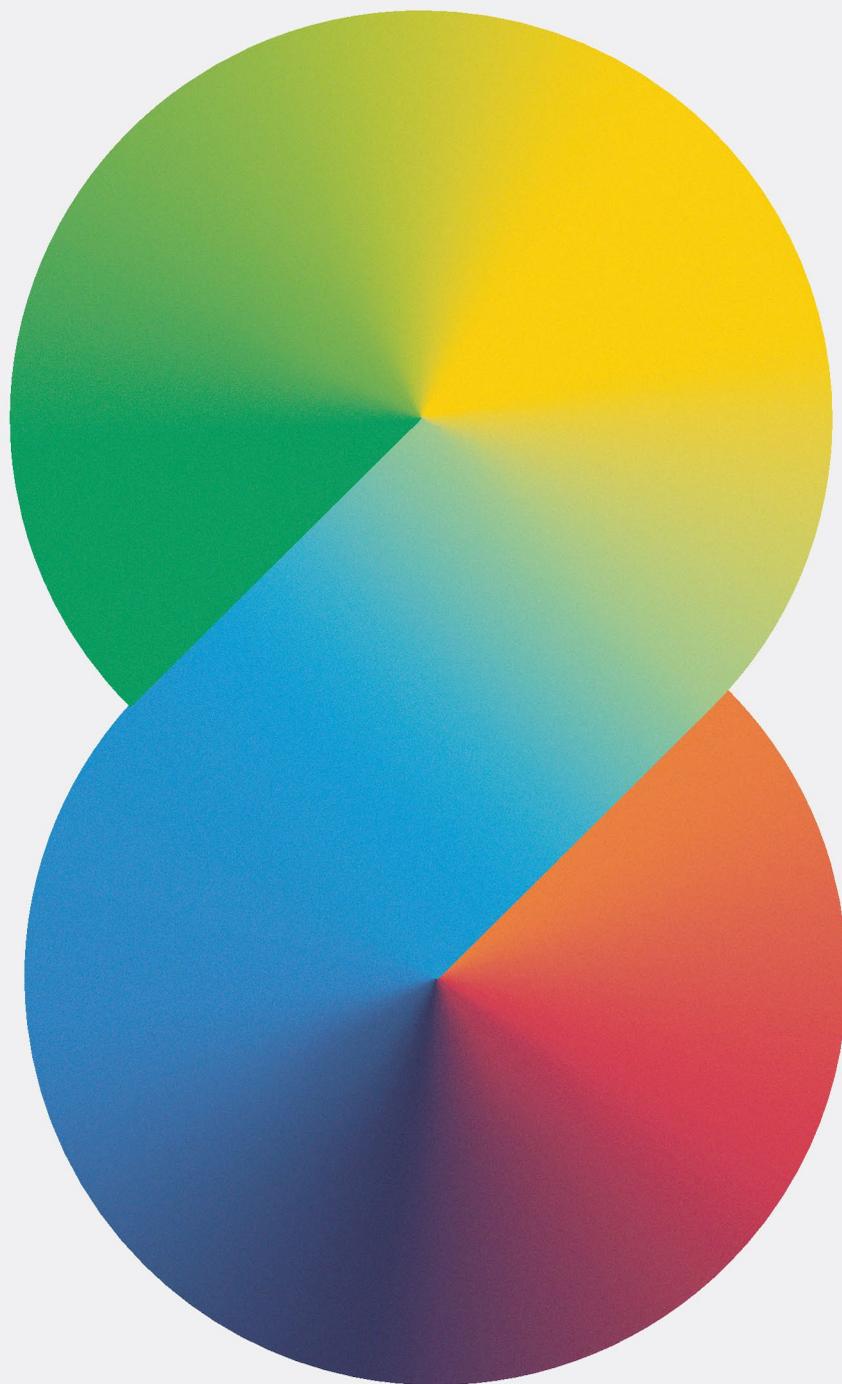


2022

Report di Sostenibilità



In continuità con lo scorso anno, Eni Plenitude SpA Società Benefit (di seguito anche "Plenitude", la "Società") ha pubblicato in forma volontaria il Report di Sostenibilità 2022, che ha lo scopo di descrivere l'approccio alla sostenibilità di Plenitude. Tale documento è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards 2021) del Global Reporting Initiative (GRI) ed è stato sottoposto a Revisione Limitata (Limited Assurance) da parte di una società di revisione indipendente. Il Report integra la Relazione di Impatto 2022, che, come previsto dall'ordinamento italiano, è stata pubblicata da Plenitude in allegato al Bilancio di Esercizio 2022, al fine di rendicontare l'impatto generato durante l'intero anno rispetto alle proprie finalità di beneficio comune.

Chi siamo

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

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

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

Cosa facciamo

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

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

Come lo facciamo

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

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

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

Perché lo facciamo

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

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



Indice

Messaggio agli stakeholder 5

La sostenibilità per Plenitude 6

Highlight	6
Il percorso di Plenitude Società Benefit	8
Il cambiamento climatico e la transizione energetica	11
Il modello di business di Plenitude	13
Strategia di sostenibilità integrata e il contributo agli SDG	16
Analisi di materialità	22
Stakeholder Engagement	24

Governance 30

1

1.1 La struttura di governance	32
1.2 I valori che guidano la Società	37
1.3 Sistema normativo della Società	38
1.4 Risk management e Internal Audit	41
1.5 Privacy, Data protection e Cybersecurity	45

2

Clima ed emissioni 46

2.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico	48
2.2 Le emissioni dirette e indirette	62

3	Sostenibilità di business	64
	3.1 Eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente	66
	3.2 Innovazione e digitalizzazione	72
	3.3 Catena di fornitura sostenibile	77
	3.4 La gestione sostenibile delle risorse naturali	80
4	Persone	84
	4.1. Il valore delle nostre persone	86
	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone	92
	4.3 La tutela del benessere ed il supporto alla crescita	95
5	Comunità	102
	5.1 La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	104
	5.2 Supporto alle comunità locali	108
	Allegati	110
	Nota metodologica	110
	Definizione dei temi materiali	116
	Tabelle di performance	122
	GRI Content Index e lista dei KPI aggiuntivi	138
	Relazione della Società di Revisione	148



Messaggio agli stakeholder

Nel 2022 ci siamo impegnati per continuare il percorso di sostenibilità avviato nel 2021, nonostante un anno caratterizzato da un contesto economico, politico e sociale incerto a causa della situazione geopolitica, che ha avuto ripercussioni anche sul mercato delle commodity energetiche, oltretutto su tutti noi.

Lavoriamo quotidianamente sull'integrazione dei nostri obiettivi di sostenibilità nel modello di business, in quanto crediamo che questo renda la nostra proposta unica, pronta alle sfide della transizione energetica nonché alle tendenze emergenti del mercato dell'energia.

Crediamo fortemente nella centralità del cliente e continueremo con la nostra politica di attenzione nei suoi confronti come abbiamo sempre fatto, supportandolo con la chiarezza delle nostre offerte e cercando di promuovere modelli di consumo responsabile, grazie a soluzioni tecnologiche accessibili che lo accompagnino nel suo percorso di decarbonizzazione.

Continuiamo a guardare alla diversità e all'inclusione quali valori essenziali, nonché alla correttezza e alla trasparenza come fondamento dei nostri rapporti con clienti e stakeholder.

Orgogliosi dei risultati raggiunti e dei nuovi obiettivi fissati, anche quest'anno ci siamo impegnati a rendicontarli nel Report di Sostenibilità 2022, redatto in modo volontario, e nella Relazione di Impatto, redatta in quanto Società Benefit.

Voglio infine ringraziare tutte le persone e i collaboratori di Plenitude, che credono in un modo coraggioso di fare impresa e senza il cui impegno e passione quanto raggiunto non sarebbe stato possibile.

Stefano Goberti
Amministratore Delegato



Highlight

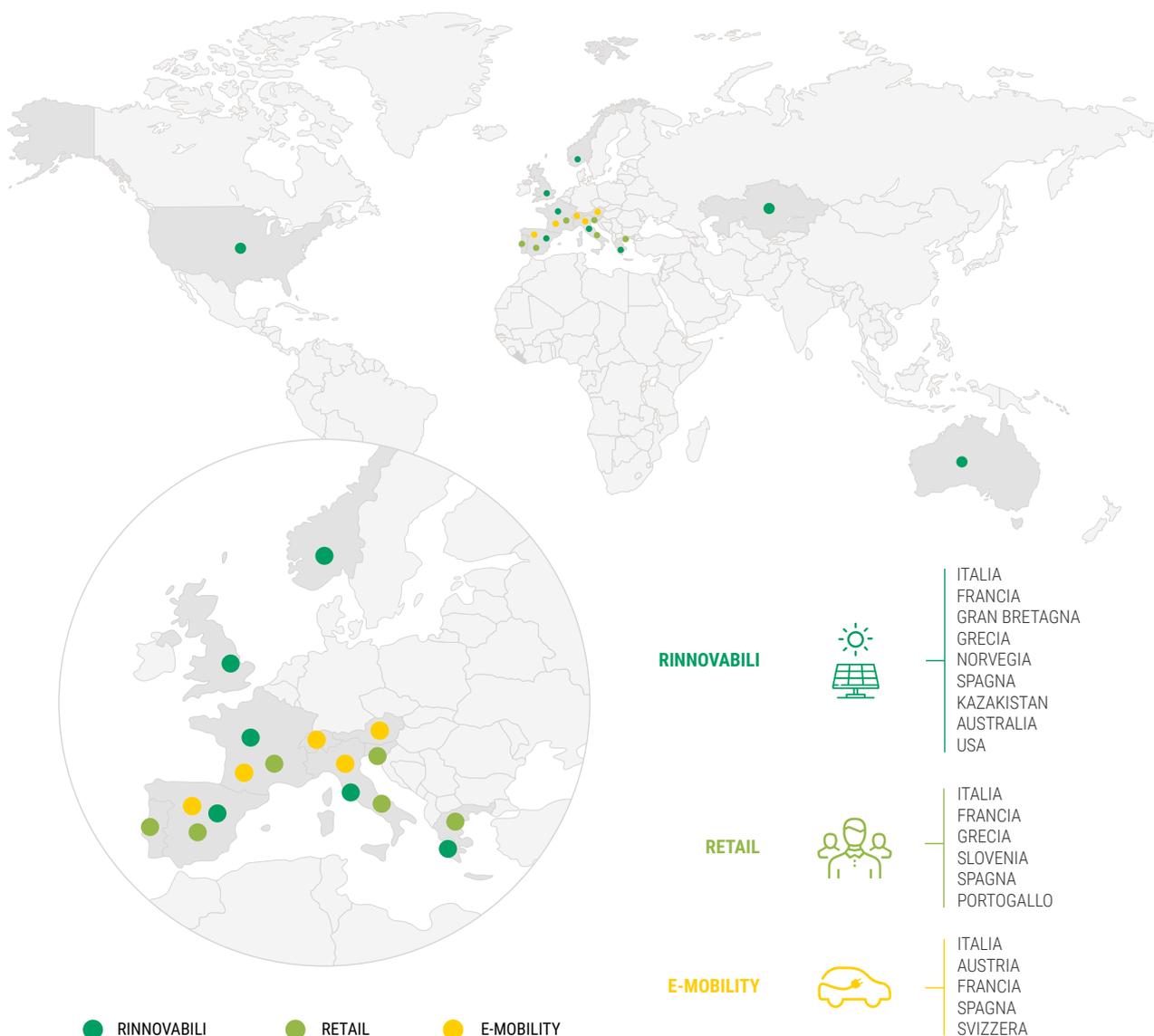
Eni Plenitude SpA Società Benefit (di seguito anche "Plenitude", la "Società"), controllata al 100% da Eni SpA¹, contribuisce alla transizione energetica grazie a un modello di business che integra la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili,

la vendita di energia e di soluzioni energetiche ad alto valore aggiunto per i clienti e un'ampia rete di punti di ricarica per veicoli elettrici.

La Società opera in quattro continenti con circa 2.350 dipendenti a fine 2022 attraverso tre aree di business:

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

La presenza di Plenitude nel mondo



1 - Plenitude è controllata in via totalitaria da Eni SpA che, in qualità di socio unico, 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 2022 disponibile sul sito eniplenitude.com.

Principali risultati 2022

GOVERNANCE

Fasce di età nel CdA in carica



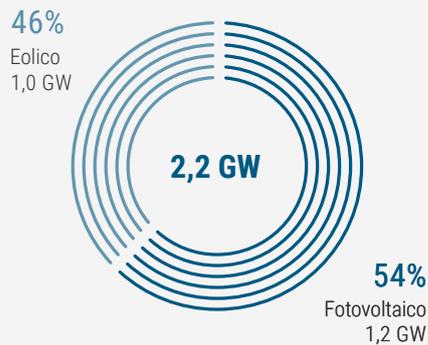
Cybersecurity & Data Protection

Nessun evento

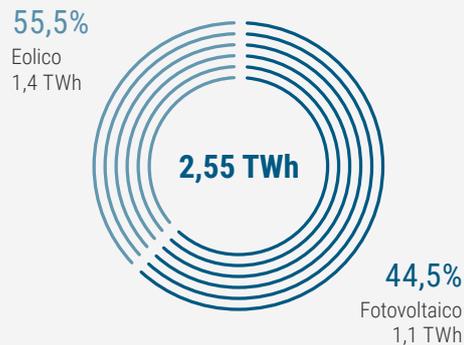
DI DATA BREACH
(in linea con il 2021)

CLIMA ED EMISSIONI

Capacità installata (GW)



Produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (TWh)



1.211 mila
TONNELLATE
DI CO₂eq. EVITATE
(+136% vs 2021)

grazie alla produzione
di energia elettrica
da fonti rinnovabili,
più che raddoppiata
rispetto al 2021

SOSTENIBILITÀ
DI BUSINESS

Soddisfazione del servizio

Retail italia

86,7% SODDISFAZIONE DEL
SERVIZIO CLIENTI
TELEFONICO
(+0,8 pp vs 2021)

Innovazione e digitalizzazione

88% NUOVI CONTRATTI
A LIVELLO EUROPEO
SOTTOSCRITTI
DIGITALMENTE
(+4 pp vs 2021)

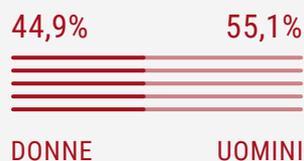
Catena di fornitura sostenibile

100% FORNITORI
SELEZIONATI
SECONDO CRITERI
SOCIALI
(in linea con il 2021)

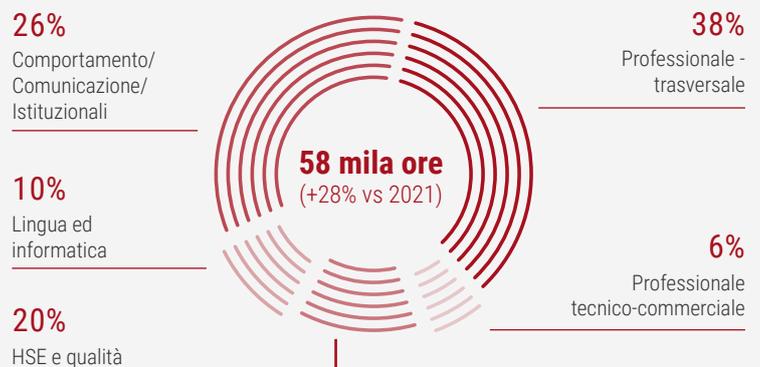
PERSONE

Composizione dei dipendenti
al 31.12

2.347
(+16% vs 2021)



Ore di formazione per tipologia di corso



COMUNITÀ

Coinvolgimento degli Stakeholder

Oltre **1.200** STAKEHOLDER COINVOLTI
NELLA DEFINIZIONE DEI TEMI
DI SOSTENIBILITÀ RILEVANTI
(+33% vs 2021)

Supporto alle comunità

Circa **1,3 mln €** INVESTITI A
SUPPORTO DELLE
COMUNITÀ LOCALI
(+5% vs 2021)

Il percorso di Plenitude Società Benefit

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

modello di business ha avuto una rapida accelerazione, quando la Società ha aggiornato il proprio Statuto Societario divenendo **Società Benefit**, integrando contestualmente il **portafoglio delle energie rinnovabili** conferito da Eni ed integrando la società Be Power operativa nel settore dei servizi di ricarica per automobili elettriche.

Nel 2022, Plenitude ha acquisito il 100% di PLT, un gruppo italiano integrato **nella produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili** e nella **fornitura di energia a clienti retail**, rafforzando la propria presenza in Italia e in Spagna.

L'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

Gennaio 2021

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

Luglio 2021

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

Eni gas e Luce diventa **Società Benefit**

Novembre 2021

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

2018

Espansione
delle attività nel
mercato greco

2020

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

2022



Principali eventi 2022

GENNAIO

Acquisizione della società greca **Solar Konzept Greece** il cui portafoglio include una pipeline di progetti di circa 800 MW

FEBBRAIO

Acquisizione da **BayWa r.e.**, di un impianto fotovoltaico in esercizio da circa 266 MW e un progetto di stoccaggio da circa 200 MW/400 MWh in fase di sviluppo in Texas

MARZO

Eni gas e luce diventa **Plenitude**



Inaugurazione del parco eolico **Badamsha 2** in **Kazakistan** con capacità pari a 48 MW

Acquisizione da parte di GreenIT*, da **Gruppo Fortore Energia** di quattro parchi eolici *onshore* in Italia della capacità di 110 MW

APRILE

Partnership tra GreenIT* e il fondo **Copenhagen Infrastructure Partners (CIP)** per la realizzazione di due parchi eolici *offshore* galleggianti in Sicilia e in Sardegna (della capacità di circa 750 MW)

Annunciato un investimento da parte di Plenitude in **EnerOcean, S.L.**, società spagnola che sviluppa W2Power, una tecnologia innovativa per impianti eolici galleggianti

LUGLIO

Annunciato un accordo tra Plenitude e **HitecVision** per l'espansione dell'attività della *joint venture* norvegese **Vårgrønn**, operante nel settore delle energie rinnovabili, con l'obiettivo di consolidarne la presenza nel settore eolico *offshore*

SETTEMBRE

Selezionato il progetto di Be Charge dall'**Agenzia esecutiva europea per il clima, l'infrastruttura e l'ambiente (CINEA)**, al fine di realizzare una delle più grandi reti di ricarica per veicoli elettrici ad alta velocità in Europa

Avviata una nuova partnership con Infrastrutture S.p.A. per lo sviluppo di progetti solari ed eolici in Italia e Spagna, attraverso l'acquisizione del 65% di **Hergo Renewables S.P.A.**, che detiene un portafoglio di progetti nei due Paesi con una capacità complessiva di circa 1,5 GW

OTTOBRE

Inaugurato da Plenitude il parco eolico **spagnolo El Monte** (della capacità di 104,5 MW), realizzato in collaborazione con il partner strategico Azora Capital

DICEMBRE

Acquisizione del 100% di PLT, gruppo italiano integrato nella produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e nella fornitura di energia a clienti retail

Acquisizione (con *closing* gennaio 2023) dell'impianto fotovoltaico di **Kellam**, da 81 MW, situato nel **nord del Texas**

* GreenIT è la *joint venture* partecipata al 51% da Plenitude (Eni) e al 49% da CDP Equity dedicata allo sviluppo, alla costruzione e alla gestione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili in Italia.

Plenitude Società Benefit

Le **Società Benefit** rappresentano un'evoluzione del concetto stesso di azienda, integrando nel proprio oggetto sociale lo scopo di avere un impatto positivo sul contesto in cui operano, e in particolare sull'ambiente. Questo

modello aziendale, introdotto dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208², prevede che nell'esercizio della loro attività economica, queste società 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 culturali e sociali, enti e associazioni ed ogni altro portatore 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.

Ad aprile 2023, come previsto dall'ordinamento italiano, Plenitude ha pubblicato la [Relazione d'Impatto 2022](#) allegata al Bilancio di Esercizio al fine di rendicontare l'impatto generato durante l'intero anno rispetto alle proprie finalità di beneficio comune.

Il cambiamento climatico e la transizione energetica

L'ultimo rapporto dell'*Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC)³ pubblicato a marzo 2023 riafferma la necessità di una immediata e rapida riduzione delle emissioni di gas serra. Il report fornisce alcuni delle possibili **opzioni di mitigazione** per affrontare il problema, come la produzione di energia da fonti rinnovabili (es.: energia solare, energia eolica, ecc.), l'efficiamento energetico e l'elettrificazione dei sistemi urbani. Queste opzioni sono considerate non solo **tecnicamente fattibili**, ma stanno anche diventando **sempre più efficaci** dal punto di vista dei costi e sono generalmente sostenute dall'opinione pubblica e dalle Istituzioni.

La sfida climatica rappresenta una delle dimensioni dell'*energy trilemma*, insieme alla necessità di garantire l'accesso universale e sicuro all'energia.

Per farlo, il Gruppo Eni riconosce la necessità di essere agili e flessibili ed ha sviluppato un modello basato sulla diversificazione del mix energetico e geografica, sullo sviluppo di nuove tecnologie e sul ruolo centrale del gas come sostegno alla transizione.

Nella sfida che pone il trilemma, lo sviluppo delle energie rinnovabili rappresenta una delle soluzioni chiave per soddisfare il fabbisogno energetico a zero emissioni nette.

A conferma di ciò, secondo le previsioni dell'*International Energy Agency* (IEA)⁴, l'**espansione della capacità rinnovabile** nel periodo 2022-2027 sarà molto rapida. Le rinnovabili cresceranno di quasi 2.400 GW, pari all'intera capacità elettrica installata in Cina al 2022. Si tratta di un'accelerazione dell'85% rispetto al

quinquennio precedente. La IEA prevede che nel 2027 la quota delle rinnovabili nel mix di generazione elettrica raggiungerà il 38% (vs. 28% nel 2021 a fronte di un aumento della domanda e di una riduzione del carbone).

La penetrazione sempre maggiore di rinnovabili intermittenti (solare ed eolico) comporta la necessità di un sistema elettrico più flessibile. Tale flessibilità può essere conseguita, tra gli altri, attraverso l'utilizzo di impianti a gas, batterie e *demand response* e più in generale attraverso investimenti per il potenziamento dell'infrastruttura elettrica.

Negli ultimi anni, la sempre maggiore attenzione al cambiamento climatico ed il **susseguirsi di eventi** rilevanti, quali la pandemia da Covid-19, i conflitti geopolitici ed il conseguente



Impianto di Torre di Ruggiero - Italia

3 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: [AR6 SYNTHESIS REPORT 2023](#).

4 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: [IEA Renewables 2022](#).

innalzamento dei prezzi dell'energia e dei beni di consumo, hanno portato l'Unione Europea e l'Italia a dotarsi di piani e strategie per affrontare la crisi climatica, con particolare attenzione alla **transizione energetica** come mezzo per raggiungere gli obiettivi di decarbonizzazione, ma anche per garantire una crescita economica sostenibile e duratura e la sicurezza degli approvvigionamenti energetici.

L'adozione dell'**European Green Deal**⁵ a livello comunitario nel 2019, così come la pubblicazione a livello nazionale del **Piano Nazionale Integrato Energia e Clima al 2030 (PNIEC)**⁶ a inizio 2020 e la **Strategia italiana di lungo termine**⁷ sulla riduzione delle emissioni dei gas a effetto serra del 2021, sono solo alcuni dei passaggi fondamentali che dimostrano l'impegno comune dell'Unione Europea e dell'Italia verso l'obiettivo di un sistema economico a zero emissioni di gas serra entro il 2050.

Nel contesto post-pandemico l'Unione Europea ha approvato il **programma Next Generation EU-NGEU**⁸ per supportare la ripresa economica, accelerare la transizione energetica e digitale e raggiungere una maggiore equità di genere, territoriale e generazionale, con l'obiettivo di destinare il 30% dei fondi alla lotta ai cambiamenti climatici. In attuazione del NGEU, a livello

nazionale, nel 2021 è stato presentato il **Piano nazionale di ripresa e resilienza**⁹ (PNRR), che prevede investimenti e riforme per un totale di 235,1 miliardi di euro, di cui il 30% è destinato alla transizione ecologica per migliorare l'efficienza energetica, promuovere le energie rinnovabili e potenziare l'economia circolare.

La crisi energetica derivante dalla situazione geopolitica attuale si è materializzata mentre l'Unione Europea stava già valutando un incremento degli obiettivi di decarbonizzazione al 2030, al fine di allineare la traiettoria di riduzione delle emissioni al net zero al 2050 e agli obiettivi dell'Accordo di Parigi. La revisione dell'obiettivo di decarbonizzazione 2030 ha comportato anche un rilancio degli obiettivi per le energie rinnovabili, nell'ambito del pacchetto di riforme **Fit for 55**¹⁰. In risposta alla necessità di garantire la sicurezza degli approvvigionamenti energetici, l'Unione Europea ha deciso di accelerare ulteriormente la **transizione energetica** e la conseguente diffusione delle **energie rinnovabili**. Conseguentemente, la Commissione Europea ha pubblicato nel maggio 2022 il piano **REPowerEU**, che, tra gli altri obiettivi, mira ad aumentare la quota delle rinnovabili nel consumo finale di energia rispetto alla proposta contenuta nel **Fit for 55**, e la **direttiva del Consiglio**

Europeo 2022/2577 che stabilisce un quadro per accelerare la diffusione delle energie rinnovabili. Sulla base delle indicazioni contenute nel **REPowerEU**, le istituzioni europee hanno raggiunto un accordo preliminare per un obiettivo vincolante sulla quota di energia rinnovabile nel consumo finale di energia del 42,5% al 2030, con un potenziale 2,5% aggiuntivo che consentirebbe di arrivare al 45%, obiettivo proposto nel **RepowerEU**.

In un contesto in fervente evoluzione, Plenitude è determinata a giocare un ruolo da protagonista nel percorso di transizione energetica, contribuendo con la sua offerta commerciale alla promozione di **modelli di sviluppo energetico più sostenibili, flessibili e resilienti**, in linea con gli obiettivi delineati a livello comunitario e nazionale.

REPowerEU è un piano per:

- risparmiare energia
- produrre energia da fonti rinnovabili
- diversificare l'approvvigionamento energetico

5 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: [Delivering the European Green Deal | European Commission \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eip/eip-growth/eip-growth_en).

6 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: https://www.mimit.gov.it/images/stories/documenti/PNIEC_finale_17012020.pdf.

7 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: https://pdc.mite.gov.it/sites/default/files/norme/lts_gennaio_2021.pdf.

8 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_it.

9 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: [Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza \(PNRR\) - Ministero dell'Economia e delle Finanze \(mef.gov.it\)](https://www.mef.gov.it/it/tema/piano-nazionale-di-ripresa-e-resilienza-pnrr).

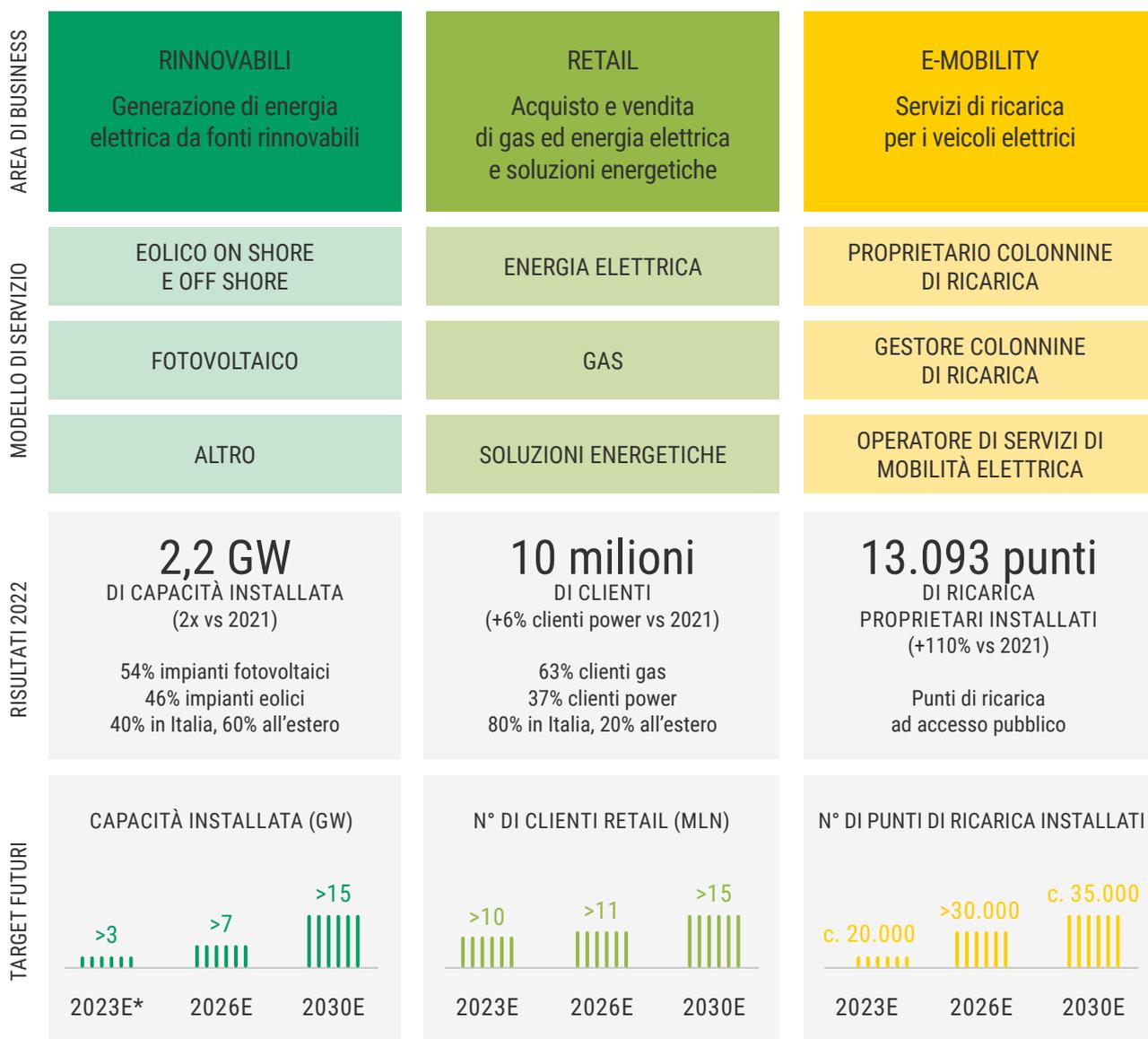
10 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente documento: [Fit for 55 - The EU's plan for a green transition - Consilium \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eip/eip-growth/eip-growth_en).

Il modello di business di Plenitude

Plenitude propone al mercato un'offerta diversificata che integra la produzione di energia da fonti rinnovabili, la vendita di energia e soluzioni ener-

getiche per i propri clienti e una rete di infrastrutture di ricarica per i veicoli elettrici con una presenza internazionale attraverso un modello di busi-

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



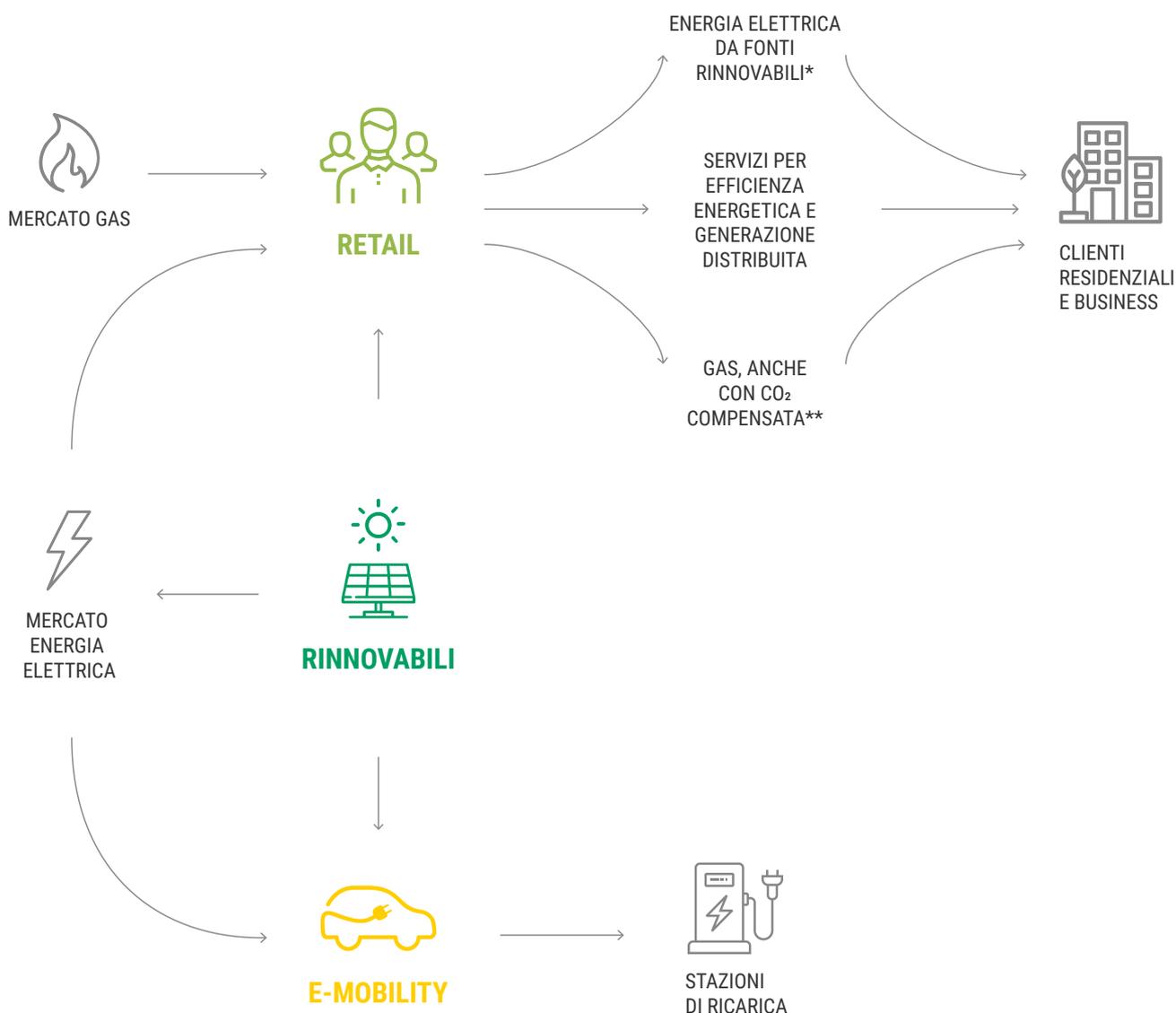
* E: Expected

La catena del valore di Plenitude

Plenitude presenta una **forte presenza internazionale**, principalmente in Italia, Francia, Spagna, Grecia, Slovenia, Portogallo, Kazakistan, Australia, Austria, Svizzera e, attraverso *joint venture* e

partnership, nel Regno Unito, Norvegia e Stati Uniti. La Società sviluppa le proprie attività di business ricercando soluzioni sempre più innovative, operando lungo l'intera catena del valore

dell'energia, che va dalla generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili, alla vendita di energia elettrica, gas e servizi, fino ad un'ampia rete di punti di ricarica per veicoli elettrici.



* Plenitude, da aprile 2022, offre a tutti i clienti del segmento *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 segmento *Business To Business* (B2B) riceveranno energia elettrica certificata. L'obiettivo di Plenitude è quello di soddisfare, entro il 2040, l'intera domanda della propria clientela finale, sia B2C che B2B, con energia da fonti rinnovabili prodotta da Plenitude.

** Offerta di gas con la possibilità di compensare le emissioni di CO₂ relative alla combustione domestica del gas naturale oggetto dell'offerta tramite crediti di carbonio e l'introduzione di fonti alternative al gas, ovvero il biometano (attualmente previsto nel 2026) e l'idrogeno (attualmente previsto nel 2030), per poter raggiungere la neutralità carbonica nel 2040.

La creazione di valore condiviso

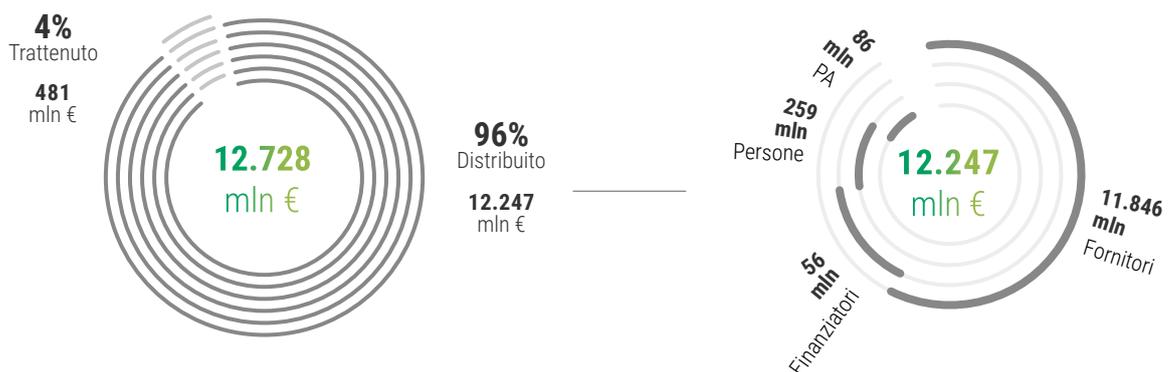
Il modello di business di Plenitude integra l'obiettivo di profitto con il perseguimento delle finalità di beneficio comune definite all'interno dello Statuto Societario volte alla creazione di valore per la collettività. Nel 2022, tramite lo svolgimento delle attività di business, Plenitude ha generato un valore economico pari a **12.728¹¹** milioni di euro (corrispondente alla ricchezza prodotta in termini di ricavi, ricavi risultanti da investimenti

finanziari e dalla vendita di attività). Oltre il 96% del valore generato – pari a circa **12.247 milioni di euro – è stato distribuito** ai diversi stakeholder. Nello specifico, circa 11.846 milioni di euro (97% del valore distribuito) sono stati destinati a fornitori di beni e servizi (in particolare fornitori di gas naturale ed energia elettrica), mentre ai dipendenti sono stati distribuiti circa 259 milioni di euro (2% del valore distribuito), includendo stipendi, oneri sociali, TFR e

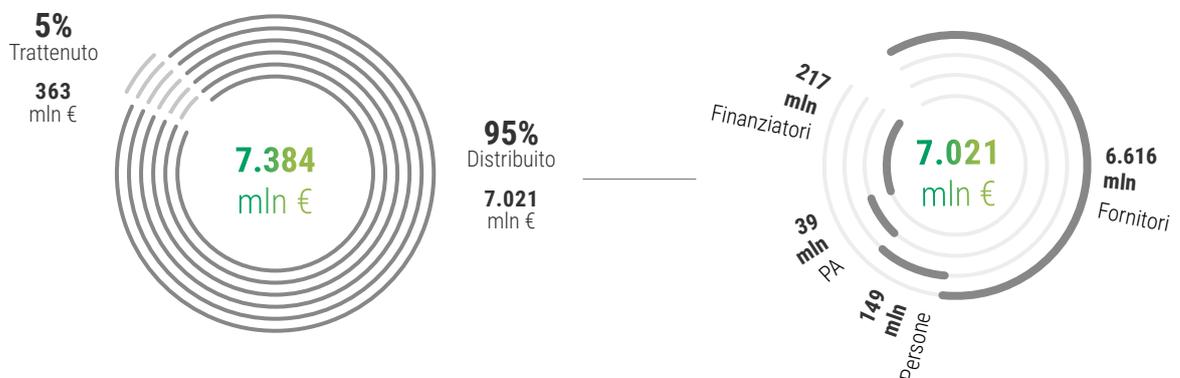
altre spese per il personale con un incremento di oltre il 70% rispetto al corrispondente valore del 2021 (149 milioni) dovuto alla crescita dell'organico in linea con l'espansione della Società.

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

Valore economico generato



2022



2021

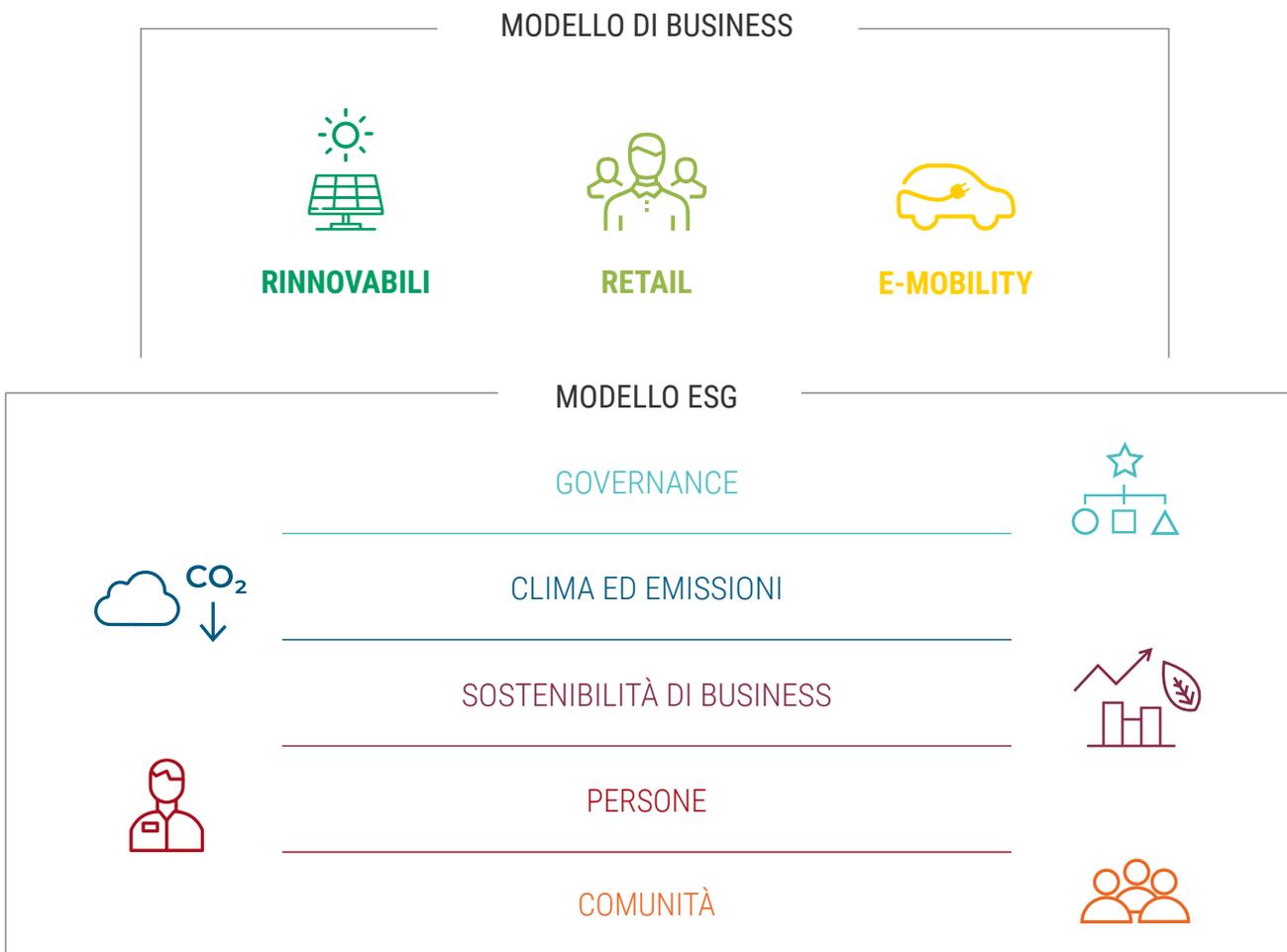
11 - Per ulteriori informazioni sul valore condiviso si rimanda alla sezione "Tabelle di Performance".

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, che si fonda su cinque pilastri: Gover-

nance, Clima ed emissioni, Sostenibilità di business, Persone e Comunità. Plenitude si impegna attivamente a contribuire a 10 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) definiti

dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. La Società concentra perciò i propri sforzi sugli obiettivi che ritiene più in linea con la propria mission, la strategia e le iniziative intraprese.



GOVERNANCE

Rispetto dei principi di **integrità** ed **etica professionale**, dei valori e delle procedure aziendali, assicurando trasparenza e solidità nel perseguimento degli obiettivi aziendali. Individuazione di **organismi interni** e **ruoli di responsabilità** legati alla definizione della **strategia di sostenibilità** per il perseguimento delle finalità di beneficio comune.

CLIMA ED EMISSIONI

Perseguimento della strategia di decarbonizzazione che si prefigge di raggiungere la **neutralità carbonica Scope 1, 2 e 3 al 2040**, attraverso l'incremento di capacità installata degli impianti di produzione di energia rinnovabile, l'offerta di soluzioni energetiche e la progressiva compensazione delle emissioni di 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 alla **soddisfazione dei clienti**, ai processi di **innovazione** e **digitalizzazione** e all'integrazione degli aspetti ESG lungo tutta la **catena del valore**.

PERSONE

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

COMUNITÀ

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



Impianto di Aubenas - Francia

ESG performance e target di medio-lungo termine¹²

	OBIETTIVO	TARGET
GOVERNANCE	Remunerazione variabile di lungo termine correlata ad obiettivi ESG per il Top Management	<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 anche nel nuovo Piano Incentive Long Term (ILT) azionario Eni 2023-2025
	Riduzione delle emissioni GHG	<ul style="list-style-type: none"> Ampliamento dell'offerta di energia elettrica certificata^A ai clienti business entro il 2030 (già dal 2022 per il segmento B2C) Capacità installata per la produzione di energia da fonti rinnovabili >15 GW entro il 2030 Neutralità carbonica Scope 1, 2, 3 entro il 2040
CLIMA ED EMISSIONI	Potenziare la diffusione della mobilità elettrica	<ul style="list-style-type: none"> Oltre 30.000 punti di ricarica per veicoli elettrici nel 2026
	Centralità e soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> 3.5x Net Promoter Score in Italia 2025 vs 2018
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	Sviluppo di soluzioni digitali per ridurre gli impatti ambientali	<ul style="list-style-type: none"> 90% di nuovi contratti siglati sul canale digitale in Europa nel 2025
	Programmi di approvvigionamento strategico sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento del 100% nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali Procedimenti con valutazione ESG pari all'85% del procurato Italia entro il 2023
	Promozione di operation sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> 3 uffici Plenitude (Milano Ripamonti, Milano Lorenzini, Pozzuoli) e 5 Flagship store con certificazione LEED entro 2023 Certificazione BREEAM nell'HQ in Francia nel 2023

¹² - Per gli obiettivi di breve termine si prega di fare riferimento alla [Relazione di Impatto 2022](#).

RISULTATI 2022

- Attribuzione 2022 del Piano ILT azionario Eni 2020-2022 con peso obiettivi ESG pari al 35%

- 66% (vs 41% nel 2021)

- 2,2 GW (2x vs 2021)

- Emissioni Scope 1: 4.869 tCO₂eq. (-0,8% vs 2021)^B
- Emissioni Scope 2: 3.608 tCO₂eq. (+97% vs 2021)^C
- Emissioni Scope 3: 15,1 milioni di tCO₂eq. (-17,1% vs 2021) di cui 0,8 milioni di tCO₂eq. verranno compensate nel 2023 attraverso crediti di carbonio di elevata qualità, ottenuti principalmente da *Natural Climate Solutions*

- 13.093 punti di ricarica proprietari installati (vs 6.246 a fine 2021)

- 2,7x Net Promoter Score in Italia nel 2022 rispetto al 2018

- 88% (+4 pp vs 2021)

- 100% (in linea con il 2021)

- Procedimenti con valutazioni ESG pari all'82% del procurato Italia

- Avvio degli audit energetici finalizzati alla certificazione *LEED*

SDG



PERSONE	Promozione di iniziative inerenti alla Diversità ed Inclusione	<ul style="list-style-type: none"> • 50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025 • 100% parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025^D • 40% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne nel 2025
	Sviluppo di programmi di formazione continua per i dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • 27 ore medie di formazione procapite per dipendente nel 2025 • 6.000 ore di <i>upskilling</i> in ambito Big Data e ICT entro il 2023
	Approccio <i>multi-stakeholder</i> per lo sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio della partecipazione Plenitude al gruppo di lavoro Transport & Mobility del WBCSD nel 2023
COMUNITÀ	Creazione di valore condiviso per le comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere iniziative di contrasto alla povertà educativa e alla povertà energetica sul territorio nazionale nel 2023 • 2 giorni di volontariato remunerati all'anno al 2025

A - 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.

B - Il dato relativo alle emissioni Scope 1 del 2021 ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021. 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) e all'aggiornamento della metodologia di calcolo.

C - Il dato relativo alle emissioni Scope 2 del 2021 ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021. Ciò è dovuto principalmente all'aggiornamento della metodologia di calcolo e al perfezionamento dei dati presi in considerazione.

Le emissioni Scope 2 nel 2022 sono in crescita rispetto al 2021 in funzione dei nuovi impianti acquisiti.

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

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

- 44,9% donne sul totale dipendenti vs 41,7% nel 2021 (+3,2 pp)

- 98 gender pay ratio^E per la remunerazione totale vs 97 nel 2021 (+1%)

- 39,1% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne

- 27 (+8% vs 2021)

- 9.000 ore erogate di digital upskilling, superato il target al 2022 (+38%)



- Adesione ad Assobenefit



- Supportati 10 progetti di contrasto alla povertà educativa in collaborazione con Caritas Italiana sul territorio nazionale



Analisi di materialità

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

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

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

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

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

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



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

Oltre 1.200 stakeholder coinvolti nel processo di analisi di materialità

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

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

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

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

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

I temi materiali per Plenitude

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

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

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

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

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

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

Stakeholder Engagement

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Plenitude nelle principali iniziative di sostenibilità a livello internazionale

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

vello internazionale:

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

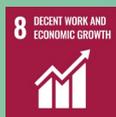
15 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare la seguente pagina: [Homepage | UN Global Compact](#).

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

1

Governance

1.1 La struttura di governance	32
1.2 I valori che guidano la Società	37
1.3 Sistema normativo della Società	38
1.4 Risk management e Internal Audit	41
1.5 Privacy, Data protection e Cybersecurity	45



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.

PERFORMANCE 2022

TEMA MATERIALE	KPI	RISULTATI 2022
ETICA ED INTEGRITÀ DEL BUSINESS	Formazione Codice Etico e Anticorruzione	2.194 dipendenti coinvolti (+100% vs 2021)
	Remunerazione variabile di lungo termine del CEO e del Top Management correlata ad obiettivi ESG	Attribuzione 2022 del Piano Incentive Long Term (ILT) azionario Eni 2020-2022 con peso obiettivi ESG pari al 35%
CYBERSECURITY & DATA PROTECTION	Data breach ¹⁷	Nessun evento, in linea con il 2021

OBIETTIVI FUTURI

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TARGET
ETICA ED INTEGRITÀ DEL BUSINESS	Remunerazione variabile di lungo termine correlata ad obiettivi ESG per il Top Management	Mantenimento del peso del 35% della remunerazione variabile di lungo termine del CEO e del Top Management correlata ad obiettivi ESG anche nel nuovo Piano ILT azionario Eni 2023-2025

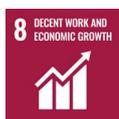
POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

- Codice Etico di Eni
- MSG Anti-Corruzione
- Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero

¹⁷ - Si tratta di una violazione di sicurezza che comporta - accidentalmente o in modo illecito - la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Vanno notificate unicamente le violazioni di dati personali che possono avere effetti avversi significativi sugli individui, causando danni fisici, materiali o immateriali per i quali l'Autorità Garante può svolgere specifici accertamenti e può aprire un procedimento.

1.1

La struttura di governance



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 Sindacale¹⁸. 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 è composto da 5 componenti ed è stato nominato dall'Assemblea ordinaria della Società del 31 luglio 2020 per un periodo di tre esercizi fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2022.

Gli organi di Amministrazione e Controllo di Plenitude al 31.12.22



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

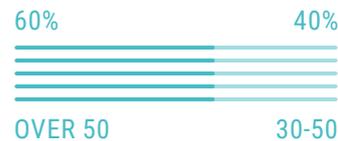
18 - Il Collegio sindacale è stato nominato in data 28 novembre 2022 per tre esercizi.

Nel processo di nomina e selezione dei componenti degli Organi di Amministrazione e Controllo viene promossa la diversità dei candidati¹⁹ e, in particolare, è tenuta in considerazione la loro diversità di genere, in linea con la normativa²⁰ e con le *best practices* in termini di diversità che Plenitude sta promuovendo²¹.

Diversità di genere nel CdA in carica al 31.12.22



Fasce di età nel CdA in carica al 31.12.22



Inoltre, 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.

Matrice delle competenze dei membri del Consiglio di Amministrazione

Membri del CdA	Ruolo	Strategia e comprensione del settore	Finanza, Audit e rischi	Transizione energetica	Risorse umane e gestione dei talenti	Digitale, IT e cybersecurity	Catena di approvvigionamento	Sostenibilità e ESG
♂ Marino Rita	Presidente	●	●	●	●		●	●
♀ Goberti Stefano	Amministratore Delegato	●	●	●	●		●	●
♀ De Santis Luca	Amministratore	●	●	●	●		●	●
♂ Muccioli Annalisa	Amministratore	●	●	●	●		●	●
♂ Purlalli Elisabetta	Amministratore	●	●	●	●	●		●

19 - 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.

20 - 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.

21 - Per ulteriori informazioni sulla composizione della Governance si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

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 (*workshop* interni) 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 controllate²², 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'ordi-

ne 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".

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 & ESG** all'interno di **Sustainability, Digital & Communication**.

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.



Impianto di The Zanlesbeziers - Francia

22 - 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, Elisabetta Purlalli è Responsabile Equity Valorization Coordination Eni.

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 della 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 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 sulle 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 *Sustainability, Digital & Communication*, Responsabile *People, Culture & Services*, Responsabile *Legal, Regulatory and Compliance Affairs*, Responsabile *Financial & Risk Officer*, Responsabile *Retail-International Markets*
- Esamina e valuta la politica di sostenibilità della Società, volta ad assicurare la creazione di valore nel tempo per gli stakeholder, nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile ed in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi aziendali di sostenibilità
- Esamina l'attuazione della politica di sostenibilità nelle iniziative di business
- Monitora il posizionamento della Società sui temi di sostenibilità, con particolare riferimento alla partecipazione della Società ai principali indici di sostenibilità
- Monitora le iniziative internazionali in materia di sostenibilità e il possibile coinvolgimento della Società, volto a consolidare la reputazione aziendale sul fronte internazionale

UNITÀ SUSTAINABILITY, DIGITAL & COMMUNICATION

- 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 della Società 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 *Sustainability, Digital & Communication*:
- 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 remun-

razione e raggiungimento di specifici obiettivi ESG. Nella fattispecie, **il 25% della remunerazione variabile di breve termine ed il 35% della remunerazione variabile di lungo termine sono lega-**

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



Impianto di Torre Di Ruggiero - Italia

1.2

I valori che guidano la Società

In qualità di Società controllata da Eni, Plenitude ha ratificato il **Codice Etico di Eni** che rispecchia 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 innovazio-

ne; **condividere le proprie conoscenze** al fine 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.



CONDIVISIONE

della conoscenza, per raggiungere gli obiettivi e dare valore al lavoro svolto



CORRETTEZZA

per guadagnare il rispetto e la fiducia dei clienti e delle persone di Plenitude



PASSIONE

per il lavoro, che guida le idee e le azioni e che viene trasmessa a clienti e partner



SEMPLICITÀ

per abbattere sovrastrutture e complicazioni, attraverso soluzioni semplici



CORAGGIO

di cambiare schemi, superare ostacoli e portare innovazione utile alle persone



DIVERSITÀ

come risorsa fondamentale per l'arricchimento delle persone di Plenitude

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 per

Plenitude ha visto il coinvolgimento di quasi tutto l'organico (**2.194 dipendenti²³**), registrando un notevole incremento rispetto all'anno precedente (+100% rispetto ai 1.091 nel 2021). Si segnala che, trattandosi di corsi che hanno solitamente una validità biennale, la differenza nel numero dei partecipanti è da attribuire alla ciclicità del *training*.

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 mantiene rapporti di business (i fornitori e i business associate) viene richiesta la sottoscrizione del proprio Codice Etico.

23 - Per ulteriori informazioni sulla formazione in materia di anticorruzione si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

1.3

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 documen-

ti normativi. In ordine di importanza le Policy, le *Management System Guidelines*, le Procedure 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:



Le **Policy**, approvate dal Consiglio di Amministrazione di Eni, sono documenti inderogabili che definiscono i principi e le regole generali di comportamento che devono ispirare tutte le attività svolte al fine di garantire il conseguimento degli obiettivi aziendali, tenuto conto di rischi e opportunità. Le Policy, 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.

Le **Management System Guidelines** rappresentano le linee guida comuni a tutte le realtà Eni e possono essere di processo o di compliance e governance (queste ultime approvate di norma dal Consiglio di Amministrazione) ed includono aspetti di sostenibilità. Le singole MSG emesse da Eni SpA si applicano alle società controllate, che ne assicurano il recepimento, salvo esigenze di deroga.

Le **Procedure** 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. Regolamentano l'operatività anche al fine di perseguire gli obiettivi di compliance alle normative locali. Il contenuto è definito nel rispetto delle Policy e delle MSG così come recepite dalle società.

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

Strumenti normativi adottati da Plenitude



ETICA ED INTEGRITÀ DEL BUSINESS

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

Codice Etico di 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"



CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI

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

Codice Etico di Eni



GESTIONE AMBIENTALE

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

Codice Etico di Eni; "Policy Eni sulla biodiversità e servizi ecosistemici"



FORNITORI

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

Codice Etico di Eni; Codice di Condotta dei Fornitori; Dichiarazione di Eni sul rispetto dei diritti umani



PERSONE E DIRITTI UMANI

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

Codice Etico di Eni; Dichiarazione di Eni sul rispetto dei diritti umani; "Policy Eni contro la violenza e le molestie sul lavoro"; "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"



SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI

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

Codice Etico di Eni; Dichiarazione di Eni sul rispetto dei diritti umani

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
		PLT Engineering
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
Qualità	ISO 9001:2015	SEA SpA
		SEA SpA
		Gas Supply Company of Thessaloniki - Thessalia SA
		Green Energy Management Services Srl
		Be Power SpA
Energia	UNI ISO 50001:2018	PLT Engineering
		PLT Puregreen
Responsabilità Sociale d'Impresa	ISO 26000:2010	Eni gas e luce SpA Società Benefit (oggi Eni Plenitude SpA Società Benefit)

1.4

Risk management e Internal Audit

1.4.1

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 annualmente dalla **funzione Risk Management Integrato (RMI)**. Lo stesso documento è oggetto di informativa al **Consiglio di Amministrazione** da parte dell'AD con il supporto della funzione di *risk management*. Nel corso dell'anno di rendicontazione, il CdA è stato informato rispetto a sedici principali rischi aventi natura strategica, regolatoria e di mercato. A fronte di ogni rischio sono state definite azioni di mitigazione che contribuiscono a ridurre gli impatti negativi ad esso correlati.

Inoltre, la funzione RMI ha contribuito alle operazioni rilevanti, in particolare acquisizioni, sottoposte all'attenzione del CdA, 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, la funzione RMI ha assicurato i necessari flussi informativi alle competenti funzioni di Eni.

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



Impianto di Aleria - Francia

Principali rischi afferenti a tematiche di sostenibilità

TEMA MATERIALE	RISCHIO	AZIONI DI MITIGAZIONE
GOVERNANCE		
Etica ed integrità del business	Rischio che alcuni componenti del CdA e Alti Dirigenti siano portatori di interessi privati in potenziale conflitto con i propri obblighi derivanti dalla carica o dalla qualifica ricoperta all'interno della Società	Si veda il paragrafo "I valori che guidano la Società", "Sistema normativo della Società"
	Rischio di violazione della normativa anticorruzione e antiriciclaggio nei Paesi in cui opera, nonché dei programmi di sanzioni economiche adottati in tali Paesi	Si veda il paragrafo "La struttura di governance"
Cybersecurity & Data Protection	Rischio connesso all'eventuale malfunzionamento dei sistemi informatici e conseguente alla perdita di informazioni sensibili che potrebbe danneggiare l'attività produttiva dei fornitori e/o clienti di Plenitude	Si veda il paragrafo "Privacy, Data protection e Cybersecurity"
CLIMA ED EMISSIONI		
Cambiamento climatico ed emissioni di GHG	Rischio connesso al fatto che la strategia di decarbonizzazione di Plenitude non possa essere raggiunta a causa di: <ul style="list-style-type: none"> • insufficienti livelli produttivi di biometano e idrogeno da fonti rinnovabili dovuti ai mancati investimenti da parte di terze parti • indisponibilità sul mercato di un numero sufficiente di adeguati crediti di carbonio per soddisfare la domanda di compensazione o a causa di un costo di tali crediti troppo elevato 	Si veda il capitolo "Clima ed emissioni" Monitoraggio continuo dell'evoluzione del contesto normativo e del mercato dei crediti di carbonio Coordinamento con Eni per incrementare i progetti principalmente di tipo <i>Natural Climate Solutions</i> (NCS), tra cui progetti REDD+ tramite raccordo continuo con unità <i>Credit Management and CO₂ Volumes Capture</i> di Eni SpA Accesso diretto al mercato dei crediti di carbonio di Plenitude, previa approvazione dei progetti da parte di Eni
	Il rischio è altresì legato al panorama giuridico/normativo e di mercato in continua evoluzione	
Cambiamento climatico ed emissioni di GHG/ Soluzioni per i clienti	Rischio di una minore produttività e redditività degli impianti connesso alle variazioni climatiche , in quanto la disponibilità delle fonti eolica e solare varia in funzione delle condizioni climatiche dei siti in cui si trovano i relativi impianti. Nel medio-lungo termine, il cambiamento climatico può eventualmente produrre un irraggiamento solare ridotto e/o una riduzione del vento, con una conseguente riduzione di energia generata durante l'intero periodo di previsione	Si veda il capitolo "Clima ed emissioni"

SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS

Innovazione e digitalizzazione	Rischi connessi all' evoluzione dello scenario tecnologico e all'introduzione nel mercato di tecnologie breakthrough , nonché alla mancanza di competenze necessarie per sfruttare tali tecnologie	Si veda il paragrafo "Innovazione e digitalizzazione"
Gestione ambientale	Rischi legati in fase di realizzazione degli impianti in cui la Società potrebbe alterare o modificare l' habitat naturale circostante , incidendo sul paesaggio, esponendolo al rischio di incidenti, inquinamento acustico, nonché variazioni della flora e della fauna presenti	Si veda il paragrafo "La gestione sostenibile delle risorse naturali"
Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti / Soluzioni per i clienti	Rischi di incorrere in oneri imprevisti e obblighi di risarcimento derivanti dalla violazione di normative in materia ambientale . Tali rischi sono connessi alla gestione di impianti di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili	Si veda il paragrafo "L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente "
Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti / Soluzioni per i clienti	Rischi connessi all'operatività di infrastrutture di rete operate da terze parti di cui si avvale la Società e/o dei processi interni di customer management per l'ordinario svolgimento delle proprie attività di vendita al dettaglio di gas ed energia elettrica	Si veda il paragrafo "L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente "

PERSONE

Salute e sicurezza	Rischio di diffusione di pandemie ed epidemie e deterioramento delle infrastrutture sanitarie e della capacità di risposta sanitaria	Si vedano i paragrafi: "L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone", "La tutela del benessere ed il supporto alla crescita"
Salute e sicurezza	Rischio che la Società possa essere coinvolta in procedimenti giudiziari e/o di essere tenuto a investimenti significativi per ottemperare agli obblighi previsti a causa dell' incapacità di adempiere correttamente alla normativa applicabile in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Si veda il paragrafo "L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone"
Sviluppo e benessere delle persone	Rischi connessi al mancato allineamento del portfolio di competenze alle esigenze del business e al nuovo posizionamento di lungo termine dell'azienda; comprende la capacità della Società di attrarre talenti dal mercato del lavoro, di dimensionare adeguatamente gli staff, di trattenere internamente le competenze chiave e di sviluppare e gestire adeguati piani di successione	Si veda paragrafo "Sviluppo e formazione"
Diritti umani	Rischi connessi al verificarsi di comportamenti lesivi dei diritti umani da parte di fornitori di beni e servizi o dipendenti	Si veda paragrafo "Il rispetto dei diritti umani"

COMUNITÀ

Supporto alle comunità locali	Rischi connessi all' impatto degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili sull' ambiente circostante e alle opposizioni da parte di comunità o enti locali	Si veda il paragrafo "La gestione sostenibile delle risorse naturali"
-------------------------------	---	---

TRASVERSALI

	Rischi connessi all'attuale congiuntura economico-finanziaria globale e, più in particolare, all'andamento congiunturale degli specifici mercati in cui la Società è attiva	Interventi volti a migliorare la flessibilità in termini di decisioni di investimento e di efficienza. Strategia di copertura delle esposizioni ai rischi finanziari e <i>commodity</i> nonché alla gestione del rischio credito
	Rischio legato alla percezione dell'azienda da parte dei vari Stakeholder	Si veda paragrafo "Stakeholder engagement"
	Rischio di inasprimento del contesto normativo/regolatorio nazionale e internazionale nei settori in cui la Società è attiva	Continuo monitoraggio ed interpretazione delle normative in ambito, evidenziandone gli impatti per le diverse linee di business. Attività di <i>advocacy</i> svolta congiuntamente alle associazioni di settore

1.4.2

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 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 2022 ha previsto lo svolgimento di **5 interventi di audit** su processi di Plenitude che contribuiscono al raggiungimento di 6 Sustainable Development Goals.

1.5

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 sicurezza per mezzo di attacchi volti a comprometterne i sistemi informatici comportando potenziali trattamenti illegittimi di dati personali o la diffusione di informazioni riservate.

Il **rischio di cyber security** è il rischio collegato alla possibilità che informazioni riservate e dati personali siano oggetto di attacchi informatici con lo scopo di rubare o di modificare impropriamente tali informazioni o di rendere indisponibili i servizi informatici che le trattano e le custodiscono. Plenitude gestisce tali rischi in ambito IT (*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 antiphishing**; tra quelli correttivi riveste particolare importanza l'aggiornamento costante dei sistemi informatici; infine, gli strumenti di monitoraggio includono attività di presidio costante dei sistemi

informatici per l'individuazione e la gestione di eventuali attività anomale.

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

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

- 1. SEGNALAZIONI DEDICATE ai clienti di Plenitude per informarli dei tentativi di frode con l'obiettivo di farli passare ad altro fornitore**
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 16.434 segnalazioni nel corso del 2022, 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
- 2.**
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
- 3.**

In continuità con i due anni precedenti, nel corso del 2022 Plenitude **non ha rilevato data breach²⁴ ossia fughe, furti o perdite di dati per le quali sia stata accertata una violazione della privacy dei clienti.**

24 - Per ulteriori informazioni sui data breach, si prega di fare riferimento alla nota a [pagina 31](#).

2

Clima ed emissioni

2.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico	48
2.2 Le emissioni dirette e indirette	62



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.

25 - 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.

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

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

28 - Il dato relativo alle emissioni Scope 1 del 2021 ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021. 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) e all'aggiornamento della metodologia di calcolo.

29 - Il dato relativo alle emissioni Scope 2 del 2021 ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021. Ciò è dovuto principalmente all'aggiornamento della metodologia di calcolo e al perfezionamento dei dati presi in considerazione. Le emissioni Scope 2 nel 2022 sono in crescita rispetto al 2021 in funzione dei nuovi impianti acquisiti.

30 - Il calcolo delle emissioni di CO₂,eq, evitate è basato su dati forniti dall'ISPRA sulle emissioni medie del parco veicoli ICE italiano. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo "[Metodologie di calcolo](#)".

PERFORMANCE 2022

TEMA MATERIALE	KPI	RISULTATI 2022
SOLUZIONI PER I CLIENTI DA ENERGIE RINNOVABILI	% di energia elettrica certificata tramite garanzie di origine europee ²⁵ sul totale dell'energia venduta in Europa	66% (vs 41% nel 2021)
	Capacità installata da fonti rinnovabili	2,2 GW (+100% vs 2021)
	Produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili	2,55 TWh (+166% vs 2021)
SOLUZIONI PER I CLIENTI: EFFICIENTAMENTO ENERGETICO	Emissioni evitate grazie ad interventi di riqualificazione energetica	Circa 57.000 tCO ₂ eq. ²⁶ (+62% vs 2021)
	Emissioni evitate da produzione di energia da fonti rinnovabili	1.211 mila tCO ₂ eq. ²⁷ (+136,5% vs 2021)
CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI DI GHG	Emissioni Scope 1	4.869 tCO ₂ eq. (-0,8% vs 2021) ²⁸
	Emissioni Scope 2	3.608 tCO ₂ eq. (+97% vs 2021) ²⁹
	Emissioni Scope 3	15,1 milioni di tCO ₂ eq. (-17,1% vs 2021) di cui 0,8 milioni di tCO ₂ eq. verranno compensate nel 2023 attraverso crediti di carbonio di elevata qualità, ottenuti principalmente da <i>Natural Climate Solutions</i>
SOLUZIONI PER I CLIENTI: MOBILITÀ ELETTRICA	Punti di ricarica per i veicoli elettrici installati sul territorio italiano ed europeo	13.093 punti di ricarica proprietari installati (vs 6.246 a fine 2021)
	Emissioni evitate da parte dei veicoli elettrici in mobilità	7.405 tCO ₂ eq. ³⁰ (+280% vs 2021)

OBIETTIVI FUTURI

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	ESG TARGET
SOLUZIONI PER I CLIENTI DA ENERGIE RINNOVABILI	Riduzione delle emissioni GHG	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliamento dell'offerta di 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 ai clienti business entro il 2030 (già dal 2022 per il segmento <i>B2C</i>) • Capacità installata per la produzione di energia da fonti rinnovabili >15 GW entro il 2030 • 100% energia elettrica fornita a clienti B2C e B2B prodotta da fonti rinnovabili di impianti di proprietà nel 2040 • Neutralità carbonica Scope 1, 2, 3 entro il 2040
CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI DI GHG		
SOLUZIONI PER I CLIENTI: MOBILITÀ ELETTRICA	Potenziare la diffusione della mobilità elettrica	Oltre 30.000 punti di ricarica per veicoli elettrici nel 2026

POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

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

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.

DIRETTRICE STRATEGICA

AZIONI E OBIETTIVI

RETAIL

RINNOVABILI

ENERGIA RINNOVABILE

ACQUISTO DI
GARANZIE DI ORIGINE
DA FONTI RINNOVABILI



Dal 2022, Plenitude offre a tutti i clienti B2C **energia elettrica certificata**, tramite l'acquisto di garanzie di origine europea di energia derivante da impianti alimentati al **100% da fonti rinnovabili**, e al 2030 anche a tutti i clienti business.

PRODUZIONE DI ENERGIA
RINNOVABILE CON
IMPIANTI DI PROPRIETÀ



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

RETAIL

GAS CON CO₂ COMPENSATA

ACQUISTO CREDITI
DI CARBONIO



Offerta di gas con la possibilità di **compensare le emissioni di CO₂ «Scope 3»** tramite **crediti di carbonio** e l'**introduzione di fonti alternative al gas**, ovvero il biometano nel 2026 e l'idrogeno nel 2030, per poter raggiungere la neutralità carbonica nel 2040.

RETAIL

SOLUZIONI PER LA RIDUZIONE DELL'IMPRONTA CARBONICA

OFFERTA DI SOLUZIONI
ENERGETICHE VOLTE
A RIDURRE I CONSUMI
ENERGETICI



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

E-MOBILITY

SERVIZI DI MOBILITÀ ELETTRICA

INFRASTRUTTURA
DI RICARICA PER
VEICOLI ELETTRICI



Supporto allo sviluppo della **mobilità elettrica** tramite l'**installazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici** alimentate con energia rinnovabile, con l'obiettivo di aumentare la capillarità del servizio sul territorio italiano e all'estero, installando **oltre 30.000 stazioni di ricarica al 2026**.

2.1.1

La fornitura di energia elettrica e gas**>11 milioni di clienti nel 2026 e >15 milioni di clienti nel 2030**

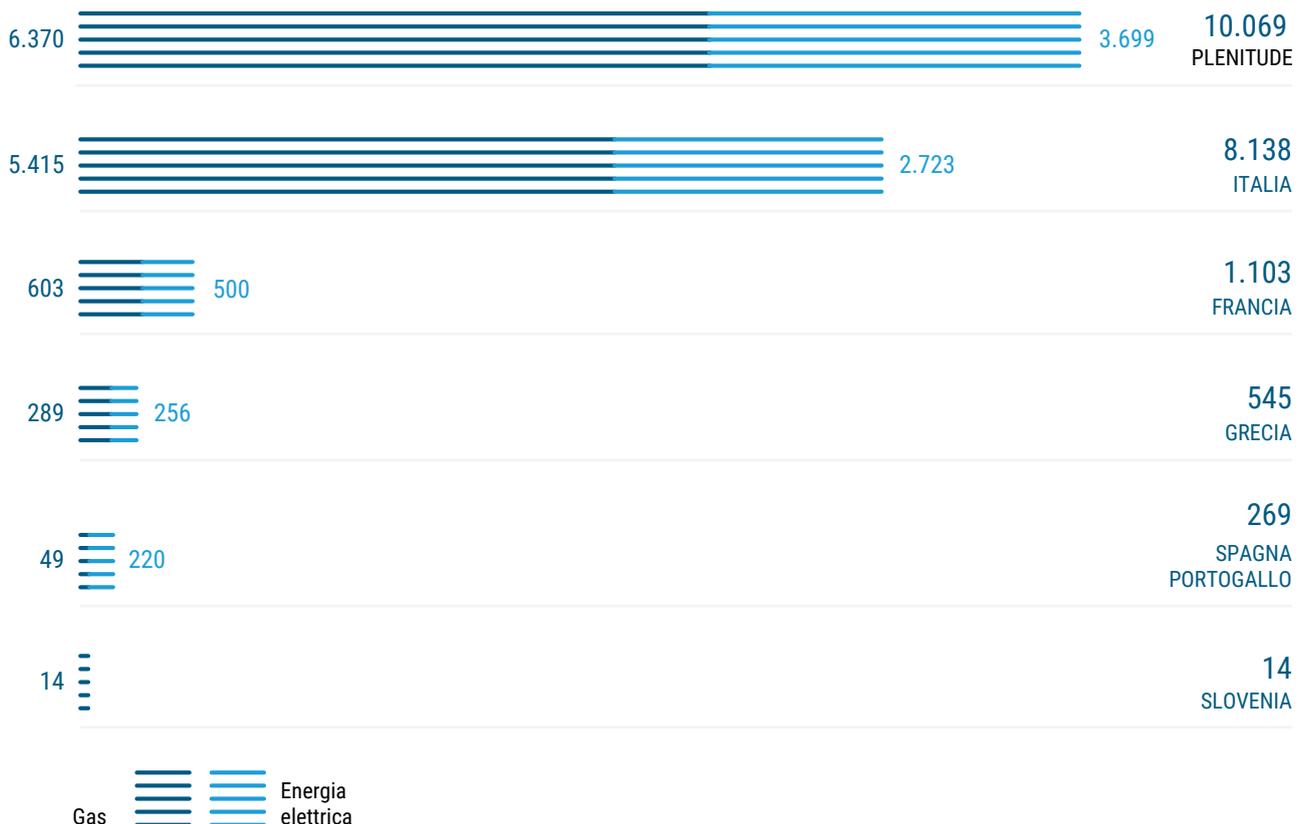
L'area di business "Retail" si occupa dell'acquisto e della vendita di gas ed energia elettrica e di soluzioni energetiche a 10 milioni di clienti. Per soddisfare il fabbisogno di gas della propria clientela, Plenitude ha

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 il principale operatore di mercato in Italia, con 5,4 milioni di clienti, e in Grecia (dove è concentrato sul segmento famiglie e serve 0,3 milioni di clienti). Per la fornitura di

energia elettrica³¹ a uso domestico, Plenitude è il secondo operatore nel mercato libero in Italia, con 2,7 milioni di clienti ed è presente anche in Francia, Spagna, Portogallo, Grecia e Slovenia.

Plenitude si prefigge di accrescere la base clienti con l'obiettivo di raggiungere più di 11 milioni di clienti nel 2026, oltre 15 milioni di clienti nel 2030 e oltre 20 milioni di clienti al 2050.

Suddivisione del totale dei clienti per commodity e Paese nel 2022 (mila punti di fornitura)

Sul totale dei clienti di Plenitude, il 37% ha sottoscritto contratti di fornitura di energia elettrica. Di questi, il 74% è localizzato in Italia, il 13% in Francia e in minor misura in Grecia (7%) e Penisola Iberica (6%).

31 - 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



100% energia elettrica certificata tramite garanzie di origine come immessa in rete e prodotta da fonti rinnovabili entro il 2030 anche per i clienti 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 certificata tramite garanzie di origine europee come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili, come previsto dalla regolazione vigente in materia³².

Ciò ha permesso di arrivare al 2022 a circa 12,5 TWh di energia elettrica certificata tramite garanzie di origine, su un totale di energia fornita sul mercato europeo pari a circa 18,8 TWh³³. La Società ha quindi registrato un notevole incremento della percentuale di energia certificata rispetto al totale dell'energia venduta, passando dal 41% nel 2021 al 66% nel 2022.

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 1.532.000 tonnellate di CO₂eq. riferite alla categoria "energia elettrica (commercializzata)" dello Scope 3.

66% di energia elettrica certificata tramite garanzie di origine europee sul totale dell'energia venduta in Europa nel 2022

2.1.1.2

Capacità installata e produzione di energia da fonti rinnovabili

2,2 GW di capacità installata (2x rispetto al 2021)

Oltre a fornire energia elettrica proveniente da terzi, Plenitude produce e vende l'energia proveniente dai propri impianti alimentati da fonti rinnovabili. A tal proposito, a fine 2022, la Società ha conseguito l'obiettivo annunciato di incrementare la **capacità installata**³⁴

fino a oltre 2 GW, raggiungendo il valore di **2,2 GW**, raddoppiando il risultato del 2021 (1,1 GW).

Tale capacità è riferita per circa il **54% a impianti fotovoltaici** e per il restante **46% a impianti eolici**.

32 - 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.

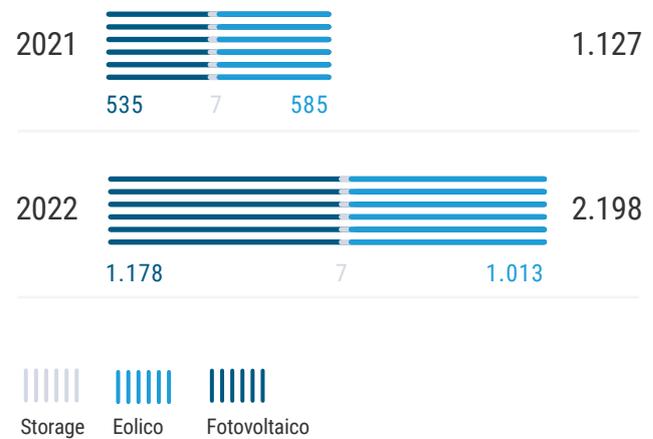
33 - Per ulteriori informazioni sulla vendita di elettricità si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

34 - Per ulteriori informazioni sulla capacità installata per regime normativo e tecnologia si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

Capacità installata suddivisa per fonte energetica nel 2022

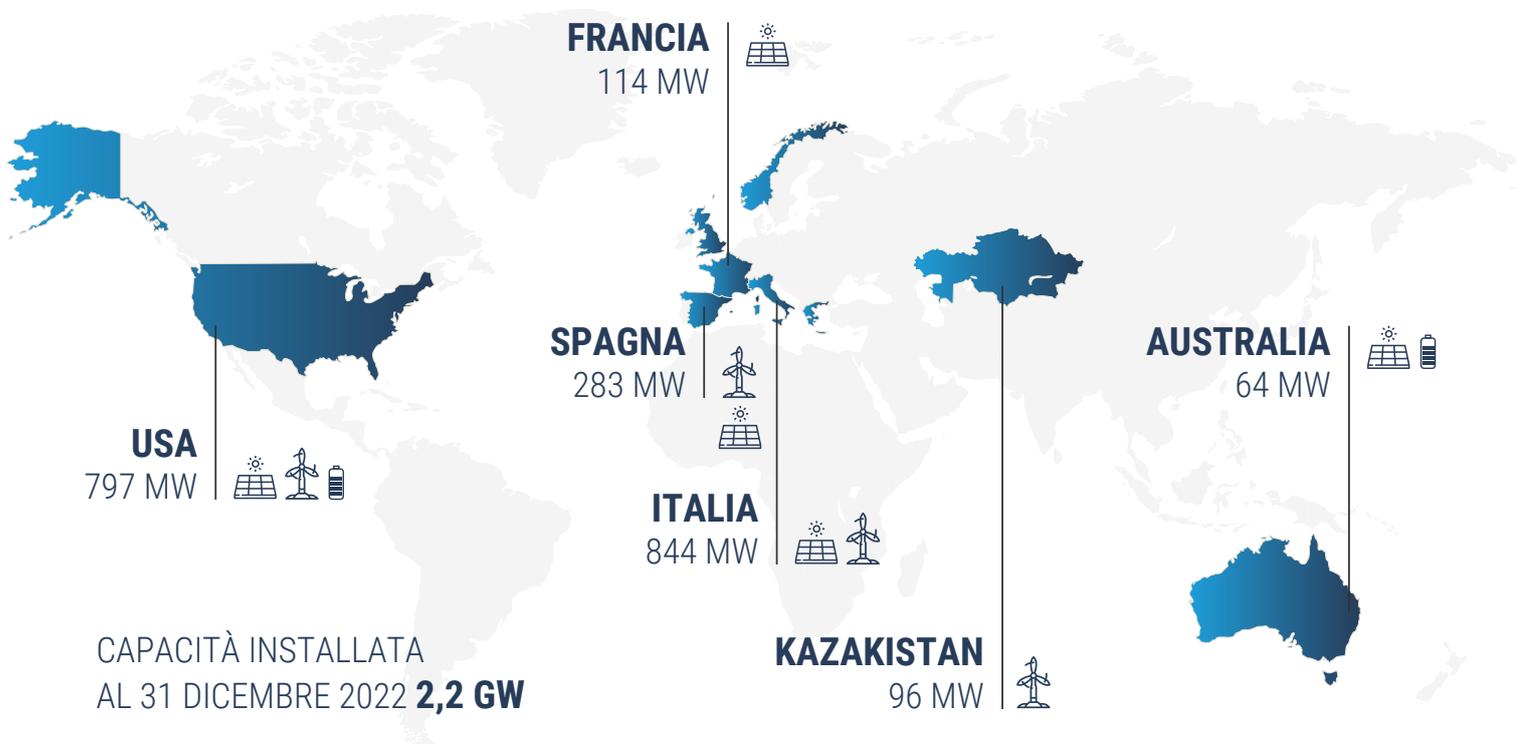


Capacità installata suddivisa per fonte energetica (MW)



La capacità installata è localizzata per il 38% sul territorio nazionale e per il 62% all'estero (principalmente Stati Uniti, Spagna e Francia).

Capacità installata solare ed eolica di Plenitude al 31 dicembre 2022 suddivisa per Paese e per fonte energetica



 >3 GW di capacità installata nel 2023
>7 GW entro il 2026, > 15 GW nel 2030

Sviluppo organico e acquisizioni di Plenitude nel 2022

Nel 2022, il rafforzamento di Plenitude nelle rinnovabili è stato ottenuto attraverso lo sviluppo organico di progetti negli Stati Uniti, in Kazakistan e in Spagna, nonché tramite acquisizioni in Europa e negli Stati Uniti.



Acquisizione di PLT*, importante *player* nel settore energetico con un portafoglio che include oltre **400 MW** di asset in Italia (operativi e in costruzione), una *pipeline* di progetti in fase di sviluppo in Italia e Spagna e una base di 90 mila clienti retail in Italia

Acquisizione da parte di GreenIT** (joint venture dedicata alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili in Italia, nata da una partnership tra CDP Equity e Plenitude) dal Gruppo Fortore Energia di un portafoglio costituito da quattro parchi eolici onshore operanti in Italia con una capacità totale di 110 MW, di cui 56 MW in quota Plenitude



Acquisizione dell'impianto eolico Cuevas che, con i suoi **105 MW** e turbine da 5,5 MW, rappresenta il parco eolico più grande in portafoglio

Completamento dell'impianto fotovoltaico di Cerillares di **50 MW**



Acquisizione in Texas di un impianto fotovoltaico di **266 MW** e completamento di un altro impianto per ulteriori **263 MW**

* Plenitude si rafforza in Italia e in Spagna: firmato accordo per l'acquisizione del 100% di PLT.

** GreenIT acquisisce progetti eolici per 110 MW in Italia.

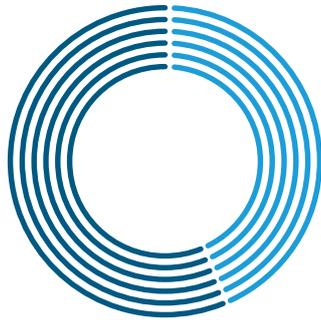
2,55 TWh
di produzione
di energia
elettrica da fonti
rinnovabili
nel 2022

Conseguentemente all'incremento della capacità installata, Plenitude ha più che raddoppiato la produzione di ener-

gia elettrica da fonti rinnovabili, passando da poco meno di 1 TWh nel 2021 a **2,55 TWh³⁵** nel 2022.

Produzione di energia da fonti rinnovabili 2022

55,5%
Fotovoltaico

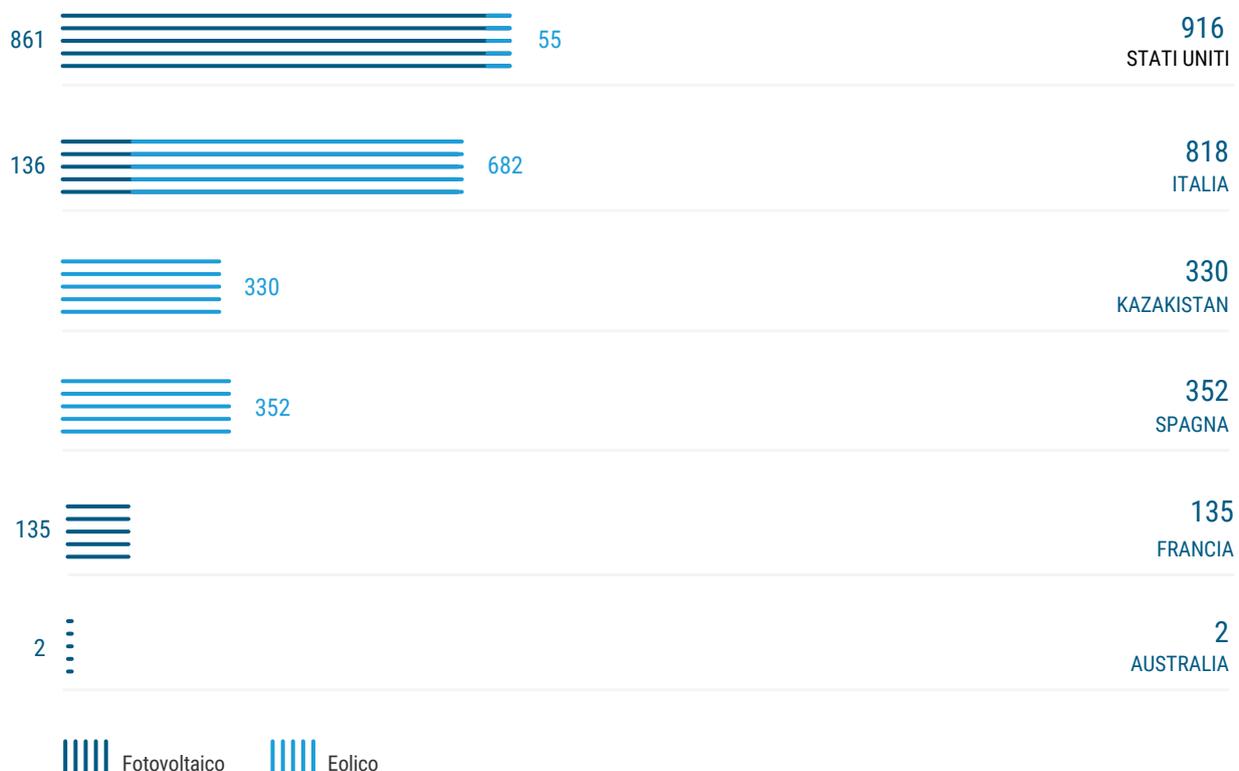


44,5%
Eolico



100% energia elettrica fornita ai propri clienti prodotta da fonti rinnovabili di impianti proprietà entro il 2040

Produzione di energia da fonti rinnovabili nel 2022 suddivisa per fonte e Paese (GWh)



1.211 mila ton di CO₂eq. (+ 136,5% rispetto al 2021) di emissioni evitate

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

vabili derivante da impianti proprietari sarà in grado di soddisfare il fabbisogno energetico della base clienti.

Nel 2022 la produzione degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili, compresi gli "small scale" (ovvero gli impianti di proprietà Evolvere e SEA), ha consentito di evitare 1.211

mila tonnellate di CO₂eq. di emissioni³⁶ (+136,5% rispetto al 2021). 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.

36 - Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo "Metodologie di calcolo".

2.1.2

La compensazione delle emissioni derivanti dalla combustione di gas ed i gas alternativi



1 miliardo di metri cubi di gas all'anno compensati attraverso i "crediti di carbonio" entro il 2025

Sul totale dei clienti di Plenitude, il 63% (valore in diminuzione di 2pp rispetto al 2021) ha sottoscritto contratti di fornitura di gas. Di questi, il 53,8% è localizzato in Italia, il 6% in Francia, e, in minor

misura, in Grecia (2,9%), Spagna e Portogallo (0,5%) e Slovenia (0,1%).

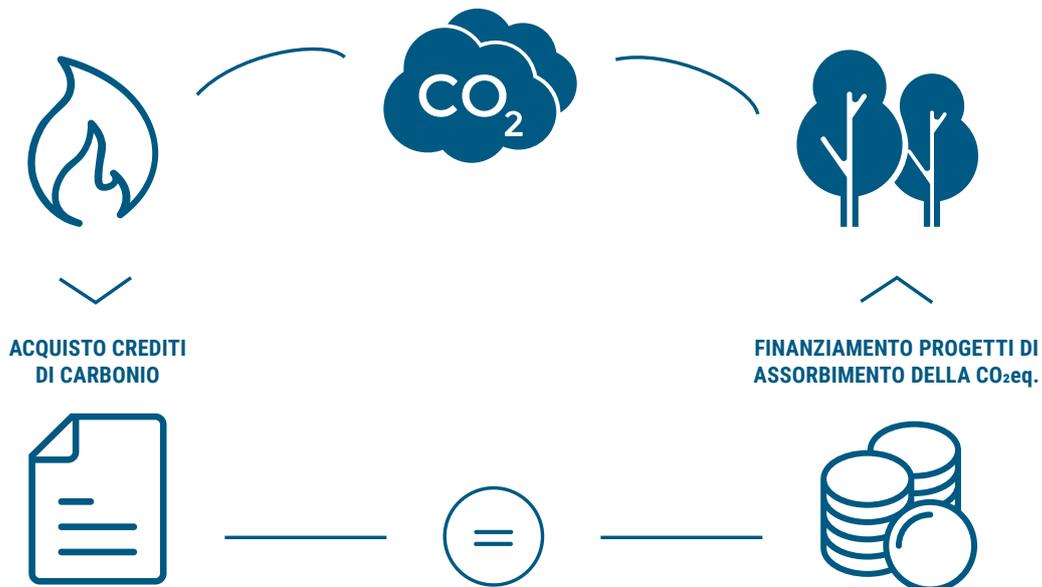
La combustione del gas venduto ai clienti ha contribuito nel 2022 alla generazione di emissioni di gas a effetto serra, in riferimento alla categoria "utilizzo di prodotti venduti" dello Scope 3, per un ammontare pari a 13,6 milioni di tonnellate di CO₂eq..

A partire dal 2021, in Italia, attraverso la sottoscrizione di un contratto B2C di fornitura di gas naturale che include nell'offerta la compensazione delle emissioni di CO₂ (c.d. offerte gas con emissioni compensate), è previsto che

la totalità delle emissioni di CO₂ relative alla combustione domestica del gas naturale³⁷ oggetto della fornitura sia compensata dall'acquisto di crediti di carbonio, che certificano il coinvolgimento in progetti internazionali che si occupano di ridurre o rimuovere il rilascio di gas ad effetto serra nell'atmosfera. In riferimento all'anno 2022, nel corso del 2023 verranno compensate complessivamente 0,8 milioni di tonnellate di CO₂eq. attraverso i crediti di carbonio di elevata qualità, ottenuti principalmente da *Natural Climate Solutions*³⁸.

I "crediti di carbonio" sono titoli emessi da enti di certificazione internazio-

Il meccanismo dei crediti di carbonio



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

38 - 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.

nali, generati da progetti di riduzione delle emissioni GHG. La Società, per compensare le emissioni correlate al proprio business, acquista quindi crediti di carbonio di elevata qualità che andranno a finanziare progetti di tutela ambientale certificati da organismi terzi, che seguono i più stringenti standard ambientali e sociali, e garantiscono la riduzione delle emissioni tramite la generazione di crediti di carbonio. In particolare, attraverso la sottoscri-

zione di tali contratti di fornitura, i clienti *B2C* aderiscono al finanziamento di progetti principalmente di tipo *Natural Climate Solutions* (NCS), tra cui progetti REDD+ (*Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation*). Attraverso questo meccanismo, Plenitude si è posta l'obiettivo di compensare le emissioni di oltre 1 miliardo di metri cubi di gas all'anno, entro il 2025.

Oltre alla compensazione delle emis-

sioni, Plenitude prevede di ampliare la proposta commerciale per la base clienti tramite l'utilizzo di **biometano** e **idrogeno** prodotto da fonti rinnovabili, se richiesto dalla base clienti dopo il 2026. L'integrazione avverrà gradualmente, attraverso l'introduzione del biometano a partire dal 2026 e dell'idrogeno dal 2030, previe condizioni favorevoli di mercato e tecnologiche, per essere completata entro il 2040 su tutta la clientela.



Impianto di Assemini - Italia

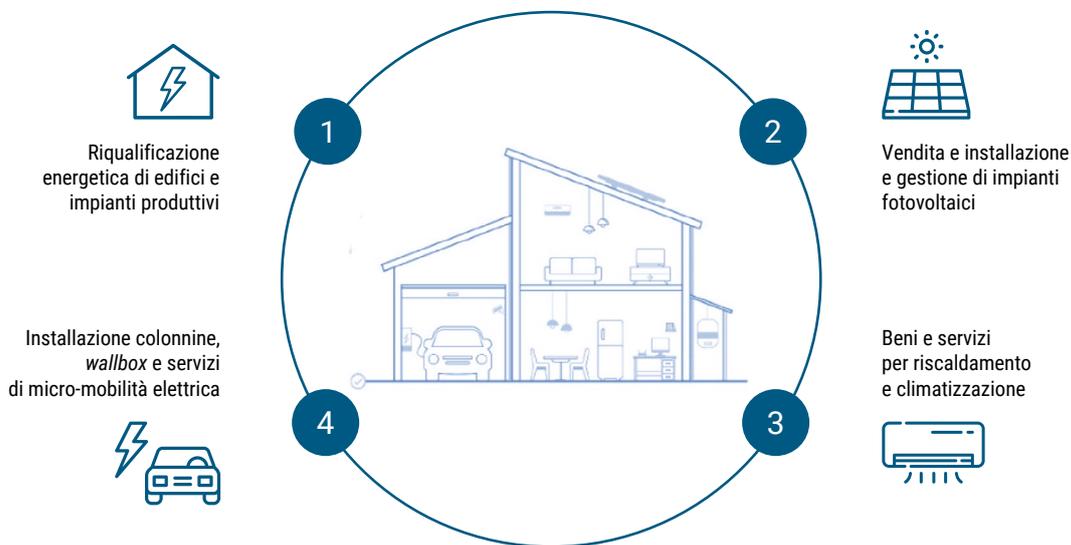
2.1.3

Le soluzioni per l'efficienza energetica

Le attività di efficientamento energetico degli edifici, produzione di energia da fonti rinnovabili e di assistenza ai consumatori nell'uso ottimale dell'energia elettrica sono elementi fondamentali per la transizione energetica. Grazie alle società SEA (la società

ESCO – *Energy Service Company* – di Plenitude), Evolvere e alla collaborazione con un'ampia rete di business partner, Plenitude offre ai suoi clienti una vasta gamma di soluzioni di efficientamento energetico attraverso interventi di riqualificazione energetica sugli edi-

fici, l'installazione di impianti fotovoltaici nei diversi Paesi in cui l'area di business "Retail" opera e di fornitura di servizi di monitoraggio per l'energia consumata e generata.

**Le soluzioni per l'efficienza energetica offerte da Plenitude**

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

2.1.3.1

Riqualficazioni energetiche degli edifici

57 mila ton di CO₂eq. evitate grazie agli interventi di riqualficazione energetica

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

- l'isolamento termico di facciate e tetti con sistemi "a cappotto", nel rispetto in particolare dei requisiti CAM, ovvero la certificazione che prevede l'utilizzo di

materiali contenenti una percentuale minima di materiali riciclati

- la riqualficazione o sostituzione degli impianti termici con sistemi "ibridi" costituiti da pompa di calore integrata ad un modulo termico a condensazione oppure solo con caldaie a condensazione sia centralizzate che autonome
- la sostituzione degli infissi
- il consolidamento antisismico
- l'installazione di impianti fotovoltaici e sistemi di accumulo
- l'installazione di impianti per la ricarica elettrica degli autoveicoli.

Gli interventi effettuati in quest'ambito hanno consentito di evitare circa **35.000 tCO₂eq.** (con un aumento del 62% rispetto al 2021).

Sempre tramite SEA, Plenitude realizza interventi di riqualficazione e miglioramento dell'efficienza energetica per clienti industriali quali grandi imprese e PMI, attraverso la sottoscrizione di **Energy Performance Contract (EPC)**³⁹. I servizi previsti dai contratti EPC includono l'analisi energetica

degli impianti produttivi e l'individuazione di soluzioni innovative per l'**efficientamento degli impianti** che permettano di ottenere un risparmio energetico effettivo. Con la stessa formula contrattuale, SEA propone alle imprese anche l'installazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili. Grazie agli interventi effettuati in quest'ambito, nel 2022 è stata evitata l'emissione di **2.669 tCO₂eq.**

Plenitude continua a portare avanti anche l'attività di gestione rivolta a progetti per l'ottenimento dei **Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**⁴⁰, che nel 2022 ha permesso di evitare l'emissione di **19.610 tCO₂eq.**

Complessivamente, le emissioni evitate grazie agli interventi di riqualficazione energetica da parte del mercato finale ammontano a circa **57.000 tCO₂eq.**⁴¹ (+62% rispetto alle 21.500 evitate nel 2021).

39 - 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.

40 - Chiamati anche Titoli di Efficienza Energetica (TEE), i certificati bianchi sono il principale meccanismo di incentivazione dell'efficienza energetica attraverso cui il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) riconosce un certificato per ogni TEP di risparmio conseguito grazie alla realizzazione di interventi volti all'efficientamento energetico. Su indicazione del GSE, i certificati vengono poi emessi dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) su appositi conti per poi essere scambiati e valorizzati sulla piattaforma di mercato gestita dal GME o attraverso contrattazioni bilaterali.

41 - Le emissioni evitate riferite a interventi di riqualficazione 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"](#).

2.1.3.2

Vendita, installazione e gestione di impianti fotovoltaici

In Italia, Plenitude, attraverso la controllata Evolvere, fornisce **servizi di vendita, installazione, gestione e monitoraggio** di impianti fotovoltaici direttamente presso i clienti finali, che diventano in questo modo *"prosumer"*, ovvero consumatori che producono e consumano energia elettrica da fonte rinnovabile, 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 e del relativo *inverter*, anche il sistema di accumulo energetico, un impianto di climatizzazione invernale a pompa di calore e di una *wallbox* per la ricarica del veicolo elettrico.

A fine 2022, Evolvere conta un totale di **14 mila impianti fotovoltaici, di proprietà o gestiti** su tutto il territorio italiano, corrispondente ad una capacità

installata pari a 76 MW (in aumento del 30% rispetto ai 58 MW registrati a fine 2021), di cui **28 MW sono in quota Plenitude**. Nel 2022 Evolvere ha registrato anche un aumento del 27% rispetto al 2021 della produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, che ammonta **complessivamente a 88 GWh** (69,5 GWh nel 2021).

Evolvere raggruppa oltre **160 mila prosumer** 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), anche grazie a una tecnologia proprietaria denominata **Eugenio** formata da un sistema cloud e da un *hardware* installato presso il cliente finale. 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.

Inoltre, in Italia, sono in corso di pianificazione e implementazione ulteriori progetti in ambito di efficienza energetica, come le iniziative relative agli **smart district**, che consentono la realizzazione e gestione di sistemi energetici innovativi, con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza energetica del distretto urbano. A riprova dell'impegno in questo campo, nel 2022 Plenitude ha aggiunto un accordo per la costituzione di una **Joint Venture con Elmet**, società del Gruppo Costruzioni Turistiche Immobiliari (Cotim). Insieme, le due realtà si dedicheranno alla progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione di un sistema energetico per il soddisfacimento del fabbisogno dello *smart district* di Chorus Life a Bergamo.

Infine, Plenitude sta sviluppando alcune iniziative per la realizzazione di **Comunità Energetiche e Gruppi di Autoconsumo Collettivo**.



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'u-

so dell'energia: più sostenibile, 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

energetiche 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 climatizzazio-

ne (caldaie, scaldacqua, climatizzatori e sistemi ibridi di riscaldamento), ad uso domestico residenziale o assi-

milabile. I prodotti venduti e installati vengono acquistati attraverso le partnership con Riello⁴², Ariston⁴³ e Haier⁴⁴.

Installazione di colonnine di ricarica *wallbox*

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

carica (*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.

Le comunità energetiche rinnovabili (CER) e i Gruppi di Autoconsumo Collettivo (AUC): il Progetto EvoNaRse

Le CER e gli AUC sono incentrati sulla collaborazione tra più soggetti per produrre energia elettrica fotovoltaica, auto-consumarla e condividerla attraverso la rete pubblica di distribuzione esistente. Da sempre promotore di nuove soluzioni per l'energia, Plenitude ambisce ad affiancare le CER e gli AUC per tutta la durata della vita utile della Comunità e degli impianti. Per questo, la Società segue da ormai più di tre anni il percorso normativo (non ancora concluso) che sta portando allo sviluppo delle comunità in Italia e nel 2022 si

è impegnata su diversi fronti. In particolare, sul fronte operativo ha attivato, in collaborazione con Evolvere e con RSE (Ricerca sul Sistema Energetico), il progetto EvoNaRse che coinvolge un condominio di Napoli composto da 30 unità abitative e due esercizi commerciali situati al piano terra dell'edificio.

Nello stabile, la Società ha realizzato un impianto fotovoltaico da 10 kWp sul tetto e un sistema di accumulo a batterie da 5 kW/12 kWh nei locali tecnici. L'energia generata

dai pannelli solari è impiegata direttamente (o tramite accumulo) per alimentare in via prioritaria i servizi comuni, la produzione residua è destinata invece alla condivisione con i condomini che hanno aderito al progetto. Uno degli aspetti più interessanti di EvoNaRse è la soluzione integrata per il monitoraggio in tempo reale dell'energia, quella prodotta dai moduli fotovoltaici sul tetto, quella accumulata nelle batterie e quella consumata da ciascun utente.

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

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

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

2.1.4

Le soluzioni per la mobilità elettrica**13.093 punti di ricarica proprietari installati a dicembre 2022**

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 da fonti rinnovabili, in modo capillare sul territorio italiano ed estero.

Nel corso del 2022 Be Charge, la società che gestisce le colonnine di ricarica per conto di Be Power, ha installato e attivato sul territorio italiano ed europeo quasi **7.000 punti di ricarica**. Con

un totale di **13.093 punti di ricarica** proprietari installati al 31 dicembre 2022 (+100% rispetto al 2022), Plenitude - attraverso Be Charge - si afferma tra i più importanti operatori nel panorama dei servizi di ricarica per veicoli elettrici in Italia e in Europa.

7.405 tonnellate di CO₂eq. evitate grazie al servizio di ricarica per i veicoli elettrici nel 2022

Nel corso del 2022 le sessioni di ricarica e l'energia erogata hanno visto una crescita esponenziale rispetto al 2021, che ha permesso di evitare l'emissione in atmosfera di **7.405 tonnellate⁴⁵** di CO₂eq. da parte dei veicoli elettrici in mobilità, triplicando il risultato raggiunto nel 2021 (1.950 tCO₂eq.).

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 circa 20.000 punti di ricarica installati a fine 2023, oltre 30.000 al 2026, fino a raggiungere circa 35.000 nel 2030. A tal fine, Plenitude dispone di una pipeline di 9.000 punti di ricarica, sia in Italia (85%) che all'estero (15%). Il 52% dei punti di ricarica sono localizzati su area privata ad accesso pubblico (stazioni di servizio Eni, supermercati, centri commerciali e simili) e il 48% su area pubblica (comuni).



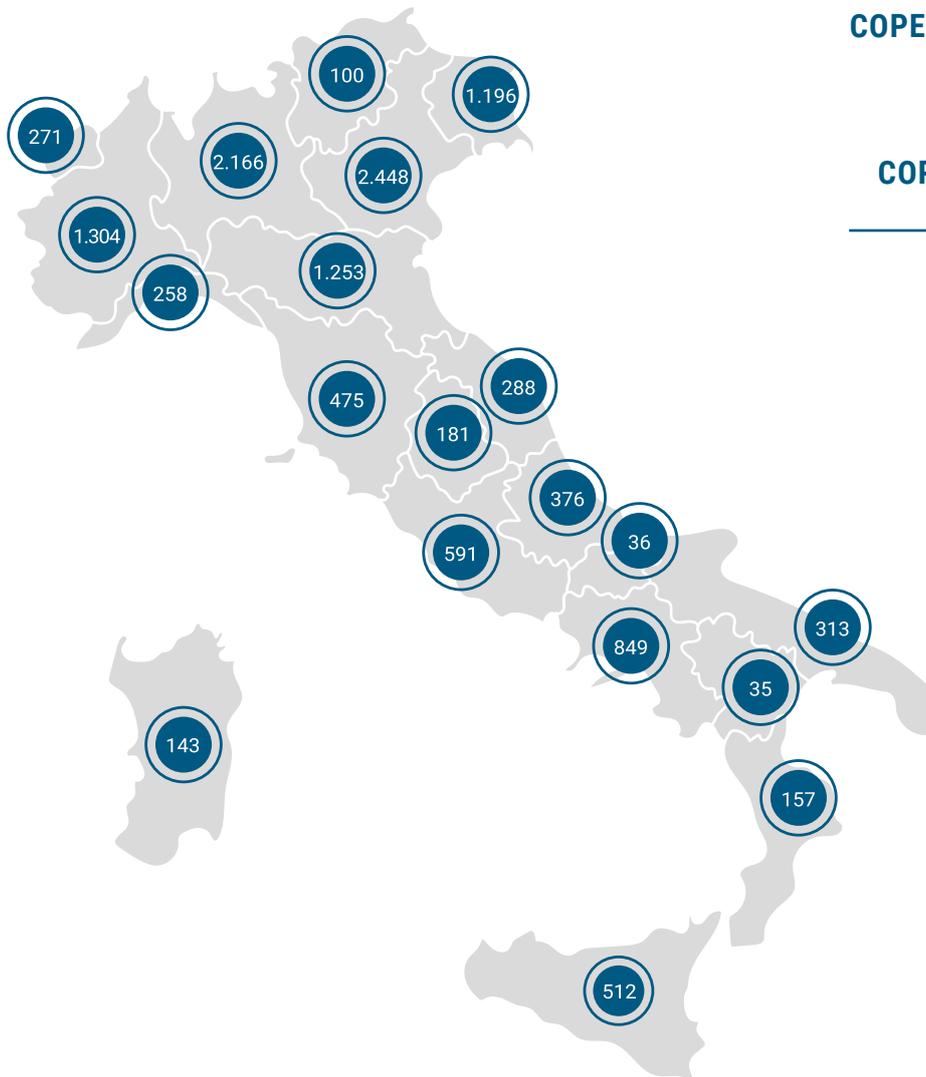
ca 20.000 punti di ricarica installati al 2023, 30.000 al 2026



Archivio Plenitude - Be Charge

45 - Il calcolo delle emissioni di CO₂eq. evitate è basato su dati forniti dall'ISPRA sulle emissioni medie del parco veicoli ICE italiano. Per dettagli sulla metodologia di calcolo, fare riferimento al paragrafo "[Metodologie di calcolo](#)".

Punti di ricarica installati al 31 dicembre 2022

OLTRE IL **95%**
COPERTURA PROVINCE ITALIANE**100%**
COPERTURA REGIONI ITALIANERESTO D'EUROPA **141****13.093**PUNTI DI RICARICA
PROPRIETARI
INSTALLATI AL 31
DICEMBRE 2022**~12 ANNI**DURATA MEDIA
DELLE CONCESSIONI**BeCharge: Progetti tecnologici innovativi**

Trovandosi ad essere protagonista delle radicali trasformazioni in atto nel settore energetico, in qualità di *High Tech Company*, Be Charge è impegnata in progetti innovativi sia sul fronte tecnologico che su quello della gestione dei flussi digitali.

In particolare, nel 2022 la Società ha avviato diversi progetti che potranno portare benefici nei seguenti ambiti:

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

- Utilizzo 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 oppure con un potenziale limitato dal punto di vista della connessione di rete

- Sviluppo di **nuovi prodotti digitali** basati su *big data*, per offrire un miglior servizio ai clienti sviluppando anche una comunicazione in linea con le loro caratteristiche attraverso *touchpoint* fisici e digitali

2.2

Le emissioni dirette e indirette



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.

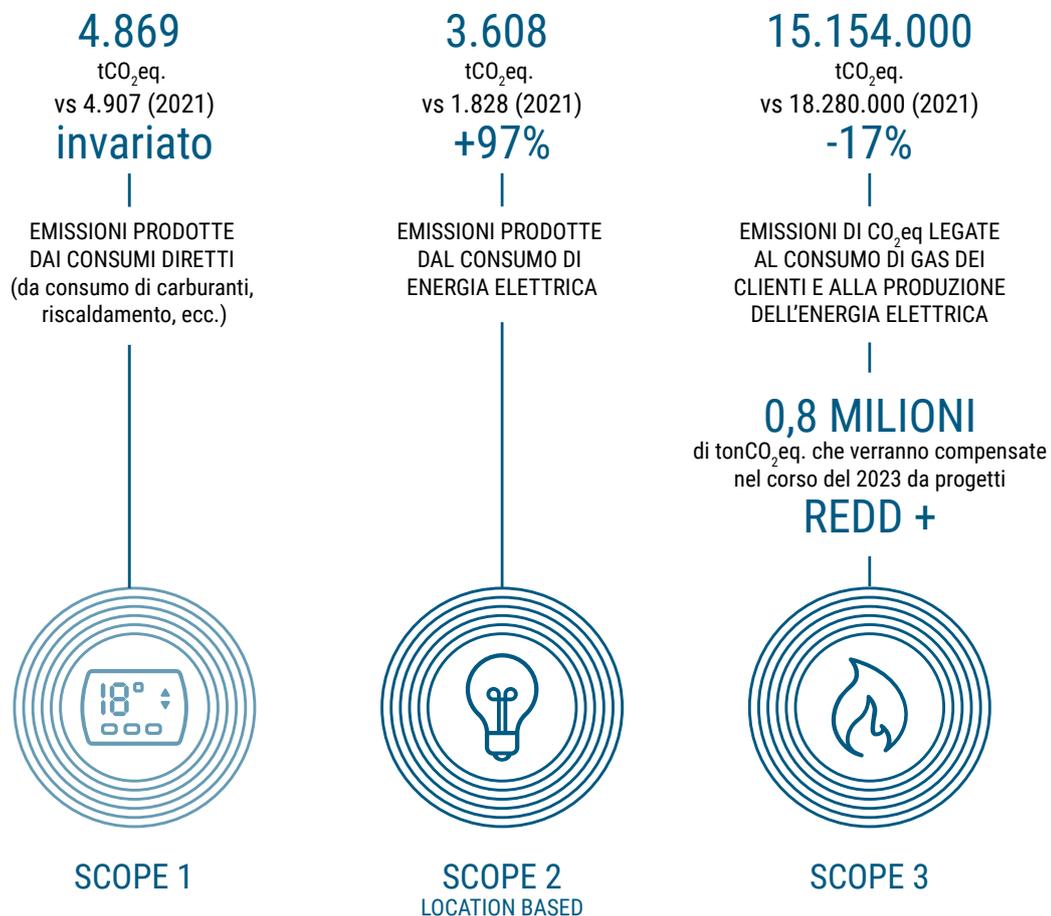
Le **emissioni indirette** sono associate all'attività della società che rendicontra, ma provenienti da sorgenti di proprietà o sotto il controllo di terzi.

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 è stato svolto un primo esercizio di calcolo considerando le categorie che sono risultate significative

in base ad un'analisi di *benchmark* e al modello di business dell'Azienda. In particolare sono state considerate le emissioni legate al consumo di gas venduto ai clienti (categoria 11) e quelle legate alla produzione dell'energia elettrica del segmento retail (categoria 3).

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



I consumi energetici riguardano essenzialmente il gas naturale utilizzato nelle centrali di cogenerazione della controllata slovena Adriaplin, 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". In particolare, rispetto alla produzione totale di energia elettrica di Plenitude, la produzione delle centrali di cogenerazione della controllata slovena Adriaplin⁴⁶, che saranno chiuse nel corso del 2023, incide meno dell'1%, a fronte del 99% derivante invece da fonti rinnovabili.

Nel 2022, i consumi totali di energia da combustibili ed energia elettrica acquistata ammontano a circa **113.967 GJ**⁴⁷. Rispetto al 2021, nel corso del 2022 si registra un calo significativo dei consumi di gas naturale, per via della riduzione dei consumi da parte di Adriaplin, che, a partire da metà 2021, ha completato la dismissione delle due più grandi centrali di cogenerazione sulle sette gestite. Invece, si registra un incremento significativo dei consumi legati all'utilizzo di veicoli, per via

dell'ampliamento del dominio di consolidamento. Similmente, i consumi di energia elettrica sono più che raddoppiati, soprattutto per via degli impianti acquisiti a metà 2021. Il totale dei consumi risulta essere **poco significativo rispetto ai volumi di energia elettrica prodotta** dagli impianti stessi.

Nel 2022, i consumi di combustibili hanno prodotto 4.869 tonnellate di CO₂eq. di emissioni **Scope 1** (in diminuzione dello 0,8% rispetto al 2021⁴⁸). L'ammontare di emissioni di Scope 1 include 2.654 tCO₂eq. da combustione e 2.215 tCO₂eq. da emissioni diffuse e fuggitive (in riferimento a metano CH₄). Le emissioni da combustione restano sostanzialmente invariate, in quanto la riduzione dovuta al calo dei consumi di fuel gas di Adriaplin per la dismissione di due centrali di cogenerazione viene compensata dall'incremento dei consumi nei veicoli di proprietà per l'espansione delle attività.

Il consumo di energia elettrica acquistata ha generato 3.608 tonnellate di CO₂eq. di emissioni **Scope 2**, in aumento del 97%⁴⁹ rispetto al 2021, soprattutto in funzione dei nuovi impianti

acquisiti nel secondo semestre 2021 e all'inizio del 2022.

Si evidenzia che complessivamente le emissioni di GHG (Scope 1 + Scope 2) registrano un incremento del 26% circa.

Nel 2022, le emissioni **Scope 3** sono risultate essere pari a 13,6 milioni di tCO₂eq. derivanti dal consumo di gas da parte degli utenti (Categoria 11 "utilizzo di prodotti venduti") in diminuzione rispetto al 2021 a causa del decremento della vendita di gas; 1,5 milioni di tCO₂eq. correlate alla produzione di energia elettrica acquistata da terzi per la rivendita non coperta da Garanzie d'Origine (Categoria 3 "energia elettrica commercializzata"), in diminuzione rispetto al 2021, grazie all'aumento della quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili tramite l'utilizzo di garanzie d'origine, nonostante la vendita di energia elettrica sia cresciuta dell'11%. Il valore totale delle emissioni Scope 3 ammonta a 15,1 milioni di tCO₂eq. e di queste, nel corso del 2023, saranno compensate 0,8 milioni di tCO₂eq. tramite crediti di carbonio di elevata qualità, ottenuti principalmente da *Natural Climate Solutions*.



Impianto di Aleria - Francia

46 - 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, invita a consultare la seguente pagina: [ADRIAPLIN d.o.o.](#)

47 - 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. Sono stati aggiornati anche i dati del 2021 e 2020. Per ulteriori informazioni sui consumi energetici ed emissioni si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

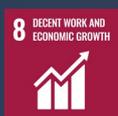
48 - Il dato relativo alle emissioni Scope 1 del 2021 che viene riportato, pari a 4.907 tCO₂eq. ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021 (2.666 tCO₂eq.). Ciò è dovuto principalmente al perfezionamento dei dati presi in considerazione, dove sono state incluse sia le emissioni da combustione che le emissioni fuggitive di CO₂+CH₄+N₂O (non incluse nel dato dell'anno scorso).

49 - Il dato relativo alle emissioni Scope 2 del 2021, pari a 1.828 tCO₂eq., ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021 (2.151 tCO₂eq.). Ciò è dovuto principalmente all'aggiornamento della metodologia di calcolo e al perfezionamento dei dati presi in considerazione.

3

Sostenibilità di business

3.1 L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente	66
3.2 Innovazione e digitalizzazione	72
3.3 Catena di fornitura sostenibile	77
3.4 La gestione sostenibile delle risorse naturali	80



Plenitude gestisce le proprie attività nel rispetto di tutti gli stakeholder, dai fornitori ai clienti, 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.

50 - 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.

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

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

PERFORMANCE 2022

TEMA MATERIALE	KPI	RISULTATI 2022
QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	Livello di soddisfazione del servizio clienti telefonico - Retail Italia	86,7% (+0,8pp vs 2021)
	Net Promoter Score ⁵⁰	2,7x Net Promoter Score in Italia nel 2022 rispetto al 2018
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Nuovi contratti sottoscritti digitalmente	88% ⁵¹ (+4 pp vs 2021)
	% di bollette digitali	40% ⁵² (+4pp vs 2021)
GESTIONE AMBIENTALE	Acquisizione certificazione LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)	Avvio degli audit energetici finalizzati alle certificazioni degli edifici (3 uffici Plenitude e 5 Flagship store)
	% di fornitori valutati secondo criteri sociali	100% (in linea con il 2021)
CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE	Programmi di approvvigionamento strategico sostenibile	Procedimenti con valutazioni ESG pari all'82% del Procurato Italia
	Realizzazione della strategia di <i>Sustainability by design</i> che prevede la selezione dei fornitori attraverso gare e procedimenti caratterizzati da criteri ESG	Raggiunto l'obiettivo di realizzazione della strategia di <i>Sustainability by design</i>

OBIETTIVI FUTURI

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	ESG TARGET
QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	Centralità e soddisfazione del cliente	• 3.5x Net Promoter Score in Italia 2025 vs 2018
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Sviluppo di soluzioni digitali per ridurre gli impatti ambientali	• 90% di nuovi contratti sottoscritti digitalmente in Europa nel 2025
	Programmi di approvvigionamento strategico sostenibile	• Mantenimento del 100% nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali
CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE	Programmi di approvvigionamento strategico sostenibile	• Procedimenti con valutazione ESG pari all'85% del procurato Italia entro il 2023
	GESTIONE AMBIENTALE	Promozione di <i>operation</i> sostenibili
• Certificazione <i>BREEAM</i> nell' <i>HQ</i> in Francia nel 2023		

POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

- Codice Etico di Eni
- Codice di Condotta fornitori
- Dichiarazione di Eni per il rispetto dei diritti umani
- Policy Eni sulla biodiversità e servizi ecosistemici
- Eni's Slavery and Human Trafficking Statement
- Posizione Eni sui Conflict Minerals
- Sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001:2015, sistema di gestione della qualità certificato secondo lo standard ISO 9001:2015

3.1

L'eccellenza operativa a supporto della centralità del cliente

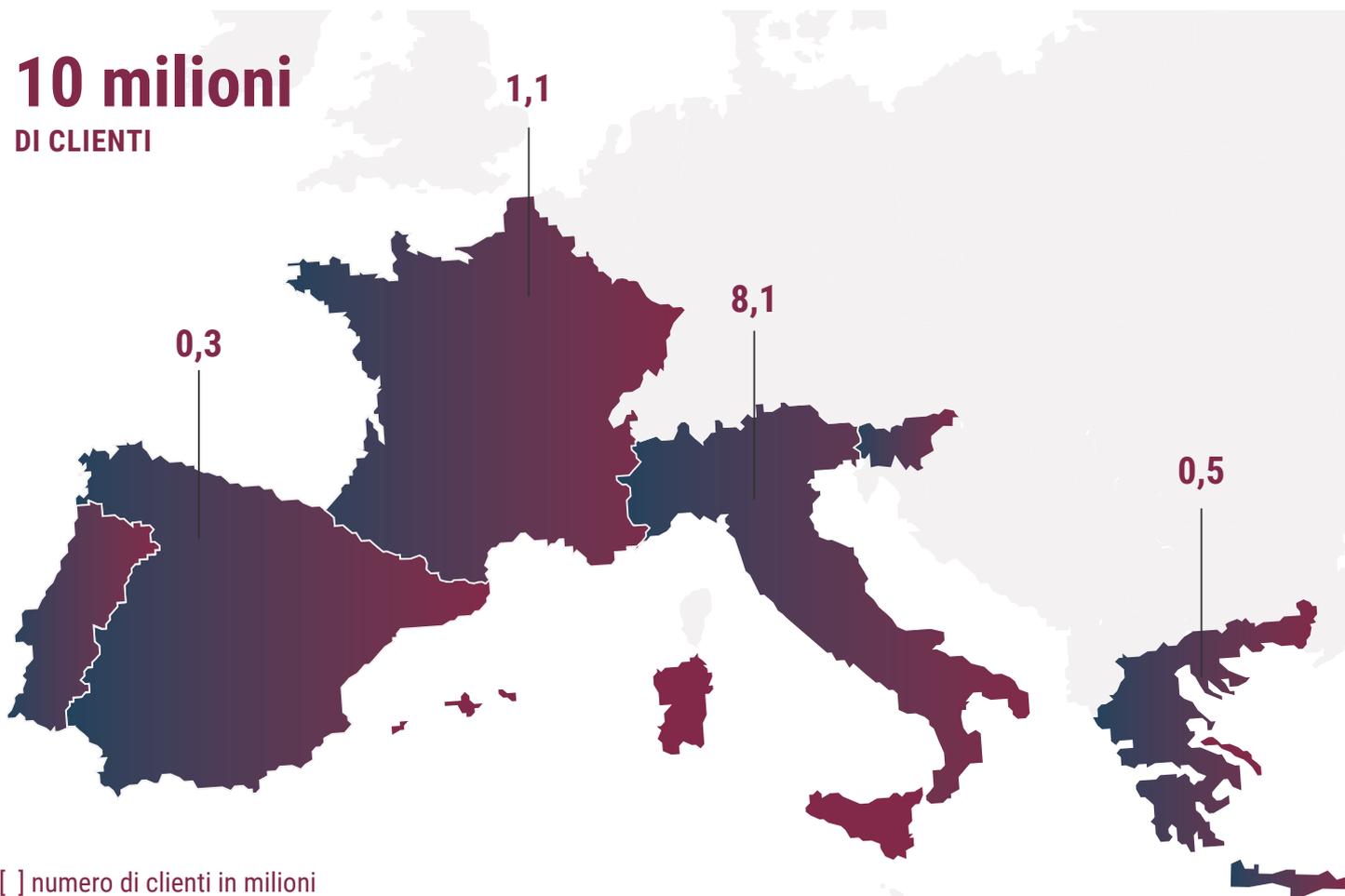


Per Plenitude la **centralità dei clienti** è un valore fondamentale, tanto da essere compreso tra le finalità di beneficio comune dichiarate nello Statuto Societario. Il dialogo costante e trasparente e la costruzione di solide relazioni di

fiducia con i propri clienti rappresentano quindi direttrici di sviluppo cruciali, volte a comprendere a fondo le aspettative e le esigenze di una clientela sempre più attenta alla sostenibilità del business.

Nel 2022 la Società ha offerto i suoi servizi a **10 milioni di clienti**, localizzati prevalentemente in Italia (81%), ma anche in Francia (11%), Grecia (5%), Spagna e Portogallo (3%) e Slovenia.

10 milioni
DI CLIENTI



[] numero di clienti in milioni

3.1.1

Qualità del servizio

Correttezza, trasparenza dell'offerta e accessibilità a servizi e prodotti sono elementi chiave che Plenitude si impegna a **garantire per assicurare un'elevata qualità**, in grado non solo di rispondere in maniera efficace ed innovativa alle esigenze dei clienti, ma anche ad instaurare con loro un rapporto di fiducia solido e duraturo. La qualità delle soluzioni offerte è infatti il prerequisito fondamentale per la soddisfazione dei clienti.

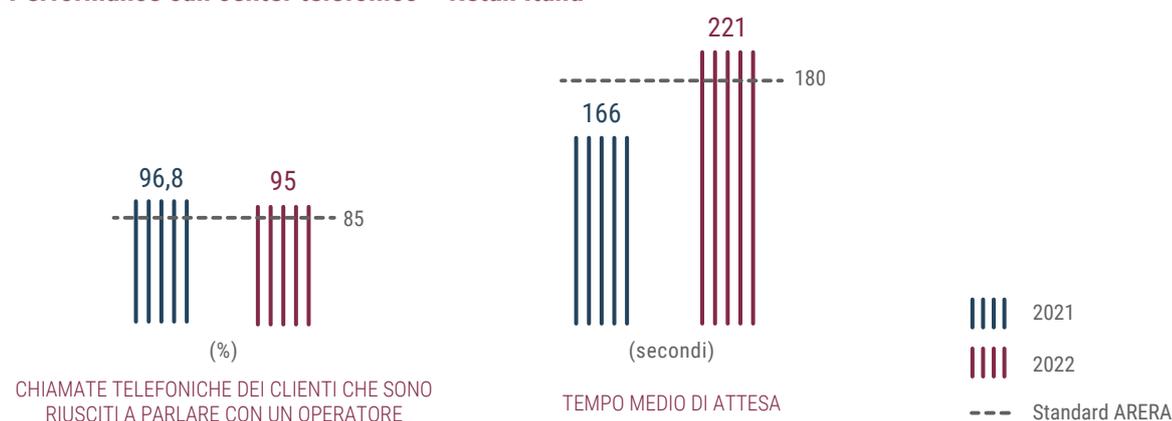
Nel 2022 è stato inoltre consolidato il **nuovo modello operativo WeCare**, che garantisce esclusività, efficienza e risposta immediata a tutte le diverse esigenze dei clienti, dalle richieste di supporto telefonico ai reclami⁵³. Questo modello si basa sul concetto di "**centralità del cliente**", in cui i clienti si interfacciano con una **figura di riferimento** del supporto clienti che rimane continuativa nel tempo.

Nel 2022, in linea con quanto prefissato nel 2021, è anche entrato a regime il servizio di customer care "Tellis", in LIS (Lingua dei Segni Italiana) che con interpreti qualificati collegati da remoto permette alle persone non udenti di comunicare con Plenitude, garantendo così pari opportunità a tutti i clienti.

Al fine di **monitorare il livello di qualità del servizio di call center**, Plenitude misura l'andamento di diversi indicatori in base agli standard di qualità commerciale per le società di vendita e di distribuzione specifici e generali stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il 2022 è stato un anno segnato dall'incremento del prezzo dell'energia, aumentando l'incertezza da parte dei clienti e la conseguente necessità di gestire un maggior numero di richieste di servizi. Data la

creazione di un modello di gestione che mette al centro la *customer experience* e quindi la qualità del servizio reso, così come confermato dagli indicatori di performance qualitativa che misurano il livello di servizio e i tempi di attesa al call center e che hanno, rispetto al 2021, risentito solo in maniera contenuta dello scenario.

Infatti, la **percentuale di clienti che è riuscita a parlare con un operatore (livello di servizio)** ha subito solo una leggera flessione rispetto al 2021 essendo pari al **95%**⁵⁴, risultato che comunque è molto superiore all'obiettivo minimo previsto da ARERA (85%). Il **tempo medio di attesa**, attestatosi sui 221 secondi risulta in leggero aumento rispetto al 2021.

Performance call center telefonico – Retail Italia

Per quanto concerne invece la risolutività alla prima telefonata (**FCR – First Call Resolution**), si registra una performance in miglioramento: **93%** rispetto al 92% dell'anno precedente. Il 2022 ha visto anche un ulteriore incremen-

to delle operazioni in *Self Care* (canali in ambito: *Web/App/IVR-Virtual Assistant/Smart speaker - Alexa/Chatbot*), passate dal 47% al **50%**, mostrando un significativo aumento del grado di "digitalizzazione" dei clienti.

93% First Call Resolution nel 2022

53 - All'interno del modello, la gestione dei reclami è operata sempre seguendo le linee guida e la normativa di riferimento emanata da ARERA.

54 - Per ulteriori informazioni sulle performance del servizio clienti telefonico si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

Performance servizio call center – Retail Italia



In ottemperanza alle disposizioni regolatorie definite da ARERA in materia di tutele di secondo livello, Plenitude, oltre ad aderire alle procedure che si svolgono presso il Servizio Conciliazione di Acquirente Unico, ha implementato un sistema di **Conciliazione paritetica**, ovvero una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Società e clienti, conforme alla modalità *Alternative Dispute Resolution*⁵⁵. La procedura è attivabile tramite una semplice domanda online sul sito in riferimento alle controversie riconducibili a contestazioni riferibili all'attività di vendita e distribuzione del gas e dell'energia elettrica.

In aggiunta al confronto con i clienti, Plenitude mantiene un contatto diretto con le associazioni dei consumatori, a cui viene garantita la possibilità di

segnalare potenziali inadempienze del servizio e malfunzionamenti dei prodotti a loro segnalate dai clienti. Inoltre, sono presenti diversi **meccanismi di tutela** attraverso cui i rappresentanti delle associazioni dei consumatori possono comunicare a Plenitude le loro segnalazioni, relativamente alle quali 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 CNCU⁵⁶ con l'intento di rafforzare le misure poste a protezione dei consumatori in materia di attivazioni non richieste di energia elettrica e gas e, più in generale, in relazione alle condotte riconducibili a pratiche commerciali scorrette nel processo di acquisizione dei contratti.

Nel 2022, l'"Osservatorio Attivazioni non Richieste" ha registrato 133 segnalazioni, in crescita rispetto ai due anni precedenti ma comunque su numeriche estremamente ridotte rispetto al volume di contratti sottoscritti. Si tratta peraltro di valori ben al di sotto di quelli registrati nel periodo pre-pandemico e comunque costituito per il 35% da casi di ritardato ripensamento.



Mantenimento nel 2023 del livello degli indicatori di performance di qualità

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

56 - 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).

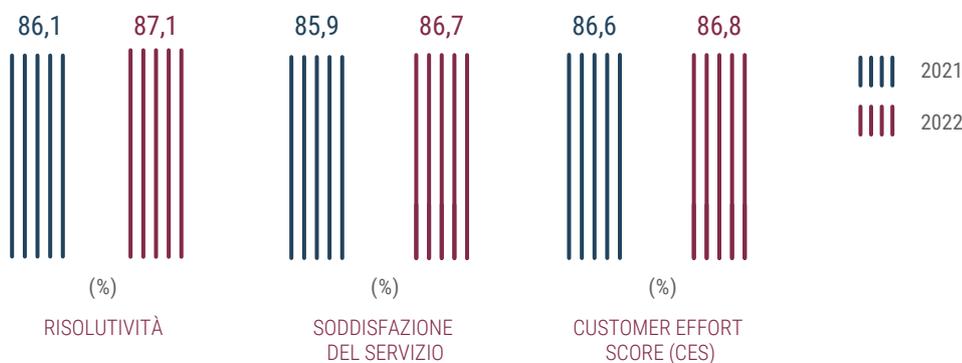
3.1.2

Soddisfazione del 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 di una clientela sempre più esigente. Plenitude, attraverso l'ascolto attivo

dei bisogni, si impegna a **migliorare costantemente i servizi offerti** ed ha strutturato un **sistema di monitoraggio** per cogliere il livello globale di soddisfazione dei clienti che si arricchisce di anno in anno. Plenitude, infatti, alle tradizionali indagini periodiche per

verificare la soddisfazione del servizio clienti del call center, realizza più volte all'anno indagini di *Customer Satisfaction* su un campione statisticamente rappresentativo dell'intera *Customer base*.

Soddisfazione del servizio clienti telefonico – Retail Italia

I risultati confermano una generale **crescita del grado di soddisfazione dei clienti sui servizi telefonici nel mercato retail Italia**. L'indice di soddisfazione del servizio clienti telefonico è pari all'**86,7%**, (+0,8pp rispetto al 2021)⁵⁷, la "risolutività" delle pratiche svolte al call center è cresciuta dall'86,1% del 2021 all'**87,1%** del

2022 (+1,0pp). È in continua crescita anche l'indicatore **CES (Customer Effort Score)** che riassume la soddisfazione del cliente nell'interazione con Plenitude, attestandosi nel 2022 a 86,8 (+ 0,2pp).

Anche i monitoraggi degli indicatori di *Customer Satisfaction* su campioni

statisticamente rappresentativi dell'intera *customer base* Plenitude, rilevano un incremento nel 2022 rispetto all'anno precedente. In particolare, la percentuale di clienti residenziali che attribuisce a Plenitude una valutazione da 7 a 10 è pari all'**82,6%** (+12,8 pp rispetto al 2021) mentre il valore di **NPS Relazionale** si attesta a quota **+22,2**⁵⁸.

86,7% tasso di soddisfazione del servizio clienti telefonico (+0,8 pp vs 2021)

87,1% risolutività (+ 1 pp vs 2021)

86,8 Customer Effort Score (+ 0,8 pp vs 2021)

57 - Per ulteriori informazioni sulla soddisfazione dei clienti sui servizi telefonici si rimanda alla sezione "Tabelle di Performance".

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



3.5x del NPS del 2018 nel 2025

In linea con l'incremento dei precedenti indicatori nel mercato retail Italia, anche il **Net Promoter Score (NPS)**, ovvero la percentuale di clienti che consiglierebbe Plenitude come operatore, ha registrato un incremento del 15% rispetto al precedente anno, nonostante l'aumento del prezzo del gas sul mercato internazionale e il conseguente incremento dei costi

in bolletta. Le performance del NPS del 2022 (2,7x NPS rispetto al 2018) sono in linea con obiettivo da raggiungere al 2025. Questo indicatore viene monitorato tramite indagini di *instant feedback*, che richiedono al cliente di attribuire una valutazione all'esperienza nell'immediato.

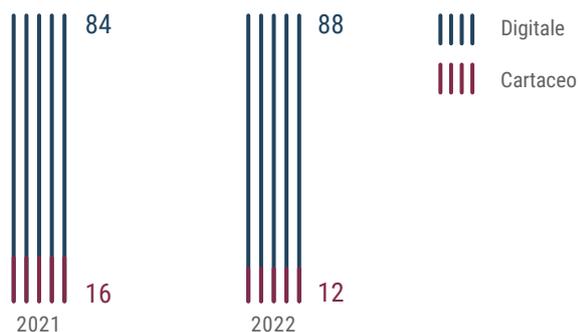
Negli ultimi anni la digitalizzazione ha avuto un impatto sul processo di *customer experience*. La percentuale di **bollette digitali** è passata dal 36% del 2021 a circa il 40%⁵⁹ del 2022, raggiungendo pertanto il *target* che Pleni-

tude si era posta lo scorso anno. Dal 2019, è incrementata anche la **sottoscrizione dei nuovi contratti gestiti digitalmente**, raggiungendo l'88% di sottoscrizioni "*paperless*"⁶⁰ (in crescita rispetto all'84% nel 2021) a livello europeo nel 2022.

40% di bollette digitali (+4 pp vs 2021)

88% contratti paperless (+4 pp vs 2021)

Ripartizione dei nuovi contratti per tipologia (%)



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

Data la diversità dei contesti in cui le società controllate dell'area di business Retail operano, al 2022 non è stato definito un unico sistema di monitoraggio della soddisfazione dei clienti, ma sono stati comunque avviati percorsi di sviluppo dei sistemi di valutazione, al fine di dotarsi di strumenti per poter presidiare in maniera efficace e migliorativa la relazione con i propri clienti.

Ad esempio, Plenitude in Spagna ha sviluppato alcune iniziative nel corso del 2022, tra le quali si riportano:

- la creazione di un sito web più moderno e di facile accessibilità
- la riprogettazione dell'esperienza di *on-boarding* con l'introduzione di un "Video di benvenuto" per rendere più semplice il passaggio di operatore e attenzionare i vantaggi del prodotto selezionato

• la progettazione di una bolletta interattiva chiamata "*Smart Bill*", che sarà lanciata all'inizio del 2023 per semplificare la comprensione dei consumi e fornire notizie sul settore energetico ai propri clienti.

Per il terzo anno consecutivo, inoltre, la controllata è stata premiata leader nel servizio di attenzione al cliente nel settore energetico in Spagna.

59 - Le percentuali di bollette digitali riportate sono calcolate a livello europeo ed includono Italia, Francia, Spagna e Portogallo, Grecia e Slovenia.

60 - Le percentuali riportate sono calcolate a livello europeo ed includono Italia, Francia, Spagna e Portogallo, Grecia, considerando solo la tipologia di firma per contratto (non sono incluse nel calcolo eventuali copie stampate inviate al cliente).

In Francia, la soddisfazione del cliente viene monitorata da istituti di ricerca esterni in tutte le fasi del ciclo di vita del cliente (es. acquisizione, trasferimento, rinnovo) ed i risultati vengono confrontati tra tutte le realtà retail di Plenitude, al fine di identificare e attuare piani di miglioramento concreti e attuabili.

Evolvere, la controllata che fornisce servizi di vendita, installazione gestione e monitoraggio di impianti fotovoltaici, ha sviluppato una **nuova area clienti** con informazioni e documenti utili, materiale interattivo come video educativi che facilitano la comprensione del prodotto, oltre ad aver avviato un piano di manutenzione per migliorare il servizio post-vendita.

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**, di seguito descritti.

BeCharge: lo sviluppo di nuove funzionalità per il coinvolgimento dei clienti

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 2022 sono state apportate continue modifiche migliorative all'applicazione al fine di perfezionare la *customer experience*. Nel 2022 si è registrata una crescita importante

dei download dell'*app* rispetto al 2021. Inoltre, Be Charge ha sviluppato ulteriormente i meccanismi di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente in riferimento all'esperienza di utilizzo delle stazioni di ricarica. Tale processo, basato sull'analisi dei rating e sulle recensioni rilasciate dagli utenti sulla piattaforma di un aggregatore di servizi di ricarica, ha l'obiettivo di rile-

vare in modo puntuale il gradimento dei servizi correlati all'infrastruttura per aree specifiche ed intervenire capillarmente con azioni dedicate. L'analisi ha rivelato che la rete di stazioni di ricarica Be Charge è ad oggi quella con il rating di gradimento più alto in Italia e viene riconosciuta come la più affidabile (Fonte: Nextcharge, portale che riporta i rating delle reti di ricarica).



3.2

Innovazione e digitalizzazione



L'innovazione rappresenta una leva strategica per la creazione di valore, orientata a rendere il business di Plenitude sempre più integrato, efficiente e sostenibile

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 adottato l'approccio agile per stimolare la *business agility*, ossia la capacità di un'organizzazione di riconfigurare 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 responsabilizzazione dei *team*, facilitando l'allineamento degli aspetti operativi agli obiettivi di business e stimolando la realizzazione di sistemi di pianificazione, monitoraggio, risoluzione dei problemi.

3.2.1

Innovazione e Ricerca e Sviluppo

Per guidare il cambiamento in un contesto esterno in continua evoluzione, Plenitude ricerca **innovazioni** in grado di **promuovere lo sviluppo sostenibile** di nuove soluzioni di business e tecnologiche, anche grazie alla creazione di **partnership con startup e aziende** di riferimento nel settore, 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 **raccoglie 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 Innovation 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 business in allineamento con il raggiungimento degli obiettivi strategici di Plenitude.

A ottobre 2022, Plenitude ha lanciato la **One to Zero Challenge**⁶¹, iniziativa che si inserisce nella strategia di decarbonizzazione della Società. Si tratta di una **Call For Innovation** rivolta a **startup e scaleup**, nonché PMI innovative, **spin-off** universitari e aziende, con lo scopo di **trovare soluzioni innovative** che valorizzino al meglio **l'integrazione e le sinergie dei tre 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. Le proposte che verranno ritenute di maggior valore saranno oggetto di possibili collaborazioni. Una di esse verrà selezionata per presentare la propria soluzione al **Selection Day** di ZERO, l'Acceleratore Cleantech della Rete Nazionale Acceleratori di CDP, lanciato da CDP Venture Capital, Eni, LVenture Group ed ELIS, saltando il primo processo di **screening**.

Inoltre, attraverso l'acceleratore **Eni Joule**⁶², Plenitude ha selezionato una **startup** che propone una **soluzione micro-eolica a geometria variabile** con auto adattamento passivo, in grado di produrre energia anche con venti deboli, intermittenti e di breve durata. Plenitude ha poi avviato gli sviluppi della tecnologia verso le applicazioni residenziali che, trovandosi tipicamente a quote basse, spesso si trovano in tali condizioni.

Nell'ambito della **manutenzione preventiva**, lo scorso anno 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. Dall'avvio del progetto, grazie a questa piattaforma si stimano risparmi di 60.000 euro all'anno in termini di costi del personale e di 44.000 euro all'anno per il recupero degli impianti fermi.

In riferimento all'ambito delle rinnovabili, nel 2022 sono state condotte **attività di ricerca e sviluppo** per un valore complessivo di circa 300 mila euro.

Ad ottobre 2022 Plenitude ha lanciato l'iniziativa One to Zero Challenge

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

62 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare il seguente link: [Joule: il percorso per far crescere la tua startup | Joule Eni](#).

ISPEZIONI TERMOGRAFICHE TRAMITE DRONI SU ASSET FOTOVOLTAICI

Svolgimento di **ispezioni termografiche**⁶³ dei moduli fotovoltaici con l'utilizzo di un **drone**, rispetto alla tradizionale analisi termografica svolta da un operatore a terra, questa tecnica consente di mappare un numero maggiore di moduli in minor tempo con un sensibile incremento dell'efficienza delle operazioni nonché della sicurezza dell'operatore stesso. Nel 2022 è stata estesa tale modalità sperimentata nel 2021 su un impianto pilota a ulteriori 12 impianti distribuiti in Italia e Francia.

PREVISIONE DI EVENTI METEOROLOGICI ESTREMI

Sperimentazione di un **sistema di early warning** in grado di segnalare con anticipo di alcuni giorni il verificarsi di eventi meteorologici estremi in modo da attuare le azioni più opportune per la sicurezza delle persone e dell'impianto.

WATT (WIND ASSET TECHNOLOGICAL TRANSFORMATION)

Implementazione di **soluzioni tecnologiche innovative per ottimizzare le attività di Operation and Maintenance (O&M)** negli asset eolici di Plenitude. In particolare, il progetto si compone di queste macro-attività:

- **Attività di ispezione tramite droni** per identificare e classificare con maggiore accuratezza danni e **difetti** delle pale ("*blades*") delle turbine; in tal modo si riduce anche il tempo medio di esecuzione dell'attività con un conseguente beneficio in termini di produzione;
- **Soluzioni di Data Analytics** per aumentare le **prestazioni degli impianti eolici** tramite l'analisi dei parametri tecnici operativi; tale analisi è finalizzata, in ottica predittiva, all'individuazione precoce di danni rilevanti ai componenti principali e di possibili underperformance.

Nel corso del 2022 Be Charge ha 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 *assets* installati per ottimizzare l'utilizzo delle infrastrutture di ricarica in aree urbane. L'importo investito nel corso dell'anno è pari a 402 mila euro.

Nel corso del 2022 Evolvere si è focalizzata su attività in ambito innovazione quali:

- la ricerca finanziata (come, ad esempio: la chiusura del progetto Programma Operativo Ricerca e Innovazione "ComESto" e l'avvio dei progetti Horizon Europe "Flex4Fact" e "InCube")
- lo sviluppo di servizi digitali e sistemi tecnologici a valore aggiunto nella gestione delle rinnovabili (es. Eugenio, Piattaforma Aggregatore, controllo dei sistemi di accumulo elettrico, servizi di flessibilità alla rete elettrica)
- la partecipazione a sperimentazioni

con progetti strategici (i.e. "EvoNaRse", descritto nel paragrafo 2.1.3.2 Vendita, installazione e gestione di impianti fotovoltaici)

- l'analisi di trend tecnologici per i settori *Energy Demand* e *IoT* e gli sviluppi normativi in ambito energia da fonti rinnovabili.

L'importo investito nel 2022 da Evolvere per tali attività è stato pari a 558 mila euro. Complessivamente, nel 2022, Plenitude ha investito **più di 1,2 milioni di euro in innovazione e R&D** (700 mila euro nel 2021).

63 - Tecnica di analisi che si basa sull'acquisizione di immagini a infrarossi.

3.2.2

Digitalizzazione

L'innovazione della **gestione agile** dei processi aziendali è abilitata e accelerata da un percorso di digitalizzazione interna degli asset. Grazie al progetto di **Digital Acceleration**, Plenitude ha delineato il proprio percorso di **trasformazione digitale**, facendo leva su una **direzione strategica** definita e una **roadmap tecnologica** di riferimento, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione degli asset interni e di quelli rivolti al cliente.

Nel corso del 2022 la Società ha portato a termine importanti passi nell'**evoluzione tecnologica degli asset digitali** (interni e *client-facing*), agendo su applicativi prescelti e consolidandoli

tramite interventi strutturali volti al miglioramento delle performance. Sono stati effettuati interventi strutturali sui portali aziendali e sugli strumenti a disposizione dei clienti (*app* e portale web) che hanno portato a incrementi di performance sia lato *experience* cliente che lato gestione interna. Inoltre, come si era prefissata a fine 2021, la Società ha rilasciato nuovi asset digitali volti al miglioramento dell'*experience* del cliente, tra cui la nuova app di Plenitude che permette una navigazione e di conseguenza un'esperienza completamente rinnovata. Contestualmente, Plenitude ha lavorato per accelerare lo sviluppo del **framework self-care**, disegnando funzionalità ad alto valore

aggiunto sia per la gestione interna dei processi sia a disposizione del cliente.

Grazie alla propria strategia di **Digital Acceleration**, Plenitude intende sfruttare le opportunità della digitalizzazione anche per revisionare i processi di post acquisizione ed efficientarne la gestione.

Negli anni a venire, Plenitude si impegna a rafforzare ulteriormente i propri sforzi in ambito **digital**, consolidando gli asset digitali già attivi e ampliando la propria presenza digital, anche grazie all'abilitazione di nuove funzionalità per i clienti previste per il 2023.

Il valore dei dati per Plenitude nel percorso di trasformazione digitale

La raccolta, analisi e gestione dei dati nell'era della trasformazione digitale costituiscono elementi imprescindibili per uno sviluppo aziendale resiliente, capace di rispondere alle sfide di un contesto esterno in continuo cambiamento. In tal senso, Plenitude si è dotata di un **sistema integrato di data management**, guidato da un *team* multifunzionale, basato su quattro pilastri cardine, di seguito descritti.

**DATA
GOVERNANCE**

I processi di **Data Governance** rappresentano le fondamenta per un accesso ai dati controllato e corretto, facilitando la fruizione degli stessi e incrementando la fiducia nel loro utilizzo grazie ad un approccio proattivo di gestione e controllo. Attraverso una *governance* del dato efficace, è inoltre possibile assistere gli stakeholder, grazie a una **chiara assegnazione dell'ownership**, ad un governo del ciclo di vita del dato e un maggior coordinamento degli **strumenti cloud di data platform**.

DATA SCIENCE

A livello tecnologico, il percorso intrapreso da Plenitude per convertire gli strumenti tradizionali di business intelligence in **Advanced Analytics**, rappresenta un elemento chiave del vantaggio competitivo della Società, permettendo di rafforzare **l'automazione del processo**, **riducendone i costi** e **aumentandone il valore**.

**DATA ENGINEERING
AND DATA PLATFORM**

La strategia di **Data Engineering** di Plenitude si focalizza su tre temi prioritari: lo sviluppo di **test automatici** per garantire una maggiore qualità della programmazione, la promozione di metodi di **fast and continuous delivery** e infine, il consolidamento e l'evoluzione delle **piattaforme dati** aziendali.

**RESEARCH
AND INSIGHT**

La **Customer Research and Insight** è la finestra per osservare il cliente e il mercato, grazie alla quale Plenitude sviluppa analisi dello scenario (energetico, di mobilità, per la *consumer sentiment*), monitora il *branding* e la *customer satisfaction*, effettua ricerche ad hoc e sviluppa partnership per l'innovazione e lo sviluppo.



Impianto di Olivadi - Italia

La Corporate Membership con DAMA Italy

Dal 2021 Plenitude ha aderito alla Corporate Membership con DAMA Italy, la corrispondente italiana della *Data Management Association International* (DAMA), ovvero un'associazione internazionale no-profit e *no-vendor related*, composta da volontari (professionisti, esperti, accademici, studen-

ti) e attiva da oltre 40 anni con più di 71 capitoli nazionali e 100.000 membri. Nel corso del 2022 è stata condotta una ricerca guidata da DAMA Italy per esplorare l'attuale livello di attenzione e impegno nel *Data Management* del settore *Energy&Utility* italiano, e i risultati sono stati comparati con quelli

di altre ricerche simili condotte nel settore bancario e assicurativo nel 2020 e 2021. Plenitude è risultata essere, tra le aziende partecipanti alla *survey*, tra le migliori del proprio settore e ha ottenuto ottimi punteggi anche confrontando i risultati con quelli del settore bancario e assicurativo.

Per ulteriori informazioni si invita a consultare il seguente link: [Dama Italy](#).

3.3

Catena di fornitura sostenibile



Plenitude si impegna nell'integrare i principi di sostenibilità nella propria strategia di acquisto e nelle relazioni con i fornitori, e nel gestire 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. Plenitude **stipula e gestisce** contratti con **fornitori qualificati**:



per l'acquisto di beni (moduli fotovoltaici, *inverter*, *tracker*, 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 **B2B e B2C**, quali servizi IT, marketing, amministrativi, comunicazione, call center.

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. Plenitude realizza tale impegno promuovendo presso i fornitori i propri

valori, coinvolgendoli in iniziative di sviluppo e includendoli nelle attività di prevenzione dei rischi.

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

- sottopone, con cadenza periodica, 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;
- richiede a tutti i fornitori la sot-

toscrizione 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;

- **considera nelle logiche di assegnazione dei contratti le caratteristiche ESG rilevanti** per l'oggetto contrattuale, monitorando periodicamente il rispetto

degli impegni assunti dal fornitore, nelle varie fasi del processo di *Procurement*;

- **qualora dalle verifiche 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.

Per promuovere lo sviluppo sostenibile delle filiere, nel 2022 Plenitude ha partecipato attivamente al programma di *Sustainable Supply Chain* di Eni, che



Impianto di Delmonte - Spagna

prevede iniziative finalizzate a coinvolgere i fornitori nel percorso di transizione energetica equa e sostenibile, valorizzando gli aspetti di tutela ambientale, sviluppo economico e crescita sociale.

Il Programma di *Sustainable Supply Chain* ha riguardato in particolare:

- **Coinvolgimento delle imprese nel percorso di sviluppo sostenibile.** Nel 2022 si è rafforzato il percorso sistemico attraverso la sempre più ampia diffusione della piattaforma *powered by Eni, Open-es*, uno strumento per coinvolgere e supportare tutte le imprese nel percorso di misurazione e crescita sulle dimensioni della sosteni-

nibilità. 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 10.000 imprese, e 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 individuare le azioni prioritarie da implementare per migliorare il proprio posizionamento. Nell'ambito dell'iniziativa, Plenitude promuove la partecipazione dei fornitori a "Open-es Competenze ESG", una serie di eventi gratuiti per accrescere le conoscenze sui temi ESG, un'opportunità per confrontarsi con esperti del

settore su aspetti specifici (Neutralità carbonica, Sostenibilità Sociale e di Governance, Diversity & Inclusion, Responsabilità nella gestione dei Fornitori, Diritti Umani);

- **Formazione dei fornitori.** Oltre alle iniziative formative Open-es aperte a tutte le imprese, Plenitude ha organizzato workshop settoriali di confronto sulle tematiche ESG;

- **Supporto finanziario ai fornitori.** Plenitude promuove verso i fornitori l'iniziativa "Basket Bond - Energia Sostenibile", per supportare dal punto di vista finanziario le filiere dell'energia nella transizione energetica.

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. Per sancire e rafforzare l'impegno sui

valori fondamentali e in particolare sul rispetto dei diritti umani, le imprese che collaborano con Plenitude sono chiamate a sottoscrivere il "Codice di Condotta Fornitori", un patto che guida e caratterizza i rapporti con i fornitori in tutte le fasi del processo di procurement (dalla autocandidatura alla qualifica, ai procedimenti di acquisto fino alla fase di esecuzione) sui principi di responsabilità sociale, tra cui i diritti umani.

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; in questo modo, Plenitude è in grado di applicare presidi di controllo differenziati sulla base del livello di rischio.

Nel 2022, il 100% dei nuovi fornitori di Eni Plenitude Spa Società Benefit è stato oggetto di valutazione con riferimento a criteri sociali⁶⁴.

100% nuovi fornitori di Plenitude valutati secondo criteri sociali nel 2022

64 - La valutazione viene svolta 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).

3.4

La gestione sostenibile 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, implementa iniziative volte alla minimizzazione degli im-

patti, anche in collaborazione con enti riconosciuti a livello nazionale e internazionale, come l'*International Union for Conservation of Nature (IUCN)*⁶⁵ e l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico

sostenibile (ENEA)⁶⁶. Queste sinergie sono volte a identificare nuove soluzioni per una gestione sempre più sostenibile delle risorse naturali.

3.4.1

Gestione rifiuti

La corretta gestione dei rifiuti, basata sul principio di prevenzione nella produzione e massimizzazione del riciclo/recupero, ricopre un ruolo fondamentale nell'economia circolare e nello sviluppo sostenibile delle attività di business di ogni impresa.

7,9 migliaia di tonnellate di rifiuti generati nel 2022

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

attraverso la programmazione delle attività operative e l'esitazione di tutte le sostanze e/o materiali in eccesso, riducendone ove possibile gli impatti sull'ambiente.

I rifiuti prodotti da Plenitude vengono generati principalmente dalle attività di installazione e manutenzione degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili e durante altre attività di cantiere. Particolare attenzione è posta ai rifiuti generati da quest'ultima attività, quali rocce e terre di scavo, le quali vengono recuperate nell'ottica di economia circolare. Si precisa che la natura delle operazioni di Plenitude prevede generalmente che i rifiuti pro-

dotti dalle normali attività svolte da parte di contrattisti e/o appaltatori (attività di cantiere o di gestione degli impianti, ad eccezione delle terre e rocce da scavo, con contratto EPC "*Engineering, Procurement and Construction*", contratto "chiavi in mano" o di Global service di manutenzione) siano legalmente in capo ai contrattisti/appaltatori; pertanto, tali rifiuti non rientrano nella rendicontazione di Plenitude.

99,9%
dei rifiuti totali prodotti sono non pericolosi

65 - 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.

66 - 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.

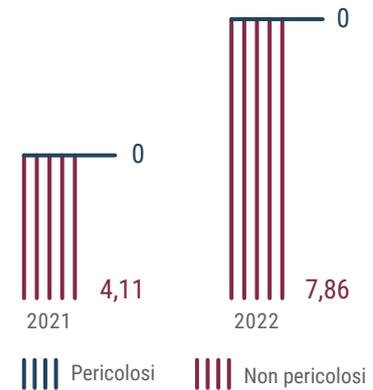
I rifiuti prodotti nel 2022 sono causati da attività produttive e sono pari a circa **7,9 migliaia di tonnellate** (4,1 mila tonnellate nel 2021) di cui il **99,9%** è di natura **non pericolosa**.

L'aumento del 91% rispetto al 2021 è causato dall'incremento significativo della produzione dei rifiuti dovuto ai lavori di escavazione delle società controllate Eni New Energy e Adriaplin.

Circa il destino, la quota dei rifiuti recuperati sul totale dei rifiuti recuperati e smaltiti nel 2022 è pari al **75,5%** in linea sostanzialmente alla percentuale registrata nel 2021, pari al 76,7%⁶⁷.

75,5% quota di rifiuti destinati al recupero (-1,2 pp vs 2021)

Rifiuti totali (migliaia di tonnellate)



Impianto di Aleria - Francia

3.4.2

Gestione risorsa idrica

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 principalmen-

te utilizzata per la pulizia dei pannelli fotovoltaici e per alcune attività caratteristiche dell'area di business Rinovabili (ad esempio, la soppressione di polvere in ottemperanza alle prescrizioni normative), mentre nell'area Retail i consumi idrici sono essenzial-

mente riconducibili ai servizi igienici degli uffici. Considerata perciò la **scarsa rilevanza del dato**, le informazioni relative ai prelievi e consumi idrici di Plenitude non sono inclusi nella rendicontazione 2022.

67 - Per ulteriori informazioni sui rifiuti si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

3.4.3 Biodiversità

Le aziende del settore energetico che operano su scala internazionale, come Plenitude, interagiscono con ecosistemi naturali diversi, marini e terrestri, caratterizzati da differenti quadri normativi e sensibilità ecologiche. Esiste una **forte interdipendenza** tra **l'ambiente e le aziende** che operano nel settore dell'energia, a causa dell'utilizzo delle risorse naturali sul territorio in cui operano e a causa dell'influenza che esercitano su habitat e specie durante il ciclo di vita di un progetto. I grandi impianti di **energia rinnovabile** possono avere **impatti diretti e indiretti sull'ambiente**, che si possono estendere oltre i confini del sito.

La gestione dell'interazione con la biodiversità dei siti e delle attività aziendali influisce sulla sostenibilità dell'impresa e, potenzialmente, sulla reputazione del settore. La **conservazione della biodiversità e dei servizi ecosistemici** risulta quindi di **estrema importanza** per Plenitude e i suoi stakeholder.

L'esposizione al rischio biodiversità di Plenitude viene **periodicamente valutata** mappando i **siti operativi** rispet-

to 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, sulla terra, le acque dolci o nei mari.

L'analisi della mappatura dei siti operativi di Plenitude effettuata nel 2022 ha evidenziato che la sovrapposizione anche solo parziale con aree protette o con KBA riguarda **9 siti**⁶⁸; ulteriori **23 siti** sono invece adiacenti ad aree protette o KBA, ovvero si trovano ad una distanza inferiore a 1 km. Si segnala che in **nessun caso**, in Italia o all'estero, c'è sovrapposizione di attività operativa con siti naturali appartenenti al patrimonio mondiale dell'UNESCO (WHS)⁶⁹ o siti coperti dalla Convenzione di Ramsar.

Plenitude è impegnata nella conservazione della biodiversità e dei servizi ecosistemici promuovendo **buone pratiche per la riduzione del rischio** in tutti gli impianti di energia da fonti rinnovabili attraverso l'attuazione di

strategie specifiche, piani di conservazione delle specie target e misure di valorizzazione degli habitat. La stretta relazione tra gli **impianti eolici e la biodiversità** in particolare dell'**avifauna**, ha portato Plenitude a massimizzare in modo proattivo gli sforzi per proteggere e conservare gli habitat attraverso approcci specifici e innovativi.

Nel corso del 2022 è stato in particolare realizzato un **piano di lavoro completo**, in stretta collaborazione con gli enti preposti e altri soggetti interessati, in due parchi eolici in Spagna (Raposeiras e Cuevas). In questi impianti è stato adottato un approccio di **"gestione adattativa della biodiversità"** in cui le azioni di gestione sono seguite da un monitoraggio mirato, al fine di migliorare la conoscenza dell'avifauna locale e ridurre i rischi di collisione durante il funzionamento dei parchi eolici. Sono state implementate **misure preventive specifiche** per le turbine eoliche per evitare la collisione dell'avifauna, insieme a **studi di monitoraggio** per supportare il processo decisionale della gestione.

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

69 - WHS, World Heritage Site.

Il piano di lavoro di Plenitude per la gestione adattativa della biodiversità

Misure passive di conservazione nel Parco Eolico di Raposeras

Raposeras è un **parco eolico da 40,5 MW di 26 turbine eoliche**, situato a La Rioja in Spagna. Si trova in pianura, circondato da rilievi montuosi con profondi canyon. Al fine di evitare la **collisione degli uccelli** con le turbine eoliche quali i rapaci di grandi dimensioni (es. aquile, avvoltoi) nonché la prataiola e le specie acquatiche pre-

senti in quest'area, sono state sviluppate le seguenti misure:

1. **Segnali visivi passivi**: per aumentare la visibilità delle turbine eoliche e ridurre la mortalità degli uccelli, è stata verniciata di nero una pala di ogni turbina eolica e sono stati installati degli adesivi in vinile a forma di occhi a 9 metri dal

suolo in tutti gli aerogeneratori.

2. **Monitoraggio della mortalità da collisione di uccelli e pipistrelli**: effettuato annualmente per valutare l'attività dell'avifauna all'interno del parco eolico e nelle sue aree ad alto rischio, per verificare l'efficacia delle misure implementate.

Gerarchia di mitigazione nel Parco eolico di Cuevas

Il parco eolico Cuevas si trova a Cuenca, in Spagna e dispone di 19 turbine eoliche con una potenza complessiva di **104,5 MW**. Il sito è importante per numerose specie di uccelli, il cui mantenimento richiede specifiche **azioni di conservazione**.

In particolare, sono stati installati **sistemi di monitoraggio e dissuasione** per ridurre il rischio di collisione degli uccelli con le turbine eoliche. Sono stati condotti **programmi specifici per la salvaguardia** di alcune specie, come l'albanella minore e l'aquila rea-

le, con interventi per proteggere i loro nidi e monitorare la loro presenza. Inoltre, sono state adottate misure per ripristinare l'habitat forestale e conservare la specie autoctona di arvicola di Cabrera.

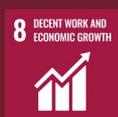


Impianto di Cuevas - Spagna

4

Persone

4.1. Il valore delle nostre persone	86
4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone	92
4.3 La tutela del benessere ed il supporto alla crescita	95



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

PERFORMANCE 2022

TEMA MATERIALE	KPI	RISULTATI 2022
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Dipendenti totali al 31.12.2022	2.347 (+15,8% vs 2021)
	Composizione dell'organico al 31.12.2022	55,1% uomini 44,9% donne
	Posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperte da donne al 31.12.2022	39,1% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne
	Gender pay ratio	98 gender pay ratio ⁷⁰ per la remunerazione totale vs 97 nel 2021 (+1%)
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE	Ore medie di formazione procapite	27 (+8% vs 2021)
	Ore di formazione totali	58.059 (+28% vs 2021)
	Ore di formazione in ambito digital upskilling	9.000 ore erogate di digital <i>upskilling</i> , superato il target al 2022 (+38% vs 2021)

OBIETTIVI FUTURI

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TARGET
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Promozione di iniziative inerenti alla Diversità ed Inclusiones	• 50% donne sul totale dei dipendenti nel 2025
	Promozione di iniziative inerenti alla Diversità ed Inclusiones	• 100% parità di remunerazione tra uomini e donne nel 2025 ⁷¹
	Promozione di iniziative inerenti alla Diversità ed Inclusiones	• 40% di posizioni manageriali in Italia e all'estero ricoperto da donne nel 2025
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE	Sviluppo di programmi di formazione continua per i dipendenti	• 27 ore di formazione per dipendente nel 2025
	Sviluppo di programmi di formazione continua per i dipendenti	• 6.000 ore di <i>upskilling</i> in ambito Big Data e ICT nel 2023

POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

- Codice Etico di Eni
- Dichiarazione di Eni sul rispetto dei diritti umani
- Policy Eni contro la violenza e le molestie sul lavoro
- 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
- MSG: "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni SpA e da società controllate in Italia e all'estero"
- Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro certificato secondo lo standard ISO 45001:2018

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

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

4.1

Il valore delle nostre persone



2.347 Dipendenti totali a fine 2022

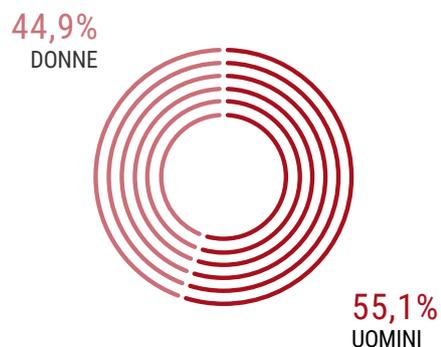
336 Risorse assunte a tempo indeterminato nel 2022

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

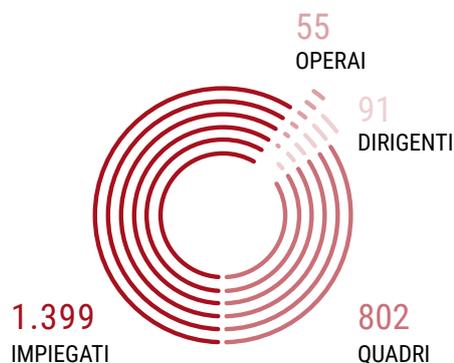
A fine 2022, Plenitude conta **2.347 dipendenti**⁷², registrando un **aumento** pari al **15,8%** rispetto al 2021, dovuto

alla crescita dell'organico in linea con l'espansione della Società, nonché per il fatto che durante l'anno si sono registrate più assunzioni (336) rispetto alle risoluzioni (251). Dei dipendenti Plenitude, 1.649 (70%) lavorano in Italia, mentre 698 (30%) presso le Società controllate all'estero.

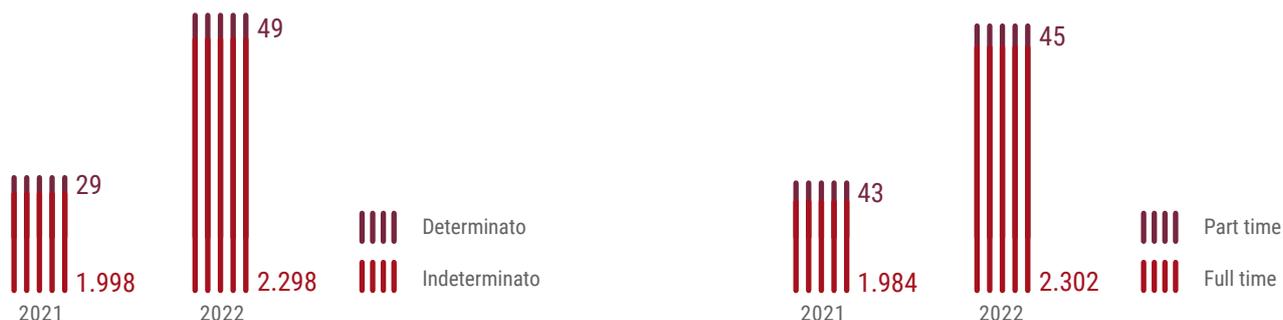
Dipendenti per genere al 31 dicembre 2022



Dipendenti per categoria professionale al 31 dicembre 2022



Dipendenti per contratto di lavoro e tipologia al 31 dicembre



72 - Per ulteriori informazioni sull'organico si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

4.1.1

La valorizzazione e l'inclusione delle diversità

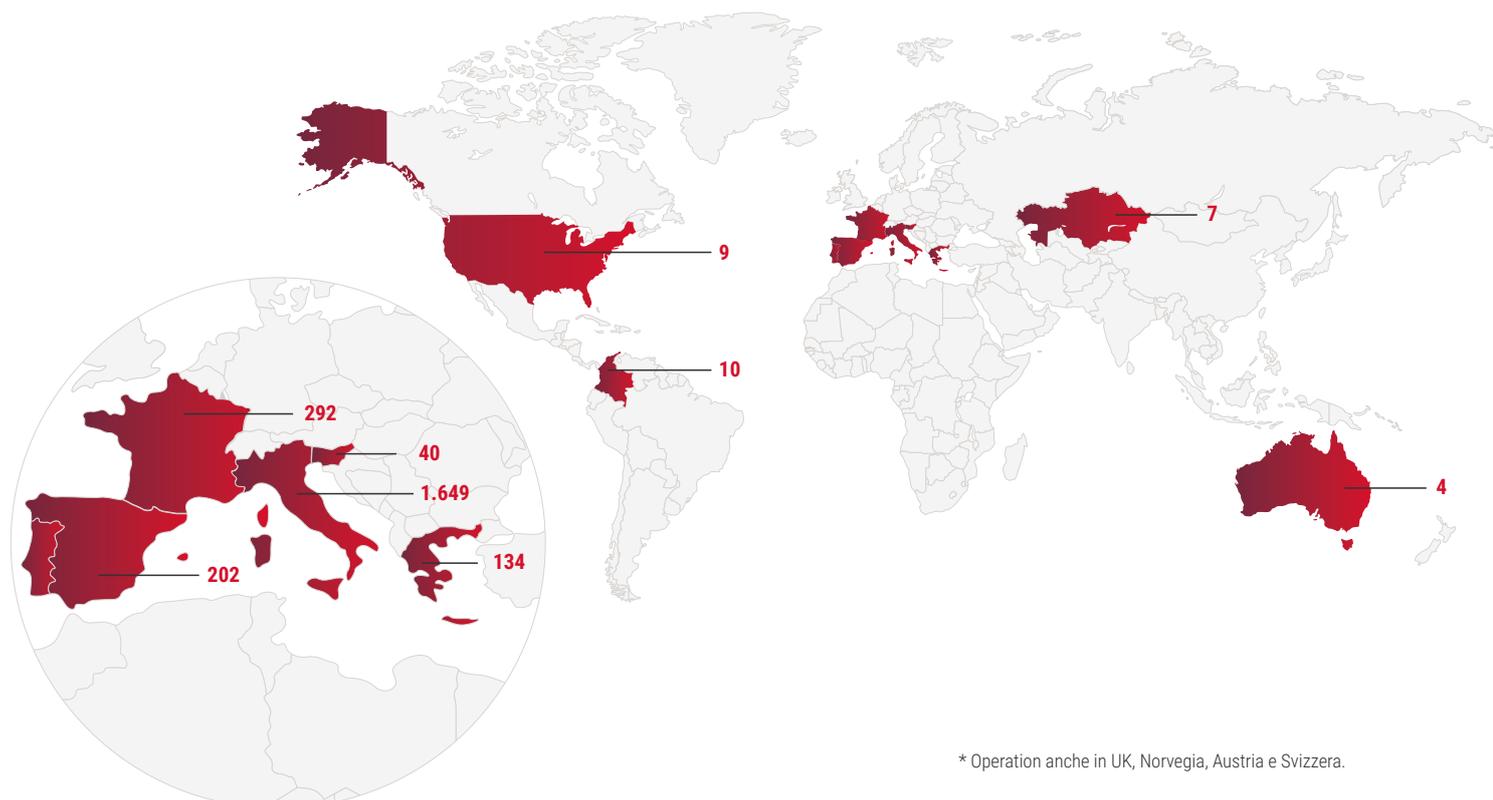
Plenitude crede fortemente nella **valorizzazione delle diversità senza distinzioni** basate su genere, etnia, nazionalità, religione, appartenenza politica, diversità mentale e fisica, orientamento sessuale, condizione di salute, età o qualsiasi altro aspetto personale. In linea con il **Codice Etico di Eni**, nel ri-

spetto della Policy **"Le nostre persone"** 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 preven-**

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**.

Internazionalizzazione

L'attenzione di Plenitude ai temi della diversità e inclusione si riflette nella composizione aziendale che vanta **team eterogenei**, con la presenza di fino a **dieci 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 2022***

* Operation anche in UK, Norvegia, Austria e Svizzera.

Empowerment femminile

Nel 2022 Plenitude ha raggiunto il **44,9% di presenza femminile**⁷³ (+3,2pp rispetto al 2021), con l'obiettivo di raggiungere il 50% entro il 2025, al fine di continuare il proprio percorso di valorizzazione ed *empowerment* femminile.

**44,9% donne
sul totale della
popolazione
(+3,2pp vs 2021)**

Inoltre, la Società ha registrato il **39,1% di posizioni manageriali ricoperto da donne**, con l'obiettivo di raggiungere il 40% nel 2025, in Italia e all'estero.



**50% donne sul
totale dipendenti
e 40% posizioni
manageriali
ricoperto da
donne 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 sul rispetto delle pari opportunità, a garanzia dell'equità salariale.

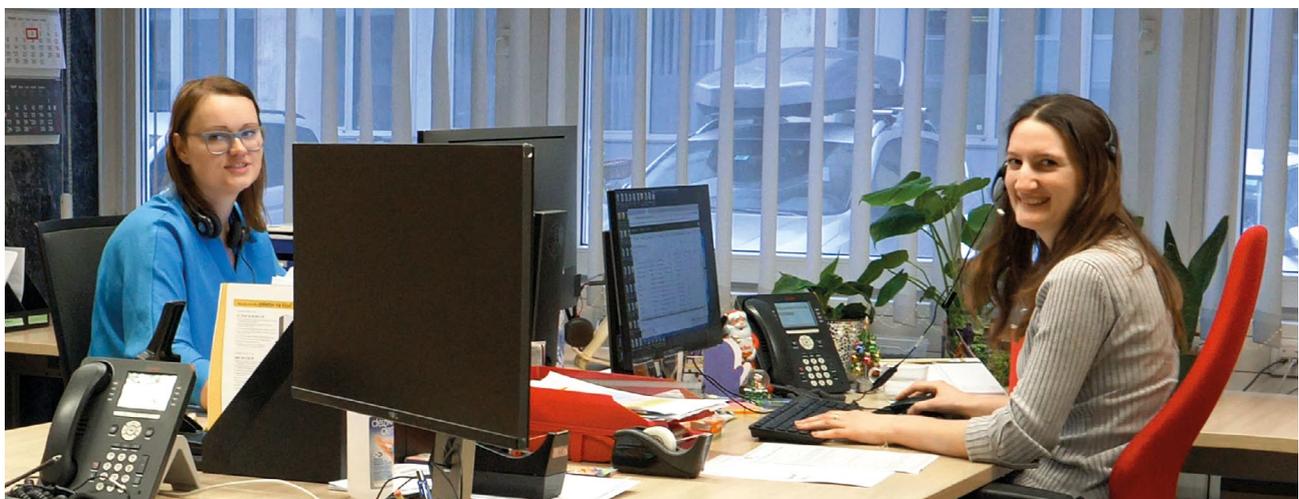
**97,8 rapporto
retributivo totale
(donne vs. uomini)
+1,1pp vs 2021**

I dati di *pay ratio* di genere per la retribuzione fissa e totale vengono monitorati annualmente ed è utilizzata una metodologia che compara le retribuzioni a parità di livello di ruolo ed anzianità. Grazie all'applicazione della politica di remunerazione, si è registrato un miglioramento del *pay ratio* tra la popolazione femminile e quella maschile. In particolare, nel 2022 il *gender pay ratio* è pari a **97,4** e **97,8**⁷⁴ con riferimento, rispettivamente, alla **retribuzione fissa e totale**. Il medesimo indicatore nel 2021 si è attestato

rispettivamente a 96,6 e 96,7. Con riferimento al gender "*pay ratio raw*", ovvero calcolato unicamente sulla base del genere, il valore registrato nel 2022 è pari a 83 per la remunerazione fissa e 76 per la remunerazione totale. È opportuno sottolineare che il "*pay ratio raw*" considera una metodologia centrata esclusivamente sul genere e non sulla parità di livello di ruolo e anzianità. 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).



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



Archivio Plenitude

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

74 - Per ulteriori informazioni sul *pay ratio* di genere si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

L'impegno di Plenitude per l'empowerment femminile

Partnership con Winning Women Institute

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

al fine di certificare il proprio impegno nell'ambito dell'equità di genere. Grazie a questa partnership, Plenitude ha attraversato una fase di pre-audit che le ha permesso di acquisire maggior

consapevolezza sui punti di forza già in essere rispetto alla parità di genere e sulle azioni da implementare in futuro, in un'ottica di miglioramento continuo.

Iniziativa interne

A conferma del proprio impegno nella promozione della parità di genere e dell'*empowerment* femminile in azien-

da, in occasione della Giornata Internazionale della Donna Plenitude ha offerto un corso online sulla "Leadership

femminile" realizzato da TLON⁷⁵ alle proprie dipendenti.

Iniziativa esterne

L'impegno di Plenitude continua anche al di fuori dell'azienda: in continuità con il precedente anno, Plenitude ha sostenuto al fianco di Eni l'iniziativa "**Orange the World**" di UN WOMEN, agenzia delle Nazioni Unite dedicato all'uguaglianza di genere ed emancipazione femminile. Aderendo all'iniziativa, in

occasione della **Giornata Internazionale della Violenza sulle Donne**, il 25 novembre 2022, Plenitude ha contribuito all'intento di sensibilizzare la comunità per l'abbattimento della violenza sulle donne e la salvaguardia dei diritti umani. In parallelo con la **campagna di comunicazione interna di Eni #IoConLei**,

Plenitude ha collaborato alla diffusione di messaggi che evidenziano il numero telefonico **1522** dei **centri anti violenza**, sia sulle bollette di circa 2 milioni di clienti che attraverso una comunicazione web con articolo dedicato e sui canali social Plenitude.

Promozione della diversità e dell'inclusione

Con l'obiettivo di sviluppare una cultura aziendale sempre più inclusiva, la Società ha organizzato **l'evento Zero Tolerance**, volto alla diffusione della policy per creare un ambiente di lavoro libero da discriminazioni, violenze e molestie di ogni tipo e dare a ciascuno gli strumenti per individuare i comportamenti illeciti e denunciarli.

A tal fine, la Società mette a disposizione dei propri dipendenti alcuni stru-

menti 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.

0 episodi di discriminazione nel 2022

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.

Nel corso del 2022 **non sono stati registrati episodi di discriminazione all'interno dell'organizzazione.**

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

L'impegno di Plenitude per promuovere l'integrazione e la sostenibilità

Nel corso del 2022 Plenitude ha avviato molteplici iniziative con l'obiettivo di aumentare l'integrazione tra le persone Plenitude e la consapevolezza dell'identità Plenitude con particolare focus sulla sostenibilità.

CONTEST INTERNAZIONALE: TOGETHER FOR THE FUTURE

Si sono tenute due edizioni di "Together for the future", concorso internazionale volto a favorire l'integrazione fra le persone Plenitude nel mondo con focus sulla **sostenibilità**.

Eni gas e luce è diventata Plenitude e il cambiamento non ha interessato solo il logo e l'identità visiva. È più profondo, visionario e promettente: punta a costruire un futuro sostenibile con e per le persone. Costruire un futuro sostenibile è una *challenge* che ha bisogno dell'energia, l'entusiasmo e il contributo in prima persona delle persone Plenitude. Da qui l'idea di un contest internazionale nel quale tutte le persone Plenitude delle diverse nazionalità, società e attività di business sono state protagoniste e promotrici del cambiamento. Il progetto oltre al tema della sostenibilità si prefiggeva l'obiettivo dell'integrazione tra le aree aziendali e tra le persone nei vari Paesi in cui Plenitude opera. Lo abbiamo fatto proprio coinvolgendo le persone Plenitude, partendo dai valori del *rebranding* e del nostro nuovo posizionamento:

- Facendo *team building*
- Aumentando il senso di appartenenza aziendale
- Ponendo i dipendenti al centro del cambiamento
- Divertendo e sensibilizzando allo stesso tempo
- Creando *engagement*

In gruppi misti per nazionalità e area di business le persone si sono messe in gioco con l'ideazione e lo sviluppo di progetti a tema sostenibilità in squadre di «volontari». Utilizzando la metodologia del *design thinking*, i team di lavoro, guidati da un facilitatore, si sono incontrati in due sessioni: durante la prima hanno condiviso *best practice* e idee sulla sostenibilità nei diversi Paesi, durante la seconda hanno creato dei progetti originali a tema sostenibilità collegati alla realtà Plenitude.

La giuria tecnica composta da membri del management team italiano, MD esteri e team sostenibilità, ha valutato i 20 progetti selezionandone 7. I 7 finalisti sono stati poi votati dalle persone Plenitude su *Workplace*, il canale social interno, piattaforma di comunicazione interna, decretando la vittoria di due progetti. I vincitori saranno premiati durante un evento in *live streaming* globale e vivranno un'esperienza esclusiva in Italia sul tema dell'e-mobility.

L'evento ha ottenuto la **certificazione Zero CarbonTarget** da parte di un'ente indipendente: l'ente ha quantificato le emissioni prodotte in ciascuna sessione di lavoro online e provveduto alla compensazione dell'impatto ambientale. In particolare, Plenitude ha scelto il progetto "*Betulia hydroelectric project in Honduras*", un progetto di una piccola centrale idroelettrica fluviale che fornisce energia rinnovabile alla rete nazionale sostituendo le tradizionali centrali elettriche a combustibili fossili, migliorando al contempo la qualità dell'elettricità per le comunità locali nel dipartimento di Colon e riducendo la dipendenza dalla legna da ardere. La centrale ha una capacità installata totale di 6,8 MW e genera fino a 23.000 MWh di energia verde all'anno, l'e-

quivalente dell'energia consumata da 5.000 famiglie in stile occidentale.

Questo progetto oltre a contribuire all'obiettivo 13 Lotta Contro il Cambiamento Climatico all'Agenda ONU 2030, aiuta anche all'obiettivo 7 di Energia Pulita e Accessibile e all'obiettivo 8 di Lavoro Dignitoso.

PROGETTO #CEOontheroad

L'Amministratore Delegato ha visitato le sedi Plenitude in tutto il mondo al fine di favorire una sempre maggiore conoscenza e **integrazione** tra i nostri business, generare dialogo e confronto sull'evoluzione e gli obiettivi di Plenitude aumentando il senso di appartenenza e l'ingaggio delle persone. La modalità estremamente interattiva ha permesso di esprimere **vicinanza**, accorciare le distanze e **conoscersi** favorendo la costruzione di una **relazione di fiducia e trasparenza** col top management. Le tappe effettuate nel 2022 e inizio 2023 sono state: Italia (Milano, Torino, Pozzuoli, Roma), Parigi, Madrid, Santander, Salonicco e Lubiana. Sono previste altre due tappe: Kazakhstan e Stati Uniti.

INIZIATIVA THANK YOU WALL

È stata realizzata una **lavagna fisica (e digitale)** presente in tutte le sedi Plenitude con lo scopo di accorciare le distanze tra le persone di Plenitude nel mondo, sulla quale tutte le persone possono ringraziare i colleghi con i quali ogni giorno collaborano. L'obiettivo è favorire il **riconoscimento e il sostegno reciproco**, aumentando così la **motivazione** e il senso di "**team**".

4.1.2

Il rispetto 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.

I principi relativi al rispetto dei diritti umani vengono costantemente diffusi all'intera popolazione aziendale, sia tramite eventi dedicati, come il *webinar* sui contenuti della policy avvenuto nel 2022 (Evento Zero Tolerance), sia tramite l'erogazione di **formazione** in ma-

teria di **diritti umani**. Attraverso il piano di sensibilizzazione "Human Rights Eni" avviato nel 2020, l'obiettivo è quello di coinvolgere tutta la popolazione target 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 evidenzia un **significativo aumento sia del numero di ore dedicate** alla formazione sui diritti umani (+46%)⁷⁶ che dei **dipendenti coinvolti**, (+48%), sempre mantenendo un livello elevato di completamento della formazione (90%). A **livello direzionale**, la formazione in tale ambito prevede corsi con **frequenza obbligatoria** erogati in modalità *e-learning* relativi alla sicurezza sul luogo di lavoro, alle relazioni con le comunità e alla gestione della tematica con i propri fornitori. *L'e-learning* è stato realizzato in tre lingue (italiano, inglese e francese), per garantirne una maggiore fruibilità.

Con particolare attenzione al rispetto dei diritti umani sul posto di lavoro, Plenitude si impegna anche 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 consul-

tazione, definiti a livello nazionale ed internazionale.

Nel 2022, attraverso Eni, sono proseguiti gli incontri con le organizzazioni sindacali previsti dal **Protocollo INSIE-ME "Modello di relazioni industriali a supporto del percorso di transizione energetica"** e nel mese di novembre è stato sottoscritto l'**accordo di integrazione del premio di risultato**, con cui si è voluto riconoscere lo straordinario contributo dato dalle persone Eni al raggiungimento dei risultati positivi della società attraverso un incremento del 30% del premio di competenza 2022 con contestuale anticipo di quota parte nel mese di novembre.

Il 12 dicembre 2022, sempre attraverso Eni, è stato sottoscritto con le organizzazioni sindacali **NOI - Protocollo iniziative e servizi per il well-being delle persone Eni** che prevede il potenziamento del *welfare* con interventi in ambito sanitario, previdenziale, per il supporto al reddito, *housing* e per il supporto nella gestione familiare al fine di ricercare un giusto bilanciamento delle attività lavorative con un approccio sempre più attento alla sfera personale e sociale, di essere sempre più vicino alle esigenze delle persone migliorando ulteriormente l'offerta dei servizi esistenti, rendendone più facile l'accesso su tutto il territorio.

76 - Per ulteriori informazioni sulla formazione in materia di diritti umani si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

4.2

L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone



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

Plenitude, in quanto società di **Eni**, in materia di gestione **salute, sicurezza ed ambiente** ha **adottato i suoi modelli, policy e linee guida** che ripercorrono i più alti **standard normativi nazionali e internazionali** e assicurano che le condizioni di lavoro siano sicure e salubri, prevenendo adeguatamente l'occorrere di incidenti, lesioni e malattie correlate al lavoro; inoltre, adottando appositi **sistemi di gestione strutturati** (ISO 45001 e ISO 14001), assicura che tutti gli aspetti vengano costantemente monitorati in un'ottica di **miglioramento continuo**. Il modello prevede che, seppur in assenza di prescrizioni legali che ne impongano l'adozione, ciascuna società oltre all'individuazione delle proprie figure, adotti sistema di gestione integrato HSE.

Plenitude, attraverso la **funzione HSEQ**, svolge attività di **indirizzo, supporto, consolidamento e controllo** di

tutte le Società controllate in Italia ed all'estero. Le Società, sulla base di tali indirizzi, sviluppano il proprio sistema di gestione tenendo conto delle proprie caratteristiche operative e organizzative. Attualmente, l'adozione dei sistemi di gestione è avvenuta per tutte le realtà del settore Retail e per parte del settore Rinnovabili. Per le recenti acquisizioni del settore Rinnovabili e del settore e-mobility, lo sviluppo del sistema di gestione è in corso.

Plenitude provvede ad effettuare le attività operative, direttamente o per conto di propri contrattisti, ponendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei lavoratori, nonché a prestare la massima attenzione al rispetto dei requisiti legali previsti necessari in occasione di installazione di prodotti ad uso di terzi. **Tutti i livelli dell'azienda e i contrattisti sono coinvolti** nell'impegno al raggiungimento di tali obiettivi.

Al fine di **monitorare ed informare** di eventuali pericoli correlati alle tematiche di sicurezza presenti durante le attività lavorative, sono periodicamente aggiornati i **documenti di valutazione dei rischi** (previsti secondo la differente legislazione nazionale di riferimento)

contenenti la valutazione di tutti i rischi e le relative misure di eliminazione o mitigazione degli stessi. Nel processo di segnalazione vengono coinvolte anche le persone di Plenitude in maniera diretta o attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Al fine di favorire lo **sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione**, Plenitude offre, a tutti i dipendenti, numerosi **corsi di formazione** in materia di salute e sicurezza, richiesti in **forma obbligatoria** dalla legislazione nazionale di riferimento, nonché **formazione aggiuntiva** non obbligatoria, propone inoltre momenti di accrescimento della cultura attraverso modalità differenti (es. video, comunicazioni, eventi). Inoltre, la Società promuove un **servizio di medicina del lavoro**, al fine di proteggere la salute delle proprie persone in relazione al loro ambiente di lavoro e alle attività svolte. Tale servizio è organizzato secondo le modalità previste dai requisiti legali previsti dalla legislazione locale, nonché secondo le linee guida, procedure ed istruzioni operative aziendali ed è effettuato tramite strutture e professionisti competenti con qualifiche riconosciute e accreditate.

INDICI INFORTUNISTICI E AZIONI DI INTERVENTO

Plenitude ha come obiettivo primario la Sicurezza per i propri dipendenti e contrattisti puntando all'azzeramento degli infortuni sul lavoro e alla riduzione degli incidenti. Parametri con i quali si misurano le performance aziendali sono:

- il **Severity Incident Rate (SIR)**, indice *interno* che considera il **livello di gravità degli infortuni** (in funzione delle ore lavorate di dipendenti e contrattisti), che a causa di un infortunio occorso ad un contrattista per l'anno 2022 è pari a 10,64⁷⁷;
- l'**indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)** è stato pari a 0,23, con un incremento, appunto, dell'indice dei contrattisti.

Nel corso del 2022 non si sono verificati infortuni mortali o infortuni gravi (ovvero nessun infortunio con più di 180 giorni di assenza o con conseguenze quali l'inabilità permanente totale o parziale), in linea con le prestazioni degli anni precedenti.

Plenitude, si prefigge di mantenere un **elevato standard di sicurezza per il proprio personale**, per i **contrattisti** e per **tutti gli stakeholder**, azzerando il tasso di infortuni sul lavoro impegnandosi a:

- adottare i presidi definiti dalla Politica Health & Safety della Società
- promuovere programmi di sensibilizzazione e accrescimento della cultura della Sicurezza e dell'Ambiente
- mettere a disposizione momenti di formazione a diversi livelli aziendali
- identificare e analizzare le cause di eventi e potenziali eventi utile al fine di evitare il ripetersi degli stessi
- analizzare i dati registrati nei database HSE al fine di intervenire preventivamente, con azioni correttive, sulle situazioni a potenziale rischio infortuni
- introdurre nuove tecnologie sempre più *digital-intensive* per accrescere il livello di sicurezza di alcune figure operative o che effettuano verifiche in campo.

PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

La **risposta alle emergenze** è un elemento fondamentale per evitare il verificarsi di spiacevoli eventi e quindi risulta di rilevante importanza l'attività di preparazione alle emergenze che viene regolarmente testata attraverso l'organizzazione di esercitazioni.

Le **esercitazioni** sono effettuate in tutti i contesti aziendali, simulando diversi possibili scenari e attraverso esse si sperimenta la capacità di risposta in linea con i piani dedicati, compreso il tempestivo allertamento della catena di comando e delle risorse necessarie a fronteggiare l'evento.

Nonostante la prosecuzione del periodo pandemico, i siti hanno mantenuto alto il livello di preparazione alle emergenze effettuando le esercitazioni previste dalle normative nazionali proponendo, ove necessario, azioni utili al miglioramento della risposta.

Al fine di migliorare la gestione di eventuali emergenze si è provveduto all'utilizzo di un sistema GIS per la mappatura di tutti gli asset e i relativi referenti utili a velocizzare lo scambio di informazioni.

Nel corso del 2022, si è verificata una emergenza reale presso la Società consociata Eni Plenitude Renewables Spain, causata da un principio di incendio al piano terra presso i locali di un'altra società presente nell'edificio, che ha generato l'evacuazione totale dell'edificio senza alcun danno a persone o beni.

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 sarà esteso anche alle altre Società controllate.

INTEGRITÀ DEGLI ASSET

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



4.3

La tutela del benessere ed il supporto alla crescita



4.3.1

Benessere dei lavoratori

Per Plenitude, il benessere delle persone rappresenta un valore primario. A tutti i dipendenti viene dedicato un piano di *welfare* aziendale, considerato

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

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

Principali iniziative del *welfare*⁷⁸

BENESSERE FISICO E MENTALE DEI DIPENDENTI

- **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 Previene con Eni e Piano di diagnosi precoce).
- **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 (Nuova iniziativa)"** 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.

78 - Il contenuto della tabella di seguito riportato afferisce al perimetro italiano di Plenitude.

STRUMENTI DI LAVORO

- 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**.

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 (Nuova iniziativa) – Welfare e sostenibilità⁷⁹**:
 - **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.
- **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 e del dipendente**: 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.

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

SUPPORTO ALLE NUOVE GENERAZIONI

- Possibilità di usufruire, sia a Milano che a Roma, del **nido scuola Eni** e dedicato ai bambini da 0 ai 6 anni.
- 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**.

SERVIZI PER LA COMUNITÀ

- 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.

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

IL PROGRAMMA EMPLOYEE EXPERIENCE

Con l'obiettivo di favorire *attraction & retention*, nel corso del 2022 Plenitude ha avviato il programma "**Employee Experience**". Il programma è composto da diverse iniziative di welfare che continueranno ad essere sviluppate nel corso del 2023, che si sviluppano su tre direttrici principali:

"WELL-BEING & ENGAGEMENT"

per promuovere il benessere e l'equilibrio vita-lavoro;

"PURPOSE & ALIGNMENT"

per promuovere i valori e l'identità di Plenitude;

"CULTURE & COMMUNICATIONS"

per migliorare la comunicazione e l'ascolto all'interno dell'azienda.

Un ulteriore implementazione del programma che pone la persona al centro delle scelte ed attività quotidiane, 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.

Nel corso del 2022 si è tradotto nell'adozione della filosofia della *People Experience* nel progettare nuovi spazi

e pensare ai servizi con l'obiettivo di promuovere e supportare il benessere delle persone, attraverso i primi passi:

- Continua evoluzione e miglioramento degli spazi di lavoro per favorire il benessere della popolazione Plenitude, ponendo attenzione anche all'aspetto energetico degli spazi;
- Iniziative di ascolto in collaborazione con Eni per lo sviluppo di nuove iniziative.

Nel 2022 è proseguito inoltre il percorso *Beyond Smart Working* con l'obiettivo di coinvolgere le persone Plenitude nella costruzione del nuovo modello di lavoro «fluidico», in grado di leggere la trasformazione e cogliere tutto il potenziale e

i benefici dello *smart working*. A tal fine, sono stati organizzati: un *workshop* di co-progettazione, una fase di test delle pratiche individuate ed infine la definizione del nuovo modello di lavoro. Inoltre, nel dicembre 2022 è stato condotto

un *Train the Trainer* per formare gli Ambassadori al fine di estendere il nuovo modello a tutte le persone di Plenitude nel corso del 2023.

L'INDAGINE ORGANIZATIONAL HEALTH INDEX:

In un'ottica di miglioramento continuo, nel 2022 la Società ha implementato l'indagine **OHI (Organizational Health Index)**, un programma di ascolto e coinvolgimento volto a comprendere le esigenze dei propri dipendenti. L'in-

dagine ha coinvolto tutti i dipendenti di Plenitude in Italia e all'estero con lo scopo di identificare i punti di forza e le opportunità per migliorare la salute aziendale e promuovere la collaborazione e l'integrazione aziendale. I risul-

tati saranno utilizzati per definire azioni di miglioramento a lungo termine, e gli indicatori OHI verranno periodicamente monitorati.

4.3.2

Sviluppo e formazione

Plenitude crede nella crescita e nella valorizzazione delle competenze delle proprie persone come motore di svilup-

po 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.

Formazione

A conferma di ciò, nel 2022 Plenitude ha investito oltre **1,8 milioni di euro in formazione** (+6% rispetto agli 1,4 milioni di euro spesi nel 2021), con una **spesa media** per dipendente pari a **860 euro**⁸⁰.

Nel 2022 sono state erogate complessivamente **58.059 ore di formazione**⁸¹ (+29% rispetto alle 45.076 ore erogate nel 2021), ovvero **27 ore medie** pro capite (+8% rispetto al 2021), superando così il target di 25 ore medie che era stato fissato per il 2025. I corsi sono

stati trasmessi in parte per vie digitali e in parte attraverso un progressivo ritorno in presenza: in questo ultimo caso si è registrato un incremento del 66% rispetto al 2021.

Nonostante il progressivo ritorno alla modalità di lavoro in presenza, durante il 2022, la modalità di erogazione di **formazione in via digitale** è rimasta comunque quella **preponderante**, con il 75% delle ore di formazione erogate in via digitale, garantendo la fruibilità delle lezioni ad un'ampia audience.

 **Mantenimento delle 27 ore medie di formazione procapite per i dipendenti nel 2025**

27 ore medie di formazione procapite +8% vs 2021

80 - Per ulteriori informazioni sulla formazione rimanda alla sezione "Tabelle di Performance".

81 - I dati 2020 e 2021 sono stati opportunamente riesposti a valle del cambio metodologia nel calcolo dell'indicatore.

Formazione per categoria professionale (ore medie)

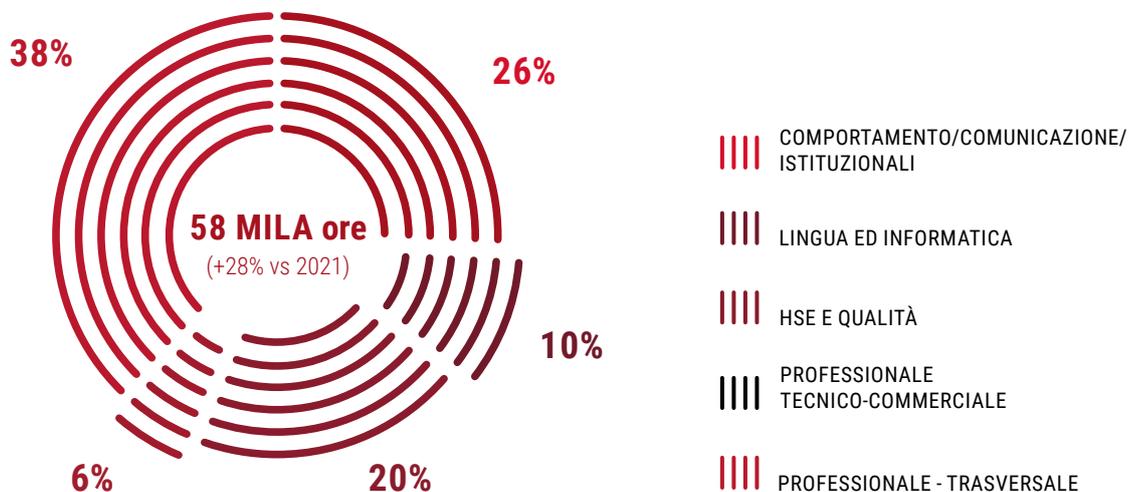


Plenitude continuerà a utilizzare la formazione come leva strategica, pertanto si prevede di mantenere il target di **27 ore medie di formazione** per ogni dipendente al 2025.

Nel corso degli ultimi anni Plenitude ha intrapreso un **processo di trasformazione** della propria strategia di business, che si riflette anche nell'offerta formativa proposta: i percorsi di formazione delle risorse mirano a fornire

strumenti efficaci e innovativi a tutti i dipendenti su tematiche chiave per lo sviluppo del business, in linea con gli obiettivi di transizione energetica e valorizzazione del capitale umano.

Ore di formazione per tipologia di corso erogate (2022)



Percorsi di crescita

Plenitude si avvale di **strumenti di valutazione**, ovvero sistemi di valutazione delle performance annuali del singolo e valutazione del potenziale per fasce di popolazione (*Junior, Expert e Senior*), *review* annuale dell'intera popolazione aziendale e sistemi di gestione dei modelli professionali anche al fine di monitorare le competenze.

La scheda di valutazione annuale del singolo prevede obiettivi personalizzati e misurabili che si aggiungono ai commenti qualitativi.

Nel 2022, il processo di performance annuale ha coperto l'intera popolazione aziendale, dimostrando la concretezza e la solidità dell'impegno del management nel promuovere la crescita delle proprie persone. Plenitude si impegnerà a raggiungere tale risultato anche nel 2023, integrando gli strumenti esistenti con meccanismi di **"cross feedback"** attraverso cui i dipendenti potranno esprimere un *feedback* libero sui propri responsabili e i propri colleghi overall Eni, sottolineando i loro

punti di forza e aree di miglioramento nella gestione del team e contribuendo al loro cambiamento, in favore di un approccio condiviso e di un ambiente di lavoro più sereno ed efficiente.

Al fine di supportare la persona fin dal suo ingresso in Plenitude, la Società ha consolidato il proprio **percorso di on-boarding**, avviato nel 2021: in un'ottica di continuo miglioramento, è stata realizzata una *survey* di monitoraggio periodica da somministrare a tutti i dipendenti coinvolti.

100% dei dipendenti coinvolti nella valutazione delle performance nel 2022

Il percorso di *on-boarding* prevede anche l'assegnazione di un *buddy*, ovvero un dipendente che ha già esperienza in azienda e che si impegna volontariamente a facilitare l'inserimento dei nuo-

vi colleghi risolvendo i loro primi dubbi e introducendoli alla vita aziendale. Per continuare ad accompagnare la persona nel percorso di crescita, tra le diverse iniziative di sviluppo, si evidenzia il percorso di **change management "La persona al centro"** lanciato nel mese di dicembre 2022. Il progetto consiste in un percorso evolutivo che lavora sulla visione, sul *mindset*, sul clima emotivo e sull'esecuzione, agendo contemporaneamente sulla motivazione delle persone di Plenitude, articolandosi in tre moduli: il primo, rivolto all'intera popolazione, il secondo, destinato al *middle management* ed infine uno dedicato al *management team*.

Nel 2023, si prevede di proseguire il percorso di *change management* e di migliorare ulteriormente il processo di *on-boarding* attraverso l'avvio di nuove iniziative come il coinvolgimento dei *newly hired* in un evento finalizzato a fornire una panoramica sui valori, la strategia di sostenibilità e la struttura organizzativa di Plenitude.

Talent attraction & retention

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 specialistici** attraverso **partnership con Università o Enti formativi**, tra cui le partnership consolidate di Eni e di Eni Corporate University con Bocconi, Luiss, Politecnico di Milano, Openitaly Elis e il programma Talent Garden per l'erogazione di percorsi formativi su competenze specifiche.

In aggiunta alle opportunità di formazione esterne in collaborazione con le Università, Plenitude ha organizzato percorsi di *upskilling* volti all'acquisizione di conoscenze specifiche in ambito *"Data Governance e Big Data"*, *"Digital Literacy"* e *"Service Design"*. Complessivamente, nel 2022 sono state erogate **oltre 9.000 ore di formazione**, coinvolgendo più di **1.100 partecipanti** nel processo di sviluppo di competenze strategiche per l'azienda, superando gli obiettivi che Plenitude si

Oltre 9.000 ore di formazione erogate nei percorsi di digital upskilling

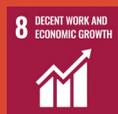
era prefissata per l'anno di riferimento, ovvero l'erogazione di 6.500 ore di formazione e il coinvolgimento del 50% di dipendenti in più rispetto all'edizione del 2021.



5

Comunità

5.1	La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	104
5.2	Supporto alle comunità locali	108



Plenitude si impegna a creare valore condiviso per la collettività, sia promuovendo la diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia al fine di ampliare le conoscenze delle persone ed agire insieme per contribuire alla transizione energetica, sia supportando le comunità locali, tramite l'ascolto delle loro aspettative e necessità, in ottica di collaborazione ed accelerazione verso un sistema economico più sostenibile.

PERFORMANCE 2022

TEMA MATERIALE	KPI	RISULTATI 2022
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA	Articoli pubblicati a scopo educativo	Tramite il Magazine Adesso di Evolvere, pubblicati 55 articoli Tramite Be Charge pubblicati 40 articoli dedicati all'e-mobility
	Partnership	Adesione ad Assobenefit
	Partecipazione ad eventi	3 eventi (FirenzeRocks, The Island Experience a Pantelleria, Primavera Sound a Barcellona) >700.000 presenze totali
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI	Investimenti nelle comunità locali	Circa 1,3 mln (+5% vs 2021)
		Supportati 10 progetti di contrasto alla povertà educativa in collaborazione con Caritas Italiana sul territorio nazionale

OBIETTIVI FUTURI

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TARGET
SOLUZIONI PER I CLIENTI: MOBILITÀ ELETTRICA	Approccio <i>multi-stakeholder</i> per lo sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> Avvio della partecipazione Plenitude al gruppo di lavoro <i>Transport & Mobility</i> del WBCSD nel 2023
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI	Creazione di valore condiviso per le comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> Sostegno ad iniziative di contrasto alla povertà educativa e alla povertà energetica sul territorio nazionale nel 2023
		<ul style="list-style-type: none"> 2 giorni di volontariato remunerati all'anno al 2025

POLICY E STRUMENTI NORMATIVI

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

5.1

La diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia



La Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia rappresenta una delle finalità di beneficio comune di Plenitude⁸² 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 stakeholder, 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 diverse 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 2022



COMUNICAZIONE



EDUCAZIONE



PARTNERSHIP
ED EVENTI

82 - Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla [Relazione d'Impatto 2022 di Plenitude](#) - sezione 2.1 Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia.

Le iniziative di Plenitude per la diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia nel corso del 2022

COMUNICAZIONE

- Realizzata la **campagna Clima NoStress**, con lo scopo di diffondere maggior consapevolezza **sull'uso responsabile del climatizzatore** attraverso la creazione di post e reel su Instagram dal tono ironico e divertente, che ha totalizzato **1.272.652 impression**.
- Nel contesto dell'**iniziativa Vitamina E**, nata nel 2020 in collaborazione con **Agenzia Giornalistica Italiana (AGI)** con l'obiettivo di diffondere competenze inerenti all'efficientamento energetico, Plenitude, ha continuato a pubblicare sulla sezione dedicata del sito web [agi.com](https://www.agi.com) brevi **articoli, video e podcast** che raccontano come la Società gestisce le **tematiche** legate all'**efficientamento energetico**. Il magazine ha ottenuto circa **200.000 visite**.
- Pubblicata la pagina online "**Guida al caro energia**"⁸³, che ha permesso a **12.964 utenti** di informarsi **sull'evoluzione del mercato energetico** e delle recenti variazioni di contesto, nonché su come contribuire a rendere la propria abitazione più efficiente attraverso l'uso sostenibile dell'energia e grazie a soluzioni più adatte ai diversi contesti abitativi.
- Avviata una **partnership con STEP FuturAbility District**, uno spazio che supporta la costruzione di una società digitale inclusiva dove chiunque può scoprire gli strumenti e le competenze necessarie a costruire il proprio futuro. Plenitude ha presenziato in qualità di partner tecnologico e innovativo all'interno dello spazio espositivo di Fastweb, in cui ha avuto modo di condividere le proprie conoscenze e competenze e di raccontare il posizionamento di Plenitude come Società attenta a tematiche come la sostenibilità, l'innovazione e la loro accessibilità.

83 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare la seguente pagina: <https://eniplenitude.com/consapevolezza-energetica>.

EDUCAZIONE

- **Installazione "Feeling the energy" al Fuorisalone 2022** di Milano presso l'Orto Botanico di Brera per regalare un'esperienza multisensoriale in cui l'energia può essere percepita in diversi modi attraverso i cinque sensi. Seguendo questo percorso il visitatore è stato accompagnato nella **scoperta del valore dell'energia** e di come essa si rivela in varie forme: suono, luce e vento. Nell'arco di una settimana sono stati registrati **6.479 ingressi** presso l'installazione, che è stata inoltre premiata come **«Installazione più Interattiva» ai Fuorisalone Awards 2022**. L'installazione è poi stata portata, nel mese di ottobre 2022, **al Jardin Botanico di Madrid**, con l'obiettivo di proseguire il racconto avviato in Italia anche in una delle aree geografiche in cui Plenitude è presente con progetti legati allo sviluppo del mercato delle energie rinnovabili.
- **Attivati eventi educational** da settembre 2022 e previsti fino a luglio 2023, in collaborazione con **Coldiretti** in qualità di *main partner*, portando in 6 capoluoghi di regione italiani i valori e l'identità di Plenitude e condividendo la strategia per la "transizione energetica".
- Ampliamento del magazine **"Adesso"**⁸⁴ da parte della controllata **Evolvere**. Il magazine si è rivelato essere uno strumento utile per rafforzare il legame esistente con i giovani e gli utenti interessati ai temi dell'uso sostenibile dell'energia, raggiungendo **20.000 iscritti** alla newsletter (+67% rispetto al 2021).
- Proseguimento dell'attività di **pubblicazione di 15 articoli** da parte di Evolvere **nelle rubriche, #evolveregreen e #evolvereyoung** dedicate ai temi chiave in ambito sostenibilità, contenuti che vengono poi riproposti anche in veste grafica sulle piattaforme Facebook e Instagram. Al fine di raggiungere un pubblico ampio ed intergenerazionale, Evolvere ha anche partecipato a diversi eventi, parlando sia agli adulti, che hanno potuto cimentarsi con il quiz dedicato alle energie rinnovabili, che ai bambini. Evolvere, attraverso la fiaba **"Storia dei valorosi amici che salvarono il Bel Regno"**, realizzata dal blog MammaOca⁸⁵, racconta le potenzialità dell'energia solare ai bambini.
- Realizzazione, da parte di BeCharge, della standardizzazione del format esperienziale creato per le famiglie **"La Via Elettrica-Kids drive the change"** in grado di avvicinare e coinvolgere le persone rispetto al tema della mobilità elettrica in modo ingaggiante e divertente. Il format è stato presentato sia all'Umbria Green Festival che al Natale degli Alberi a Milano. Inoltre, al fine di promuovere il progetto ha realizzato un'installazione durante il Fuorisalone 2022 di Milano che ha consentito ai visitatori di entrare in contatto con il mondo di Be Charge.
- Pubblicazione di **40 articoli** da parte di BeCharge, con lo scopo di raccontare l'**e-mobility** e la sua evoluzione attraverso diversi canali digitali: le rubriche sui **canali social**, il blog BeCharge e una **newsletter dedicata** bisettimanale.

84 - Per ulteriori informazioni si invita a consultare la seguente pagina: [Adesso - Evolvere magazine](#).

85 - Per ulteriori informazioni, si invita a consultare la seguente pagina: <https://adesso.evolvere.com/it/fiaba-energia-solare>.

PARTNERSHIP ED EVENTI

- **Adesione** di Plenitude ad **Assobenefit**, che ha l'obiettivo, inter alia, di promuovere la diffusione di buone prassi nell'esercizio di quanto previsto dalla legge istitutiva delle Società Benefit, stimolare la corretta applicazione di governance aziendali e strumenti di misura, controllo e rendicontazione per tali società e monitorare le attività di studio e ricerca in tale ambito.
- **Partecipazione** agli eventi **TEDx - Micro e Macro** a maggio – e al TEDx a **tema sostenibilità** a novembre al Teatro Franco Parenti di Milano, con la presenza di **500 persone** a serata, oltre alla partecipazione online attraverso diretta streaming. Attraverso il sostegno a queste iniziative Plenitude ha dimostrato l'impegno nella divulgazione di argomenti e strumenti utili a comprendere al meglio la transizione energetica.
- Nell'ambito della **partnership con Eataly**, siglata nel 2019 e attiva fino al 2023, sono state svolte una serie di attività allo scopo di sviluppare e diffondere la cultura della sostenibilità, promuovendo piccole scelte quotidiane, dal grande valore per il singolo e per la comunità.
- **Partecipazione al Firenze Rocks (200.000 spettatori)**, contribuendo alla realizzazione dell'evento attraverso l'efficientamento dell'area *backstage* del Festival, alimentata grazie a un gruppo elettrogeno ibrido, e dell'area food, con innovative celle frigorifere a basso consumo. Inoltre, nell'area Plenitude era possibile rilassarsi ricaricando il proprio *smartphone* grazie a pannelli fotovoltaici.
- **Partecipazione all'evento The Island Experience a Pantelleria (2.400 presenze)**, contribuendo con l'installazione di colonnine elettriche e pannelli fotovoltaici, donati al comune ospitante per contribuire al raggiungimento dell'obiettivo di diventare la prima isola carbon free in Italia.
- **Partecipazione all'evento Primavera Sound Barcellona (500.000 presenze)**, realizzando opere di efficientamento energetico che hanno contribuito a rendere il Festival più sostenibile. In particolare, Plenitude ha installato delle batterie permettendo di alimentare con energia da fonte rinnovabile uno dei palchi utilizzati dagli artisti e ha installato pannelli fotovoltaici sull'area *merchandasing*.

In futuro, Plenitude continuerà ad impegnarsi per diffondere la cultura dell'uso efficiente dell'energia, sviluppando campagne di comunicazione focalizzate, iniziative educative, avviando nuove collaborazioni e partecipando ad eventi nel territorio.

5.2

Supporto alle comunità locali



Circa 1,3 mln € investiti in iniziative a supporto delle comunità nel 2022

Essere Società Benefit significa unire agli obiettivi di profitto anche lo scopo di avere un **impatto positivo sulla società, le comunità, le persone e l'ambiente**⁸⁶.

A tal fine, nel 2022, Plenitude, anche attraverso le Società controllate, ha investito circa **1,3 mln €**⁸⁷ in iniziative a **supporto delle comunità locali**.

Le iniziative di Plenitude a supporto del territorio nel 2022

DONAZIONI

- **Supporto a Caritas Italiana** nel potenziare attività ed interventi di **contrasto alla povertà educativa**. In particolare, Plenitude ha sostenuto **10 progetti sul territorio italiano** (di cui 3 al Nord e 7 al Sud) coinvolgendo circa **600 ragazzi tra i 10 e i 29 anni d'età**. I ragazzi, provenienti da comunità svantaggiate, sono stati coinvolti in laboratori e attività per dare loro la possibilità di abbracciare il proprio talento e capire come coltivarlo in modo consapevole, con l'obiettivo di limitare l'abbandono scolastico e aiutare i NEET (giovani che non studiano e non lavorano) a costruire il proprio futuro. Alcuni esempi dei progetti supportati sono stati laboratori di teatro, di *videomaking*, di gestione delle emozioni, di "abilità integranti" per diversamente abili e corsi di preparazione ai test per selezioni universitarie. Grazie al sostegno di Plenitude, sono stati attivati tirocini professionali, interventi di rafforzamento e recupero scolastico e percorsi di socializzazione sportiva e di volontariato.
- **Partnership con Humana People to People** grazie alla quale sono state inviate in ogni sede Plenitude durante il periodo natalizio delle **Ecobox** che hanno consentito la raccolta di **615 kg di indumenti e giochi** che saranno destinati a persone in situazione di disagio o povertà, ovvero a bambini e adulti nei Paesi nei quali Humana opera. Questa iniziativa ha permesso anche la partecipazione a progetti di istruzione e formazione Humana in Brasile, India, Malawi, Mozambico e Zambia.

86 - Per ulteriori informazioni sugli impatti generati da Plenitude, si invita a consultare la [Relazione di Impatto di Plenitude 2022](#).

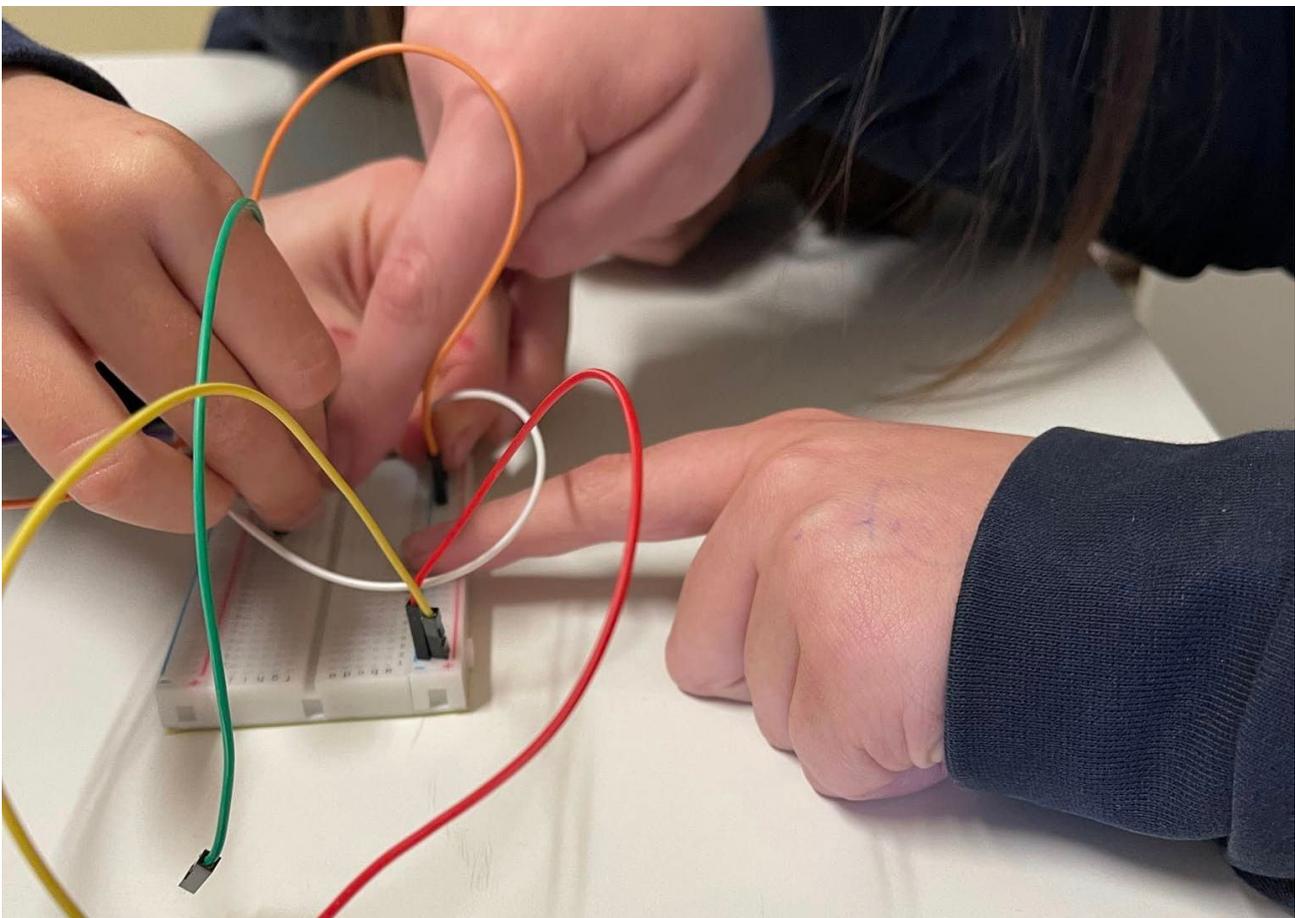
87 - Per ulteriori informazioni sugli investimenti per le comunità si rimanda alla sezione "[Tabelle di Performance](#)".

SPONSORIZZAZIONI

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

INVESTIMENTI NELLE COMUNITÀ

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



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. Le informazioni rendicontate descrivono le modalità di gestione, le politiche, le attività e i principali risultati raggiunti nel corso dell'anno in relazione agli aspetti non finanziari, non-

ché gli impegni futuri ad essi correlati. Il documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Plenitude in data 23 maggio 2023, 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 quan-

titativa delle performance ottenute. 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.

Indicatori di performance

I dati e le informazioni riportate nel Report di Sostenibilità, 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 2022 (si riportano, inoltre, le performance relative al 2021 e al 2020 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 e Report di Sostenibilità (Eni for) 2022, 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 indirette che vengono rendicontate su base *equity*⁸⁸. Sono inoltre escluse dal peri-

metro le società del Gruppo PLT poiché acquisite a fine dicembre dell'anno di riferimento.

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

sostenibilita@eniplenitude.com

88 - 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 2019 e assegnate nel 2022 e i *benefit* valorizzati.

CLIMA ED EMISSIONI

Capacità installata da rinnovabili

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

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.

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 viene considerato il 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 2021, 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 rinnovabile**: 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 2022 tiene conto dei risparmi relativi agli anni precedenti).
- **EPC (Energy Performance Contract)**: 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.
- **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.

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 elettrico 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 NO_x 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 compara le retribuzioni a parità di livello di ruolo ed anzianità.

Il gender "*pay ratio raw*" è calcolato unicamente sulla base del genere e non sulla parità di livello di ruolo e anzianità.

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*) sia in autonomia anche in modalità *training on the job*. Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero medio di dipendenti nell'anno.

Tasso di turnover

Rapporto tra il numero delle assunzioni 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.

La natura del business di Plenitude è prevalentemente caratterizzata da un'occupazione del personale in **attività d'ufficio e commerciali**, che le espone al pericolo derivante da attività su apparecchiature elettriche che viene mitigato da attività di manutenzione, formazione e certificazione dove prevista.

Tuttavia, i **pericoli più gravi** per i lavoratori identificati sono riconducibili ai **lavori in quota** e a seguire all'utilizzo di mezzi di trasporto. Nel corso del 2022 gli eventi maggiormente registrati sono stati danni all'asset. Le azioni di mitigazione riguardano l'assegnazione ed utilizzo di opportuni DPI, sistemi di protezione collettiva, formazione, informazione ed addestramento, sorveglianza sanitaria, utilizzo di sistemi di monitoraggio dei veicoli per le aree geografiche a maggiore criticità.

Definizione dei temi materiali

	TEMA	DESCRIZIONE
GOVERNANCE	Etica ed integrità del business	Rispetto dei principi di integrità ed etica professionale, in conformità alle leggi ed ai regolamenti
	Cybersecurity & Data Protection	Tutela della sicurezza e della privacy e dei dati aziendali, garantendone la tracciabilità e la trasparenza attraverso sistemi di controllo
CLIMA ED EMISSIONI	Cambiamento climatico ed emissioni di GHG	Promozione di azioni per ridurre le emissioni di gas a effetto serra, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di neutralità carbonica e alla transizione energetica
	Soluzioni per i clienti da energie rinnovabili	Offerta di energia da fonti rinnovabili (es. eolico, fotovoltaico...)
	Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico	Soluzioni per l'efficientamento energetico di casa e imprese, come riqualificazione energetica degli edifici, <i>smart home</i> , ecc
	Soluzioni per i clienti: mobilità elettrica	Soluzioni per promuovere lo sviluppo della mobilità elettrica

IMPATTI

SDG

Impatto positivo: Contrasto alla diffusione di pratiche illecite attraverso presidi e attività di formazione in ambito anticorruzione; creazione di valore grazie ad investimenti nei territori di presenza

Impatto negativo: Possibili episodi di corruzione e condotta illecita (evasione fiscale, antitrust)



Impatto positivo: Tutela della sicurezza informatica e della privacy dei clienti nei Paesi in cui l'Azienda opera

Impatto negativo: Perdita di dati e informazioni sensibili di dipendenti, clienti, partner, ecc.



Impatto positivo: Riduzione delle emissioni climalteranti attraverso strategie di decarbonizzazione, utilizzo di tecnologie a ridotto impatto ambientale e promozione di azioni per ridurre le emissioni di gas a effetto serra, al fine di contribuire alla transizione energetica e al raggiungimento degli obiettivi di neutralità carbonica

Impatto negativo: Mancato raggiungimento degli obiettivi dichiarati in tema di emissioni climalteranti

Impatto positivo: Riduzione delle emissioni climalteranti attraverso l'offerta di energia da fonti rinnovabili

Impatto negativo: Maggiore impatto ambientale causato dalla mancata offerta di energia da fonti rinnovabili



Impatto positivo: Riduzione delle emissioni climalteranti attraverso soluzioni per l'efficiamento energetico di case e imprese, quali la riqualificazione energetica degli edifici e soluzioni ad alta efficienza energetica

Impatto negativo: Mancata riduzione delle emissioni climalteranti causata dalla scarsa offerta da parte dell'Azienda di prodotti e servizi ad alta efficienza energetica



Impatto positivo: Sviluppo dell'infrastruttura necessaria per la diffusione della mobilità elettrica

Impatto negativo: Rallentamento del processo di diffusione della rete di ricarica per veicoli elettrici

TEMA	DESCRIZIONE
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	<p>Innovazione e digitalizzazione</p> <p>Sviluppo di nuove soluzioni volte ad offrire ai clienti prodotti e servizi innovativi e al miglioramento della conduzione del business, per anticipare le richieste del mercato e i futuri sviluppi normativi. Digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti e dei processi interni, sfruttando le nuove tecnologie, al fine di ottimizzare il monitoraggio e la gestione del business</p>
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	<p>Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti</p> <p>Approccio gestionale orientato ad offrire ai clienti prodotti e servizi di qualità, innovativi ed in linea con le loro esigenze di modo da instaurare con loro un rapporto di fiducia solido e duraturo. 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</p>
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	<p>Gestione ambientale</p> <p>Integrazione dei principi di economia circolare nella conduzione del business, promuovendo un utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse; gestione responsabile dell'acqua, riducendone il consumo e lo spreco; tutela della biodiversità, al fine di garantire la conservazione dell'ambiente naturale e degli ecosistemi</p>
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS	<p>Catena di fornitura sostenibile</p> <p>Gestione responsabile dei rapporti con i fornitori, improntata su comportamenti orientati al pieno rispetto della legalità, della trasparenza e secondo i principi di sostenibilità sociale e ambientale</p>

IMPATTI

SDG

Impatto positivo: Disponibilità per i clienti di prodotti e servizi all'avanguardia, grazie all'utilizzo di tecnologie digitali innovative

Impatto negativo: Mancata opportunità per i clienti di disporre di prodotti e servizi tecnologicamente avanzati, a causa di bassi investimenti dell'Azienda

Impatto positivo: Instaurare relazioni solide con i clienti grazie all'offerta di prodotti in linea con le loro esigenze e servizi di ascolto e di *customer care*

Impatto negativo: Mancato adeguamento dei prodotti e servizi al contesto di mercato, con conseguenti ricadute reputazionali e perdita di competitività

Impatto positivo: Gestione responsabile delle risorse naturali, conservazione dell'ambiente e degli ecosistemi, anche grazie ad una preliminare analisi di impatto ambientale dei siti nei quali costruire impianti per le rinnovabili

Impatto negativo: Possibili danni ambientali e perdita di biodiversità causata da una mancata analisi di impatto ambientale dei siti nei quali costruire impianti per le rinnovabili

Impatto positivo: Diffusione e applicazione di principi e buone pratiche di maggiore sostenibilità ambientale e sociale grazie al coinvolgimento dei fornitori e dei partner della filiera (es. attività di sensibilizzazione e formazione e relativo monitoraggio)

Impatto negativo: Possibili violazioni dei diritti dei lavoratori e impatti ambientali negativi delle aziende della catena di fornitura, a causa del mancato monitoraggio da parte dell'Azienda



	TEMA	DESCRIZIONE
PERSONE	Sviluppo e benessere delle persone	Offerta di opportunità di crescita personale e professionale ai dipendenti, investendo sullo sviluppo e aggiornamento continuo, cercando di attrarre e trattenere talenti e creando inoltre le condizioni per il benessere di tutti i lavoratori, garantendo l'equilibrio vita-lavoro attraverso piani di <i>welfare</i> in grado di soddisfare le loro esigenze
	Salute e sicurezza	Tutela della salute, della sicurezza e dell'integrità psicofisica delle persone, garantendo l'incolumità dei dipendenti e dei terzi e diffondendo la cultura della salute e della sicurezza attraverso campagne e iniziative mirate
	Diversità e inclusione	Ambiente di lavoro inclusivo, che incentivi il rispetto e il valore della diversità di ognuno, ripudiando qualsiasi comportamento discriminatorio
	Diritti umani	Rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei lavoratori e delle comunità locali, assicurandosi che gli stessi vengano garantiti anche lungo tutta la catena del valore
COMUNITÀ	Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia	Diffusione della cultura per l'uso sostenibile dell'energia, valorizzando il ricorso ad energia da fonti rinnovabili ed educando ad un consumo energetico consapevole ed efficiente
	Supporto alle comunità locali	Sviluppo di iniziative a supporto delle comunità locali nelle realtà in cui la Società opera, al fine di creare valore sul territorio

IMPATTI

SDG

Impatto positivo: Accrescimento delle competenze delle persone di Plenitude e miglioramento delle opportunità di carriera attraverso attività di formazione continua e *retention* dei talenti. Aumento del benessere grazie allo sviluppo di adeguati piani di *welfare*

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 chiave

Impatto positivo: Minimizzare il rischio di incidenti e di infortuni grazie all'utilizzo di tecnologie di monitoraggio da remoto delle attività, alla formazione, prevenzione e sensibilizzazione sulle tematiche di salute e sicurezza

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, esposizione a sostanze pericolose, nocive, infiammabili, ecc.

Impatto positivo: Miglioramento del clima aziendale grazie allo sviluppo di adeguati piani di tutela delle pari opportunità e di inclusione sociale

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

Impatto positivo: Tutela e rispetto dei diritti umani grazie ad attività di due diligence sulle condotte aziendali e su quelle di fornitori e partner commerciali, oltre ad attività di formazione continua su tali tematiche

Impatto negativo: Possibile violazione dei diritti umani dei lavoratori e delle comunità locali dei Paesi in cui l'Azienda opera a causa della mancanza di un adeguato presidio su tali tematiche

Impatto positivo: Diffusione della cultura dell'uso sostenibile dell'energia al fine di rendere più consapevole ed efficiente il consumo energetico, riducendone lo spreco

Impatto negativo: Minore attenzione collettiva ad un uso efficiente delle risorse energetiche

Impatto positivo: Promozione di programmi e iniziative volti a incentivare lo sviluppo sostenibile del territorio, anche attraverso la gestione dei rapporti con Associazioni e Autorità

Impatto negativo: Impatti negativi sulle comunità locali dovuti allo sfruttamento delle risorse naturali (acqua, suolo) e alla loro possibile non equa compensazione



Tabelle di performance

Creazione di valore condiviso

Valore economico direttamente generato e distribuito		2020	2021	2022
Valore economico generato	(mln €)	6.089	7.384	12.728
Valore economico distribuito		5.631	7.021	12.247
di cui: costi operativi		5.286	6.616	11.846
di cui: salari e stipendi per i dipendenti		164	149	259
di cui: pagamenti ai fornitori di capitale		169	217	56
di cui: pagamenti alla Pubblica Amministrazione		12	39	86
Valore economico trattenuto		458	363	481

Governance

Componenti degli organi di governo dell'organizzazione		2021	2022
Membri del CdA	(numero)	5	5
Per ruolo	(numero)		
esecutivi		1	1
non esecutivi		4	4
indipendenti		0	0
non indipendenti		5	5
Per fasce d'età	(%)		
per Fascia d'età under 30		0	0
per Fascia d'età 30-50		60	40
per Fascia d'età over 50		40	60
Membri del CdA donne	(numero)	3	3
Riunioni annue del CdA	(numero)	12	16
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	95	100
Presenza donne nell'Organo di Controllo	(%)	33	40

Pay ratio dell'Amministratore Delegato vs mediana dipendenti**2022**

Dipendenti Italia	(numero)	
Rapporto tra la remunerazione fissa dell'AD/DG e la retribuzione fissa mediana dei dipendenti		11
Rapporto tra la remunerazione totale dell'AD/DG e la retribuzione totale mediana dei dipendenti		20
Tutti i dipendenti	(numero)	
Rapporto tra la remunerazione fissa dell'AD/DG e la retribuzione fissa mediana dei dipendenti		11
Rapporto tra la remunerazione totale dell'AD/DG e la retribuzione totale mediana dei dipendenti		21

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi**2020****2021****2022**

Interventi di audit integrato	(numero)	8	3	6
Audit a programma		6	2	5
Audit spot		0	0	0
Follow-up		2	1	1
Interventi di audit con verifiche anticorruzione		3	0	2
Interventi di audit su processi che contribuiscono agli obiettivi SDG		0	0	5
E-learning per figure manageriali		1	1	1
E-learning per altre risorse		1	1	1
Workshop generale		1	3	5
Job specific training		2	6	2

Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione**2020****2021****2022**

TOTALE	(numero)	358	1.091	2.194
Dirigenti		0	40	76
Quadri		119	328	737
Impiegati		239	723	1.365
Operai		0	0	16

Clima ed Emissioni

Emissioni ed Energia		2020	2021	2022
Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	(tonnellate di CO ₂ eq.)	5.559	4.907 ⁸⁹	4.869
Emissioni indirette di GHG (Scope 2) Location-based		1.013	1.828 ⁹⁰	3.608
Emissioni indirette di GHG (Scope 3)		17.975.000	18.279.000	15.154.000
di cui "energia elettrica (commercializzata)" (Categoria 3)		2.738.000	2.719.000	1.532.000
di cui "utilizzo di prodotti venduti" (Categoria 11)		15.237.000	15.561.000	13.622.000
Crediti di carbonio da progetti REDD+ per la Categoria 11			33.180	845.790
Emissioni indirette di GHG (Scope 3) al netto degli offset		17.975.000	18.246.000	14.308.000
Emissioni di GHG evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili		187.000	512.000	1.211.000
Consumo di combustibile	(GJ)	49.671	44.134	35.534
di cui: gas naturale		40.774	31.849	18.374
di cui: gasolio		8.893	12.238	16.930
di cui: benzina		4	47	231
Consumo di energia elettrica proveniente da altre società		17.400	32.941	78.432
Consumo di calore		1.782	3.286	0
Energia totale consumata		68.854	80.362 ⁹¹	113.967

89 - Il dato relativo alle emissioni Scope 1 del 2021 che viene riportato, pari a 4.907 tCO₂eq., ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021 (2.666 tCO₂eq.). 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).

90 - Il dato relativo alle emissioni Scope 2 del 2021, pari a 1.828 tCO₂eq., ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021 (2.151 tCO₂eq.). Ciò è dovuto principalmente all'aggiornamento della metodologia di calcolo e al perfezionamento dei dati presi in considerazione.

91 - 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. Sono stati aggiornati anche i dati del 2021 e 2020.

Capacità installata per regime normativo		2020	2021	2022
Capacità Installata Totale	(MW)	311	1.127	2.198
Capacità installata da fonte solare		241	535	1.178
Capacità installata da fonte eolica onshore		63	585	1.013
Storage		7	7	7
Capacità Installata Italia		84	438	844
Capacità installata da fonte solare		84	88	175
Capacità installata da fonte eolica onshore		-	350	669
Storage		-	-	0
Capacità Installata Kazakistan		48	91	96
Capacità installata da fonte solare		-	-	0
Capacità installata da fonte eolica onshore		48	91	96
Storage		-	-	0
Capacità Installata Australia		64	64	64
Capacità installata da fonte solare		59	59	59
Capacità installata da fonte eolica onshore		-	-	0
Storage		6	6	6
Capacità Installata Stati Uniti		87	268	797
Capacità installata da fonte solare		71	252	781
Capacità installata da fonte eolica onshore		15	15	15
Storage		1	1	1
Capacità Installata Spagna		-	129	283
Capacità installata da fonte solare		-	-	50
Capacità installata da fonte eolica onshore		-	129	233
Storage		-	-	0
Capacità Installata Francia		-	108	114
Capacità installata da fonte solare		-	108	114
Capacità installata da fonte eolica onshore		-	-	0
Storage		-	-	0

**Produzione energetica netta per fonte di energia
e per regime normativo**

		2020	2021	2022
Produzione energetica netta Totale	(GWh)	308	956	2.553
di cui solare		192	368	1.135
di cui eolica onshore		116	588	1.418
Produzione energetica netta Italia		112	388	818
di cui solare		112	116	136
di cui eolica onshore		-	272	682
Produzione energetica netta Kazakistan		111	212	330
di cui solare		-	-	0
di cui eolica onshore		111	212	330
Produzione energetica netta Australia		2	6	2
di cui solare		2	6	2
di cui eolica onshore		-	-	0
Produzione energetica netta Stati Uniti		83	270	916
di cui solare		78	219	861
di cui eolica onshore		5	51	55
Produzione energetica netta Spagna		0	54	352
di cui solare		-	-	0
di cui eolica onshore		-	54	352
Produzione energetica netta Francia		0	14	135
di cui solare		-	14	135
di cui eolica onshore		-	-	0

Vendite elettricità

		2020	2021	2022
Plenitude	(TWh)	12,520	16,491	18,766
Retail		8,533	11,351	12,105
Business		3,987	5,140	6,661
Italia		7,241	7,669	9,143
Retail		5,559	5,806	6,557
Business		1,682	1,863	2,587
Grecia		0,537	0,739	0,866
Francia		4,742	5,433	5,073
Penisola Iberica		3,684	2,650	3,684

Sostenibilità di business

Performance del call center - Retail Italia		2020	2021	2022	STANDARD ARERA
Chiamate telefoniche dei clienti che sono riusciti a parlare con un operatore (livello di servizio)	(%)	95,4	96,8	95	85
Tempo medio di attesa	(secondi)	228 ^(a)	166	221	180
First Call Resolution (FCR)	(%)	93	92	93	
Self Care (transazioni effettuate dai clienti in autonomia sul totale delle richieste)	(%)	48	47	50	

(a) Impatto COVID-19 sui tempi medi di attesa.

Soddisfazione dei clienti sui servizi telefonici - Retail Italia		2020	2021	2022
Risolutività delle richieste di servizio telefonico	(%)	85,3	86,1	87,1
Soddisfazione del servizio clienti telefonico	(%)	84,7	85,9	86,7
Customer Effort Score (CES) ^(a)	(Punteggio)	85,9	86,6	86,8

(a) Il CES valuta quanto il cliente si senta a suo agio durante l'interazione con l'azienda.

Soddisfazione dei clienti - Retail Italia		2021 ^(a)	2022 ^(a)
Customer satisfaction	(%)	69,9	82,6
NPS Relazionale ^(b)	(%)	-1,5	+22,2

Fonte: Ipsos, Indagine Customer Satisfaction per Eni Plenitude su campione statisticamente rappresentativo della clientela residenziale.

(a) Media di due wave annuali.

(b) Le valutazioni assegnate sono comprese in una scala da 0 a 10, il valore rappresentato nel testo è dato dalla differenza tra la percentuale delle persone che attribuiscono i valori 9 e 10 (Promotori) e la percentuale delle persone che attribuiscono un valore compreso tra 0 e 6 (Detrattori). Sono considerate valutazioni neutrali quelle comprese fra 7 e 8.

Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali		2020	2021	2022
Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	(%)	100	100	100

Rifiuti		2020	2021	2022
Rifiuti generati totali	(migliaia di tonnellate)	5,30	4,11	7,86
Rifiuti pericolosi, destinati a:		0	0	0
Recupero		0	0	0
Riciclo		0	0	0
Altre operazioni di recupero		0	0	0
Incenerimento		0	0	0
Discarica		0	0	0
Altre operazioni di smaltimento		0	0	0
Rifiuti non pericolosi, destinati a:		5,30	4,11	7,86
Recupero		3,41	3,15	5,94
Altre operazioni di recupero		0	0	0
Incenerimento		0	0	0
Discarica		1,89	0,96	1,92
Altre operazioni di smaltimento		0	0	0

Aree protette o aree prioritarie per la conservazione della biodiversità (KBA) in sovrapposizione con siti operativi

2022

		In sovrapposizione a siti operativi	Adiacente a siti operativi (<1km)
Siti operativi in sovrapposizione ad aree protette ^(a)	(numero)	9	23
Aree protette in sovrapposizione/adiacenza ai siti operativi, di cui:		15	33
Siti Naturali Patrimonio Mondiale UNESCO (WHS)		0	0
Natura 2000		10	18
IUCN ^(b)		1	6
Ramsar ^(c)		0	0
Altre Aree Protette		0	2
Area Prioritaria per la conservazione della biodiversità (KBA)		4	7

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

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

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

Persone

Organico		2020	2021	2022
Dipendenti	(numero)	1.573	2.027	2.347
Uomini		903	1.181	1.294
Donne		670	846	1.053
Italia		1.167	1.427	1.649
Eestero		406	600	698
Africa		0	0	0
Americhe		0	5	19
Asia		0	6	7
Australia e Oceania		0	0	4
Resto d'Europa		406	589	668
Dipendenti all'estero locali		402	585	674
Espatriati italiani		4	14	23
Espatriati Internazionali (inclusi Third Country National)		0	1	2
Dipendenti per categoria professionale:				
Dirigenti		49	69	91
di cui Italia		44	60	76
di cui estero		5	9	15
Quadri		555	701	802
di cui Italia		320	430	498
di cui estero		235	271	304
Impiegati		954	1.215	1.399
di cui Italia		789	922	1.021
di cui estero		165	293	378
Operai		15	42	55
di cui Italia		14	15	54
di cui estero		1	27	1
Dirigenti e quadri locali all'estero		236	268	294
Dipendenti a tempo indeterminato		1.557	1.998	2.298
di cui Italia		1.166	1.425	1.627
di cui estero		391	573	671
Dipendenti a tempo determinato		16	29	49
di cui Italia		1	2	22
di cui estero		15	27	27

Organico		2020	2021	2022
Dipendenti full-time		1.528	1.984	2.302
di cui Italia		1.123	1.385	1.606
di cui estero		405	599	696
Dipendenti part-time		45	43	45
di cui Italia		44	42	43
di cui estero		1	1	2
Lavoratori atipici interinali (agency workers, contractors, etc.)		87	148	163
di cui Italia		31	48	54
di cui estero		58	100	109
Dipendenti per titolo di studio:				
Laurea		891	1.203	1.594
Diploma		581	677	649
Licenza media		101	147	104
Assunzioni a tempo indeterminato		108	194	335
Risoluzioni da contratto a tempo indeterminato		161	95	251
Tasso di Turnover^(a)	(%)	17	18	29
Anzianità lavorativa (Italia)	(anni)	17,35	15,45	11,85
Dirigenti		16,61	15,46	16,00
Quadri		14,9	12,91	10,95
Impiegati		18,68	16,82	12,57
Operai		0,95	3,80	0,76
Anzianità lavorativa (Estero)		5,43	4,46	4,66
Dirigenti		19,18	14,26	12,74
Quadri		4,04	4,22	4,62
Impiegati		6,89	4,65	4,31
Operai		22,97	1,57	24,96
Risoluzioni da contratto a tempo indeterminato		163	95	251
di cui: dimissioni		32	70	103
di cui: pensionamenti		118	12	131
di cui: numero di licenziamenti		8	12	13
di cui: altro		5	1	4

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

Relazioni industriali

		2020	2021	2022
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	(n)	1.573	1.870	2.313
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	(%)	100	92	98
Italia		100	100	100
Estero		99	72	95,90
Consultazioni, negoziazioni con i sindacati su cambiamenti organizzativi	(n)	42	29	42
Dipendenti iscritti ai sindacati		433	455	388
Dipendenti iscritti ai sindacati	(%)	27	22	16,40

Dipendenti per categorie professionali, fasce d'età e genere

	2020		2021		2022	
	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Totale	57,4	42,6	58,3	41,7	55,1	44,9
Dirigenti	4,9	0,7	5,1	1,1	5,6	1,7
Under 30	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-50	47,7	20,0	50,0	33,3	52,1	50,0
Over 50	52,3	80,0	50,0	66,7	47,9	50,0
Quadri	38,6	30,7	38,4	29,2	36,4	31,4
Under 30	6,0	8,3	6,4	6,5	6,4	7,6
30-50	66,8	71,4	68,7	71,3	73,9	75,8
Over 50	27,2	20,4	24,9	22,3	19,7	16,6
Impiegati	54,8	68,5	54,3	67,8	53,8	66,8
Under 30	8,9	7,8	14,5	10,5	22,7	20,3
30-50	43,8	53,2	45,9	54,7	50,1	54,8
Over 50	47,3	39,0	39,6	34,8	27,2	24,9
Operai	1,7	0,0	2,2	1,9	4,2	0,1
Under 30	0,0	0,0	3,8	25,0	9,3	0,0
30-50	93,3	0,0	88,5	75,0	70,4	100,0
Over 50	6,7	0,0	7,7	0,0	20,4	0,0

Assunzioni	2020		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Assunzioni a tempo indeterminato	61,5	38,5	67,7	32,3	36,9	63,1
Under 30	31,9	28,9	26,5	27,0	33,1	38,7
30-50	61,1	62,2	69,7	68,3	62,9	59,4
Over 50	6,9	8,9	3,8	4,8	4,0	1,9

Turnover	2020		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Turnover	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,4
Under 30	0,5	0,3	0,7	0,5	0,4	1,2
30-50	0,2	0,1	0,3	0,2	0,2	0,3
Over 50	0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,2

Pay Ratio di genere		2020	2021	2022	2020	2021	2022
		Remunerazione fissa			Remunerazione totale		
Dipendenti Italia (donne vs. uomini)	(numero)						
Pay Ratio Totale		97	97	98	98	97	99
Senior Manager		86	92	90	89	85	93
Middle Manager e Senior Staff		96	96	97	97	97	98
Impiegati		98	98	99	99	98	100
Operai		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Tutti i Dipendenti (donne vs. uomini)	(numero)						
Pay Ratio Totale		97	97	97	98	97	98
Senior Manager		86	92	90	89	85	93
Middle Manager e Senior Staff		97	97	97	97	97	96
Impiegati		98	98	99	99	98	99
Operai		n.a.	83	n.a.	n.a.	85	n.a.

Gestione delle segnalazioni afferenti il rispetto dei diritti umani

		2020	2021	2022
Fascicoli di segnalazioni chiusi nell'anno suddivisi per esito dell'istruttoria, di cui:	(numero)	0	1	2
Fondati		0	0	0
Parzialmente fondati		0	0	0
Non fondati		0	1	1
Non accertabili		0	0	0
Not applicable		0	0	1
Piani di azioni attuati		0	0	0
Piani d'azione che sono stati attuati, con risultati verificati attraverso processi di revisione della gestione interna di routine		0	0	0

Salute⁹²

		2021	2022
Health Impact Assessment realizzati	(numero)	0	0
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria		1.682	1.936
Numero di servizi sanitari forniti		1.715	2.694
di cui: a dipendenti		1.697	2.689
di cui: a contrattisti		9	5
di cui: a famigliari		9	0
di cui: ad altri		0	0
Numero di registrazioni a iniziative di promozione della salute		3	1
di cui: a dipendenti		81	11
di cui: a contrattisti		30	5
di cui: a famigliari		0	0
OIFR Occupational Illness Frequency Rate	(denunce di malattie professionali/ore lavorate) x 1.000.000	0	0
Denunce di malattie professionali ricevute	(numero)	0	0
Dipendenti		0	0
Precedentemente impiegati		0	0
di cui, sul totale delle denunce: donne		0	0
di cui, sul totale delle denunce: uomini		0	0

92 - A causa di un cambio nel sistema di raccolta dati, sono disponibili, e pertanto vengono rendicontati, soltanto i dati del 2021 e del 2022 ed il perimetro dei dati in oggetto non considera il Gruppo PLT.

Infortuni dei dipendenti e dei contrattisti⁹³		2020	2021	2022
Numero di infortuni sul lavoro	(numero)	0	0	1
dipendenti		0	0	0
contrattisti		0	0	1
Uomini		0	0	1
Donne		0	0	0
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	0	0	0,23
dipendenti		0	0	0,00
contrattisti		0	0	0,86
Italia		0	0	0,38
Esteri		0	0	0
Indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	(infortuni gravi/ore lavorate) x 1.000.000	0	0	0
dipendenti		0	0	0
contrattisti		0	0	0
Indice di frequenza infortuni (LTIF)	infortuni con giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000.000	0	0	0,23
dipendenti		0	0	0
contrattisti		0	0	0,86
Italia	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	0	0	0,38
Esteri		0	0	0
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0	0	3,55
dipendenti		0	0	0
contrattisti		0	0	13,17
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)	18	19	26

Numero di ore lavorate	(mln ore)	3,47	4,74	4,23
Dipendenti		2,71	3,39	3,09
Contrattisti		0,76	1,35	1,14
Eventi di process safety	(numero)	0	0	0
Tier 1		0	0	0
Tier 2		0	0	0

Formazione*		2020	2021	2022
Partecipazioni	(numero)	10.706	12.150	21.335
Ore di formazione per tipologia	(ore)	30.104	45.076	58.059
HSE e qualità		2.852	5.677	11.375
Lingua ed informatica		1.658	4.063	6.028
Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		11.224	13.144	15.229
Professionale - trasversale		11.356	18.542	22.167
Professionale tecnico - commerciale		3.014	3.651	3.260
Ore totali di formazione per categoria professionale		30.104	45.076	58.059
Dirigenti		1.665	1.858	2.107
Quadri		10.057	16.616	20.439
Impiegati		18.322	26.122	34.909
Operai		61	479	603
Ore di formazione per modalità di erogazione		30.104	45.076	58.059
di cui: distance		19.484	36.503	43.825
di cui: in classe		10.620	8.572	14.234
Ore di formazione medie per dipendente per categoria professionale		18	25	27
Dirigenti		32	33	27
Quadri		18	27	27
Impiegati		18	24	27
Operai		4	14	36
Ore di docenza interna	(ore)	410	544	368
Spese in formazione	(milioni di euro)	0,94	1,45	1,83
Spesa media per formazione e sviluppo per dipendenti full-time	(euro)	575	815	861

* I dati relativi al 2020 e 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.

Formazione sui diritti umani*

		2020	2021	2022
Ore dedicate a formazione sui diritti umani	(numero)	1.462	1.247	1.822
In classe		4	0	0
Distance		1.458	1.247	1.822
Partecipazioni a corsi sul tema dei diritti umani		1.286	919	1.477
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani		421	225	334
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani ^(a)	(%)	93	95	90

* I dati relativi al 2020 e al 2021 si scostano da quelli riportati nel Report di Sostenibilità 2021 in quanto nel presente Report vengono considerate solo le ore di formazione consuntivate.

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

Valorizzazione delle persone

		2020	2021	2022
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri, giovani laureati)	(%)	99	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**

		2020	2021	2022
Dipendenti donne in servizio	(%)	42,6	41,7	44,9
Donne assunte		38,5	32,3	63,1
Donne in posizioni di responsabilità (dirigenti e quadri)		34,9	33,2	39,1
Donne dirigenti		10,2	13,0	19,8
Donne quadri		37,1	35,2	41,3
Impiegate		48,1	47,2	50,3
Operaie		0,0	38,1	1,8
Tasso di sostituzione per genere		0,7	2,1	1,34
Uomini		0,7	2,2	0,74
Donne		0,8	1,9	2,52

Opportunità di carriera		2020	2021	2022
Promozioni da Impiegato a Quadro e da Quadro a Dirigente per genere	(n)	14	26	52
Donne	(%)	28,6	50	51,9
Uomini		71,4	50	48,1

Comunità

Investimenti per la comunità		2021	2022
Investimenti per la comunità	(milioni di euro)	1,24	1,30
Community investment		0,26	0,04
Compensazione e reinsediamento		0,64	-
Donazioni		0,07	0,50
Contrasto all'emergenza Covid-19		0,16	-
Sponsorship		0,11	0,76

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 l'1 gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022 secondo la modalità "in accordance with" GRI Standards

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 omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
INFORMATIVE GENERALI				
	2-1 Dettagli organizzativi	"Highlight", p.6		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	"Nota metodologica", p.110		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	"Nota metodologica", p.110		Il presente documento è stato pubblicato il 24 maggio 2023
	2-4 Revisione delle informazioni	"Nota metodologica", p.110		
	2-5 Assurance esterna	"Relazione della Società di Revisione", p.148		
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	"La catena del valore di Plenitude", p.14		
GRI 2 - Informative generali 2021	2-9 Struttura e composizione della governance	1.1 La struttura di governance, pp.32-25		
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.1 La struttura di governance, p.33		
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	1.1 La struttura di governance, p.34		
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.1 La struttura di governance, pp.34-35		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.1 La struttura di governance, pp.34-35		
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.1 La struttura di governance, pp.34-35		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
	2-15 Conflitti d'interesse	1.1 La struttura di governance, p.34		
	2-16 Comunicazione delle criticità	1.4.1 Modello di risk management, p.41		
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.1 La struttura di governance, p.34		
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	1.1 La struttura di governance	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	1.1 La struttura di governance, p.34		
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	1.1 La struttura di governance, p.34		
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	"Tabelle di performance", p.123		
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Messaggio agli stakeholder, p.4		
	2-23 Impegno in termini di policy	1.3 Sistema normativo della Società, pp.38-40		
GRI 2 -Informative generali 2021	2-24 Integrazione degli impatti in termini di policy	1.3 Sistema normativo della Società, pp.38-40		
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	"Stakeholder Engagement", pp.25-29 1.4.1 Modello di risk management, p.41 3.1.1 Qualità del servizio, p. 67 5.2 Supporto alle comunità locali, p.109		
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	4.1.1 La valorizzazione e l'inclusione delle diversità, p.89		
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti			Non si segnalano non conformità a leggi e regolamenti in ambito Consumer Protection, Antitrust e Regolatorio durante il periodo di rendicontazione.
	2-28 Appartenenza ad associazioni	"Stakeholder Engagement", p.29		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	"Stakeholder Engagement", pp.24-29		
	2-30 Contratti collettivi	4.1.2 Il rispetto dei diritti umani, p.91 "Tabelle di performance", p.131		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
TEMI MATERIALI				
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	"Analisi di materialità", p.22		
	3-2 Elenco dei temi materiali	"Analisi di materialità", p.23		
INDICATORI SPECIFICI RENDICONTATI IN RELAZIONE AI TEMI MATERIALI				
ETICA ED INTEGRITÀ DI BUSINESS				
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 I valori che guidano la Società, p.37		
		1.3 Sistema normativo della Società, pp.38-40		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Formazione su normative e procedure anticorruzione	"1.2 I valori che guidano la Società", p. 37 "Tabelle di performance", p.123		
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	"La creazione di valore condiviso", p.15 "Tabelle di performance", p.122		
CYBERSECURITY & DATA PROTECTION				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.5 Privacy, Data protection e Cybersecurity, p.45		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	1.5 Privacy, Data protection e Cybersecurity, p.45		
CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI DI GHG				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico, pp.48-61		
		2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.62-63		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.62-63 "Tabelle di performance", p.124		Si specifica che i consumi di calore per il 2022 sono nulli.
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.62-63 "Tabelle di performance", p.124	305-3c: Non pertinente in quanto la Società non produce emissioni biogeniche	

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
GRI 305: Emissioni 2016	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	2.2 Le emissioni dirette e indirette, p.50, p.54 "Tabelle di performance", p.124		
GRI 305: Emissioni 2016	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	2.1.1 La fornitura di energia elettrica e gas, p.50, p.54 2.2 Le emissioni dirette e indirette, pp.62-63 "Tabelle di performance", p.124	305-3c: Non pertinente in quanto alla Società non sono attribuibili emissioni biogeniche	
SOLUZIONI PER I CLIENTI DA ENERGIE RINNOVABILI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1 La strategia per contrastare il cambiamento climatico, pp.48-61		
GRI Sector Standard EU 1	GRI Sector Standard EU 1: Capacità installata per fonte di energia e regime normativo	2.1.1.2 Capacità installata e produzione di energia da fonti rinnovabili, pp.50-52 "Tabelle di performance", p.125		
GRI Sector Standard EU 2	GRI Sector Standard EU 2: Produzione energetica netta per fonte di energia e regime normativo	2.1.1.2 Capacità installata e produzione di energia da fonti rinnovabili, pp.50-52 "Tabelle di performance", p.126		
SOLUZIONI PER I CLIENTI: EFFICIENTAMENTO ENERGETICO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1.3 Le soluzioni per l'efficienza energetica, pp.56-59		
GRI Sector Standard G4	GRI Sector Standard G4: Programmi di Demand-side management riferiti a clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali	2.1.3 Le soluzioni per l'efficienza energetica, pp.56-59		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
SOLUZIONI PER I CLIENTI: MOBILITÀ ELETTRICA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1.4 Le soluzioni per la mobilità elettrica, pp.60-61		
QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.1 Qualità del servizio, pp.67-68 3.1.2 Soddisfazione del cliente, pp.69-71 "Tabelle di performance", p.127		
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE				
"GRI 3: Temi materiali 2021"	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2.1 Innovazione e Ricerca e Sviluppo, pp.72-74 3.2.2 Digitalizzazione, pp.75-76		
CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3 Catena di fornitura sostenibile, pp.77-79		
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	3.3 Catena di fornitura sostenibile, p.79 "Tabelle di performance", p.127		
GESTIONE AMBIENTALE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.4.1 Gestione rifiuti, pp.80-81 3.4.2 Gestione risorsa idrica, p.81 3.4.3 Biodiversità, pp.82-83		
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	3.4.3 Biodiversità, p.82 "Tabelle di performance", p.128		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	3.4.1 Gestione rifiuti, pp.80-81		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	3.4.1 Gestione rifiuti, pp.80-81		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti generati	3.4.1 Gestione rifiuti, pp.80-81 "Tabelle di performance", p.128		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
GRI 306: Rifiuti 2020	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	3.4.1 Gestione rifiuti, pp.80-81 "Tabelle di performance", p.128		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	3.4.1 Gestione rifiuti, pp.80-81 "Tabelle di performance", p.128		
DIVERSITÀ E INCLUSIONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.1.1 La valorizzazione e l'inclusione delle diversità, pp.87-90		
GRI 2 -Informative generali 2021	2-7 Dipendenti	4.1. Il valore delle nostre persone, p.86 "Tabelle di performance", p.130		
GRI 2 -Informative generali 2021	2-8 Lavoratori non dipendenti	"Tabelle di performance", p.130		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4.1. Il valore delle nostre persone, p. 86 "Tabelle di performance", p.132		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	1.1 Struttura di governance, p.33 4.1.1 La valorizzazione e l'inclusione delle diversità, p.88 "Tabelle di performance", p.131		
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	"Tabelle di performance", p.132		
DIRITTI UMANI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.1.2 Il rispetto dei diritti umani, p.91		
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.1.1 La valorizzazione e l'inclusione delle diversità, p.89 "Tabelle di performance", p.133		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omissi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
SALUTE E SICUREZZA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone, pp.92-94		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone, pp.92-94		
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 delle persone, pp.92-94		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-3 Servizi per la salute professionale	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone, pp.92-94		
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 delle persone, pp.92-94		
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 delle persone, pp.92-94		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone, pp.92-94		
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 delle persone, pp.92-94		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9 Infortuni sul lavoro	4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone, pp.92-94 "Tabelle di performance", pp.134-135		
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.95-100		
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.95-98		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	4.3.2 Sviluppo e formazione, p.99 "Tabelle di performance", p.135		
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, p.100		

INDICATORE GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	NOTE
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, p.100 "Tabelle di performance", p.136		
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.104-107		
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 Supporto alle comunità locali, pp.108-109		
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	3.4.3 Biodiversità, p. 83 4.2 L'attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone, pp.92-93 5.2 Supporto alle comunità locali, pp.108-109 "Tabelle di performance", p.137		

Lista dei KPI aggiuntivi

CLIMA ED EMISSIONI		Ubicazione
Soluzioni per i clienti da energie rinnovabili	Tonnellate di CO ₂ eq. evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili	2.1.1 La fornitura di energia elettrica e gas, p.53
	Quantità (TWh) energia elettrica rinnovabile certificata venduta	2.1.1 La fornitura di energia elettrica e gas, p.50
Soluzioni per i clienti: efficientamento energetico	Tonnellate di CO ₂ eq. evitate grazie agli interventi di riqualificazione energetica	2.1.3 Le soluzioni per l'efficienza energetica, p.57
Soluzioni per i clienti: mobilità elettrica	Punti di ricarica per i veicoli elettrici installati	2.1.4 Le soluzioni per la mobilità elettrica, p.60
	Tonnellate di CO ₂ eq. evitate da parte dei veicoli elettrici in mobilità	2.1.4 Le soluzioni per la mobilità elettrica, p.60
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS		Ubicazione
Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	Chiamate telefoniche dei clienti che sono riusciti a parlare con un operatore (livello di servizio) (%)	3.1.1 Qualità del servizio, p.67
	Risolutività (%)	3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.69
	Customer Effort Score (CES)	3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.69
	Tempo medio di attesa	3.1.1 Qualità del servizio, p.67
	Soddisfazione del servizio clienti telefonico (%)	3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.69
	First Call Resolution (% di problemi che sono stati risolti alla prima chiamata)	3.1.1 Qualità del servizio, p.68
	Self Care (% transazioni effettuate dai clienti in autonomia sul totale delle richieste)	3.1.1 Qualità del servizio, p.68
	Net Promoter Score	3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.70
	Net Promoter Score Relazionale	3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.69
	Innovazione e digitalizzazione	Spese effettuate in ambito Ricerca e Sviluppo (mln €)
Vendite sul canale digitale (%)		3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.70
Bollette digitali (%)		3.1.2 Soddisfazione del cliente, p.70

PERSONE		Ubicazione
Diversità e inclusione	Promozioni da Impiegato a Quadro e da Quadro a Dirigente per genere (%)	"Tabelle di performance", p.137
Diritti umani	Ore dedicate a formazione sui diritti umani	"Tabelle di performance", p.136
Sviluppo e benessere delle persone	Numero partecipazioni a corsi sul tema dei diritti umani	"Tabelle di performance", p.136
	Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani	"Tabelle di performance", p.136
	Anzianità lavorativa per area geografica (Italia ed Estero) e per categoria professionale	"Tabelle di performance", p.130
	Investimento in spese relative alla formazione dei dipendenti	4.3.2 Sviluppo e formazione, p.98

Relazione della Società di Revisione



ENI PLENITUDE SPA SOCIETA' BENEFIT

**RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE
INDIPENDENTE SUL REPORT DI SOSTENIBILITA'**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2022



Relazione della società di revisione indipendente sul Report di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Eni Plenitude SpA Società Benefit

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Report di Sostenibilità di Eni Plenitude SpA Società Benefit e delle sue società controllate (di seguito il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposto in conformità a quanto richiesto dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e aggiornati al 2021, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Report di Sostenibilità.

Responsabilità degli Amministratori per il Report di Sostenibilità

Gli Amministratori di Eni Plenitude SpA Società Benefit sono responsabili per la redazione del Report di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 e aggiornati al 2021 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("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 che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

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

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



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 rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report di Sostenibilità non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Report di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report di Sostenibilità, 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 "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.

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.

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 abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



- per le seguenti società, Eni Plenitude SpA Società Benefit, Eni New Energy SpA, Arm Wind LLP e Be Charge Srl (società controllata al 100% da Be Power SpA), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione abbiamo effettuato interviste nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

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 relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report di Sostenibilità.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Report di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021, non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 23 maggio 2023

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl


Paolo Bersani
(Partner)

Eni Plenitude SpA Società Benefit

Sede Legale: Piazza Ezio Vanoni, 1
20097 San Donato Milanese (MI)
Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi
Codice Fiscale e Partita IVA 12300020158 -
R.E.A.Milano n.1544762
Società soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Eni SpA
Società con unico socio
www.eniplenitude.com

Contatti

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

A cura di Plenitude

maggio 2023

Progetto Grafico

Visualmade, Milano

Progetto Grafico cover

Plenitude

Crediti fotografici

Archivio Eni

