metodologica	142
	Tabella di raccordo fra temi di sostenibilità e finalità di beneficio comune	149
	Temi materiali e relativi impatti	150
	Tabelle di performance	154
	GRI Content Index e lista dei KPI aggiuntivi	173
	Relazione della Società di Revisione	184

Messaggio agli stakeholder

Oggi più che mai le aziende operanti nel settore dell'energia sono chiamate ad avere un ruolo guida nel percorso di decarbonizzazione e Plenitude ha assunto questo impegno con determinazione.

A fine 2023 abbiamo raggiunto i 3 GW di capacità installata da fonti rinnovabili, fornendo soluzioni energetiche a oltre 10 milioni di clienti ed ampliando a 19.000 punti la nostra rete di ricarica europea per veicoli elettrici, e anche nel 2024 continueremo a lavorare per ridurre l'impronta carbonica delle nostre attività, in linea con il nostro obiettivo di zero emissioni nette entro il 2040.

Per raggiungere questi risultati, ci impegniamo ogni giorno nell'integrazione dei principi di sostenibilità all'interno del nostro modello di business, in collaborazione con tutti gli stakeholder.

Costruiamo relazioni solide di fiducia e trasparenza con i nostri clienti coinvolgendoli direttamente al fine di sviluppare soluzioni sempre più in linea con le loro aspettative, promuovendo modelli di consumo responsabile e diffondendo attivamente la cultura dell'uso sostenibile dell'energia.

Consideriamo le persone al centro della nostra organizzazione, investendo in programmi di formazione e promuovendo iniziative per il benessere e l'inclusività.

Valorizziamo inoltre l'impegno dei nostri fornitori in ambito ambientale, sociale e di governance, premiando l'innovazione, il miglioramento continuo e la collaborazione a medio-lungo termine.

Tali azioni confermano la volontà di avere un impatto positivo sull'intera catena del valore, sui territori e le comunità in cui operiamo, anche nel rispetto del nostro status di Società Benefit, e quest'anno abbiamo deciso di rendicontarle in questo documento unico e integrato - "Report di Sostenibilità e Relazione di Impatto 2023" - allegato al Bilancio di Esercizio.

Ringrazio tutti i nostri stakeholder per il supporto e la fiducia riposta, entusiasti di continuare questo viaggio insieme per costruire il futuro dell'energia.

Stefano Goberti
Amministratore Delegato



La sostenibilità per Plenitude

Highlight

Eni Plenitude SpA Società Benefit, controllata di Eni SpA¹, contribuisce alla transizione energetica grazie a un modello di business che integra la **produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili**, la **vendita di energia e di soluzioni energetiche** a famiglie e imprese e

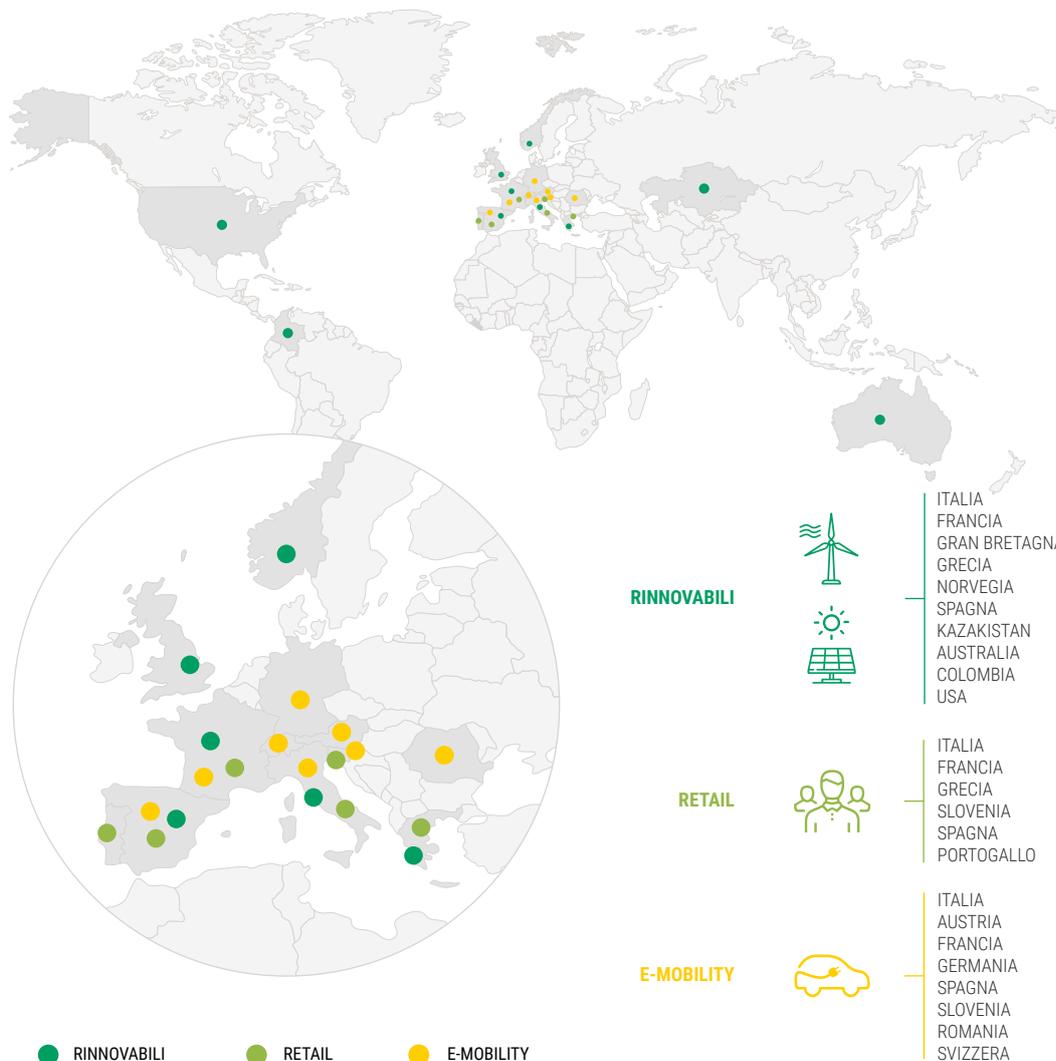
un'ampia **rete di punti di ricarica** per veicoli elettrici.

La Società, con i suoi **2.557 dipendenti** a fine 2023, opera a livello globale in 16 Paesi attraverso **tre aree di business**, Rinnovabili, Retail ed e-mobility, offrendo servizi a oltre **10 mi-**

lioni di clienti volti a sostenerli nel **percorso di transizione energetica**², con l'obiettivo di avere un impatto positivo sulla comunità e mitigare gli impatti negativi sull'ambiente.

Plenitude ha l'obiettivo di azzerare le emissioni nette di CO₂ Scope 1, 2 e 3 entro il 2040³.

LA PRESENZA DI PLENITUDE NEL MONDO



1 - Plenitude è controllata da Eni SpA che esercita sulla Società e sulle sue società controllate attività di direzione e coordinamento. Per la struttura partecipativa di Plenitude si rimanda all'allegato del Bilancio 2023 disponibile sul sito <https://corporate.eniplenitude.com>.

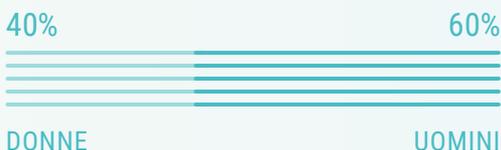
2 - Inteso come il processo di transizione dell'economia verso un modello low carbon e gli obiettivi della COP 21 di Parigi.

3 - Si prega di fare riferimento a https://corporate.eniplenitude.com/content/dam/corporateeniplenitude/documenti/eng/presentation/new/Plenitude_Corporate_presentation_2023_FEB.pdf per ulteriori informazioni.

I principali risultati del 2023

GOVERNANCE

DIVERSITÀ DI GENERE NEL CDA IN CARICA AL 31.12



CYBERSECURITY & DATA PROTECTION

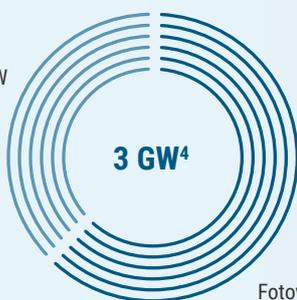
Nessun evento

DI DATA BREACH

CLIMA ED EMISSIONI

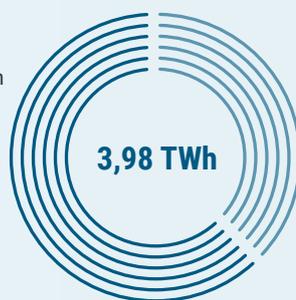
CAPACITÀ INSTALLATA

36%
Eolico
1,1 GW



PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI

56%
Eolico
2,2 TWh



PUNTI DI RICARICA PROPRIETARI INSTALLATI

19.000 PUNTI DI RICARICA ad accesso pubblico

EMISSIONI DI GHG EVITATE DALLA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI

1,5 Mt CO₂eq.
(+27% rispetto al 2022)

SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

82,5%

CLIENTI SODDISFATTI (Retail Italia)

2.94x

Net Promoter Score⁵ rispetto al 2018 (Retail Italia)

DIGITALIZZAZIONE

80%

NUOVI CONTRATTI A LIVELLO EUROPEO⁶ SOTTOSCRITTI DIGITALMENTE

49%

BOLLETTE DIGITALI A LIVELLO EUROPEO⁷

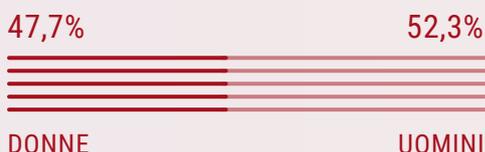
CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE

100%

NUOVI FORNITORI VALUTATI SECONDO CRITERI SOCIALI (Eni Plenitude SpA Società Benefit - Head Quarter)

PERSONE

COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI AL 31.12



2.557

ORE DI FORMAZIONE

84.706 ore

34,5 ORE MEDIE di formazione per dipendente

COMUNITÀ

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Oltre 1.200

STAKEHOLDER COINVOLTI NELLA DEFINIZIONE DEI TEMI DI SOSTENIBILITÀ RILEVANTI

SUPPORTO ALLE COMUNITÀ

3,75 milioni €

INVESTIMENTI IN INIZIATIVE A SUPPORTO DELLE COMUNITÀ

4 - Il dato include 0,38 GW riferiti all'acquisizione di 3 impianti fotovoltaici negli Stati Uniti (accordo firmato a dicembre 2023 e closing dell'operazione a febbraio 2024).

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

6 - Include la base clienti del mercato B2C per Italia, Francia, Penisola Iberica, Grecia, Slovenia contrattualizzata in modalità digitale (es. via tablet in negozio, via web, ecc..).

7 - Include Italia, Francia, Penisola Iberica, Grecia, Slovenia.

Il percorso di Plenitude Società Benefit

Plenitude ha avviato un percorso di espansione delle proprie attività attraverso l'incremento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, l'offerta di soluzioni energetiche innovative e di servizi per la mobilità elettrica.

Plenitude ha una strategia di crescita organica su tutti i suoi business e al contempo monitora il mercato al fine di cogliere opportunità sinergiche al suo portafoglio.

LE PRINCIPALI TAPPE DELL'EVOLUZIONE DI PLENITUDE NEGLI ANNI

2017

Nascita di
Eni 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

Acquisizione di Aldro Energia
(espansione delle attività nel mercato iberico)

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

Eni gas e Luce diventa **Società Benefit**

Acquisizione di Be Power (operatore di servizi di ricarica per veicoli elettrici)

2018

Espansione delle attività nel **mercato greco**

2020

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

2022

Nasce **Plenitude**



Acquisizione di PLT
(produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e fornitura di energia a clienti retail)

Principali eventi 2023

GENNAIO

- Accordo con Simply blue, *developer* irlandese, per lo sviluppo di progetti eolici *offshore* galleggianti in Italia

FEBBRAIO

- Partnership con BMW per lo sviluppo di nuove offerte di ricarica elettrica dedicate

MARZO

- Accordo tra Plenitude e Porsche per l'integrazione dei punti di ricarica Plenitude+BeCharge all'interno del servizio "Porsche Charging Service"
- Partnership tra GreenIT⁸ e Copenhagen Infrastructure Partner (CIP) per lo sviluppo di tre parchi eolici *offshore* galleggianti da 2 GW in Italia

APRILE

- Rilasciato il nuovo piano industriale 2023-27 di GreenIT, che prevede di investire in Italia complessivamente €1,7 miliardi entro il 2027, per la costruzione nuovi impianti *offshore* e *onshore*, la realizzazione di progetti già autorizzati e il *repowering* a fine vita utile degli impianti operativi esistenti

MAGGIO

- Destinati fondi per €100 milioni a Plenitude da parte della Commissione Europea e Cassa Depositi e Prestiti (CDP) per la realizzazione di una rete di oltre 2.000 punti di ricarica "ultra-fast" (≥150kW) in Europa
- Annunciata una partnership con Kraken Technologies (Octopus Energy Group) a supporto della crescita del business retail di Plenitude all'estero, che adotterà progressivamente la piattaforma tecnologica Kraken in Francia, Grecia, Slovenia, Penisola Iberica
- Annunciata una partnership con LeasePlan per offrire servizi di ricarica elettrica dedicati

GIUGNO

- Annunciata una partnership tra Plenitude e IKEA per l'installazione di 250 stazioni di ricarica di ultima generazione all'interno delle aree parcheggio dei negozi e dei centri IKEA di tutto il territorio nazionale
- Annunciata una partnership tra Plenitude e Red Bull per effettuare una serie interventi di efficientamento energetico presso tutte le sedi e i poli logistici (impianti fotovoltaici per alimentare gli edifici con energia rinnovabile e colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici)

AGOSTO

- Annunciata partnership tra Vårgrønn (joint venture tra Plenitude e HitecVision) ed Energia Group per lo sviluppo di due progetti eolici *offshore* in Irlanda entro il 2030, con una capacità complessiva fino a 1,8 GW
- Annunciato accordo di interoperabilità tra Plenitude e ACEA che permette di accedere con le App "Be Charge" e "ACEA e-mobility" ai servizi di ricarica per veicoli elettrici offerti dalla rete di entrambe le società su tutto il territorio nazionale

SETTEMBRE

- Inaugurato il primo impianto fotovoltaico di Plenitude in Kazakistan, con una capacità di 50 MW

OTTOBRE

- Dogger Bank, il più grande parco eolico *offshore* del mondo, con 3,6 GW di capacità totale (di cui Vårgrønn detiene 20%) ha iniziato la produzione di energia elettrica

NOVEMBRE

- Siglato accordo tra Plenitude e Saipem per l'installazione presso la sede Saipem di Fano di un impianto fotovoltaico da circa 1 MWp

DICEMBRE

- Ingresso di Plenitude nel mercato delle assicurazioni per impianti fotovoltaici domestici in Italia con Zurich Sole Protetto
- Ingresso di Energy Infrastructure Partners ('EIP'), fondo specializzato in *Renewables* ed *Energy Transition*, che apporta nuove capacità finanziarie e opportunità di business, acquisendo una quota fino al 9%

Plenitude Società Benefit

Nel 2021 Plenitude ha aggiornato il proprio statuto societario divenendo **Società Benefit**. Questo modello di impresa, introdotto in Italia dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208⁹, prevede che nell'esercizio della loro attività

economica, le Società Benefit perseguano una duplice finalità: la generazione di profitto e la realizzazione di una o più **finalità di beneficio comune** nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività cultura-

li e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

In particolare, in virtù dello status di Società Benefit, Plenitude si è impegnata a perseguire le seguenti **quattro finalità specifiche di beneficio comune**:

DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA

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

SOLUZIONI E TECNOLOGIE PER L'UTILIZZO RESPONSABILE DELL'ENERGIA

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

PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE

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

CENTRALITÀ DEL CLIENTE E APPROCCIO TRASPARENTE E CORRETTO

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

La normativa richiede altresì che le Società Benefit redigano annualmente una Relazione di Impatto concernente il perseguimento del beneficio comune, da allegare al bilancio societario. A partire dall'esercizio 2023, Plenitude include le informazioni e i dati relativi alla **Relazione di Impatto** all'interno del Report di Sostenibilità in un'ottica di semplificazione della rendicontazione per i propri Stakeholder.

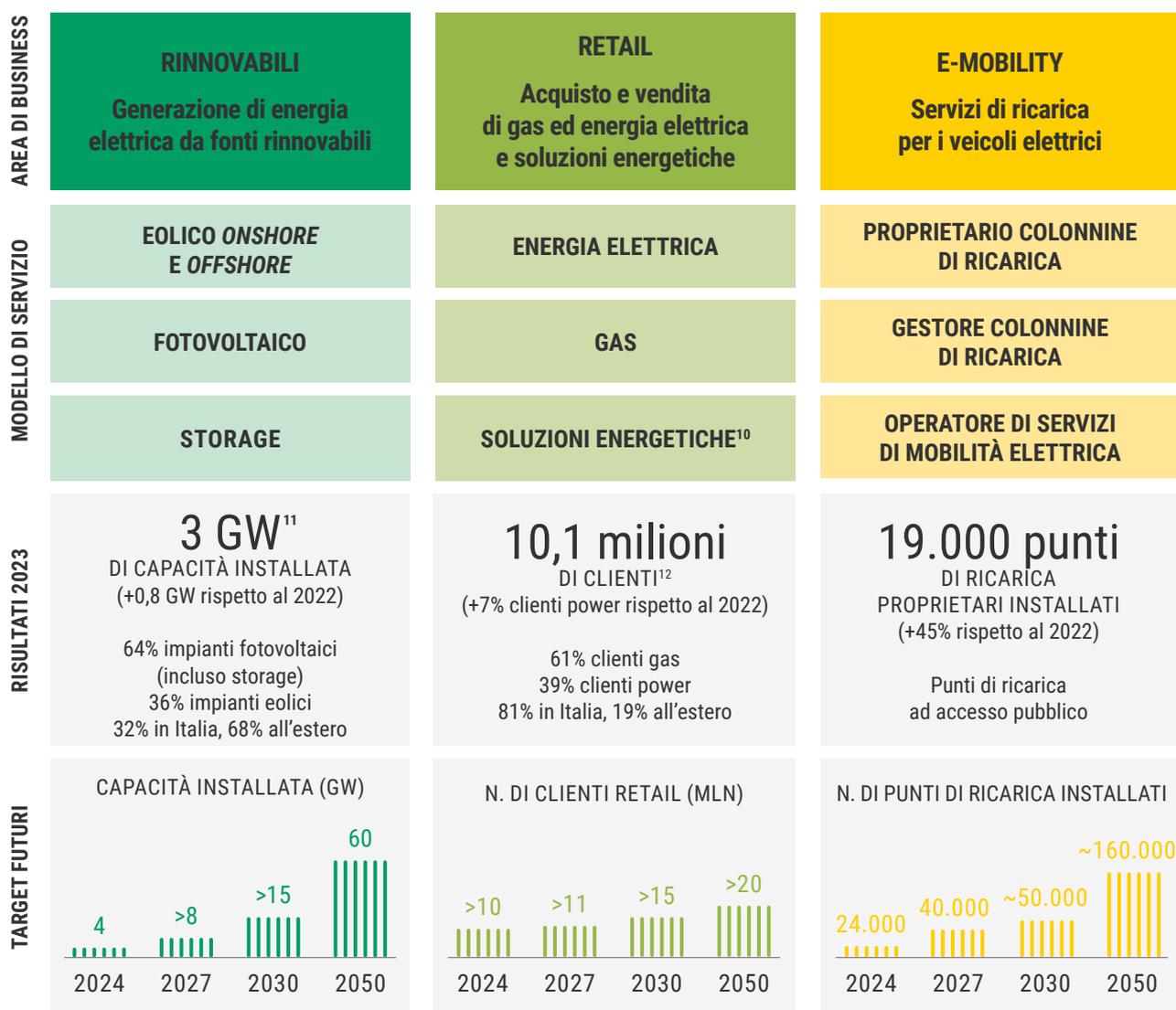
9 - Per ulteriori informazioni sulla Legge 28 dicembre 2015, n. 208, Commi 376-384, si rimanda al link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/12/30/15G00222/sg>.

Il modello di business di Plenitude

Plenitude propone un'offerta diversificata che integra la produzione di energia da fonti rinnovabili, la vendita di energia

e soluzioni energetiche e una rete di infrastrutture di ricarica per i veicoli elettrici attraverso un modello di business che si

declina sulle seguenti **tre aree strategiche**: Rinnovabili, Retail e e-mobility.



10 - Per ulteriori informazioni sulle soluzioni energetiche si rimanda alla sezione "2.1.3 Le soluzioni per l'efficienza energetica".

11 - Il dato include 0,38 GW riferiti all'acquisizione di 3 impianti fotovoltaici negli Stati Uniti (accordo firmato a dicembre 2023 e closing dell'operazione a febbraio 2024).

12 - In punti di fornitura.

La catena del valore di Plenitude

Plenitude può contare su una **forte presenza internazionale**, principalmente in Italia, Francia, Spagna, Grecia, Germania, Slovenia, Portogallo, Kazakistan, Australia, Austria, Svizzera, e, attraverso *joint venture* e *partnership*, nel Regno Unito, Norvegia e Stati Uniti.

La **catena del valore** di Plenitude comprende la produzione e distribuzione di gas naturale, la generazione e distribuzione di energia elettrica e l'approv-

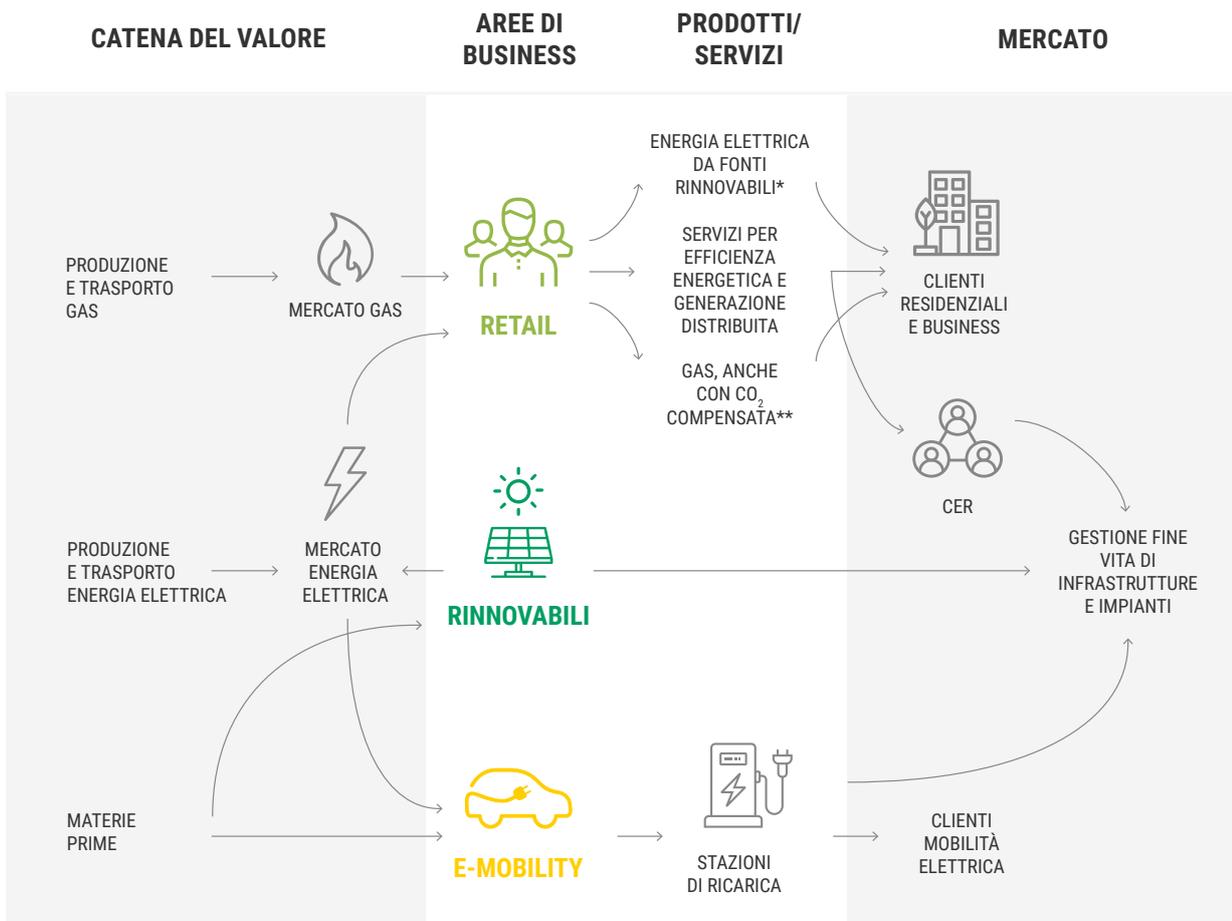
vigionamento di materie prime utili a realizzare le infrastrutture necessarie.

Plenitude gestisce direttamente la generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili, l'acquisto di gas ed energia elettrica dal mercato e l'installazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici. I prodotti e servizi offerti da Plenitude sono quindi: energia elettrica, gas e soluzioni per l'efficienza energetica e per la generazione

distribuita di energia elettrica e servizi per la mobilità elettrica.

A valle della catena del valore si colloca la gestione dei clienti retail (residenziali e business), delle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER) e della mobilità elettrica.

La gestione del fine vita di infrastrutture (impianti eolici/fotovoltaici e colonnine) di proprietà di Plenitude o in capo ai prosumer chiude la catena del valore.



* Plenitude, da aprile 2022, offre a tutti i clienti del mercato *Business To Consumer* (B2C) energia elettrica certificata, tramite garanzie d'origine di provenienza europea, come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili (come previsto dalla regolazione vigente in materia); entro il 2030 anche tutti i clienti del mercato *Business To Business* (B2B) riceveranno energia elettrica certificata. Entro il 2040 la produzione di energia elettrica rinnovabile di Plenitude sarà superiore ai consumi di energia elettrica della propria base clienti.

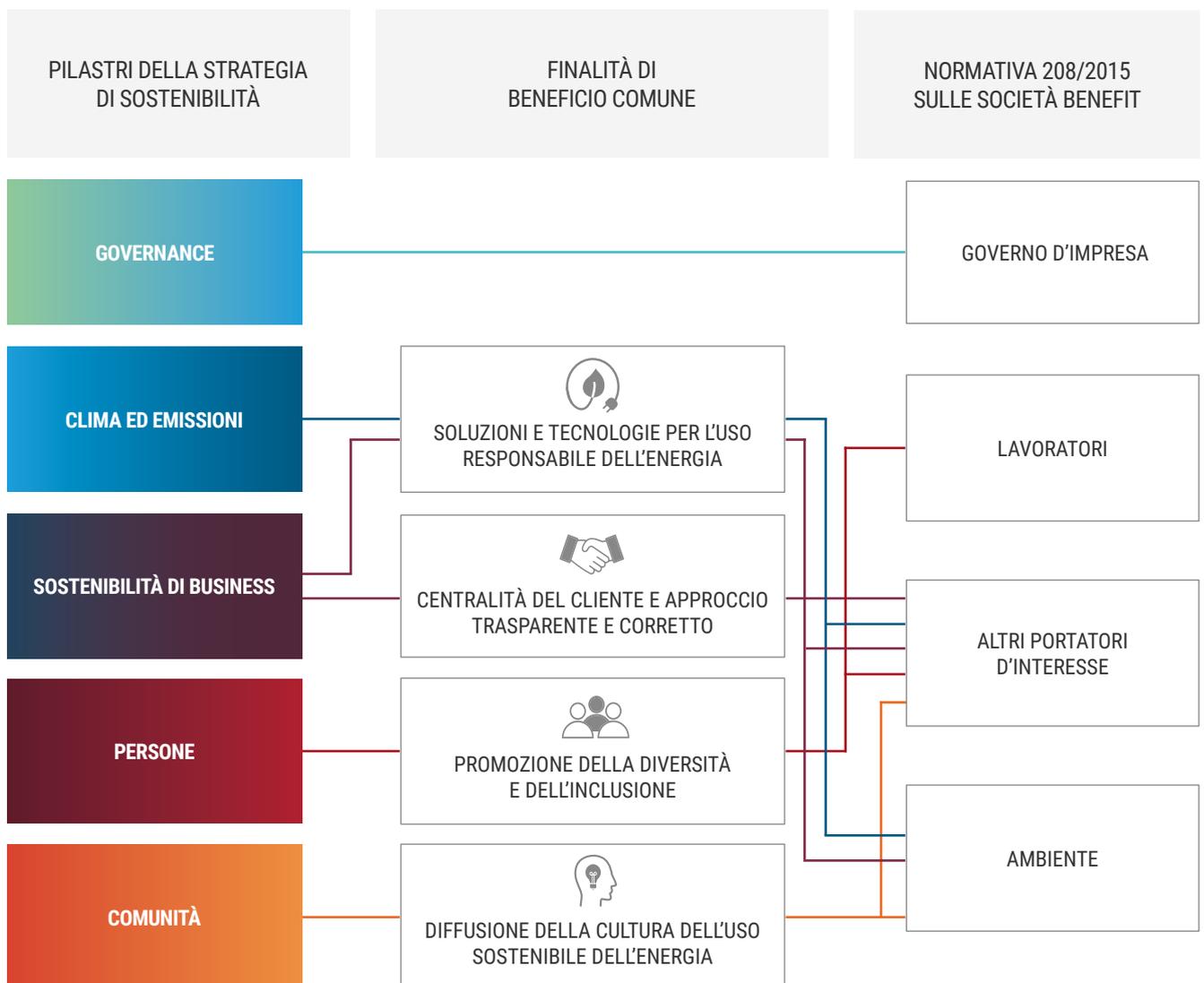
** Progressiva decarbonizzazione del portafoglio gas B2C e B2B, attraverso la compensazione delle emissioni di CO₂eq. "Scope 3" tramite crediti di carbonio e la graduale introduzione entro il 2030 di nuovi prodotti quali biometano ed idrogeno, per poter raggiungere la neutralità carbonica entro il 2040.

Strategia di sostenibilità integrata e il contributo agli SDG

La strategia di sostenibilità, integrata al modello di business, ha delineato un **modello di fare impresa** incentrato su **obiettivi di crescita sostenibile** e si fonda su **cinque pilastri**: Governance, Clima ed emissioni, Sostenibilità di business, Persone e Comunità.

La sinergia tra beneficio comune e strategia di sostenibilità

I pilastri della strategia di sostenibilità della Società sono strettamente correlati con le finalità di beneficio comune che, in qualità di Società Benefit, Plenitude nel proprio Statuto si impegna a perseguire, soddisfacendo le prescrizioni normative richieste alle Società Benefit dalla legge n°208/2015.



I pilastri della strategia di sostenibilità e le finalità di beneficio comune di Plenitude

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 al fine di raggiungere la **neutralità carbonica Scope 1, 2 e 3 al 2040**, promuovendo l'incremento della **capacità installata** da impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, l'offerta di **soluzioni e tecnologie per l'utilizzo efficiente dell'energia**, la progressiva compensazione delle emissioni di CO₂ 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 ai processi di **innovazione** e **digitalizzazione** e all'integrazione degli aspetti ESG lungo tutta la **catena del valore**. Inoltre, viene data enfasi alla **soddisfazione e centralità dei clienti, relazionandosi a loro con un approccio corretto e trasparente** e offrendo prodotti e servizi di qualità, in linea con le loro esigenze, che li supportino nel fare un uso migliore dell'energia.



PERSONE

Tutela e valorizzazione delle persone di Plenitude, **favorendo l'inclusione nel rispetto delle diversità** di ognuna, promuovendo la sicurezza e il benessere psicofisico e assicurando un percorso di crescita personale e professionale.



COMUNITÀ

Impegno a **creare valore condiviso** per le comunità, promuovendo iniziative a supporto dello sviluppo locale e concorrendo a creare e **diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia**. Ascolto attivo delle aspettative e delle necessità dei diversi attori coinvolti per mezzo di un **approccio multi-stakeholder**.

La Società concentra i propri sforzi sugli obiettivi che ritiene più in linea con la propria mission, la strategia e le iniziative intraprese. Attraverso il suo modello di business, si impegna attivamente a contribuire a **10 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)** definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.



Principali ESG target di breve, medio, lungo termine

Rispetto alla strategia di sostenibilità di Plenitude, di seguito si presentano i principali target a breve, medio e lungo termine. Questi includono obiettivi connessi al modello di business e alle finalità di beneficio comune, che verranno ulteriormente approfonditi nel corso del documento, con particolare riferimento ai target futuri prefissati per ciascun pilastro del modello ESG.

PILASTRO	FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TEMI MATERIALI	TARGET FUTURI	SDG
GOVERNANCE		<ul style="list-style-type: none"> Condotta dell'Impresa Cybersecurity e Data Protection 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento del peso del 35% della remunerazione variabile di lungo termine del CEO e del Top Management correlata ad obiettivi ESG nel Piano Incentive Long Term (ILT) azionario Eni 2023-2025 	 
CLIMA ED EMISSIONI	Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia	<ul style="list-style-type: none"> Cambiamento climatico 	<ul style="list-style-type: none"> Capacità installata per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili: 4 GW nel 2024, >8 GW entro il 2027, >15 GW entro il 2030 e 60 GW entro il 2050 100% energia elettrica certificata tramite garanzie di origine come immessa in rete e prodotta da fonti rinnovabili entro il 2030 anche per il mercato Business to Business (B2B) (già dal 2022 per il mercato <i>Business to Consumer (B2C)</i>) Compensazione di emissioni relative alla combustione di non meno di 1,2 miliardi di metri cubi di gas venduto all'anno attraverso il ritiro di "crediti di carbonio" entro il 2025 24.000 punti di ricarica per veicoli elettrici al 2024, 40.000 al 2027, ~50.000 al 2030 e ~160.000 al 2050 Neutralità carbonica Scope 1, 2, 3 entro il 2040 	   
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto	<ul style="list-style-type: none"> Relazioni con i clienti Innovazione e digitalizzazione Catena di fornitura sostenibile Biodiversità ed ecosistemi Economia circolare e gestione dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> 3.5x Net Promoter Score (Retail Italia) 2025 vs 2018 90% di nuovi contratti sottoscritti digitalmente in Europa nel 2025¹³ Mantenere il 100% dei nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali nel 2024 (Eni Plenitude SpA Società Benefit – Head Quarter (HQ)) Procedimenti con valutazione ESG pari al 98% del procurato entro il 2027 (Eni Plenitude SpA Società Benefit - HQ) 	    
PERSONE	Promozione della diversità e dell'inclusione	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza sul lavoro Sviluppo e benessere delle persone Parità di trattamento e opportunità per tutti 	<ul style="list-style-type: none"> 50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025 100% parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025¹⁴ ≥ 40% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne nel 2025 ≥ 30 ore medie di formazione per dipendente all'anno nel Piano 2024-2027 	   
COMUNITÀ	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia Supporto alle comunità locali 	<ul style="list-style-type: none"> Confermare l'impegno non profit nelle aree del contrasto alla povertà energetica e alla povertà educativa e promuovere nuove iniziative di inclusione a favore di soggetti che versano in condizioni di marginalità sociale Iniziative di comunicazione, formazione e partnership volte a continuare l'attività di sensibilizzazione ai principi dell'uso responsabile e consapevole dell'energia nel 2024 	   

13 - Include la base clienti del mercato B2C per Italia, Francia, Penisola Iberica, Grecia, Slovenia contrattualizzata in modalità digitale (es. via tablet in negozio, via web, ecc...).

14 - Gender Pay Ratio calcolato a parità di livello di ruolo e anzianità.

Analisi di materialità

Nel corso del 2023, Plenitude ha aggiornato l'**analisi di materialità**, ovvero il processo volto a identificare i temi di sostenibilità rilevanti per il business e per i propri stakeholder. In linea con il precedente anno, la Società ha adot-

tato un approccio metodologico basato sulle linee guida *impact materiality* o materialità di impatto, descritto dal "**GRI 3: Material Topics 2021**". Il processo prevede di identificare i temi materiali sulla base della **significatività**, ovvero il

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

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



Al fine di comprendere al meglio il contesto dell'organizzazione è stata effettuata **un'analisi preliminare** che ha permesso di aggiornare la lista di temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Plenitude e di individuare gli impatti attuali e potenziali, positivi e negativi ad essi correlati che la Società genera o potrebbe generare (Fase 1 e 2).

Nello svolgimento di questa analisi sono stati presi come riferimento: *peer* e aziende comparabili, documentazione interna, tra cui il catalogo dei rischi, ed esterna al fine di comprendere al meglio i trend di settore. In particolare, a seguito della recente approvazione degli *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)* da parte della Commissione Europea nell'ambito della *Corporate Su-*

stainability Reporting Directive (CSRD), la lista dei temi potenzialmente rilevanti per Plenitude è stata aggiornata, ove applicabile, ispirandosi alle nomenclature previste dai nuovi Standard.

In seguito, il Top Management e più di 1.200 altri stakeholder, sono stati chiamati a **valutare** gli impatti sulla base della loro **significatività**, attraverso un questionario online (Fase 3). Il Top Management ha espresso la valutazione secondo la **prospettiva del business**, considerando sia la gravità o il beneficio degli impatti sia la probabilità di accadimento degli impatti potenziali. Le restanti categorie di stakeholder coinvolte¹⁵ hanno fatto emergere gli impatti che ritengono maggiormente significativi dal **proprio punto di vista**, focalizzandosi

sulla portata dell'impatto.

Tutti i temi sottoposti in valutazione nel questionario sono risultati "materiali", avendo ottenuto un punteggio di significatività degli impatti da "medio alto" a "molto alto", superando la soglia di materialità. Grazie alla rielaborazione dei risultati ottenuti dalle valutazioni è stato possibile classificare i temi di sostenibilità materiali in base alla loro significatività. La lista dei **temi di sostenibilità rilevanti** è stata inoltre validata in data 29 gennaio 2024 dal Sustainability Committee.

Oltre 1.200 stakeholder coinvolti nel processo di analisi di materialità



Uffici Plenitude

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

I temi materiali per Plenitude

Analizzando il posizionamento dei diversi temi¹⁶, si evidenzia che la maggior parte dei primi cinque temi per importanza sono strettamente legati al modello di *business* di Plenitude e ai suoi obiettivi per la decarbonizzazione e la transizione energetica. In continuità con lo scorso anno, resta significativa l'attenzione per il **"Cambiamento climatico"**, la **"Salute e la sicurezza sul lavoro"** e la **"Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia"**. Rispetto all'analisi di materialità 2022, acquisiscono maggior rilevanza le **"Relazioni con i clienti"** e la **"Gestione responsabile della catena di fornitura"**.

Oltre all'evoluzione normativa in ambito reportistica di sostenibilità sopra citata, che ha portato a rinominare alcuni temi, si segnalano di seguito ulteriori modifiche apportate alle definizioni dei temi materiali sottoposti a valutazione nel 2023 rispetto al 2022:

- il tema **"Cambiamento climatico"** ("Cambiamento climatico ed emissioni GHG" nel 2022, rinominato in linea con gli ESRS) è stato ampliato per considerare le soluzioni offerte ai clienti ("Soluzioni per i clienti da energie rinnovabili", "Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico", "Soluzioni per i clienti: mobilità elettrica");

- il tema sulla gestione dei rifiuti e tutela della biodiversità ("Gestione ambientale") è stato suddiviso nelle due tematiche **"Economia circolare e gestione dei rifiuti"** e **"Biodiversità ed ecosistemi"**, ispirati a quanto stabilito dagli ESRS e con l'esigenza di approfondire sempre di più la rendicontazione delle tematiche in oggetto;

- il tema **"Diritti umani"**, in linea con le richieste degli ESRS, non è trattato in un tema a sé stante, ma è considerato in modo trasversale su più tematiche (es. Gestione responsabile della catena di fornitura, Parità di trattamento e opportunità per tutti).

	TEMI MATERIALI	SIGNIFICATIVITÀ		
		MOLTO ALTA	ALTA	MEDIO ALTA
GOVERNANCE	Condotta dell'Impresa		●	
	Cybersecurity & Data protection			●
CLIMA ED EMISSIONI	Cambiamento climatico	●		
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	Relazioni con i clienti	●		
	Gestione responsabile della catena di fornitura	●		
	Innovazione e digitalizzazione		●	
	Economia circolare e gestione dei rifiuti			●
	Biodiversità ed ecosistemi			●
	Salute e sicurezza sul lavoro	●		
PERSONE	Parità di trattamento e opportunità per tutti		●	
	Sviluppo e benessere delle persone		●	
	Supporto alle comunità locali			●
COMUNITÀ	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	●		

16 - Si prega di fare riferimento alla sezione ["Temi materiali e relativi impatti"](#) per la descrizione di ciascun tema materiale e dei relativi impatti positivi e negativi.

Stakeholder Engagement

CATEGORIE DI STAKEHOLDER

ASSOCIAZIONI
DEL CONSUMATORI

ASSOCIAZIONI
DI CATEGORIA

CLIENTI

DIPENDENTI

FORNITORI DI
BENI E SERVIZI

FORZA VENDITA
INDIRETTA

ISTITUTI
BANCARI

ISTITUZIONI

PARTNER
COMMERCIALI

SINDACATI

SOCIETÀ DI
DISTRIBUZIONE
ELETTRICA/GAS

UNIVERSITÀ

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

Per garantire un continuo scambio di informazioni con i propri stakeholder, le diverse società e unità aziendali di Plenitude adottano svariate modalità di interazione, tra cui incontri, *workshop*, collaborazioni e iniziative di formazione. Inoltre, Plenitude si impegna a promuovere una cultura di ascol-

to attivo e di collaborazione interdisciplinare tra le funzioni aziendali, al fine di favorire l'innovazione, la sostenibilità e la creazione di relazioni di fiducia e partnership durature con tutti i suoi stakeholder.

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

Nel corso del 2023, Plenitude ha continuato a concentrare le sue attività di engagement, in particolare, sulla **condivisione degli obiettivi strategici**, volti a contrastare il cambiamento climatico e ad aumentare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
DIPENDENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento dei dipendenti nella vita aziendale attraverso Workplace, il social network aziendale di Eni, al fine di favorire un maggiore senso di engagement e appartenenza. • Attività di ascolto delle esigenze dei collaboratori e organizzazione di incontri di <i>co-design</i> di nuove soluzioni legate al benessere della persona. • Attività di <i>change management</i>, tra cui workshop e incontri virtuali, finalizzati a veicolare la vision di Plenitude sulla centralità della persona. • Comunicazioni e-mail, Workplace, portale aziendale HSE per la partecipazione, l'accrescimento della cultura e dell'informazione in ambito salute e sicurezza. • Organizzazione di <i>test drive</i> con auto elettriche per dipendenti per far conoscere loro la guida elettrica e la rete di ricarica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sul lavoro • Sviluppo e benessere delle persone • Parità di trattamento e di opportunità per tutti • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia
SINDACATI	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici con i sindacati volti alla definizione di misure per tutelare il benessere dei dipendenti, anche nei progetti di integrazione e confluenza contrattuale al CCNL Energia e Petrolio delle società controllate del gruppo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sul lavoro • Sviluppo e benessere delle persone • Parità di trattamento e di opportunità per tutti • Condotta dell'Impresa
CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Indagini di mercato quali-quantitative, attraverso diversi canali (online, telefonici o personali), anche con il supporto di istituti di ricerca. • Programmi educativi, eventi e iniziative sul territorio finalizzate a sensibilizzare e avvicinare al mondo energetico, fornendo strumenti utili alla sua comprensione, educando ad un uso efficiente dell'energia. • Creazione di una Community su Facebook dedicata ai clienti di Be Charge, con l'obiettivo di fornire loro supporto diretto e condividere consigli sull'uso delle infrastrutture di ricarica e sull'e-mobility in generale. • Newsletter di Evolvere e contenuti social per condividere informazioni utili ai clienti, quali ad esempio aggiornamenti del settore fotovoltaico, e invio di comunicazioni ad hoc su novità o progetti speciali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con i clienti • Cambiamento climatico • Innovazione e digitalizzazione • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Webinar e incontri in presenza per la condivisione dei risultati sul monitoraggio nell'ambito del Protocollo per la prevenzione delle attivazioni non richieste. • Dialogo e confronto continuo con le associazioni dei consumatori, per migliorare la soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto, anche attraverso canali dedicati quali: <ul style="list-style-type: none"> • FiloGiallo, linea telefonica integrata nei contact center di Plenitude • area web riservata del sito Plenitude • Protocollo di Conciliazione Paritetica, procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Società e clienti conforme alla modalità <i>Alternative Dispute Resolution (ADR)</i>¹⁷. • Incontri e workshop annuali con i referenti nazionali, regionali e territoriali per presentare i risultati, gli obiettivi e le strategie future. • Partecipazione ad iniziative specifiche sul mercato dell'energia e sulla sostenibilità promosse dalle singole associazioni, come ad esempio "Seminare Futuro"¹⁸ che ha visto l'organizzazione di diversi convegni su svariati argomenti, fra cui gli scenari e prospettive per il mercato elettrico e gas, il caro energia, la povertà energetica e il futuro delle Comunità Energetiche. • Plenitude ha inoltre collaborato con un'associazione dei consumatori per il progetto Bella Family, con l'obiettivo 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con i clienti • Innovazione e digitalizzazione • Condotta dell'Impresa • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia

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

18 - Il progetto "Seminare Futuro" nasce dall'esigenza di promuovere il dialogo e il confronto fra soggetti di diversa natura ed estrazione di livello nazionale, coinvolgendo grandi imprese, associazioni consumeriste e ambientaliste, enti pubblici, associazioni di categoria, esponenti politici ed istituzionali, su temi attinenti i consumi e l'ambiente. Nel 2023 il progetto ha avuto lo scopo di promuovere il confronto fra i vari stakeholder del mercato dell'energia e si è sostanziato in una serie di convegni, rivolti sia ad un uditorio specializzato, sia ad un più ampio pubblico genericamente interessato.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
PARTNER TECNICI E COMMERCIALI	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di formazione e informazione via web, anche con piattaforme dedicate sulle soluzioni di efficienza energetica nel settore di condomini, nel settore industriale del terziario e delle PMI. • Progetti di comunicazione congiunti con alcuni partner commerciali (es. BMW, Ikea) per promuovere la mobilità elettrica. • Collaborazione con Energica Inside (società operante nella ricerca di soluzioni innovative per l'e-mobility) per incentivare la transizione elettrica del settore nautico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Gestione responsabile della catena di fornitura • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia
SOCIETÀ DI DISTRIBUZIONE ELETRICA/GAS	<ul style="list-style-type: none"> • Convention annuali con i distributori più rilevanti sul territorio per la condivisione dei risultati e delle strategie per gli sviluppi futuri del servizio verso i clienti. • Workshop e webinar formativi finalizzati ad illustrare nuovi processi o funzionalità, resi disponibili sugli applicativi o portali dei distributori, per il miglioramento della customer experience (es. 2i Rete Gas ha coinvolto le società di vendita in sessioni formative sul nuovo portale per una migliore gestione della relazione distributore-venditore a vantaggio del livello di servizio offerto ai clienti). • Incontri periodici, sia in presenza che sulle piattaforme dedicate, per affrontare temi contingenti legati alla risoluzione di criticità che hanno impatto sul servizio offerto al cliente. • Progettazione comune di nuovi prodotti o servizi volti al miglioramento del servizio reso ai clienti: <ul style="list-style-type: none"> • con Italgas è stato implementato un processo strutturato di risoluzione di problematiche complesse dei clienti, la <i>virtual room</i>, ispirata al modello delle conciliazioni paritetiche • con i distributori di energia elettrica è stata rivista l'interpretazione della norma che regola l'applicazione degli oneri amministrativi per uniformare i costi da addebitare ai clienti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione responsabile della catena di fornitura • Innovazione e digitalizzazione • Relazioni con i clienti • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	<ul style="list-style-type: none"> Incontri istituzionali in presenza e webinar finalizzati a proporre soluzioni e servizi nell'ambito dell'offerta gas e energia elettrica e soluzioni per l'efficienza energetica nei condomini, nel settore industriale del terziario e nelle PMI. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambiamento climatico Innovazione e digitalizzazione Relazioni con i clienti Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> Workshop, eventi, riunioni e campagne di sensibilizzazione finalizzati ad ingaggiare e sensibilizzare i fornitori sui temi ESG, come da iniziative in ambito <i>Sustainable Supply Chain</i> (es. workshop Open-es con i fornitori locali delle controllate, campagna di sensibilizzazione in ambito responsabilità sociale, campagna di sensibilizzazione ai capi filiera per ingaggio sulle tematiche ESG nella supply chain, webinar formativi sulle tematiche ESG nell'ambito dell'iniziativa Open-es)¹⁹. Riunioni e comunicazioni specifiche volte ad analizzare il profilo ESG del fornitore in fase di qualifica e verificarne i requisiti di sostenibilità in gara. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione responsabile della catena di fornitura Salute e sicurezza sul lavoro Innovazione e digitalizzazione Diffusione della cultura e dell'uso sostenibile dell'energia
FORZA VENDITA INDIRETTA	<ul style="list-style-type: none"> Incontri e webinar per la formazione continua in riferimento ai prodotti Commodity ed Extra Commodity, oltre a contenuti formativi trasversali in ambito privacy e compliance. Kick-off e convention per la condivisione dei risultati raggiunti, della strategia e principali sfide future con particolare riferimento al percorso di transizione energetica intrapreso da Plenitude. Incontri periodici, <i>one to one</i> e in plenaria, finalizzati a massimizzare l'efficacia dell'azione commerciale per la vendita di soluzioni per l'efficienza energetica sul mercato PMI. Aggiornamenti e confronti periodici di Evolvere con la forza vendita di Plenitude sull'andamento del business, la condivisione della strategia e dei progetti. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambiamento climatico Relazioni con i clienti Cybersecurity & Data Protection Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia

19 - Si prega di fare riferimento al paragrafo "[3.3 Gestione responsabile della catena di fornitura](#)" per ulteriori informazioni sulle iniziative nell'ambito "*Sustainable Supply Chain*".

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri ed interlocuzioni volti a rappresentare posizionamenti, esigenze di chiarimento, proposte in linea con gli obiettivi aziendali, in occasione di consultazioni e audizioni con le Autorità competenti in ambito rinnovabili e storage, anche mediante la partecipazione alle iniziative associative di settore. • Interlocuzioni con le autorità competenti in occasione di consultazioni e audizioni, per dare concreto impulso allo sviluppo delle Comunità Energetiche Rinnovabili. • Incontri, in presenza e da remoto, con le Autorità ed Enti competenti, a livello nazionale e locale, in occasione di consultazioni e audizioni, in merito alla tutela dei clienti socialmente ed economicamente vulnerabili; incontri, in presenza e da remoto, con le autorità competenti e gli stakeholder individuati per singolo progetto, a livello nazionale e locale in merito alla realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili e di accumulo <i>utility scale</i> in tutte le fasi dell'iter autorizzativo e successivamente in merito alla valorizzazione dell'energia prodotta. • Partecipazione a tavoli di lavoro con il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) e il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) relativamente alle infrastrutture di ricarica e le fonti di energia rinnovabili, con il duplice obiettivo di confronto operativo sui bandi assegnati o previsti per le infrastrutture di ricarica e le FER e di riflessioni propositive di una revisione dei bandi futuri in termini di efficacia e semplificazione per il raggiungimento dei target fissati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). • Incontri, in presenza o da remoto, con gli enti locali al fine di presentare iniziative di collaborazione e sponsorizzazione delle attività aziendali, condividendo temi di efficienza energetica, sostenibilità ambientale e tutela del territorio. • Partecipazione a eventi e conferenze stampa con rappresentanti delle istituzioni per discutere e raccontare soluzioni e <i>best-case</i> per promuovere l'e-mobility, lo sviluppo di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili e di impianti di accumulo. • Partecipazione all'evento Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) con attività di promozione della mobilità elettrica fra le Pubbliche Amministrazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condotta dell'Impresa • Relazioni con i clienti • Cambiamento climatico • Supporto alle comunità locali • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI TEMI AFFRONTATI
ISTITUTI BANCARI	<ul style="list-style-type: none"> • Accordi di collaborazione commerciale, per servizi finanziari a supporto delle soluzioni in ambito di efficienza energetica per i settori condomini, industriale, terziario e delle PMI, nonché nei confronti dei partner e dei fornitori. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condotta dell'Impresa • Relazioni con i clienti • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Cambiamento climatico
UNIVERSITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con il Politecnico di Milano per attività di ricerca e redazione dello Smart Mobility Report 2023. • Lezioni e workshop <i>online</i> volti a trasmettere contenuti formativi e testimonianze aziendali, in merito all'uso efficiente dell'energia. Collaborazione con l'Università di Pisa per attività formative sui temi dell'energia per lo sviluppo sostenibile, con un focus specifico sulle Comunità Energetiche Rinnovabili. • Partecipazione a <i>steering committee</i> e webinar con focus su temi quali ad esempio l'efficienza energetica, lo <i>smart building</i>, le <i>smart city</i>, nell'ambito di osservatori che hanno previsto la costituzione anche di gruppi di lavoro specifici. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con i clienti • Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia • Cambiamento climatico • Innovazione e digitalizzazione

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

internazionale:

- **UN Global Compact**²⁰
- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**²¹.

Plenitude nelle principali iniziative di sostenibilità a livello internazionale

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

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

1 GOVERNANCE

La corporate governance è il sistema di amministrazione e controllo della Società, lo **strumento per creare valore** duraturo per gli azionisti e tutti gli stakeholder.

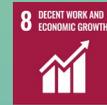
La "**Governance**" si fonda sui valori della Società, che guidano lo svolgimento delle attività nel rispetto dei principi di integrità e trasparenza, promuovendo comportamenti etici e una cultura inclusiva, e contribuisce a costruire un **rapporto di fiducia** tra la Società ed i propri stakeholder.

POLICY E ALTRI STRUMENTI NORMATIVI

- [Codice Etico Eni](#)
 - [MSG Anti-Corruzione](#)
 - [Allegato C alla MSG Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero"](#)
 - Policy Privacy e data protection
-

Principali risultati 2023

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



CYBERSECURITY & DATA PROTECTION

Nessun evento

DI DATA BREACH
(IN LINEA CON IL 2022)

10 Interventi
di audit

5 Interventi di audit
con verifiche
anticorruzione

9 Interventi di audit
su processi che
contribuiscono agli
obiettivi SDG

CONDOTTA DELL'IMPRESA

Attribuzione del peso del

35%
della **remunerazione variabile di lungo termine**
del CEO e del Top Management correlata ad obiettivi ESG

FASCE DI ETÀ NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23



DIVERSITÀ DI GENERE NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23



1.1

La creazione di valore condiviso

Nel 2023 Plenitude ha generato un **valore economico** pari a **11.133 milioni di euro** (corrispondente alla ricchezza prodotta in termini di ricavi dalla vendita di prodotti e servizi, proventi risultanti da investimenti finanziari e dalle disponibilità liquide ed equivalenti).

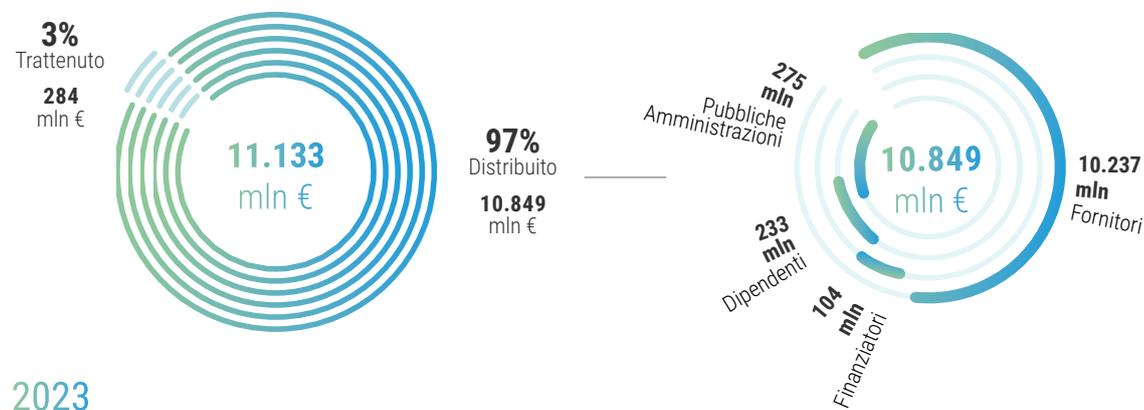
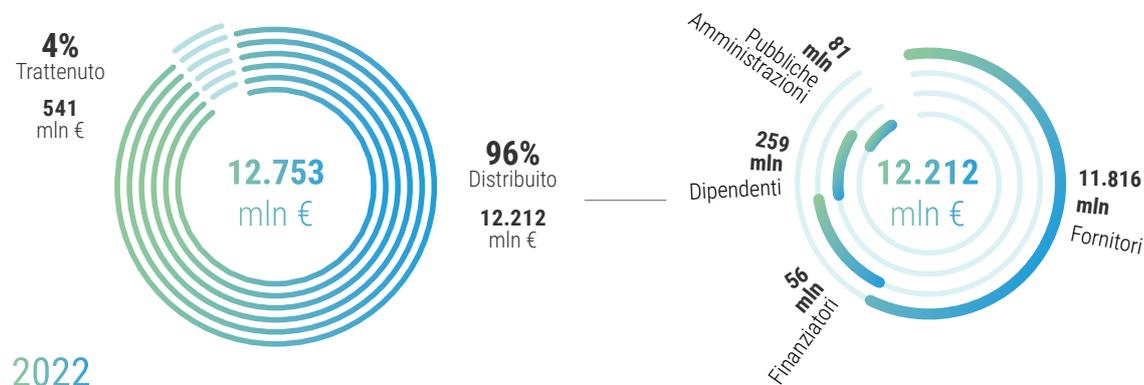
Il 97% del valore generato -

pari a circa **10.849 milioni di euro** - è stato distribuito²² ai diversi stakeholder. Nello specifico, circa 10.237 milioni di euro (94% 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 233 milioni di euro (2% del valore di-

tribuito), includendo stipendi, oneri sociali, TFR e altre spese per il personale.

Inoltre, nel corso dell'esercizio, sono stati distribuiti ai finanziatori 104 milioni di euro tra dividendi e oneri sull'indebitamento e sono state pagate imposte per 275 milioni di euro (al netto dei crediti d'imposta incassati).

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO²³



22 - Per ulteriori informazioni sul valore condiviso si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

23 - Ai dati del valore economico generato del 2022 sono state apportate modifiche marginali per allineamento con quanto pubblicato nel Bilancio di Esercizio Plenitude 2022 approvato.

1.2

La struttura di governance

TEMA MATERIALE	PERFORMANCE 2023	TARGET FUTURI
CONDOTTA DELL'IMPRESA	Attribuzione del peso del 35% della remunerazione variabile di lungo termine del CEO e del Top Management correlata ad obiettivi ESG	Mantenimento del peso del 35% della remunerazione variabile di lungo termine del CEO e del Top Management correlata ad obiettivi ESG nel Piano ILT azionario Eni 2023-2025

In coerenza con la MSG "Corporate Governance delle società di Eni", il sistema di corporate governance della Società è articolato secondo il modello tradizionale, che, fermi i compiti dell'Assemblea, attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione (CdA) e le funzioni di controllo al Collegio Sindacale²⁴. La revisione legale dei conti è affidata a una Società di Revisione, incaricata dall'Assemblea. La Società ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 (Modello 231,

da ultimo aggiornato nel 2022), allo scopo di creare un sistema di regole atte a prevenire l'adozione di comportamenti illeciti ed ha istituito l'**Organismo di Vigilanza**. Quest'ultimo svolge l'attività di vigilanza sull'attuazione e sull'osservanza del Modello 231, nonché monitora e valuta lo stato di implementazione delle misure di prevenzione del rischio di commissione dei reati, anche attraverso periodiche informative destinate agli organi sociali come il CdA e il Collegio Sindacale.

Ai sensi dell'articolo 16 dello Statuto vigente, Plenitude è amministrata da un **Consiglio di Amministrazione** composto da un numero di membri non inferiore a 3 e non superiore a 5. Il loro numero e la durata in carica sono stabiliti dall'Assemblea all'atto della nomina. Il CdA in carica al 31 dicembre 2023 era composto da 5 componenti ed è stato nominato dall'Assemblea ordinaria della Società del 26 aprile 2023 per un periodo di tre esercizi fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2025.



Uffici Plenitude

24 - Il Collegio Sindacale è stato nominato in data 28 novembre 2022 per tre esercizi.

Gli organi di Amministrazione e Controllo di Plenitude al 31.12.23

ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI	
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	COLLEGIO SINDACALE
Presidente Rita Marino ■	Presidente Michele Casò
Amministratore delegato Stefano Goberti ◆	Sindaci effettivi Roberto Antonio Maria Colussi, Patrizia Ferrari
Amministratori Luca De Santis ■ Giovanni Maffei ■ Annalisa Muccioli ■	Sindaci supplenti Monica Di Oronzo, Tiziano Onesti
SOCIETÀ DI REVISIONE	PricewaterhouseCoopers SpA
ORGANISMO DI VIGILANZA	Presidente: Carlo Piergallini ○ Membri: Simona Napoli ●, Patrizia Ferrari*

Tipologia di membro dell'Organo di Governo

◆ ESECUTIVO ■ NON ESECUTIVO

Tipologia di membro dell'OdV

● INTERNO ○ ESTERNO

* Membro dell'Organismo di Vigilanza e componente del Collegio Sindacale

Il processo di nomina e selezione dei componenti dell'Organo di Amministrazione, trattandosi di principale Società controllata, prevede un passaggio

formale nel Comitato Nomine di Eni. Tra gli altri criteri, viene promossa la diversità dei candidati²⁵ e, in particolare, sono tenute in considerazione le loro

competenze e la diversità di genere, in linea con la normativa²⁶ e con le *best practice* in termini di diversità che Plenitude sta promuovendo.

DIVERSITÀ DI GENERE NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23



FASCE DI ETÀ NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23

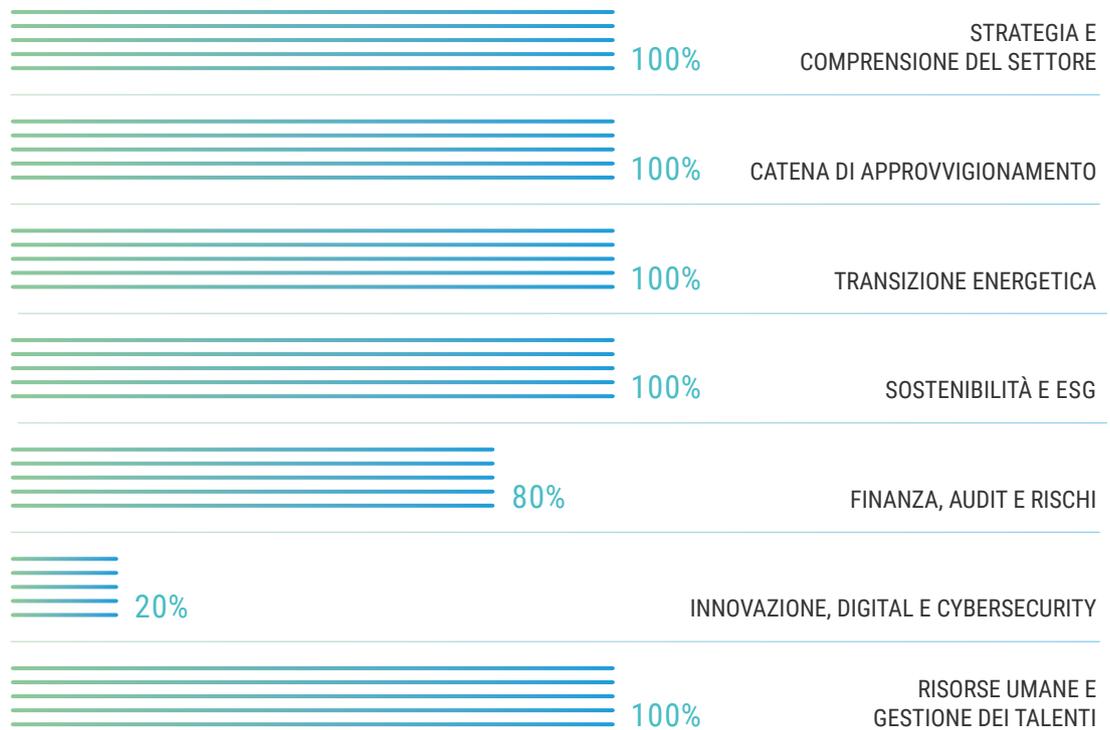


La composizione del CdA, insieme alle diverse competenze dei suoi membri, apporta elementi di dinamismo e innovazione al processo decisionale, favorendo un confronto costruttivo e completo.

25 - La Management System Guideline "Corporate Governance delle società di Eni", recepita da Eni Plenitude SpA Società Benefit in data 24 gennaio 2023, prevede la promozione della diversità, a tal fine considerando il percorso formativo e professionale, la nazionalità, il genere, l'età e l'anzianità in azienda, nonché l'anzianità di carica. In particolare, con riferimento alla diversità di genere, in assenza di specifici obblighi di legge: nelle Società Controllate costituite in Italia (come Eni Plenitude SpA Società Benefit), almeno due quinti dei componenti di ciascun organo sociale deve appartenere al genere meno rappresentato.

26 - Per l'Italia, il DPR 30 novembre 2012, n. 251 "Regolamento concernente la parità di accesso agli organi di amministrazione e di controllo nelle società, costituite in Italia, controllate da pubbliche amministrazioni, ai sensi dell'articolo 2359, commi primo e secondo, del Codice Civile, non quotate in mercati regolamentati, in attuazione dell'articolo 3, comma 2, della legge 12 luglio 2011, n. 120" che stabilisce che negli organi sociali a composizione collegiale di tali società, il genere meno rappresentato ottenga almeno un quinto dei componenti di ciascun organo per il primo mandato e almeno un terzo per i successivi due. L'art. 6 della Legge n. 162/2021, entrata in vigore il 3 dicembre 2021, ha esteso alle società costituite in Italia, controllate dalla Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile non quotate in mercati regolamentati, le norme in materia di parità di genere per la composizione dei consigli di amministrazione delle società quotate in mercati regolamentati di cui all'art. 147-ter del Testo Unico della Finanza. In base a tali disposizioni, per sei mandati consecutivi, il genere meno rappresentato deve ottenere almeno 2/5 degli amministratori eletti. Restano invariate le norme sui collegi sindacali che, ai fini della composizione e della durata dell'obbligo normativo, continuano ad essere rappresentate dal DPR 251/2012.

Competenze dei membri del Consiglio di Amministrazione



In un'ottica di **miglioramento continuo** delle tematiche legate al business e al contesto in cui opera, i Consiglieri partecipano periodicamente alle riunioni di comunicazione degli obiettivi strategici di Eni, che contemplano le tematiche di sostenibilità, in particolare il raggiungimento della neutralità carbonica.

Il CdA promuove i valori e l'etica che guidano la Società, in linea con gli standard normativi interni, prevenendo al contempo possibili conflitti di interesse. In ragione del fatto che tutti gli amministratori sono dipendenti del Gruppo Eni e la maggior parte di loro ricopre ulteriori

incarichi nell'organizzazione di Eni SpA o in altre controllate²⁷, particolare attenzione viene posta nella corretta applicazione della normativa sugli interessi degli amministratori, che è ulteriormente completata e rafforzata da norme interne come il Codice Etico e la Management System Guideline "Operazioni con interessi di Amministratori e Sindaci e Operazioni con Parti Correlate". In linea con il regolamento di funzionamento e organizzazione del Consiglio di Amministrazione, approvato da Eni, nonché con quanto previsto dall'art. 2391 del Codice Civile, si prevede che prima della trattazione di ciascun punto all'or-

dine del giorno della riunione consiliare ciascun amministratore e sindaco è tenuto a segnalare eventuali interessi, per conto proprio o di terzi, di cui sia portatore in relazione alle materie o questioni da trattare, precisandone la natura, i termini, l'origine e la portata.

In relazione alle Politiche remunerative dei dirigenti, compreso l'Amministratore Delegato, la Società applica le politiche di remunerazione di Eni SpA, così come definite nella "Relazione sulla Politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti"²⁸.

27 - Si specifica che i membri del CdA ricoprono anche altri incarichi di seguito riportati:

Rita Marino è Amministratore Delegato di Eni Power SpA e Presidente del CdA di Eni Rewind SpA

Stefano Goberti è Componente del Comitato Direzione Eni

Luca De Santis è Responsabile Risorse Umane e Organizzazione Eni

Annalisa Muccioli è Amministratore Delegato di EniProgetti SpA

Giovanni Maffei è Responsabile Commerciale Enilive SpA.

28 - Si prega di fare riferimento a <https://www.eni.com/it-IT/governance/remunerazione.html> per ulteriori informazioni.

La governance della Sostenibilità: ruoli e responsabilità

Alla luce dell'impegno della Società rispetto agli obiettivi di interesse comune articolati all'interno dello Statuto, il sistema di Corporate Governance di Plenitude integra la sostenibilità nel proprio modello di business, individuando gli **organismi interni e ruoli di responsabilità** legati alla definizione e al presidio della **strategia di sostenibilità**. Il CdA ha un ruolo rilevante

nell'accompagnare la Società nel percorso di sostenibilità, nel verificare che gli obiettivi vengano perseguiti e nel monitorare le relative performance. Nello svolgimento dei propri compiti in materia di sostenibilità, il CdA è supportato dal **Sustainability Committee**, istituito nel 2021, in concomitanza con la trasformazione di Plenitude in Società Benefit e dall'unità

Sustainability & ESG²⁹ all'interno di **People, Sustainability & Services**.

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.



Uffici Plenitude

29 - Confluita nell'unità People, Sustainability & Services, con decorrenza 1° gennaio 2024.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Supporto nel percorso di sostenibilità e nella realizzazione della strategia;
- Prende visione e approva le informazioni rendicontate all'interno del Report di Sostenibilità e Relazione di Impatto;
- Viene informato periodicamente in relazione ai rischi ESG identificati dalla funzione di Risk Management.

AMMINISTRATORE DELEGATO

- Ricopre il ruolo di Presidente del Sustainability Committee;
- Ricopre il ruolo di Responsabile di Impatto, ovvero la figura incaricata di presidiare le funzioni e le azioni strumentali al perseguimento delle finalità di beneficio comune ai sensi della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 che disciplina le Società Benefit.

COLLEGIO SINDACALE

Integra le responsabilità di controllo sulla Società ad esso attribuite dalla normativa con il monitoraggio sul perseguimento delle finalità di beneficio comune.

SUSTAINABILITY COMMITTEE

È composto da:

- **Presidente**, ruolo ricoperto dall'Amministratore Delegato;
- **Segretario**, ruolo ricoperto dal Responsabile Sustainability & ESG;
- Altri cinque componenti: *Responsabile Digital, Information Technology & Communication, Responsabile People, Sustainability & Services, Responsabile Legal, Regulatory and Compliance Affairs, Responsabile Financial & Risk Officer, Responsabile Retail-International Markets.*
- Esamina e valuta la politica di sostenibilità volta ad assicurare la creazione di valore nel tempo per gli stakeholder, nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile e in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi aziendali di sostenibilità, e anche con riferimento ai temi di Diversity & Inclusion e Non Profit;
- Esamina l'attuazione della politica di sostenibilità nelle iniziative di business promuovendo la Sustainability By Design all'interno della Società;
- Supporta il Responsabile di Impatto nel monitoraggio delle azioni volte a soddisfare le finalità di beneficio comune di Eni Plenitude SpA Società Benefit come definite nello Statuto Societario;
- Monitora il posizionamento della Società sui temi di sostenibilità, valutandone la partecipazione ai principali indici di sostenibilità;
- Monitora e valuta il possibile coinvolgimento di Plenitude e delle società controllate in relazione alle iniziative internazionali in materia di sostenibilità.

UNITÀ PEOPLE, SUSTAINABILITY & SERVICES

Assicura l'analisi del contesto sui temi di sostenibilità e definisce la relativa strategia di posizionamento della società in coerenza con quella di Eni; assicura le azioni volte a garantire l'impatto positivo di Plenitude in termini ambientali, sociali e di governance, tramite lo sviluppo di iniziative specifiche, in collegamento con le competenti funzioni di Eni e il monitoraggio degli indicatori di misurazione definiti e promuovendo, all'interno dell'azienda, azioni che favoriscano la diffusione della cultura della sostenibilità.

UNITÀ SUSTAINABILITY & ESG

All'interno di *People, Sustainability & Services*:

- Svolge attività di analisi del contesto, definizione della strategia, del posizionamento e del reporting di sostenibilità e di impatto;
- Identifica, sviluppa e monitora le iniziative di sostenibilità, implementa metodologie e strumenti quali/quantitativi di valutazione degli aspetti di sostenibilità e ESG;
- Partecipa ad associazioni nazionali ed europee di settore, contribuendo alle attività di advocacy per gli aspetti di competenza;
- 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.

Remunerazione correlata ad obiettivi ESG

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

di specifici obiettivi ESG. Nella fattispecie, **il 25% della remunerazione variabile di breve termine ed il 35% della remunerazione variabile di lungo termine sono legati al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità**

ambientale, capitale umano e transizione energetica, quali ad esempio la decarbonizzazione, la capacità di generazione elettrica da fonti rinnovabili, l'economia circolare, la sicurezza e la parità di genere.



Impianto di Aleria - Francia

1.3

I valori che guidano la Società

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

In linea con i propri valori, la Società si impegna a: lavorare con **passione** e **coraggio** per cambiare gli schemi, superare gli ostacoli e portare innovazione; **condividere le proprie conoscenze** al fine di ispirare le comunità a diventare ambasciatrici del cambiamento; **promuovere le diversità** attraverso una cultura aziendale inclusiva; **rapportarsi con semplicità e correttezza** con i propri clienti, costruendo relazioni durevoli.

Tutte le persone di Plenitude,

insieme a coloro che operano per i suoi obiettivi, sono tenuti all'osservanza dei principi del Codice Etico. Per questo motivo, agli enti con cui Plenitude mantiene rapporti di business (i fornitori e i business associate), la Società chiede di prendere visione del documento e di osservare i principi in esso contenuti.

Al fine di fornire un approfondimento del Codice Etico ma anche di temi fondamentali quali l'anticorruzione e la Responsabilità d'Impresa, Eni ha implementato l'iniziativa formativa in modalità e-learning "Essere Eni: Codice Etico, Anti-Corruzione e Responsabilità d'Impresa". Grazie a quest'importante iniziativa, la formazione in materia anticorruzione nel 2022 ha visto il coinvolgimento di quasi tutto l'organico. Quest'anno il corso ha riguardato solo i neoassunti.

Nel 2023, Plenitude ha erogato anche il "Compliance Program Anticorruzione", che nell'anno di riferimento è stato rilasciato solo in lingua italiana, ma la cui assegnazione anche ai dipendenti esteri è prevista per il 2024.

La Società mette a disposizione dei propri dipendenti alcuni strumenti per segnalare eventuali comportamenti in violazione del Codice Etico, di leggi, regolamenti, normative interne o esterne che possano arrecare danno o pregiudizio a Eni, nonché lesivi della dignità di qualsiasi altro individuo, per garantirne la tempestiva gestione. Tra questi, il canale di whistleblowing, dove ogni dipendente può effettuare segnalazioni in forma anonima e confidenziale all'interno di un sistema protetto, in linea con quanto previsto dalla normativa di riferimento.



1.4

Sistema normativo della Società

Plenitude, in rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e in aderenza al proprio Statuto, si è dotata di un sistema normativo, in linea con quello di Eni, costituito da una gerarchia

di documenti normativi. In ordine di importanza le *Policy Ethics, Compliance & Governance* (ECG), le *Management System Guidelines* di Processo, le *Global e Company Procedures* e le

Istruzioni operative descrivono lo svolgimento delle attività aziendali, identificando ruoli e responsabilità nel rispetto dei principi di tracciabilità e segregazione delle competenze.

Il sistema normativo, come sopra riportato, è composto da quattro diverse tipologie di documenti:

POLICY ECG

Le **Policy ECG**, approvate dal Consiglio di Amministrazione di Eni o dal *Process Owner* in caso di Modalità Applicative, sono documenti inderogabili che definiscono i valori, i principi, il modello di riferimento per l'attuazione di requisiti normativi specifici, le attività a rischio e le conseguenti mitigazioni. Le Policy ECG, trasversali ai processi, sono focalizzate su un elemento chiave della gestione d'impresa, si applicano a Eni SpA e, previo recepimento, a tutte le società controllate.

MSG DI PROCESSO

Le **Management System Guidelines di Processo** rappresentano le linee guida comuni a tutte le realtà Eni ed includono i principali rischi operativi e di compliance, i conseguenti presidi di controllo e gli aspetti di sostenibilità. Le singole MSG emesse da Eni SpA si applicano alle società controllate, che ne assicurano il recepimento, salvo esigenze di deroga.

GLOBAL PROCEDURES

Le **Global Procedures** definiscono le modalità operative con cui le attività devono essere svolte. Descrivono compiti e responsabilità dei referenti organizzativi coinvolti, modalità di gestione e controllo e flussi di comunicazione. Il contenuto è definito da Eni SpA nel rispetto delle Policy ECG e delle MSG di Processo così come recepite dalle società ed include dei requisiti operativi minimi e modalità operative individuate tra le società controllate. Plenitude adotta le Global Procedure elaborando una **Company Procedure**, attuando i requisiti operativi minimi e adattando alle esigenze locali le modalità operative.

ISTRUZIONI OPERATIVE

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

STRUMENTI NORMATIVI ADOTTATI DA PLENITUDE³⁰

 <p>ETICA ED INTEGRITÀ DEL BUSINESS</p>	<p><i>Plenitude si impegna a contrastare qualunque forma di corruzione, secondo i principi di etica e integrità di business.</i></p> <p>Codice Etico Eni; MSG: "Anti-Corruzione", Allegato C alla MSG Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero"</p>
 <p>CAMBIO CLIMATICO ED EMISSIONI</p>	<p><i>Plenitude si impegna a contrastare il cambiamento climatico attraverso l'offerta di prodotti e servizi strumentali per la transizione energetica.</i></p> <p>Codice Etico di Eni</p>
 <p>GESTIONE AMBIENTALE</p>	<p><i>Plenitude si impegna a utilizzare le risorse ambientali in modo responsabile ed efficiente e a tutelare la biodiversità e i servizi ecosistemici.</i></p> <p>Codice Etico Eni; "Policy Eni sulla biodiversità e servizi ecosistemici"</p>
 <p>FORNITORI</p>	<p><i>Plenitude si impegna nello sviluppo della propria catena di fornitura in ottica sostenibile.</i></p> <p>Codice Etico Eni; Codice di Condotta dei Fornitori; Policy Rispetto dei Diritti Umani in Eni; Policy Privacy e data protection</p>
 <p>PERSONE E DIRITTI UMANI</p>	<p><i>Plenitude si impegna a valorizzare le persone nelle loro diversità, a garantire il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena del valore e a salvaguardare la salute e la sicurezza dei propri dipendenti e contrattisti.</i></p> <p>Codice Etico Eni; Policy Rispetto dei Diritti Umani in Eni; Policy Zero Tolerance contro la violenza e le molestie sul lavoro; Policy Diversity & Inclusion; "Accordo quadro globale sulle relazioni industriali e la responsabilità sociale delle imprese"; Allegato C alla MSG Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi: "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero"; Policy Privacy e data protection</p>
 <p>SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI</p>	<p><i>Plenitude si impegna a costruire una relazione con le comunità locali, supportandone lo sviluppo e in particolare la diffusione della cultura dell'energia sostenibile.</i></p> <p>Codice Etico Eni; Policy Rispetto dei Diritti Umani in Eni</p>

30 - Plenitude il 13 febbraio 2024 ha recepito i seguenti documenti:

- Policy "Zero Tolerance contro la violenza e le molestie sul lavoro", che ha annullato e sostituito l'Allegato E "Eni contro la violenza e le molestie sul lavoro" alla MSG Sistema di controllo interno e gestione dei rischi;
- Policy "Diversity & Inclusion";
- Policy "Rispetto dei Diritti Umani in Eni", che ha annullato e sostituito l'Allegato F "Rispetto e promozione dei diritti umani nelle attività di Eni" alla MSG Impresa Responsabile e Sostenibile.

MODELLI DI GESTIONE ADOTTATI DA PLENITUDE

Sistema di gestione	Certificazione	Società
Ambiente	UNI EN ISO 14001:2015	Plenitude: Linea Datoriale "People, Culture & Services"
		Plenitude: Linea Datoriale "Italian Retail Market"
		Gas Supply Company of Thessaloniki - Thessalia SA
		Adriaplin d.o.o.
		Eni Gas & Power France
		Arm Wind LLP
		Evolvere Società Benefit SpA
		Eni Plenitude Technical Services
Salute e sicurezza	UNI ISO 45001:2018	Plenitude: Linea Datoriale "People, Culture & Services"
		Plenitude: Linea Datoriale "Italian Retail Market"
		Gas Supply Company of Thessaloniki - Thessalia SA
		Eni New Energy SpA
		Adriaplin d.o.o.
		Eni Gas & Power France
		Arm Wind LLP
		Evolvere Società Benefit SpA
Gestione dell'energia – Società che forniscono servizi energetici	UNI CEI 11352	Plenitude: Linea Datoriale "People, Culture & Services"
		Plenitude: Linea Datoriale "Italian Retail Market"
		Evolvere Società Benefit SpA
		SEA SpA
Qualità	ISO 9001:2015	SEA SpA
		Gas Supply Company of Thessaloniki - Thessalia SA
		Green Energy Management Services Srl
		Be Power SpA
		Eni Plenitude Technical Services
Energia	UNI ISO 50001:2018	Eni Gas & Power France
		Gas Supply Company Thessaloniki-Thessalia SA
Responsabilità Sociale d'Impresa	ISO 26000:2010	Eni gas e luce SpA Società Benefit (oggi Eni Plenitude SpA Società Benefit)

1.5

Risk Management e Internal Audit

1.5.1. Modello di Risk Management

Il **processo di Risk Management** di Plenitude, regolato dalla "Management System Guideline (MSG) Risk Management Integrato" emessa da Eni e recepita da Plenitude, assicura la **rilevazione**, il **consolidamento** e l'**analisi dei rischi di Plenitude** e supporta il management nel processo decisionale, rafforzando la consapevolezza del profilo di rischio e supportando l'identificazione delle più opportune mitigazioni. In linea con il modello Eni, il Modello di Risk Management di Plenitude è caratterizzato da un approccio strutturato definito sulla base degli indirizzi del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), che prevede una governance declinata su **tre livelli di controllo**.

L'**Amministratore Delegato**, avvalendosi del processo di Risk Management, assicura l'identificazione, la valutazione e la gestione dei principali rischi e **approva il documento** contenente i risultati dell'analisi dei rischi predisposto semestralmente. Lo stesso documento è oggetto di informativa, almeno annuale, al **Consiglio di Amministrazione** da parte dell'AD. Nell'ultima informativa ricevuta, il CdA è stato informato rispetto a dodici principali rischi rilevati nel 2023 aventi natura

strategica, operativa e esterna. A fronte di ogni rischio sono state definite azioni di mitigazione che contribuiscono a ridurre gli impatti negativi ad esso correlati.

Il processo di Risk Management ha visto il coinvolgimento nelle operazioni rilevanti, in particolare acquisizioni, sottoposti all'attenzione del CdA di Eni, assicurando l'elaborazione del relativo profilo di rischio, parte integrante delle Note autorizzative. Sia nei cicli di *assessment* e *monitoring* dei rischi, sia nell'analisi del profilo di rischio delle suddette operazioni rilevanti, sono assicurati i necessari flussi informativi alle competenti funzioni di Eni.

Il processo di Risk Management di Plenitude supporta il management nel processo decisionale, abilitando la visione integrata dei rischi

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

12 principali rischi rilevati nel 2023 mitigati con azioni specifiche

PRINCIPALI RISCHI E AZIONI DI TRATTAMENTO/MITIGAZIONE

RISCHIO STRATEGICO		
Scenario	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> Scenario prezzi commodity, visione d'insieme del rischio di fluttuazioni sfavorevoli dei prezzi del gas e dell'energia elettrica rispetto alle previsioni di piano.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> Strategia attiva di hedging del portafoglio in funzione delle condizioni di mercato e dell'evoluzione del contesto geopolitico; massimizzazione sinergie tra capacità di generazione elettrica da rinnovabili in sviluppo e portafoglio clienti power (energy management integrato ed hedging con portafoglio e ulteriore securitizzazione dei ricavi attraverso la stipula <i>Power Purchase Agreement</i>).
Contrazione domanda/ contesto competitivo	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> Contrazione domanda/contesto competitivo, riferito al verificarsi di uno sbilancio domanda e offerta di mercato o di un incremento della competitività tale da: (i) ridurre volumi di vendita, (ii) aumentare le difficoltà nel difendere customer base/sviluppare iniziative di crescita, (iii) generare dinamiche avverse sui prezzi dei prodotti finiti, (iv) contrazione domanda.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> Crescita organica clienti retail gas e luce con progressiva integrazione con la capacità di generazione energie rinnovabili e con lo sviluppo dei servizi di generazione distribuita e di efficienza energetica; consolidamento posizione sul mercato delle rinnovabili in particolare nei Paesi di presenza retail attraverso lo sviluppo della pipeline di progetti acquisiti; crescita del business della mobilità sostenibile.
Target di decarbonizzazione	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> Verificarsi del mancato raggiungimento dei target di decarbonizzazione connessi alle attività di vendita power e gas (Scope 1, 2, 3).
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio attento delle evoluzioni normative (es. COP 28); coordinamento con Eni in particolare per incrementare i progetti classificati come coerenti con REDD+.

RISCHIO ESTERNO		
Rischio Credito Commerciale	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> Rischio credito commerciale, riferito al possibile mancato adempimento delle obbligazioni assunte da una controparte, con ricadute sulla situazione economica/finanziaria e sul raggiungimento degli obiettivi aziendali.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> Modello del credito accentrato con applicazione regole selettive per acquisizione clientela retail e di affidamento della clientela business; azioni gestionali a mitigazione del rischio anche tramite utilizzo di collaterali; monitoraggio sistematico degli indicatori di rischiosità delle controparti affidate e meccanismi tempestivi di alerting.
Normativo settore energy	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> Normativo settore energy, riferito agli impatti su operatività e competitività dei business legati all'evoluzione della normativa del settore energy.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> Presidio delle dinamiche legislative e regolatorie; advocacy nell'ambito dei processi istituzionali di definizione di nuove direttive o regolamenti finalizzati alla decarbonizzazione e alla sicurezza energetica.
Rischio Permitting	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> <i>Permitting</i>, riferito al verificarsi di possibili ritardi o mancato rilascio di autorizzazioni, rinnovi o permessi da parte della Pubblica Amministrazione con impatti su tempi e costi di progetto nonché ricadute in termini sociali, ambientali e di immagine e reputazione.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante con le istituzioni anche a fini di proposta normativa e audizioni presso le commissioni parlamentari; presidio e monitoraggio degli iter autorizzativi settoriali con gli enti locali competenti; operatività in ambito rinnovabili tesa a mitigare il rischio tramite: <ul style="list-style-type: none"> -selettività nella scelta delle iniziative con focus alla maturità/avanzamento del processo amministrativo; -mantenere responsabile e interessato il developer al completamento del percorso autorizzativo, il cui completamento è formalizzato come condizione ai pagamenti.

RISCHIO OPERATIVO		
Carenze nel servizio di customer management	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> • Verificarsi di una carenza del servizio offerto al cliente in fase di acquisizione, vendita, billing e post-vendita (es. ritardi nella stipula contrattuale, di fatturazione, nella consegna) e relativi claim.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio continuo degli indicatori operativi e di soddisfazione dei clienti; • implementazione di specifiche azioni (adozione strumenti per monitoraggio dei servizi alla clientela, sviluppo modelli predittivi sulle cause delle contestazioni) mirate al raggiungimento degli obiettivi di customer management secondo un approccio di <i>continuous improvement</i>; • svolgimento di interviste a campione ai clienti post-contatto telefonico finalizzato a comprendere il livello del servizio erogato; • continua ottimizzazione del processo di fatturazione.
Cyber security	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> • Cyber Security, riferito al verificarsi di attacchi informatici capaci di compromettere i sistemi informativi gestionali (ICT) e i sistemi industriali (ICS), nonché di favorire la sottrazione di informazioni sensibili.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> • Modello di governance centralizzato della cyber security, con unità dedicata alla prevenzione, monitoraggio e gestione dei cyber attack; • potenziamento delle infrastrutture e dei servizi di <i>cyber security operation</i>; • rafforzamento dei presidi di sicurezza per le controllate estere; • aumento della capacità di <i>detection</i> tramite implementazione di IoC (Indicatori di Compromissione) specifici; • promozione di una cultura della sicurezza informatica anche tramite azioni dedicate (es. simulazioni di Phishing); • innalzamento del livello di monitoraggio degli eventi di sicurezza.
Difficoltà di approvvigionamento materie prime-supply chain	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> • Concretizzarsi di un approvvigionamento di materie prime / feedstock / semilavorati non tempestivo / difficoltoso.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> • Stipula di accordi quadro / framework agreement con fornitori strategici; • presidio continuo sui fornitori ingaggiati o in albo al fine di monitorare gli sviluppi e l'andamento del mercato sugli item più critici per mettere in campo opportune strategie di acquisto in caso di eventuali scenari di shortage.

Contrazione profilo produttivo per motivi esogeni	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di fluttuazioni del profilo produttivo a causa di motivazioni esogene come quella climatica.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di serie storiche di lungo periodo relative alla disponibilità della risorsa meteo per la determinazione del profilo di produzione previsto nel piano strategico; • numerosità impianti e diversificazione geografica e tecnologia (impianti solari e eolici) del portafoglio.
Mancata finalizzazione operazioni straordinarie	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> • Verificarsi di una mancata finalizzazione di operazioni straordinarie rispetto all'obiettivo di riferimento dichiarato.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> • Attività continua di analisi di mercato e monitoraggio delle opportunità da valutare, strutturata e organizzata attraverso la definizione dei principali processi e sottoprocessi (es. origination) e l'utilizzo di appositi tool per il monitoraggio/gestione di contatti e progetti; • coinvolgimento di advisor qualificati per la gestione delle operazioni straordinarie.
Continuità dei servizi informatici	Principali eventi di rischio	<ul style="list-style-type: none"> • Verificarsi di una interruzione di uno o più servizi IT di Plenitude o delle sue controllate.
	Azioni di trattamento/mitigazione	<ul style="list-style-type: none"> • In corso programma di trasformazione digitale che prevede la migrazione dei principali applicativi in Cloud con conseguente maggiore resilienza ai fault grazie alla ridondanza dei Data Center; • adozione di linea guida che prevede l'adozione contestuale di soluzione di Disaster Recovery a fronte di ogni nuovo sistema realizzato e/o integrato; • applicazione ai fornitori di standard contrattuali con clausole di Business Continuity e Disaster Recovery nonché l'individuazione dei tempi di ripristino e ripartenza.

1.5.2. Attività di Internal Audit

L'Internal Audit assiste le funzioni aziendali e gli organi di gestione e controllo nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto finalizzato a **valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance.**

Gli interventi di internal audit sono pianificati in base ad un **piano di audit** predisposto

secondo una metodologia definita, tenendo conto dei **criteri di rilevanza** e di **copertura dei principali rischi aziendali.** Nell'identificazione dei processi da sottoporre ad audit, l'unità Internal Audit di Plenitude tiene conto anche dei **temi di sostenibilità rilevanti per il business e per gli stakeholder.** Il piano di audit è approvato, con cadenza almeno annuale, dal Consiglio di Amministrazione di Plenitude, sentiti il Presidente dello

stesso, l'Amministratore Delegato e il Collegio Sindacale.

Il Piano di audit 2023 ha previsto lo svolgimento di 10 interventi di audit su processi di Plenitude (afferenti principalmente alle attività commerciali all'estero, al business rinnovabili, agli approvvigionamenti, all'ICT e all'HSE), che contribuiscono al raggiungimento di 8 Sustainable Development Goals.



1.6

Privacy, Data protection e Cybersecurity

Le esigenze dei clienti, la collegata evoluzione delle attività di business e le opportunità di digitalizzazione dei processi, richiedono a Plenitude di considerare la **centralità delle tematiche privacy & data protection**. Questo risulta particolarmente importante anche alla luce della possibile esposizione a minacce relative alla cyber security per mezzo di attacchi volti a comprometterne i sistemi infor-

matici e le informazioni comportando potenziali trattamenti illegittimi di dati personali o di informazioni riservate.

Il **rischio di cyber security** è il rischio collegato alla possibilità che informazioni personali e riservate siano oggetto di attacchi informatici con lo scopo di rubare o di modificare impropriamente tali informazioni o di rendere indisponibili i servizi

informatici che le trattano e le custodiscono.

Plenitude gestisce tali rischi in ambito IT (Information Technology), OT (Operational Technology) e IoT (Internet of Things) attraverso l'adozione e l'implementazione dei più importanti modelli internazionali di cyber security.

Plenitude, si è quindi dotata, attraverso un approccio basato sulla valutazione del rischio e



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

Tra gli strumenti preventivi adottati da Plenitude ci sono i **software di verifica di vulnerabilità** sui sistemi informatici, la formazione costante dei propri dipendenti, le verifiche sui propri fornitori e l'adozione di **sistemi antimalware e anti-phishing**; tra quelli correttivi riveste particolare importanza

l'aggiornamento costante dei sistemi informatici; infine, gli strumenti di monitoraggio includono attività di presidio costante dei sistemi informatici per l'individuazione e la gestione di eventuali attività anomale. In ambito **data protection**, Plenitude organizza i trattamenti di dati personali e la gestione delle informazioni riservate sfruttando un approccio interdisciplinare che consente di individuare le migliori modalità di trattamento degli stessi, nel rispetto dei principi e dei requisiti stabiliti dal Regolamento Europeo 2016/679.

La prevenzione dei rischi data protection passa anche dalla

consapevolezza dei clienti rispetto ai tentativi di frode più diffusi nel mercato energetico: Plenitude è in prima linea nel monitoraggio costante delle minacce a cui possono essere esposti i clienti.

In continuità con i tre anni precedenti, nel corso del 2023 Plenitude non ha rilevato data breach ossia fughe, furti o perdite di dati per le quali sia stata accertata una violazione della privacy dei clienti.

Nessun evento di data breach

La Società ha posto in essere diverse iniziative per supportare i clienti vittime di potenziali truffe, fornendo loro alcuni strumenti specifici di difesa e verifica sull'identità di chi li contatta. In particolare:

1

SEGNALAZIONI DEDICATE ai clienti di Plenitude per informarli dei tentativi di frode con l'obiettivo di farli passare ad altro fornitore;

2

Creazione di un **NUMERO VERDE DEDICATO** per prendere in carico le segnalazioni di chiamate sospette, raccogliendo informazioni qualitative sul contenuto della chiamata. Il servizio, attivato nel 2020, ha ricevuto più di 8.600 segnalazioni nel corso del 2023, di cui più del 90% relative a numerazioni non iscritte al ROC (Registro Unico Operatori Call Center) e pertanto in violazione della legge e potenzialmente fraudolente;

3

Servizio sul sito Plenitude "**VERIFICA CHI TI STA CHIAMANDO**", che permette ai clienti di verificare che il numero da cui essi vengono contattati sia effettivamente attribuibile ad un operatore di Plenitude.

2 CLIMA ED EMISSIONI

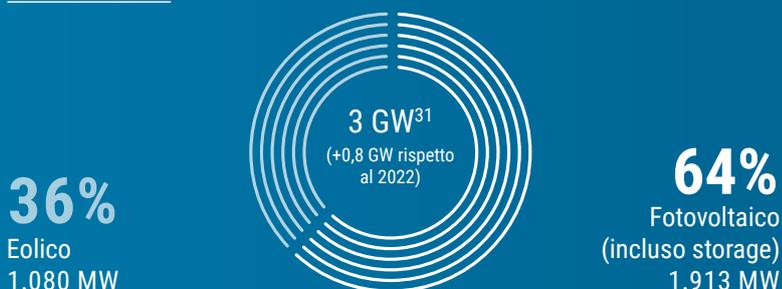
Con l'obiettivo di raggiungere la **neutralità carbonica Scope 1, 2 e 3 al 2040**, Plenitude ha definito una **strategia di decarbonizzazione** che si basa sull'incremento di capacità installata degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili, l'offerta di soluzioni energetiche volte alla riduzione dei consumi, la progressiva compensazione delle emissioni di CO₂ derivanti dalla combustione di gas da parte dei clienti e lo sviluppo di servizi per la mobilità elettrica.

POLICY E ALTRI STRUMENTI NORMATIVI

- [Codice Etico Eni](#)
 - Sistema di gestione ambientale secondo lo standard ISO 14001:2015
 - Sistema di gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici - secondo lo standard CEI 11352
-

Principali risultati 2023

CAPACITÀ INSTALLATA DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA



69% (+3 pp rispetto al 2022)

%ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI CERTIFICATA

tramite garanzie di origine di provenienza europea sul totale dell'energia elettrica venduta in Europa

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI



1,5 Mt CO₂ eq.

(+27% rispetto al 2022)

EMISSIONI DI GHG EVITATE

dalla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili

EMISSIONI SCOPE 1,2,3

(Location based) post compensazione:

11,3 Mt CO₂ eq.

(-21% rispetto al 2022)



4.203 t CO₂ eq.

(-14% rispetto al 2022)

SCOPE 1



6.324 t CO₂ eq.

(+75% rispetto al 2022)
LOCATION BASED³²

SCOPE 2

4.119 t CO₂ eq.

MARKET BASED³³



13,7 Mt CO₂ eq.

(-9% rispetto al 2022)

SCOPE 3

2,4 Mt CO₂ eq.

Compensate attraverso l'acquisto di crediti di carbonio³⁴

PUNTI DI RICARICA PROPRIETARI

a livello europeo

1 headquarter in Francia

CERTIFICATO BREEAM

(Building Research Establishment Environmental Assessment Method)

3 uffici in Italia
(2 a Milano e 1 a Pozzuoli)

5 flagship store in Italia
(Milano, Buenos Aires, Padova, Bologna, Parma e Vicenza)

CERTIFICATI LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)

31 - Il dato include 0,38 GW riferiti all'acquisizione di 3 impianti fotovoltaici negli Stati Uniti (accordo firmato a dicembre 2023 e closing dell'operazione a febbraio 2024).

32 - Per ulteriori informazioni relativamente all'andamento delle emissioni prodotte rispetto allo scorso anno si rimanda alla sezione "2.2 Le emissioni dirette e indirette".

33 - Confronto con il dato 2022 non disponibile, in quanto la metodologia di calcolo delle emissioni Scope 2 Market-based è stata adottata a partire dal 2023.

34 - Di queste, 1,6 Mt CO₂ eq., legate al consumo di gas fatturato ai clienti di Plenitude al 30 settembre 2023, sono state compensate a febbraio 2024. Entro settembre 2024 verrà invece compensata la restante parte relativa al consumo di gas fatturato nel quarto trimestre del 2023 e se ne darà disclosure attraverso la pubblicazione di un aggiornamento sul sito <https://corporate.eniplenitude.com>. L'approccio è stato adottato in coerenza con la rappresentazione in Bilancio di Esercizio dei volumi di gas venduti, che comporta lo stanziamento relativo alla stima dei volumi venduti nel quarto trimestre.

2.1

La strategia per contrastare il cambiamento climatico



Consapevole del ruolo fondamentale che può ricoprire nel contribuire a mitigare gli effetti del cambiamento climatico, Plenitude si impegna a raggiungere la **neutralità carbonica Scope 1, 2, 3 entro il 2040**. Al fine di ridurre le emissioni di gas a effetto serra generate dalle proprie attività e servizi, la Società ha intrapreso un **percorso di decarbonizzazione che si basa su quattro direttrici** di seguito illustrate.

AREE DI BUSINESS	DIRETTRICE STRATEGICA	AZIONI	IMPEGNI
RETAIL	ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE	ACQUISTO DI GARANZIE DI ORIGINE DA FONTI RINNOVABILI	Entro il 2030, offrire anche al mercato B2B energia certificata tramite l'acquisto di garanzie di origine europea di energia derivante da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili, in linea con quanto offerto al mercato B2C.
RINNOVABILI		PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE DA IMPIANTI DI PROPRIETÀ	Entro il 2040 la produzione di energia elettrica rinnovabile di Plenitude sarà superiore ai consumi di energia elettrica della propria base clienti.
RETAIL	GAS CON CO ₂ COMPENSATA	ACQUISTO CREDITI DI CARBONIO	Progressiva decarbonizzazione del portafoglio gas B2C e B2B, attraverso la compensazione delle emissioni di CO₂eq. "Scope 3" ³⁵ tramite crediti di carbonio e la graduale introduzione entro il 2030 di nuovi prodotti quali biometano ed idrogeno ³⁶ , per poter raggiungere la neutralità carbonica entro il 2040.
RETAIL	SOLUZIONI PER LA RIDUZIONE DELL'IMPRONTA CARBONICA	OFFERTA DI SOLUZIONI ENERGETICHE VOLTE A RIDURRE I CONSUMI ENERGETICI	Contribuire alla riduzione dell'impronta carbonica di famiglie e imprese , attraverso la generazione distribuita di energia rinnovabile, la riqualificazione energetica di edifici, la vendita di prodotti ad alta efficienza energetica e l'utilizzo di strumenti tecnologici per il monitoraggio e l'efficientamento del consumo di energia.
E-MOBILITY	SERVIZI DI MOBILITÀ ELETTRICA	SVILUPPO INFRASTRUTTURA DI RICARICA PER I VEICOLI ELETTRICI	Supporto allo sviluppo della mobilità elettrica tramite l'installazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici alimentate con energia rinnovabile, con l'obiettivo di aumentare la capillarità del servizio sul territorio italiano e all'estero, installando 40.000 stazioni di ricarica entro il 2027.

35 - Corrispondenti alla categoria 11 del GHG Protocol.

36 - Se le condizioni di mercato permetteranno l'introduzione delle nuove tecnologie.

2.1.1. La fornitura di energia elettrica e gas

L'area di business "Retail" si occupa dell'**acquisto** e della **vendita di gas ed energia elettrica** e di **soluzioni energetiche a più di 10 milioni di clienti** (in linea con lo scorso anno).

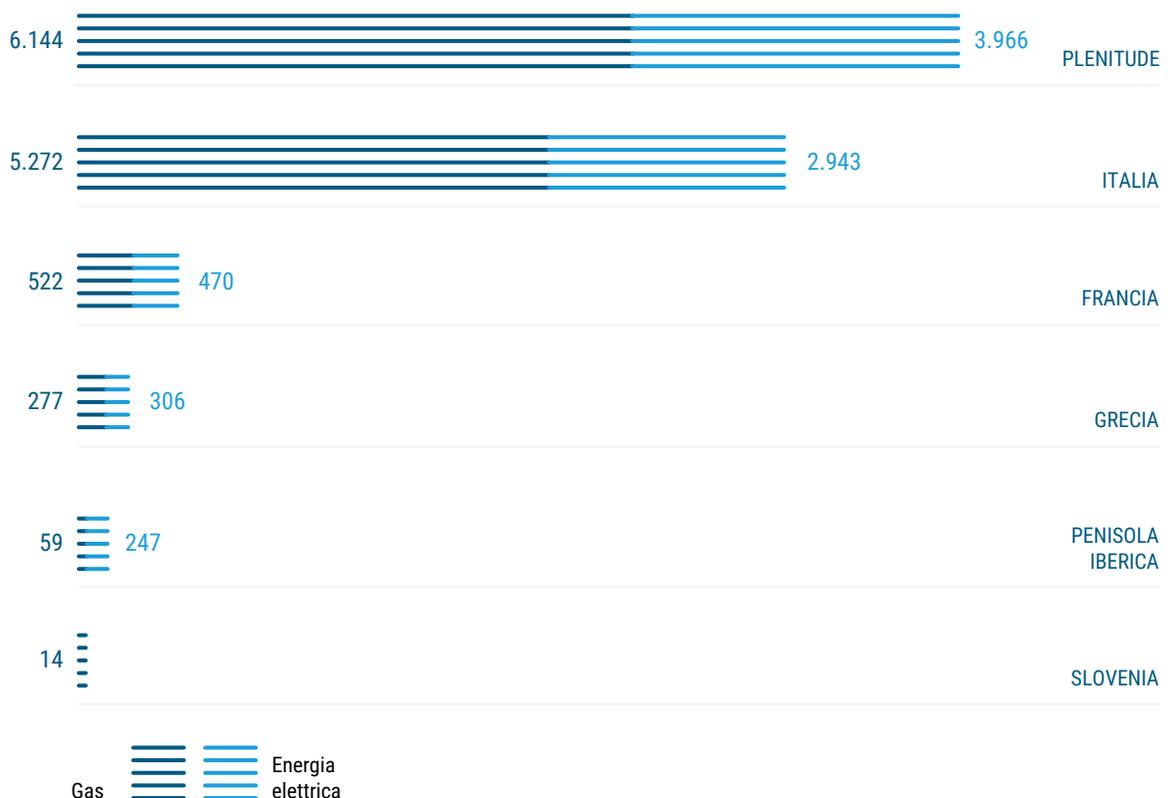
Per soddisfare il fabbisogno di gas della propria clientela, Plenitude ha stipulato accordi pluriennali di approvvigionamento e somministrazione di gas con la controllante Eni e fornitori terzi.

In riferimento alla vendita di **gas naturale** a famiglie, condomini e imprese, Plenitude è tra i principali operatori in **Italia**, con 5,2 milioni di clienti, e in **Grecia** (dove è concentrato sul segmento famiglie con circa 0,3 milioni di clienti).

Per la fornitura di **energia elettrica**³⁷, in Italia serve 2,9 milioni di clienti ed è presente anche in Francia, Penisola Iberica e Grecia.

Sul totale dei clienti di Plenitude, il 39% (valore in crescita di circa 2 pp rispetto al 2022), ovvero **circa 4 milioni di persone**, ha sottoscritto **contratti di fornitura di energia elettrica**. Di questi, il 75% è localizzato in Italia, l'11% in Francia e in minor misura in Grecia (8%) e Penisola Iberica (6%).

SUDDIVISIONE DEL TOTALE DEI CLIENTI PER COMMODITY E PAESE NEL 2023 (MILA PUNTI DI FORNITURA)



37 - L'approvvigionamento di energia elettrica in Italia avviene sia sul mercato dell'energia (tramite la borsa elettrica del Gestore dei Mercati Energetici - GME), sia attraverso produttori terzi, tra cui Eni. Vengono sottoscritti contratti di dispacciamento in prelievo e in immissione con TERNA. Negli altri Paesi europei, sono sviluppati accordi di compravendita di energia elettrica con fornitori terzi e partner di fiducia.

2.1.1.1 Vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
CAMBIAMENTO CLIMATICO <i>Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia</i>	100% offerta di energia elettrica certificata ³⁸ al mercato B2C (già dal 2022) e ampliamento al mercato B2B entro il 2030	% di energia elettrica da fonti rinnovabili certificata tramite garanzie di origine di provenienza europea sul totale dell'energia elettrica venduta in Europa: 69% % di energia elettrica da fonti rinnovabili certificata tramite garanzie di origine di provenienza europea sul totale dell'energia elettrica venduta in Europa al mercato B2C: 100%	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	100% energia elettrica certificata tramite garanzie di origine come immessa in rete e prodotta da fonti rinnovabili entro il 2030 anche per il mercato B2B

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

Da aprile 2022, Plenitude offre a **tutti i propri clienti del segmento Business To Consumer energia elettrica certificata tramite garanzie di origine di provenienza europea come**

immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili, come previsto dalla regolazione vigente in materia³⁹. Ciò ha permesso di arrivare al 2023 a circa 12,4 TWh di energia elettrica certificata tramite garanzie di origine, su un totale di energia fornita sul mercato europeo pari a 18 TWh. La Società ha quindi registrato un incremento della percentuale di energia certificata rispetto al totale dell'energia

venduta, passando dal 66% nel 2022 al 69% nel 2023.

La restante parte di energia elettrica fornita, non coperta da garanzie di origine, contribuisce alla generazione di emissioni di gas a effetto serra durante la fase di produzione, pari a 1,7 milioni di tonnellate di CO₂eq.⁴⁰ riferite alla categoria "**energia elettrica (commercializzata)**" dello **Scope 3** (Categoria 3 del GHG Protocol).

38 - Energia elettrica certificata tramite garanzie d'origine di provenienza europea, come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili, come previsto dalla regolazione vigente in materia.

39 - 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.

40 - Le emissioni Scope 3, Categoria 3 del GHG Protocol risultano in aumento rispetto al 2022 in virtù dell'aggiornamento dei coefficienti emissivi (cd. Residual mix). In particolare, si segnala un incremento del fattore emissivo relativo alla Francia. Per ulteriori informazioni si prega di fare riferimento alla sezione "[Metodologie di calcolo](#)".

2.1.1.2 Capacità installata e produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
CAMBIAMENTO CLIMATICO <i>Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia</i>	> 3 GW di capacità installata da impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2023	Raggiunti 3 GW⁴¹ di capacità installata	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Capacità installata per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili: 4 GW entro il 2024 , >8 GW entro il 2027 , >15 GW entro il 2030 , >30 GW entro il 2035 e 60 GW entro il 2050 Entro il 2040 la produzione di energia elettrica rinnovabile di Plenitude sarà superiore ai consumi di energia elettrica della propria base clienti

Capacità installata da impianti di produzione di energia elettrica rinnovabile

Nel 2023, la Società ha incrementato la capacità installata raggiungendo il valore di 3 GW, in crescita di oltre il 30% rispetto al 2022 (2,2 GW) e in linea con l'obiettivo annunciato per il 2023.

Questo incremento conferma il consolidato trend positivo avviato nei precedenti anni.

La capacità di 3 GW è riferita per circa il 64% a impianti fotovoltaici (incluso lo storage) e per il 36% a impianti eolici.

Questi ultimi includono l'installazione delle prime turbine del parco eolico *offshore* Dogger Bank (7 turbine per una potenza complessiva di 88,4 MW pari a 11,5 MW in quota Eni). La capa-

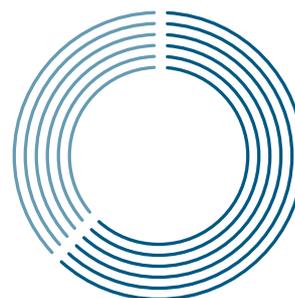
cià eolica installata è destinata ad aumentare negli anni successivi con lo sviluppo delle tre fasi previste dal progetto complessivo, andando ad ampliare il grado di diversificazione del portfolio di Plenitude e l'*expertise* nella gestione dello stesso.

CAPACITÀ INSTALLATA DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA AL 31 DICEMBRE 2023

3 GW
di capacità
installata
(+0,8 GW
rispetto al 2022)

36%

Eolico
1.080 MW



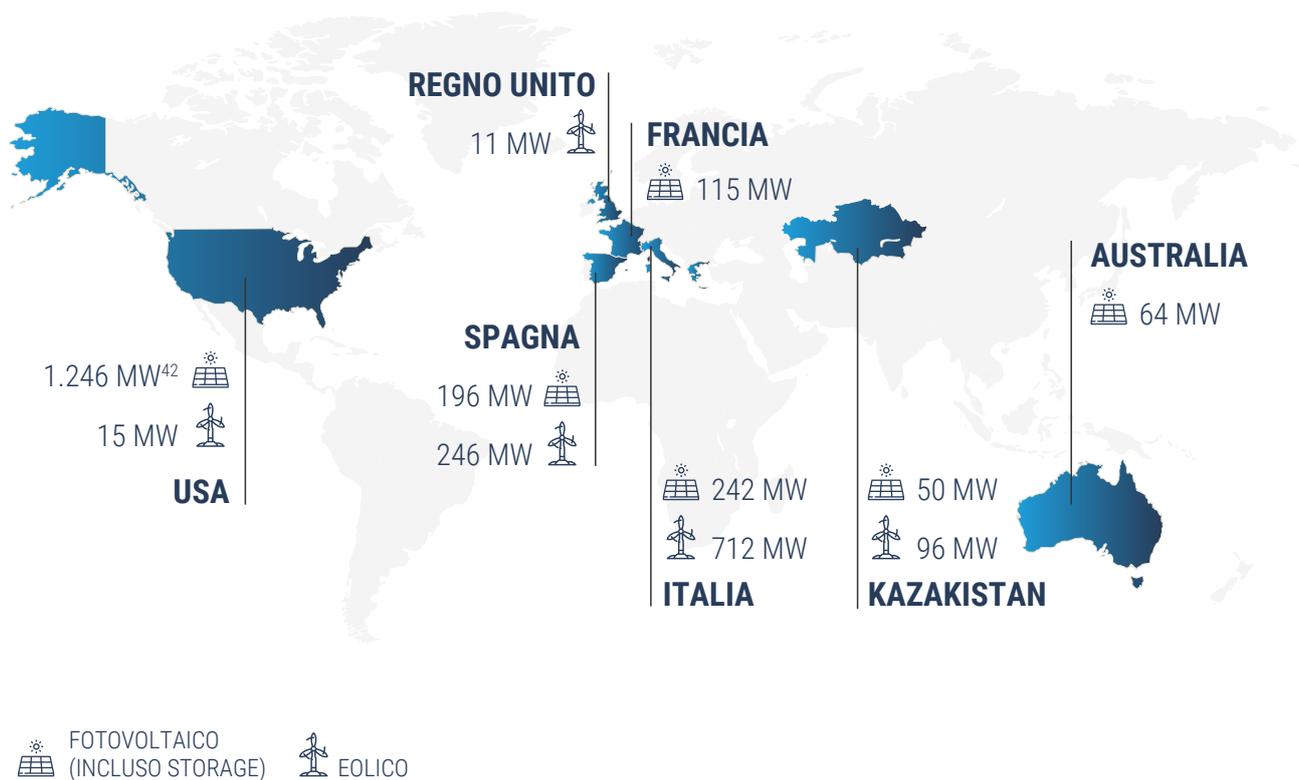
64%

Fotovoltaico
(incluso storage)
1.913 MW

41 - Il dato include 0,38 GW riferiti all'acquisizione di 3 impianti fotovoltaici negli Stati Uniti (accordo firmato a dicembre 2023 e closing dell'operazione a febbraio 2024).

La capacità installata è localizzata per il **32% sul territorio nazionale** (38% nel 2022) e per il **68% all'estero** (62% nel 2022). Il trend conferma un percorso di internazionalizzazione avviato negli anni precedenti, principalmente negli Stati Uniti e Spagna, quest'ultima in linea con la strategia di Plenitude di sfruttare tutte le sinergie nei Paesi in cui è già presente anche con il business retail.

CAPACITÀ INSTALLATA DI PLENITUDE AL 31 DICEMBRE 2023 SUDDIVISA PER PAESE E PER FONTE ENERGETICA



Produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili

Conseguentemente all'incremento della capacità installata, anche la produzione di energia elettrica prodotta dagli impianti Plenitude è cresciuta in modo significativo di oltre il 56% passando da 2,55 TWh nel 2022 a 3,98 TWh nel 2023 consen-

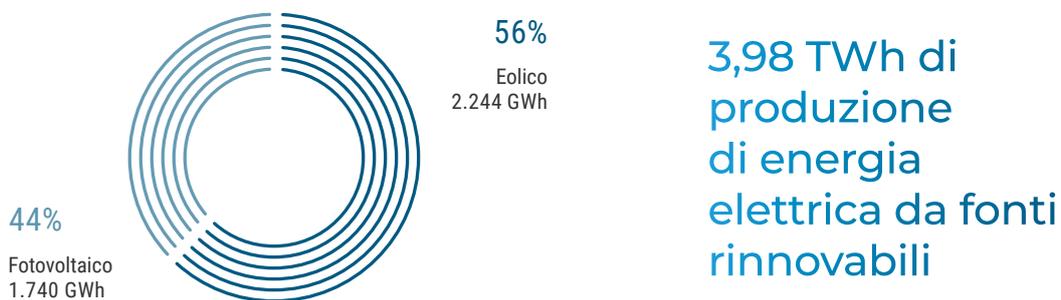
tendo di **evitare 1,5 milioni di tonnellate di CO₂eq. di emissioni** (+27% rispetto al 2022). Le emissioni evitate rappresentano la quantità di CO₂eq. che sarebbe stata immessa in atmosfera a parità di produzione elettrica con l'attuale mix di

generazione dei vari Paesi produttori di energia.

La produzione 2023 è riferita per circa il 44% a impianti fotovoltaici e per il restante 56% a impianti eolici, proporzioni invariate rispetto al 2022.

42 - Il dato include 0,38 GW riferiti all'acquisizione di 3 impianti fotovoltaici negli Stati Uniti (accordo firmato a dicembre 2023 e closing dell'operazione a febbraio 2024).

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI NEL 2023



FOCUS ON



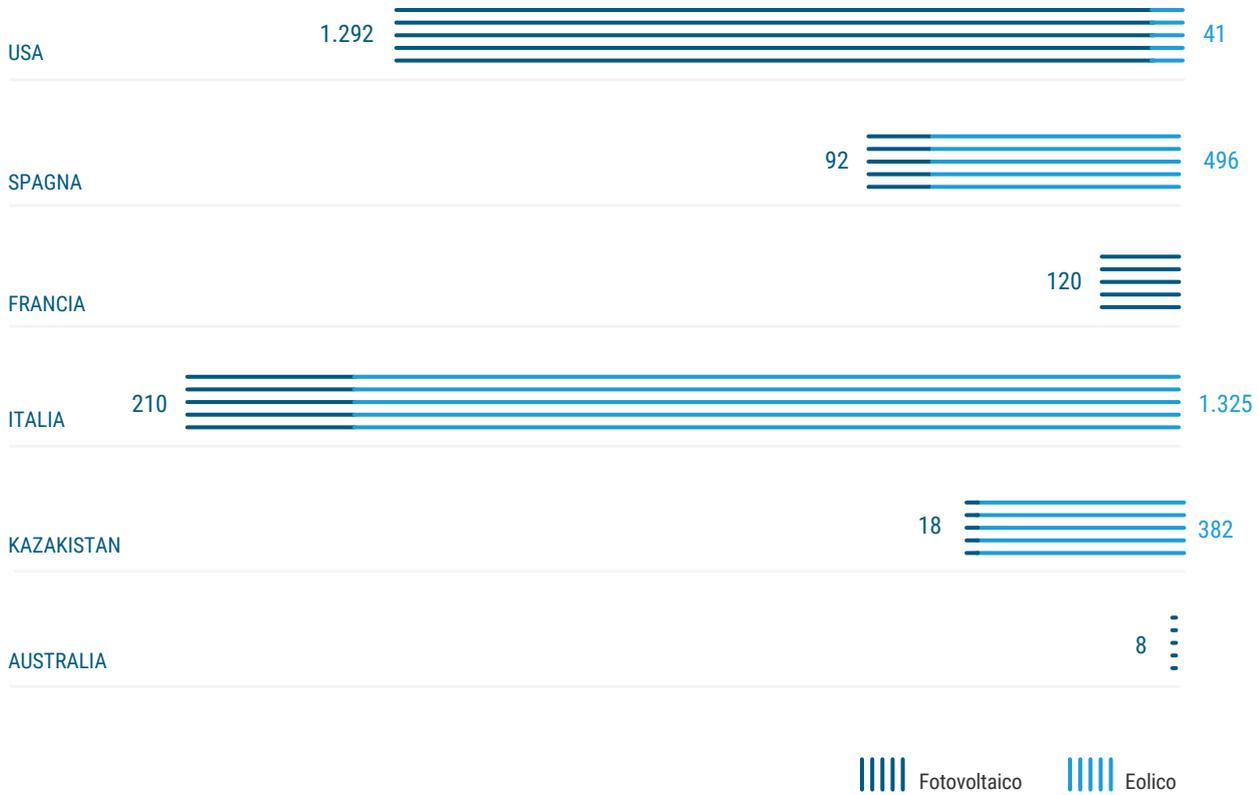
EVOLUZIONE DEL PORTAFOGLIO DI ENERGIE RINNOVABILI NEL 2023

Nel 2023, il rafforzamento di Plenitude nelle rinnovabili è stato ottenuto attraverso lo sviluppo organico di progetti in Italia, Kazakistan e Spagna, nonché tramite acquisizioni in Spagna e negli Stati Uniti. Inoltre, il 2023 ha visto l'ingresso di una nuova tecnologia nel portfolio di Plenitude, l'eolico *offshore*, che coincide con il suo esordio nel Regno Unito, rafforzando quindi la presenza in Europa.

Le principali iniziative che hanno portato alla **crescita di 0,8 GW** della capacità installata sono:

- **KAZAKISTAN:** completato l'impianto fotovoltaico di Shaulder (50 MW), primo impianto fotovoltaico di Plenitude nel Paese;
- **REGNO UNITO:** installate 7 turbine offshore (88,4 MW al 100%; 11,5 MW in quota Eni) presso il parco eolico di Dogger Bank, nel Mare del Nord, 130 km al largo delle coste inglesi, di cui Plenitude detiene una quota pari al 13% attraverso Vårgrønn;
- **ITALIA:** completata parte della pipeline in sviluppo per complessivi 72 MW oltre al completamento del primo impianto di storage (14 MW) dedicato al servizio di Fast Reserve;
- **SPAGNA:** completati l'impianto fotovoltaico di Villanueva (50 MW) e l'impianto eolico di Numancia (13 MW); acquisiti due impianti fotovoltaici in produzione (Bonete), per un totale di 96 MW, nella parte sud del Paese, una delle zone col maggior irraggiamento in Europa.
- **USA:** acquisiti tre parchi fotovoltaici negli Stati Uniti. I parchi Cattlemen (Texas), Timber Road (Ohio) e Blue Harvest (Ohio), hanno una capacità complessiva installata di circa 0,48 GW, di cui 0,38 GW in quota Plenitude e si sviluppano su una superficie di oltre 1.500 ettari di terreno.

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI
NEL 2023 SUDDIVISA PER FONTE E PAESE (GWh)



Sulla base delle previsioni prospettiche, entro il 2040 la capacità di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili

derivante da impianti Plenitude sarà superiore ai consumi di energia elettrica della propria base clienti a quella data.

1,5 Mt CO₂ eq.
(+ 27% rispetto al 2022)
di emissioni evitate

2.1.2. La compensazione delle emissioni derivanti dalla combustione di gas

TEMA MATERIALE	PERFORMANCE 2023	TARGET FUTURI
CAMBIAMENTO CLIMATICO	Compensazione di emissioni relative alla combustione di 1,2 miliardi di metri cubi di gas venduto nel 2023⁴³ (equivalente a 2,4 Mt CO₂ eq.)	Compensazione di emissioni relative alla combustione di non meno di 1,2 miliardi di metri cubi di gas venduto all'anno attraverso il ritiro di "crediti di carbonio" entro il 2025

43 - Di cui 768 milioni metri cubi di gas venduto compensati a febbraio 2024. La restante parte sarà compensata entro settembre 2024.

La combustione del gas venduto ai clienti ha contribuito nel 2023 alla generazione di emissioni di gas a effetto serra, in riferimento alla categoria "utilizzo di prodotti venduti" dello Scope 3 (Categoria 11 del GHG Protocol), per un ammontare pari a 12 milioni di tonnellate di CO₂eq.

A partire dal 2021, in Italia, le offerte di fornitura di gas naturale⁴⁴ di Plenitude per i clienti B2C del mercato libero includono la compensazione delle emissioni di CO₂, tramite l'acquisto e cancellazione di crediti di carbonio, che certificano il supporto a pro-

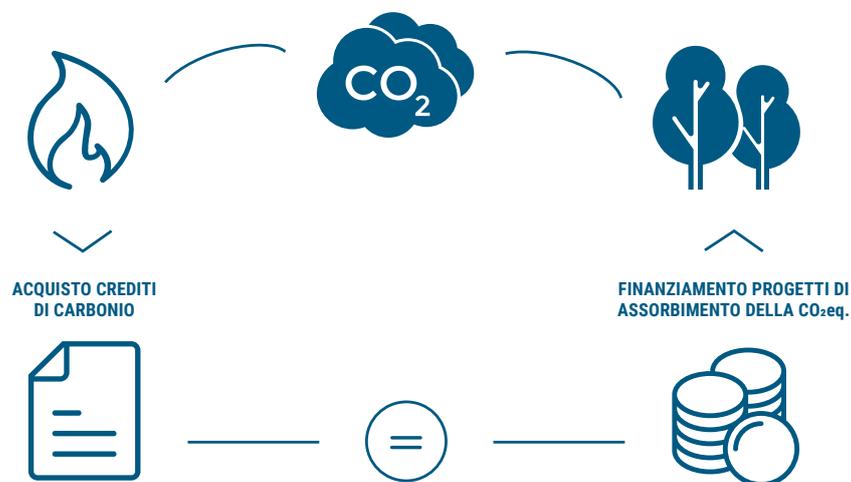
getti internazionali di riduzione o rimozione di gas ad effetto serra nell'atmosfera⁴⁵.

Nel 2023, sono state compensate emissioni pari a 2,4 milioni di tonnellate di CO₂eq.⁴⁶, utilizzando crediti di carbonio, ottenuti principalmente da *Natural Climate Solutions*⁴⁷. I "crediti di carbonio" sono titoli emessi da enti di certificazione internazionali, generati da progetti di riduzione o rimozione delle emissioni GHG.

La Società, per compensare le emissioni correlate al proprio business, acquista quindi

crediti di carbonio generati da progetti di tutela ambientale e riduzione delle emissioni certificati da organismi terzi, che seguono i più stringenti standard ambientali e sociali e crediti derivanti da progetti di energy efficiency. Attraverso la sottoscrizione di tali contratti di fornitura, i clienti B2C supportano il finanziamento di progetti principalmente di tipo *Natural Climate Solutions* (NCS), tra cui progetti REDD+ (*Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation*) e di energy efficiency, tra cui *energy efficient cookstoves*.

IL MECCANISMO DEI CREDITI DI CARBONIO



Oltre alla compensazione delle emissioni, Plenitude prevede di ampliare la proposta commerciale con biometano e idrogeno da fonti rinnovabili, entro il 2030 e preve condizioni favorevoli di mercato, per poter raggiungere la neutralità carbonica entro il 2040.

44 - Ad esclusione delle offerte "PLACET" (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela).

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

46 - Di queste, 1,6 Mt CO₂eq., legate al consumo di gas fatturato ai clienti di Plenitude al 30 settembre 2023, sono state compensate a febbraio 2024. Entro settembre 2024 verrà invece compensata la restante parte relativa al consumo di gas fatturato nel quarto trimestre del 2023 e se ne darà disclosure attraverso la pubblicazione di un aggiornamento sul sito <https://corporate.eniplenitude.com>. L'approccio è stato adottato in coerenza con la rappresentazione in Bilancio di Esercizio dei volumi di gas venduti, che comporta lo stanziamento relativo alla stima dei volumi venduti nel quarto trimestre.

47 - Azioni per evitare la generazione di emissioni di gas serra e aumentare la capacità di sequestro di carbonio da parte di foreste, praterie e paludi.

Il ripristino non solo riporta le foreste a uno stato di salute, ma aumenta anche la quantità di carbonio sequestrato, migliora la biodiversità e la qualità del suolo e dell'acqua nell'ecosistema e fornisce benefici economici alle comunità che dipendono dalla foresta.

2.1.3. Le soluzioni per l'efficienza energetica

Le attività di efficientamento energetico degli edifici, la generazione distribuita di energia elettrica da impianti fotovoltaici e i prodotti ad alta efficienza per il riscaldamento e la climatizzazione sono strumenti fondamentali a supporto della

transizione energetica. Grazie alle società SEA (ESCO – Energy Service Company – di Plenitude), Evolvere⁴⁸, e alla collaborazione con un'ampia rete di business partner, Plenitude ha offerto ai suoi clienti una vasta gamma di soluzioni di efficien-

tamento energetico attraverso interventi di riqualificazione energetica sugli edifici, l'installazione di impianti fotovoltaici, relamping, cogenerazione, sistemi per la gestione e l'ottimizzazione da remoto degli impianti (BEMS).

LE SOLUZIONI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA OFFERTE DA PLENITUDE

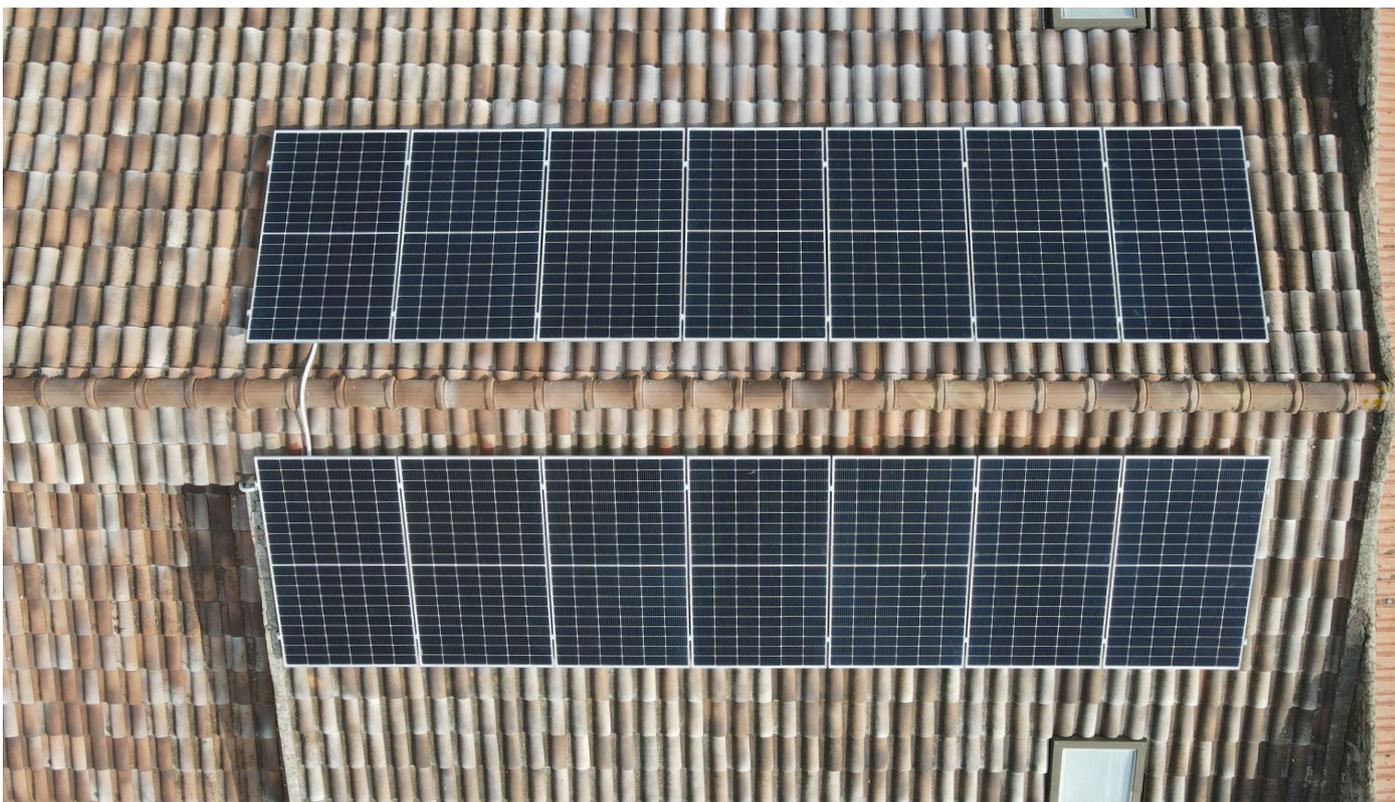
SOLUZIONE OFFERTA	TIPOLOGIA CLIENTE	ITALIA	FRANCIA	GRECIA	SPAGNA
Riqualificazione energetica di edifici e impianti produttivi	Clienti residenziali	✓	✓	✓	
	Clienti business	✓	✓		
Vendita, installazione e gestione di impianti fotovoltaici	Clienti residenziali	✓	✓		✓
	Clienti business	✓	✓		✓
Prodotti per la <i>Smart Home</i>	Clienti residenziali	✓		✓	
Beni e servizi per riscaldamento e climatizzazione	Clienti residenziali	✓	✓	✓	✓
	Clienti business	✓	✓		✓
Installazione colonnine, <i>wallbox</i> e servizi di micro-mobilità elettrica	Clienti residenziali	✓	✓	✓	
	Clienti business	✓	✓	✓	

48 - Dal 1° gennaio 2024 Evolvere S.p.A. Società Benefit ha incorporato mediante fusione SEA S.p.A., e ha modificato la propria denominazione sociale dando vita a Plenitude Energy Services S.p.A..

2.1.3.1 Riqualificazioni energetiche degli edifici

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
CAMBIAMENTO CLIMATICO <i>Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia</i>	Continuazione interventi di efficientamento energetico (CappottoMio)	Sono state portate avanti le azioni legate all'offerta CappottoMio – di circa 3.000 edifici che hanno consentito di evitare più di 48.000 t CO₂eq.	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Continuazione interventi di efficientamento energetico (CappottoMio) esteso anche agli enti senza scopo di lucro, Bacino del Cratere Sismico
	Tramite SEA: Consolidamento e crescita in ambito Energy Performance Contract	Consolidamento della portata dei benefici dell' efficientamento energetico nel settore Imprese e PMI – circa 150 interventi che hanno consentito di evitare più di 6.700 t CO₂eq.	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Consolidamento e crescita degli interventi di efficientamento energetico in formula EPC ed Equity (incluso progetti del PNRR)
	Continuazione attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica o certificati bianchi	Plenitude ha portato avanti la proposizione di progetti per l'ottenimento di TEE che ha permesso di evitare l'emissione di quasi 21.000 t CO₂eq.	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Continuazione attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica o certificati bianchi



Impianto fotovoltaico residenziale Evolvere

Plenitude, tramite la società SEA, ha proposto nel 2023 soluzioni per la riqualificazione energetica e il consolidamento antisismico sia di condomini che di edifici unifamiliari, attraverso "CappottoMio".

Il servizio permette di beneficiare di incentivi fiscali correlati con l'obiettivo di migliorare la classe energetica o sismica (Superbonus, Ecobonus e Sismabonus) dell'edificio.

Con "CappottoMio" sono previste diverse tipologie di intervento:

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

- installazione di impianti fotovoltaici e sistemi di accumulo;
- installazione di impianti per la ricarica elettrica degli autoveicoli.

Gli interventi effettuati in quest'ambito nel 2023 hanno coinvolto circa 3.000 edifici, consentendo di evitare più di **48.000 t CO₂eq.** (con un aumento di più del 35% rispetto al 2022).

Sempre tramite SEA, Plenitude ha realizzato interventi di riqualificazione e di efficientamento energetico per grandi imprese, PMI e grandi progetti, attraverso la sottoscrizione di Energy Performance Contract (EPC)⁴⁹.

I servizi previsti dai contratti EPC includono studio ed analisi energetica degli impianti produttivi e l'individuazione di soluzioni innovative per l'efficientamento degli impianti, installazione di sistemi di monitoraggio ed ottimizzazione da remoto degli impianti e relamping che permettano di ottenere un risparmio energetico effettivo. Con la stessa formula contrattuale, SEA ha proposto alle imprese anche l'installazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Nel 2023, grazie agli interventi effettuati in ambito EPC (circa 150 considerando cantieri conclusi ed in corso), è stata evitata l'emissione di più di **6.700 t CO₂eq.** (con un aumento di quasi il 160% rispetto al 2022).

Inoltre Plenitude, per i clienti business, prevede la possibilità di acquisto di energia elettrica coperta da garanzia di origine certificata da fonti rinnovabili. Prosegue anche l'attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE)⁵⁰, che nel 2023 ha permesso di evitare l'emissione di quasi **21.000 t CO₂eq.** (+6% rispetto al 2022).

Complessivamente, le **emissioni evitate** grazie agli interventi di riqualificazione energetica da parte del mercato finale ammontano a **circa 76.000 t CO₂eq.**⁵¹ (in crescita del 33% rispetto alle circa 57.000 evitate nel 2022).

**Circa 76.000 t
CO₂eq. evitate
grazie agli
interventi di
riqualificazione
energetica**

49 - Il modello EPC prevede che SEA sostenga l'investimento iniziale ed i costi di gestione dell'intervento, mentre il cliente corrisponde alla Società una quota del risparmio energetico generato. Nel modello EPC 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 386/2023 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.

50 - TEE (Titoli di Efficienza Energetica): 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.

51 - 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 "[Metodologie di calcolo](#)".

CASO STUDIO



LO SMART DISTRICT "CHORUS LIFE"

Nel 2023 Plenitude ha avviato la realizzazione degli impianti che soddisferanno il fabbisogno energetico dello smart district "Chorus Life" nel Comune di Bergamo, a seguito di un accordo raggiunto nel 2022 per la costituzione di una Joint Venture con Elmet, società del Gruppo Costruzioni Turistiche Immobiliari (Costim).

Il progetto ha come finalità la progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione di un sistema energetico innovativo, integrato nello smart district, in grado di ottimizzare i costi, garantendo i migliori standard di servizio agli utenti finali ed in grado di abilitare la comunità di prosumer. Il progetto prevede l'installazione e la gestione di una molteplicità di sistemi di generazione, di un impianto di trigenerazione e di una centrale a pompe di calore ed un impianto fotovoltaico con batteria da 1 MWh oltre che un allacciamento al teleriscaldamento cittadino. Plenitude ha inoltre sviluppato un sistema di dispacciamento dinamico ottimizzato del sistema energetico che consentirà di minimizzare il consumo ed il costo di approvvigionamento dell'energia primaria di alimentazione.

Costo e consumo verranno minimizzati definendo, dinamicamente su base oraria, i set up ottimali del sistema energetico sulla base dell'elaborazione dei dati previsionali dei mercati elettrici e dei fabbisogni energetici del distretto.



Smart district Chorus Life

Nel corso del 2024, Plenitude continuerà nell'implementare la proposizione di servizi di riqualificazione energetica per condomini, industrie e PMI, estendendo il servizio CappottoMio anche ad enti senza scopo di lucro. L'anno 2024 vedrà inoltre

il varo nel comune di Bergamo del "progetto Chorus Life" (maggiori informazioni nel box "Lo smart district Chorus Life"). Plenitude, nel 2024, consoliderà ulteriormente gli interventi di efficientamento energetico sia in modalità EPC che in formula

Equity (investimento da parte del cliente), compresi i progetti previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) Parco Agrisolare (maggiori informazioni nel box "Bando PNRR Parco Agrisolare 2023").



CASO STUDIO

BANDO PNRR PARCO AGRISOLARE 2023

Il PNRR, nell'ambito della Mission 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica", mette a disposizione un budget di quasi 60 miliardi di euro. In questo contesto, i bandi risultano essere un'importante leva per la transizione energetica. In particolare, l'iniziativa Parco Agrisolare 2023 mette a disposizione delle imprese agricole quasi 1 miliardo di euro a fondo perduto con un'aliquota pari fino all'80% per l'installazione di impianti fotovoltaici, sistemi di accumulo e colonnine.

Plenitude ha previsto di accompagnare i clienti in tutte le fasi del processo, dalla fase di accompagnamento a bando (predisposizione e raccolta di documentazione tecnica e amministrativa funzionale alla presentazione della domanda) fino alla realizzazione delle opere e successiva rendicontazione per l'ottenimento del contributo. Nel corso del 2023 sono stati accompagnati a bando progetti fotovoltaici di imprese agricole per circa 10MWp. Nel corso del 2024, si prevede l'installazione degli impianti beneficiari accompagnati a bando nel 2023. Il modello implementato nel bando Parco Agrisolare 2023 potrà essere poi replicato nel corso del 2024 su altri bandi legati alla transizione energetica.



FOCUS ON

LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ED ENERGETICA DELLE SEDI PLENITUDE

Plenitude ha avviato un processo di certificazione ambientale ed energetica dei propri uffici e flagship store.

Nel corso del 2023, Plenitude ha ottenuto la **certificazione LEED** (Leadership in Energy and Environmental Design) per **tre** dei suoi **uffici** (Milano Ripamonti, Milano Lorenzini e Pozzuoli) e per **cinque flagship store** (Milano, Buenos Aires, Padova, Bologna, Parma e Vicenza). Questa certificazione, tra le più diffuse e riconosciute nel campo della sostenibilità edilizia a livello internazionale, valuta diversi aspetti dell'edificio, tra cui l'efficienza energetica, l'uso dell'acqua, i materiali e le risorse impiegate, la qualità ambientale interna e l'innovazione nel design. Analogamente, presso l'**headquarter francese**, è stata conseguita la **certificazione BREEAM** (Building Research Establishment Environmental Assessment Method).

Obiettivo futuro di Plenitude è quello di effettuare l'analisi di fattibilità della certificazione LEED per almeno un altro ufficio all'interno del perimetro aziendale e ad altri dieci flagship store entro la fine del 2024. Un impegno continuo, quindi, verso la sostenibilità e l'innovazione ambientale, che guarda anche alla gestione operativa quotidiana degli edifici.



2.1.3.2 Vendita, installazione e gestione di impianti fotovoltaici

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
CAMBIAMENTO CLIMATICO <i>Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia</i>	Nel 2023, tramite Evolvere, continuo impegno nell' installazione di capacità fotovoltaica a favore dei potenziali prosumer	Raggiunti 92 MW di capacità installata fotovoltaica presso i clienti , raggruppando oltre 250 mila prosumer in Italia	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Continuo impegno nell'installazione di capacità fotovoltaica a favore dei potenziali prosumer nel 2024
	Nell'ambito delle Comunità energetiche Rinnovabili (CER): <ul style="list-style-type: none"> estendere le funzionalità dei supporti informatici per facilitare il monitoraggio e indurre modifiche comportamentali al consumo completare le attività preliminari di sviluppo per la gestione delle CER iniziare l'attività commerciale per la realizzazione delle CER 	<ul style="list-style-type: none"> Perfezionati i sistemi che presentano la situazione energetica ed economica del singolo partecipante alla CER e della CER nel suo complesso: modificando i comportamenti di consumo è possibile misurare gli effetti del cambiamento generato Completati gli standard contrattuali e di offerta, definiti i processi di progettazione e realizzazione per le prime CER Avviata l'attività commerciale per supportare la promozione e la realizzazione delle CER 	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Nel 2024, nell'ambito delle CER: <ul style="list-style-type: none"> proseguire attività di promozione al completamento del quadro normativo contrattualizzare e realizzare alcune unità di configurazione CER in caso di forte crescita del mercato delle CER, industrializzare i processi di progettazione e realizzazione delle stesse

In Italia, Plenitude, attraverso la controllata Evolvere, fornisce **servizi di vendita, installazione, gestione e monitoraggio di impianti fotovoltaici** direttamente presso i clienti finali, che diventano in questo modo "prosumer", ovvero consumatori che producono e consumano energia elettrica da fonti rinnovabili, potendo eventualmente anche immagazzinare l'energia non utilizzata o reimmetterla in rete ove disponibile in eccesso. In particolare, l'offerta di Evolvere prevede la combinazione di diverse soluzioni, che possono includere, oltre all'installazione di un sistema fotovoltaico com-

pleto di inverter, anche il sistema di accumulo energetico.

A fine 2023, Evolvere conta una capacità installata pari a 92 MW fra **impianti fotovoltaici, di proprietà o gestiti** su tutto il territorio italiano (in aumento del 21% rispetto ai 76 MW registrati a fine 2022).

Nel corso del 2023 gli impianti di Evolvere hanno prodotto complessivamente 77,4 GWh di energia elettrica, registrando un decremento del 12% rispetto agli 88 GWh del 2022. Questo dato è dovuto a diversi fattori concomitanti, tra cui il naturale decadimento di un impianto

fotovoltaico, che ne inficia la produzione di energia e le condizioni climatiche avverse del 2023, che non hanno favorito le migliori condizioni per la produzione di energia.

Evolvere raggruppa oltre **250 mila prosumer** (oltre 160 mila nel 2022) in 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). Grazie a My Solar Family, i possessori di un impianto fotovoltaico possono essere supportati nel controllare le prestazioni del proprio impianto e

possono ricevere aggiornamenti sullo stato dei pagamenti degli incentivi e dei contributi previsti, oltre ad una serie di altri servizi dedicati. Tale monitoraggio è possibile anche attraverso l'ecosistema di smart energy **Eugenio**, interamente sviluppato da Evolvere⁵².

Nel 2023, Evolvere ha lavorato a diversi progetti in ambito innovazione a cui si rimanda alla sezione [3.2.1 Innovazione e Ricerca e Sviluppo](#).

Nonostante il percorso normativo per lo sviluppo di Comunità Energetiche Rinnovabili (CER) in Italia non si fosse ancora concluso a fine 2023, Plenitude, in tale ambito si è impegnata su diversi fronti nel corso dell'anno:

- conclusione delle attività di predisposizione per supportare i promotori delle CER e dei Gruppi di Autoconsumo Collettivo (AUC) nella progettazione, realizzazione e gestione delle CER;
- partecipazione a molteplici iniziative educative per la divulgazione delle CER (tra cui si annoverano l'adesione all'Energy Market Report di Energy & Strategy del Politecnico di Milano) e la partecipazione a diversi convegni in materia, organizzati anche da associazioni di consumatori;
- proseguimento del progetto EvoNaRse, attraverso cui Plenitude nel 2022 in collaborazione con Evolvere e RSE

(Ricerca sul Sistema Energetico), aveva realizzato un impianto fotovoltaico da 10 kWp e un sistema di accumulo a batterie da 5 kW/12 kWh in uno stabile di Napoli composto da 30 unità abitative e due esercizi commerciali. Nel 2023 è stata avviata la fase di raccolta e analisi dei dati dal campo, in particolare per valutare l'allineamento dei prelievi alla immissione di energia in rete e l'efficacia del contributo dello storage elettrico. Il monitoraggio continuo permetterà quindi di confrontare le previsioni dei flussi energetici previsti a progetto con la reale situazione di campo, al fine di fornire preziosi contributi ai futuri progetti.

2.1.3.3 Altre soluzioni per l'efficienza energetica offerte da Plenitude

Prodotti per l'efficienza energetica la *smart home*

Eugenio è l'ecosistema - interamente sviluppato da Evolvere - aperto, integrabile e scalabile di *smart energy* che attraverso una tecnologia semplice e accessibile offre servizi innovativi ad elevato valore aggiunto. Il suo obiettivo è diffondere un

nuovo approccio all'uso dell'energia: più efficiente, semplice ed economico. Risparmio, comfort e controllo sono i suoi punti di forza per avere una casa intelligente e un impatto sull'ambiente più leggero. Eugenio dialoga con risorse ener-

getiche quali inverter, sistemi di accumulo elettrico, sensori e attuatori e, tramite la connessione internet di casa, invia i dati su cloud, rendendoli disponibili su smartphone attraverso una mobile app.

Beni e servizi per riscaldamento e climatizzazione

In Italia, Plenitude offre ai propri clienti la vendita e l'installazione di prodotti per il riscaldamento e la climatizzazione

(caldaie, scaldacqua, climatizzatori e sistemi ibridi di riscaldamento), ad uso domestico residenziale o assimilabile.

I prodotti venduti e installati vengono acquistati attraverso le partnership con Riello⁵³, Ariston⁵⁴ e Haier⁵⁵.

52 - Si prega di fare riferimento al paragrafo "[2.1.3.3 Altre soluzioni per l'efficienza energetica offerte da Plenitude](#)" per ulteriori informazioni sulla tecnologia Eugenio.

53 - Azienda italiana che produce di sistemi e tecnologie per il riscaldamento e il condizionamento. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito: [Riello](#).

54 - Azienda italiana che produce sistemi e tecnologie per il riscaldamento e il condizionamento. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito: [Ariston](#).

55 - Azienda che produce elettrodomestici e di elettronica di consumo. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito: [Haier](#).

Installazione di colonnine di ricarica *wallbox*

Plenitude fornisce ai clienti finali e ai business (condomini e imprese) il servizio di installazione di colonnine di ricarica

(*wallbox*), con relativa gestione e monitoraggio, che può essere venduto in combinazione con altri servizi, come la fornitura

di energia elettrica da fonti rinnovabili o l'installazione di un impianto fotovoltaico.

2.1.4. Le soluzioni per la mobilità elettrica

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
CAMBIAMENTO CLIMATICO <i>Soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia</i>	Circa 20.000 punti di ricarica installati al 31 dicembre 2023	Installati 19.000 punti di ricarica al 31 dicembre 2023 (in aumento del 45% rispetto alle 13,1 migliaia di unità al 31 dicembre 2022, in linea con il piano di potenziamento dell'infrastruttura di rete) che hanno consentito di evitare più di 14.700 t CO₂eq.	 IN PROGRESS	24.000 punti di ricarica per veicoli elettrici installati al 2024, 40.000 al 2027, ~50.000 al 2030 e ~160.000 al 2050

Plenitude ha ampliato il proprio modello di business diventando un punto di riferimento per l'innovazione nel mercato della mobilità elettrica.

L'obiettivo che la Società si prefigge è quello di contribuire alla transizione energetica verso un modello di mobilità più sostenibile e meno inquinante, supportando l'installazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici alimentate con energia certificata tramite garanzie di origine come immessa in rete e prodotta da fonti rinnovabili, in modo capillare sul territorio italiano

ed estero. Nel corso del 2023 Plenitude ha installato e attivato sul territorio italiano ed europeo quasi 6.000 punti di ricarica.

Con un totale di 19.000 punti di ricarica proprietari installati al 31 dicembre 2023 (+45% rispetto alle 13,1 migliaia di unità al 31 dicembre 2022), Plenitude, attraverso la controllata Be Charge, si afferma tra i più importanti operatori nel panorama dei servizi di ricarica per veicoli elettrici in Italia e in Europa.

Nel corso del 2023 le sessioni di ricarica e l'energia erogata

hanno visto una crescita esponenziale rispetto al 2022, che ha permesso di evitare l'emissione in atmosfera di più di 14.700 tonnellate di CO₂eq. da parte dei veicoli elettrici in mobilità, quasi raddoppiando il risultato raggiunto nel 2022 (7.405 t CO₂eq.).

Oltre 14.700 t CO₂eq. evitate da parte dei veicoli elettrici in mobilità

PUNTI DI RICARICA PROPRIETARI INSTALLATI AL 31 DICEMBRE 2023

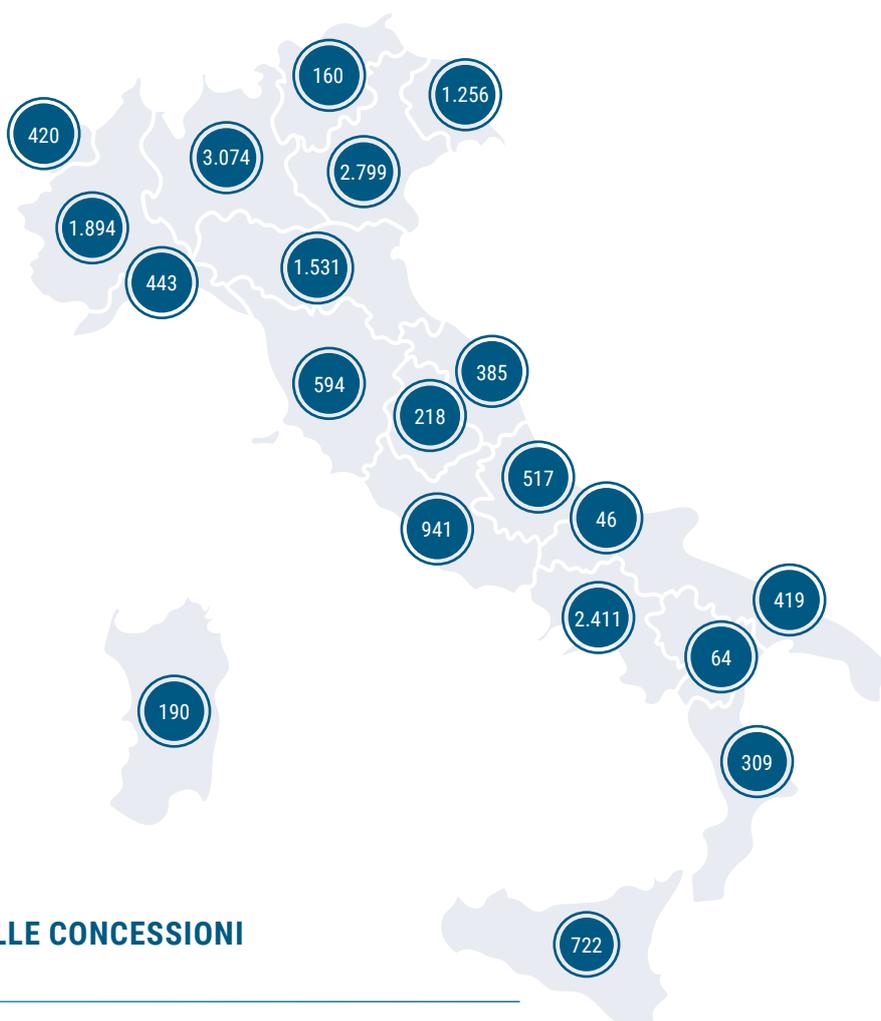
100%
COPERTURA
PROVINCE ITALIANE

100%
COPERTURA
REGIONI ITALIANE

597
RESTO D'EUROPA



12 ANNI
DURATA MEDIA DELLE CONCESSIONI



Colonnina di ricarica Be Charge

Negli anni a venire, Be Charge ha l'obiettivo di realizzare una delle maggiori e capillari infrastrutture di ricarica pubblica per veicoli elettrici in Italia e in Europa, prevedendo 24.000 punti di ricarica installati a fine 2024 e 40.000 al 2027.

Trovandosi a essere protagonista delle radicali trasformazioni in atto nel settore energetico e volendo giocare un ruolo rilevante in ambito innovazione, Be Charge è impegnata in progetti significativi sia sul fron-

te tecnologico che su quello dell'*advanced analytics* e dei modelli predittivi.

Nel 2023 la Società ha in particolare concentrato la propria attività in ambito innovazione sul *trade-off* tra la disponibilità di potenza del gestore delle reti di distribuzione locali e la velocità di ricarica in determinati siti, aggregando in pool degli asset installati per ottimizzare l'utilizzo delle infrastrutture di ricarica in aree urbane⁵⁶.

56 - Si prega di fare riferimento al paragrafo "3.2.1 Innovazione e Ricerca e Sviluppo" per ulteriori informazioni sui progetti di innovazione di Be Charge.

2.2

Le emissioni dirette e indirette



TEMA MATERIALE	PERFORMANCE 2023	TARGET FUTURI
CAMBIAMENTO CLIMATICO	<p>Emissioni Scope 1: 4.203 t CO₂eq.</p> <p>Emissioni Scope 2 – Location Based: 6.324 t CO₂eq.</p> <p>Emissioni Scope 2 – Market Based: 4.119 t CO₂eq.</p> <p>Emissioni Scope 3: 13,7 Mt CO₂eq.</p> <p>Emissioni Scope 3 post-compensazioni: 11,3 Mt CO₂eq. (-21% rispetto al 2022)</p>	<p>Neutralità carbonica Scope 1, 2, 3 entro il 2040</p> <hr/> <p>Approvvigionamento del 100% di energia elettrica coperta da garanzie d'origine all'interno delle società di Plenitude entro il 2027⁵⁷</p>

Le emissioni di gas serra si dividono in emissioni dirette ed emissioni indirette.

Le **emissioni dirette (Scope 1)** sono derivanti dalle operazioni della Società, prodotte da fonti di proprietà o controllate dalla Società.

Le **emissioni indirette** sono associate all'attività della società che rendiconta, ma provenienti da sorgenti di proprietà o sotto il controllo di terzi. Si classificano in:

- **Scope 2:** emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica, vapore, calore o raffreddamento acquistati;
- **Scope 3:** emissioni indirette, non incluse in Scope 2. Considerate le attività di Plenitude, per quanto riguarda le emissioni Scope 3, in linea con lo scorso anno, vengono riportate le emissioni relative alle categorie che sono risultate significative in base al modello di business dell'Azienda. In particolare,

sono state considerate le emissioni legate al consumo di gas venduto ai clienti (categoria 11 del GHG Protocol) e quelle legate alla produzione dell'energia elettrica del segmento retail (categoria 3 del GHG Protocol)⁵⁸.

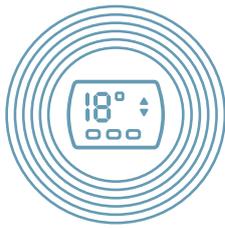
Le emissioni di Scope 1 e 2 dipendono dai consumi energetici correlati allo svolgimento delle proprie attività di business.

57 - Ove possibile secondo quanto previsto dalla disponibilità delle forniture nei vari Paesi di presenza.

58 - Le categorie Scope 3 coperte sono quelle più materiali da un punto di vista di contributo emissivo e ritenute rilevanti in funzione degli obiettivi di decarbonizzazione di cui si è dotata l'azienda.

SCOPE 1

Emissioni prodotte dai consumi diretti



4.203 t CO₂eq.
(4.869 t CO₂eq. nel 2022)

SCOPE 2

Emissioni prodotte dal consumo di energia elettrica



6.324 t CO₂eq.
(3.608 t CO₂eq. nel 2022)

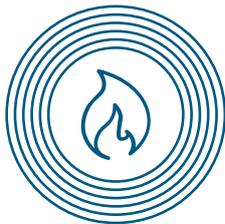
LOCATION BASED

4.119 t CO₂eq.

MARKET BASED

SCOPE 3

Emissioni di CO₂eq. legate al consumo di gas dei clienti e alla produzione dell'energia elettrica



13,7 Mt CO₂eq.
(15,1 Mt CO₂eq. nel 2022)

-2,4 Mt CO₂eq.
compensate⁵⁹

ENERGIA ELETTRICA
(commercializzata)

1,7 Mt CO₂eq.
(Categoria 3 del GHG Protocol)

UTILIZZO DI
PRODOTTI VENDUTI

12 Mt CO₂eq.
(Categoria 11 del GHG Protocol)

I consumi energetici riguardano essenzialmente il gas naturale utilizzato nelle centrali di cogenerazione della controllata slovena Adriaplin⁶⁰, l'utilizzo dei veicoli della flotta aziendale, l'energia per il riscaldamento e l'energia elettrica acquistata dalla rete per uffici, negozi, per le *utility* ed i servizi ausiliari degli impianti fotovoltaici ed eolici dell'unità di business "Rinnovabili". Nel 2023, i consumi totali di

energia da combustibili ed energia elettrica acquistata ammontano a **circa 168.172 GJ⁶¹** (+48% rispetto al 2022). Rispetto al 2022, nel corso del 2023 si registra un calo significativo (-78% rispetto 2022) dei consumi di gas naturale, per via della riduzione dei consumi da parte di Adriaplin, che nel 2023 ha completato la dismissione delle centrali di cogenerazione gestite. Invece, si registra un incremento significativo dei consumi

di benzina legati all'utilizzo di veicoli, per via dell'ampliamento del dominio di consolidamento. Per lo stesso motivo, si registra anche un incremento del consumo di energia elettrica nel corso del 2023 (+85% rispetto al 2022).

Nel 2023, le **emissioni Scope 1⁶²** sono state pari a 4.203 tonnellate di CO₂eq. (in diminuzione del 14% rispetto al 2022). L'ammontare di emissioni di

59 - Di queste, 1,6 Mt CO₂eq., legate al consumo di gas fatturato ai clienti di Plenitude al 30 settembre 2023, sono state compensate a febbraio 2024. Entro settembre 2024 verrà invece compensata la restante parte relativa al consumo di gas fatturato nel quarto trimestre del 2023 e se ne darà disclosure attraverso la pubblicazione di un aggiornamento sul sito <https://corporate.eniplenitude.com>. L'approccio è stato adottato in coerenza con la rappresentazione in Bilancio di Esercizio dei volumi di gas venduti, che comporta lo stanziamento relativo alla stima dei volumi venduti nel quarto trimestre.

60 - Adriaplin d.o.o. è una società controllata da Plenitude che si occupa della distribuzione e fornitura di gas naturale sul territorio sloveno. Per ulteriori dettagli, si invita a consultare la seguente pagina: [ADRIAPLIN d.o.o.](#)

61 - Il dato sui consumi in GJ è stato calcolato in base alla metodologia Eni e ricavato dalla Banca Dati della Capogruppo, perfezionando i dati presi in considerazione e la modalità di calcolo stessa. Per ulteriori informazioni sui consumi energetici ed emissioni si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

62 - Per dettagli sulla metodologia di calcolo, si invita a fare riferimento al paragrafo "[Metodologie di calcolo](#)".

Scope 1 include 1.975 t CO₂eq. da combustione e 2.228 t CO₂eq. da emissioni diffuse e fuggitive (in riferimento a metano CH₄) relativi ai gasdotti di Adriaplin. Le emissioni da combustione sono in diminuzione rispetto al 2022, in particolare in relazione alla riduzione dei consumi di gas naturale da parte di Adriaplin, mentre le emissioni diffuse e fuggitive restano invariate.

Nel 2023 le **emissioni Scope 2**⁶³ sono state calcolate secondo due metodi:

•**Location based**: si applica un criterio basato su fattori emissivi aggiornati periodicamente e rappresentativi del mix energetico del Paese in cui ricade l'installazione. A meno di specifici requisiti locali, le fonti di riferimento sono le pubblicazioni IEA (International Energy Agency).

•**Market based**: si applica un criterio basato su dati specifici relativi alla fornitura di energia di ogni società. In assenza di dati specifici si utilizza il fattore emissivo del Paese in cui ricade l'installazione in linea con l'approccio location based.

Secondo il metodo Location based, le emissioni Scope 2 nel 2023 sono state pari a 6.324 t CO₂eq. con un incremento del 75% rispetto lo scorso anno, a causa dell'ampliamento del dominio di consolidamento; per il metodo Market based, che prevede di escludere dal conteggio delle emissioni indirette gli acquisti di energia da fonti rinnovabili, le emissioni di Scope 2 nel 2023 sono state pari a 4.119 t CO₂eq..

Nel 2023, le emissioni **Scope 3**⁶⁴ sono risultate essere pari a 13,7 milioni di t CO₂eq., di cui 12 milioni di t CO₂eq. derivanti dal consumo di gas da parte degli

utenti (Categoria 11 "utilizzo di prodotti venduti") in diminuzione rispetto al 2022 a causa del decremento delle vendite di gas e 1,7 milioni di t CO₂eq. correlate alla produzione di energia elettrica acquistata da terzi per la rivendita non coperta da Garanzie d'Origine (Categoria 3 "energia elettrica commercializzata"), in leggera diminuzione rispetto al 2022. Relativamente al gas consumato dai clienti, sono state compensate 2,4 milioni di t CO₂eq. tramite l'acquisto di crediti di carbonio, ottenuti principalmente da Natural Climate Solutions. Di questi, 1,6 milioni di t CO₂eq., corrispondenti alle vendite di gas con compensazione relative al periodo da gennaio a settembre 2023, sono stati annullati a febbraio 2024; la restante parte verrà invece annullata entro settembre 2024. Ne risulta che le emissioni Scope 3 nette sono state pari a 11,3 milioni di t CO₂eq..



Impianto di Olivadi - Italia

63 - Per dettagli sulla metodologia di calcolo, si invita a fare riferimento al paragrafo "[Metodologie di calcolo](#)".

64 - Per dettagli sulla metodologia di calcolo, si invita a fare riferimento al paragrafo "[Metodologie di calcolo](#)".

3 SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

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

POLICY E ALTRI STRUMENTI NORMATIVI

- [Codice Etico Eni](#)
- [Codice di Condotta fornitori](#)
- [Policy Rispetto dei diritti umani in Eni](#)
- [Allegato C alla MSG Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero"](#)
- [Policy Zero Tolerance contro la violenza e le molestie sul lavoro](#)
- [Policy Eni sulla biodiversità e servizi ecosistemici](#)
- [Eni's Slavery and Human Trafficking Statement](#)
- [Policy Privacy e data protection](#)
- [Posizione Eni sui Conflict Minerals](#)
- Sistema di gestione integrato ambiente, salute e sicurezza secondo lo standard ISO 14001:2015 e lo standard ISO 45001:2018
- Sistema di gestione della qualità secondo la Norma ISO 9001:2015

Principali risultati 2023

PROCEDIMENTI CON VALUTAZIONE ESG

95% del procurato Eni Plenitude SpA
Società Benefit – Head Quarter



NUOVI FORNITORI VALUTATI SECONDO CRITERI SOCIALI

100% (in linea con il 2022)

Eni Plenitude SpA Società Benefit – Head Quarter

CLIENTI SODDISFATTI

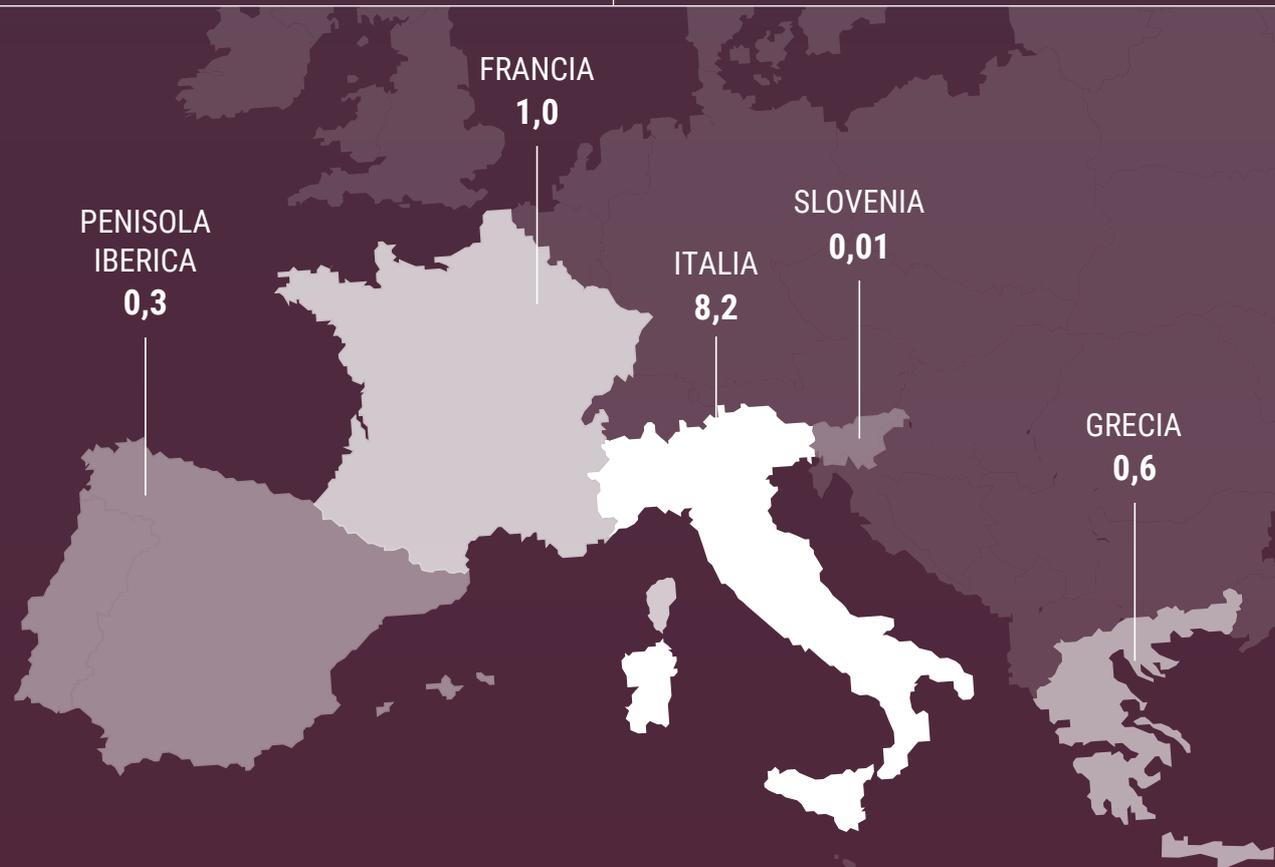
82,5% (in linea con il 2022)

NET PROMOTER SCORE⁶⁵ - RETAIL ITALIA

2,94x rispetto al 2018
(2,7x nel 2022)

BOLLETTE DIGITALI A LIVELLO EUROPEO⁶⁶

49% (+9 pp rispetto al 2022)



NUMERO CLIENTI TOTALI

(mln punti di fornitura)

10,1 mln (in linea con il 2022)

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

66 - Include Italia, Francia, Penisola Iberica, Grecia, Slovenia.

3.1

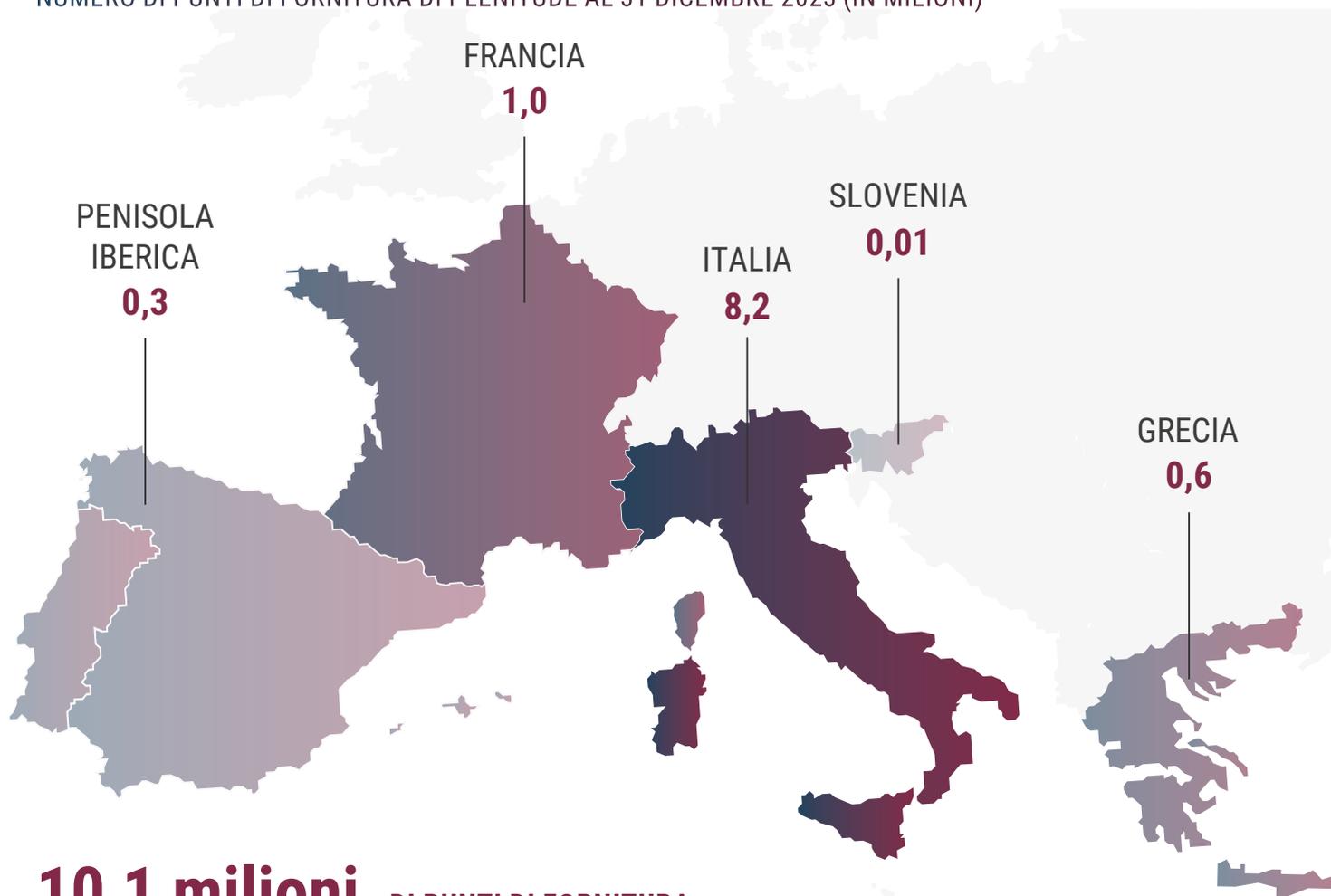
L'eccellenza operativa a supporto della relazione con il cliente



Il dialogo costante e trasparente e la costruzione di solide relazioni di fiducia con i propri clienti rappresentano direttrici di sviluppo cruciali, volte a comprendere a fondo le aspettative e le esigenze di una clientela sempre più attenta alla sostenibilità del business.

Nel 2023 la Società ha offerto i suoi servizi a **10,1 milioni di clienti**, localizzati prevalentemente in Italia (81%), ma anche in Francia, Grecia, Penisola Iberica e Slovenia.

NUMERO DI PUNTI DI FORNITURA DI PLENITUDE AL 31 DICEMBRE 2023 (IN MILIONI)



10,1 milioni DI PUNTI DI FORNITURA

Plenitude mira ad espandere la propria base clienti, puntando a **superare gli 11 milioni di clienti al 2027**, i **15 milioni al 2030** e i **20 milioni al 2050**.

3.1.1. La relazione con il cliente

Correttezza, trasparenza dell'offerta e accessibilità a servizi e prodotti sono elementi chiave che Plenitude si impegna a garantire per assicurare elevati standard di qualità.

Per Plenitude la **centralità dei clienti** è un valore fondamentale, tanto da essere compreso tra le finalità di beneficio comune dichiarate nello Statuto Societario. Coerentemente con questo principio, Plenitude ha scelto di avere un assetto di canali di vendita e assistenza differenziato per competenze e attività, potenziando sempre di più la possibilità per il cliente di agire in *selfcare* in modalità

consultiva, ma soprattutto dispositiva.

I canali fisici, **Plenitude flagship store** (diretti), **Plenitude store/corner** (indiretti), hanno lo scopo di fornire consulenze specifiche per i servizi di efficienza energetica che accompagnino il cliente verso scelte consapevoli in termini di transizione energetica e sostenibilità (scelta per cambio caldaia, pompa di calore, installazione fotovoltaico, *wallbox*), nonché assisterli per quanto attiene la gestione delle forniture di energia elettrica e gas.

I **canali remoti** avvicinano in particolare i clienti potenzia-

li a conoscere opportunità e promozioni relative al catalogo prodotti e ricevono e gestiscono le richieste di coloro che sono già clienti.

Lo sviluppo più significativo è stato fatto nel potenziamento delle azioni dispositive per i clienti via sito *eniplenitude.com* e app dedicata, risparmiando così tempo e risorse per effettuare in autonomia le attività di gestione e promuovere un uso consapevole delle forniture di energia elettrica e gas (visualizzazione bollette in una logica *paperless*, inserimento letture reali, accesso a offerte speciali riservate ai clienti).

Il rapporto con le associazioni dei consumatori per la tutela del cliente

Plenitude mantiene un dialogo e un confronto continuo e diretto con le associazioni dei consumatori, per migliorare la soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto.

Alle associazioni dei consumatori viene garantita la possibilità di segnalare potenziali inadempienze del servizio e malfunzionamenti dei prodotti segnalate dai clienti⁶⁷. Inoltre, sono presenti diversi meccanismi di tutela attraverso cui i rappresentanti delle associazioni dei consumatori possono

comunicare a Plenitude le loro segnalazioni, relativamente alle quali la Società si impegna ad implementare misure correttive e di miglioramento.

Ad esempio, il **Protocollo di attivazioni non richieste** è un accordo sottoscritto con le associazioni aderenti al *Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)*⁶⁸ con l'intento di rafforzare le misure poste a protezione dei consumatori in materia di attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e gas e, più in genera-

le, in relazione alle condotte riconducibili a pratiche commerciali scorrette nel processo di acquisizione dei contratti. Nel 2023, l'**"Osservatorio Attivazioni non Richieste"** di Plenitude ha registrato 149 segnalazioni, in crescita rispetto ai due anni precedenti ma comunque su numeriche estremamente contenute rispetto al volume di contratti sottoscritti.

67 - Si prega di fare riferimento alla sezione "[Stakeholder Engagement](#)" - associazione dei consumatori per ulteriori informazioni sui canali dedicati alle associazioni dei consumatori.

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

Monitoraggio delle mancate attivazioni e gestione dei reclami

Al fine di garantire un presidio costante ed interno alla Società, della qualità del servizio erogato, nell'ambito delle attività di Mar-

ket Quality è previsto il presidio dell'andamento delle attivazioni dei contratti di commodity e di extracommodity sui sistemi Pleni-

tude, con particolare focus sulle mancate attivazioni degli stessi. Gli impegni adottati nell'ambito di tale attività comprendono:

- **La gestione della rendicontazione dell'andamento delle attivazioni dei contratti dei punti di fornitura.** Mensilmente, viene presentata al Top Management un'analisi dell'andamento del portafoglio clienti di Plenitude e delle relative dinamiche;
- **Monitoraggio delle criticità che possono sorgere dopo la firma del contratto del cliente,** impedendone l'effettiva attivazione, sia nell'ambito commodity che in quello extracommodity.

Ogni tre mesi viene organizzato il **Comitato di Customer Protection**, Comitato multidisciplinare per il monitoraggio di **indicatori di qualità delle performance commerciali dei partner** e di definizione di relativi **action plan**.

Al fine di gestire eventuali reclami da parte dei clienti in merito

alla gestione dell'attivazione dei contratti o al rilievo di violazioni degli articoli contrattuali presenti nel mandato e riconducibili all'operato dei partner, Plenitude applica una specifica procedura volta a sanzionarli. Nel primo caso, ovvero in caso di attivazione non richiesta, la procedura impone un'applicazione automatica delle penali,

nel secondo caso, ovvero in caso di segnalazioni in merito a potenziali violazioni degli articoli contrattuali, l'apertura di una istruttoria preliminare per la definizione di una proposta di penale che viene sottoposta alla valutazione dell'apposito Comitato Penali.



Iniziative per il supporto ai clienti

A settembre 2023, in ottemperanza alla regolazione ARERA, sono state inviate a tutti i clienti in tutela gas le comunicazioni relative alla fine della tutela tariffaria. Dal 1° gennaio 2024

la regolazione prevede, solo per i clienti non vulnerabili, l'applicazione di un prezzo con valore liberamente definito dal venditore. Plenitude ha deciso, come condizione di miglior favore per

i clienti non vulnerabili, di mantenere il prezzo uguale a quello di tutela in modo da non creare discontinuità per quei clienti che non decidono autonomamente di cambiare offerta.

Plenitude, è attiva anche nel sostenere i clienti finanziariamente vulnerabili, attraverso:

RATEIZZAZIONE AGEVOLATA

In linea con quanto già fatto nel 2022, d'accordo con i rappresentanti nazionali delle Associazioni del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), la Società ha deciso di offrire ai propri clienti – famiglie, condomini e piccole imprese – la possibilità di accedere ad una rateizzazione agevolata. L'accordo, in particolare, ha previsto la possibilità di attivare un piano di rateizzazione delle fatture emesse nel corso del primo semestre 2023, con rate variabili in funzione dell'importo e senza applicazione di interessi e spese, così da rendere il più efficace possibile e concreto il supporto alle famiglie e alle piccole imprese.

CARTA GIOVANI

Nel 2022 la Società è entrata a far parte delle prime 50 aziende partner della Carta Giovani Nazionale, iniziativa del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale che si rivolge ai giovani europei residenti in Italia tra i 18 e i 35 anni. La carta consente di accedere ad agevolazioni e sconti per beni e servizi, tra cui: un'offerta luce e/o gas per la fornitura domestica ed una per chi ha un'attività d'impresa, che prevede energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili coperta da Garanzia d'Origine inclusa nel prezzo e gas con CO₂ compensata; uno sconto sull'acquisto o il rinnovo degli abbonamenti disponibili su app Be Charge; un'offerta caldaia ed una clima, con condizioni agevolate rispetto al prezzo di listino.

Accessibilità dell'app di Plenitude per persone non vedenti e/o ipovedenti

Nel 2023 la Società ha completato il percorso evolutivo dell'app Plenitude per rendere ogni sua funzionalità accessibile alle persone non vedenti e/o ipovedenti, grazie ai seguenti interventi:

- sono stati etichettati con appositi messaggi i vari pulsanti mostrati all'utente, in modo che le sintesi vocali dei dispositivi mobili possano correttamente interpretare le azioni che vengono innescate dalle selezioni operate dagli utilizzatori;
- sono state corredate con appropriate descrizioni le immagini che l'interfaccia mostra agli utenti dell'app, affinché le sintesi vocali possano illustrare le tipologie di immagini e le loro finalità grafiche;
- sono stati creati tutti i presupposti tecnici per rendere agevolmente comprensibile il contesto nel quale l'utilizzatore non vedente si trovi ad operare, sia nel consultare le proprie bollette, sia per comunicare un'eventuale autolettura, sia per formalizzare delle richieste di rateizzazione sugli importi dovuti;
- anche la consultazione dello storico del consumo è stata resa accessibile (al netto della parte grafica).

Le future evoluzioni dell'app di Plenitude saranno accompagnate dal giusto grado di supporto per garantire la continuità in termini di accessibilità per le persone non vedenti.

3.1.2. Soddisfazione del cliente

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
RELAZIONI CON I CLIENTI <i>Centralità del cliente attraverso un rapporto trasparente e corretto</i>	Consolidamento della relazione con i clienti ⁶⁹	Customer satisfaction: 82,5% ⁷⁰ di clienti soddisfatti Sviluppo del nuovo programma di Loyalty Plenitude Insieme Implementazione del nuovo Customer Relationship Management (CRM) Impostazione di una nuova metodologia per il monitoraggio indiretto del valore generato dalla capacità dell'azienda di attrarre nuovi clienti e mantenere gli esistenti, in funzione del volume di business complessivo (Earned Growth Rate - EGR)	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Monitoraggio del nuovo indicatore EGR
		2.94x Net Promoter Score in Italia vs 2018	 IN PROGRESS	3.5x Net Promoter Score in Italia 2025 vs 2018
		Formazione sulla Customer Centricity a 30 persone Eni/ Plenitude per 16 ore ciascuna (480 ore totali)	Formazione sulla Customer Centricity a 52 persone Eni/Plenitude per 16 ore ciascuna (832 ore totali)	 OBIETTIVO RAGGIUNTO

L'ascolto attivo delle esigenze dei clienti

In Plenitude è attivo un team di ricercatori dedicato allo studio e all'ascolto del cliente e del mercato, al fine di identificare bisogni e aree di miglioramento e portare il punto di vista del cliente finale all'interno delle attività delle diverse business unit dell'azienda. Nel corso del 2023 sono stati re-

alizzati oltre 75 progetti di ricerca attraverso cui sono state **intervistate un totale di circa 200.000 persone** tra clienti Plenitude e clienti potenziali. Per la realizzazione di tali progetti, Plenitude si avvale di primari istituti di ricerche di mercato attivi in Italia e all'estero, nonché di

società specializzate su particolari competenze. Rispetto al 2022, è stata mantenuta pressoché invariata la percentuale di **customer satisfaction**⁷¹, con una percentuale del 82,5 (rispetto all'82,6% nel 2022).

69 - Nella Relazione di Impatto 2022 erano stati considerati come ulteriori indicatori di performance di qualità: first call resolution, self care e tempo di attesa al call center, che nel 2023 non verranno rendicontati in quanto si è valutato maggiormente significativo considerare il solo Net Promoter Score (NPS). Inoltre, tra i target 2023 in riferimento alle relazioni con i clienti era previsto il consolidamento del modello operativo WeCare, sostituito dall'implementazione del nuovo Customer Relationship Management (CRM).

70 - Il valore è dato dalla percentuale di rispondenti che ha dato un voto tra 7 e 10 alla seguente domanda: "Nel complesso quanto è soddisfatto di Plenitude, risponda con un voto da 0 a 10 dove 0 significa per nulla soddisfatto e 10 significa completamente soddisfatto".

71 - Customer satisfaction: Plenitude richiede ad un campione rappresentativo di clienti il grado di soddisfazione in relazione al loro utilizzo dei servizi Plenitude. Le valutazioni assegnate sono comprese in una scala da 0 a 10, in cui 0 significa "per nulla soddisfatto" e 10 significa "completamente soddisfatto".

Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti

Ulteriore indicatore di efficacia e soddisfazione delle attività di *customer care* e di *customer experience* è il Net Promoter Score (NPS) che misura in mo-

dalità multicanale (telefono, chat, mail e supporto nei negozi) la percentuale di clienti che consiglierebbe Plenitude come operatore.

Nel 2023 l'NPS ha mantenuto gli alti livelli raggiunti nel 2022 (2,94x NPS del 2018).

FOCUS ON



EARNED GROWTH RATE (EGR)

Il Net Promoter Score (NPS) è largamente adottato dalle aziende come indicatore della *customer experience* erogata ai propri clienti. Tuttavia, l'NPS viene misurato in maniera diversa dalle aziende (diversi *touchpoint*, diverse metodologie di intervista, ecc...) pertanto non è confrontabile e misura solo parzialmente quanto la soddisfazione dei propri clienti impatti oggettivamente sul business. Per rispondere a questa esigenza, Fred Reichheld (colui che ha inventato il Net Promoting System) ha introdotto un nuovo indicatore: l'Earned Growth Rate (EGR) che si compone di due elementi:

- Il Net Revenue Retention (NRR): è la percentuale di valore generato nell'anno corrente dai clienti che erano con l'Azienda a inizio anno.
- L'Earned New Customers (ENC): è la percentuale di valore generato dai clienti acquisiti nell'anno grazie alla raccomandazione dei clienti soddisfatti.

Una volta valorizzati questi due contributi, l'indicatore EGR si calcola con la seguente formula: $EGR = NRR + ENC - 100\%$.

Plenitude nel corso del 2023 ha ultimato il progetto di valorizzazione delle due componenti di tali indicatori, basati sul numero dei contratti di fornitura energetica e di servizi/prodotti per l'efficiamento energetico nuovi ed esistenti, relativi al mercato retail Italia.



Nel corso del 2023, è stata avviata e completata l'introduzione di un **nuovo sistema di Customer Relationship Management (CRM)**, tramite il quale è stata migliorata la *customer* e la *user experience* su tutti i

processi in termini di comunicazioni, riduzione delle informazioni richieste ai clienti, anticipazione ed automatizzazione dei controlli, numero di click e operazioni richieste agli operatori. Inoltre, sono state miglio-

rate le performance dei principali processi permettendo agli utilizzatori una navigabilità migliore e quindi una maggiore tempestività nei riscontri informativi al cliente.



FOCUS ON



Nell'area di business **e-mobility**, **Be Charge** ha consolidato e ulteriormente sviluppato gli strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti riguardo la loro esperienza nell'utilizzo delle stazioni di ricarica. Attraverso l'app, Be Charge offre agli e-driver un'esperienza

di ricarica semplice, ingaggiante, affidabile e completamente digitale, volta a garantire un elevato livello di soddisfazione dei clienti. Nel corso del 2023 **sono state apportate modifiche migliorative all'applicazione al fine di perfezionare la *user experience*** in Italia ed in Europa ed è stata tradotta e resa disponibile in ulteriori 3 lingue (francese, tedesco, spagnolo) oltre ad italiano ed inglese già disponibili. Nel 2023 si è registrata una crescita costante dei clienti registrati all'app, con una quota di mercato (utenti vs EV immatricolate) oltre il 57%.

Inoltre, Be Charge ha sviluppato ulteriormente i meccanismi di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente in riferimento all'esperienza di utilizzo del proprio **servizio di ricarica**. Oltre all'analisi del rating della rete di ricarica (già implementata nel 2022) e dello storico del rating App, è stato implementato un **sistema di survey costante post ricarica** utile per monitorare il livello di soddisfazione del cliente in ogni sua interazione col servizio Be Charge.

Per mantenere costante il presidio, sono attivi **sistemi di richiesta feedback in termini di standard CSAT** tramite CRM che consentono a Be Charge di poter mantenere monitorata la soddisfazione reale dei clienti e indirizzare le proprie attività attuali e future. Nel 2023 sono

state inoltre introdotte attività di indagine verso clienti non più attivi per poter individuare aree di miglioramento.

Al fine di approfondire le reali esigenze e opinioni dei clienti vengono effettuate delle attività di survey più approfondite più volte l'anno a un campione numericamente consistente rappresentativo della base clienti.



Il design thinking per la centralità dei clienti

Attraverso la *Design Academy*, Plenitude offre alle sue persone un percorso di formazione incentrato su un processo progettuale guidato da dati quantitativi e qualitativi. Durante questo percorso, i partecipanti non solo acquisiscono competenze avanzate nelle metodologie di *design research* e *design thinking*, ma familiarizzano anche con gli strumenti e le tecniche di *service design* e nello sviluppare una prospettiva sistemica. La formazione fornita svolge un ruolo cruciale nel dotare i partecipanti delle competenze necessarie per interiorizzare e applicare un **approccio orientato al cliente**. Nel 2023, Plenitude ha raggiunto l'obiettivo fissato nel 2022, coinvolgendo un totale di 52 partecipanti alla *Design Academy*, ciascuno impegnato

in un programma di formazione della durata di 16 ore, risultando in un totale di **832 ore di apprendimento collettivo**. Nel 2024, Plenitude si impegna ad assicurare la continuità di tale progetto formativo, con l'obiettivo di coinvolgere almeno 45 partecipanti, per un totale di 720 ore complessive.

Plenitude adotta la metodologia del *Design Thinking*, con l'obiettivo di **sviluppare soluzioni su misura per i propri clienti**, focalizzandosi sulla **centralità dei bisogni** degli utenti per creare valore attraverso soluzioni omni-canale. Nel corso del 2023, Plenitude ha attivamente coinvolto 22 clienti in **sessioni co-creative** di una durata di 4 ore, per un totale di 88 ore di collaborazione collettiva. L'obiet-

tivo delle sessioni di co-creazione è comprendere più approfonditamente le sfide e collaborare direttamente con gli utenti per generare soluzioni innovative. Sempre con l'intento di favorire una comprensione approfondita delle esigenze dei clienti e dei feedback diretti, nel corso del 2023 è stata organizzata un'iniziativa di **ascolto delle chiamate** effettuate dai clienti al **numero verde** di Plenitude, per un totale di 74 ore complessive.

Nel corso del 2024, Plenitude si dedicherà allo sviluppo di almeno tre workshop co-creativi coinvolgendo direttamente i clienti e si impegnerà ad effettuare almeno 64 ore complessive di ascolto delle chiamate effettuate dai clienti al numero verde.



FOCUS ON



PLENITUDE INSIEME

ATTIVITÀ: a dicembre 2022 Plenitude ha attivato il programma di loyalty Plenitude Insieme che oltre a premiare i clienti, li ingaggia nel percorso di transizione energetica. Il programma, infatti, fornisce strumenti utili per accrescere la consapevolezza e la conoscenza sull'efficienza energetica attraverso la sezione *Azioni consapevoli*, che in modo innovativo e coinvolgente supporta i clienti che intendono approfondire le proprie conoscenze sulla tematica della transizione energetica.

RISULTATI: A fine 2023 sono state raggiunte oltre 520.000 iscrizioni al programma, con elevati tassi di partecipazione: il 90% dei clienti iscritti ha interagito con il programma almeno una volta e quasi 180.000 clienti hanno compiuto le *Azioni consapevoli* proposte da Plenitude Insieme. Per il 2024 Plenitude intende riconfermare l'obiettivo di crescita del numero di nuovi clienti iscritti, attraverso l'impegno continuo di alleanza e condivisione dei valori necessari alla transizione energetica.

3.2

Innovazione e digitalizzazione



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

Per favorirne l'adozione, la Società ha implementato **l'approccio agile** per stimolare la *business agility*, ossia la capacità di un'organizzazione di riconfigura-

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



**COLLABORAZIONE DI
TEAM CROSSFUNZIONALI
DURATURA NEL TEMPO**



**ESECUZIONE DI CICLI
DI LAVORAZIONE
RAPIDI**



**COINVOLGIMENTO
CONTINUATIVO DEGLI
STAKEHOLDER**

L'integrazione dell'approccio agile ha apportato molteplici **benefici** all'organizzazione, aumentando il senso di re-

sponsabilizzazione dei team, facilitando l'allineamento degli aspetti operativi agli obiettivi di business e stimolando la

realizzazione di sistemi di pianificazione, monitoraggio, risoluzione dei problemi.



Ispezione delle pale eoliche tramite drone impianto di Lago Arancio - Italia

3.2.1. Innovazione e ricerca e sviluppo

TEMA MATERIALE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Continuare le ispezioni termografiche tramite drone su asset fotovoltaici Avviare la sperimentazione di ispezione delle pale eoliche tramite drone 	<ul style="list-style-type: none"> Sulla base dei risultati positivi del pilota svolto nel 2022, nel corso del 2023 l'impiego dei droni è diventato la modalità di riferimento per l'esecuzione delle ispezioni termografiche dei moduli fotovoltaici Completamento delle ispezioni tramite drone delle pale su un campione di 23 turbine (15 in Spagna e 8 in Sicilia) Raccolta ed elaborazione di parametri tecnici operativi relativi a 5 impianti eolici tramite strumenti di data analytics 		Sviluppo di strumenti di data analytics a supporto delle attività di Operation and Maintenance sugli impianti rinnovabili nel corso del 2024
	<p>Nel 2023, tramite BeCharge:</p> <ul style="list-style-type: none"> Demand response: sviluppo algoritmi per il V1G e abilitazione del V2G⁷² Storage stazionario: in approvazione ordine per ulteriori 4 unit Finalizzare un prodotto da condividere con target selezionati di clienti e partner potenziali 	<p>Tramite BeCharge:</p> <ul style="list-style-type: none"> Demand response: avviato Proof of Concept (POC) in ambito V1G Storage stazionario: ordinate 4 unit e messa in operation 1 unit Sviluppo di uno strumento di analisi predittiva basato su big data 	<p> OBIETTIVO RAGGIUNTO</p>	<p>Tramite BeCharge:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rilascio del primo POC in ambito V1G nel 2024 Storage stazionario: messa in operation delle 3 restanti unit. Altre 2 unit da ordinare Ulteriore sviluppo dello strumento di analisi predittiva basato su big data, per guidare la scelta delle location in cui installare i punti di ricarica proprietari nel 2024

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

A tal fine, la funzione di **Open**

Innovation di Plenitude ha il compito di **monitorare nuovi trend** e **ricercare innovazioni funzionali** per le aree di business su alcuni verticali specifici, quali efficienza energetica, generazione e accumulo di energia da fonti rinnovabili, mobilità elettrica e aggregazione e flessibilità energetica. La funzione **raccolge i bisogni di innovazione** e **intercetta le direttrici di sviluppo** di tutte le

aree di business di Plenitude, **ricerca soluzioni** in grado di rispondere ai bisogni identificati o alle opportunità dei nuovi **trend** che stanno impattando il settore energetico. Questo avviene sia attraverso le proprie connessioni con gli ecosistemi di innovazione a livello italiano ed Europeo, sia attraverso la creazione di **sinergie con gli stakeholder interni** (tra cui le funzioni o i veicoli di Open In-

72 - Con V1G si intende la modulazione unidirezionale del flusso di energia dalla rete verso il veicolo elettrico; in questa modalità la batteria può solo prelevare. Con V2G si intende invece la modulazione bidirezionale del flusso di energia tra la rete e il veicolo elettrico; in questa modalità la batteria può sia prelevare che immettere.

novation di Eni, come Joule, Eni NEXT e l'area TECH). L'obiettivo finale è quello di **alimentare**

un vero e proprio **ecosistema dell'innovazione** che assicuri la resilienza e crescita del bu-

siness in allineamento con il raggiungimento degli obiettivi strategici di Plenitude.

One to Zero Challenge: lo sviluppo di nuove sinergie

A ottobre 2022, Plenitude ha lanciato la **One to Zero Challenge**⁷³, una *Call For Innovation* rivolta a *startup* e *scaleup*, nonché PMI innovative, *spin-off* universitari e aziende, con lo scopo di **trovare soluzioni innovative** per valorizzare al meglio **l'integrazione e le sinergie delle tre aree di business** di Plenitude **contribuendo alla riduzione delle emissioni Scope 3**.

La Challenge ha ottenuto un seguito maggiore delle aspettative, superando le metriche target, ricevendo **105 candidature** (target 70+) da **29 Paesi diversi** (target 10+), tra i quali Italia, Regno Unito, Germania, Irlanda, Olanda, Spagna, USA, Australia, India, Israele.

A seguito della raccolta delle candidature e pre-screening, si è svolta un'attività di screening

e di interviste con le diverse aree di business per definire le realtà di maggior interesse.

Dei dieci finalisti che hanno presentato la propria proposta di valore al top management di Plenitude ed Eni, Enosi e Jedlix sono state scelte come vincitrici. L'obiettivo è di instaurare con loro una collaborazione per sperimentare ed implementare le soluzioni da loro proposte per realizzare un contributo rilevante alla strategia di decarbonizzazione della Società⁷⁴.

In particolare:

- la start up australiana **Enosi**, attraverso la **piattaforma digitale Powertracer**, permette una completa **tracciabilità dell'energia rinnovabile**, dalla produzione al consumo, in totale

trasparenza con il cliente finale, abilitando persone, famiglie, aziende e comunità allo scambio reciproco di energia da fonti rinnovabili. Con la proposta di Enosi, Plenitude potrà inoltre rafforzare la propria proposizione di valore integrata tra la produzione di energia rinnovabile con le offerte commerciali dirette alla propria clientela retail;

- la startup olandese **Jedlix** offre a Plenitude e a Be Charge l'opportunità di sviluppare **nuovi servizi per la ricarica dei veicoli elettrici** mirando a personalizzare e rendere più sostenibile l'esperienza di ricarica, sia in ambito domestico che sulla rete pubblica. In particolare, si sta studiando un primo Proof Of Concept in ambito V1G⁷⁵.



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

74 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare il seguente link: [Plenitude: selezionati i vincitori della One to Zero Challenge | Eni Plenitude](#)

75 - Si prega di fare riferimento alla sezione "[Be Charge ed Evolvere](#)" per ulteriori informazioni.

Innovazione e ricerca e sviluppo in ambito rinnovabili

In riferimento all'ambito rinnovabili, nel 2023 sono continuate le attività di ricerca e sviluppo avviate nel 2022 per un valore complessivo di circa 330 mila

euro, di cui circa 160 mila euro relativi al 2023.

In particolare, nel 2023, sono state completate le attività di implementazione di soluzioni

tecnologiche innovative per ottimizzare le attività di *Operation and Maintenance* (O&M) negli asset eolici di Plenitude avviate nel 2022.

Le attività hanno riguardato:

ATTIVITÀ DI ISPEZIONE TRAMITE DRONI PER IDENTIFICARE E CLASSIFICARE DANNI E DIFETTI DELLE PALE DELLE TURBINE

Questa attività permette sia di massimizzare la produzione riducendo al minimo i tempi di fermo, sia di ridurre le tempistiche necessarie di acquisizione dati e *post-processing*, integrando algoritmi di identificazione automatica dei difetti su cui poter intervenire tempestivamente (*early detection*).

ANALISI DEI PARAMETRI TECNICI OPERATIVI DI 5 IMPIANTI EOLICI TRAMITE MODELLI PREDITTIVI (DATA ANALYTICS)

Questa analisi permette:

- l'identificazione di condizioni operative non ottimali che potrebbero indicare sia situazioni di *underperformance* o futuri possibili malfunzionamenti o guasti
- di intervenire prima che si manifesti il malfunzionamento o guasto stesso riducendo i tempi di fermo degli impianti alla sola attività di intervento tecnico, potendo così anticipare tutte le altre attività di programmazione (es. procurement).

Nel 2022, attraverso l'acceleratore Eni Joule, Plenitude ha selezionato una startup che propone una **soluzione micro-eolica** dotata di una tecnologia in grado di **produrre energia anche con venti deboli, intermittenti** e di **breve durata**. Nel 2023, Plenitude ha avviato gli sviluppi della tecnologia verso le **applicazioni residenziali** che, trovandosi tipicamente a quote basse, spesso si trovano in tali condizioni, attraverso un processo che coinvolge Eni e il Politecnico di Torino. L'obiettivo è sviluppare un'installazione sperimentale

che consenta, oltre alla valutazione delle performance della microturbina integrata ad un sistema fotovoltaico residenziale, anche il raggiungimento della soglia di ore di funzionamento (6.000 ore) che ne permetterà la certificazione, propedeutica per l'installazione commerciale.

Inoltre, nel corso 2023 Plenitude ha avviato uno **studio del mercato della flessibilità energetica** per comprenderne le potenzialità in termini di sostenibilità ambientale ed economica, nel breve e medio termine.

Il sistema elettrico per restare in equilibrio deve continuamente adeguare la domanda e la disponibilità di energia. L'ingresso nel mercato di generazione rinnovabile non programmabile da impianti utility scale e distribuiti comporta la necessità di dotarsi di sistemi flessibili (i.e. storage) in grado di equilibrare l'offerta e la rete. A tal fine, sono in corso analisi per lo sviluppo di una piattaforma digitale integrata che possa abilitare, a partire dal 2024, modelli di business sostenibili anche a livello internazionale.

Be Charge ed Evolvere

Anche nel 2023, Be Charge ed Evolvere hanno continuato ad investire in progetti di innovazione. In particolare, **Be Charge** ha concentrato le proprie attività nei seguenti ambiti:

- **ATTIVITÀ DI DEMAND RESPONSE:** allo scopo di fornire risorse di flessibilità alla rete di distribuzione e di trasmissione, è stato avviato un primo Proof of Concept (POC) in ambito V1G, una tecnologia che permette alle auto elettriche di scambiare l'energia immagazzinata nelle batterie con la rete elettrica. Il progetto ha come obiettivo quello di offrire, attraverso la fornitura di un servizio di ricarica economicamente più conveniente ai clienti di Be

Charge, servizi di flessibilità alla rete in funzione delle richieste del Transmission System Operator (TSO) e Distribution System Operators (DSO) tramite la modulazione della ricarica offerta dalle infrastrutture di ricarica ad accesso pubblico di Be Charge. Il rilascio del primo POC è previsto nel corso del 2024;

- **SPERIMENTAZIONE E TEST DI SISTEMI DI STORAGE ABBINATI A STAZIONI DI RICARICA** per veicoli elettrici per consentire agli utenti di godere dei vantaggi delle infrastrutture di ricarica "Fast", anche in luoghi remoti o con una connessione di rete dal potenziale limitato;

- **SVILUPPO DI UNO STRUMENTO DI ANALISI PREDITTIVA BASATO SU BIG DATA**, per guidare la scelta dei luoghi in cui installare i **punti di ricarica proprietari**, migliorando le *performance* della propria rete (Charging Station Owner - CSO) e conseguentemente la redditività delle infrastrutture proprietarie di Be Charge. Il modello, il cui sviluppo è terminato e il cui rilascio in produzione è avvenuto a dicembre 2023, consentirà nelle sue evolutive, previste per il 2024, anche una riduzione del *time to operation* a seguito di un'analisi preventiva dei siti selezionati.



Evolvere si è concentrata sullo sviluppo dei seguenti progetti, investendo in totale più di 540.000 mila euro:

- la **RICERCA FINANZIATA** (come, ad esempio: lo sviluppo dei progetti Horizon Europe "Flex4Fact" e "InCube");
- la **PARTECIPAZIONE A SPERIMENTAZIONI CON PROGETTI STRATEGICI**, tra cui la collaborazione con Ricerca

sul Sistema Energetico (RSE) in ambito V2G che consiste nello sviluppo e validazione di sistemi di gestione della ricarica per l'offerta e l'erogazione di servizi alla rete elettrica in modo aggregato;

- lo **SVILUPPO DI SERVIZI DIGITALI E SISTEMI TECNOLOGICI IOT** nella gestione degli asset distribuiti di piccola taglia, propedeutici allo sviluppo di modelli ge-

stionali per i futuri mercati CER e flessibilità. Un esempio è Balance, piattaforma cloud in grado di aggregare virtualmente diverse risorse energetiche distribuite (impianti fotovoltaici, batterie al litio, ecc.) con la finalità di offrire servizi di flessibilità energetica alla rete elettrica.



FOCUS ON

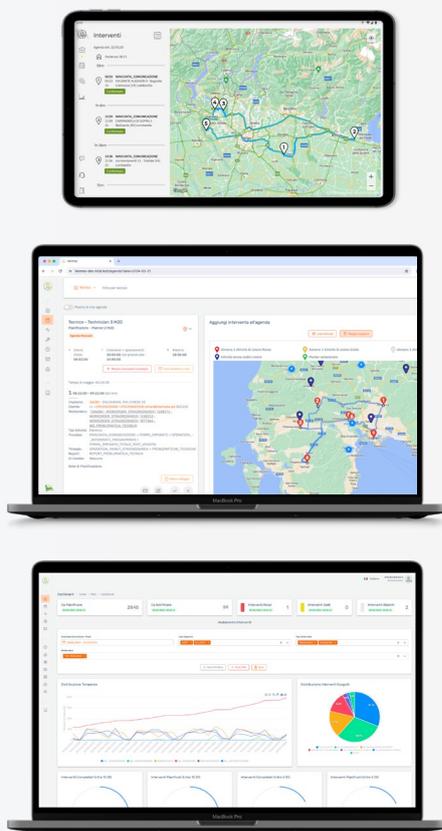


PIATTAFORMA HERMES: SCALABILITÀ DELLA MANUTENZIONE PREDITTIVA

Nell'ambito della **manutenzione preventiva**, nel 2021 Plenitude ha avviato una partnership con **M2D Technologies**, una piattaforma di intelligenza artificiale di *predictive maintenance* e *anomaly detection* che contribuisce all'efficiamento dei processi operativi. La collaborazione tra le due realtà ha portato nel 2022 al lancio della **piattaforma Hermes di Evolvere**, progettata per **ottimizzare i processi operativi** attraverso la **manutenzione predittiva**, una metodologia *smart* che sfrutta strumenti di *data science* e *machine learning* per monitorare lo stato degli asset fisici in tempo reale, ottimizzare la manutenzione e ridurre i rischi di affidabilità per l'impianto e le operazioni aziendali.

La piattaforma Hermes è stata progettata secondo i principi del *Safety by Design*^a e per essere flessibile ad altre realtà operative, nonché altamente scalabile in termini di potenziamento di numerosità di dati al fine di soddisfare le esigenze delle diverse business unit. La prima estensione è avvenuta nel corso del 2023 con la sottoscrizione di un contratto di servizio con SEA per la gestione delle manutenzioni degli impianti fotovoltaici venduti ai clienti business. Nel 2024 si prevedono ulteriori sviluppi funzionali ad altri servizi offerti ai clienti business e, *inter alia*, a BeCharge.

a - Per *Safety by Design* si intende l'applicazione di metodi per ridurre al minimo i rischi professionali, con un'enfasi sull'ottimizzazione della salute e della sicurezza dei dipendenti durante tutto il ciclo di vita di materiali e processi. L'intera catena di processi operativi è quindi progettata per determinare il livello di sicurezza ottimizzato.



3.2.2. Digitalizzazione

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE <i>Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto</i>	90% di nuovi contratti sottoscritti digitalmente in Europa nel 2025	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento dell'esperienza digitale tramite la revisione dell'architettura informativa del sito, la creazione di nuovi hub dedicati alle rinnovabili e all'emobility, l'integrazione dei contenuti di controllate (Evolvere, SEA, PLT) Digital scale up in ottica di internazionalizzazione dei contenuti e Center of Excellence design e sviluppo 	 IN PROGRESS	Nel 2024: <ul style="list-style-type: none"> Estensione degli obiettivi di accessibilità anche all'area self-care e all'app e scalabilità dei contenuti in Spagna, Portogallo e Francia Avvio di: <ul style="list-style-type: none"> test di campagne media digitali sostenibili attraverso partner qualificati test di utilizzo di piattaforme sostenibili per concorsi e operazioni a premio Sviluppo del preventivatore fotovoltaico 90% di nuovi contratti sottoscritti digitalmente in Europa nel 2025

Il percorso di Digital Acceleration

Nel 2023 Plenitude ha consolidato la propria strategia digitale, con l'obiettivo di accelerare la trasformazione degli asset digitali, sia per gli stakeholder interni che esterni.

Ciò ha portato a un miglioramento dell'esperienza digitale attraverso i vari *touchpoint*, inclusi il sito web, il portale self-care e le applicazioni mobili.

In particolare, nel 2023 il focus è stato posto sulle seguenti aree:

- accessibilità:** condivisione di **linee guida per un design e un linguaggio inclusivo;**
- fruizione di contenuti:** migliorando l'esperienza dell'utente con interazioni digitali *seamless* (che garantiscano cioè un'esperienza veloce, fluida e senza interruzioni anche tra sistemi differenti) e assicurando una presenza digitale coerente e standardizzata, allineata al modello di business integrato di Plenitude.

Per quanto riguarda le attività relative all'uso efficiente dell'energia, Plenitude si sta impegnando nell'accompagnare il cliente nella **consapevolezza energetica**, tramite lo sviluppo di **funzioni di monitoraggio dei consumi presenti nell'area riservata** (profilo energetico), con consigli personalizzati in base al comportamento del cliente per sensibilizzarlo sul tema. Inoltre, nel 2023 è stato avviato uno scouting sui seguenti temi,

con avvio di test previsto nel corso del 2024:

- **piattaforme di premialità** da utilizzare per concorsi e operazioni a premio, che gratifichino i partecipanti con riconoscimenti anche attenti ai

profili ambientali (ad esempio per l'utilizzo di materiali sostenibili, per le loro funzionalità, ecc.).

- **campagne media** attraverso partner qualificati che possano stimare o misurare

puntualmente le emissioni generate dalle campagne pubblicitarie gestite attraverso la loro piattaforma e successivamente compensarle con meccanismi di *offsetting* tramite crediti di carbonio.

FOCUS ON



INSIEME A FONDAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ DIGITALE, PER UNA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLA SOSTENIBILITÀ

Nel corso del 2023, Plenitude è entrata a far parte della Fondazione per la Sostenibilità Digitale^b, la prima Fondazione di Ricerca riconosciuta in Italia per la sostenibilità digitale. Sostenibilità, innovazione e tecnologia sono infatti sempre più determinanti per il miglioramento della vita delle persone e allo stesso tempo rappresentano elementi chiave dell'approccio di business Plenitude, quali **fattori abilitanti per un utilizzo dell'energia più efficiente e sostenibile**.

b - Per ulteriori dettagli, si invita a consultare il seguente link: <https://sostenibilitadigitale.it/>

Nel corso del 2023 Plenitude ha portato a termine importanti passi per la scalabilità tecnologica e il riutilizzo degli assetti digitali (interni e *client-facing*), agendo su applicativi prescelti e consolidandoli tramite interventi volti al miglioramento delle performance.

Nel corso del 2023 Plenitude ha portato a termine importanti passi per la **scalabilità tecnologica digitale a livello internazionale delle piattaforme front end**, cioè degli strumenti che consentono la creazione e la

gestione di interfacce utente. Questo comporta non solo un efficientamento di costi, performance e il massimo riutilizzo di quanto già sviluppato, ma anche una possibile riduzione delle emissioni di CO₂ generate dalle pagine web.

Plenitude Italia ha proseguito nel proprio percorso di trasformazione digitale, diventando **Center of Excellence** di riferimento per gli altri paesi europei (Spagna, Portogallo, Francia, Slovenia e Grecia). È stato inoltre creato e condiviso a livello

internazionale il *Digital Toolkit*, contenente le linee guida digitali per tutti i paesi.

Sono state avviate, a livello di sviluppo, attività di **ottimizzazione del codice** e di **miglioramento delle performance** dei siti web in ottica di internazionalizzazione e scalabilità del software per la gestione dei contenuti, sfruttando anche istanze basate sul *green coding*⁷⁷, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale del software.

Nel 2024, è previsto lo sviluppo del **preventivatore fotovoltaico**, strumento che consente al cliente di stimare la produzione di energia elettrica da fotovoltaico residenziale in fase di valutazione dell'offerta. Questa soluzione, fruibile a partire dal 2024, non solo faciliterà i clienti nel calcolare il risparmio potenziale mediamente derivante dall'installazione di impianti fotovoltaici, ma fornirà anche una vista sul potenziale autoconsumo.

Negli ultimi anni la digitalizzazione ha avuto un impatto concreto sul processo di *customer experience*.

La percentuale di **bollette digitali** è passata dal 40% del 2022 al **49%**⁷⁸ del 2023. Per quanto

riguarda la **sottoscrizione di nuovi contratti "paperless"** sul mercato B2C, è stato raggiunto l'**80%**⁷⁹ a livello europeo nel 2023. A fronte di un trend crescente di volumi di acquisizioni, tale valore rimane un risultato importante, anche se è in leggero calo rispetto al 2022 (-4 pp)⁸⁰.

In particolare, relativamente a questo ambito, per l'Italia il 2023 è da considerarsi un anno di transizione verso un nuovo assetto operativo che sconta, quindi, una naturale curva di apprendimento dovuta a diversi fattori:

- l'introduzione del nuovo CRM per il miglioramento della *customer experience*;

- l'introduzione di nuovi dispositivi (tablet) in dotazione alla forza vendita fisica;
- la variazione del mix dei canali di acquisizione con un rafforzamento del canale fisico.

Per il 2024, si prevede un trend crescente dell'utilizzo della modalità *paperless* supportato dalla messa a regime del nuovo assetto operativo e da ulteriori azioni sui partner per favorire tale modalità (es. introduzione di incentivi ad hoc per l'utilizzo del tablet sui canali fisici).

Il percorso di "*data transformation*" nella gestione dei dati in Plenitude

Nel corso del 2023 Plenitude ha raggiunto un importante traguardo nella gestione dei dati: la **centralizzazione dei dati** delle tre aree di business (retail, e-mobility e rinnovabili) **a livello italiano sulla propria data platform cloud**. Questa transizione è stata resa possibile grazie alla continua innovazione tecnologica che la Società ha perseguito e che ha consentito di consolidare e ottimizzare l'accesso, la sicurezza e il controllo delle informazioni aziendali.

La presenza dei dati ha rappresentato un fattore abilitante nel finalizzare anche la **migrazione su cloud dei progetti di machine learning e advanced analytics**. L'adattamento alle tecnologie emergenti ha comportato diversi vantaggi per la Società non solo in termini di costo, in quanto, rispetto all'approccio tradizionale, il *cloud computing* rimuove l'investimento iniziale per l'acquisto di *hardware* e infrastrutture fisiche, ma anche in termini di scalabilità e flessibili-

tà in quanto consente di incrementare la potenza di calcolo e lo spazio di archiviazione, adattandoli rapidamente alle esigenze aziendali.

Nonostante i traguardi raggiunti, nel futuro, la priorità per Plenitude resterà la **ricerca dell'efficienza**, ottenuta attraverso l'**ottimizzazione del codice e dei processi già esistenti** considerando i vantaggi derivanti sia dal punto di vista operativo che di sostenibilità.

78 - Le percentuali di bollette digitali riportate sono calcolate a livello europeo ed includono Italia, Francia, Penisola Iberica, Grecia e Slovenia.

79 - Include la base clienti del mercato B2C per Italia, Francia, Penisola Iberica, Grecia, Slovenia, contrattualizzata in modalità digitale (es. via tablet in negozio, via web, ecc.).

80 - Si precisa che, a seguito di una ridefinizione della segmentazione della base clienti estera del mercato B2C, il dato relativo al 2022 riguardante la percentuale di nuovi contratti sottoscritti digitalmente è stato rettificato. La percentuale ammonta all'84%, e andrà a sostituire il dato precedentemente dichiarato per il 2022 (88%).



Esempio di report per il monitoraggio dell'autoproduzione di energia elettrica



FOCUS ON

LA SOSTENIBILITÀ DEL CLOUD IN PLENITUDE

L'adozione e l'utilizzo crescente di tecnologie cloud è un elemento strutturale della strategia di evoluzione tecnologica di Plenitude. La **sostenibilità cloud**, ovvero la **pratica di ridurre l'impronta carbonica dei carichi di lavoro gestiti su cloud pubblico**, viene perseguita da Plenitude da un lato attraverso la selezione di cloud provider leader di mercato e con un dichiarato impegno alla sostenibilità, quali Microsoft e Google, dall'altro attraverso l'adozione di politiche di gestione e di pratiche di ottimizzazione continua dell'uso delle risorse cloud.

Nel corso del 2023 Plenitude ha realizzato **due importanti iniziative** per abilitare l'uso sempre più consapevole e responsabile delle risorse cloud:

1. AVVIATA UNA PRATICA INTERNA DI FINOPS:

è stato costituito un gruppo di lavoro multidisciplinare la cui attività è finalizzata al contenimento e ottimizzazione dei consumi cloud, secondo due paradigmi:

- **Automazione:** è stato sviluppato un portale *self service*, a disposizione dei team di prodotto, manutenzione applicativa e infrastrutturale, per la **gestione automatizzata dello spegnimento programmato e/o estemporaneo di risorse cloud in fasce orarie non business hour**.
- **Value Generation:** dal 2021 Plenitude si è dotata di una *data platform* su tecnologia Azure. Per decidere quali *'data product'* sviluppare, per ognuno viene fatta una stima del valore generato atteso, definito secondo un *data value model*. Se esso non genera benefici o genera benefici che non possono essere misurati, la richiesta viene deprioritizzata. Il consumo di risorse cloud (es. CPU, RAM, elaborazione, calcolo) è uno degli elementi preso in considerazione dal *data value model*.

L'esercizio continuativo della pratica di FinOps ha consentito di raggiungere, a pochi mesi dalla sua introduzione, pregevoli risultati in termini di razionalizzazione dei costi e volumi di utilizzo delle risorse. Benché l'obiettivo principale della pratica sia l'ottimizzazione del costo delle risorse cloud, molte delle azioni **contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale**, grazie all'ottimizzazione delle risorse fisiche utilizzate (quali, ad esempio, memoria di archiviazione e capacità di calcolo). Nel corso del 2023, gli interventi condotti hanno contribuito a un risparmio sulla spesa di risorse cloud per oltre 800.000 euro, grazie alla **razionalizzazione della capacità di storage impegnata** (oltre 600 TeraByte 'risparmiati') e ad una **migliore distribuzione della capacità di calcolo** (per una riduzione equivalente di 30 virtual machines da 900GB di RAM).

2. PREDISPOSIZIONE DEGLI STRUMENTI DI MISURAZIONE E REPORTISTICA DELL'IMPRONTA CARBONICA ASSOCIATA ALL'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE PUBLIC CLOUD Microsoft Azure e Google Cloud Platform (GCP), che hanno portato a quantificare le emissioni associate ai consumi per un valore di 135,36 mega t CO₂ eq. per il periodo dal 1 aprile 2023 al 31 dicembre 2023^c.

c - I dati sono raccolti attraverso l'attivazione sulle sottoscrizioni Plenitude dei servizi Microsoft Azure Emissions Impact Dashboard e Carbon Footprint Google Cloud Platform. La raccolta dei dati è stata avviata in maniera sistematica a partire dal secondo trimestre del 2023, per tale motivo non sono disponibili dati antecedenti al periodo indicato.

Al contempo, un altro punto chiave nella gestione di dati per Plenitude è l'**automazione**.

Tramite l'introduzione di tecnologie all'avanguardia sono state automatizzate attività precedentemente gestite manualmente, riducendone significativamente i tempi. In particolare, l'**implementazione di algoritmi di computer vision** ha permesso una pronta identificazione e prevenzione di potenziali azioni fraudolente, ad esempio a difesa degli individui vulnerabili nella proroga

del servizio di maggior tutela. Più in generale, l'applicazione dell'AI in scenari *multi-cloud* ha migliorato notevolmente la precisione dei processi aziendali di Plenitude, dalla comprensione delle esigenze del cliente, all'implementazione di strategie di servizio intelligente per i clienti, sia interni che esterni.

Oltre a introdurre le nuove tecnologie, per Plenitude è importante anche investire nelle proprie persone al fine di favorire l'adozione: dalla creazione

di un'**interfaccia intuitiva** che consente un'analisi più agevole a chi non possiede le competenze adeguate alla gestione dei dati grezzi, all'erogazione dei programmi di *training on the job* in cui i colleghi più qualificati supportano i meno esperti nello sviluppare confidenza nell'utilizzo della data platform. Inoltre, sono state erogate oltre **4.000 ore di formazione** in aula, con l'obiettivo di rispondere alle necessità dei professionisti del dato, tra cui *data analyst*, *data viewer* e *data user*.



FOCUS ON



LA DATA COMMUNITY DI PLENITUDE

Nel 2023 Plenitude ha creato la Data Community, uno spazio dinamico in cui riunirsi per condividere conoscenze, apprendere, collaborare e raggiungere obiettivi comuni nell'ambito della gestione dei dati.

Questo ambiente stimolante offre una **piattaforma per l'interscambio di idee ed esperienze**, creando una rete di esperti dell'ecosistema dei dati.

Nel 2023 sono stati organizzati due eventi che hanno coinvolto oltre 100 utilizzatori della *data platform* in cui si è discusso delle novità e sfide in ambito dati e sono state un'occasione di sviluppare legami fra i partecipanti.

La *data platform* rappresenta un'eccellenza nella gestione dei dati per Plenitude, per cui è stato avviato il processo di **esportazione verso le controllate estere**. Nel 2023 è stata completata l'implementazione della *data platform* in Francia, mentre

per il 2024 è prevista l'installazione anche in Grecia e Spagna. In generale, al fine di sviluppare un approccio omogeneo e identificativo, il team data in Italia si impegna a condividere con le controllate di Plenitude la propria cultura del dato e l'ap-

proccio *data driven*, svolgendo il ruolo di "centro di eccellenza" condividendo le *best practice* e supportando le società controllate nell'implementazione delle strategie e delle linee guida globali.

3.3

Gestione responsabile della catena di fornitura



TEMA MATERIALE	PERFORMANCE 2023	TARGET FUTURI
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Eni Plenitude SpA Società Benefit – Head Quarter (HQ) 100% nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	Eni Plenitude SpA Società Benefit - HQ Mantenere il 100% nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali nel 2024 Controllate di Plenitude⁸¹ Introduzione criteri sociali nei processi di qualifica delle controllate di Plenitude nel 2024
	Eni Plenitude SpA Società Benefit – HQ Procedimenti con valutazione ESG pari al 95% del procurato	Eni Plenitude SpA Società Benefit - HQ <ul style="list-style-type: none"> Entro il 2027: procedimenti con valutazione ESG pari al 98% del procurato Controllate di Plenitude⁸¹ <ul style="list-style-type: none"> Introduzione procedimenti con valutazioni ESG nel 2024
		Rafforzamento del Programma di Sustainable Supply Chain con iniziative dedicate (a titolo esemplificativo: Supplier Day, eventi sul territorio, workshop di formazione e sensibilizzazione, ingaggio dei fornitori su Open-es)

Plenitude si impegna nell'integrazione dei principi di sostenibilità nella propria strategia di acquisto e nelle relazioni con i fornitori, e nella gestione di tutti gli aspetti legati alla **responsabilità sociale, economica e ambientale** lungo la **catena di fornitura**. In quest'ottica, Plenitude

ha adottato un processo strutturato per la gestione dei suoi fornitori che mira a valorizzare l'impegno nella transizione energetica, premiando le capacità di innovazione e di miglioramento continuo delle attività operative, nonché l'attitudine alla collaborazione di medio-lungo periodo,

in coerenza con la strategia di sviluppo e integrazione della Società.

La catena di fornitura qualificata è funzionale alle principali linee di business di Plenitude, retail nazionale ed internazionale, energia da fonti rinnovabili, mobilità elettrica.

81 - Controllate di Plenitude in Italia e all'estero con funzione di procurement dedicata.

Plenitude **stipula e gestisce** contratti con **fornitori qualificati**:

- per l'acquisto di beni (moduli fotovoltaici, turbine eoliche, batterie di accumulo) e servizi (installazione, attività

operative, manutenzione) per impianti di generazione di **energia da fonti rinnovabili**;

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

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

ESG nel processo di Procurement

Plenitude monitora e misura in tutte le sue fasi, dalla selezione e qualifica dei fornitori, ai procedimenti di gara fino alla gestione contrattuale e feedback, il profilo ESG dei fornitori, con l'obiettivo di promuovere presso la *supply chain* la generazione di valore condiviso e duraturo.

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

1. Ricerca e ingaggia nuovi fornitori tramite analisi di mercato e scouting, con l'obiettivo di cogliere opportunità di innovazione e soluzioni tecnologiche nell'ambito dei tre business aziendali retail, rinnovabili e mobilità elettrica.

2. Sottopone tutti i fornitori a processi di qualifica e due diligence per verificarne l'affidabilità etica reputazionale, economico-finanziaria, tecnico-operativa e l'applicazione dei presidi in materia di salute, sicurezza, ambiente, governance, *cyber security* e tutela dei diritti umani, per minimizzare i rischi lungo la

catena di fornitura. Il processo di qualifica può prevedere anche assessment sul campo specie in ambito HSE e diritti umani. Inoltre, richiede a tutti i fornitori la **sottoscrizione del Codice di Condotta Fornitori** come impegno reciproco nel riconoscere e tutelare il valore di tutte le persone, impegnarsi a contrastare i cambiamenti climatici e i loro effetti, operare con integrità, tutelare le risorse aziendali, promuovendo l'adozione di tali principi presso le proprie persone e la propria catena di fornitura.

3. Considera nelle logiche di assegnazione dei contratti criteri di valutazione oggettivi e trasparenti che includono elementi di sostenibilità rilevanti rispetto allo specifico oggetto di gara. Nel 2023 il valore dei contratti assegnati con criteri ESG è stato pari al 95% del Procurato di Eni Plenitude SpA Società Benefit.

4. Monitora il rispetto degli impegni di sviluppo sostenibile assunti dal fornitore nelle va-

rie fasi del processo di Procurement attraverso il feedback e supporta i fornitori nell'identificare azioni prioritarie da implementare per migliorare il proprio posizionamento. Inoltre, qualora dalle verifiche condotte anche in fase di esecuzione contrattuale emergano criticità, richiede **l'implementazione di azioni di miglioramento** o, qualora non risultino soddisfatti gli standard minimi di accettabilità ove previsti, limita o inibisce l'invito a gare dei fornitori.

Nel 2023, il 100% dei nuovi fornitori di Eni Plenitude SpA Società Benefit è stato oggetto di valutazione con riferimento a criteri sociali⁸².

100% nuovi fornitori di Plenitude valutati secondo criteri sociali nel 2023

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

Iniziative di Sustainable Supply Chain

Plenitude nel 2023 ha avviato una serie di iniziative e momenti di confronto interni ed esterni all'azienda volti a coinvolgere attivamente la filiera, stimolarne la crescita e rafforzare

il reciproco impegno su valori fondamentali quali la tutela dell'ambiente, il rispetto dei diritti umani, la trasparenza e integrità dei comportamenti e la collaborazione.

Le attività in ambito *Sustainable Supply Chain* hanno riguardato in particolare i seguenti ambiti di azione:

COINVOLGIMENTO DELLE IMPRESE

Incontri con il mercato - *Supplier day* e eventi sul territorio

Plenitude consolida il rapporto con il mercato condividendo strategie, obiettivi, opportunità di business organizzando momenti di confronto con le imprese.

A settembre 2023 Plenitude ha tenuto il primo *Supplier Day* con i rappresentanti delle principali aziende mondiali nella fornitura di pannelli solari, con l'obiettivo di condividere i piani di sviluppo di Plenitude rafforzando il comune impegno a diffondere i principi e i valori di sviluppo sostenibile - in ambito sociale, ambientale ed economico - lungo tutta la filiera.

A novembre 2023 Plenitude ha inoltre organizzato un primo incontro a Bologna focalizzato

sulla mobilità elettrica, in collaborazione con Confindustria, finalizzato a favorire il dialogo con il mercato su target, progetti di business e programmi dedicati allo sviluppo delle imprese locali.

Iniziativa Open-es

Plenitude promuove l'utilizzo della piattaforma *powered by Eni, Open-es*, strumento per supportare tutte le imprese nel percorso di misurazione e crescita sulle dimensioni della sostenibilità.

La piattaforma permette di creare e aggiornare il proprio profilo ESG, condividere le informazioni di sostenibilità con clienti ed altri stakeholder, accedere a *benchmark* di settore per confrontarsi con realtà simili e in-

dividuare le azioni prioritarie da implementare per migliorare il proprio posizionamento.

In particolare, Plenitude ha coinvolto in workshop dedicati le controllate italiane, estere e relativi fornitori locali, per evidenziare la rilevanza dei temi ESG nella *supply chain*, con un focus sulle principali funzionalità e obiettivi della piattaforma. Inoltre, *Open-es* è stato presentato ai partner commerciali di Plenitude, in occasione della *Convention Annuale Retail* a Madeira.

Grazie all'approccio aperto ed inclusivo dell'iniziativa e all'adesione di diversi attori (capo filiera, istituti finanziari, associazioni, ecc.) e settori della value-chain, *Open-es* conta più di 14.000 imprese.



Eni Plenitude Flagship Store

Formazione e sensibilizzazione

Plenitude promuove verso i fornitori e i loro dipendenti gli eventi di formazione gratuiti nell'ambito dell'iniziativa Open-es, per accrescere le conoscenze sui temi ESG, e cogliere l'opportunità di confrontarsi con esperti del settore su aspetti specifici.

Inoltre, Plenitude ha avviato

una campagna di sensibilizzazione sulla Responsabilità Sociale nella *supply chain*, ai fornitori maggiormente esposti a rischi HSE e Diritti Umani, con l'obiettivo di promuovere cultura e consapevolezza su tali tematiche a livello di filiera.

Supporto finanziario ai fornitori

Plenitude promuove verso i suoi

fornitori il "*Programma Supply Chain Finance*" di Eni, che consente ai propri fornitori di richiedere il pagamento anticipato delle fatture senza impatti sulle linee di credito, per incentivare il miglioramento del profilo ESG dell'impresa grazie alla sinergia con la piattaforma Open-es.

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Plenitude ha avviato una serie di azioni volte a comunicare l'impegno nei confronti della propria catena di fornitura sui temi ESG, in particolare sviluppando una sezione all'interno del sito Corporate dedicata a Open-es

e pubblicando nella sezione [OnePlenitude](#) un video sulla strategia globale e integrata per l'ingaggio dei fornitori e delle relative filiere sui temi ESG, oltre a raccontare i momenti di incontro con i fornitori (es. *Supplier Day*).

Plenitude ha tenuto inoltre workshop e avviato azioni di sensibilizzazione sui temi ESG, con priorità HSE e Diritti Umani, interni all'azienda e nei confronti delle società del gruppo.

PARTECIPAZIONE A TAVOLI DI LAVORO CON ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel 2023 Plenitude ha partecipato all'iniziativa *Solar Stewardship Initiative* dell'Associazione Solar Power Europe del settore

fotovoltaico. Iniziativa pilota a cui hanno aderito produttori, sviluppatori, installatori e acquirenti lungo tutta la catena

del valore solare globale per promuovere la produzione, l'approvvigionamento e la gestione responsabile dei materiali.

FOCUS ON**LA TUTELA DEI DIRITTI UMANI LUNGO LA CATENA DI FORNITURA DI PLENITUDE**

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

La valutazione e il presidio sul rispetto dei diritti umani trovano applicazione nei processi di procurement attraverso un modello *risk-based* che consente di analizzare e classificare i fornitori secondo un livello di potenziale rischio basato sul contesto Paese e sulle attività svolte^d; in questo modo, Plenitude è in grado di applicare presidi di controllo differenziati sulla base del livello di rischio. Oltre alle attività di due diligence, valutazione di gara, feedback d'esecuzione e aggiornamenti con questionari dedicati, il modello *risk-based* prevede anche lo svolgimento sui fornitori di verifiche atte a monitorare, in coerenza con gli standard internazionali SA8000, il presidio dei diritti umani.

^d - Basato su modello Eni che tiene conto di vulnerabilità e probabilità correlate a specifiche condizioni quali, il livello di formazione e competenze necessarie, il livello di intensità del lavoro, il ricorso ad agenzie di manpower, i rischi di natura HSE. Sono state classificate come attività ad alto rischio sia attività industriali, come manutenzione, costruzione, assemblaggio, logistica, sia beni e servizi generali, come servizi di pulizia, catering, servizi di security e gestione degli immobili.

Gli obiettivi posti da Plenitude per il futuro sono, rispettivamente:

- **Mantenimento del 100% di nuovi fornitori** valutati da Eni Plenitude SpA Società Benefit – HQ nel 2024 sulla base di criteri sociali. È prevista inoltre l'introduzione di criteri sociali nei processi di qualifica delle controllate di Plenitude nel 2024.
- **Per i procedimenti di assegnazione contrattuale** di Eni Plenitude SpA Società Benefit – HQ l'obiettivo nel 2027 è raggiungere il 98% del procurato con valutazioni ESG. Nel 2024 è prevista inoltre l'introduzione di criteri di ESG anche presso le controllate del gruppo.
- **Per l'ingaggio e sensibilizzazione dei fornitori sui temi ESG**, nel 2024 si procederà al consolidamento di tali iniziative, fra cui, ad esempio, *Supplier Day*, eventi sul territorio, workshop di formazione e sensibilizzazione, ingaggio dei fornitori su Open-es.



Impianto di Corazon - USA

3.4

Gestione delle risorse naturali



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

zione degli impatti, anche in collaborazione con enti riconosciuti a livello nazionale e internazionale, come l'International Union for Conservation of Nature (IUCN)⁸³ e l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'e-

nergia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA)⁸⁴. Queste sinergie sono volte a identificare nuove soluzioni per una gestione sempre più sostenibile delle risorse naturali.

3.4.1. Economia circolare⁸⁵ e gestione dei rifiuti

TEMA MATERIALE	PERFORMANCE 2023	TARGET FUTURI
ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI	Svolto un assessment sulle modalità di gestione dei rifiuti prodotti nell'ambito di sei società controllate italiane con riferimento alla normativa nazionale applicabile e al sistema di gestione HSE di Eni e di Plenitude	Estensione dell'assessment presso sei società controllate estere nel quadriennio 2024-2027, partendo nel 2024 dalla Slovenia e dalla Spagna (area rinnovabili)

La produzione dei rifiuti è un aspetto trasversale che è connesso allo svolgimento delle attività umane e la loro prevenzione e corretta ge-

stione sono necessarie per la tutela della salute umana e dell'ambiente.

Plenitude si impegna a rispettare la normativa vigente in ma-

teria di rifiuti, monitorando le evoluzioni legislative nel tempo e a ridurre gli impatti ambientali legati alle diverse fasi del processo di gestione rifiuti

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

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

85 - Plenitude pone attenzione alle fonti idriche utilizzate, al fine di conseguire l'efficienza e la resilienza idrica delle proprie attività di business. Vista la tipologia di attività svolte, i consumi idrici risultano essere poco significativi, l'acqua infatti viene principalmente utilizzata per la pulizia dei pannelli fotovoltaici e servizi igienici degli uffici. Considerata perciò la scarsa rilevanza del dato, le informazioni relative ai prelievi e consumi idrici di Plenitude non sono inclusi nella rendicontazione 2023.

adottando opportune procedure e strumenti. In aggiunta, in un'ottica di economia circolare, Plenitude cerca costantemente soluzioni che consentano la prevenzione nella produzione dei rifiuti e la massimizzazione del loro riciclo/recupero lungo l'intera catena del valore ottimizzando così il consumo delle risorse naturali.

Nello specifico, i rifiuti prodotti da Plenitude derivano interamente da attività produttive (non sono stati prodotti rifiuti da attività di bonifica) e vengono generati principalmente dalle attività di costruzione, installazione e manutenzione degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili, in particolare dalle attività di scavo nei diversi cantieri con conseguente produzione di volumi di terre e rocce da scavo (TRS) e dalla dismissione di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)⁸⁶.

Nel corso del 2023, in una logica più ampia di continuo miglioramento delle performance ambientali, è stato condotto un **assessment sulle modalità di gestione dei rifiuti** prodotti nell'ambito di sei società controllate italiane con riferimento alla normativa nazionale appli-

cabile e al sistema di gestione HSE di Eni e di Plenitude, per individuare eventuali *best practice* e spunti di miglioramento per lo sviluppo di un modello di gestione dei rifiuti sempre più virtuoso e omogeneo.

Svolto assessment sulle modalità di gestione dei rifiuti nell'ambito di 6 società controllate italiane

L'*assessment* ha previsto sia analisi desk che visite in loco, grazie alle quali è stato possibile elaborare un report finale, che ha visto completate quasi il 70% delle azioni di miglioramento individuate, mentre le restanti saranno concluse entro il primo semestre 2024.

Per favorire approcci uniformi, questa attività di *assessment* è stata pianificata anche nel quadriennio 2024-2027 presso sei controllate estere di Plenitude, partendo nel 2024 dalla Slovenia e dalla società operante nelle rinnovabili in Spagna.

Nel 2023, inoltre, si segnala che sono state erogate due sessioni formative in materia, con focus particolare sulla normativa italiana relativa alla gestione dei rifiuti, dei RAEE, delle terre e rocce da scavo, del R.E.N.T.Ri (Registro Elettronico Nazionale sulla Tracciabilità dei Rifiuti) e del relativo specifico sistema sanzionatorio in caso di condotte illecite.

In una **logica di lungo termine e in un'ottica di economia circolare**, si segnala inoltre che sono stati attivati due progetti R&D riguardanti il riciclo e riuso nel settore dell'energia rinnovabile.

Il primo fa parte di un Joint Cooperation Agreement tra Eni ed ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) ed è relativo al **decommissioning**, ovvero la dismissione, **degli impianti di energia rinnovabile** ed è stato avviato nel 2022, con conclusione prevista nel 2024.

Nell'ambito del progetto sono in corso alcuni casi studio riguardanti il *decommissioning* di un parco eolico e due impianti fotovoltaici per individuare lo scenario migliore in grado di massimizzare le potenzialità derivanti

86 - Si precisa tuttavia che, nell'ambito delle attività di manutenzione dei propri asset e di installazione delle infrastrutture di ricarica, coerentemente con il sistema normativo aziendale sulla gestione dei rifiuti, per i rifiuti materialmente prodotti da parte dei propri appaltatori, gli incumbenti amministrativi sono assolti da questi ultimi in qualità di "produttori materiali", pertanto tali rifiuti non rientrano nella rendicontazione di Plenitude che comunque svolge un'adeguata attività di vigilanza e sensibilizzazione sugli stessi appaltatori.

dalla gestione del fine vita in ottica di economia circolare.

Il secondo riguarda invece la **collaborazione** di Eni con il **gruppo di ricerca del Dipartimento di Chimica, Materiali e Ingegneria Chimica "Giulio Natta" del Politecnico di Milano** che ha una conoscenza specifica di economia circolare lungo tutta la catena del valore di materiali compositi fibrorinforzati, maturata nell'ambito del Progetto FiberEUse finanziato dall'Unione Europea. Il progetto di ricerca avviato nel 2023 ha l'obiettivo di indagare possibili soluzioni di economia circolare per la gestione del fine vita delle turbine eoliche e di identificare le priorità per impostare futuri progetti di ricerca in questo ambito.

10,11 migliaia di tonnellate di rifiuti generati nel 2023

I **rifiuti totali prodotti** nel 2023 sono pari a **10,11 migliaia di tonnellate** e derivano tutti da attività produttive. Si tratta per il **99,6% di rifiuti**

non pericolosi (sostanzialmente in linea con il 2022).

L'aumento del +28,5% rispetto al 2022 è dovuto all'incremento significativo della produzione di rifiuti da terre e rocce da scavo del cantiere dell'impianto fotovoltaico di Porto Torres (8.185 t nel 2023 a fronte di 1.911 t nel 2022).

99,6% dei rifiuti totali prodotti sono non pericolosi

Per quanto riguarda il **destino dei rifiuti non pericolosi**, la quota dei **rifiuti recuperati** sul totale dei rifiuti recuperati e smaltiti scende al **18,3%** nel 2023 a fronte di un valore di 75,5% nel 2022.

Ciò è dovuto all'invio in discarica delle terre e rocce da scavo del sito di Porto Torres, all'assenza del significativo quantitativo di rifiuti da costruzione e demolizione del sito di Assemini che invece nel 2022 contribuiva alla quota dei rifiuti recuperati e alla minor incidenza dei rifiuti pro-

dotti da Adriaplin⁸⁷, quasi tutti inviati a recupero.

Per quanto concerne i **rifiuti pericolosi**, sono state prodotte 37 t, derivanti per la maggior parte (21 t) dalla società operante nelle rinnovabili in Spagna. Si tratta soprattutto di assorbenti, materiali filtranti, oli esausti.

Per quanto riguarda il loro destino, **il 67,5% dei rifiuti pericolosi totali prodotti è inviato a recupero.**

67,5% dei rifiuti pericolosi totali prodotti è inviato a recupero

87 - Adriaplin ha visto diminuire i quantitativi di rifiuti prodotti in quanto essi sono connessi alle attività di costruzione a loro volta estremamente variabili di anno in anno e dipendenti dal tipo, numero ed estensione dei cantieri, ed in particolare dalla lunghezza delle nuove tubazioni.

3.4.2. Biodiversità ed ecosistemi

TEMA MATERIALE	PERFORMANCE 2023	TARGET FUTURI
<p>BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI</p>	<p>Effettuata per la prima volta la mappatura del numero di specie elencate nella lista rossa dell'International Union for Conservation of Nature (IUCN) che trovano il proprio habitat nelle aree di attività, per livello di rischio di estinzione</p>	<p>BES (Biodiversità e Servizi Ecosistemici) assessment nel 2024 sui siti sovrapposti ad aree protette o Key Biodiversity Areas (KBA)</p>

Il nostro pianeta si trova oggi a fronteggiare diverse sfide connesse ai cambiamenti climatici. Tra queste, emerge sicuramente la perdita di biodiversità. In quest'ottica, l'utilizzo di energia rinnovabile è uno degli strumenti più efficaci e prontamente disponibili per ridurre le emissioni di gas serra. **Una transizione verso le energie rinnovabili che contribuisce alla conservazione della Biodiversità e Servizi Ecosistemici (BES)** è quindi essenziale per la tutela del pianeta e per garantire la sostenibilità del business delle rinnovabili.

Le aziende del settore energetico che operano su scala internazionale, come Plenitude, interagiscono con molteplici contesti ambientali, caratterizzati da diverse sensibilità ecologiche e differenti quadri normativi. Esiste una forte e duplice interdipendenza tra l'ambiente e le aziende che operano nel settore dell'energia: da un lato, lo sfruttamento delle risorse naturali presenti sul territorio influenza habitat e specie durante il ciclo

di vita di un progetto, dall'altra l'utilizzo di energia rinnovabile è uno degli strumenti più efficaci e prontamente disponibili per ridurre le emissioni di gas serra, contribuendo alla conservazione della Biodiversità e Servizi Ecosistemici (BES).

Plenitude adotta un **modello di gestione della tematica BES** che recepisce i principi e le linee guida delle principali Convenzioni e iniziative internazionali a tutela dell'ambiente naturale (in primis la Convenzione sulla Diversità Biologica, CBD). Attraverso l'applicazione della **Gerarchia di Mitigazione** viene data **priorità alle misure di mitigazione preventive** rispetto alle correttive, **fin dalle prime fasi del ciclo di vita operativo**, mirando al miglioramento continuo della performance nella gestione della tematica BES. La metodologia per la gestione BES di Plenitude prevede che **l'esposizione al rischio biodiversità venga valutata ed aggiornata almeno una volta l'anno per tutti gli impianti in produzione**.

Tale valutazione viene effettuata mappando i siti operativi rispetto alla loro vicinanza geografica con aree protette ed aree importanti per la conservazione della biodiversità (KBA – *Key Biodiversity Areas*), ossia quelle aree che contribuiscono in modo significativo alla persistenza globale della biodiversità terrestre e marina e nella maggior parte dei casi risultano essere habitat critici. Vengono inoltre identificate aree con potenziale presenza di specie a rischio di estinzione. L'analisi della mappatura dei siti operativi di Plenitude effettuata nel 2023 ha evidenziato che la sovrapposizione anche solo parziale con aree protette o con KBA riguarda 17 siti⁸⁸; ulteriori 36 siti sono invece adiacenti ad aree protette o KBA, ovvero si trovano ad una distanza inferiore a 1 km. Si segnala che in nessun caso, in Italia o all'estero, c'è sovrapposizione di attività operativa con siti naturali appartenenti al patrimonio mondiale dell'UNESCO (World Heritage Site) o siti coperti dalla Convenzione di Ramsar.

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

La metodologia prevede inoltre che **per tutti i nuovi progetti** e per quelli esistenti a cui siano apportate modifiche significative, **le indagini BES** e le valutazioni di impatto successive **vengano eseguite nell'ambito delle Valutazioni di Impatto ambientale.**

Al fine di estendere la metodologia per la gestione della biodiversità e dei servizi ecosistemi-

ci di Plenitude agli impianti che nell'ultima mappatura risultano sovrapposti ad aree protette o KBA, è stata avviata la verifica dell'effettiva esposizione al rischio attraverso l'analisi di indagini BES e valutazioni di impatto ad hoc preesistenti, per valutare la necessità di ulteriori indagini o Piani di Azione specifici.

Infine, per continuare a identificare e diffondere buone prati-

che di mitigazione degli impatti sulla biodiversità associata allo sviluppo di progetti di energia rinnovabile, anche nel 2023, è proseguita la partecipazione al piano di lavoro previsto dalla partnership siglata nel 2022 da Eni con IUCN, che vede coinvolte anche altre società energetiche internazionali.

CASO STUDIO



Nel 2023 Plenitude ha portato avanti l'implementazione di diverse misure per la conservazione della biodiversità, in particolare in Spagna, tra cui:

PARCO EOLICO DI RAPOSERAS, LA RIOJA

Installazione di segnali visivi passivi per aumentare la visibilità delle turbine eoliche e ridurre l'impatto sull'avifauna.

Completamento dell'attività di monitoraggio (iniziata nel 2022) della mortalità di uccelli e pipistrelli, causata da collisione, per valutare l'attività dell'avifauna all'interno del parco eolico e nelle sue aree ad alto rischio e per verificare l'efficacia delle misure implementate.

PARCO EOLICO DI CUEVAS, CUENCA

Svolgimento di una campagna di protezione e conservazione della riproduzione dell'albanella minore con interventi per individuare e proteggere i loro nidi e monitorare la loro presenza, prevenendo i danni durante la stagione del raccolto.

IMPIANTO FOTOVOLTAICO DI CERRILLARES

Realizzazione di misure di conservazione della biodiversità, tra cui recinzioni permeabili alla fauna selvatica intorno all'impianto, cassette nido per pipistrelli, affitto di terreni nelle vicinanze dell'impianto per la conservazione dell'habitat dei rapaci forestali, installazione di una torre di riproduzione del gheppio minore e realizzazione di uno stagno d'acqua che fornisce un habitat adatto a diverse varietà di specie faunistiche. Gli obiettivi di conservazione della biodiversità sono stati monitorati durante la costruzione e rimarranno in funzione.



Albanella minore – Parco eolico di Cuevas, Cuenca

4 PERSONE

Plenitude valorizza le proprie persone, garantendo percorsi di crescita personale e professionale; ne tutela la salute e la sicurezza oltre al benessere psico-fisico, in un clima rispettoso delle diversità e dell'inclusione.

POLICY E ALTRI STRUMENTI NORMATIVI

- [Codice Etico Eni](#)
 - [Policy Rispetto dei diritti umani in Eni](#)
 - [Policy Zero Tolerance contro la violenza e le molestie sul lavoro](#)
 - [Policy Diversity & Inclusion](#)
 - [Allegato C alla MSG Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero"](#)
 - [Accordo Quadro Globale sulle Relazioni Industriali a livello Internazionale e sulla Responsabilità Sociale dell'Impresa](#)
 - [Protocollo Insieme – modello di relazioni Industriali a supporto della transizione energetica](#)
 - [Sistema di gestione integrato ambiente, salute e sicurezza secondo lo standard ISO 45001:2018](#)
-

Principali risultati 2023

COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI AL 31.12:

47,7%

DONNE

(44,9% nel 2022)



52,3%

UOMINI

(55,1% nel 2022)

2.557 (2.347 nel 2022)

DIPENDENTI PER CONTRATTO DI LAVORO



|||| A TEMPO INDETERMINATO

|||| A TEMPO DETERMINATO

ORE DI FORMAZIONE

84.706 ore

(58.059 ore erogate nel 2022)

34,5 ore medie pro capite

(+27,8% rispetto al 2022)



GENDER PAY RATIO

98

per la **remunerazione fissa**
(97 nel 2022)

Gender Pay Ratio calcolato a parità di livello di ruolo e anzianità

97

per la **remunerazione totale**
(98 nel 2022)

Gender Pay Ratio calcolato a parità di livello di ruolo e anzianità

POSIZIONI MANAGERIALI IN ITALIA E ALL'ESTERO RICOPERTE DA DONNE

41%

(+1,9 pp rispetto al 2022)

INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI TOTALI REGISTRABILI

1,09

(0,23 nel 2022)

(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000

4.1

Il valore delle nostre persone



Plenitude considera le persone al centro della propria organizzazione e promuove un modello di gestione orientato alla **tutela e alla valorizzazione di ogni individuo**.

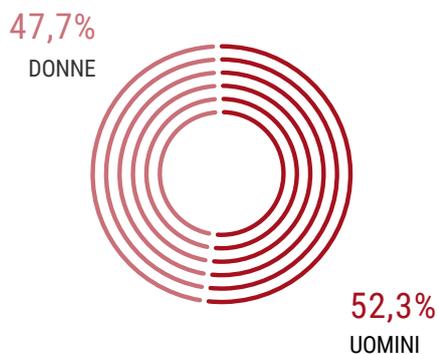
A fine 2023, Plenitude conta **2.557 dipendenti**⁸⁹, registrando un aumento pari a circa il **9%**

rispetto al 2022, dovuto alla crescita dell'organico in linea con l'espansione della Società, nonché al fatto che durante l'anno si sono registrate più assunzioni (383) rispetto alle risoluzioni (172). Dei dipendenti Plenitude, 1.769 (69%) lavorano in Italia, mentre 788 (31%) presso le Società controllate all'estero.

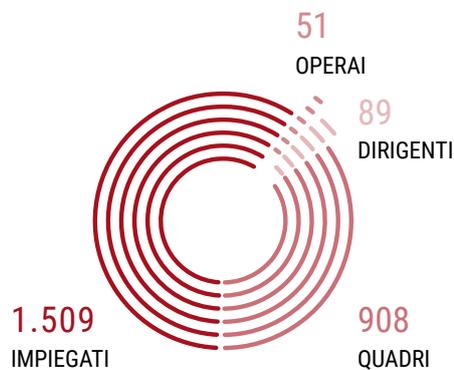
2.557 dipendenti totali a fine 2023

2.526 risorse a tempo indeterminato nel 2023

DIPENDENTI PER GENERE AL 31 DICEMBRE 2023



DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE AL 31 DICEMBRE 2023



DIPENDENTI PER CONTRATTO DI LAVORO E TIPOLOGIA AL 31 DICEMBRE 2023



89 - Per ulteriori informazioni sull'organico si rimanda alla sezione "Tabelle di Performance".

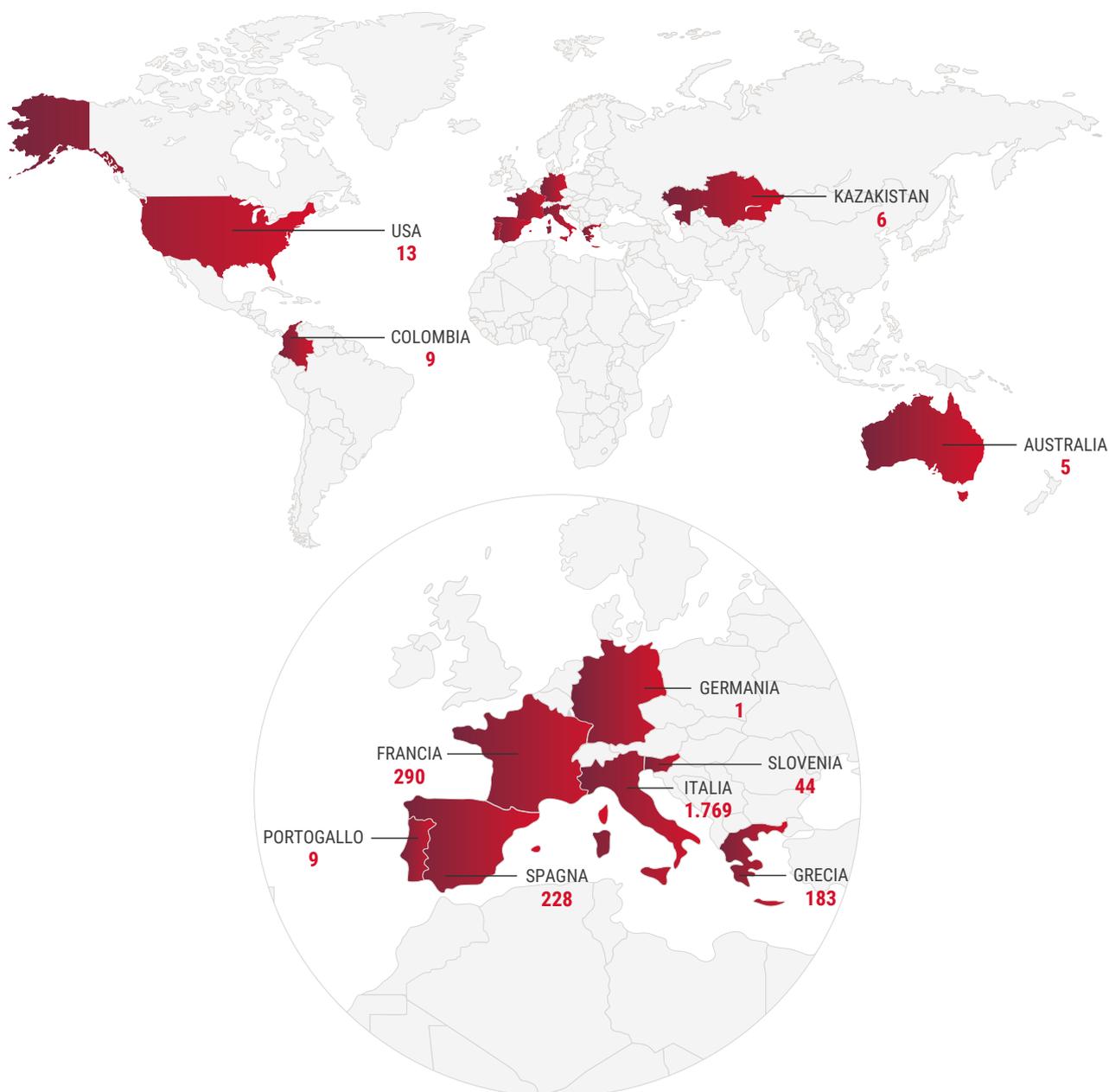
Internazionalizzazione

L'attenzione di Plenitude ai temi della diversità e inclusione si riflette nella composizione aziendale che vanta **team eterogenei**, con la presenza di **diverse nazionalità**, all'interno di ogni Paese in cui opera.

DIPENDENTI IN ITALIA E ALL'ESTERO AL 31 DICEMBRE



DIPENDENTI PER PAESE AL 31 DICEMBRE 2023⁹⁰



90 - Operation anche in UK, Norvegia, Austria e Svizzera.

4.1.1. La valorizzazione e l'inclusione delle diversità

Plenitude crede fortemente nella valorizzazione delle diversità senza distinzioni basate su genere, etnia, nazionalità, religione, appartenenza politica, diversità mentale e fisica, orientamento sessuale, condizione di salute, età o qualsiasi altro aspetto personale.

In linea con il Codice Etico di Eni, nel rispetto della Policy Diversity & Inclusion e della Policy Rispetto dei Diritti Umani in Eni⁹¹ e coerentemente con il proprio Statuto di Società Benefit che identifica la promozione della diversità e dell'inclusione come una delle finalità di beneficio comune, Plenitude si impegna ad implementare modelli organizzativi che rispettino le opportunità e prevengano ogni tipo di discriminazione, creando un ambiente di lavoro dove le diversità rappresentino un elemento di valore nel percorso di crescita aziendale, e dove ogni individuo sia messo nella condizione di esprimere al meglio le proprie capacità e il proprio talento. In Plenitude, in particolare, la gestione della D&I si declina in tre pilastri fondamentali:

- **Inclusive culture & behaviour:** sensibilizzazione interna sulle tematiche D&I e dei relativi pregiudizi;
- **Leadership/management buy-in and training:** ingaggio, coinvolgimento attivo e formazione della leadership sull'importanza della D&I anche tramite te-

stimonianze e sponsorizzazioni di iniziative nell'ambito;

- **Structural inclusion community:** avvio di iniziative sulle tematiche D&I attraverso la creazione di network di "agenti del cambiamento" e il coinvolgimento di figure "alleate" che creino e diffondono cultura inclusiva.

Oltre ad una serie di iniziative di comunicazione (es. sull'empowerment femminile e sul dialogo intergenerazionale, descritte in dettaglio nei paragrafi seguenti), nel corso del 2023 Plenitude ha implementato due importanti progetti per ingaggiare attivamente le persone nel **delineare una strategia di D&I aziendale:**

- **pre-assessment esperienziale:** volto a conoscere la percezione delle persone Plenitude rispetto alle tematiche di D&I. Col supporto della metodologia di *Service Design*⁹², la Società ha creato "*Inclusopoly*", un gioco simile al Monopoly, in cui il percorso rappresenta l'*employer journey* in Plenitude. Le persone intervistate, hanno avuto modo di confrontarsi con degli imprevisti lungo il percorso, ovvero situazioni reali e talvolta estreme, legate a questi temi. Questa esperienza ha consentito di raccogliere *insight* sui bisogni delle persone in Plenitude e punti di attenzione su cui migliorarsi.

- **call to action "Your ideas count":** con l'obiettivo di coinvolgere l'intera popolazione Plenitude nella co-creazione della roadmap D&I, dando la possibilità di proporre idee e iniziative, riconducibili ad una o più aree (i.e. "sicurezza psicologica", "modalità/ambiente di lavoro inclusivi", "network inclusivi", "impatto esterno" e "*brand positioning*"). Le numerosissime proposte ricevute sono state poi valutate da una giuria di esperti/e sulla base di criteri quali l'originalità e l'innovazione, il livello di coerenza con i valori aziendali, l'attuabilità, l'impatto generato e il grado di scalabilità a livello internazionale. Le 5 idee decretate vincitrici sono state inserite all'interno della Roadmap D&I e si lavorerà per implementarle nel corso del 2024 e 2025.

Sempre nel 2023, è stato intrapreso un percorso di *Assessment* volto a misurare il livello di maturità per quanto riguarda il tema della D&I attraverso l'analisi di dati, processi e policy e l'ascolto del punto di vista di diverse figure aziendali (es. Amministratore Delegato, leadership team, ecc..) attraverso workshop, focus group e interviste dedicate per identificare azioni strategiche e relative priorità.

0 episodi di discriminazione registrati all'interno dell'organizzazione

91 - Entrambe le policy sono state recepite da Plenitude il 13 febbraio 2024.

92 - Si prega di fare riferimento alla sezione "[Il design thinking per la centralità dei clienti](#)" per ulteriori informazioni sulla metodologia di *Service Design*.

Empowerment femminile

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
PARITÀ DI TRATTAMENTO E OPPORTUNITÀ PER TUTTI <i>Promozione della diversità e dell'inclusione</i>	100% parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025 ⁹³	Gender pay ratio ⁹⁴ di 98 e 97 per la remunerazione rispettivamente fissa e totale	 IN PROGRESS	100% parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025
	50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025	47,7% donne sul totale dei dipendenti nel 2023 vs 44,9% nel 2022	 IN PROGRESS	50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025
	40% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne nel 2025	41% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	≥ 40% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne nel 2025
	Prosecuzione delle iniziative di sensibilizzazione su tematiche D&I	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppate iniziative di diffusione di una cultura organizzativa sempre più inclusiva, ingaggiando le persone Plenitude Condotto un D&I Maturity Assessment e definita la D&I Roadmap Plenitude dei prossimi anni 	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione delle iniziative inserite all'interno della D&I Roadmap 2024-2025 e relativo monitoraggio tramite D&I Dashboard Incremento dell'ingaggio delle persone di Plenitude, appartenenti alle varie aree di business e della comunità esterna Aggiornamento delle responsabilità del Sustainability Committee di Plenitude quale indirizzo e guida in ambito D&I

Nel 2023 Plenitude ha raggiunto il **47.7% di presenza femminile**⁹⁵ (+2.8 pp rispetto al 2022), con l'obiettivo di raggiungere il 50% entro il 2025, al fine di continuare il proprio percorso di valorizzazione ed *empowerment* femminile. Inoltre, la Società ha registrato il **41% di posizioni manageriali ricoperto da donne** in Italia e all'estero, con l'obiettivo di mantenere tale percentuale pari o superiore al 40% nel 2025.

Plenitude, in tutti i Paesi in cui opera, applica una politica di remunerazione volta al superamento del gender pay gap, che, in continuità con le linee guida di Eni, si fonda su principi meritocratici e rispetto delle pari opportunità, a garanzia dell'equità salariale e nel rispetto del principio delle Nazioni Unite "pari retribuzione a parità di lavoro". I dati di pay ratio di genere per la retribuzione fissa e totale vengono monitorati annualmente,

utilizzando una metodologia che compara le retribuzioni anche a parità di livello di ruolo ed anzianità. Nel 2023 il **gender pay ratio** (calcolato a parità di livello di ruolo e anzianità) è pari a **98** e **97** con riferimento, rispettivamente, alla retribuzione fissa e totale. Il medesimo indicatore nel 2022 si era attestato rispettivamente a 97 e 98. Con riferimento al gender "pay ratio raw", che non considera il livello di ruolo e l'anzianità, il valore registrato

93 - Gender Pay Ratio calcolato a parità di livello di ruolo e anzianità.

94 - Gender Pay Ratio calcolato a parità di livello di ruolo e anzianità.

95 - Per ulteriori informazioni sulla composizione del personale si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

nel 2023 è pari a 84 per la remunerazione fissa e 78 per la remunerazione totale. Plenitude riconferma il proprio impegno a raggiungere il target del 100% di parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025 (gender pay ratio calcolato a parità

di livello di ruolo e anzianità). Nel corso del 2024, infine, Plenitude prevede di avviare un progetto di studio sulla Pay Transparency, collegato al futuro recepimento, previsto per il 2026, della Direttiva UE 970/2023 volta a rafforzare l'applicazione del principio

della parità di retribuzione tra uomini e donne per uno stesso lavoro o per un lavoro di pari valore attraverso la trasparenza retributiva e i relativi meccanismi di applicazione.

L'importanza della comunicazione e il dialogo intergenerazionale

Consapevole dell'importanza in azienda della comunicazione, come strumento chiave per l'evoluzione del business e come

condizione necessaria per garantire un contesto motivazionale ed aggregativo, Plenitude ha organizzato varie iniziative

di Diversity&Inclusion, volte a sviluppare le capacità comunicative delle sue persone.



FOCUS ON

L'IMPEGNO DI PLENITUDE PER L'EMPOWERMENT FEMMINILE

Plenitude si impegna a promuovere la diversità e l'inclusione fra le sue persone, in quanto valori fondamentali non solo per il benessere delle persone in azienda, ma anche delle comunità. Tra le principali iniziative del 2023 vi sono:

Membership SheTech

In occasione della Giornata Internazionale dei Diritti delle Donne (8 marzo) è stata data a tutte le persone di Plenitude Italia la possibilità di entrare gratuitamente a far parte della Community SheTech^e, un ente no profit che ha l'obiettivo di sensibilizzare sulla parità di genere nel mondo digital e tech. Aderendo alla Community, gli iscritti hanno accesso, ad esempio, ad eventi di *networking*, ad un programma di *mentoring* interno, a formazione su tematiche digital, tech e sulle *soft skill*. Di Plenitude si sono iscritte 113 persone (di cui 93 donne) mentre 10 quote sono state donate all'esterno.

Plenitude per il 25 novembre

In continuità con gli anni precedenti, Plenitude ha sostenuto l'iniziativa "Orange the World" di UN WOMEN, agenzia delle Nazioni Unite per l'uguaglianza di genere e l'emancipazione femminile. In occasione del 25 novembre (Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne), nei negozi Plenitude in Italia è stato diffuso il numero nazionale antiviolenza e stalking 1522, tramite vetrofanie, locandine e adesivi. Inoltre, il numero antiviolenza è stato riportato in più di un milione di bollette, con l'obiettivo di fornire uno strumento di tutela a tutti gli stakeholder con cui Plenitude opera.

Evento "Not a fault but a responsibility: men and november 25th"

Il 30 novembre è stato erogato un webinar in inglese a tutta la popolazione Plenitude, in collaborazione con Fondazione Libellula^f (fondazione che promuove la cultura contro la violenza sulle donne e la discriminazione di genere), durante il quale si è affrontato il tema del contributo degli uomini rispetto alla giornata internazionale contro la violenza sulle donne. L'obiettivo è stato quello di dare strumenti e consigli su come vivere un eventuale privilegio non come una colpa ma come una responsabilità.

e - Si prega di fare riferimento a <https://shetechitaly.org/> per ulteriori informazioni.

f - Si prega di fare riferimento a <https://www.fondazioneibellula.com/it/> per ulteriori informazioni.

FOCUS ON**L'IMPEGNO DI PLENITUDE PER LA PROMOZIONE DELL'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE****Webinar "Comunicare (è) Inclusione – Parole e Pensieri per star bene"**

Il 27 febbraio è stato organizzato un webinar, in collaborazione con Indig^g, agenzia specializzata in comunicazione inclusiva e accessibile, per comprendere quali vantaggi possano derivare dalla messa in discussione del modo in cui abbiamo sempre comunicato nella nostra vita. L'incontro ha permesso di comprendere come il linguaggio sia uno strumento necessario per prendere consapevolezza, entrare in relazione e comunicare con noi stesse/i e le altre persone, e come esso possa in alcuni casi risultare discriminatorio. Al webinar hanno partecipato circa 500 persone e l'iniziativa ha registrato un indice di gradimento pari a 8 su 10.

Evento online "Stereotipi interiori: *your true self*"

L'obiettivo è stato spiegare le origini e le utilità degli stereotipi, il loro impatto sulla mente umana e le potenziali conseguenze, tra cui l'auto-sabotaggio di scelte importanti e possibilità di carriera. Durante l'incontro sono state inoltre illustrate alcune strategie per riconoscere se si è vittime di stereotipi interiorizzati e quali limiti autoimposti si stanno vivendo (anche in modo inconsapevole), per poterli modificare. Al webinar hanno partecipato più di 300 persone Plenitude.

g - Si prega di fare riferimento a <https://indig.info/> per ulteriori informazioni.

Una grande sfida contemporanea è la convivenza di più generazioni, un fenomeno mai accaduto prima, che, tra gli altri ambiti della vita, impatta anche le dinamiche lavorative.

Tra le principali conseguenze del vivere in un mondo intergenerazionale emerge, tra le altre, la necessità di ripensare le regole su un tavolo composto da più giocatori capaci di decidere e agire con nuovi strumenti.

La definizione di tali regole deve necessariamente tenere in considerazione le diverse filosofie, stili di vita, comportamenti, aspettative, linguaggi di ciascuna generazione.

Per facilitare il dialogo intergenerazionale, come Diversity&Inclusion, Plenitude nel 2023 ha avviato le seguenti iniziative:

EVENTO "KNOW YOUR TIMES – MULTIGENERATIONAL FUTURES"

Organizzazione di un webinar in collaborazione con Generation Mover⁹⁶ e a cui hanno partecipato circa 400 colleghe e colleghi, nel quale sono state raccontate le prospettive delle differenti generazioni presenti in Plenitude (Boomers, Gen X, Gen Y e Gen Z), sottolineando quanto la componente di *age diversity* sia diventata sempre più fondamentale all'interno dei contesti lavorativi.

WORKSHOP "CONNECTING GENERATION AND FUTURES"

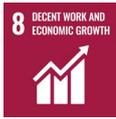
Organizzazione di un webinar durante il quale si è approfondito ulteriormente il tema dell'*age diversity* con la partecipazione di colleghe e colleghi appartenenti a tutte le quattro diverse generazioni presenti in Plenitude. L'occasione ha consentito di approfondire i relativi comportamenti senza cadere in stereotipi e acquisire maggiore consapevolezza sulle situazioni in cui entrano in gioco le differenti dinamiche generazionali.

Nel 2024, Plenitude proseguirà il percorso intrapreso, sviluppando ulteriori progetti in ambito valorizzazione di *age diversity* e *seniority* aziendale.

96 - [Generation Mover](#) è un network con l'obiettivo di sviluppare un approccio sistemico e metodologico per la valorizzazione e l'utilizzo delle caratteristiche generazionali in azienda.

4.2

L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro



La salute e la sicurezza dei lavoratori rappresentano un elemento imprescindibile per Plenitude durante le proprie attività di business. Questi aspetti vanno oltre il mero rispetto delle normative, essi costituiscono un pilastro fondamentale per garantire un ambiente lavorativo sano, sicuro e produttivo. Presidiare tali temi significa lavorare costantemente per la minimizzazione dei rischi e il miglioramento continuo delle pratiche HSE (Health, Safety, Environment).

Lo sviluppo aziendale di Plenitude, focalizzato sulla crescita dei suoi asset e processi anche attraverso acquisizioni di società, ha portato a un progressivo aumento della complessità dei temi legati alla sicurezza sul lavoro, rendendola concretamente differente dagli anni precedenti. In risposta a questa sfida, l'azienda ha implementato una serie di iniziative volte alla gestione del cambiamento relativo agli aspetti critici.

Plenitude ha implementato appositi sistemi di gestione in ambito Salute, Sicurezza e Am-

biente (ISO 45001 e ISO 14001) al fine di assicurare che tutti gli aspetti vengano costantemente monitorati in un'ottica di miglioramento continuo in linea con le policy e le linee guida Eni e che mirano a mantenere i più alti standard normativi nazionali e internazionali con l'obiettivo di assicurare condizioni di lavoro sicure e salubri, prevenendo l'accadimento di incidenti, lesioni e malattie correlate al lavoro.

L'unità Health, Safety, Environment & Quality (HSEQ) di Plenitude svolge un ruolo centrale nel presidio, nell'indirizzo e nel coordinamento, promuovendo la diffusione e condivisione delle migliori pratiche e fornendo supporto tecnico alle diverse strutture aziendali, al fine di individuare opportunità di miglioramento e garantire un impegno costante nella riduzione dei rischi.

Plenitude pone la sicurezza dei propri dipendenti e contrattisti al centro delle proprie priorità operative, con l'**obiettivo ambizioso di azzerare gli infortuni sul lavoro, ridurre al minimo gli incidenti e perseguire la salvaguar-**

dia dell'integrità degli asset.

La definizione di specifici indici di performance, in linea con i metodi adottati da Eni, rappresenta un passo fondamentale per monitorare e migliorare costantemente le prestazioni aziendali in materia di sicurezza.

Nel corso del 2023, sebbene non si siano verificati infortuni mortali o con inabilità parziale o totale, l'aumento dei casi registrati, soprattutto tra i contrattisti ha comportato un **indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR) pari a 1.09** (in aumento rispetto al 2022) ed evidenzia la necessità di rafforzare ulteriormente le misure di prevenzione e protezione.

Questo impegno si traduce concretamente in **programmi di sensibilizzazione e formazione, volti a promuovere una cultura della sicurezza e dell'ambiente** in tutta l'organizzazione attraverso:

- **Iniziative di formazione non obbligatoria** per il personale HSE e non, tra cui corsi dedicati alla gestione della sicurezza operativa, sicurezza compor-

tamentale, igiene industriale e responsabilità civile.

- **Workshop per diffondere la cultura della sicurezza**, coinvolgendo i technical partner, i contrattisti e numerosi dipendenti. Questi eventi includono i Patti della Sicurezza e Ambiente, gli HSE Day, workshop sulla sicurezza, forum HSE per i trasportatori, e momenti di condivisione e confronto tra Datori di Lavoro, RSPP ed appaltatori.
- Strumenti e documentazione utili per promuovere e accrescere la cultura della sicurezza, tra cui i **Principi e le Regole d'Oro della sicurezza** (Safety Golden Rules), **video educativi** come "Safety Starts @Office" e "Safety Starts @Home", e le **Lesson Learnt**

(analisi degli eventi occorsi).

- **Comunicazioni dirette** del Management e dei Datori di Lavoro.
- Invio di **dashboard HSE mensili** per monitorare le principali tematiche e performance HSE.
- Promozione di un **costante scambio di conoscenze e best practice** tra tutte le persone dell'area professionale HSE di Plenitude e delle controllate attraverso incontri periodici come il "Goodmorning HSE".

Inoltre, Plenitude investe nell'adozione di nuove tecnologie digitali per migliorare la sicurezza sul lavoro in particolare per alcune figure operative o

che effettuano verifiche in campo, garantendo un'adeguata protezione per le figure coinvolte nelle attività a maggiore rischio.

Questo approccio proattivo riflette l'impegno costante dell'azienda nel garantire un ambiente lavorativo sicuro e protetto per tutti i suoi dipendenti, contrattisti e stakeholder, contribuendo così al successo e alla sostenibilità a lungo termine dell'azienda stessa.

In tale ambito rientrano anche iniziative di adozione di strumenti digitali per la registrazione e segnalazione di incidenti e condizioni non sicure sul campo (**App HSEni**).



FOCUS ON



PRINCIPI E REGOLE D'ORO DELLA SICUREZZA

Campagna svolta sulle 10 Regole d'Oro della Sicurezza e 2 nuovi Principi, che hanno lo scopo di promuovere comportamenti virtuosi e consapevoli atti a garantire la salvaguardia di tutti i nostri lavoratori, sia dipendenti che contrattisti.

L'obiettivo della campagna è promuovere le regole che devono essere seguite durante lo svolgimento delle attività lavorative, al fine di incrementare la consapevolezza sulla sicurezza, rispettando i requisiti minimi di sicurezza.

Le Regole D'Oro sono l'applicazione di criteri di buona pratica in specifiche attività ed evidenziano aspetti comportamentali di particolare rilievo ai fini della prevenzione.



FOCUS ON

LESSON LEARNED

La Lesson Learned è uno strumento utile a consolidare l'esperienza maturata a seguito degli eventi incidentali accaduti, condividendo all'interno dell'organizzazione la dinamica dell'incidente, le cause e le azioni di miglioramento.

L'attività di diffusione e condivisione degli insegnamenti a valle degli incidenti, è un'attività fondamentale, volta a ridurre la probabilità di accadimento di eventi simili in futuro.

Crediamo fermamente nell'importanza di questa attività per questo promuoviamo la diffusione dei materiali e delle analisi incidentali a tutte le Società del gruppo.

In ogni Lesson Learned sono stati condivisi i seguenti contenuti:

- la descrizione della dinamica dell'evento incidentale;
- l'analisi delle cause radice che hanno portato all'evento;
- l'analisi delle azioni individuate per eliminare le cause radice e prevenire che l'incidente si verifichi ancora;
- una sintesi dell'esperienza acquisita e un messaggio su come migliorare le condizioni di sicurezza nei nostri siti.



FOCUS ON

AppHSE

App realizzata con lo scopo di rendere disponibile al personale uno strumento di lavoro digitale accessibile in mobilità, per gestire alcuni processi di sicurezza (i.e. segnalazione di *unsafe act/conditions*, compilazione checklist operative) e per accedere a materiale di sensibilizzazione (Safety Golden Rules, Process Safety Fundamentals, Environmental Golden Rules).



PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

L'attività di preparazione e risposta alle emergenze riveste un ruolo di fondamentale importanza all'interno della nostra organizzazione. Le procedure di risposta alle emergenze vengono testate costantemente nelle esercitazioni, fondamentali per la preparazione ai casi di emergenza, sperimentando la capacità di risposta in termini di piani, risorse, mezzi e materiali e identificando opportune azioni correttive.

La fase di pianificazione coinvolge la valutazione di tutti i possibili scenari emergenziali, consentendo di sviluppare piani dedicati che delineano le azioni da intraprendere in caso di emergenza. Successivamente, viene testata la validità di questi piani attraverso esercitazioni di emergenza, che simulano una vasta gamma di scenari possibili.

Nel corso del 2023, si sono verificate quattro emergenze reali (tutte causate da fattori esterni all'azienda), per le quali nessun asset né persona ha subito conseguenze negative grazie alla tempestiva ed efficace risposta nella gestione delle emergenze.

Nel corso del 2023, alla luce dell'incremento dell'attenzione legata alle caratteristiche sismiche della sede di Pozzuoli è stato organizzato con Eni un evento di sensibilizzazione nella gestione delle emergenze sismiche, sviluppato in collaborazione con il Dipartimento di Protezione Civile e inserito a calendario della "Settimana nazionale della Protezione Civile" relativo a: "La consapevolezza del rischio vulcanico - Focus sui Campi Flegrei e la *preparedness* di Eni".

Al fine di migliorare ulteriormente la gestione delle emergenze, si sta attuando la mappatura degli asset renewable e dei relativi referenti nel sistema informatico MyGis. Questa iniziativa mira a velocizzare lo scambio di informazioni cruciali durante situazioni di emergenza, consentendo di agire in modo ancora più rapido ed efficace per garantire la sicurezza e la continuità operativa.

IGIENE INDUSTRIALE

In linea con la strategia attuata negli anni precedenti, Plenitude ha aderito ad iniziative volte ad un'efficace gestione dei fattori di rischio nei luoghi di lavoro, anche attraverso l'implementazione di standard specifici di riferimento finalizzati a valutare il microclima e altri parametri chimici e fisici nell'ambiente indoor. Tale standard di riferimento è in fase di estensione anche alle altre Società controllate.

INTEGRITÀ DEGLI ASSET

Plenitude garantisce che i propri asset vengano correttamente progettati, adeguatamente costruiti e gestiti, assicurandone la massima affidabilità e soprattutto la sicurezza per le persone e l'ambiente.

Gli impegni per il 2024

- Focus sulle analisi necessarie per **prevenire gli eventi HSE attraverso l'implementazione della metodologia THEME** e sulla promozione dell'utilizzo di strumenti per l'analisi predittiva dei segnali deboli tramite **Safety Pre-sense**.
- **Rafforzare la Direzione Lavori e la gestione operativa in campo** attraverso l'aumento dei presidi specialistici e del controllo dei fornitori.
- Focalizzare l'attenzione sulle attività inerenti la **gestione dei terzi** sia in fase di selezione e qualifica (attualizzando i requisiti HSE previsti per ogni tipologia di servizio) che di gestione del rapporto contrattuale (attraverso *kick off meeting*, audit periodici volti a verificare il rispetto dei requisiti contrattuali).
- **Erogare formazione specifica** per il personale operativo di cantiere.
- Attuazione di un **Assessment dedicato alla Process Safety** al fine di individuare buone pratiche coerenti con la specificità del business.
- Organizzazione di **workshop su tematiche specifiche** rivolte a figure professionali in ambito sicurezza e personale impegnato nei servizi tecnici.



FOCUS ON

THEME

THEME "The Human Error Model for Eni" è un modello strutturato di analisi dei comportamenti e del Fattore Umano in relazione alla sicurezza, e più in generale all'HSE che comprende l'identificazione dei fattori che influenzano i comportamenti e delle strategie d'intervento finalizzate al cambiamento comportamentale.

Il Modello THEME definisce un innovativo metodo di indagine della sicurezza all'interno del contesto organizzativo, integrando gli approcci teorici basati sull'errore umano ad altri centrati sull'analisi dei fattori contestuali e culturali che contribuiscono a rendere il luogo di lavoro sicuro.

L'obiettivo del modello è quello di analizzare la probabilità di errore umano, della adeguatezza delle barriere e del contesto culturale entro il quale si svolgono le attività lavorative. In base alle risultanze, il metodo suggerisce alcuni strumenti di intervento per correggere i comportamenti a rischio e potenziare ulteriormente le barriere umane presenti.

Fondamentale è l'osservazione e l'analisi anche di ciò che ha funzionato. Non tratta solo di ciò "che va male", ma anche di quello "che va bene". Questo perché si ritiene importante il ruolo dell'approccio positivo nello stimolare e motivare i lavoratori a proseguire nella strada che porta a lavorare bene.

FOCUS ON



SAFETY PRE-SENSE

Safety Pre-sense è un prodotto digitale innovativo che, a partire dalle segnalazioni di quasi incidenti e condizioni/azioni pericolose registrate, si propone di estrarre ed analizzare automaticamente ricorrenze e correlazioni relative a situazioni di pericolo che presentano similitudini con fenomeni infortunistici accaduti in passato al fine di permettere l'implementazione di azioni preventive mirate.

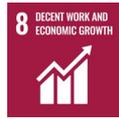
A seguito delle analisi il sistema, a seconda del grado di rilevanza espresso dall'indicatore di maturità assunto dalle situazioni ricorrenti di pericolo si genererà un alert, affinché le situazioni possano essere prese in carico, esaminate, ed affrontate attraverso l'implementazione di opportune azioni.



Impianto di Roquefort - Francia

4.3

La tutela del benessere ed il supporto alla crescita



4.3.1. Benessere dei lavoratori

TEMA MATERIALE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE	Comunicazione per migliorare la percezione dell'offerta welfare nel 2023	Attivazione di un gruppo dedicato alle iniziative welfare su Workplace, il social network di Eni	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Attività diretta su Workplace per diffondere le iniziative welfare nel 2024
	Estensione del progetto <i>Beyond Smart Working</i> con il coinvolgimento graduale di tutte le persone Plenitude nel corso del 2023	Continuazione del progetto <i>Beyond Smart Working</i> e diffusione dello stesso presso le società estere	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	
	Monitoraggio periodico degli indicatori Organizational Health Index (OHI)	Continuazione dell'indagine OHI, che nel 2023 ha coinvolto la totalità delle persone Plenitude in Italia e all'estero	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Continuare a monitorare periodicamente gli indicatori OHI

Per Plenitude, il benessere delle persone rappresenta un valore primario: a tutte le persone viene dedicato un **piano di welfare** aziendale, considerato una *best*

practice nel settore, attraverso il quale la Società sviluppa molteplici iniziative volte a favorire l'equilibrio tra lavoro, vita privata e genitorialità, valorizzare il

benessere fisico e mentale dei propri dipendenti e offrire strumenti innovativi per la gestione della propria attività lavorativa.

Principali iniziative di welfare⁹⁷

BENESSERE FISICO E MENTALE DELLE PERSONE

- **Convenzioni Sanitarie:** accordi per offrire prestazioni specialistiche in ambito medico con sconti sui prezzi standard. Eni ha siglato accordi con l'Ospedale San Raffaele a Milano, il Policlinico San Donato e l'Università Campus Bio-Medico a Roma.
- **Iniziative di prevenzione oncologico e cardiovascolare** (progetto Previeni con Eni e Piano di diagnosi precoce). Nell'ottica di offrire a tutte le persone la possibilità di accedere al servizio di prevenzione, il servizio Previeni con Eni è stato notevolmente incrementato su territorio nazionale nel corso del 2023.
- **Sportello informativo oncologico** gratuito dedicato alle persone Eni che stanno affrontando, come pazienti o come familiari, un tumore. Il servizio è da remoto e si attiva con numero dedicato.
- **Attivazione del servizio "Più Salute"** per l'assistenza sanitaria domiciliare e digitale qualificata attraverso la piattaforma Doc 24.
- **Servizio di ascolto psicologico**, anonimo e confidenziale dedicato alle persone Eni sia in Italia che all'estero h24 7/7. Il servizio è da remoto e si attiva con numero verde o via web.
- **Help Line Molestie:** supporto psicologico dedicato alle persone vittime di violenza di genere e molestie. Il servizio, disponibile per l'Italia, è da remoto e si attiva con numero verde o via web.
- **Assistente sociale:** fornisce interventi di supporto tecnico professionale, insieme al dipendente definisce un piano d'intervento indirizzandolo verso le strutture territoriali più idonee. Servizio attivo presso le sedi di Roma e San Donato Milanese.
- **Promozione di attività fisica** per mezzo di convenzioni con circa 2.000 centri sportivi.
- **Servizio per il trattamento del tabagismo:** presenti sul territorio strutture pensate per tutti coloro che richiedono un supporto per smettere di fumare.
- Il **Gruppo Eni Donatori Sangue (GEDS)** con il supporto di Avis organizza presso le sedi di Milano e Roma periodiche campagne di raccolta di sangue per sostenere la cultura della donazione e contribuire a rendere meno grave la disponibilità ematica negli ospedali.
- **Plenitude Virtual Tour:** si tratta di una staffetta sportiva virtuale (correndo, andando in bici, nuotando o anche semplicemente camminando) a cui tutte le persone Plenitude possono partecipare e che ben si sposa con il *Workplace*

97 - Il contenuto della tabella riportata afferisce al perimetro italiano di Plenitude.

Health Promotion, programma dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per la promozione della salute nei luoghi di lavoro, al quale Plenitude ha aderito. Ogni dipendente contribuisce al traguardo in chilometri praticando il proprio sport preferito, nella propria città.

- Promozione della **rianimazione cardiopolmonare e defibrillazione precoce (BLSD)**: installazione di Defibrillatore Automatico Esterno (DAE) presso le sedi e relativa formazione al personale addetto all'utilizzo.

WAY OF WORKING

- Possibilità di usufruire della modalità "**smart-working**": 12 giorni al mese per i dipendenti in Italia, limite che può essere esteso qualora i dipendenti dovessero riscontrare problemi di salute propria o dei figli.
- Prevista **flessibilità oraria** su base giornaliera e stagionale.
- Offerta di convenzioni che favoriscono l'utilizzo di: **mezzi pubblici, carpooling, bike-sharing**.
- **Ticket restaurant**: nel 2023, aumentato il valore del ticket restaurant per le giornate di smart working.

GENITORIALITÀ E FAMIGLIA

- Possibilità di **congedo di paternità** pari a 10 giorni lavorativi con il 100% di retribuzione.
- Dal 2015 Eni garantisce alle proprie persone in tutto il mondo l'applicazione degli standard minimi di maternità previsti dall'International Labour Organization (ILO).
- Attivazione di due **percorsi formativi digitali**, al fine di supportare i genitori lungo il percorso evolutivo dei figli.
- Attivazione di **New Smart Working a supporto della famiglia** – Welfare e sostenibilità⁹⁸:
 - **Neogenitoriale**: fino a 12 giorni/mese con possibilità di recupero di 2 giorni non fruiti nel mese precedente.
 - **Rosa – periodo gravidanza**:
 - fino a 12 giorni/mese a partire dalla comunicazione della lavoratrice della gravidanza fino al completamento del sesto mese di gravidanza con possibilità di recupero di massimo 2 giorni non fruiti nel mese precedente.
 - fino a 5 giorni/settimana dal settimo mese di gravidanza fino all'inizio del periodo di astensione obbligatoria.
 - **Welcome mamma**: fino a 5 giorni/settimana per 4 settimane consecutive al termine del congedo di maternità ed entro i successivi 5 mesi.
 - **Welcome papà**: fino a 5 giorni/settimana per 4 settimane consecutive dopo la nascita/ingresso del minore in famiglia/in Italia ed entro i successivi 5 mesi.

98 - Tutti i piani indicati di seguito sono validi per figli/e naturali, adottivi/e oppure in affidamento preadottivo.



- Summer Kid: figli under 16 anni. Fino a 5 giorni/settimana per 4 settimane, anche frazionate, nel periodo dalla chiusura alla riapertura delle scuole garantendo lo smaltimento di almeno due settimane consecutive di ferie nel periodo di chiusura scolastica e avendo conseguito l'obiettivo di smaltimento ferie dell'anno precedente, fatte salve esigenze di carattere tecnico organizzativo.
- Tutela della salute dei figli in condizioni di disabilità e tutela della salute del dipendente con patologie riconosciute ai sensi della Legge n° 68/1999: fino a 12 giorni/mese con possibilità di recupero di 2 giorni non fruiti nel mese precedente.
- **Offerta di convenzioni per iniziative in ambito culturale** come spettacoli, musei e mostre.



- Possibilità di usufruire, sia a Milano che a Roma, del **nido scuola Eni** dedicato ai bambini da 0 ai 6 anni.
- Opportunità per i ragazzi dai 6 ai 14 anni di beneficiare di **soggiorni estivi** con attività sportive, ricreative e formative dedicate in particolare a tematiche ambientali (risparmio energetico, economia circolare) e relative alla diversità e inclusione (bullismo e cyberbullismo).
- Organizzazione di **Summer Camp** per i ragazzi dai 15 ai 16 anni, incentrati sui temi dell'interculturalità, del rispetto dei diritti umani e della sostenibilità.
- Promozione di percorsi di valorizzazione e sviluppo dei talenti delle giovani generazioni, attivando iniziative dedicate all'**orientamento scolastico e professionale**.
- **Possibilità di richiedere un contributo fino a 3.000 euro all'anno per i dipendenti con figli piccoli da 0 a 3 anni** per il rimborso delle spese sostenute per le rette dell'asilo nido e per il servizio babysitting⁹⁹.



- Disponibilità di accedere a **Fragibilità**, piattaforma a supporto nella gestione di problematiche collegate alla gestione di familiari anziani o non autosufficienti e per la presa in carico di bambini e ragazzi con disturbi specifici dell'apprendimento.
- **Erogazione una tantum di un bonus da 200,00€** per acquisto carburante presso le stazioni Eni e Enilive aderenti o ricarica elettrica presso le colonnine disponibili sull'app Be Charge.
- **Bonus di 70,00€** sull'offerta Per Noi (una tantum): per le utenze di luce e gas per le persone che hanno attivato l'offerta "Per Noi".

In aggiunta, dal 2017 i dipendenti possono convertire una percentuale del premio di partecipazione in beni e servizi di welfare, selezionando liberamente, attraverso apposita piattaforma web dedicata, le opzioni che meglio rispondono alle esigenze individuali e familiari, ed effettuando, grazie all'ampia offerta di convenzioni, l'acquisto di prodotti e servizi a prezzi vantaggiosi. Attraverso un costante impegno nel **monitoraggio e nell'adeguamento dei servizi**, Plenitude continua il proprio percorso di miglioramento dei servizi of-

ferti, in linea con le *best practice* internazionali, per garantire ai propri dipendenti un ambiente sempre più attento alle loro esigenze.

Con l'obiettivo di favorire *attraction & retention*, nel corso del 2022 Plenitude ha avviato il programma "*Employee Experience*", composto da diverse iniziative di welfare, organizzate su tre direttrici principali:

- "**Well-being & engagement**" per promuovere il benessere e l'equilibrio vita-lavoro. Oltre alle iniziative sopra elen-

cate, a titolo di esempio, nel 2023 è proseguito il progetto **Beyond Smart Working**, per il consolidamento di un modello di lavoro "fluido" in virtù di una sempre maggior efficacia, flessibilità e sostenibilità lavorativa. Tra gennaio e maggio 2023 è stata condotta la fase di *scale up* delle pratiche in tutte le sedi italiane Plenitude grazie alla rete di *Ambassador* coinvolti/e nel progetto. Inoltre, nella parte finale dell'anno è iniziata anche la diffusione del modello verso le società estere del gruppo.



Uffici Plenitude

- "**Purpose & alignment**" per promuovere i valori e l'identità di Plenitude. Oltre agli eventi descritti nell'ambito D&I, sono state organizzate svariate iniziative per la partecipazione e l'inclusione delle persone all'interno di

Plenitude, quali, ad esempio, il Welcome to Plenitude, per accogliere i nuovi assunti, il percorso di *change management* de "La persona al centro" e gli incontri "Porte aperte" (pratica del modello di lavoro "fluido" *Beyond*

Smart Working), per favorire uno scambio diretto con il top management¹⁰⁰.

- "**Culture & communication**" per migliorare la comunicazione e l'ascolto all'interno dell'azienda. Nel 2023 Ple-

100 - Si prega di fare riferimento alla sezione "[4.3.2 Sviluppo e formazione - Le iniziative per la partecipazione e l'inclusione all'interno di Plenitude](#)" per ulteriori informazioni circa questi eventi.

nitide si è impegnata nell'ascolto e coinvolgimento dei dipendenti, volti a comprenderne al meglio le esigenze. A novembre 2023 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. L'indagine ha coinvolto la totalità delle persone Plenitude in Italia

e all'estero e i suoi risultati 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. Un'ulteriore implementazione del programma che pone la persona al centro delle scelte ed attività quotidiana,

è "**The people experience approach**", che mira all'ideazione e sviluppo di spazi e servizi rivolti alla soddisfazione dei bisogni lavorativi e di benessere delle persone. In quest'ottica, nel 2023 sono stati progettati nuovi spazi (i.e. la nuova sede di Be Power a Milano), ponendo anche attenzione all'aspetto energetico.

FOCUS ON



LA TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Plenitude riconosce la propria responsabilità nella promozione dei diritti di tutte le persone, ripudiando qualsiasi forma di lavoro forzato, minorile e condannando ogni forma di sfruttamento dei lavoratori, nonché qualsiasi tipologia di abuso o costrizione psicologica o fisica. La Società garantisce la **libertà di associazione e contrattazione collettiva**, e tutela i propri dipendenti attraverso l'implementazione di misure volte a **garantirne la salute e la sicurezza**.

A tal fine, la Società applica in ogni circostanza i principi del Codice Etico e si ispira alle *best practice* degli standard internazionali, per sviluppare le proprie attività di business in maniera responsabile lungo tutta la catena del valore, nel rispetto delle normative vigenti locali, nazionali ed internazionali a tutela dei diritti umani. Plenitude aderisce inoltre alla MSG Zero Tolerance di Eni, che vieta ogni forma di violenza e molestia sul luogo di lavoro e promuove una cultura aziendale basata sul rispetto, sulla professionalità e sulla non discriminazione. A febbraio 2024, Plenitude ha recepito la **Policy "Rispetto dei Diritti Umani"** e la **Policy "Zero Tolerance contro la violenza e molestie sul lavoro"** che sostituisce la MSG Zero Tolerance.

Con particolare attenzione al rispetto dei diritti umani sul posto di lavoro, Plenitude si impegna anche a costruire relazioni soddisfacenti e durature con tutti i lavoratori.

Il modello di relazioni industriali di Plenitude è basato su un dialogo costante con le organizzazioni sindacali attraverso processi di informazione e consultazione, definiti a livello nazionale ed internazionale.

4.3.2. Sviluppo e formazione

Plenitude crede nella crescita e nella valorizzazione delle competenze delle proprie persone come motore di sviluppo per il

business. A tal fine, la Società garantisce percorsi di formazione diversificati, in grado di incrementare le conoscenze,

sia in ambiti tecnico-specialistici, che relativamente alle *soft skill*, stimolando la motivazione delle persone.

Formazione

TEMA MATERIALE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE	Mantenere il target di 27 ore medie di formazione per dipendente nel 2025	34,5 ore medie di formazione per dipendente	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	≥ 30 ore medie di formazione per dipendente all'anno nel Piano 2024-2027
		Oltre 9.000 ore in ambito Big Data e ICT erogate nel 2023	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	

Nel 2023 Plenitude ha investito oltre **2,1 milioni di euro in formazione** (+16% rispetto agli 1,8 milioni di euro spesi nel 2022), con una spesa media per dipendente pari a 867 euro. Nel 2023 sono state erogate complessivamente **84.706 ore di formazione** (+46% rispetto alle 58.059 ore erogate nel 2022), ovvero **34,5 ore medie pro capite** (+28% rispetto al 2022), superando così il target di 27 ore medie che era stato fissato per il 2025. I corsi sono stati erogati sia tramite canali digi-

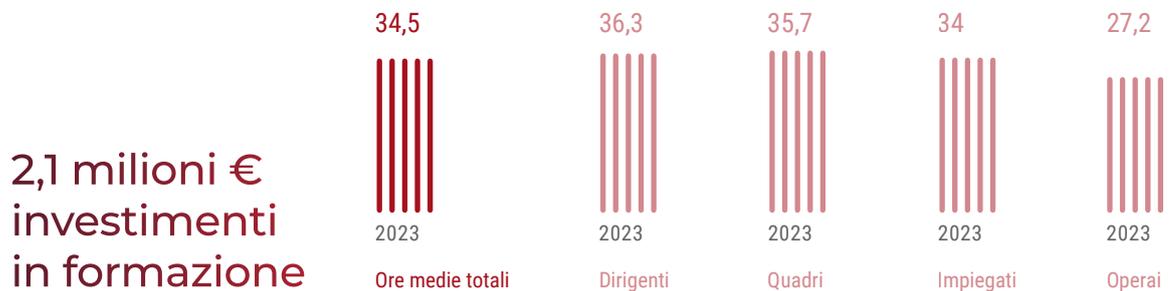
tali che in aula, registrando un ampio ritorno in presenza, con un incremento del 137% rispetto al 2022.

Plenitude continuerà a utilizzare la formazione come leva strategica, pertanto il target di formazione nel Piano 2024-2027 prevede un minimo di 30 ore all'anno per dipendente. Nel corso degli ultimi anni Plenitude ha intrapreso un processo di trasformazione della propria strategia di business, che si riflette anche nell'offerta for-

mativa proposta: i percorsi di formazione delle risorse mirano a fornire strumenti efficaci e innovativi a tutti i dipendenti su tematiche chiave per lo sviluppo del business, in linea con gli obiettivi di transizione energetica e valorizzazione del capitale umano.

**34,5
ore medie di
formazione (+28%
rispetto al 2022)**

FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE (ORE MEDIE) NEL CORSO DEL 2023



FOCUS ON



FORMAZIONE IN AMBITO DIRITTI UMANI

I principi relativi al rispetto dei diritti umani vengono costantemente diffusi all'intera popolazione aziendale, sia tramite l'erogazione di **formazione** in materia di **diritti umani**, sia tramite eventi dedicati. Attraverso il piano di sensibilizzazione "Human Rights Eni" avviato nel 2020, Plenitude si è impegnata nel coinvolgimento di tutta la popolazione target: quadri e dirigenti in Italia e all'estero, nella fruizione di quattro moduli (*Security & Human Rights, Human Rights and Relations with Communities, Human Rights in the Workplace, Human Rights in the Supply Chain*).

Rispetto all'anno precedente, si è registrato un decremento del numero di ore dedicate alla formazione sui diritti umani e dei dipendenti coinvolti, dovuto al fatto che i corsi afferenti al programma Human Rights Eni sono stati resi disponibili su Enicampus come corsi *open*, quindi a libera iscrizione e fruizione. Inoltre, negli anni precedenti è stato già formato un elevato numero di persone.

Plenitude supporta lo sviluppo dei propri talenti offrendo loro opportunità di crescita professionale e valorizzazione delle capacità individuali. La Società offre l'opportunità di partecipare a master e corsi specialistici attraverso partnership con Università o Enti formativi, tra cui le partnership consolidate di Eni e di Eni Corporate University con Bocconi, Politecnico di Milano e ELIS, ente no profit che opera in si-

nergia con scuole e aziende in attività di orientamento e di formazione.

In aggiunta, Plenitude ha organizzato percorsi di *upskilling* volti all'acquisizione di conoscenze specifiche in ambito Data Analytics e ICT. Complessivamente, nel 2023 sono state erogate oltre 9.000 ore di formazione, coinvolgendo più di 400 partecipanti nel processo di sviluppo di com-

petenze strategiche per l'azienda, superando gli obiettivi che Plenitude si era prefissata per l'anno di riferimento, ovvero l'erogazione di 6.000 ore di formazione.

Oltre 9.000 ore di formazione erogate nei percorsi di digital upskilling

Percorsi di crescita

Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE <i>Promozione della diversità e dell'inclusione</i>	Mantenimento del 100% dei dipendenti target coinvolto nella valutazione delle performance nel 2023	100% dei dipendenti target coinvolto nella valutazione delle performance nel 2023	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Mantenimento del 100% dei dipendenti target coinvolto nella valutazione delle performance nel 2024
	Continuazione del percorso di <i>change management</i> "La persona al centro" nel 2023	12 incontri de "La persona al centro" rivolti a tutte le persone Plenitude in Italia e all'estero	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	
	Mantenimento dei percorsi di <i>induction</i> e <i>networking</i> e avvio dell'iniziativa "Welcome to Plenitude" per i neoassunti nel 2023	Gli eventi "Welcome to Plenitude" sono stati avviati da inizio 2023	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	Mantenimento dei percorsi di <i>induction</i> e <i>networking</i> e dell'iniziativa "Welcome to Plenitude" per i neoassunti nel 2024. Estensione del programma di <i>onboarding</i> alle società controllate all'estero. CEOnterroad, il <i>roadshow</i> dell'AD in tutte le sedi Plenitude del mondo, è previsto in un nuovo format ed evoluto nel 2024

Plenitude pone particolare attenzione allo sviluppo e al miglioramento continui di tutte le persone, adottando diversi strumenti e iniziative orientate ad armonizzare le esigenze del business con quelle individuali. Elementi chiave di questa strategia sono il sistema di **gestione delle performance** e i **processi di annual review**, che coinvolgono l'intera popolazione aziendale. Plenitude utilizza anche strumenti di rilevazione del potenziale adattati alle diverse fasce di popolazione (*Ju-*

nior, Expert e Senior) e modelli professionali per monitorare e valorizzare le competenze.

Il 2023 ha segnato una profonda innovazione nel processo di gestione delle performance (dei non dirigenti), con l'adozione di un modello *rolling* più flessibile che responsabilizza e riconosce l'unicità di ogni persona. Sono infatti previste, in fase iniziale del processo, l'autoassegnazione degli obiettivi da parte della persona e, nel corso dell'anno, la possibilità per

il responsabile e la persona di introdurre variazioni agli obiettivi assegnati nel caso in cui ci siano dei cambi di attività o priorità. Questo rende centrale il **costante dialogo tra responsabile e collaboratore** e promuove una **cultura del feedback** come strumento essenziale di crescita e sviluppo. Con il nuovo sistema, inoltre, si è creato uno **spazio virtuale per meccanismi di "cross-feedback"** nel quale si potranno fornire e richiedere feedback *one to one* a responsabili e colleghi di Eni, favorendo,

attraverso lo scambio di punti di forza e aree di miglioramento, un approccio condiviso e contribuendo a creare un ambiente di lavoro più sereno ed efficiente.

L'insieme di questi strumenti e innovazioni rispecchia l'impegno di Plenitude nel mettere al centro il contributo individuale

e nell'offrire un contesto che permetta a ciascun collaboratore di esprimere il proprio potenziale in modo unico.

La comunicazione interna supporta l'evoluzione della società e delle persone attraverso varie iniziative che fanno leva sulla motivazione e sull'ingaggio delle persone.

100% dei dipendenti coinvolti nella valutazione delle performance



**FOCUS ON**

Percorso di *change management* "La persona al centro": avviato nel 2022, ha coinvolto nel corso del 2023 tutte le persone in Italia e all'estero, con l'obiettivo di:

- Veicolare la *vision* di Plenitude sulla centralità della persona preparando il terreno per la massimizzazione dell'efficacia di ulteriori iniziative focalizzate sulla valorizzazione del talento e sulle modalità di lavoro sempre più fluide.
- Accompagnare le persone in un percorso evolutivo personale a supporto di una quotidianità in linea con questa strategia lavorando su *vision*, *mindset*, clima emotivo ed *execution* agendo al contempo sulla motivazione.
- Supportare il management nell'esprimere una *leadership* evolutiva che valorizzi le unicità, il talento, l'ingaggio in linea con la centralità umana e la sostenibilità.

Nel 2023, sono stati realizzati 10 incontri *online* rivolti a tutte le persone Plenitude in Italia e all'estero, 4 incontri *online* mirati per i responsabili di risorse e un *offsite* di due giorni con il *leadership team*. Il percorso in presenza ha coinvolto tutte le sedi italiane per un totale di 13 incontri.

Welcome to Plenitude: in ambito *onboarding*, sono stati avviati a inizio 2023, con cadenza trimestrale, i "Welcome to Plenitude", con l'obiettivo di fornire informazioni su Plenitude ai nuovi assunti, con particolare riferimento a mission e valori aziendali, strategia di sostenibilità e caratteristiche dei tre business.

Plenitude goes beyond: iniziativa nata per coinvolgere le persone Plenitude nella co-costruzione della strategia aziendale del futuro e creare un'occasione di confronto e interazione con l'Amministratore Delegato. Si tratta di una serie di **incontri progettati con la metodologia del *Future Thinking***. Sulla base di uno scenario futuro basato su macro trend e previsioni attendibili, le persone interagiscono e forniscono risposte a due "semplici" domande:

- **Business** - tecnologie/innovazione: **cosa Plenitude non sta facendo o non sta facendo abbastanza per arrivare preparata al 2040 (transizione energetica)?**
- **Persone** - riflessioni sul fattore umano e culturale: **quali saranno i cambiamenti nel comportamento, nella cultura/aspetti valoriali delle persone Plenitude e nel *way of working*?**

Un'esperienza coinvolgente per favorire la conoscenza fra le persone e per mettere a confronto punti di vista diversi su ciò che siamo e ciò che

10 incontri *online*
per tutte le persone
Plenitude in Italia e
all'estero

13 incontri in presenza
per tutte le sedi italiane

4 incontri *online*
per i responsabili
di risorse

1 *offsite* di due
giorni con il
leadership team

Avviati a inizio
2023, incontri con
cadenza **trimestrale**

4 edizioni
nel 2023

100 partecipanti

vorremo essere. Nel 2023 sono state coinvolte circa 100 persone con 4 edizioni di 25 partecipanti circa caratterizzati da diverse esperienze, profili e geografie.

Giornate dedicate alla condivisione e alla conoscenza dei business

OPEN DAY: nelle sedi Plenitude di tutto il mondo sono stati ospitati parenti e amici, nel corso di giornate dedicate alla condivisione e alla conoscenza dei business. Attraverso giochi, attività e momenti informativi dedicati al tema dell'e-mobility, dell'energy management e delle rinnovabili, tutti i partecipanti hanno potuto conoscere più da vicino la realtà aziendale, attraverso diverse esperienze, tra cui il gioco da tavolo "La Via Elettrica" dedicato ai più piccoli ed esperienze di guida in e-car per i più grandi, la visita alla Sala Mercati dell'Energy Management.

Scambio immediato e diretto con il management, mediante **incontri online di 60 minuti**

Porte aperte: iniziativa volta a promuovere la fiducia, la trasparenza, lo scambio immediato e diretto con il management, mediante incontri *online* di 60 minuti. Ognuna delle persone del management team, a rotazione, si è resa disponibile a rispondere alle domande professionali e personali dei presenti, raccontando aspetti della propria vita che vanno anche oltre il proprio ruolo. La partecipazione è volontaria fino ad un massimo di 30 persone, per favorire un clima di conversazione e interazione.

4 eventi globali in streaming

In 15minutes Plenitude News: quattro eventi globali in streaming nati dalla necessità di diffondere conoscenza e consapevolezza sugli obiettivi e i risultati chiave (OKR) di Plenitude in maniera semplice, comprensibile, breve e coinvolgendo tutte le persone Plenitude in Italia e all'estero. Il format prevede, in una durata di soli 15 minuti, la diffusione, per ogni OKR, di informazioni relative a cosa Plenitude sta facendo concretamente sul tema, con 5/6 relatori rappresentanti dei team che lavorano sui progetti individuati come un *case study*.

Format della durata di **15 minuti**

4 staffette virtuali in: Italia, Kazakistan, Texas e Spagna

Virtual Tour: iniziativa sportiva che punta alla diffusione della cultura della salute, del benessere e dei comportamenti sostenibili, favorendo al contempo l'integrazione e la conoscenza delle professioni e dei siti rinnovabili Plenitude e sulla cultura dei luoghi in cui sono situati. Le persone sono invitate a praticare il proprio sport preferito e partecipare ad una staffetta virtuale, condividendo foto e video del proprio allenamento. Sono previste 4 staffette virtuali, due nel 2023 e due nel 2024, ambientate in Italia, Kazakistan, Texas e Spagna.

5 COMUNITÀ

Plenitude si impegna a creare valore condiviso nei territori in cui opera, sia promuovendo la diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia a favore di un impegno collettivo nella transizione energetica, sia sostenendo iniziative volte ad uno sviluppo locale sostenibile e inclusivo.

POLICY E ALTRI STRUMENTI NORMATIVI

- [Codice Etico Eni](#)
 - [Policy Rispetto dei diritti umani in Eni](#)
 - Sistema di gestione sulla responsabilità d'impresa secondo lo standard ISO 26000:2010
-

Principali risultati 2023

VOLONTARIATO DI IMPRESA

2 giorni di permesso retribuito
all'anno per le persone Plenitude



DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA

Tramite
Instagram:



624
contenuti
creati

5.400
follower
(+ 3.200 rispetto al 2022)

9 milioni
di impression

PROMOZIONE DELLA MOBILITÀ ELETTRICA

oltre **9 milioni**
di impression
su Facebook e Instagram



>4 milioni
di utenti
di copertura

>20.000
click ai
contenuti

PROGETTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO IN OCCASIONE DI EVENTI MUSICALI, IN QUALITÀ DI PARTNER

Partecipanti:

384.000
al Primavera Sound Festival

4.000
all'Opera Festival

35.000
al C2C Festival

CONTRASTO ALLA POVERTÀ ENERGETICA

Supportati **9** progetti
sul territorio italiano

CONTRASTO ALLA POVERTÀ EDUCATIVA

Supportati **5** progetti
sul territorio italiano

SVILUPPO LOCALE

27 scuole primarie italiane coinvolte nel
progetto "Più conosco, meno consumo"

Nei territori italiani in cui Plenitude opera nell'ambito della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, supportati interventi di riqualificazione urbana e di efficientamento energetico di edifici comunali e illuminazione pubblica

SUPPORTO DELLE COMUNITÀ LOCALI

3,75 mln €

investiti a supporto delle comunità locali

(+80% rispetto al 2022)

5.1

La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia



Come richiesto dalla legge n°208/2015 sulle Società Benefit di seguito si riportano i target dichiarati per l'esercizio di riferimento, i risultati raggiunti e i target futuri.

TEMA MATERIALE/ FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	TARGET 2023	PERFORMANCE 2023	STATUS DI RAGGIUNGIMENTO	TARGET FUTURI
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA <i>Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia</i>	COMUNICAZIONE: <ul style="list-style-type: none"> valutazione dell'avvio di campagne per la sensibilizzazione ai principi dell'uso responsabile e consapevole dell'energia; 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"; formalizzazione di nuove partnership per promuovere un utilizzo dell'energia più efficiente e responsabile partecipazione all'iniziativa "M'illumino di meno" 	COMUNICAZIONE: <ul style="list-style-type: none"> implementate le campagne per la sensibilizzazione ai principi dell'uso responsabile e consapevole dell'energia, tramite un piano di contenuti ad hoc (es. One Plenitude, Magazine "Adesso" di Evolvere) formalizzate e consolidate partnership per promuovere un utilizzo dell'energia più efficiente e responsabile (es. Eataly con "Sentieri Sostenibili per Una Nuova Energia", con Olimpia Milano per "Olimpia @ School") e per promuovere la mobilità elettrica (es. Electric days tramite Be Charge) avvenuta partecipazione all'iniziativa "M'illumino di meno" 	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	COMUNICAZIONE: In continuità con quanto realizzato nel 2023: <ul style="list-style-type: none"> valutazione dell'avvio di campagne di comunicazione volte a continuare l'attività di sensibilizzazione ai principi dell'uso responsabile e consapevole dell'energia nel 2024 predisposizione di un piano di contenuti che avranno l'obiettivo di continuare a mantenere validi i messaggi veicolati dalle iniziative 2023
	EDUCAZIONE: <ul style="list-style-type: none"> Avvio di progetti che uniscano il mondo dell'arte e quello dell'energia Tramite Evolvere: partecipazione ad eventi per promuovere la cultura della transizione energetica e sviluppo di nuovi progetti educativi per i più piccoli 	EDUCAZIONE: <ul style="list-style-type: none"> Avviati progetti che coniugano il mondo dell'arte con l'energia (es. installazione "Feeling The Energy" nell'ambito della manifestazione di Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023 e l'installazione "Connections" al Fuori Salone di Milano, tramite Be Charge) Tramite Evolvere: avvenuta partecipazione ad eventi per promuovere la cultura della transizione energetica (es. Partecipazione alle tappe del Villaggio Agricolo Coldiretti) e sviluppo di nuovi progetti educativi per i più piccoli (es. Accendi l'energia) per sensibilizzare sui temi legati al fotovoltaico 	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	EDUCAZIONE: In continuità con quanto realizzato nel 2023: <ul style="list-style-type: none"> valutazione dell'avvio di progetti che uniscano il mondo dell'arte e quello dell'energia nel 2024 predisposizione di un piano di iniziative educative che possano permettere di continuare a diffondere la cultura dell'energia

	<ul style="list-style-type: none"> • Tramite Be Charge, relativamente al tema dell'e-mobility: <ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di altri format educational per le scuole - Riedizione del format di <i>edutainment</i> "La Via Elettrica" - Continuazione della pubblicazione di contenuti digitali di educazione e <i>gamification</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Tramite Be Charge, relativamente al tema dell'e-mobility: <ul style="list-style-type: none"> - Realizzati altri format <i>educational</i> per le scuole (es. sviluppato il video gioco Explore E-taly) - Avvenuta riedizione del format di <i>edutainment</i> "La Via Elettrica" durante il Fuorisalone di Milano 2023 - Proseguita la pubblicazione di contenuti digitali di educazione e <i>gamification</i> (es. pubblicati 40 articoli sul blog Be Charge, inviate oltre 500 newsletter e Direct Email Marketing) 		
<p>PARTNERSHIP ED EVENTI:</p> <p>Valutazione della partecipazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • manifestazioni che permettano di diffondere la cultura della sostenibilità • progetti di efficientamento energetico in occasione di eventi musicali, in qualità di partner 		<p>PARTNERSHIP ED EVENTI:</p> <p>Avvenuta partecipazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • manifestazioni per diffondere la cultura della sostenibilità (es. MIMO, Festival Motoristico Internazionale Milano-Monza, tramite Be Charge) • progetti di efficientamento energetico in occasione di eventi musicali, in qualità di partner (es. The Island, Primavera Sound, Opera Festival, C2C Festival) 	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	<p>PARTNERSHIP ED EVENTI:</p> <p>Proseguire la collaborazione con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • manifestazioni che permettano di diffondere la cultura della sostenibilità • progetti di efficientamento energetico in occasione di eventi musicali, in qualità di partner
<p>Avvio della partecipazione Plenitude al gruppo di lavoro Transport & Mobility del WBCSD nel 2023</p>		<p>Partecipazione di Plenitude tramite Be Charge, alle sessioni da remoto organizzate dal gruppo di lavoro Transport & Mobility del WBCSD nel 2023</p>	 OBIETTIVO RAGGIUNTO	<p>Proseguimento della partecipazione di Plenitude al gruppo di lavoro Transport & Mobility del WBCSD nel 2024</p>

La **Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia** rappresenta una delle finalità di beneficio comune di Plenitude ed è, dunque, uno degli **obiettivi** che la Società si impegna a perseguire con costanza.

A tal fine, Plenitude investe in **attività di comunicazione e produzione di contenuti** speciali dedicati ai propri stakehol-

der, che vengono pubblicati tramite diversi canali di comunicazione e in collaborazione con diverse realtà, al fine di incrementare la consapevolezza e orientare gli stili di vita. Inoltre, credendo fortemente nella consapevolezza energetica come strumento di cambiamento, la Società condivide le proprie competenze tecniche di settore collaborando con di-

verse realtà nella **creazione di contenuti educativi**, relativi alle tematiche del risparmio energetico e della sostenibilità. Infine, per ampliare la propria capacità di diffusione di buone pratiche per l'uso responsabile dell'energia e promuovere la cultura dell'e-mobility, Plenitude **attiva partnership con attori** chiave del territorio ed organizza eventi culturali e formativi.

LE INIZIATIVE DI PLENITUDE PER LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA NEL CORSO DEL 2023

- **One Plenitude:** lanciato il nuovo magazine "One Plenitude"¹⁰¹ nell'ambito del nuovo sito corporate. L'obiettivo è contribuire a diffondere la cultura dell'efficienza energetica e della sostenibilità attraverso le voci delle persone di Plenitude, per mezzo di articoli, podcast, videointerviste, e contenuti speciali dedicati alle attività svolte in Italia e nel mondo.



COMUNICAZIONE

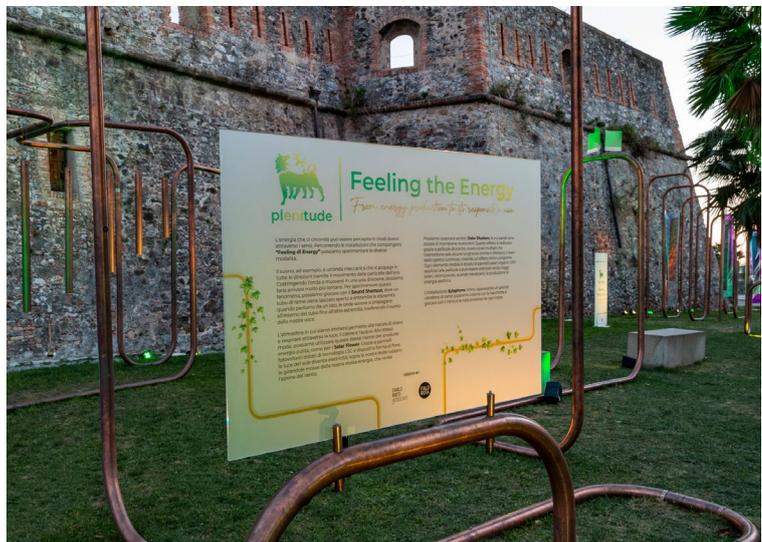
- **Impostazione di una strategia di contenuti Instagram:** per contribuire sempre di più alla diffusione delle iniziative Plenitude, dei suoi valori, delle partnership di valori e del suo impegno per la sostenibilità, si è continuato ad alimentare il canale Instagram con una strategia di contenuti, in ottica *brand entertainment*, pensata per rendere il mondo dell'energia più attrattivo per il target fruito dalla piattaforma. A fine 2023, il profilo Instagram di Plenitude ha pubblicato 624 contenuti tra stories e feed, acquisito 3.200 nuovi follower per un totale di più di 5.400 follower e 9 milioni di impressioni totali.
- **Magazine "Adesso":** nel corso del 2023, Evolvere ha sviluppato ulteriormente il magazine "Adesso", raggiungendo la quota di circa 22.000 iscritti alla newsletter, in aumento del 10% rispetto al 2022. Grazie alla pubblicazione di 39 articoli nel 2023, Evolvere è riuscita a raggiungere un pubblico di oltre 23.000 utenti e oltre 44.000 visualizzazioni di pagina. Il magazine si è confermato essere uno strumento utile per rafforzare il legame esistente con i giovani e gli interessati ai temi dell'energia da fonti rinnovabili.
- **M'illumino di meno:** realizzata la campagna "M'illumino di meno" dedicata al risparmio energetico e alle abitudini di consumo efficiente, i cui obiettivi sono stati di sensibilizzare sulla riduzione dei consumi (per limitarne l'impatto ambientale ed economico) e raccontare le Comunità Energetiche Rinnovabili (per la condivisione di energia rinnovabile).

101 - Si prega di fare riferimento a <https://corporate.eniplenitude.com/it/one-plenitude-magazine> per ulteriori informazioni.



EDUCAZIONE

- **Installazioni "Feeling The Energy" e "Connections"**: dopo essere stata presentata all'Orto Botanico di Brera, in occasione del FuoriSalone di Milano nel 2022, nel 2023 l'installazione **"Feeling The Energy"** è stata portata a Sanremo, dove è rimasta visibile e visitabile dal pubblico durante il Festival della Canzone Italiana, e successivamente a Bergamo, dove è rimasta per un mese all'interno di un parco cittadino, messo a disposizione del comune in occasione della manifestazione Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023. L'opera regala un'esperienza multisensoriale in cui l'energia viene percepita in diversi modi attraverso i cinque sensi. Il visitatore viene così accompagnato nella scoperta del valore dell'energia e di come essa si rivela in varie forme: suono, luce e vento.



Inoltre, Plenitude, tramite Be Charge, ha esposto presso il Fuorisalone 2023 di Milano l'installazione **"Connections"**, un'esperienza immersiva e tecnologica che invita i visitatori ad interagire con quattro simboliche colonnine di ricarica e scoprire così il presente e futuro dell'e-mobility.

- **Mostra "Visioni per un futuro presente"**: in occasione della manifestazione Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023 è stata esposta la mostra "Visioni per un futuro presente" presso Palazzo della Libertà a Bergamo, in cui è stata raccontata la città in quanto modello ed eccellenza nell'adozione di politiche urbanistiche (e non solo), volte a rendere la comunità più sostenibile. Plenitude ha sostenuto la realizzazione della mostra e, tramite Be Charge, ha partecipato all'evento promosso dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, incentrato sul tema dell'efficienza energetica della mobilità urbana.
- **Villaggio Agricolo Coldiretti**: in continuità con il 2022, sono state avviate ulteriori attività educative all'interno del Villaggio Agricolo Coldiretti, portato in tour in altre 4 città italiane. In collaborazione con Coldiretti, Plenitude ha raccontato i suoi valori e la sua identità condividendo iniziative volte a tragguardare la "transizione energeti-



EDUCAZIONE

ca". Ad esempio, tramite Evolvere si è trattato di energia rinnovabile, generazione distribuita da fotovoltaico, oltre che di Comunità Energetiche Rinnovabili, che, per le loro potenziali applicazioni al mondo agricolo e alle zone rurali, possono diventare centrali nella strategia di rinnovamento energetico del settore. Questi temi sono stati veicolati attraverso modalità interattive e coinvolgenti, tra cui ad esempio dei quiz ideati per sfatare i falsi miti sul tema delle rinnovabili, o, ancora, un gioco dedicato a sensibilizzare i partecipanti sul tema dell'impatto ambientale delle proprie scelte alimentari.

- **Olimpia @ School:** all'interno della partnership con Olimpia Milano, Plenitude ha avviato il progetto "Olimpia @ School" per l'anno scolastico 2023/2024. Il progetto, giunto ormai alla sua ottava edizione, è realizzato da Olimpia in collaborazione con Comunità Nuova Onlus e Ufficio X Ambito Territoriale di Milano, e vedrà la partecipazione di sei istituti di Milano e due dell'area metropolitana. Il progetto mira ad avvicinare più di 200 studenti al mondo dello sport, con un approccio tecnico e educativo, attento all'efficienza energetica, con una visione orientata al mondo del lavoro e a quanto accade intorno ad una società sportiva; intende veicolare valori importanti, quali il rispetto delle regole, la sana competizione, il senso di appartenenza a una squadra e lo spirito di comunità, valorizzando le potenzialità di ogni singolo studente. Grazie alla partnership con Plenitude, ad esempio, verrà introdotta la figura dell'"energy manager". Gli studenti che sceglieranno questo ruolo avranno il compito di identificare le migliori soluzioni per migliorare le prestazioni energetiche delle "finte" società sportive.
- **Accendi l'energia:** è un'iniziativa pensata con l'obiettivo di far conoscere alle nuove generazioni il mondo dell'energia da fotovoltaico, andando a creare occasioni di dialogo e apprendimento tra i banchi di scuola, attraverso l'utilizzo una piattaforma multimediale. Gli argomenti su cui si focalizza l'esperienza digitale hanno l'obiettivo di insegnare, ad esempio, cos'è l'energia da fonte solare, come funzionano e come si compongono gli impianti fotovoltaici, descrivere chi è il prosumer (ovvero consumatori che producono e consumano energia elettrica da fonti rinnovabili) e cos'è una comunità energetica. Al progetto, lanciato in via sperimentale, si sono iscritte 8 classi.
- **Buono, Semplice, Sostenibile con Eataly:** per contribuire a diffondere la cultura dell'efficienza energetica anche in cucina, è stata realizzata una serie di nuovi episodi del format "Buono, Semplice, Sostenibile" all'interno della partnership "Sentieri Sostenibili per Una Nuova Energia" insieme a Eataly. In collaborazione con Al.ta Cucina, network editoriale culinario, Plenitude ha realizzato una serie di video ricette per imparare a usare meglio l'energia in cucina e adottare buone abitudini, ad esempio scegliendo ingredienti di stagione e adottando piccoli accorgimenti, per essere più sostenibili in cucina.



EDUCAZIONE

- **Promozione dell'e-mobility su canali digitali:** Be Charge ha continuato a promuovere l'e-mobility e la sua evoluzione utilizzando diversi canali digitali: le rubriche sui canali social, il blog Be Charge e una newsletter bisettimanale dedicata. Sono stati infatti prodotti oltre 40 articoli distribuiti in quattro rubriche: "e-mobility tips", "e-mobility news", "e-mobility green travel" e "mondo Be Charge". Inoltre, sono state inviate più di 500 newsletter e Direct Email Marketing (DEM) contenenti materiali educativi destinati alla comunità di e-driver di Be Charge, che nel 2023 contava oltre 270.000 contatti profilati. Tra i contenuti prodotti, si segnalano le rubriche social e-mobility a scopo educativo tra cui "Falsi Miti", "Charge the question", "Elettriquiz", "E-mobility Tips" e "ABCharge", che hanno registrato oltre 9 milioni di impression social sui canali Facebook e Instagram, con una copertura di più di 4 milioni di utenti e oltre 20.000 click ai contenuti. Infine, nel 2023 è stata aperta la Community di Be Charge, all'interno della quale sono stati condivisi anche video tutorial a scopo educativo, al fine di spiegare il funzionamento delle infrastrutture di ricarica ai nuovi e-driver e fornire consigli aggiuntivi sul loro utilizzo anche ai più avvezzi.
- **Explore E-taly:** il 2023 ha segnato il debutto del primo gioco interattivo di Be Charge, Explore E-taly, un videogioco in pixel art inserito in una campagna integrata di *education* e comunicazione incentrata sulla mobilità elettrica.



PARTNERSHIP ED EVENTI

- **Primavera Sound:** Plenitude, per l'edizione 2023 del festival musicale Primavera Sound¹⁰², ha contribuito a rendere più efficienti dal punto di vista energetico tutti i palchi di Barcellona, Madrid e un palco di Porto, alimentandoli con energia elettrica certificata con garanzie di origine come prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili. Inoltre, in tutte e tre le città, Plenitude ha realizzato un'installazione che, grazie ad alcuni pannelli fotovoltaici disposti sulla sua superficie, ha permesso ai partecipanti di ricaricare smartphone e dispositivi elettronici con energia solare. Agli eventi di Barcellona e Madrid hanno partecipato un totale di 384.000 persone.
- **Opera Festival:** Nell'ambito del festival di Opera a Milo, alle pendici dell'Etna, Plenitude ha supportato la rigenerazione urbana donando alla cittadina un impianto fotovoltaico installato sulla struttura della biblioteca comunale, che contribuirà ad alimentare l'edificio con energia rinnovabile. Questo intervento si inserisce all'interno di un ampio progetto di riqualificazione dell'edificio che diventerà un Hub Creativo e i cui spazi verranno destinati ad aree di co-working e progettazione per la comunità di Milo, stimolando l'imprenditorialità locale al fine di generare nuovi posti di lavoro e benefici diffusi. Plenitude ha inoltre installato nell'area cittadina, colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici.

102 - Si prega di fare riferimento a <https://www.primaverasound.com/en/> per ulteriori informazioni sul festival musicale Primavera Sound.



PARTNERSHIP ED EVENTI

ci, e, ha fornito generatori solari per alimentare alcuni eventi specifici all'interno dell'Opera Festival. L'iniziativa è stata raccontata attraverso una web series, veicolata su Instagram e YouTube, realizzata insieme a Giuseppe Bertuccio d'Angelo, creatore di Progetto Happiness, progetto social dedicato alla ricerca della felicità. All'Opera Festival hanno partecipato circa 4.000 partecipanti.

- **C2C Festival:** in continuità con il 2022, al C2C Festival, evento torinese di musica avant-pop ed elettronica, Plenitude ha alimentato alcuni dei punti della *venue* con energia da fonti rinnovabili. Il festival ha visto la partecipazione complessiva di 35.000 persone.
- **Red Bull:** a giugno 2023 è stata siglata la partnership fra Plenitude e Red Bull, con l'obiettivo di studiare e sviluppare insieme un percorso che porterà l'azienda austriaca a migliorare le proprie prestazioni in termini di sostenibilità, sia presso la sua sede di Milano, sia durante tutti gli eventi organizzati e pianificati sul territorio italiano. In quest'ottica, nel 2023, Plenitude ha efficientato il Red Bull Cliff Diving di Polignano a Mare, in Puglia e il Red Bull 64 Bars di Scampia, a Napoli, grazie all'installazione di impianti fotovoltaici. Inoltre, nell'ambito di questa partnership, Plenitude si impegna ad offrire dei lasciti alle comunità più in difficoltà, come ad esempio l'impianto fotovoltaico installato in occasione dell'evento 64 Bars, che sarà lasciato a favore della Scuola elementare Alpi - Levi di Scampia.



- **MIMO (Milano Monza Motor Show):** partecipazione, tramite Be Charge, al Festival Motoristico Internazionale, ha offerto la possibilità di testare veicoli elettrici e scoprire la facilità della ricarica presso le proprie colonnine, con delle *gaming experience* pensate per il mondo della mobilità elettrica.
- **Electric days:** Plenitude, assieme a Be Charge, ha avviato una partnership per promuovere l'evento svoltosi a Roma, permettendo a chiunque di rimanere aggiornato sulle ultime novità del mondo della mobilità elettrica.



PARTNERSHIP ED EVENTI

- **Plenitude Senstation On Ice:** da inizio dicembre 2023 a inizio gennaio 2024, Plenitude è stata *title partner* di **Senstation On Ice**, il più grande percorso ghiacciato all'aperto d'Italia presso Piazza Duca d'Aosta a Milano per le festività natalizie, sostenuto da Grandi Stazioni Retail. La pista ghiacciata di 1.500 mq e oltre 130.000 luci a basso consumo, totalmente gratuita, è stata aperta a grandi e piccini.



Plenitude ha contribuito all'alimentazione dell'installazione fornendo energia elettrica certificata tramite garanzie d'origine di provenienza europea, immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili. Inoltre, grazie a un'esperienza di gioco, camminando o saltando su speciali piastrelle che producono energia elettrica in base ai movimenti compiuti su di esse, i visitatori hanno potuto contribuire ad alimentare l'illuminazione del grande albero presso la stazione. L'iniziativa si inserisce in un più ampio progetto per continuare a sostenere la rigenerazione urbana e sociale di uno dei luoghi più importanti di Milano con l'obiettivo di restituirlo alla collettività. Inoltre, i bambini e le loro famiglie hanno potuto donare giocattoli e libri, ancora in buono stato che, grazie alla collaborazione con **OBM Onlus**, sono stati raccolti presso il villaggio di Plenitude Senstation on Ice e donati all'**Ospedale Pediatrico Vittore Buzzi di Milano**. La stessa raccolta è avvenuta anche nelle stazioni di Napoli e Roma i giocattoli e libri raccolti sono stati donati alle **Case famiglia comunali di Roma** e alle **Case famiglia di Napoli**.

In futuro, Plenitude continuerà ad impegnarsi per diffondere la cultura dell'uso efficiente dell'e-

nergia, sviluppando campagne di comunicazione focalizzate, iniziative educative, avviando

nuove collaborazioni e partecipando ad eventi nel territorio.

5.2

Supporto alle comunità locali



TEMA MATERIALE	PERFORMANCE 2023	TARGET FUTURI
<p>SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI</p>	<p>Plenitude ha supportato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 iniziative di contrasto alla povertà energetica con Fondazione Banco dell'energia Ente Filantropico. Beneficiari: circa 1.700 nuclei familiari in condizione di fragilità economica e sociale • 5 iniziative di contrasto alla povertà educativa. Beneficiari: circa 3.000 minori e adolescenti appartenenti a famiglie in condizione di fragilità sociale <p>In anticipo rispetto all'obiettivo dichiarato per il 2025, attivazione di 2 giorni di volontariato remunerati all'anno a favore delle Persone Plenitude in Italia</p>	<p>Confermare l'impegno non profit nelle aree del contrasto alla povertà energetica e alla povertà educativa e promuovere nuove iniziative di inclusione a favore di soggetti che versano in stato di marginalità sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenere 2 giorni pro capite annui di permesso retribuito per attività di volontariato di impresa sul territorio italiano per tutte le persone Plenitude Italia • Estendere le attività di volontariato di impresa ai Paesi esteri in cui Plenitude opera attraverso le Società controllate • Ampliare la <i>short list</i> di associazioni aderenti al progetto anche attraverso la valutazione di proposte provenienti dalle persone Plenitude

In qualità di Società Benefit, Plenitude punta a **creare valore condiviso a favore delle comunità e dei territori in cui opera**, ispirandosi alle finalità di beneficio comune definite nel proprio Statuto societario. A tal fine, anche nel 2023, Plenitude ha supportato lo sviluppo di **pro-**

getti educativi per la diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia, ha sponsorizzato eventi di sensibilizzazione verso i temi della povertà alimentare e della mobilità elettrica, nonché sostenuto iniziative non profit di contrasto alla povertà energetica e alla povertà educativa.

**Circa
3,75 mln €
investiti in
iniziative a
supporto delle
comunità nel 2023**

LE INIZIATIVE DI PLENITUDE A SUPPORTO DELLE COMUNITÀ NEL 2023

DONAZIONI E LIBERALITÀ

L'IMPEGNO NON PROFIT DI PLENITUDE

Dalle prime tre finalità di beneficio comune contenute nello Statuto Societario di Plenitude, ossia diffondere la cultura dell'uso sostenibile dell'energia, offrire soluzioni e tecnologie per l'utilizzo responsabile dell'energia e promuovere la diversità e l'inclusione, discende anche l'impegno non profit di Plenitude orientato a contrastare la povertà educativa ed energetica e a favorire l'inclusione sociale.

In particolare, per povertà educativa si intende la privazione della possibilità per bambine/i e adolescenti di apprendere, sperimentare, sviluppare e far fiorire liberamente capacità, talenti e aspirazioni, per via della condizione di fragilità economica e sociale in cui versano le loro famiglie.

La povertà energetica, invece, si riferisce alla difficoltà da parte di individui e famiglie di accedere ai servizi energetici essenziali come riscaldamento, illuminazione, disponibilità di gas ed elettricità per cucinare un pasto caldo. In questo ambito Plenitude è attiva con Fondazione Banco dell'energia Ente Filantropico, avente come scopo sociale il contrasto alla povertà energetica sul territorio italiano. Nel corso del 2023, Plenitude ha aderito al Manifesto "Insieme per contrastare la povertà energetica" ed è entrata a far parte del CdA di Fondazione Banco dell'energia Ente Filantropico indicando come proprio componente l'Head of Sustainability & ESG.

Infine, l'impegno verso l'inclusione sociale, intesa come l'inserimento e/o il reinserimento nel tessuto socio-economico di persone svantaggiate in condizione di esclusione e marginalità sociale.

CONTRASTO ALLA POVERTÀ ENERGETICA

Nel corso del 2023, con Fondazione Banco dell'energia, Plenitude ha sostenuto numerose iniziative di contrasto alla povertà energetica a favore di circa 1.700 nuclei familiari in condizioni di fragilità economica e sociale. In particolare:

- **4 progetti di sostegno economico ed efficientamento energetico** a favore di 1.435 famiglie in 14 città italiane distribuite su tutto il territorio nazionale che prevedono il pagamento delle utenze (indipendentemente dall'operatore di riferimento), la sostituzione di lampadine e vecchi elettrodomestici con nuovi ad alta efficienza energetica e la formazione di Tutor per l'Energia Domestica (TED) che aiuteranno i beneficiari a diminuire i futuri costi in bolletta attraverso percorsi di consapevolezza sui consumi e di risparmio energetico.
- **5 comunità energetiche rinnovabili e solidali** nel Sud Italia che vedranno come beneficiarie 225 famiglie che vivono una condizione di fragilità economica. Le comunità energetiche solidali sostenute contribuiranno alla transizione energetica dei territori interessati e alla riduzione della spesa energetica a favore delle famiglie coinvolte.

CONTRASTO ALLA POVERTÀ EDUCATIVA

Nel corso del 2023, Plenitude ha supportato 5 iniziative sul territorio italiano a beneficio di circa 3.000 minori, ragazze e ragazzi appartenenti a famiglie che vivono

DONAZIONI E LIBERALITÀ

in condizione di vulnerabilità economica e sociale. In particolare:

- **La casa di Sam o dell'amicizia e il Centro di aggregazione giovanile Icaro:** Il progetto promosso da Martinengo Società cooperativa sociale¹⁰³ prevede attività di centro diurno, centro di aggregazione giovanile e assistenza domiciliare educativa che si sviluppano in diverse attività: preparazione e consumazione dei pasti quotidiani, percorsi di sostegno allo studio, attività ludico-ricreative, sportive ed espressive e accompagnamento in terapia. I destinatari del progetto sono giovani in stato di fragilità sociale ed economica della zona sud-est di Milano. Il progetto a fine dicembre 2023 aveva raggiunto già 237 ragazze e ragazzi.
- **Borse del cuore:** L'iniziativa promossa da Fondazione Francesca Rava – NPH Italia ETS¹⁰⁴ supporta 15 ragazze e ragazzi tra i 14 e i 22 anni in stato di marginalità sociale. Le Borse del Cuore sono un percorso di scoperta del sé e delle proprie capacità, di formazione e orientamento, guidato da tutor personali e finalizzato alla ripresa degli studi e/o all'inserimento lavorativo.
- **Energie ri-generative:** Il progetto promosso da Farsi Prossimo Onlus s.c.s.¹⁰⁵ contribuisce a prevenire e contrastare forme di povertà educativa e dispersione scolastica sul territorio di Milano e dell'hinterland. L'iniziativa supporta il percorso formativo di circa 350 ragazze e ragazzi tra i 10 e i 17 anni, guidandoli nell'acquisizione di un metodo di studio funzionale alla riuscita scolastica, promuovendo spazi e occasioni di incontro che favoriscano la socializzazione e l'aggregazione, rafforzando le loro competenze emotive e relazionali. A gennaio 2024 l'iniziativa aveva già raggiunto 250 beneficiari.
- **"Le Case del sorriso e la Casa ritrovata":** I progetti "Le Case del sorriso" nelle periferie di Napoli, Bari, Siracusa e Milano e la comunità educativa "La Casa ritrovata" di Faenza promossi da CESVI Fondazione Onlus¹⁰⁶ hanno l'obiettivo di coinvolgere circa 1.700 minori di famiglie in stato di fragilità economica e sociale. In particolare, Plenitude ha supportato i percorsi per lo sviluppo di competenze informatiche, linguistiche, sportive; i percorsi di sostegno educativo e scolastico, di orientamento e di formazione professionale; i percorsi culturali e ambientali e i laboratori di psicomotricità.
- **Progetto con Fondazione L'Albero della Vita ETS¹⁰⁷** che coinvolge 600 ragazze e ragazzi tra i 6 e i 15 anni appartenenti a famiglie che versano in una condizione di povertà e con difficoltà d'inclusione sociale, delle periferie di Milano, Genova, Perugia, Napoli, Catanzaro e Palermo. Il progetto si articola sui percorsi di supporto allo studio e alla socializzazione, di discipline STEM (Scienza, Tecnologia, Ingegneria e Matematica) ed educazione digitale, e di Cultura e Territorio, garantendo ai beneficiari l'accesso ad attività educative, culturali e ludico-ricreative qualificanti altrimenti non accessibili.

103 - Si prega di fare riferimento a <https://cooperativamartinengo.it/coopm/> per ulteriori informazioni.

104 - Si prega di fare riferimento a <https://www.nph-italia.org/home/> per ulteriori informazioni.

105 - Si prega di fare riferimento a <https://farsiprossimo.it/> per ulteriori informazioni.

106 - Si prega di fare riferimento a <https://www.cesvi.org/> per ulteriori informazioni.

107 - Si prega di fare riferimento a <https://www.alberodellavita.org/> per ulteriori informazioni.

DONAZIONI E LIBERALITÀ

INIZIATIVA "INSIEME FACCIAMO LA DIFFERENZA"

Nel novembre 2023, in prossimità della Giornata nazionale della Colletta Alimentare, Plenitude ha promosso l'iniziativa "Insieme facciamo la differenza" con Fondazione Banco Alimentare Onlus¹⁰⁸ coinvolgendo i clienti iscritti al Programma loyalty "Plenitude Insieme" che, senza alcun impegno economico, hanno avuto la possibilità di manifestare il proprio supporto con un click sul sito "insieme.eniplenitude.com". Grazie ai 68.770 clienti Plenitude che hanno supportato l'iniziativa, Plenitude ha effettuato un'erogazione liberale a favore di **Banco Alimentare** che ha consentito di coprire i costi per il **recupero e la distribuzione di alimenti pari a 300.000 pasti** (un "pasto" corrisponde a un mix di 500 gr di alimenti in base ai Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana - LARN).

DONAZIONE IN FAVORE DELLA REGIONE GRECA DELLA TESSAGLIA

Nel settembre 2023, una devastante alluvione provocata dalla "Tempesta Daniel" si è abbattuta sulla regione centrale greca della Tessaglia, zona in cui opera Zenith, controllata da Plenitude, causando vittime, allagamenti, frane, crolli di strade e ponti, e lasciando interi villaggi senza acqua né luce. Zenith, riconoscendo gli effetti devastanti del ciclone e i bisogni della popolazione, nell'ambito delle sue attività non profit, ha sostenuto la Regione Tessaglia con una **donazione di 18 alloggi prefabbricati e modulari Isobox** a favore delle famiglie colpite.

INIZIATIVE DI SVILUPPO LOCALE

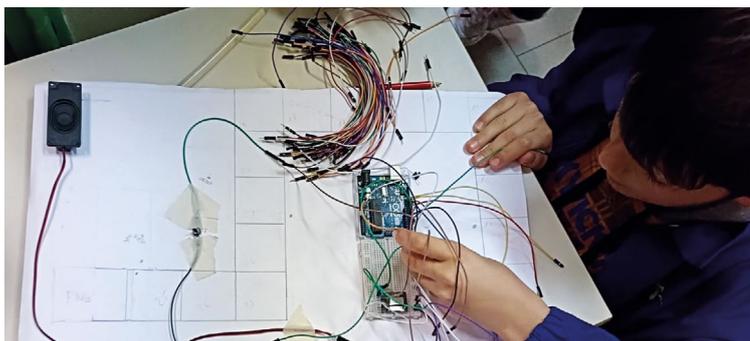
Nei territori in cui Plenitude opera con i suoi impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, nel 2023 sono state finanziate attività di diversificazione economica, tra cui interventi di efficientamento energetico degli edifici comunali, di riqualificazione urbana e di illuminazione pubblica.

PROGETTO "PIÙ CONOSCO, MENO CONSUMO"

Plenitude, in collaborazione con FEEM (Fondazione Eni Enrico Mattei), Eni Scuola e ANP (Associazione nazionale dirigenti pubblici e alte professionalità della scuola, già Associazione Nazionale Presidi), ha realizzato il progetto "Più conosco, meno consumo", rivolto alle scuole primarie e finalizzato alla diffusione e promozione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia attraverso l'innovazione digitale e l'educazione all'utilizzo di strumenti digitali. Le alunne e gli alunni coinvolti ricevono una formazione specifica che prevede percorsi formativi appositamente creati sui temi dell'innovazione digitale (dal *coding* di base alla programmazione di schede Arduino) e della sostenibilità energetica (dall'uso efficiente delle risorse alla mobilità elettrica, dalla sostenibilità all'etica del digitale), con un approccio formativo alle STEAM di tipo Socio-pedagogico, al Pensiero computazionale, al *coding* e alla Robotica di base. Attraverso la conoscenza del linguaggio informatico, la progettazione degli algoritmi, la programmazione di schede Arduino, la cultura del dato, l'Intelligenza Artificiale Generativa,

INIZIATIVE DI SVILUPPO LOCALE

le classi coinvolte sono chiamate a ideare un gioco, chiamato "EcoGioco", che prevede un percorso a ostacoli sui temi della sostenibilità energetica e digitale. Alla fine del percorso gli studenti producono artefatti analogici o digitali su quanto realizzato durante tutto il periodo formativo ed elaborano un manifesto sulla sostenibilità ambientale e digitale. Il progetto, che nell'anno scolastico 2022/2023 ha coinvolto 952 bambine e bambini di 17 istituti di 7 province italiane, è stato rinnovato anche nell'anno scolastico 2023/2024 ed esteso a 27 scuole primarie di 12 Province italiane (Torino, Milano, Firenze, Roma, Napoli, Potenza, Foggia, Bari, Messina, Palermo, Sud Sardegna e Cagliari) coinvolgendo circa 1.800 alunni e 140 docenti.



Progetto "Più conosco, meno consumo" - Esempio di attività formativa con scheda Arduino di una classe aderente al progetto (fonte: archivio ANP).

SPONSORIZZAZIONI PER IL TERRITORIO

- **Banco alimentare:** sponsorizzazione della XXVII edizione della Giornata Nazionale della Colletta Alimentare (GNCA), svoltasi il 18 novembre 2023, evento nazionale che prevede la raccolta di generi alimentari a lunga conservazione per le persone in difficoltà presso i punti vendita aderenti della Grande Distribuzione Organizzata. Le 7.350 tonnellate di prodotti a lunga conservazione raccolti dagli oltre 140.000 volontari sono stati distribuiti a più di 7.500 strutture caritative convenzionate con Banco Alimentare in tutta Italia. Plenitude ha deciso di sostenere la GNCA per la sua forte valenza educativa attraverso la sensibilizzazione al tema della povertà alimentare e al richiamo ai valori della condivisione, della solidarietà, della gratuità e della carità.
- **Imola green:** giunta alla sua seconda edizione, è una manifestazione interamente dedicata alle tematiche della Mobilità Green e si pone l'obiettivo di educare e incentivare le persone ad utilizzare in totale sicurezza un mezzo elettrico nei centri città, fin dalla giovane età, apprendendo le nozioni di guida e di gestione del mezzo tramite anche la presenza di tecnici federali FMI e altri esperti specializzati. Un evento che ha abbracciato sostenibilità, sicurezza stradale, formazione e i giovani, dedicato alle famiglie, agli utenti di bicicletta e a potenziali clienti di mezzi per la mobilità dolce, ma anche ad appassionati di moto e specialisti del settore. È stata organizzata un'area espositiva, nella quale si sono susseguiti trial, minicross, e-scooter, monopattini, moto elettriche stradali, moto *off-road*, ebike, *pit-bike* elettriche e auto elettriche, oltre a uno spazio *talk* e a una parte di *entertainment* con la presenza di *track food* ed esibizioni artistico-musicali rivolte al pubblico e a cui Be Charge ha partecipato con le sue soluzioni di ricarica elettrica.

FOCUS ON



Nel 2023 Plenitude ha promosso l'iniziativa **Plenitude Academy**, in partnership con Generation Italy, organizzazione no-profit indipendente fondata nel 2014 da McKinsey & Company, finalizzata alla **formazione e accompagnamento al lavoro di giovani e adulti** (18-39 anni) che vogliono intraprendere o reinventare una carriera nel mondo delle energie rinnovabili. Il programma mira da un lato a combattere la disoccupazione giovanile, dall'altro a soddisfare la crescente richiesta di installatori qualificati di impianti fotovoltaici.

Il percorso formativo, gratuito per i beneficiari e finanziato interamente da Plenitude, si compone di lezioni su 8 settimane in formula ibrida: 5 settimane online e 3 settimane in laboratorio. La didattica, intensiva, pratica ed esperienziale, è focalizzata sulla acquisizione di competenze tecniche, comportamentali, attitudinali, e trasversali.

Al termine della formazione è data la possibilità ai Technical Partner Plenitude di contattare i partecipanti e valutarne l'assunzione e viene garantito a tutti i partecipanti al programma almeno un colloquio di lavoro. Il progetto prevede una fase pilota con l'avvio di 5 classi nelle principali città italiane per un totale di oltre 100 partecipanti, tra fine novembre 2023 e marzo 2024.

A gennaio 2024, erano già state raccolte oltre 400 candidature e avviate 3 classi nelle città di Roma, Napoli e Milano per un totale di 50 studenti. Il progetto è monitorato costantemente al fine di fornire un'analisi dettagliata dei risultati per valutare l'efficacia complessiva del programma e stabilire eventuali espansioni e sviluppi futuri.

Nel 2023 è ripartito il Progetto Volontariato con l'obiettivo di contribuire in prima persona ad avere un impatto positivo sulla società, le comunità e le persone e sull'ambiente. Il progetto permette alle persone Plenitude di usufruire di 2 giornate di permesso retribuito l'anno per svolgere attività di volontariato presso una delle Associazioni individuate in una *short list*. Le Associazioni sono state valutate secondo criteri di coerenza rispetto ai valori, alla mission e alla strategia di sostenibilità di Plenitude, impegno e collegamento con gli SDG sui quali Plenitude si impegna concretamente a dare un contributo, capillarità sul territorio e rispetto del D.Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza.

L'azienda ha definito con ogni associazione le attività che i vo-

lontari potranno svolgere, dalle giornate in piazza al volontariato di competenza, per mettere il *know-how* delle proprie risorse a disposizione di persone in condizione di fragilità.

Il Progetto è partito già negli ultimi mesi dell'anno con due diverse opportunità: la giornata "In Farmacia per i bambini" organizzata da Fondazione Rava il 17 novembre e il Pandottone di AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla) in diverse piazze italiane il 15 dicembre.

Il Progetto, che aveva visto una prima edizione pilota nel 2018 con una giornata di permesso retribuito e una Associazione, grazie ai *feedback* ricevuti dalle persone Plenitude oggi evolve e si inserisce nella strategia di valorizzazione della crescita sostenibile

delle persone Plenitude e delle comunità in cui l'azienda opera. L'iniziativa, lanciata a novembre 2023, ha già coinvolto un centinaio di persone e oltre ad un gesto di valore, si è rivelata un'opportunità per conoscere da vicino le realtà no profit rafforzando allo stesso tempo il benessere personale e il lavoro di squadra.

Per il 2024 l'obiettivo è ampliare il numero di associazioni in *short list* ed estendere il progetto anche all'estero. Infine, in occasione della festa aziendale di fine anno, in Plenitude è stata lanciata un'iniziativa di solidarietà globale per la raccolta di generi alimentari e prodotti per il *personal care* e *baby care* da donare ad Associazioni sul territorio. In Italia, quanto raccolto è stato donato a Banco Alimentare e a Croce Rossa Italiana.

Nota metodologica

Principi e criteri di reporting

Il Report di Sostenibilità di Plenitude, pubblicato volontariamente con cadenza annuale, ha l'obiettivo di descrivere gli impatti di sostenibilità materiali per Plenitude e per i suoi principali stakeholder. A partire dall'esercizio 2023, Plenitude ha deciso di integrare la Relazione di Impatto, redatta nel rispetto della Legge n.208 del 28 dicembre 2015 in quanto Società Benefit. Il Report di Sostenibilità e Relazione di Impatto 2023 pertanto ad oggi rendiconta le modalità di gestione delle tematiche materiali, le policy, le attività svolte, i principali risultati raggiunti e gli impatti generati nel corso dell'anno, nonché gli impegni futuri correlati alle tematiche

di sostenibilità rilevanti per l'organizzazione e alle finalità di beneficio comune inscritte nel proprio Statuto.

Il documento approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Plenitude in data 12 marzo 2024 è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards 2021) del Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "In accordance with", al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute. Il GRI rappresenta, ai fini della predisposizione della relazione annuale richiesta alle Società Benefit, lo "Standard di valuta-

zione esterno" utilizzato per la valutazione dell'impatto generato, in conformità alle disposizioni di cui agli Allegati 4 e 5 della normativa sulle Società Benefit.

All'interno del paragrafo "[GRI Content Index e lista dei KPI aggiuntivi](#)" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate, nonché una lista degli ulteriori KPI rendicontati. Il presente documento è stato sottoposto a Revisione Limitata (Limited Assurance) da parte di una società di revisione indipendente, in forma volontaria.

Indicatori di performance

I dati e le informazioni riportati nel documento, sono stati selezionati sulla base di un'analisi di materialità che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Plenitude e per i suoi stakeholder (per approfondimenti si veda il capitolo "[Analisi di materialità](#)"). Il perimetro degli indicatori di performance è allineato con gli obiettivi prefissati dalla Società e rappresenta i

potenziali impatti delle attività gestite da Plenitude.

I dati e le informazioni si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 (si riportano, inoltre, le performance relative al 2022 e al 2021 a fini comparativi) e costituiscono la migliore rappresentazione possibile delle performance in base alla disponibilità di dati

al momento della redazione del presente documento. La maggior parte dei dati quantitativi utilizzati per l'elaborazione dei KPI sono gestiti tramite specifici software aziendali, che ne consentono la raccolta ed aggregazione automatica. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "[Metodologie di calcolo](#)".

Perimetro

I dati e gli indicatori di performance rappresentano la quota parte dei KPI rendicontati a livello consolidato da Eni nella propria Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DNF) e Report di Sostenibilità (Eni for) 2023, considerando le Società italiane ed estere consolidate al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione (ove non diversamente specificato).

Per quanto riguarda i dati relativi alle tematiche di salute e sicurezza, ambiente e consumi energetici viene adottato il criterio di rendicontazione dell'operatore ovvero vengono rendicontati i valori al 100% negli asset su cui Plenitude ha il controllo operativo, ad esclusione delle emissioni evitate che vengono rendicontate su base equity¹⁰⁹.

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

sostenibilita@eniplenitude.com

¹⁰⁹ - Secondo questo approccio, le emissioni evitate vengono contabilizzate in base alla quota di partecipazione in ciascun asset, sia esso operato da Plenitude o da terzi.

Metodologie di calcolo

VALORE ECONOMICO

Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività. Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito ("valore economico distribuito"), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto.

GOVERNANCE

FORMAZIONE ANTICORRUZIONE

Formazione erogata attraverso le seguenti modalità: *e-learning*, *workshop* generali e *job specific training*.

PAY RATIO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO VS MEDIANA DIPENDENTI

Sono riportati i *pay ratio* tra la remunerazione dell'Amministratore Delegato di Plenitude e la remunerazione mediana dei dipendenti Italia e a livello globale, calcolati sia in riferimento alla remunerazione fissa sia alla remunerazione totale. La remunerazione totale comprende le componenti retributive monetarie fisse e variabili, il valore fiscalmente imponibile delle azioni attribuite nel 2020 e assegnate nel 2023 e i benefit valorizzati.

CLIMA ED EMISSIONI

CAPACITÀ INSTALLATA DA FONTI RINNOVABILI

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

EMISSIONI GHG

Emissioni Scope 1: sono le emissioni direttamente generate da fonti proprie o controllate dalla Società. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO₂, CH₄ e N₂O. Il Global Warming Potential utilizzato per la conversione in CO₂ equivalente è 25 per il CH₄ e 298 per l'N₂O, come da IPCC, 4AR. Il calcolo delle emissioni deriva dalla stima dei dati di attività (es. combustibile consumato distanza percorsa), e dai fattori di emissione, coerentemente con il Regolamento EU-ETS 2018/2066: tabella dei parametri standard nazionali per l'anno in corso e con l'API Compendium.

Emissioni Scope 2

- **Location Based:** sono le emissioni di GHG indirette relative alla generazione di energia elettrica e calore acquistati da terzi e consumati negli asset della compagnia. Le emissioni di GHG indirette comprendono i seguenti gas: CO₂, CH₄ e N₂O. Il Global Warming Potential utilizzato per la conversione in CO₂ equivalente è 25 per il CH₄ e 298 per l'N₂O (IPCC, 4AR). Il calcolo delle emissioni deriva dall'energia elettrica acquistata e dai fattori di emissione IEA, che considerano il mix energetico medio dei Paesi di provenienza.
- **Market based:** si applica un criterio basato su dati specifici relativi alla fornitura di energia di ogni società. In assenza di dati specifici si utilizza il fattore emissivo del Paese in cui ricade l'installazione in linea con l'approccio Location Based.

Emissioni Scope 3: sono le emissioni di GHG indirette legate alla catena di valore di Plenitude. Sulla base del Protocollo GHG del WBCSD/WRI, del Corporate Value Chain (Scope 3) accounting and reporting Standard e dello standard IPIECA, le emissioni indirette di GHG di Scope 3 sono suddivise in 15 categorie. Per Plenitude vengono considerate le emissioni legate al consumo del gas venduto ai clienti (categoria 11) e quelle legate alla produzione dell'energia elettrica del segmento retail (categoria 3). Per il calcolo di tali emissioni vengono utilizzati, relativamente all'energia elettrica acquistata, i fattori residual mix tratti da European Residual Mixes 2022, Information reported by national Competent Bodies; Association of Issuing Bodies (AIB); Eurostat e i fattori ufficiali nazionali ISPRA per il consumo di gas.

EMISSIONI GHG EVITATE

Riferite alla produzione di **energia da fonti rinnovabili**: il calcolo viene effettuato utilizzando dei fattori di emissione specifici per Paese, in accordo con le "Metodologie per la stima delle emissioni di gas serra" di Eni, basata sulle *best practice* internazionali in materia (es WBCSD/WRI GHG Protocol per le metodologie e IEA per i fattori di emissione).

Riferite a interventi di **riqualificazione energetica**:

- **CappottoMio**: 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 CO₂ in kg/m² 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 tiene conto dei risparmi relativi agli anni precedenti).
- **Energy Performance Contract (EPC)**: 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.
- **Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**: 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.

Riferite ai **servizi di mobilità elettrica**: 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 ICE italiano (autoveicoli a combustione interna) è possibile stimare un risparmio di 0.116 kg di CO₂ 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.

SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

BIODIVERSITÀ

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

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

Le fonti utilizzate per il censimento delle aree protette e delle KBA sono rispettivamente il "World Database on Protected Areas" e il "World Database of Key Biodiversity Areas", dati messi a disposizione di Eni nel quadro dell'adesione alla Proteus Partnership di UNEP-WCMC.

Ci sono alcune limitazioni da considerare quando si interpretano i risultati di questa analisi:

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

PERSONE

DATI ORGANICO

Numero di dipendenti espressi come Headcount (HC) al 31 dicembre.

PAY RATIO

Il **pay ratio di genere per la retribuzione fissa e totale** è calcolato come media ponderata dei rapporti tra la retribuzione media della popolazione femminile e maschile a parità di livello di ruolo e fascia di età.

Il gender "**pay ratio raw**" è calcolato come rapporto tra la remunerazione media della popolazione femminile e la remunerazione media di quella maschile per la singola qualifica e per la popolazione complessiva.

**RELAZIONI
INDUSTRIALI**

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

ANZIANITÀ LAVORATIVA

Numero medio degli anni lavorati dal personale dipendente presso Plenitude.

ORE DI FORMAZIONE

Ore erogate ai dipendenti Plenitude tramite percorsi formativi (aula e *online*). Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero medio di dipendenti nell'anno.

TASSO DI TURNOVER

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

SICUREZZA

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

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

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

Tabella di raccordo fra temi di sostenibilità e finalità di beneficio comune

PILASTRI DEL MODELLO ESG PLENITUDE	TEMA DI SOSTENIBILITÀ	FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE	AREA DI IMPATTO (LEGGE 208)
GOVERNANCE	Cybersecurity & Data protection		Governo di impresa
	Condotta dell'Impresa		Governo di impresa
CLIMA ED EMISSIONI	Cambiamento climatico	Soluzioni e tecnologie per l'uso responsabile dell'energia	Altri portatori di interesse Ambiente
	Relazioni con i clienti	Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto	Altri portatori di interesse
	Innovazione & Digitalizzazione	Soluzioni e tecnologie per l'uso responsabile dell'energia	Altri portatori di interesse Ambiente
		Centralità del cliente e approccio trasparente e corretto	
	Gestione responsabile della catena di fornitura		Altri portatori di interesse
	Economia circolare e gestione dei rifiuti		Ambiente
Biodiversità ed ecosistemi		Ambiente	
PERSONE	Parità di trattamento e opportunità per tutti	Promozione della diversità e dell'inclusione	Lavoratori Altri portatori di interesse
	Salute e sicurezza sul lavoro		Lavoratori Altri portatori di interesse
	Sviluppo e benessere delle persone	Promozione della diversità e dell'inclusione	Lavoratori
COMUNITÀ	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	Altri portatori di interesse Ambiente
	Supporto alle comunità locali		Altri portatori di interesse Ambiente

Temi materiali e relativi impatti

SDG	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE
GOVERNANCE	 CONDOTTA DELL'IMPRESA	Operare secondo principi di integrità, etica professionale e onestà, predisponendo adeguati presidi di controllo interno per garantire rapporti di fiducia con tutti gli stakeholder.
	 CYBERSECURITY E DATA PROTECTION	Consolidare i presidi a salvaguardia della privacy e della sicurezza dei dati aziendali, favorendo la tracciabilità e la trasparenza dei dati e delle informazioni.
CLIMA ED EMISSIONI	    CAMBIAMENTO CLIMATICO	Promozione di prodotti e servizi per ridurre le emissioni di gas a effetto serra, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di neutralità carbonica e alla transizione energetica.
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	 INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Investire in attività di innovazione per anticipare le richieste del mercato e i futuri sviluppi normativi. Incentivare l'evoluzione tecnologica digitale.
	   RELAZIONI CON I CLIENTI	Mantenimento di un coinvolgimento diretto e di un dialogo costante con i clienti al fine di costruire rapporti corretti, trasparenti e di fiducia e garantire un elevato livello di soddisfazione. La qualità delle soluzioni offerte rappresenta un prerequisito fondamentale per la soddisfazione dei clienti.
	 GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Improntare i processi di acquisto e i rapporti con i fornitori su comportamenti orientati al pieno rispetto della legalità, trasparenza e secondo i principi di sostenibilità sociale e ambientale.

IMPATTI	TIPOLOGIA DI IMPATTO
Impatto positivo: Creazione di valore economico nei territori di presenza con investimenti e pagamento di tasse.	ATTUALE
Impatto negativo: Episodi di corruzione e condotta illecita (es. evasione fiscale, antitrust) con possibili ripercussioni su mercato e imprese.	POTENZIALE
Impatto positivo: Tutela della sicurezza informatica e della privacy dei clienti nei Paesi in cui Plenitude opera.	ATTUALE
Impatto negativo: Perdita di dati e informazioni sensibili di dipendenti, clienti, partner, ecc.	POTENZIALE
Impatto positivo: Riduzione delle emissioni climalteranti attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili; • attività di compensazione dei consumi di gas dei clienti attraverso acquisti di crediti di carbonio e dei consumi di energia elettrica non coperti dalla produzione da fonti rinnovabili di Plenitude, attraverso acquisiti di garanzie d'origine; • offerta di soluzioni per l'efficiamento energetico di case e imprese e soluzioni per la mobilità elettrica. 	ATTUALE
Impatto negativo: Produzione di emissioni climalteranti nello svolgimento delle proprie attività o lungo la catena del valore.	ATTUALE
Impatto positivo: Efficientamento dei processi interni e realizzazione di prodotti e servizi all'avanguardia, grazie all'utilizzo di tecnologie digitali innovative e investimenti in ricerca e sviluppo.	ATTUALE
Impatto negativo: Insoddisfazione dei clienti dovuta alla mancata disponibilità di prodotti e servizi tecnologicamente avanzati, a causa di bassi investimenti di Plenitude.	POTENZIALE
Impatto positivo: Incremento della soddisfazione dei clienti grazie all'offerta di prodotti e servizi di qualità, compresi i canali di ascolto e di <i>customer care</i> .	ATTUALE
Impatto negativo: Possibili disservizi ai clienti nella gestione dei contratti e mancanza di adeguati servizi di assistenza.	POTENZIALE
Impatto positivo: Diffusione di principi e buone pratiche di maggiore sostenibilità ambientale e sociale attraverso il coinvolgimento di fornitori e partner della filiera.	ATTUALE
Impatto negativo: Possibili violazioni dei diritti dei lavoratori e impatti ambientali negativi delle aziende della catena di fornitura.	POTENZIALE

		<p>ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI</p>	<p>Applicare i principi dell'economia circolare nella gestione operativa del business, riducendo l'utilizzo di risorse naturali, anche attraverso la corretta gestione dei rifiuti prodotti.</p>
<p>PERSONE</p>		<p>BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI</p>	<p>Promuovere strategie di riduzione degli impatti sull'ambiente e sulla biodiversità attraverso misure e presidi per la conservazione e la tutela degli ecosistemi.</p>
	<p>SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE</p>	<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>  <p>4 QUALITY EDUCATION</p>  <p>5 GENDER EQUALITY</p>  <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> 	<p>Investire nello sviluppo e aggiornamento continuo, cercando di attrarre e trattenere talenti, creando inoltre le condizioni per il benessere di tutti i lavoratori. Garantire l'equilibrio vita-lavoro attraverso piani di welfare in grado di soddisfare le loro esigenze.</p>
	<p>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</p>	<p>PARITÀ DI TRATTAMENTO E OPPORTUNITÀ PER TUTTI</p>	<p>Tutelare la salute e la sicurezza delle persone e degli asset, garantendo l'integrità psicofisica e l'incolumità sul luogo di lavoro dei dipendenti e dei contrattisti e assicurando l'efficienza e l'efficacia degli asset.</p> <p>Garantire un ambiente di lavoro inclusivo, che incentivi il rispetto e il valore della diversità di ognuno, ripudiando qualsiasi comportamento discriminatorio. Garantire l'equilibrio vita privata-lavoro dei dipendenti attraverso un piano di welfare in grado di soddisfare le esigenze dei lavoratori.</p>
<p>COMUNITÀ</p>	<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>  <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> 	<p>DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA</p>	<p>Diffusione della cultura per un uso più sostenibile dell'energia, valorizzando il ricorso ad energia da fonti rinnovabili ed educando ad un consumo energetico consapevole ed efficiente.</p>
	<p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>  <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p> 	<p>SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI</p>	<p>Sviluppare iniziative a supporto delle comunità locali, anche attraverso rapporti con Associazioni e Autorità.</p>

Impatto positivo: Riduzione dell'utilizzo delle risorse naturali attraverso l'impiego di pratiche e processi volti al riciclo e al recupero.	ATTUALE
Impatto negativo: Impatti ambientali (es. eccessivo consumo di risorse naturali, inquinamento del suolo e/o della risorsa idrica e/o dell'aria) dovuti alla non corretta gestione dei rifiuti.	POTENZIALE
Impatto positivo: Tutela della biodiversità e degli ecosistemi nei siti nei quali sono presenti impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili grazie all'applicazione di approfondite analisi di impatto ambientale e di procedure di intervento.	ATTUALE
Impatto negativo: Perdita di biodiversità causata da una mancata applicazione di analisi di impatto ambientale dei siti nei quali costruire impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.	POTENZIALE
Impatto positivo: Accrescimento delle competenze delle persone di Plenitude e miglioramento delle opportunità di carriera attraverso attività di formazione continua e <i>retention</i> dei talenti. Aumento del benessere grazie allo sviluppo di adeguati piani di welfare.	ATTUALE
Impatto negativo: Possibile formazione inadeguata delle persone di Plenitude, non rispetto delle norme contrattuali, precarietà del posto di lavoro e scarsa attenzione al benessere con conseguente perdita di risorse.	POTENZIALE
Impatto positivo: Minimizzazione del rischio di incidenti e di infortuni grazie all'impegno nelle attività di formazione, prevenzione e sensibilizzazione sulle tematiche di salute e sicurezza nonché nell'accrescimento della cultura della sicurezza in Plenitude.	ATTUALE
Impatto negativo: Infortuni e/o malattie professionali e/o danni alla salute dovuti al mancato rispetto delle normative di salute e sicurezza, guasti e/o malfunzionamento di strutture e asset aziendali.	POTENZIALE
Impatto positivo: Miglioramento della soddisfazione dei dipendenti grazie allo sviluppo di adeguati piani di tutela delle pari opportunità e di inclusione sociale.	ATTUALE
Impatto negativo: Presenza di casi di discriminazione dovuta ad una scarsa diffusione della cultura dell'inclusione e mancate opportunità di confronto derivanti dall'integrazione delle diversità.	POTENZIALE
Impatto positivo: Rendere più consapevole ed efficiente il consumo energetico, riducendone lo spreco tramite la diffusione della cultura per un uso più sostenibile dell'energia.	ATTUALE
Impatto negativo: -	
Impatto positivo: Incentivare lo sviluppo sostenibile del territorio, anche attraverso la gestione dei rapporti con Associazioni e Autorità.	ATTUALE
Impatto negativo: Impatti negativi sulle comunità locali dovuti allo sfruttamento delle risorse naturali (acqua, suolo) e alla loro possibile non equa compensazione.	POTENZIALE

Tabelle di performance

Governance

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO¹¹⁰

		2021	2022	2023
Valore economico generato	(mln €)	7.384	12.753	11.133
Valore economico distribuito		7.021	12.212	10.849
di cui: costi operativi		6.616	11.816	10.237
di cui: salari e stipendi per i dipendenti		149	259	233
di cui: pagamenti ai fornitori di capitale		217	56	104
di cui: pagamenti alla Pubblica Amministrazione		39	81	275
Valore economico trattenuto		363	541	284

COMPONENTI DEGLI ORGANI DI GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

		2021	2022	2023
Membri del CdA	(numero)	5	5	5
Per ruolo	(numero)			
esecutivi		1	1	1
non esecutivi		4	4	4
indipendenti		0	0	0
non indipendenti		5	5	5
Per fasce d'età	(%)			
per fascia d'età under 30		0	0	0
per fascia d'età 30-50		60	40	20
per fascia d'età over 50		40	60	80
Membri del CdA donne	(numero)	3	3	2
Riunioni annue del CdA	(numero)	12	16	12
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	95	100	95
Presenza donne nell'Organo di Controllo	(%)	40	40	40

110 - Ai dati del valore economico generato del 2022 sono state apportate modifiche marginali per allineamento con quanto pubblicato nel Bilancio di Esercizio Plenitude 2022 approvato.

PAY RATIO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO VS MEDIANA DIPENDENTI

2022 **2023**

		2022	2023
Dipendenti Italia	(numero)		
Rapporto tra la remunerazione fissa dell'AD/DG e la retribuzione fissa mediana dei dipendenti		11	13
Rapporto tra la remunerazione totale dell'AD/DG e la retribuzione totale mediana dei dipendenti		20	25
Tutti i dipendenti	(numero)		
Rapporto tra la remunerazione fissa dell'AD/DG e la retribuzione fissa mediana dei dipendenti		11	14
Rapporto tra la remunerazione totale dell'AD/DG e la retribuzione totale mediana dei dipendenti		21	26

SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

2021 **2022** **2023**

		2021	2022	2023
Interventi di audit	(numero)	3	6	10
Audit a programma		2	5	9
Audit spot		0	0	0
Follow-up		1	1	1
Interventi di audit con verifiche anticorruzione		0	2	5
Interventi di audit su processi che contribuiscono agli obiettivi SDG		0	5	9
E-learning per figure manageriali		1	1	2
E-learning per altre risorse		1	1	2
Workshop generale		3	5	4
Job specific training		6	2	4

**SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO
E GESTIONE DEI RISCHI**

		2021	2022	2023
Fascicoli di segnalazioni aperti nell'anno suddivisi per processo oggetto della segnalazione:	(numero)	2	3	3
Approvvigionamenti		0	0	0
Risorse umane		1	2	1
Manutenzione		0	0	0
Commerciale		1	1	1
Logistica materie prime e prodotti		0	0	0
HSE		0	0	0
Altro (security, operations, portfolio management e trading)		0	0	1
Fascicoli di segnalazioni chiusi nell'anno suddivisi per esito dell'istruttoria, di cui:		2	3	2
Fondati		0	0	1
di cui: afferenti il rispetto dei diritti umani		0	0	0
Parzialmente fondati		0	0	0
di cui: afferenti il rispetto dei diritti umani		0	0	0
Non fondati		1	1	0
di cui: afferenti il rispetto dei diritti umani		1	1	0
Non accertabili		0	0	0
di cui: afferenti il rispetto dei diritti umani		0	0	0
Not applicable		0	1	1
di cui: afferenti il rispetto dei diritti umani		0	1	0

**NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI CHE HANNO
RICEVUTO FORMAZIONE IN MATERIA DI
ANTICORRUZIONE**

		2021	2022	2023
TOTALE	(numero)	1.091	2.194	1.624
Dirigenti		40	76	78
Quadri		328	737	498
Impiegati		723	1.365	981
Operai		0	16	67

Clima ed Emissioni

EMISSIONI ED ENERGIA		2021	2022	2023
Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	(tonnellate di CO ₂ eq.)	4.907 ¹¹¹	4.869	4.203
Emissioni indirette di GHG (Scope 2) Location-based		1.828 ¹¹²	3.608	6.324
Emissioni indirette di GHG (Scope 2) Market-based		-	-	4.119
Emissioni indirette di GHG (Scope 3)		18.279.000	15.154.000	13.724.000
di cui "energia elettrica (commercializzata)" (Categoria 3)		2.719.000	1.532.000	1.694.000
di cui "utilizzo di prodotti venduti" (Categoria 11)		15.561.000	13.622.000	12.030.000
Crediti di carbonio da progetti REDD+ per la Categoria 11		33.180	845.790	2.398.717¹¹³
Emissioni indirette di GHG (Scope 3) al netto degli offset		18.246.000	14.308.000	11.326.000
Emissioni di GHG evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili		512.000	1.211.000	1.541.489
Consumo di combustibile	(GJ)	44.134	35.534	23.197
di cui: gas naturale		31.849	18.374	3.967
di cui: gasolio		12.238	16.930	16.421
di cui: benzina		47	231	2.706
di cui: GPL		-	-	103
Consumo di energia elettrica proveniente da altre società		32.941	78.432	144.975
Consumo di calore		3.286	0	0
Energia totale consumata		80.362 ¹¹⁴	113.967	168.172

111 - Il dato relativo alle emissioni Scope 1 del 2021 che viene riportato, pari a 4.907 t CO₂eq. ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021 (2.666 t CO₂eq.). Ciò è dovuto principalmente al perfezionamento dei dati presi in considerazione, dove sono state incluse sia le emissioni da combustione che le emissioni fuggitive di CO₂+CH₄+N₂O (non incluse nel dato dell'anno scorso).

112 - Il dato relativo alle emissioni Scope 2 del 2021, pari a 1.828 t CO₂eq., ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021 (2.151 t CO₂eq.). Ciò è dovuto principalmente all'aggiornamento della metodologia di calcolo e al perfezionamento dei dati presi in considerazione.

113 - Di questi, 1,6 Mt CO₂eq., pari al consumo di gas fatturato ai clienti di Plenitude al 30 settembre 2023, sono stati annullati a febbraio 2024. Entro settembre 2024 verranno invece annullati la restante parte relativa al consumo di gas fatturato nel quarto trimestre del 2023.

114 - Il dato sui consumi in GJ è stato calcolato in base alla metodologia Eni e ricavato dalla Banca Dati della Capogruppo.

CAPACITÀ INSTALLATA PER REGIME NORMATIVO		2021	2022	2023
Capacità installata totale	(MW)	1.127	2.198	2.993
da fonte solare (incluso storage)		542	1.185	1.913
<i>di cui storage</i>		7	7	21
da fonte eolica onshore		585	1.013	1.069
da fonte eolica offshore		0	0	11
Capacità installata Italia		438	844	954
da fonte solare (incluso storage)		88	175	242
da fonte eolica onshore		350	669	712
da fonte eolica offshore		0	0	0
Capacità installata Kazakistan		91	96	146
da fonte solare		0	0	50
da fonte eolica onshore		91	96	96
da fonte eolica offshore		0	0	0
Capacità installata Australia		64	64	64
da fonte solare (incluso storage)		64	64	64
da fonte eolica onshore		0	0	0
da fonte eolica offshore		0	0	0
Capacità installata Stati Uniti		268	797	1.261
da fonte solare (incluso storage)		253	782	1.246
da fonte eolica onshore		15	15	15
da fonte eolica offshore		0	0	0
Capacità installata Spagna		129	283	442
da fonte solare		0	50	196
da fonte eolica onshore		129	233	246
da fonte eolica offshore		0	0	0
Capacità installata Francia		108	114	115
da fonte solare		108	114	115
da fonte eolica onshore		0	0	0
da fonte eolica offshore		0	0	0
Capacità installata UK		0	0	11
da fonte solare (incluso storage)		0	0	0
da fonte eolica onshore		0	0	0
da fonte eolica offshore		0	0	11

**PRODUZIONE ENERGETICA NETTA PER FONTE
DI ENERGIA E PER REGIME NORMATIVO**
2021 2022 2023

	(GWh)	2021	2022	2023
Produzione energetica netta totale		956	2.553	3.984
da fonte solare		368	1.135	1.740
da fonte eolica onshore		588	1.418	2.244
da fonte solare		0	0	0
Produzione energetica netta Italia		388	818	1.535
da fonte solare		116	136	210
da fonte eolica onshore		272	682	1.325
da fonte solare		0	0	0
Produzione energetica netta Kazakistan		212	330	400
da fonte solare		0	0	18
da fonte eolica onshore		212	330	382
da fonte solare		0	0	0
Produzione energetica netta Australia		6	2	8
da fonte solare		6	2	8
da fonte eolica onshore		0	0	0
da fonte solare		0	0	0
Produzione energetica netta Stati Uniti		270	916	1.333
da fonte solare		219	861	1.292
da fonte eolica onshore		51	55	41
da fonte solare		0	0	0
Produzione energetica netta Spagna		54	352	588
da fonte solare		0	0	92
da fonte eolica onshore		54	352	496
da fonte solare		0	0	0
Produzione energetica netta Francia		14	135	120
da fonte solare		14	135	120
da fonte eolica onshore		0	0	0
da fonte solare		0	0	0
Produzione energetica netta UK		0	0	0
da fonte solare		0	0	0
da fonte eolica onshore		0	0	0
da fonte solare		0	0	0

VENDITE ELETTRICITÀ		2021	2022	2023
Plenitude	(TWh)	16,491	18,766	17,975
Retail		11,351	10,784	10,682
Business		5,140	7,982	7,293
Italia		7,669	9,143	9,511
Retail		5,806	6,557	7,303
Business		1,863	2,587	2,208
Grecia		0,739	0,866	1,015
Francia		5,433	5,073	4,193
Penisola Iberica		2,650	3,684	3,256

Sostenibilità di business

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - RETAIL ITALIA		2021	2022	2023
Customer satisfaction ^h	(%)	69,9	82,6	82,5

Fonte: Ipsos, Indagine Customer Satisfaction per Eni Plenitude su campione statisticamente rappresentativo della clientela residenziale.

NUOVI FORNITORI CHE SONO STATI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DI CRITERI SOCIALI		2021	2022	2023
Percentuale nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali ⁱ	(%)	100	100	100

h - Media di due wave annuali.

i - Nuovi fornitori valutati da Eni Plenitude SpA Società Benefit – Head Quarter.

RIFIUTI		2021	2022	2023
Rifiuti generati totali	(migliaia di tonnellate)	4,11	7,86	10,11
Rifiuti pericolosi, destinati a:		0	0	0,04
Recupero		0	0	0,025
Riciclo		0	0	
Altre operazioni di recupero		0	0	0
Incenerimento		0	0	0
Discarica		0	0	0,012
Sottoposti a trattamento chimico/fisico/biologico		0	0	0
Altre operazioni di smaltimento		0	0	0
Rifiuti non pericolosi, destinati a:		4,11	7,86	10,07
Recupero		3,15	5,94	1,85
Altre operazioni di recupero		0	0	0
Incenerimento		0	0	0
Discarica		0,96	1,92	8,23
Sottoposti a trattamento chimico/fisico/biologico		0	0	0
Altre operazioni di smaltimento		0	0	0

NUMERO DI AREE PROTETTE E KBA IN SOVRAPPOSIZIONE O ADIACENTI A SITI OPERATIVI⁽ⁱ⁾

2023

		In sovrapposizione a siti operativi	Adiacente a siti operativi (<1km)
Siti operativi in sovrapposizione ad aree protette ^j	(numero)	17	36
Siti Naturali Patrimonio Mondiale UNESCO (WHS)		0	0
Natura 2000 ^k		15	28
IUCN ^l		2	10
Ramsar ^m		0	0
Altre Aree Protette		0	2
Area Prioritaria per la conservazione della biodiversità (KBA)		11	12

j - Un sito operativo di Plenitude può risultare in sovrapposizione/adiacenza a più aree protette o KBA.

k - Natura 2000 è il principale strumento della politica dell'Unione Europea per la conservazione della biodiversità. Si tratta di una rete ecologica diffusa su tutto il territorio dell'Unione, istituita ai sensi della Direttiva 2009/147/CE sulla conservazione degli uccelli selvatici e della Direttiva 92/43/CEE "Habitat".

l - Aree protette con assegnata una categoria di gestione IUCN, International Union for Conservation of Nature.

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

NUMERO DI SPECIE ELENcate NELLA LISTA ROSSA DELL'IUCN
CHE TROVANO IL PROPRIO HABITAT NELLE AREE DI ATTIVITÀ,
PER LIVELLO DI RISCHIO DI ESTINZIONE¹¹⁵

2023

	(numero)	
in pericolo critico		27
in pericolo		64
vulnerabili		143
quasi minacciate		158
di minor preoccupazione		1.703

Persone

ORGANICO		2021	2022	2023
Dipendenti	headcount	2.027	2.347	2.557
Uomini		1.181	1.294	1.337
Donne		846	1.053	1.220
A tempo determinato		29	49	31
Uomini		19	36	24
Donne		10	13	7
A tempo indeterminato		1.998	2.298	2.526
Uomini		1.162	1.258	1.313
Donne		836	1.040	1.213
Part-time		49 ¹¹⁶	45	37
Uomini		3	4	3
Donne		46	41	34
Full-time		1.978 ¹¹⁷	2.302	2.520
Uomini		1.178	1.290	1.334
Donne		800	1.012	1.186
Lavoratori atipici interinali (agency workers, contractors, ecc.)		148	163	156
Uomini		52	62	55
Donne		96	101	101

115 - L'analisi viene realizzata solo nelle aree operative dei siti in sovrapposizione con aree protette e KBA.

116 - I dati sono stati modificati con variazioni non significative a seguito di un affinamento nella raccolta dei dati.

117 - I dati sono stati modificati con variazioni non significative a seguito di un affinamento nella raccolta dei dati.

ORGANICO		2021	2022	2023
Italia	headcount	1.427	1.649	1.769
A tempo determinato		2	22	12
A tempo indeterminato		1.425	1.627	1.757
Part-time		43	43	36
Full-time		1.984	1.606	1.733
Lavoratori atipici interinali (agency worker, contractor, ecc.)		48	54	60
Esteri		600	698	788
Resto d'Europa		589	668	755
A tempo determinato		25	26	18
A tempo indeterminato		564	642	737
Part-time		6	2	1
Full-time		583	666	754
Lavoratori atipici interinali (agency worker, contractor, ecc.)		95	105	84
Americhe		5	19	22
A tempo determinato		0	0	0
A tempo indeterminato		5	19	22
Part-time		0	0	0
Full-time		5	19	22
Lavoratori atipici interinali (agency worker, contractor, ecc.)		0	0	0
Australia e Oceania		0	4	5
A tempo determinato		0	0	0
A tempo indeterminato		0	4	5
Part-time		0	0	0
Full-time		0	4	5
Lavoratori atipici interinali (agency worker, contractor, ecc.)		0	0	1
Asia		6	7	6
A tempo determinato		2	1	1
A tempo indeterminato		4	6	5
Part-time		0	0	0
Full-time		6	7	6
Lavoratori atipici interinali (agency worker, contractor, ecc.)		5	4	11

ORGANICO		2021	2022	2023
Dipendenti per categoria professionale: Dirigenti	headcount	69	91	89
di cui Italia		60	76	73
di cui estero		9	15	16
Dipendenti per categoria professionale: Quadri		701	802	908
di cui Italia		430	498	600
di cui estero		271	304	308
Dipendenti per categoria professionale: Impiegati		1.215	1.399	1.509
di cui Italia		922	1.021	1.046
di cui estero		293	378	463
Dipendenti per categoria professionale: Operai		42	55	51
di cui Italia		15	54	50
di cui estero		27	1	1
Dipendenti all'estero per tipologia		600	698	788
Dipendenti all'estero locali		585	674	758
Espatriati italiani		14	23	29
Espatriati internazionali (inclusi Third Country National)		1	1 ¹¹⁸	1
Dipendenti all'estero locali		585	674	758
di cui dirigenti		4	7	7
di cui quadri		264	289	289
di cui impiegati		290	377	461
di cui operai		27	1	1
Dirigenti e quadri locali all'estero	%	44,7	42,4	37,6
Dipendenti non italiani in posizioni di responsabilità	%	44,8	42,6	37,7
Età media	anni	43,3	41,8	41,4
Assunzioni a tempo indeterminato		195 ¹¹⁹	336 ¹²⁰	383
Italia		97	205	225
Estero		98	131	158
Resto d'Europa		97	128	153
Americhe		1	3	4
Australia e Oceania		0	0	1
Asia		0	0	0

118 - I dati sono stati modificati con variazioni non significative a seguito di un affinamento nella raccolta dei dati.

119 - I dati sono stati modificati con variazioni non significative a seguito di un affinamento nella raccolta dei dati.

120 - I dati sono stati modificati con variazioni non significative a seguito di un affinamento nella raccolta dei dati.

ORGANICO		2021	2022	2023
Risoluzioni da contratto a tempo indeterminato	headcount	95	251	172
di cui: dimissioni		70	103	101
di cui: pensionamenti		12	131	53
di cui: numero di licenziamenti		12	13	17
di cui: altro		1	4	1
Tasso di Turnoverⁿ	%	0,2	0,3	0,2
Italia		0,1	0,3	0,2
Estero		0,4	0,4	0,4
Resto d'Europa		0,4	0,4	0,3
Americhe		-	3,0	0,5
Australia e Oceania		-	-	-
Asia		-	-	-
Anzianità lavorativa	anni	12,20	9,71	9,20
di cui Italia		15,54	11,85	11,11
di cui Estero		4,46	4,66	4,93

RELAZIONI INDUSTRIALI		2021	2022	2023
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	(numero)	1.870	2.313	2.502
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	(%)	92	98	97
Italia		100	100	100
Estero		72	95,9	91
Consultazioni, negoziazioni con i sindacati su cambiamenti organizzativi	(numero)	29	42	28
Dipendenti iscritti ai sindacati		455	388	376
Dipendenti iscritti ai sindacati	(%)	22	16,4	14,6

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

**DIPENDENTI PER
CATEGORIE PROFESSIONALI,
FASCE D'ETÀ E GENERE**

	2021			2022			2023		
	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>
	(%)	(%)	Numero	(%)	(%)	Numero	(%)	(%)	Numero
Totale	58,3	41,7	2.027	55,1	44,9	2.347	52,3	47,7	2.557
Dirigenti	5,1	1,1	69	5,6	1,7	91	5,4	1,4	89
Under 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	50,0	33,3	37	52,1	50,0	47	50,0	47,1	44
Over 50	50,0	66,7	32	47,9	50,0	44	50,0	52,9	45
Quadri	38,4	29,2	701	36,4	31,4	802	38,7	32	908
Under 30	6,4	6,5	45	6,4	7,6	55	2,9	5,9	38
30-50	68,7	71,3	510	73,9	75,8	599	77,2	77,7	703
Over 50	24,9	22,3	146	19,7	16,6	148	19,9	16,4	167
Impiegati	54,3	67,8	1.215	53,8	66,8	1.399	52,1	66,6	1.509
Under 30	14,5	10,5	153	22,7	20,3	301	17,8	20,2	288
30-50	45,9	54,7	639	50,1	54,8	734	55,7	58,6	864
Over 50	39,6	34,8	423	27,2	24,9	364	26,5	21,2	357
Operai	2,2	1,9	42	4,2	0,1	55	3,7	0,1	51
Under 30	3,8	25	5	9,3	0	5	6	0	3
30-50	88,5	75	35	70,4	100	39	70	100	36
Over 50	7,7	0	2	20,4	0	11	24	0	12

ASSUNZIONI

	2021			2022			2023		
	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>
	(%)	(%)	Numero	(%)	(%)	Numero	(%)	(%)	Numero
Assunzioni a tempo indeterminato	67,7	32,3	195	36,9	63,1	336	35,2	64,8	383
Under 30	26,5	27,0	52	33,1	38,7	111	26,7	40,3	136
30-50	69,7	68,3	136	62,9	59,4	216	68,9	56,0	232
Over 50	3,8	4,8	7	4,0	1,9	9	4,4	3,6	15

TURNOVER	2021			2022			2023		
	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Totale</i>
	(%)	(%)	Numero	(%)	(%)	Numero	(%)	(%)	Numero
Turnover	0,2	0,1	0,2	0,2	0,4	0,3	0,2	0,3	0,2
Under 30	0,7	0,5	0,6	0,4	1,2	0,7	0,3	0,8	0,6
30-50	0,3	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,2	0,3	0,2
Over 50	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1

PAY RATIO DI GENERE	(numero)	2021	2022	2023	2023	2021	2022	2023	2023
		Remunerazione fissa				Remunerazione totale			
		<i>A parità di livello di ruolo</i>		<i>Raw</i>		<i>A parità di livello di ruolo</i>		<i>Raw</i>	
Dipendenti Italia (donne vs. uomini)									
Pay Ratio Totale		97	98	98	86	97	99	98	80
Senior Manager		92	90	90	87	85	93	89	82
Middle Manager e Senior Staff		96	97	97	95	97	98	96	95
Impiegati		98	99	99	98	98	100	99	97
Operai		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Tutti i Dipendenti (donne vs. uomini)									
Pay Ratio Totale		97	97	98	84	97	98	97	78
Senior Manager		92	90	92	90	85	93	90	81
Middle Manager e Senior Staff		97	97	97	94	97	96	95	93
Impiegati		98	99	99	95	98	99	98	93
Operai		83	n.a.	n.a.	n.a.	85	n.a.	n.a.	n.a.

SALUTE		2021	2022	2023
Health Impact Assessment realizzati	(numero)	0	0	0
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria		1.682	1.936	2.200
Numero di servizi sanitari forniti		1.715	2.694	4.112
di cui: a dipendenti		1.697	2.689	4.100
di cui: a contrattisti		9	5	12
di cui: a famigliari		9	0	0
di cui: ad altri		0	0	0
Numero di registrazioni a iniziative di promozione della salute		3	1	259
di cui: a dipendenti		81	11	184
di cui: a contrattisti		30	5	35
di cui: a famigliari		0	0	40
Occupational Illness Frequency Rate (OIFR)	(denunce di malattie professionali/ore lavorate) x 1.000.000	0	0	0,25
Denunce di malattie professionali ricevute	(numero)	0	0	1
Dipendenti		0	0	1
Precedentemente impiegati		0	0	0
di cui, sul totale delle denunce: donne		0	0	0
di cui, sul totale delle denunce: uomini		0	0	1
INFORTUNI DEI DIPENDENTI E DEI CONTRATTISTI		2021	2022	2023
Numero di infortuni sul lavoro	(numero)	0	1	6
dipendenti		0	0	1
contrattisti		0	1	5
Uomini		0	1	6
Donne		0	0	0
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	0	0,23	1,09
dipendenti		0	0	0,25
contrattisti		0	0,86	3,33
Italia		0	0,38	1,21
Eestero		0	0	0,91

**INFORTUNI DEI DIPENDENTI
E DEI CONTRATTISTI**
2021 2022 2023

Indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	(infortuni gravi/ore lavorate) x 1.000.000	0	0	2
dipendenti		0	0	0
contrattisti		0	0	2
Indice di frequenza infortuni (LTIF)	(infortuni con giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000.000	0	0,23	1,09
dipendenti		0	0	0,25
contrattisti		0	0,86	3,33
Italia		0	0,38	1,21
Estero		0	0	0,91
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0	3,55	62
dipendenti		0	0	14
contrattisti		0	13,17	191
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	0	0	0
dipendenti		0	0	0
contrattisti		0	0	0
Numero di decessi in seguito ad infortuni sul lavoro	(numero)	0	0	0
dipendenti		0	0	0
contrattisti		0	0	0
Near miss	(numero)	19	26	35
Numero di ore lavorate	(milioni di ore)	4,74	4,23	5,49
Dipendenti		3,39	3,09	3,99
Contrattisti		1,35	1,14	1,50
Eventi di process safety	(numero)	0	0	0
Tier 1		0	0	0
Tier 2		0	0	0

FORMAZIONE		2021¹²¹	2022	2023
Partecipazioni	(numero)	12.150	21.335	19.076
Ore di formazione per tipologia	(ore)	45.076	58.059	84.706
HSE e qualità		5.677	11.375	13.020
Lingua ed informatica		4.063	6.028	26.907
Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		13.144	15.229	19.671
Professionale - trasversale		18.542	22.167	20.811
Professionale tecnico - commerciale		3.651	3.260	4.296
Ore totali di formazione per categoria professionale		45.076	58.059	84.706
Dirigenti		1.858	2.107	3.384
Quadri		16.616	22.930	30.298
Impiegati		26.122	32.419	49.611
Operai		479	603	1.412
Ore di formazione per modalità di erogazione		45.076	58.059	84.706
di cui: distance		36.503	43.825	50.914
di cui: in classe		8.572	14.234	33.792
Ore di formazione medie per dipendente per categoria professionale		25	27	34
Dirigenti		33	27	36
Quadri		27	27	36
Impiegati		24	27	34
Operai		14	36	27
Ore di docenza interna		544	368	1.556
Spese in formazione	(milioni di euro)	1,45	1,83	2,13
Spesa media per formazione e sviluppo per dipendenti full-time	(euro)	815	861	867

FORMAZIONE SUI DIRITTI UMANI		2021¹²²	2022	2023
Ore dedicate a formazione sui diritti umani	(numero)	1.247	1.822	659
In classe		0	0	0
Distance		1.247	1.822	659
Partecipazioni a corsi sul tema dei diritti umani		919	1.477	552
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani		225	334	163
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani ^o	(%)	95	90	85

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

121 - I dati relativi al 2021 si scostano da quelli riportati nel Report di Sostenibilità 2021 in quanto nel presente Report vengono considerate solo le ore di formazione consumate.
122 - I dati relativi al 2021 si scostano da quelli riportati nel Report di Sostenibilità 2021 in quanto nel presente Report vengono considerate solo le ore di formazione consumate.

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

		2021	2022	2023
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri, giovani laureati)	(%)	100	100	100
di cui dirigenti		100	100	100
Dipendenti coperti da review annuale (dirigenti, quadri, giovani laureati)		100	100	100
di cui dirigenti		100	100	100

**OCCUPAZIONE
PARI OPPORTUNITÀ**

		2021	2022	2023
Dipendenti donne in servizio	(%)	41,7	44,9	47,7
Donne assunte		32,3	63,1	64,75
Donne in posizioni di responsabilità (dirigenti e quadri)		33,2	39,1	41
Donne dirigenti		13,0	19,8	19,1
Donne quadri		35,2	41,3	43,0
Donne impiegate		47,2	50,3	53,8
Donne operaie		38,1	1,8	2,0
Tasso di sostituzione per genere		2,1	1,3	2,2
Uomini		2,2	0,7	1,5
Donne		1,9	2,5	3,1

OPPORTUNITÀ DI CARRIERA

		2021	2022	2023
Promozioni da impiegato a quadro e da quadro a dirigente per genere				
Donne	(%)	50	51,9	40,50
Uomini		50	48,1	59,50

Comunità

INVESTIMENTI PER LA COMUNITÀ		2021	2022	2023
Totale investimenti per la comunità	(milioni di euro)	1,24	2,09	3,75
Donazioni e liberalità		0,07	0,50	2,17
Iniziative di sviluppo locale ¹²³				
<i>Educazione</i>		0,26	0,04	0,20
<i>Diversificazione economica</i> ¹²⁴		0,64	0,79	1,30
Contrasto all'emergenza Covid-19		0,16	-	-
Sponsorizzazioni		0,11	0,76	0,08

123 - Rispetto alla rappresentazione riportata nel Report di Sostenibilità 2022, le voci "Community Investment" e "Compensazione e reinsediamento" sono confluite nelle "Iniziative di sviluppo locale" e riclassificate rispettivamente come "Educazione" e "Diversificazione economica". Inoltre, nei dati 2022 riferiti alle iniziative di diversificazione economica sono stati integrati i valori incrementando di 0,79 milioni di euro l'importo totale.

124 - Con "Diversificazione economica" si intendono le attività che mirano a "Favorire la sicurezza alimentare, lo sviluppo di attività imprenditoriali, agricole, ittiche e infrastrutturali, in un'ottica di lungo termine, favorendo la creazione di nuove opportunità di lavoro per le persone e le imprese, l'empowerment femminile e dei più giovani".

GRI Content Index e lista dei KPI aggiuntivi

GRI Content Index

DICHIARAZIONE D'USO Eni Plenitude SpA Società Benefit ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo compreso tra 1 gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023 secondo la modalità in accordance with GRI Standard

UTILIZZATO GRI 1 GRI 1 - PRINCIPI FONDAMENTALI - VERSIONE 2021

STANDARD DI SETTORE GRI PERTINENTI N/A - si attenderà la pubblicazione dello standard di settore specifico

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
---------------------------------	-------------	------------	--	------

INFORMATIVE GENERALI

	2-1 Dettagli organizzativi	"Highlight", p.6, p.186		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	"Nota metodologica", p.143		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	"Nota metodologica", p.142		Il presente documento è stato pubblicato a maggio 2024
	2-4 Revisione delle informazioni	"Nota metodologica", p.142		
	2-5 Assurance esterna	"Relazione della Società di Revisione", pp.182-185		
GRI 2 - Informative generali 2021	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	"Il modello di business di Plenitude", pp.11-12		
	2-9 Struttura e composizione della governance	1.2 La struttura di governance, pp.29-30		
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.2 La struttura di governance, p.30		
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	1.2 La struttura di governance, p.30		
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.2 La struttura di governance, pp.32-33		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.2 La struttura di governance, pp.32-33		
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.2 La struttura di governance, pp.32-33		
	2-15 Conflitti d'interesse	1.2 La struttura di governance, p.31		
	2-16 Comunicazione delle criticità	1.5 Risk Management e Internal Audit, p.39		
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.2 La struttura di governance, p.31		
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo		Non pertinente	Non essendo quotata, ad oggi la Società non dispone di una procedura per la valutazione della performance del più alto organo di governo.
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	1.2 La struttura di governance, p.31, p.34		
GRI 2 -Informative generali 2021	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	1.2 La struttura di governance, p.31		
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	"Tabelle di performance", p.155		
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	"Messaggio agli stakeholder", p.4		
	2-23 Impegno in termini di policy	1.4 Sistema normativo della Società, pp.36-37		
	2-24 Integrazione degli impatti in termini di policy	1.4 Sistema normativo della Società, pp.36-37		
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	"Stakeholder Engagement", pp.19-25 1.5 Risk Management e Internal Audit, p.39 3.1 L'eccellenza operativa a supporto della relazione con il cliente, pp.71-72 5.2 Supporto alle comunità locali, pp.136-141		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE	
GRI 2 - Informative generali 2021	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1.3 I valori che guidano la Società, p.35			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti			Procedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nei confronti di Eni Plenitude SpA per presunte pratiche commerciali scorrette in relazione alle pratiche di rinnovo delle condizioni di prezzo dei contratti di fornitura (sanzione 5 milioni). Plenitude, ritenendo non fondate le motivazioni, ha impugnato il provvedimento.	
	2-28 Appartenenza ad associazioni		"Stakeholder Engagement", p.25		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		"Stakeholder Engagement", pp.19-25		
	2-30 Contratti collettivi		4.1 Il valore delle nostre persone, p.119 "Tabelle di performance", p.165		
TEMI MATERIALI					
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali		"Analisi di materialità", pp.16-17		
	3-2 Elenco dei temi materiali		"Analisi di materialità", p.18		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
INDICATORI SPECIFICI RENDICONTATI IN RELAZIONE AI TEMI MATERIALI				
CONDOTTA DELL'IMPRESA				
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.3 I valori che guidano la Società, p.35 1.4 Sistema normativo della Società, pp.36-38		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Formazione su normative e procedure anticorruzione	1.3 I valori che guidano la Società, p.35 "Tabelle di performance", p.156		
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	"Principali risultati 2023", p.27 1.1 La creazione di valore condiviso, p.28 "Tabelle di performance", p.154		
CYBERSECURITY E DATA PROTECTION				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.6 Privacy, Data protection e Cybersecurity, pp.44-45		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	"Principali risultati 2023", p.27 1.6 Privacy, Data protection e Cybersecurity, p.45		
CAMBIAMENTO CLIMATICO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico, p.48 2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.65-67		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	2.2 Le emissioni dirette e indirette, p.66 "Tabelle di performance", p.157		Si specifica che i consumi di calore per il 2023 sono nulli.
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	"Principali risultati 2023", p.47 2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.65-67 "Tabelle di performance", p.157	305-1c: Non pertinente in quanto la Società non produce emissioni biogeniche	

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
GRI 305: Emissioni 2016	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	<p>"Principali risultati 2023", p.47</p> <p>2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.65-67</p> <p>"Tabelle di performance", p.157</p>		
GRI 305: Emissioni 2016	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	<p>"Principali risultati 2023", p.47</p> <p>2.1.1 La fornitura di energia elettrica e gas, p.50</p> <p>2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.65-67</p> <p>"Tabelle di performance", p.157</p>	305-3c: Non pertinente in quanto alla Società non sono attribuibili emissioni biogeniche	
GRI Sector Standard EU 1	GRI Sector Standard EU 1: Capacità installata per fonte di energia e regime normativo	<p>"Principali risultati 2023", p.47</p> <p>2.1.1.2 Capacità installata e produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pp.51-53</p> <p>"Tabelle di performance", p.158</p>		
GRI Sector Standard EU 2	GRI Sector Standard EU 2: Produzione energetica netta per fonte di energia e regime normativo	<p>"Principali risultati 2023", p.47</p> <p>2.1.1.2 Capacità installata e produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pp.52-54</p> <p>"Tabelle di performance", p.159</p>		
GRI Sector Standard G4	GRI Sector Standard G4: Programmi di Demand-side management riferiti a clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali	<p>2.1.3 Le soluzioni per l'efficienza energetica, pp.56-64</p>		
RELAZIONI CON I CLIENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<p>3.1 L'eccellenza operativa a supporto della relazione con il cliente, pp.70-77</p> <p>"Tabelle di performance", p.160</p>		
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 Innovazione e digitalizzazione, p.78-89		
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA				

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	"La catena del valore di Plenitude", p.12 3.3 Gestione responsabile della catena di fornitura, pp.90-94		
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	"Principali risultati 2023", p.69 3.3 Gestione responsabile della catena di fornitura, pp.90-92 "Tabelle di performance", p.160		
BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.4.2 Biodiversità ed ecosistemi, pp.98-99		
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	3.4.2 Biodiversità ed ecosistemi, p.98 "Tabelle di performance", p.161		
GRI 304: Biodiversità 2016	304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	"Tabelle di performance", p.162		
ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.4.1 Economia circolare e gestione dei rifiuti, pp.95-97		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	3.4.1 Economia circolare e gestione dei rifiuti, pp.95-97		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	3.4.1 Economia circolare e gestione dei rifiuti, pp.95-97		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti generati	3.4.1 Economia circolare e gestione dei rifiuti, p.97 "Tabelle di performance", p.161		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	3.4.1 Economia circolare e gestione dei rifiuti, p.97 "Tabelle di performance", p.161		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	3.4.1 Economia circolare e gestione dei rifiuti, p.97 "Tabelle di performance", p.161		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
PARITÀ DI TRATTAMENTO E DI OPPORTUNITÀ PER TUTTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.1. Il valore delle nostre persone, pp.102-107		
GRI 2 -Informative generali 2021	2-7 Dipendenti	4.1. Il valore delle nostre persone, pp.102-103 "Tabelle di performance", pp.162-163	"Principali risultati 2023", p.101	
GRI 2 -Informative generali 2021	2-8 Lavoratori non dipendenti	"Tabelle di performance", pp.162-163		
GRI 401: occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4.1. Il valore delle nostre persone, p.102 "Tabelle di performance", pp.164-167	"Principali risultati 2023", p.101	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	4.1. Il valore delle nostre persone, p.102, p.105 "Tabelle di performance", p.166	"Principali risultati 2023", p.27, p.101 1.2 La struttura di governance, p.30	
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1.1. La valorizzazione e l'inclusione delle diversità, pp.105-106 "Tabelle di performance", p.167	"Principali risultati 2023", p.101	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, pp.108-113		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	1.4 Sistema normativo della Società, p.38 4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, p.108		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli Incidenti	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, p.108		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-3 Servizi per la salute professionale	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, pp.108-113 4.3.1 Benessere dei lavoratori, p.114-116 "Tabelle di performance", p.168		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, pp.108-111		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, pp.108-113 "Tabelle di performance", p.170		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, p.108-113 4.3.1 Benessere dei lavoratori, p.114-116		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, pp.108-113		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9 Infortuni sul lavoro	"Principali risultati 2023", p.101 4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, p.108 "Tabelle di performance", pp.168-169		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 La tutela del benessere ed il supporto alla crescita, pp.114-125		
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	4.3.1 Benessere dei lavoratori, pp.115-117		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	"Principali risultati 2023", p.101 4.3.2 Sviluppo e formazione, pp.120-121 "Tabelle di performance", p.170		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.3.2 Sviluppo e formazione, pp.120-125		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	4.3.2 Sviluppo e formazione, pp.122-123 "Tabelle di performance", p.171		
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia, pp.128-135		
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 Supporto alle comunità locali, pp.136-141		
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	"Principali risultati 2023", p.127 5.2 Supporto alle comunità locali, pp.136-141 "Tabelle di performance", p.172		

Lista dei KPI aggiuntivi

CLIMA ED EMISSIONI		UBICAZIONE
Cambiamento climatico	Tonnellate di CO ₂ eq. evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili	"Principali risultati 2023", p.47 2.1.1 La fornitura di energia elettrica e gas, p.52 "Tabelle di performance", p.157
	Quantità (TWh) di energia elettrica certificata tramite garanzie di origine europee venduta	"Principali risultati 2023", p.47 2.1.1 La fornitura di energia elettrica e gas, p.50
	Tonnellate di CO ₂ eq. evitate grazie agli interventi di riqualificazione energetica	2.1.3 Le soluzioni per l'efficienza energetica, p.57-58
	Punti di ricarica per i veicoli elettrici installati	"Principali risultati 2023", p.47 2.1.4 Le soluzioni per la mobilità elettrica, p.63-64
	Tonnellate di CO ₂ eq. evitate da parte dei veicoli elettrici in mobilità	2.1.4 Le soluzioni per la mobilità elettrica, p.63
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS		UBICAZIONE
Relazioni con i clienti	Net Promoter Score	"Principali risultati 2023", p.69 3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.74-75
	Customer satisfaction (%)	"Principali risultati 2023", p.69 3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.74-75 "Tabelle di performance", p.160
	Nuovi contratti sottoscritti digitalmente (%)	3.2.2 Digitalizzazione, p.84
	Bollette digitali (%)	"Principali risultati 2023", p.69 3.2.2 Digitalizzazione, p.86
Innovazione e digitalizzazione	Spese effettuate in ambito Ricerca e Sviluppo e Innovazione (mln €)	3.2.1 Innovazione e ricerca e sviluppo, p.81

PERSONE		UBICAZIONE
Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Promozioni da impiegato a quadro e da quadro a dirigente per genere (%)	"Tabelle di performance", p.171
	Ore dedicate a formazione sui diritti umani	"Tabelle di performance", p.170
	Numero partecipazioni a corsi sul tema dei diritti umani	"Tabelle di performance", p.170
Sviluppo e benessere delle persone	Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani	4.3.2 Sviluppo e formazione, p.121 "Tabelle di performance", p.170
	Investimento in spese relative alla formazione dei dipendenti	4.3.2 Sviluppo e formazione, p.121 "Tabelle di performance", p.170
	Anzianità lavorativa per area geografica (Italia ed Estero) e per categoria professionale	"Tabelle di performance" p.165
COMUNITÀ		UBICAZIONE
Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	Numero di contenuti pubblicati sul profilo Instagram	"Principali risultati 2023", p.127 5.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia, p.130
	Livello di engagement sui contenuti social (es. Numero di click ai contenuti, Numero di impression)	"Principali risultati 2023", p.127 5.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia, p.130, p.133 5.2 Supporto alle comunità locali, p.139
	KPI newsletter (es. Numero di iscritti, Numero di articoli pubblicati)	5.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia, p.129, p.130, p.133
	Numero di presenze agli eventi	"Principali risultati 2023", p.127 5.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia, p.133-135

Relazione della Società di Revisione



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL REPORT DI SOSTENIBILITÀ E SULLA RELAZIONE DI IMPATTO

Ai soci di Eni Plenitude SpA Società Benefit

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Report di Sostenibilità e della Relazione di Impatto, in esso contenuta, di Eni Plenitude SpA Società Benefit e delle sue società controllate (di seguito il “Gruppo”), relativi all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per il Report di Sostenibilità e la Relazione di Impatto

Gli Amministratori di Eni Plenitude SpA Società Benefit sono responsabili per la redazione del Report di Sostenibilità e della Relazione di Impatto. Il Report di Sostenibilità è redatto in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), la Relazione di Impatto, ivi inclusa, è redatta secondo quanto richiesto dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015 e secondo i GRI Standards, come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Report di Sostenibilità.

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

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull’osservanza delle disposizioni stabilite dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) 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 di revisione applica l’*International Standard on Quality Management Italia 1 (ISQM Italia 1)*, che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzini 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

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 del Report di Sostenibilità contenente la Relazione di Impatto rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards e, per la Relazione di Impatto, dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell' *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 il Report di Sostenibilità, e la Relazione di Impatto in esso contenuta, non contengano 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 si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report di Sostenibilità e 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:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di rendicontazione al fine di riscontrarne la conformità rispetto a quanto descritto nella "Nota Metodologica";
- 3) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "1.1 La creazione di valore condiviso" del Report di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 4) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report di Sostenibilità e nella Relazione di Impatto;
- 5) analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Report di Sostenibilità, contenente la Relazione di Impatto, con riferimento alle tematiche connesse al governo di impresa, ai lavoratori, agli altri portatori di interesse e all'ambiente.

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 del Report di Sostenibilità e della Relazione di Impatto in esso contenuta.

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

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



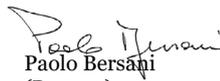
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Eni New Energy SpA, Eni New Energy US e Adriaplin d.o.o. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report di Sostenibilità di Eni Plenitude SpA Società Benefit e delle sue società controllate, contenente la Relazione di Impatto di Eni Plenitude SpA Società Benefit, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards e, per la Relazione di Impatto, in conformità a quanto richiesto dal comma 382 della legge n.208 del 28 dicembre 2015 come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report di Sostenibilità.

Milano, 5 aprile 2024

PricewaterhouseCoopers SpA


Paolo Bersani
(Partner)

Firmato digitalmente da:
Paolo Bersani
Data: 05/04/2024 09:14:33

Eni Plenitude SpA Società Benefit

Sede Legale: Via Giovanni Lorenzini, 4
20139 Milano

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

corporate.eniplenitude.com

Contatti

Ufficio Sustainability & ESG Plenitude:

sostenibilita@eniplenitude.com

Ufficio Investor Relations & Market

Intelligence Plenitude:

investor.relations@eniplenitude.com

A cura di Plenitude

aprile 2024

Progetto Grafico

Visualmade, Milano

Crediti fotografici

Archivio Plenitude

