

Analisi di materialità

Nel 2024, Plenitude ha aggiornato l'Analisi di materialità, ispirandosi all'approccio della Materialità d'Impatto previsto dalla recente *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)*.

Nello specifico, Plenitude ha individuato gli impatti rilevanti generati dalla Società su persone e ambiente e i temi materiali ad essi correlati. L'esercizio, inoltre, non si è limitato alla sola organizzazione ma è stato esteso all'intera catena del valore³⁰.

Il processo di Analisi di materialità si è delineato in sei fasi principali:



Per comprendere il contesto in cui l'organizzazione opera, è stata condotta un'analisi preliminare che ha consentito di aggiornare la lista dei temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Plenitude e di identificare gli impatti effettivi e potenziali, sia positivi che negativi, associati ai temi individuati (Fase 1 e 2). Questa fase ha preso in considerazione un'analisi dei peer e aziende comparabili, oltre a riferimenti normativi e principali trend di settore. La lista dei temi è stata aggiornata ispirandosi, ove applicabile, alle nomenclature previste dagli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)** nell'ambito della **CSRD**.

Successivamente, è stato sviluppato un **modello per la valutazione della rilevanza** dei temi individuati e sono stati selezionati gli stakeholder coinvolti, sia interni che esterni, per la valutazione e convalida degli impatti (Fase 3). Questo ha permesso di procedere con la **valutazione degli impatti**, condotta dalle funzioni interne di Plenitude, in quanto responsabili delle relazioni dirette con gli stakeholder (Fase 4).

Nello specifico, è stato attribuito a ciascun impatto un valore compreso in una scala da **1 a 5**, rispetto a tre parametri: **Scala, Portata e Irrimediabilità**³¹, secondo scale di valutazione predeterminate. Il valore massimo tra questi tre parametri ha poi definito la **Significatività dell'impatto**. In seguito, è stata valutata con la medesima scala la **Probabilità** di accadimento di ciascun impatto, impostando a 5 la valutazione per gli impatti effettivi.

Le valutazioni degli impatti sono state riportate in una matrice 5x5, in cui la definizione di una **soglia di materialità**, ha consentito di classificare gli impatti in tre categorie:

- **Materiali Tier 1** (molto rilevanti)
- **Materiali Tier 2** (rilevanti)
- **Non materiali Tier 3** (esclusi dalla rendicontazione)

I risultati preliminari emersi da tale valutazione sono stati poi sottoposti a un confronto con esperti esterni, attraverso interviste *one-to-one*, al fine di convalidare la significatività degli impatti identificati (Fase 5).

Gli impatti emersi come materiali dalla Materialità d'Impatto sono stati infine validati dal **Sustainability Committee** di Plenitude, in data 11 dicembre 2024. Gli impatti ad essi correlati sono stati pertanto rendicontati all'interno del presente Report di Sostenibilità e Relazione di Impatto Plenitude 2024 (Fase 6).

25
impatti
materiali

30 - In linea con i principi di rendicontazione della sostenibilità, le informazioni fornite includono anche gli impatti rilevanti connessi con la catena del valore a monte e a valle, e/o derivanti da rapporti commerciali.

31 - Scala: significatività dell'impatto positivo/negativo sulle persone o sull'ambiente. Portata: estensione dell'effetto degli impatti. Irrimediabilità: se e in che misura gli impatti negativi possono essere rimediati.

GLI IMPATTI E I TEMI MATERIALI

Di seguito si riporta la lista degli impatti risultati materiali dall'Analisi di materialità d'Impatto 2024.

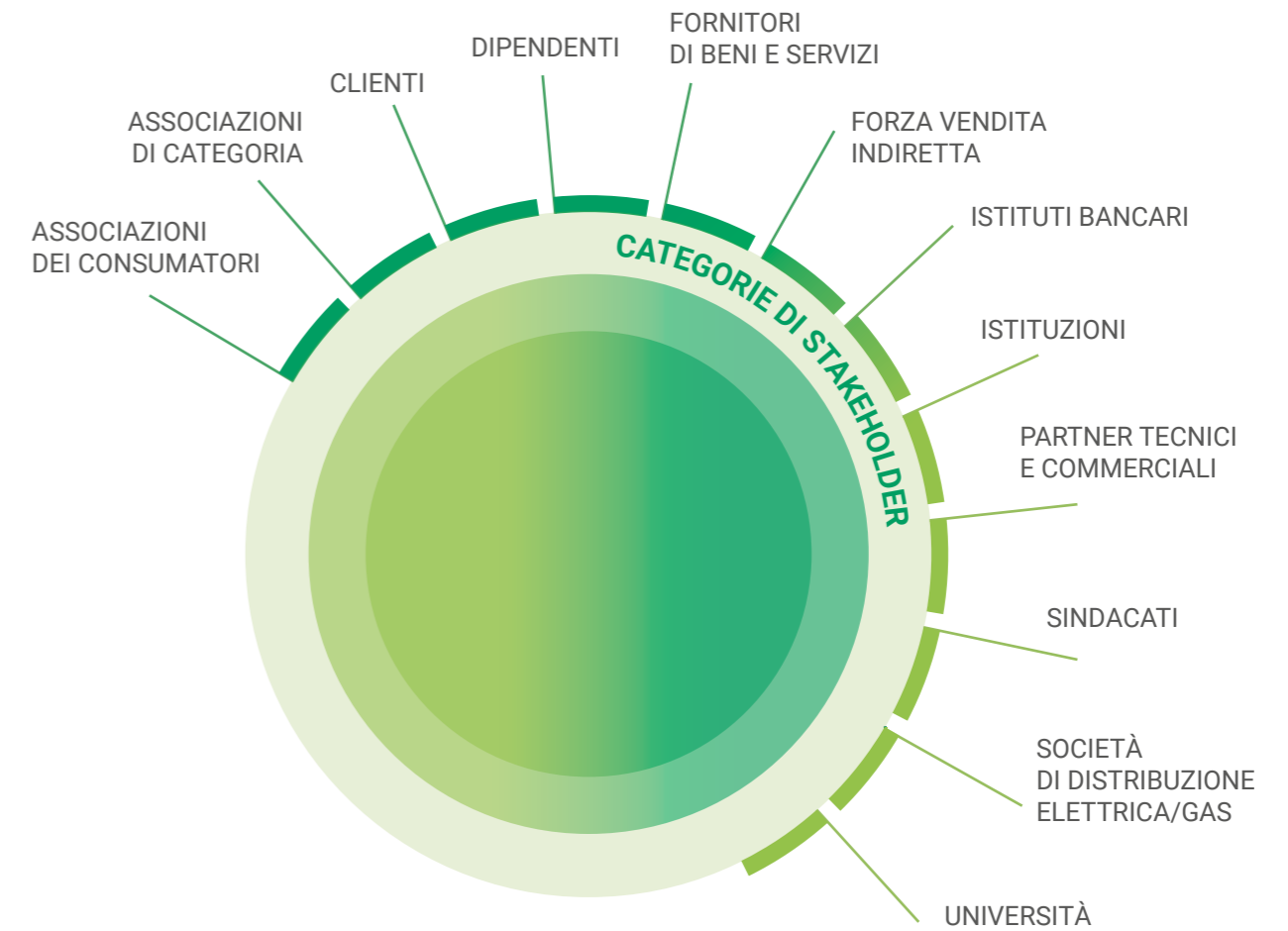
- + Impatto positivo
- Impatto negativo
- E** Impatto effettivo
- P** Impatto potenziale
- B** Breve termine
- M** Medio termine
- L** Lungo termine
- Operazioni proprie
- ↑ Catena del valore a monte
- ↓ Catena del valore a valle

TEMA MATERIALE	IMPATTO	POSITIVO/NEGATIVO	EFFETTIVO/POTENZIALE	ORIZZONTE TEMPORALE	CATENA DEL VALORE
GOVERNANCE					
CONDOTTA DELL'IMPRESA	Creazione di valore economico nei territori di presenza con investimenti e pagamento di imposte	+	E	M - L	●
	Episodi di corruzione e comportamenti illeciti con potenziali ripercussioni sul mercato e sulle imprese	-	P	B - M - L	↑ ●
CYBERSECURITY & DATA PROTECTION	Impatto negativo conseguente alla perdita di riservatezza e/o integrità di informazioni ovvero alla indisponibilità dei sistemi informatici a supporto del business a seguito di un incidente di cybersecurity con possibile propagazione ai sistemi informatici di fornitori e partner di Plenitude	-	P	B - M - L	↑ ● ↓
CLIMA ED EMISSIONI					
CAMBIAMENTO CLIMATICO	Emissioni climalteranti derivanti dalle proprie attività o lungo la catena del valore	-	E	B - M - L	↑ ● ↓
SOSTENIBILITÀ DI BUSINESS					
RELAZIONI CON I CLIENTI	Offerta di prodotti e servizi di qualità e in linea con le esigenze dei clienti, nel rispetto delle pratiche commerciali trasparenti e corrette, supportata anche da adeguati canali di ascolto, promuovendo allo stesso tempo una cultura dell'uso sostenibile dell'energia	+	E	B - M	● ↓
	Campagne pubblicitarie non chiare o pratiche commerciali ingannevoli o aggressive	-	P	B	● ↓

TEMA MATERIALE	IMPATTO	POSITIVO/NEGATIVO	EFFETTIVO/POTENZIALE	ORIZZONTE TEMPORALE	CATENA DEL VALORE	
GESTIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI	Infortuni sul lavoro dei lavoratori nella catena di fornitura	-	P	B - M - L	↑ ●	
	Relativamente ai lavoratori nella catena di fornitura: limitazioni alla libertà di associazione e adesione ai sindacati; mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali (ove presenti); limitazioni al diritto di sciopero	-	P	B - M	↑	
	Violenza e molestie di natura fisica, psicologica o verbale (incluse quelle di genere) per i lavoratori nella catena di fornitura	-	P	B - M	↑ ●	
	Mancato rispetto dei diritti in materia di lavoro per lavoratori nella catena di fornitura (tra cui: orario di lavoro; salari non adeguati a soddisfare i bisogni del lavoratore e della sua famiglia)	-	P	B - M	↑ ●	
	Mancato rispetto del diritto alla sicurezza in materia di occupazione per lavoratori nella catena di fornitura (informalità dell'impiego, condizioni contrattuali non chiare, reiterati rinnovi di contratti precari)	-	P	B - M	↑	
	Episodi di discriminazione sul lavoro e mancata definizione di meccanismi interni nella catena di fornitura per una corretta gestione delle opportunità e carriere in fase di assunzione, formazione e percorso professionale	-	P	B - M	↑ ●	
	Diffusione di principi di sostenibilità ambientale e sociale grazie al coinvolgimento dei fornitori e dei partner della filiera	+	E	B - M - L	↑	
	INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Sviluppo tecnologico e innovazione dei prodotti e servizi offerti grazie a investimenti in tecnologie digitali all'avanguardia	+	E	M - L	●
	ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI	Contributo alla conservazione delle risorse naturali attraverso la prevenzione nella produzione di rifiuti e la gestione circolare del fine vita degli asset	+	E	B - M - L	●
		Produzione e trattamento di rifiuti che, specie se non gestiti correttamente, possono causare impatti ambientali sulle matrici aria, acqua e suolo	-	E	B - M - L	●
BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI	Degrado o perdita di biodiversità (habitat, ecosistemi e specie) di servizi ecosistemici	-	E	B - M - L	●	

TEMA MATERIALE	IMPATTO	POSITIVO/NEGATIVO	EFFETTIVO/POTENZIALE	ORIZZONTE TEMPORALE	CATENA DEL VALORE
PERSONE					
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Malattie professionali e impatti sulla salute dei dipendenti	-	E	B - M - L	●
	Infortuni sul lavoro dei lavoratori	-	P	B - M - L	●
PARITÀ DI TRATTAMENTO E OPPORTUNITÀ PER TUTTI	Discriminazioni sul lavoro e mancato rispetto della parità di trattamento e opportunità (ad esempio in fase di assunzione, formazione, percorso professionale e progressione di carriera, salari)	-	P	B - M	●
	Violenza e molestie di natura fisica, psicologica o verbale (incluse quelle di genere)	-	P	B - M	●
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE	Impatto sul benessere dei lavoratori dovuto alle iniziative di welfare	+	E	B - M - L	●
	Contributo allo sviluppo delle competenze dei dipendenti finalizzato alla crescita professionale	+	E	B - M - L	●
	Mancato rispetto dei diritti in materia di lavoro (tra cui: orario di lavoro; salari non adeguati a soddisfare i bisogni del lavoratore e della sua famiglia; libertà di associazione e contrattazione collettiva; sicurezza in materia di occupazione)	-	P	B - M	●
COMUNITÀ					
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI³²	Sviluppo delle comunità e dei territori anche attraverso progetti di sviluppo locale, quali interventi di efficientamento energetico e di riqualificazione urbana	+	E	M	●

Stakeholder Engagement



Per Plenitude è fondamentale coinvolgere direttamente tutti gli stakeholder e mantenere un dialogo continuo con loro. Questi elementi sono essenziali per creare **valore condiviso** e instaurare relazioni basate su **fiducia, trasparenza e integrità**. Per questo motivo, oltre a dar voce annualmente ai suoi stakeholder, coinvolgendoli nella definizione e valutazione degli impatti legati al business, la Società si impegna costantemente a promuovere un dialogo aperto e trasparente, finalizzato alla condivisione di informazioni, valori e visione.

Per assicurare un costante scambio di informazioni con i propri stakeholder, le diverse società e unità aziendali di Plenitude utilizzano varie modalità di interazione, come incontri, workshop, collaborazioni e iniziative di formazione. In generale, Plenitude promuove una cultura di ascolto attivo e collaborazione interdisciplinare tra le funzioni aziendali, con l'obiettivo di favorire l'innovazione, la sostenibilità e la creazione di relazioni di fiducia e partnership durature con tutti gli stakeholder.

A supporto della relazione con gli stakeholder locali, Plenitude utilizza inoltre l'applicativo aziendale "Stakeholder Management System" (SMS), che permette anche la puntuale mappatura e gestione di eventuali reclami relativi a tematiche di sostenibilità.

32 - In riferimento all'impatto negativo potenziale "Impatti negativi sulle comunità locali dovuti allo sfruttamento delle risorse naturali (acqua, suolo) e alla loro possibile non equa compensazione" presente nel Report di Sostenibilità e Relazione di Impatto 2023, si segnala che tale impatto è risultato non materiale nell'Analisi di materialità 2024.

ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	HIGHLIGHT
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	
<ul style="list-style-type: none"> Dialogo e confronto continuo con le Associazioni dei Consumatori, per migliorare la soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto, anche attraverso canali dedicati quali: <ul style="list-style-type: none"> ◊ FiloGiallo, linea telefonica integrata nei contact center di Plenitude; ◊ area web riservata del sito Plenitude; ◊ Protocollo di Conciliazione Paritetica, procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Società e clienti conforme alla modalità Alternative Dispute Resolution (ADR³³). Webinar e incontri in presenza per la condivisione dei risultati sul monitoraggio nell'ambito del Protocollo per la prevenzione delle attivazioni non richieste. Oltre 20 incontri e workshop annuali con i referenti nazionali, regionali e territoriali di associazioni per presentare i risultati, gli obiettivi e le strategie future, tra cui l'incontro "Premio Vincenzo Dona³⁴" organizzato da UNC (Unione Nazionale Consumatori) e due incontri Cittadinanzattiva³⁵, con focus su energia e consumatori. Partecipazione ad iniziative specifiche sul mercato dell'energia e sulla sostenibilità promosse dalle singole associazioni, come ad esempio "Seminare Futuro", che mira a promuovere il dialogo tra vari stakeholder nazionali su temi di consumo e ambiente. Nel 2024, ha organizzato convegni per favorire il confronto nel mercato dell'energia, coinvolgendo sia esperti che il pubblico generale. 	<p>~ 20 incontri periodici</p> <p>~ 500 referenti sul territorio italiano</p>
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	
<ul style="list-style-type: none"> Partecipazione ai gruppi di lavoro di Elettricità Futura, Proxigas e AssoESCo per analizzare le previsioni regolatorie e valutare necessità di chiarimento e approfondimento. Circa 20 incontri istituzionali in presenza con 18 associazioni di categoria e 2 webinar, finalizzati a proporre soluzioni e servizi per l'offerta di gas ed energia elettrica, nonché soluzioni per l'efficienza energetica nei condomini, nel settore industriale, terziario e nelle PMI. 	<p>~ 20 incontri con 18 associazioni di categoria</p>

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

34 - Per ulteriori informazioni si veda la seguente pagina: ► <https://www.consumatori.it/eventi/premio-dona-2024/>.

35 - Cittadinanzattiva è un'organizzazione che promuove l'attivismo dei cittadini per la tutela dei diritti, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza. Per ulteriori informazioni si veda la seguente pagina: ► [Cittadinanzattiva](https://www.cittadinanzattiva.org/).

ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	HIGHLIGHT
CLIENTI	
<ul style="list-style-type: none"> Programmi educativi, eventi e iniziative sul territorio, finalizzati a sensibilizzare e avvicinare al mondo energetico, fornendo strumenti utili alla sua comprensione, educando ad un uso efficiente dell'energia. Oltre 70 indagini di mercato quali-quantitative, coinvolgendo >130.000 persone, attraverso diversi canali (online, telefonici o personali), anche con il supporto di istituti di ricerca. 	<p>>70 indagini di mercato quali-quantitative</p>
DIPENDENTI	
<ul style="list-style-type: none"> Ascolto delle esigenze dei collaboratori tramite survey legata al benessere, coinvolgendo 1.700 persone e raccogliendo oltre 680 risposte. Coinvolgimento dei dipendenti nella vita aziendale attraverso Workplace, il social network aziendale di Eni, per coinvolgere e aumentare il loro senso di appartenenza. Attività di <i>change management</i> che mirano all'integrazione dei business e delle persone. Campagne e iniziative mirate per promuovere la salute e l'integrità psico-fisica dei dipendenti (es. adesione al programma "Luoghi di lavoro che Promuovono Salute – Rete WHP Lombardia³⁶"). Dedicate circa 258 ore alla formazione e informazione per migliorare la cultura in ambito Salute e Sicurezza. Impiegate circa 176 ore per campagne di sensibilizzazione HSE (es. introduzione all'HSE per neo-assunti, diffusione delle Regole d'Oro della Sicurezza e dei Principi, gestione delle emergenze, campagne su argomenti tecnici, riunioni periodiche HSE, workshop su temi specifici, gestione degli aspetti HSE nei cantieri, diffusione di pillole informative tramite Workplace, ecc.). 	<p>1.700 dipendenti coinvolti in attività di ascolto delle esigenze</p> <p>Plenitude insignita del riconoscimento WHP "Workplace Health Promotion" - Aziende che promuovono la salute di Assolombarda</p> <p>~ 4.077 partecipanti ad iniziative di formazione e informazione su temi di salute e sicurezza;</p> <p>~ 2.160 partecipanti a campagne di sensibilizzazione in ambito HSE</p>
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	
<ul style="list-style-type: none"> Eventi, workshop, riunioni finalizzati ad ingaggiare i fornitori su temi ESG con focus sugli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro e alla tutela delle persone. Analisi del profilo ESG del fornitore in fase di qualifica e di gara, con valutazione del grado di soddisfacimento di specifici requisiti. Formazione gratuita in favore dei fornitori, tramite l'organizzazione, nell'ambito di iniziative Open-es, di eventi e momenti di approfondimento con esperti in materia di sostenibilità. 	<p>Organizzazione Road Show a Monaco di Baviera e Supplier Day a Milano³⁷</p>

36 - Per ulteriori informazioni si veda la seguente pagina: ► [Luoghi di lavoro che Promuovono Salute – Rete WHP Lombardia](https://www.lavorochepromuovosalute.it/).

37 - Per ulteriori informazioni si veda il paragrafo ► "3.3. Gestione responsabile della catena di fornitura".

ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	HIGHLIGHT
FORZA VENDITA INDIRETTA	
<ul style="list-style-type: none"> 4 incontri e webinar per la formazione continua, in presenza e a distanza (anche <i>on demand</i>) in riferimento ai prodotti <i>commodity</i> ed <i>extra commodity</i>, oltre a contenuti formativi trasversali in ambito privacy e compliance. Incontri periodici con circa 30 partner della rete indiretta B2B, sia <i>one-to-one</i> che in plenaria, per ottimizzare la vendita di soluzioni per la fornitura di energia elettrica e gas e servizi di efficienza energetica. 	~ 30 partner della rete indiretta B2B coinvolti in incontri periodici
ISTITUTI BANCARI	
<ul style="list-style-type: none"> Più di 15 accordi di collaborazione commerciale sviluppati con altrettanti partner, 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. 	>15 accordi di collaborazione con istituti bancari
ISTITUZIONI	
<ul style="list-style-type: none"> Partecipazione a tavoli di lavoro con il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) e il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) relativamente alle infrastrutture di ricarica e le fonti di energia elettrica rinnovabili. Incontri ed interlocuzioni ricorrenti volti a rappresentare posizionamenti, esigenze di chiarimento, proposte in linea con gli obiettivi aziendali, in occasione di consultazioni e audizioni con le Autorità competenti in ambito retail, rinnovabili e storage, anche mediante la partecipazione alle iniziative associative di settore. Incontri periodici, in presenza e da remoto, con enti locali (prevalentemente amministrazioni comunali) al fine di presentare iniziative di collaborazione e sponsorizzazione delle attività aziendali, condividendo temi di efficienza energetica, sostenibilità ambientale e tutela del territorio, anche attraverso la diffusione della rete di infrastrutture di ricarica elettrica. 	<p>Collaborazione con GSE e MASE per gli ambiti di interesse</p> <p>Espressione di posizionamenti in ambito associativo e con Autorità competenti</p> <p>Interlocuzioni ricorrenti con Autorità competenti ed enti locali in ambito sostenibilità</p>
PARTNER TECNICI E COMMERCIALI	
<ul style="list-style-type: none"> Convention annuale a Copenaghen con circa 100 partner commerciali e tecnici tra i più rilevanti sul territorio, per la condivisione dei risultati e delle strategie per gli sviluppi futuri del servizio verso i clienti e del percorso di transizione energetica intrapreso da Plenitude. Oltre 25 partner coinvolti e più di 50 collaborazioni in ambito commerciale per attività promozionali e di comunicazione delle partnership. 	~ 100 partner commerciali e tecnici coinvolti nella convention aziendale annuale

ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO	HIGHLIGHT
<ul style="list-style-type: none"> 7 Attività di formazione e informazione svolta con più di 120 partner tecnici e commerciali, sia a distanza che in presenza, anche con piattaforme dedicate alle soluzioni di efficienza energetica nel settore di condomini, nel settore industriale del terziario e delle Piccole Medie Imprese (PMI). Nell'ambito della promozione della mobilità elettrica, progetti di comunicazione congiunti con oltre 15 partner commerciali (tra cui BMW, Ikea, Esselunga). Dedicate circa 81 ore a iniziative in presenza, come HSE Day, <i>Safety Moment</i>, Patti della Sicurezza e Ambiente, applicazione della metodologia THEME e <i>toolbox talk</i>. Inoltre, sono state effettuate comunicazioni per accrescere la cultura in ambito salute e sicurezza e migliorare l'ingaggio (es. pubblicazione di poster sulle Regole d'Oro della Sicurezza). 	>120 partner tecnici e commerciali coinvolti in iniziative formative ed informative sui temi HSE
SINDACATI	
<ul style="list-style-type: none"> Oltre 40 consultazioni con le organizzazioni sindacali, sia con le segreterie nazionali che con le rappresentanze locali, volte alla definizione di misure per tutelare il benessere dei dipendenti, anche nei progetti di integrazione e confluenza contrattuale al CCNL Energia e Petrolio delle società controllate. 	>40 consultazioni con i sindacati
SOCIETÀ DI DISTRIBUZIONE ELETTRICA/GAS	
<ul style="list-style-type: none"> Costante interazione per affrontare e risolvere tematiche relative ai clienti. Presidio e garanzia della continuità e della qualità della comunicazione tra Plenitude e le società di distribuzione tramite gli accessi ai portali resi disponibili dagli operatori. Tavoli di lavoro interfunzionali ricorrenti con le maggiori società di distribuzione e Acquirente Unico, anche per il tramite delle associazioni di categoria per garantire un'erogazione più efficace dei servizi di rete gas ed energia elettrica. 	Interazioni con ~ 300 società di distribuzione elettrica / gas e contatti ricorrenti con le 5 più rappresentative
UNIVERSITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> Collaborazione con il Politecnico di Milano per la ricerca e la redazione dello Smart Mobility Report 2024, che analizza lo stato attuale e le prospettive della mobilità intelligente, esaminando trend come l'elettrificazione, la condivisione e la guida autonoma. Lezioni e workshop online volti a trasmettere contenuti formativi e testimonianze aziendali. Collaborazione con l'Università di Pisa per attività formative sui temi dell'energia per lo sviluppo sostenibile, con un focus specifico sulle Comunità Energetiche Rinnovabili. 	<p>Collaborazioni con università:</p> <ul style="list-style-type: none"> per ricerca sulla mobilità elettrica contenuti formativi e testimonianze aziendali