
1 GOVERNANCE

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

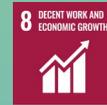
La "**Governance**" si fonda sui valori della Società, che guidano lo svolgimento delle attività nel rispetto dei principi di integrità e trasparenza, promuovendo comportamenti etici e una cultura inclusiva, e contribuisce a costruire un **rapporto di fiducia** tra la Società ed i propri stakeholder.

POLICY E ALTRI STRUMENTI NORMATIVI

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

Principali risultati 2023

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



CYBERSECURITY & DATA PROTECTION

Nessun evento

DI DATA BREACH
(IN LINEA CON IL 2022)

10 Interventi
di audit

5 Interventi di audit
con verifiche
anticorruzione

9 Interventi di audit
su processi che
contribuiscono agli
obiettivi SDG

CONDOTTA DELL'IMPRESA

Attribuzione del peso del

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

FASCE DI ETÀ NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23



DIVERSITÀ DI GENERE NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23



1.1

La creazione di valore condiviso

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

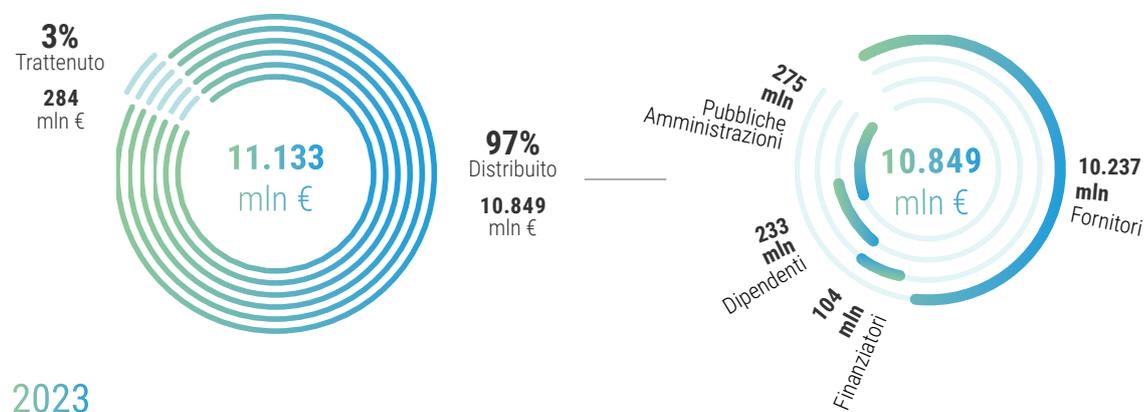
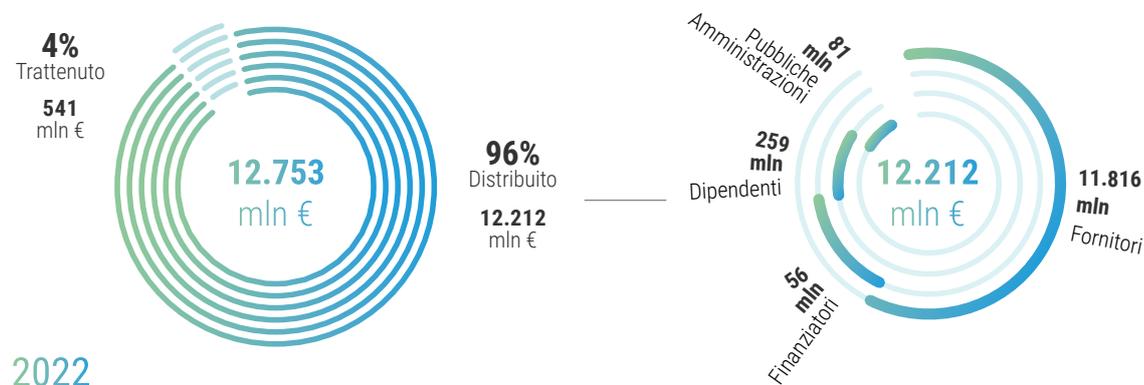
Il 97% del valore generato -

pari a circa **10.849 milioni di euro** - è stato distribuito²² ai diversi stakeholder. Nello specifico, circa 10.237 milioni di euro (94% del valore distribuito) sono stati destinati a fornitori di beni e servizi (in particolare fornitori di gas naturale ed energia elettrica), mentre ai dipendenti sono stati distribuiti circa 233 milioni di euro (2% del valore di-

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

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

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO²³



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

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

1.2

La struttura di governance

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

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

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

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



Uffici Plenitude

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

Gli organi di Amministrazione e Controllo di Plenitude al 31.12.23

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

Tipologia di membro dell'Organo di Governo

◆ ESECUTIVO ■ NON ESECUTIVO

Tipologia di membro dell'OdV

● INTERNO ○ ESTERNO

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

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

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

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

DIVERSITÀ DI GENERE NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23



FASCE DI ETÀ NEL CDA IN CARICA AL 31.12.23

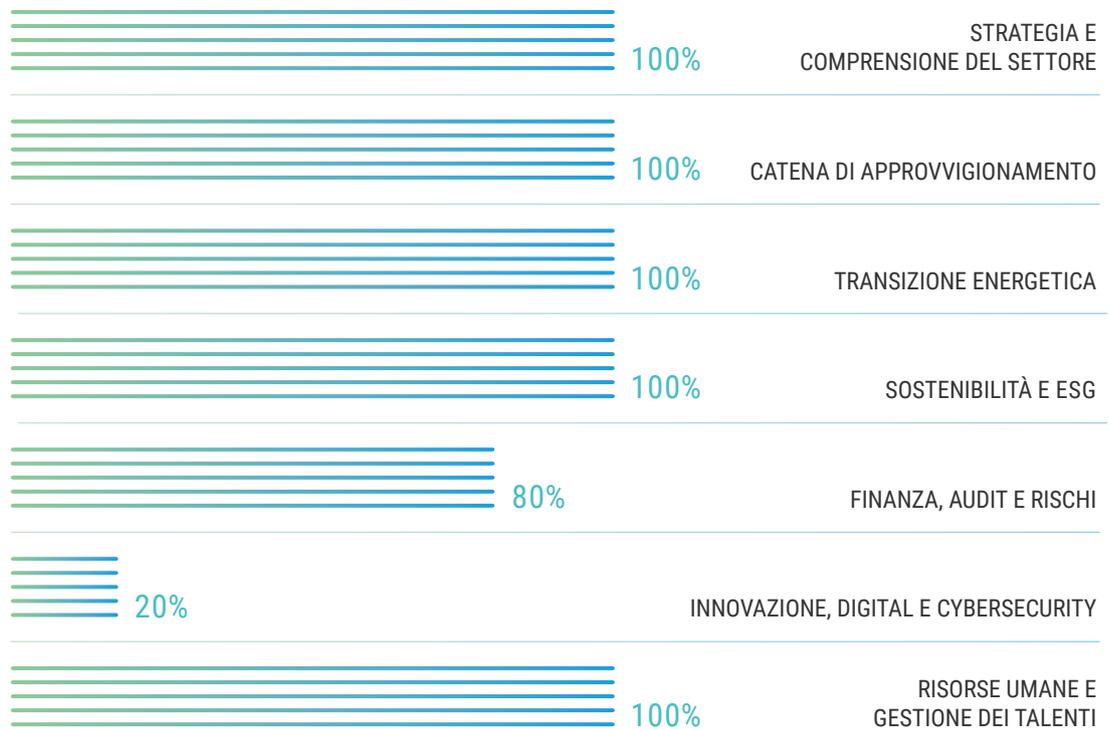


La composizione del CdA, insieme alle diverse competenze dei suoi membri, apporta elementi di dinamismo e innovazione al processo decisionale, favorendo un confronto costruttivo e completo.

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

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

Competenze dei membri del Consiglio di Amministrazione



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

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

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

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

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

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

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

Stefano Goberti è Componente del Comitato Direzione Eni

Luca De Santis è Responsabile Risorse Umane e Organizzazione Eni

Annalisa Muccioli è Amministratore Delegato di EniProgetti SpA

Giovanni Maffei è Responsabile Commerciale Enilive SpA.

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

La governance della Sostenibilità: ruoli e responsabilità

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

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

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

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



Uffici Plenitude

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

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

AMMINISTRATORE DELEGATO

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

COLLEGIO SINDACALE

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

SUSTAINABILITY COMMITTEE

È composto da:

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

UNITÀ PEOPLE, SUSTAINABILITY & SERVICES

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

UNITÀ SUSTAINABILITY & ESG

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

- Svolge attività di analisi del contesto, definizione della strategia, del posizionamento e del reporting di sostenibilità e di impatto;
- Identifica, sviluppa e monitora le iniziative di sostenibilità, implementa metodologie e strumenti quali/quantitativi di valutazione degli aspetti di sostenibilità e ESG;
- Partecipa ad associazioni nazionali ed europee di settore, contribuendo alle attività di advocacy per gli aspetti di competenza;
- Nello svolgimento delle proprie attività, opera in coordinamento con l'unità Sustainable Development e le altre unità di Eni competenti per i rispettivi processi e con le unità aziendali coinvolte, assicurando gli opportuni flussi informativi.

Remunerazione correlata ad obiettivi ESG

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

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

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



Impianto di Aleria - Francia

1.3

I valori che guidano la Società

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

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

Tutte le persone di Plenitude,

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

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

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

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



1.4

Sistema normativo della Società

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

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

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

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

POLICY ECG

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

MSG DI PROCESSO

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

GLOBAL PROCEDURES

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

ISTRUZIONI OPERATIVE

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

STRUMENTI NORMATIVI ADOTTATI DA PLENITUDE³⁰

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

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

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

MODELLI DI GESTIONE ADOTTATI DA PLENITUDE

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

1.5

Risk Management e Internal Audit

1.5.1. Modello di Risk Management

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

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

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

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

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

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

12 principali rischi rilevati nel 2023 mitigati con azioni specifiche

PRINCIPALI RISCHI E AZIONI DI TRATTAMENTO/MITIGAZIONE

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

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

RISCHIO OPERATIVO

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

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

1.5.2. Attività di Internal Audit

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

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

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

stesso, l'Amministratore Delegato e il Collegio Sindacale.

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



1.6

Privacy, Data protection e Cybersecurity

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

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

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

informatici che le trattano e le custodiscono.

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

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



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

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

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

La prevenzione dei rischi data protection passa anche dalla

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

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

Nessun evento di data breach

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

1

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

2

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

3

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