

Rapporto di Sostenibilità 2021

The logo for ENGIE, featuring a white curved line above the word "ENGIE" in a white, lowercase, sans-serif font.

**#Act
With
ENGIE**

SOMMARIO

02

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

04

I NUMERI CHIAVE DEL 2020

06

LA NOSTRA IDENTITÀ

Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi	08
Il Gruppo ENGIE nel Mondo	12
Il Gruppo ENGIE in Italia	12
Struttura societaria	15
Struttura organizzativa	17

18

PLANET

La sostenibilità ambientale	20
I nostri impianti	24
I nostri clienti	30
La nostra azienda	33
Più siamo, meno pesiamo: awareness, education, edutainment. E community	34

36

PEOPLE

L'attenzione alle persone	38
L'organico aziendale	39
Formazione	42
La salute e sicurezza sul lavoro	43
Le relazioni con la comunità	45

48

PROFIT

La performance economica e finanziaria	50
L'attenzione ai clienti	53
I nostri Fornitori e il processo di acquisto	55
Sviluppo e innovazione	56
La partecipazione alle associazioni di categoria	59

60

GOVERNANCE

La Governance e gli Organismi di controllo	62
Etica e Compliance	64
Certificazioni	68

70

NOTA METODOLOGICA

Metodologie di calcolo applicate	72
Il profilo del report	74
Glossario	87



LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Damien Térouanne • Amministratore Delegato

Il 2020 passerà alla storia come un anno segnato da una profonda trasformazione del mondo. Le misure poste in essere per far fronte all'emergenza sanitaria globale hanno avuto impatti significativi sugli individui e sulla società. Anche le imprese hanno dovuto far fronte alle difficoltà del periodo introducendo innovazioni nell'approccio al lavoro e nella relazione con i clienti.

ENGIE, quale player impegnato a fianco di clienti e territori nella transizione verso un'economia carbon neutral, ha dato il suo contributo concreto:

- proponendo di fornire gratuitamente energia e assistenza tecnica, per 6 mesi, per opere straordinarie alle strutture ospedaliere che gestisce sul territorio;
- garantendo alla cittadinanza e ai clienti industriali la continuità di servizi essenziali;
- assicurando vicinanza alle persone e alle famiglie attraverso numerose iniziative quali il lancio della nuova App ENGIE Italia, il potenziamento dell'e-payment, l'assistenza clienti su WhatsApp, la proroga dei pagamenti oltre le misure governative;
- gestendo proattivamente la riapertura delle attività di clienti pubblici e privati con soluzioni volte a garantire il ritorno ad una diversa normalità nel rispetto delle nuove disposizioni di sicurezza sanitaria.

In questo anno difficile la sostenibilità rimarca la sua centralità ed evidenza come la transizione energetica sia una scelta obbligata e urgente. ENGIE può affermare con orgoglio che l'emergenza Covid-19 non ha fermato l'impegno verso la decarbonizzazione.

Abbiamo siglato un accordo con IREN per la sostenibilità della città di Torino e dell'area metropolitana attraverso lo sviluppo del teleriscaldamento. ENGIE è orgogliosa di contribuire con un ruolo chiave nella produzione e nel trasporto di energia termica a basso impatto ambientale. Produrremo 440 GWh di energia termica cogenerativa che farà risparmiare 135 tonnellate di CO₂ all'anno, che equivalgono a 90.000 auto in meno in città.

L'accelerazione del processo di digitalizzazione dei servizi come le nuove offerte rivolte ai clienti domestici (Clima PESO ZERO, che abbina l'acquisto di un climatizzatore alla nostra energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, e ENGIE Green Home che offre luce e gas completamente green) sono anch'essi esempi di decarbonizzazione del paese.

Grazie alle nostre forti competenze tecniche, oltre a sostenere le strutture sanitarie sul territorio, abbiamo istituito alleanze con le amministrazioni per sviluppare nuove smart city (Sassari ne è esempio concreto) anche attraverso la riqualificazione della pubblica illuminazione (ad oggi gestiamo oltre 500.000 punti luce sul territorio nazionale), per

efficientare edifici pubblici e privati (oltre 10.000 negli ultimi anni) per migliorare l'efficienza di 23 Università.

In ambito rinnovabili abbiamo triplicato la capacità installata grazie a mirate acquisizioni: l'azienda ha aggiunto, ai 165MW di impianti in produzione eolica e solare, ulteriori 144 MW di parchi eolici operativi in Italia e 170 MW di progetti eolici e fotovoltaici in costruzione nel 2021/2022. L'obiettivo è quello arrivare ad una produzione green di oltre 1 GW, entro i prossimi anni. Vogliamo proseguire a sviluppare progetti greenfield, eolici e agrofotovoltaici, abbinandoli a sistemi di stoccaggio dell'energia.

Le persone al centro è l'assunto che ci guida in tutte le nostre scelte strategiche. Abbiamo continuato a crescere anche durante l'emergenza con un incremento del 3% c.a. del numero dei collaboratori e mantenuto invariata la percentuale dei collaboratori formati attraverso la digitalizzazione di gran parte della nostra offerta formativa. L'energia e il know-how delle nostre persone ci hanno permesso di raggiungere risultati eccezionali anche in ambito decarbonizzazione riducendo di oltre 480.000 tonnellate la CO₂ in atmosfera.

Buona lettura.
Damien Térouanne

I NUMERI CHIAVE DEL 2020



481.512 t
di CO₂ in meno
nell'atmosfera



664 GWh
di energia prodotta da
fonti rinnovabili



100% verde
l'energia elettrica fornita
ai clienti domestici,
famiglie e condomini



7.253 GWh
di energia elettrica prodotta;
2.054 GWh
di energia termica prodotta



Oltre
225 milioni
di euro d'investimenti



81,6%
Customer Satisfaction
Index - BtoC



3.429
dipendenti assunti a tempo
indeterminato



47.493
ore di formazione
fruite



13
ore di formazione
in media per dipendente



1,77
Indice di frequenza
degli infortuni

LA NOSTRA IDENTITÀ

P. **08**

| Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi



P. **12**

| Il Gruppo ENGIE nel Mondo

P. **12**

| Il Gruppo ENGIE in Italia

P. **15**

| Struttura societaria

P. **17**

| Struttura organizzativa



ACCELERARE LA TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CARBON NEUTRAL

Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi

Un punto di riferimento mondiale nell'energia a basse emissioni di CO₂.

ENGIE ha l'obiettivo di accelerare la transizione verso un'economia carbon neutral, progettando soluzioni che riducono il consumo di energia e rispettano l'ambiente. Per raggiungere tale obiettivo, ENGIE ha incentrato la sua strategia su azioni volte a semplificare l'organizzazione del Gruppo e a rafforzare il suo ruolo chiave nella riduzione dell'impatto sull'ambiente.

Accelerare lo sviluppo delle energie rinnovabili

ENGIE punta sullo sviluppo delle energie rinnovabili (idroelettrico, solare, eolico, biomasse) e nell'investimento in tecnologie avanzate (eolico offshore, biogas, idrogeno). Con l'obiettivo di aumentare la capacità annua di energia rinnovabile da 3 GW a 4 GW.

In tale contesto, i recovery plans annunciati in Europa, supportano i nostri orientamenti strategici, rappresentando nuove opportunità di crescita.

Rafforzare gli investimenti nelle infrastrutture

Stiamo rafforzando e diversificando la nostra presenza nelle infrastrutture per garantire una distribuzione efficiente dell'energia dai siti di produzione a quelli di consumo. Assicuriamo la flessibilità e l'integrazione delle energie rinnovabili nel mix energetico, adattando le reti del gas e sviluppando le reti elettriche.

Valorizzare le nostre soluzioni clienti

per la produzione di energia a basse emissioni di carbonio, per le infrastrutture energetiche e i servizi correlati fornendo soluzioni mirate, integrate e su larga scala per città, comunità e industrie.

Le nostre soluzioni, supportate da contratti a lungo termine, apportano visibilità e resilienza, oltre a un potenziale di crescita.

Le nostre principali attività includono: reti di riscaldamento e raffrescamento urbane, produzione di energia decentralizzata, efficienza energetica, smart city, mobilità verde e ingegneria.

I nostri impegni

Il primo impegno di chi vuole essere leader della transizione verso un'economia carbon neutral è ridurre le proprie emissioni e per questo, ENGIE in Italia, oltre gli obiettivi sulla sostenibilità, ha assunto una serie di impegni che prevedono il coinvolgimento di tutti i suoi principali stakeholder:

Sui nostri impianti

- Monitorare la carbon footprint di ciascun impianto;
- Incrementare le "emissioni di CO₂ evitate" attraverso investimenti in efficienza energetica e in fonti rinnovabili che ci permetteranno di ridurre l'impatto di CO₂ e di compensare le nostre emissioni;
- Inserire, nel processo di valutazione degli investimenti, il calcolo degli impatti sulle emissioni di CO₂;
- Valutare il finanziamento di progetti di riduzione delle emissioni di CO₂ per aumentare la compensazione delle nostre emissioni, "Carbon offsetting";
- Porre massima attenzione alle nuove tecnologie che riducono le emissioni (storage, biometano, idrogeno, ecc.).

Sui nostri comportamenti

- Sensibilizzare tutti i collaboratori in merito alla propria carbon footprint e ai vari elementi che la compongono (casa, trasporti, cibo...), diffondendo anche l'adozione di buone pratiche quotidiane (spegnere la luce, regolare il termostato...);
- Sviluppare un calcolatore della carbon footprint dedicato ai collaboratori e ai clienti BtoC;
- Sviluppare lo Smart Working.

Sui nostri clienti

- Incrementare le proposte di soluzioni decarbonizzate per tutti i nostri clienti:
 - Interventi innovativi di efficienza energetica per i clienti BtoB;
 - Soluzioni per combattere le emissioni di CO₂ prodotte dal riscaldamento e dal traffico urbano per la Pubblica Amministrazione;
 - Servizi per ridurre i consumi dei clienti BtoC.



Sulle nostre sedi e i nostri uffici

- Alimentare tutte le nostre sedi con energia elettrica certificata 100% verde;
- Incentivare l'utilizzo del treno e dei mezzi pubblici in sostituzione dell'aereo e dell'auto;
- Eliminare le bottiglie e i contenitori di plastica dalle nostre sedi aziendali;
- Utilizzare carta riciclata nelle stampanti;
- Sostituire le vetture aziendali con vetture a basse emissioni (ibride).

Sul mondo esterno

- Generare consapevolezza in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO₂ attraverso attività di Education (Forum, Università) e attività di "Edutainment" rivolte a studenti delle scuole superiori, medie ed elementari con particolare focus sui teenager;
- Partecipare a iniziative/progetti di riduzione delle emissioni di CO₂ legate al territorio e ai nostri stakeholder al fine di poter avviare un processo di compensazione delle nostre emissioni;
- Realizzare campagne di sensibilizzazione della clientela BtoC sulla propria carbon footprint e su come è possibile ridurla.

I nostri obiettivi

Il Gruppo ENGIE ha dichiarato degli obiettivi di lungo termine a livello globale, in particolare:

- Riduzione delle emissioni di gas effetto serra, provenienti dalla produzione di elettricità, del 71% nel 2030 rispetto alle emissioni del 2016;
- Incremento della componente di energie rinnovabili nel mix di capacità di produzione di energia elettrica, al 58 % nel 2030, rispetto al 20 % nel 2016;
- Relativamente alla diversità di genere, incremento della quota di donne manager nel Gruppo al 50% nel 2030 rispetto al 23% nel 2016.

Oltre agli obiettivi di cui sopra, ENGIE in Italia ha definito alcuni obiettivi specifici per il 2021, rivalutati anche in conseguenza della attuale emergenza sanitaria Covid-19.



Obiettivo	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021
Environmental Management: estensione della certificazione ISO 14001:2015 a tutti gli asset di produzione e accreditamento EMAS	Certificazione Sedrina e Girifalco	Certificazione Cinisello Balsamo (rimandata 2021 per limitazioni legate al Covid-19)	Certificazione Cinisello Balsamo, Settimo Torinese, Savignano Accreditamento EMAS ENGIE Servizi
Incremento produzione energia da fonti rinnovabili (Eolica e Solare): 1,2 GW di potenza installata entro il 2025	174 MW	308 MW	350 MW
Partecipare a iniziative/progetti di riduzione delle emissioni di CO ₂ legate al Territorio/Stakeholder	-	Adesione al progetto ForestaMi	-

¹ HIPO: eventi pericolosi ad alto potenziale di infortunio

Obiettivo	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021
COVID-19	NA	Garantire la massima protezione possibile dal virus SARS-COV-2 nei luoghi di lavoro con l'applicazione di adeguati protocolli di sicurezza	
Indice di frequenza degli infortuni	2,47	1,77	2,65
Copertura piano formativo Salute e Sicurezza (esigenze formative non vincolate da limitazioni legate al Covid-19)	100%	100%	100%
Indice di Segnalazioni di HIPO ¹ [n° HIPO / (n° HIPO + n° infortuni)]	0,72	0,75	>0,7

Obiettivo	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021
Formazione sul codice Etico ENGIE ai nuovi assunti e coloro che entreranno a fare parte di ENGIE (es. nel caso di acquisizione di Società)	100%	100%	100%
Formazione Etica specifica a tutti coloro che prestano la loro attività in ambiti considerati particolarmente esposti al rischio etico	100%	100%	100%

Obiettivo	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021
Mantenere il Customer Satisfaction Index BtoC	83%	81,6%	in linea con l'anno precedente (>80%)

Obiettivo	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021
Mappatura degli stakeholder ed analisi dei rischi - opportunità (in conformità alle norme ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018)	ENGIE Program, Winch	Conformità ISO 50001:2018 UNI CEI 11352:2014	S.C.T Group Parchi eolici exRenvico
Offrire alle strutture ospedaliere gestite da ENGIE sei mesi di luce, gas e assistenza tecnica gratuita per l'ampliamento o trasformazione dei suddetti complessi in risposta all'emergenza Covid-19	NA	35 ospedali e strutture sanitarie	NA

OLTRE 170.000 COLLABORATORI NEL MONDO

Il Gruppo ENGIE nel Mondo

1°

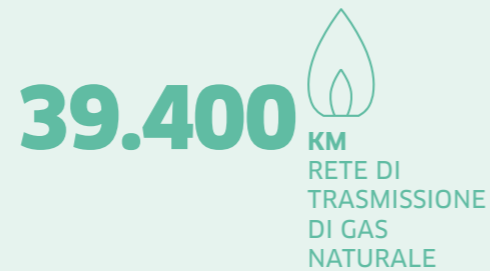
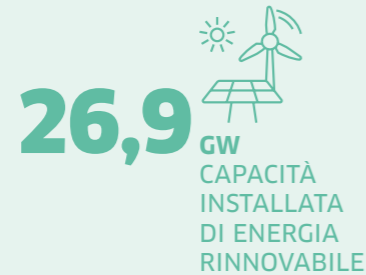
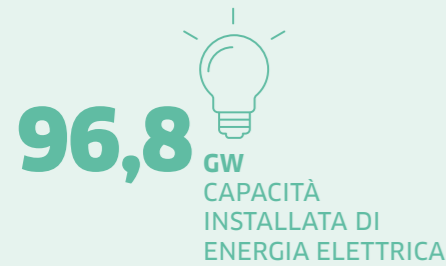
OPERATORE PER LE INFRASTRUTTURE DI GAS NATURALE IN EUROPA

1°

OPERATORE INDIPENDENTE DI ELETTRICITÀ NEL MONDO

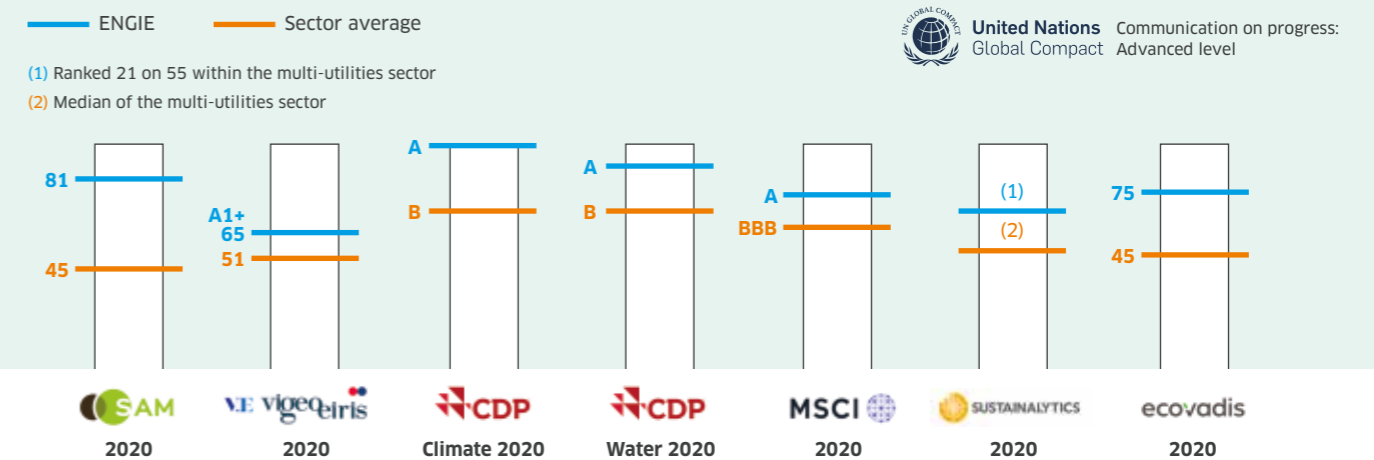
1°

OPERATORE DI SOLUZIONI CLIENTI BTB E BTT



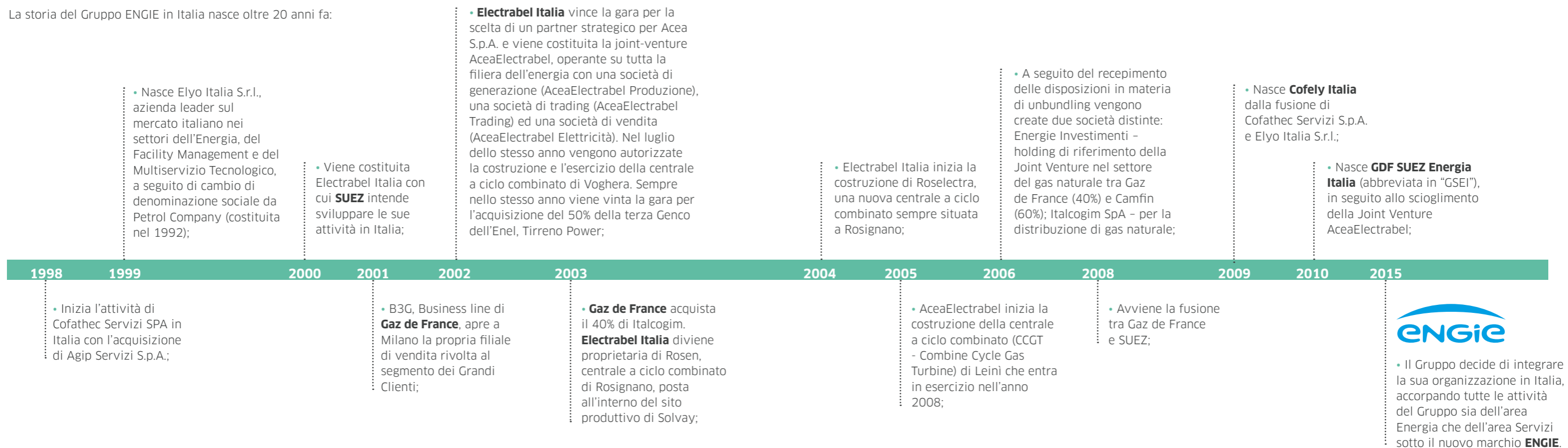
Il posizionamento di ENGIE, a livello mondiale, nei **principali indici** finanziari e non finanziari dimostra l'impegno del Gruppo nella gestione degli impatti sociali e ambientali legati alle proprie attività di business. Le performance del Gruppo ENGIE per quanto riguarda la responsabilità sociale d'impresa (Corporate Social Responsibility o CSR) sono monitorate da diverse agenzie e comparate con le prestazioni medie di settore.

DJSI World, DJSI Europe **MSCI EMU ESG, MSCI Europe ESG** **Euro Stoxx 50 ESG**
Euronext Vigeo Eris Europe 120 / Eurozone 120 / France 20 **Stoxx Europe 600 ESG, Stoxx Global 1800 ESG**



Il Gruppo ENGIE in Italia

La storia del Gruppo ENGIE in Italia nasce oltre 20 anni fa:



ACCOMPAGNIAMO LE COMUNITÀ PER CONCILIARE **INTERESSI INDIVIDUALI E COLLETTIVI**

Oggi, oltre ad essere uno dei protagonisti dell'energia, è presente sull'intero territorio italiano con i seguenti Brand:

ENGIE	▶ è attiva sull'intera catena del valore dell'energia, dalla fornitura ai servizi.
OMEGA CONCEPT	▶ progetta e realizza impianti di climatizzazione, ventilazione e antincendio a servizio di clienti industriali.
TRACTEBEL ENGINEERING	▶ è specializzata in servizi di ingegneria e consulenza nel settore energia, industria e infrastrutture urbane.
INEO	▶ progetta e installa linee aeree di contatto per la trazione elettrica in ambito ferroviario e urbano.
GEPSA	▶ si occupa di gestione nell'ambito dei servizi per i migranti di CPR (Centro di Permanenza per il Rimpatrio) e CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria).
TIRRENO POWER	▶ di cui ENGIE è anche azionista, è uno dei principali produttori di energia elettrica in Italia. Tirreno Power ha un parco impianti costituito dalle centrali termoelettriche di Torrevaldaliga Sud (Civitavecchia), Vado Ligure e Napoli Levante e dalle 17 centrali idroelettriche situate tra la Liguria e l'Emilia Romagna.

ENGIE in Italia:

1°

OPERATORE NELL'EFFICIENZA ENERGETICA

2°

OPERATORE NEL MERCATO DEL GAS ALL'INGROSSO

3°

OPERATORE NELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA E NEL TELERISCALDAMENTO

1 MILIONE DI CLIENTI

OLTRE **500.000**

PUNTI LUCE DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

10.000

EDIFICI EFFICIENTATI, DI CUI **3.500** SCUOLE

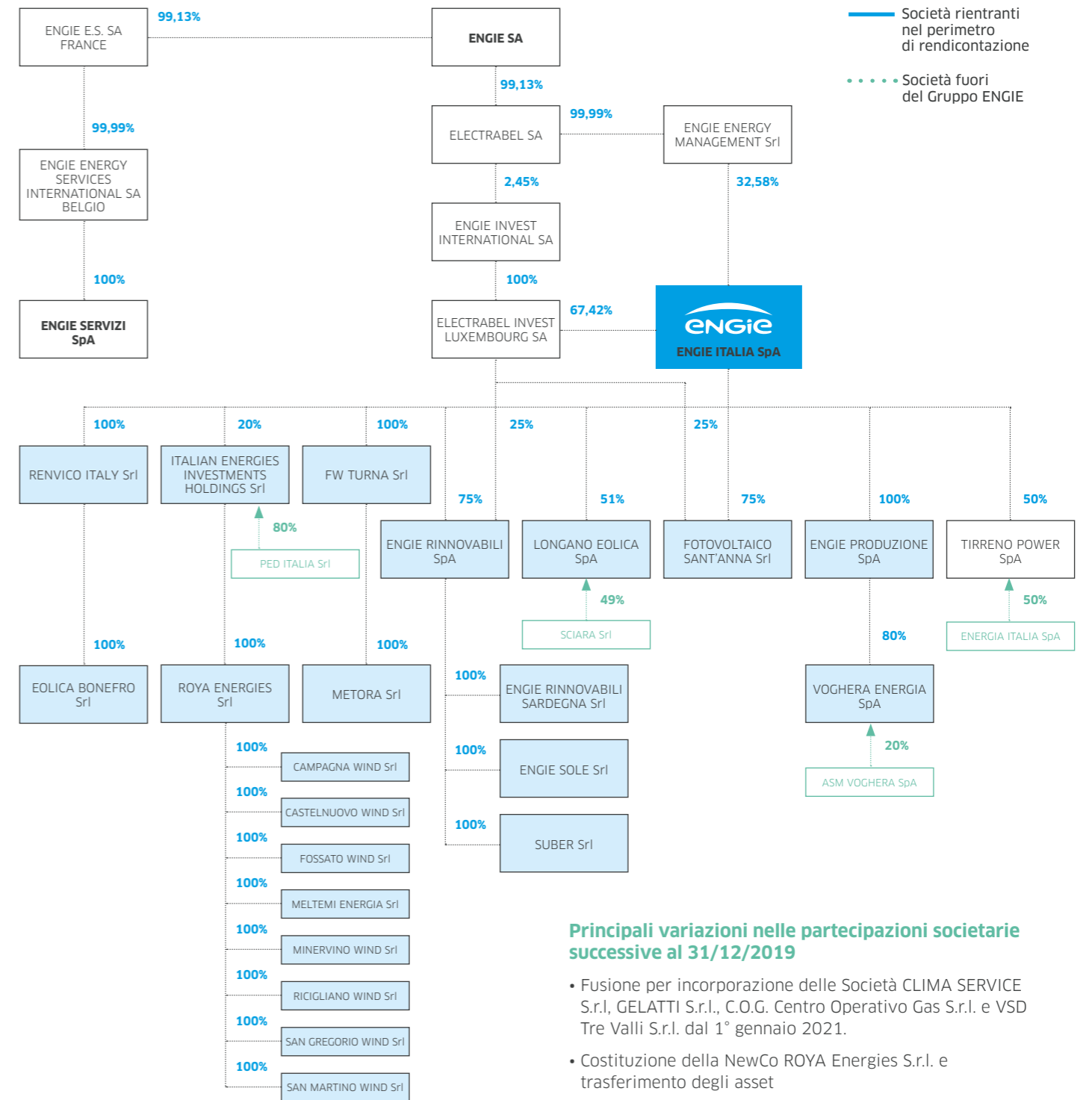
300

COMUNI GESTITI

Struttura societaria

ENGIE Italia S.p.A., in passato GDF SUEZ Energia Italia S.p.A., costituita il 26 settembre 2000, è una società dipendente da ENGIE S.A., la cui sede legale in aprile 2018 è stata trasferita da Viale Fulvio Testi n. 280, Milano, a Via Chiese n. 72, sempre nel comune di Milano. ENGIE Italia S.p.A. è la holding di diritto italiano tramite la quale la capogruppo ENGIE S.A. detiene partecipazioni in società italiane operanti nel settore della produzione di energia (centrali termoelettriche, parchi eolici e solari). Inoltre, la società svolge direttamente attività di Energy Management e di vendita di energia elettrica, gas naturale e calore.

Assetto societario di ENGIE Italia 31/12/2020

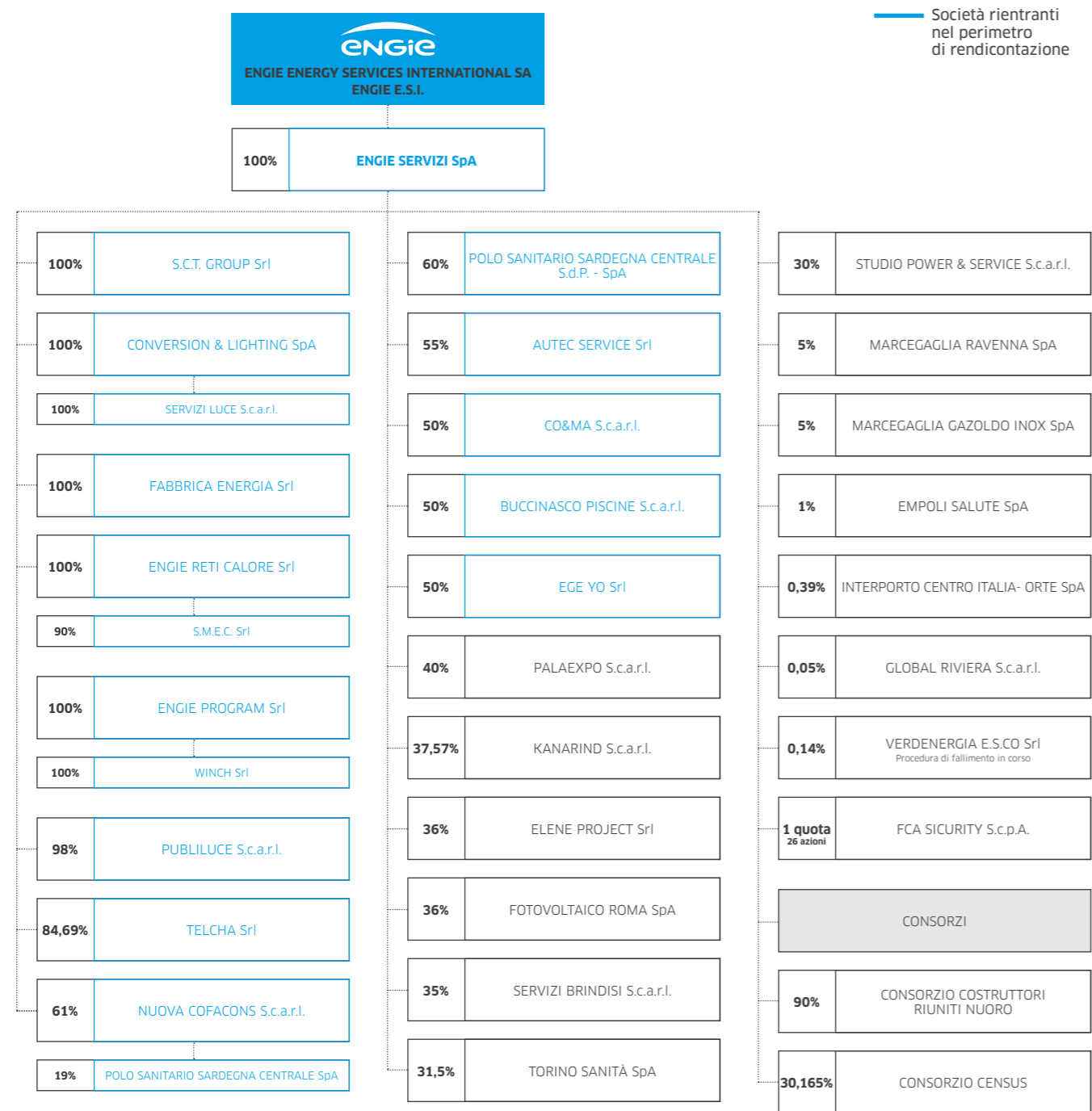


Principali variazioni nelle partecipazioni societarie successive al 31/12/2019

- Fusione per incorporazione delle Società CLIMA SERVICE S.r.l., GELATTI S.r.l., C.O.G. Centro Operativo Gas S.r.l. e VSD Tre Valli S.r.l. dal 1° gennaio 2021.
- Costituzione della NewCo ROYA Energies S.r.l. e trasferimento degli asset
- Acquisto della società FW Turna S.r.l. e con essa della sua controllata al 100% Metora S.r.l.

ENGIE Servizi S.p.A., in passato Cofely Italia S.p.A, con sede legale a Roma in Viale G. Ribotta, n. 31, è una società ad azionista unico dipendente da ENGIE Energy Services International S.A.
 ENGIE Servizi opera da anni nei settori dei Servizi Energia, Multiservizi Integrati per gli Edifici Civili, Terziario e Siti Industriali, Ingegneria e Costruzioni, General Contracting, Project Financing, Cogenerazione, Teleriscaldamento, Pubblica Illuminazione, Energia Rinnovabile, Facility Management. La società offre servizi di progettazione e realizzazione di interventi strutturali di ammodernamento, razionalizzazione ed ottimizzazione dell'intera infrastruttura energetica e tecnologica, fino ai servizi per il miglioramento della performance di impianti ed edifici, con attenzione particolare al risparmio energetico e ambientale.

Assetto societario di ENGIE Servizi 31/12/2020



Principali variazioni nelle partecipazioni societarie successive al 31/12/2019

- In data 30 giugno 2020 è stato acquisito il 14,88% del capitale sociale della Società Veneziana Impianti Energie Rinnovabili - VIER S.r.l.;
- In data 25 novembre 2020 è stata formalizzata la costituzione della Rai Elettrico 2019 S.c.a.r.l. nella quale la Società ha sottoscritto il 60% del capitale sociale;
- In data 22 dicembre 2020, è stato acquisito il 100% del capitale sociale della società Beviera Energy S.r.l.;
- Nel corso del 2020 sono state cancellate dal registro delle imprese le collegate Bologna Multiservizi S.c.a.r.l. in liquidazione e Due C - S.c.a.r.l. in liquidazione ed è stata posta in liquidazione la consortile Global Riviera S.c.a.r.l.

L'ENERGIA DEL FARE

Struttura organizzativa

La struttura organizzativa di ENGIE in Italia è composta da 7 aree di Business supportate da Funzioni di staff trasversali.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE & BUSINESS TO TERRITORIES (PA&BTOT)

Servizi all'Amministrazione Pubblica, Ospedali, Società partecipate

- Servizi energetici (incluse soluzioni di efficienza energetica)
- Servizi Smart City
- Pubblica illuminazione
- Mobilità Urbana Sostenibile
- Facility Management integrato

RENEWABLE ENERGIES & STORAGE (RE&S)

- Produzione di energia da fonti rinnovabili e accumulo di energia elettrica U-Scale
- Sviluppo, costruzione, gestione e manutenzione di parchi eolici e solari

DISTRICT HEATING & POWER (DH&P)

Servizi agli enti privati e alle comunità

- Gestione e manutenzione di sistemi di teleriscaldamento, biomassa e cogenerazione
- Servizi di ingegneria e costruzione

BUSINESS TO BUSINESS (BTOB)

Servizi alle imprese private

- Commodity e servizi energetici
- Facility Management integrato
- Gestione e manutenzione di impianti energetici
- Servizi di ingegneria e costruzione

BUSINESS TO CONSUMERS (BTOC)

Servizi e fornitura di Energia a famiglie, Soho (Small Office - Home Office) e condomini

- Fornitura di elettricità e gas
- Efficienza energetica
- Servizi digitali e soluzioni Smart Home
- Servizi di ingegneria e costruzione
- Installazione e manutenzione di caldaie, impianti di condizionamento, impianti termici

GLOBAL ENERGY MANAGEMENT (GEM)

Bilanciare e ottimizzare le posizioni e i rischi del mercato

- Gestione dei rischi di mercato legati alle attività di generazione e vendita di gas ed elettricità
- Approvvigionamento competitivo nei mercati del gas ed elettricità

GENERATION (GEN)

Generazione di energia su larga scala

- Produzione di energia da asset termici integrata alle energie rinnovabili
- Stabilità della rete elettrica

P. **20**

| La sostenibilità ambientale

P. **24**

| I nostri impianti

P. **230**

| I nostri clienti

P. **33**

| La nostra azienda

P. **34**

Più siamo, meno pesiamo:
awareness, education,
edutainment. E community



PLANET



ENERGIA RESPONSABILE

La sostenibilità ambientale

Per ENGIE la sostenibilità ambientale è il legante tra la strategia di business e la vita delle persone dentro e fuori l'azienda.

Facendo parte del complesso mondo dell'industria dell'energia, ENGIE considera un valore centrale quello dell'utilizzo delle risorse in maniera responsabile e con l'obiettivo di migliorare la vita delle persone, essendo sempre a conoscenza dell'importanza che comporta che questo miglioramento sia sostenibile nel tempo e possa rimanere invariato anche per le generazioni che verranno. Con la volontà di "essere Leader nella zero carbon transition" e avendo stabilito questo obiettivo come strategia aziendale, si è dotata degli strumenti adatti ad

assicurare la sostenibilità ambientale quali l'adozione di sistemi di gestione certificati **UNI EN ISO 14001:2015**, **UNI CEI EN ISO 50001:2018** e la registrazione **EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme).

Tali schemi di certificazione comportano l'adozione di specifiche policy e procedure che disciplinano le attività con l'intento di garantire, anche tramite processi di verifica periodici e strutturati, il conseguimento di un miglioramento continuo.

ENGIE Servizi e la Centrale di Telcha hanno conseguito, inoltre, la certificazione **UNI CEI 11352: 2014**

Energy Service Company (ESCO) in quanto fornitori di Servizi Energetici in ambito industriale e civile con garanzia di risultato in termini di risparmi conseguiti.

Per i dettagli legati agli ambiti di certificazione si rimanda al paragrafo "Certificazioni".

Produzione di energia

Nel 2020, in Italia, ENGIE ha prodotto **9.290 GWh** di energia.

Produzione Energia - GWh	2020		2019		2018	
	Elettrica	Termica	Elettrica	Termica	Elettrica	Termica
Centrali Termoelettriche	6.011	74	6.272	69	5.839	70
Cogenerazione industriale	371	437	403	490	395	505
Teleriscaldamento a gas naturale	129	335	129	311	123	303
Teleriscaldamento Biomassa	57	16	58	16	53	15
Eolico e Solare	590	-	341	-	314	-
Servizi	94	1.191	80	1.220	81	1.534
Totale	7.253	2.054	7.283	2.106	6.806	2.427

Il **65%** di questa è stata prodotta dalle centrali termoelettriche, il **14%** dagli impianti dei clienti gestiti direttamente da ENGIE, il **14%** dagli impianti di cogenerazione industriale e dai sistemi di teleriscaldamento a gas naturale e il **7%** restante da fonti rinnovabili (Solare, Fotovoltaico e Biomasse).

Nel 2020 ENGIE in Italia ha incrementato un **2%** la produzione di energia da fonti rinnovabile rispetto al totale dell'energia prodotta.

Consumi energetici

Nel 2020 ENGIE in Italia ha consumato complessivamente **14.876 GWh** di energia.

95% DEI CONSUMI ENERGETICI RIGUARDA IL GAS NATURALE

Consumi di energia per fonte energetica 2020 - GWh

Gasolio	80
Benzine autotrazione	5
Cippato	282
Gas naturale	14.043
Energia Elettrica	150
Energia Termica	1
Gas di processo	150
Altro	20
Totale	14.731

Il gas naturale viene utilizzato per la produzione di calore ed energia elettrica, sia attraverso i propri asset di produzione sia attraverso gli impianti gestiti per conto dei clienti. Il **79%** dei consumi di gas naturale è imputabile alle Centrali Termoelettriche.

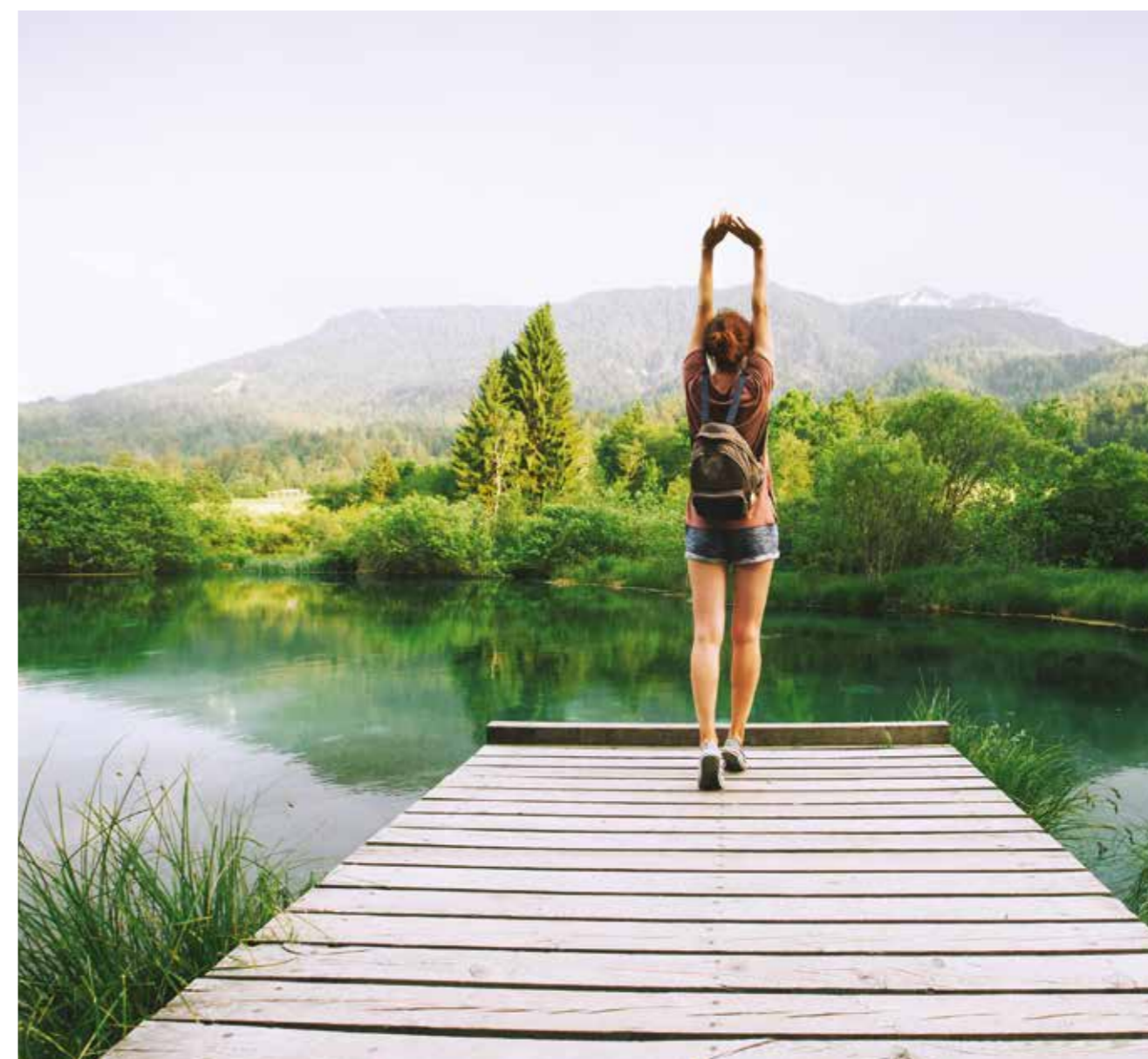
Composizione del mix energetico

In ottemperanza a quanto stabilito dal decreto MSE del 31 Luglio 2009 si riporta l'informativa in merito alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica.

Fonti primarie utilizzate	Media Nazionale		ENGIE Italia	
	2018*	2019**	2018*	2019**
Fonti rinnovabili	40,80%	41,51%	27,79%	30,96%
Carbone	12,34%	8,52%	14,92%	9,99%
Gas naturale	39,19%	42,86%	48,38%	50,80%
Prodotti petroliferi	0,53%	0,51%	0,62%	0,59%
Nucleare	4,14%	3,50%	4,59%	4,00%
Altre fonti	3,00%	3,10%	3,69%	3,67%

*dato consuntivo, **dato pre-consuntivo

La tabella compara il mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano e la composizione del mix energetico venduto da ENGIE negli anni 2018 e 2019².



²Dati GSE "Gestore dei Servizi Energetici"

Emissioni di CO₂

Le emissioni in atmosfera di ENGIE, prodotte dalla combustione del metano, sono costituite essenzialmente da anidride carbonica (CO₂). A queste si aggiungono, in misura sensibilmente minore, gli ossidi di azoto (NOX) e il monossido di carbonio (CO). L'utilizzo esclusivo di gas metano garantisce l'assenza di biossido di zolfo (SO₂) e di polveri. Inoltre, la tecnologia della turbina a gas minimizza la produzione di inquinanti in atmosfera.

Per quanto riguarda gli impianti di teleriscaldamento a biomassa, è opportuno evidenziare che la combustione di cippato di legno, necessaria per generare energia elettrica e calore, incide poco sulle emissioni in quanto le biomasse, bruciando, emettono in atmosfera un quantitativo di anidride carbonica inferiore a quello assorbito dalle piante stesse durante il loro ciclo vitale.

Gli impianti soggetti alla normativa EU ETS sono monitorati dall'Unione Europea con l'obiettivo di incentivare la riduzione delle emissioni attraverso interventi di ottimizzazione.

Le tonnellate di CO₂ emesse sono calcolate in base al combustibile utilizzato e sono verificate annualmente da un Ente esterno accreditato.

Emissioni CO ₂ tonnellate		2020	2019	2018	
Scope 1	Termoelettriche	2.229.420	2.309.815	2.164.374	
	Cogenerazione Industriale	238.577	236.928	238.649	
	Teleriscaldamento a gas	103.679	100.215	96.527	
	Servizi	289.291	344.896	366.102	
	Gas Fluorurati (Termoelettriche + Servizi)	3.132	ND	ND	
	Veicoli	6.549	6.537	6.623	
	Consumo gas e gasolio Sedi	129	122	130	
	Scope 2	Consumo elettricità e calore sedi	126	185	313
	Consumo elettricità Pubblica illuminazione	37.853	47.380	39.510	
Scope 3	Viaggi aziendali (aereo)	164	707	732	
	Viaggi aziendali (treno)	44	152	179	
Totale		2.908.965	3.046.937	2.913.139	

L'intensità di emissione di CO₂ è calcolata come rapporto tra le emissioni di CO₂ e l'energia elettrica e termica prodotta. Si tratta di un indice che esprime il livello di efficienza emissiva dell'azienda ed il risultato è tanto migliore quanto più il valore dell'intensità energetica diminuisce.

$$\frac{\text{Tonnellate CO}_2 \text{ emesse (Scope 1+2+3)}}{\text{GWh Energia prodotta (elettrica + termica)}}$$

L'intensità di emissione di CO₂ di ENGIE in Italia nel 2020 è risultata pari a **311** tonnellate di CO₂ per GWh di energia elettrica e termica prodotto.



481.512 t

NEL 2020 IN ITALIA, ENGIE HA EVITATO 481.512 TONNELLATE DI CO₂.

Tonnellate di CO₂ evitate

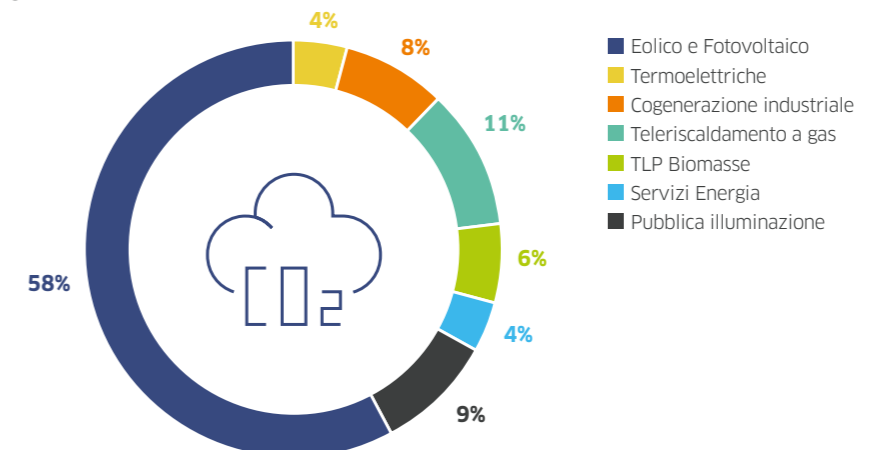
ENGIE è da sempre impegnata nella lotta al cambiamento climatico attraverso:

- la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- l'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili quali le cogenerazioni ad alto rendimento e i sistemi di teleriscaldamento;
- l'efficientamento energetico.

Per il calcolo della CO₂ evitata, è stata presa in considerazione l'energia risparmiata grazie ai progetti di efficientamento, alla energia elettrica prodotta in assetto cogenerativo degli impianti qualificati CAR ed alla produzione di energia da fonti rinnovabili.

Tonnellate di CO ₂ evitate	2020	2019	2018
Tipologia di asset/servizio			
Termoelettriche	18.979	17.892	18.209
Cogenerazione Industriale	37.601	46.053	38.843
Teleriscaldamento a gas	53.438	48.740	47.941
TLP Biomasse	27.725	30.592	26.814
Servizi Energia	19.851	27.323	21.062
Pubblica Illuminazione	44.553	30.743	7.417
Eolico e Fotovoltaico	279.365	161.583	167.952
Totale	481.512	362.926	328.238

% Tonnellate di CO₂ evitate per tipologia di asset/servizio



I nostri impianti

ENGIE ha un parco di produzione di energia elettrica solido e diversificato, la seguente tabella mostra la potenza installata degli impianti ENGIE e la loro distribuzione in tutto il territorio italiano:

Nei paragrafi seguenti vengono rendicontati i dati di consumo, produzione, emissioni e rifiuti delle varie categorie di impianti durante l'ultimo triennio.



PARCHI EOLICI

	MWe
Monte Cavuti (IS)	10
Capracotta (IS)	9
Monte della Difesa (SA)	29
Piano del Cornale (SA)	15
Trapani - Salemi (TP)	66
PEG - Girifalco (CZ)	28
Minervino Murge (BA)	18
Castelnuovo di Conza (SA)	10
San Gregorio Magno (SA)	39
Fossato di Vico (PG)	2
San Martino in Pensilis (CB)	12
Ricigliano (SA)	12
Campagna (SA)	20
Matera (MT)	30



CENTRALI TERMOELETTRICHE

	MWe	MWt
Voghera (PV)	356	-
Leini (TO)	385	200
Roselectra (LI)	386	-



IMPIANTI DI COGENERAZIONE

	MWe	MWt
Alcantara - Nera Montoro (TR)	9	41
Arkema - Porto Marghera (VE)	6	33
Michelin - Cuneo (CN)	49	113



TELERISCALDAMENTO A GAS

	MWe	MWt
Aosta (AO)	7	54
Biella (BI)	6	40
Fossano (CN)	4	36
Racconigi (CN)	1	12
Saluzzo (CN)	7	29
Ex Villaggio olimpico (TO)	1	6
Settimo Torinese (TO) ³	-	-
Cinisello Balsamo (MI)	5	38
Lonato del Garda (BS) ⁴	-	-



TELERISCALDAMENTO A BIOMASSA

	MWe	MWt
Sedrina (BG)	3	13
Rivarolo (TO)	5	20



IMPIANTI FOTOVOLTAICI

	MWe
Sant'Anna (BA)	1
San Bartolomeo (BR)	1
San Pancrazio (BR)	1
Santa Chiara (CT)	2
Lembisi (CT)	2
Voghera (PV)	2



³ La rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese viene alimentata dalla Centrale Termoelettrica di Leini.

⁴ Lonato del Garda è in costruzione.

Centrali termoelettriche

ENGIE possiede tre centrali termoelettriche a ciclo combinato per la produzione di energia elettrica alimentate a gas naturale:

- La Centrale Roselectra di Rosignano, situata all'interno del parco industriale Solvay, è entrata in esercizio commerciale nel 2007. La centrale produce acqua surriscaldata utilizzata per alimentare la rete di teleriscaldamento a servizio degli edifici pubblici della cittadina di Rosignano Solvay.

- La Centrale di Voghera si colloca nella provincia di Pavia nell'Oltrepò Pavese ed è entrata in servizio nel 2005.
- La Centrale di Leini, situata nella zona sud-est del Comune di Leini, è entrata in servizio 2007. La centrale che alimenta la rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese acquistata dal Gruppo nel 2017, è stata qualificata come impianto ad alto rendimento (C.A.R.).

Dati Ambientali Centrali Termoelettriche		2020	2019	2018
Consumi	Gas metano (GWh)	11.066	11.493	10.731
	Energia Elettrica (GWh)	6.011	6.272	5.839
Produzione	Energia Termica (GWh)	74	69	70
	CO ₂ (t)	2.229.420	2.309.815	2.164.374
Emissioni	Gas Fluorurati (t di CO ₂ equivalenti)	89	137	155
	NOx (t)	578	626	605
	CO (t)	549	532	497
	Rifiuti	Pericolosi (t)	86	52
Rifiuti	Non Pericolosi (t)	2.519	2.915	2.363
	Recupero (%)	38%	2%	4%
	Acqua prelevata	Mare (m ³)	14.315.161	14.962.313
Acqua prelevata	Pozzo (m ³)	96.223	109.699	77.830
	Acqua dolce da terzi (m ³)	34.007	50.204	39.096
	Acquedotto (m ³)	83.073	55.700	47.591
	Acqua scaricata	Mare (m ³)	12.743.642	12.980.575
Acqua scaricata	Sistema fognario (m ³)	122.558	112.707	86.808
	CO₂ evitata⁵ (t)	18.979	17.892	18.209

⁵ Produzione di EE in assetto cogenerativo delle centrali di Leini e Rosignano + rete di Teleriscaldamento di Rosignano.

Cogenerazione Industriale

L'impianto di cogenerazione di **Nera Montoro (TR)**, soddisfa tutto il fabbisogno energetico legato all'attività di produzione dello stabilimento di Alcantara di Terni. La centrale di cogenerazione di **Porto Marghera (VE)** prevede la trasformazione in energia elettrica e termica di un gas di depurazione di un processo industriale di Arkema.

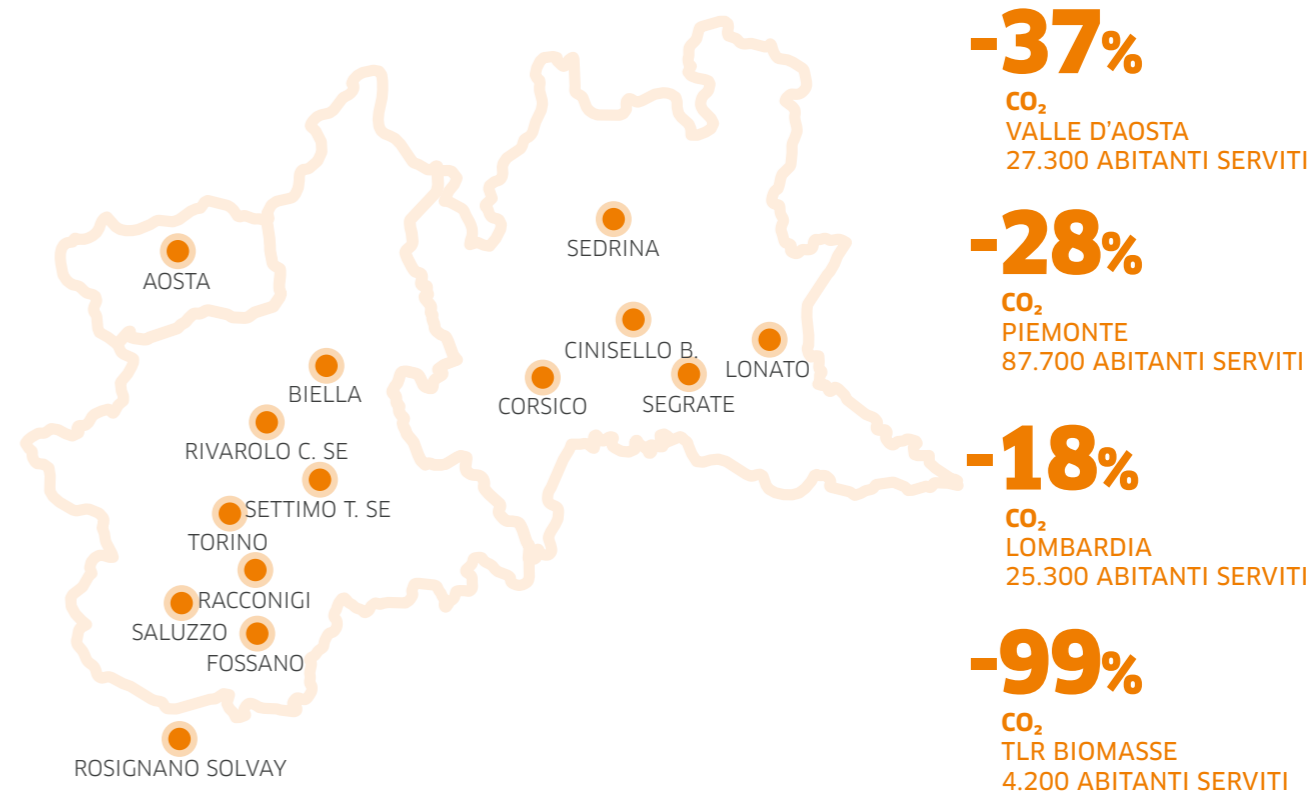
L'energia così recuperata è impiegata per soddisfare i fabbisogni elettrici e termici del cliente stesso. L'impianto di cogenerazione del complesso industriale Michelin di **Cuneo** può arrivare a produrre annualmente 240.000 MWh di energia termica e 330.000 MWh di energia elettrica.

Dati Ambientali Cogenerazione Industriale		2020	2019	2018
Consumi	Gas metano (GWh)	1.178	1.240	1.226
	Energia Elettrica dalla rete (GWh)	7	18	5
	Gas di processo (GWh)	150	160	153
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	371	403	395
	Energia Termica (GWh)	437	490	505
Emissioni	CO ₂ (t)	238.577	236.928	238.649
	NOx (t)	116	129	118
Rifiuti	Pericolosi (t)	6	36	20
	Non Pericolosi (t)	76	76	8
	Recupero (%)	19%	66%	28%
Acqua prelevata	Fiume (m ³)	205.961	195.541	-
	Acquedotto (m ³)	256.961	308.863	-
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m ³)	184.344	263.397	-
	Laguna (m ³)	63.728	61.766	-
	Fiume (m ³)	84.860	79.323	-
CO₂ evitata (t)		37.601	46.053	38.843

Teleriscaldamento

Le **reti di teleriscaldamento** di ENGIE sono presenti in Lombardia, Piemonte e Valle d'Aosta. Queste rappresentano una soluzione alternativa, rispettosa

dell'ambiente, sicura ed economica per il riscaldamento degli edifici (residenziali, terziari, pubblici e commerciali) e per la produzione di acqua calda sanitaria.



Dati Ambientali Teleriscaldamento a Gas		2020	2019	2018
Consumi	Gas metano (GWh)	506	514	484
	Energia Elettrica dalla rete (GWh)	2,5	3	2
	Gasolio (GWh)	0,2	1,2	0,1
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	129	129	123
	Energia Termica (GWh)	335	311	305
Emissioni	CO ₂ (t di CO ₂ equivalente)	103.679	100.215	96.527
	NOx (t)	12	32	38
Rifiuti	Pericolosi (t)	28	49	3
	Non Pericolosi (t)	3	11	3
	Recupero (%)	31%	53%	63%
Acqua prelevata	Acquedotto (m3)	28.051	24.845	-
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m3)	596	997	-
	Fiume (m3)	5.223	3.455	-
CO₂ evitata (t)⁶		53.438	48.740	47.941

⁶ Produzione di EE CAR + sostituzione delle caldaie per la adozione del sistema di teleriscaldamento. Per quanto riguarda la rete di Settimo Torinese, alimentata dalla Centrale di Leini, è stata considerata soltanto la rete di teleriscaldamento.

Grazie al teleriscaldamento ENGIE ha attivato sinergie territoriali preziose che consentono di integrare nella produzione di energia, sistemi di recupero del calore e fonti rinnovabili.

Ne sono esempi concreti Lonato del Garda (BS), dove, grazie alla partnership con l'acciaieria Feralpi, è stato realizzato un sistema di recupero del calore in eccesso derivante dai processi industriali e Cinisello Balsamo (MI), dove ENGIE recupera il calore di scarto prodotto dall'impianto di termovalorizzazione di BEA (Brianza Energia Ambiente)

immettendolo nella rete di TLR cittadina.

Le reti di **teleriscaldamento a biomassa**, dove il cippato di legno alimenta gli impianti di cogenerazione, danno un contributo green al parco elettrico nazionale. Questa iniziativa si inserisce in un più ampio progetto di filiera "legno-bosco-energia" con conseguenti ricadute, a livello locale, di tipo economico, sociale e occupazionale. Il legno utilizzato, certificato in filiera, deriva da residui della manutenzione boschiva e previene dissesti idrogeologici e disastri ambientali.

Dati Ambientali Teleriscaldamento a Biomassa		2020	2019	2018
Consumi	Cippato (GWh)	282	290	268
	Gas metano (GWh)	0,9	0,1	0,3
	Gasolio (GWh)	0,4	0,9	1,1
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	57	58	53
	Energia Termica (GWh)	16	16	15
Emissioni	NOx (t)	39	41	43
Rifiuti	Pericolosi (t)	9	2	8
	Non Pericolosi (t)	10.319	7.547	6.497
	Recupero (%)	98%	99%	99%
Acqua prelevata	Pozzo (m3)	309.500	315.398	-
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m3)	89.184	50.295	-
CO₂ evitata (t)		27.725	30.592	26.814

ENERGIA RINNOVABILE



Eolico e Fotovoltaico

L'energia prodotta da parchi eolici ed impianti fotovoltaici costituisce, insieme a quella prodotta dalle centrali a biomassa, la produzione di energia rinnovabile di ENGIE in Italia. L'**energia rinnovabile** è la forma di energia generata da fonti che si rigenerano, ovvero che non sono "esauribili" nella scala dei tempi umani, il cui utilizzo non pregiudica le risorse naturali per le generazioni future.

I **parchi eolici** sono un sistema tecnologico a bassissimo

impatto ambientale, costituito da generatori eolici che trasformano l'energia cinetica del vento in energia elettrica. Con l'acquisto, nel 2020, della società Renvico (8 parchi eolici), ENGIE è arrivata a una potenza installata di produzione eolica di circa **300 MW**.

Gli **impianti fotovoltaici**, attraverso pannelli fotovoltaici composti da un materiale semiconduttore (in genere silicio mono o poli cristallino), sono in grado di produrre elettricità sfruttando le radiazioni solari.

Dati Ambientali Parchi Eolici e Solari		2020	2019	2018
Produzione Energia Elettrica (GWh)	Parchi Eolici	573	327	307
	Parchi Solari	12	9	7
Rifiuti	Pericolosi (t)	0	0	-
	Non Pericolosi (t)	0	20	-
	Recupero (%)	100%	0%	-
CO₂ evitata (t)		276.537	161.583	167.952

664

GWh
ENERGIA RINNOVABILE PRODOTTA
NEL 2020 (BIOMASSE, EOLICO E FOTOVOLTAICO)

307.090 t

CO₂
IN MENO IN ATMOSFERA



SMART CITIES & SUSTAINABLE URBAN MOBILITY

I nostri clienti

Servizi Energia ed efficientamento energetico

All'interno delle aree di business PA&BtoT e BtoC (Residenziale), attraverso i cosiddetti contratti "Servizio Energia", ENGIE amministra tutte le normali attività di gestione, manutenzione e ottimizzazione energetica degli impianti termoelettrici, la fornitura del combustibile

e/o di energia elettrica, nonché l'eventuale produzione combinata di energia elettrica e calore o l'impiego di energia da fonti rinnovabili. Per questa tipologia di contratti ENGIE si configura come **responsabile ambientale** non solo nei confronti dei clienti ma anche nei confronti delle amministrazioni competenti.

Dati Ambientali Pubblica amministrazione e Residenziale		2020	2019	2018
Consumi	Gas metano (GWh)	1.291	1.187	1.721
	Energia Elettrica (GWh) ⁷	137	175	174
	Gasolio (GWh)	58	88	103
	Altro (GWh) ⁸	20	15	36
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	94	80	81
	Energia Termica (GWh)	1.191	1.220	1.534
Emissioni di CO ₂ (t)	Impianti < 20MW	251.681	306.304	328.993
	Impianti > 20MW (ETS-RENAPE) ⁹	37.610	38.592	37.109
	Gas Fluorurati (t di CO ₂ equivalenti)	3.132	-	-
Rifiuti	Pericolosi (t)	92	104	85
	Non Pericolosi (t)	1.763	2.375	1.762
	Recupero (%)	47%	33%	25%
Energia Risparmiata per efficientamento (GWh)		22	69	49
Energia Elettrica risparmiata CAR (GWh)		75	65	54
CO₂ evitata (t)		19.851	27.323	21.062

⁷ Il totale comprende i consumi della pubblica illuminazione

⁸ Gli altri consumi quali Calore di Teleriscaldamento, Olio combustibile, Biomassa, ecc.

⁹ Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini (RM), Azienda Ospedaliera Policlinico Universitario G. Martino (ME), Azienda Ospedaliera Papardo di Messina (ME), Ospedale Civile di Padova (PD), Azienda Ospedaliera San Paolo (MI), Policlinico Umberto I (RM).

PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Servizio Energia - Pubblica Illuminazione

Fra i servizi che ENGIE fornisce alla Pubblica Amministrazione, l'illuminazione pubblica è un chiaro esempio di adozione di soluzioni innovative ad alto contenuto tecnologico: le sorgenti luminose utilizzate hanno consumi elevati, sono di difficile gestione e la loro eterogeneità tende a creare un "inquinamento luminoso" con illuminazione a macchia di leopardo che destabilizza la visibilità ambientale e stradale. ENGIE offre servizi che intervengono sull'illuminazione pubblica rendendola sicura, efficiente e innovativa:

- Riqualficazione delle armature stradali, con prodotti di nuova generazione basati sull'utilizzo della tecnologia LED, che assicura un'illuminazione efficiente e a basso costo;
- Inserimento nelle armature di dispositivi elettronici che permettono la creazione di una rete di tele-controllo: ogni armatura può essere monitorata nel suo funzionamento e gestita completamente da remoto;
- Ripetitori Wi-fi, integrati nelle armature, per offrire un sistema Wi-fi capillare, garantendo alla cittadinanza una gamma pressoché infinita di servizi basati sulla tecnologia digitale: dalle telecomunicazioni ai servizi tecnologici, fino ai servizi dedicati alla sicurezza della persona.

Dati Ambientali - Pubblica Illuminazione		2020	2019	2018
Consumi	Energia Elettrica (GWh)	127	174	143
Rifiuti	Pericolosi (t)	15	19	20
	Non Pericolosi (t)	11	16	8
	Recupero (%)	100%	100%	100%
Energia Risparmiata per efficientamento (GWh)		161	111	28
CO₂ evitata (t)		44.553	30.743	7.417

Per assorbire le

 **44.553 t**

di CO₂ evitate grazie agli interventi di efficientamento nella Pubblica illuminazione

sarebbero stati necessari più di

 **2.000.000**

di alberi (un albero assorbe circa 20Kg CO₂/anno)

Fotovoltaico

Gli impianti fotovoltaici vengono scelti sempre più spesso sia da Enti pubblici che da piccole e grandi imprese, ma anche da edifici privati e condomini. Nel 2020 gli impianti fotovoltaici dei clienti ENGIE gestiti globalmente dalla società hanno prodotto 6 GWh di energia elettrica risparmiando 2.828 tonnellate di CO₂ all'ambiente.

Energia elettrica verde

La provenienza dell'energia da fonti rinnovabili è garantita dal GSE (Gestore Servizi Energetici) attraverso i certificati GO (Garanzia d'Origine), rilasciati per ogni MWh di energia elettrica immessa in rete e attestanti le caratteristiche dell'energia prodotta, la fonte che l'ha generata nonché l'ubicazione degli impianti di produzione. Dal 2017 tutta l'energia elettrica fornita ai clienti domestici,

famiglie e condomini da ENGIE in Italia è "verde 100%". Nel 2020 ENGIE ha venduto in Italia **1.357 GWh di energia verde** (1.050 GWh nel 2019). Il 35% della energia verde venduta riguarda il mercato residenziale (BtoC).

Altri clienti

ENGIE gestisce operativamente, senza configurarsi come Responsabile ambientale, gli impianti dell'aeroporto di Fiumicino (RM) e della Azienda Ospedaliera San Paolo (MI). Inoltre, possiede i cabinati motore degli impianti SANOFI di Origgio (VA), Anagni (FR), Scoppito (AQ) e Brindisi (BR). Anche questi impianti rientrano nella categoria di Cogenerazioni ad alto rendimento.

Nel 2020 gli impianti che ENGIE gestisce (senza configurarsi come Responsabile ambientale) hanno evitato **24.348** tonnellate di CO₂.

Cliente	Dati	2020	2019	2018
AO San Paolo	EE CAR prodotta (GWh)	2,1	3,1	3,8
	EE Risparmiata (GWh)	3,2	3,2	3,7
	CO ₂ evitata (t)	648	644	745
Sanofi	EE CAR prodotta (GWh)	61,8	64,0	62,5
	EE Risparmiata (GWh)	46,4	52	50
	CO ₂ evitata (t)	9.349	10.547	10.175
Aeroporti di Roma	EE CAR prodotta (GWh)	ND	ND	ND
	EE Risparmiata (GWh)	71,2	76	73
	CO ₂ evitata (t)	14.351	15.369	14.621

La nostra azienda

I consumi delle sedi

Le sedi di ENGIE presenti sul territorio hanno comportato nel 2020 un consumo di circa 5 GWh, di cui il 75% di energia elettrica, il 13% di calore (telersaldamento), il 10% di metano ed il 2% di gasolio.

100% **GREEN**
L'ENERGIA ELETTRICA
CHE ALIMENTA LE SEDI ENGIE
È 100% GREEN

Dati Ambientali - Sedi Aziendali

Tipo di carburante	2020		2019		2018		
	Consumi GWh	CO ₂ emesse (t)	Consumi GWh	CO ₂ emesse (t)	Consumi GWh	CO ₂ emesse (t)	
Scope 1	Gas naturale	0,516	104	0,457	92	0,572	117
	Gasolio	0,095	25	0,113	30	0,050	13
Scope 2	Energia Elettrica	3,732	1	3,812	1	3,664	1
	Calore	0,623	125	0,912	184	1,226	312
Totale	4,966	255	5,294	307	5,512	443	

Consumi parco auto aziendale

Nel 2018 è stata avviata la politica aziendale che persegue la sostituzione delle macchine a gasolio con auto ibride.

Nel 2020 il parco macchine aziendale (1.328 unità) era composto per il 79% di macchine diesel e per il 20% di macchine elettriche ed ibride.

Parco macchine aziendale - distribuzione numero veicoli per tipologia

	2020	2019	2018
Diesel	1.044	1.106	1.189
Benzina	1	4	5
Metano	24	26	27
Full Ibride	144	86	41
Ibride Plug in	96	51	5
Elettriche	19	17	9
Totale	1.328	1.290	1.276

Dati Ambientali - Parco Macchine Aziendale

	2020		2019		2018	
	Consumi GWh	CO ₂ emesse (t)	Consumi GWh	CO ₂ emesse (t)	Consumi GWh	CO ₂ emesse (t)
Benzina	5	770	2,27	351	0,15	40
Metano	0,07	14	0,05	11	0,06	12
Gasolio	21,76	5.765	23,31	6.175	24,81	6.571
Totale	26,83	6.549	25,63	6.537	25,02	6.623

Emissioni di CO₂ imputabili alle trasferte

La politica aziendale del Gruppo ENGIE incentiva l'utilizzo dei sistemi di videoconferenza d'ultima generazione e privilegia l'utilizzo del treno come mezzo di trasporto in

quanto meno inquinante dell'aereo.

Le tonnellate di CO₂ imputabili alle trasferte per motivi lavorativi dei dipendenti hanno subito un decremento del 76% come conseguenza dell'emergenza Covid-19.

Tonnellate CO₂ Trasferte Aziendali¹⁰

	2020	2019	2018	2017
Aereo	164	707	732	930
Treno	44	152	179	148
Totale	208	859	911	1.078

¹⁰ Dati forniti dalla Agenzia di Viaggi incaricata.



Più siamo, meno pesiamo: awareness, education, edutainment. E community

Per costruire un futuro sostenibile, un futuro carbon neutral, è fondamentale sviluppare la consapevolezza della sostenibilità ambientale attraverso azioni di "Awareness" in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO₂, di "Education" rivolte ai propri target e di "Edutainment" rivolte agli studenti, che saranno gli adulti di domani.

Rendere sempre più ampia la community di persone che con il loro stile di vita e le azioni quotidiane tutelino il nostro Pianeta fa parte della nostra mission.

Con i nostri partner, clienti, fornitori e collaboratori ogni giorno ci impegniamo per accelerare la transizione energetica, perché crediamo che ogni gesto, anche il più piccolo, se combinato a quello degli altri, può contribuire a ridurre il nostro impatto ambientale.

Un futuro che abbia effetti positivi sul pianeta e le persone che lo abitano è ciò che anima le nostre azioni. Insieme possiamo e diventare tutti più leggeri per il pianeta. Più siamo, meno pesiamo.

Albero del vento

Il 7 dicembre 2020 si è acceso l'Albero del Vento di ENGIE nel cuore di Milano, una delle 21 installazioni del progetto "Il Natale degli alberi" realizzato dal Comune di Milano in collaborazione con Fondazione Bracco e Balich Worldwide Shows.

L'albero, ispirato a una turbina eolico con un moto rotatorio continuo abbinato a luci led, riproduce la musica del vento interpretata da grandi compositori. La struttura è realizzata completamente con travi lamellari con certificazione di sostenibilità legata alla filiera forestale.

L'installazione carbon neutral sottolinea il connubio tra natura e innovazione e racconta l'impegno di ENGIE nel costruire un futuro migliore attraverso le energie rinnovabili e la riduzione dell'impatto ambientale.

L'opera esprime l'ambizione di ENGIE: Accelerare la transizione verso un'economia carbon neutral.

L'albero è un simbolo di speranza per una ripartenza che pone al centro la sostenibilità, vero pilastro del progresso e di una solida ripresa economica.

A dare vita all'Albero del Vento, che ha illuminato Piazza della Scala dal 7 dicembre e per tutto il periodo delle festività natalizie, è stato Gigi Datome, capitano della nazionale italiana di basket, ala dell'Olimpia Milano ed ENGIE Planet Ambassador.



Energia, un'idea per cambiare

La VI edizione del progetto "Energia, un'idea per cambiare" promosso da ENGIE Italia con il patrocinio del Comune di Segrate (MI), ha coinvolto

centocinquanta studenti delle scuole secondarie di primo grado degli Istituti Comprensivi "R. Galbusera", "A.B.Sabin" e "A.Schweitzer" che hanno realizzato questo progetto finalizzato a stimolare azioni per "pesare meno sull'ambiente". Il concetto con cui sono stati sfidati i giovani di Segrate è quello del "PIÙ SIAMO, MENO PESIAMO", dimostrando che l'unione delle persone fa la differenza anche quando si tratta di risparmio energetico. Più persone fanno scelte consapevoli e meno peseranno sul pianeta. Un pool di esperti ha guidato gli studenti nel percorso di formazione che li ha portati a pensare al soggetto, alla sceneggiatura, alla regia di una clip video.

Il progetto è stato portato a termine con successo malgrado le difficoltà del lockdown, dovuto all'emergenza sanitaria COVID-19. Passando dagli incontri fisici alla modalità e-learning, il progetto ha trovato nuovi spunti e opportunità. I ragazzi hanno lavorato per un obiettivo comune: Ideare e realizzare un video di sensibilizzazione, sul rispetto del pianeta, per la cittadinanza. Risultato: un video breve con un messaggio grande presentato il 29 maggio in diretta facebook dalla pagina del Comune di Segrate e di Momotarò srl.

#Engiegreenfriday forum 2020

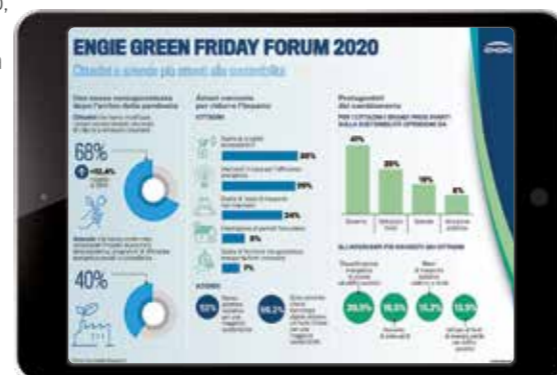
"Più per meno CO₂", ovvero dobbiamo agire, tutti insieme, per invertire la rotta, ridurre le CO₂, fermare il surriscaldamento globale e migliorare la qualità della vita nelle nostre città.

Questo il tema centrale dell'ENGIE Green Friday. Un anno dopo, e con la pandemia in corso, questo intento non ha perso valore, anzi. Lo studio Euromedia Research che ENGIE ha commissionato,

ha indagato se e come l'emergenza Covid-19 ha cambiato il percepito e la sensibilità di cittadini e aziende rispetto ai cambiamenti climatici e ambientali. Un dibattito tra esperti,

opinion leader e scienziati per affrontare una doppia sfida: ambientale e sociale. A moderare l'ENGIE Green Friday Forum Tessa Gelisio, esempio di cittadinanza attiva (è Presidente della Onlus ForPlanet) che agisce con consapevolezza per la diffusione dell'educazione ambientale.

In occasione di #ENGIEGreenFriday è stata lanciata la campagna social dal titolo "4 campioni dello sport su TIK TOK contro il cambiamento climatico"; alcuni degli ENGIE Planet Ambassador hanno postato video contents relativi a come risparmiare energia. Obiettivo: ingaggiare e sensibilizzare il target dei giovanissimi.



Key energy

I saloni della bioeconomia circolare e delle energie rinnovabili si sono svolti on line dal 3 al 15 novembre 2020. ENGIE ha partecipato con un team rappresentativo delle diverse Business Lines sperimentando nuove modalità di interazione con il pubblico e con i potenziali clienti.

Insieme al gruppo Marcegaglia, leader mondiale nel settore della trasformazione dell'acciaio, ENGIE ha annunciato, nel corso del talk "Fare efficienza energetica nei settori industria e terziario: sei storie per guidare il cambiamento", più di 20 nuovi progetti di efficienza energetica in valutazione, finalizzati a una riduzione dei consumi e dei costi energetici di almeno il 10% nel prossimo triennio. I nuovi progetti, che fanno parte di un programma di Energy Efficiency Management voluto da Marcegaglia e supportato da ENGIE Italia, si aggiungono ai 2 impianti di cogenerazione attualmente in costruzione presso gli stabilimenti di Gazoldo degli Ippoliti (Mantova) e Ravenna. Impianti che, una volta ultimati, saranno in grado di fornire il 100% di energia termica e l'80% di energia elettrica, necessaria alla produzione dei due siti produttivi, con un risparmio in bolletta del 25% e delle emissioni di CO₂ in atmosfera del 30%. I nuovi progetti copriranno a 360° le aree più energivore degli stabilimenti, dal processo produttivo agli impianti ausiliari e faranno leva su alcune tecnologie già consolidate come illuminazione LED, motori ad alta efficienza, impianti fotovoltaici, soluzioni di recupero e valorizzazione dei cascami termici ma anche su soluzioni più innovative e sfidanti quali la turbo-espansione gas, gli impianti ORC¹¹, la ossi-combustione, l'elettrolisi per



la produzione di idrogeno green e le iniziative "data-driven". Circa 15 milioni saranno investiti per la loro realizzazione, in aggiunta ai 50 milioni già previsti per i due impianti di cogenerazione. Un investimento complessivo di 65 milioni di euro che rientra nel piano di rafforzamento competitivo del gruppo Marcegaglia che crede - insieme a ENGIE - nell'efficienza energetica quale driver per raggiungere prestazioni economiche con un impatto positivo sull'ambiente.

Healthy buildings: mai stati più necessari

Nell'ambito della 21 esima edizione dell'evento **FM Week** (già IFMA Day), l'evento più atteso da tutto il settore del Facility Management italiano, ENGIE ha presentato un innovativo approccio al Facility Management costituito da strategie integrate capaci di bilanciare le esigenze di benessere dei lavoratori, la sempre crescente attenzione ai processi di decarbonizzazione ed efficienza energetica, e le performance di sostenibilità ESG. L'uso di processi e soluzioni innovative, di tecnologie IoT, di approcci data-driven, e di un sistema di analisi percettiva, si dimostra indispensabile strumento per aumentare l'efficacia e monitorare i risultati dei progetti così attivati. Lavorare in edifici performanti, sostenibili e salubri non è più un'opzione: il momento degli Healthy Buildings è ora.

Festival dell'innovazione e della scienza

Dal 10 al 17 ottobre si è svolta l'ottava edizione del Festival dell'Innovazione e della Scienza che hanno visto protagonista ENGIE per due eventi.

Il talk **"Le Città Intelligenti"** ha fornito l'occasione per raccontare l'esempio virtuoso di Settimo Torinese dove la rete ENGIE di teleriscaldamento si sviluppa per circa 47 km garantendo la fornitura di 85 GWh di energia termica l'anno a circa 6.000 utenze pubbliche e private del territorio comunale. Una soluzione che permette di evitare oltre il 37% di emissioni di CO₂ in atmosfera all'anno. Presente alla tavola rotonda anche L'Oréal con la quale ENGIE ha già stretto alleanze per il benessere delle persone e dell'ambiente: parte delle acque di scarico del polo produttivo di Settimo Torinese sono convogliate nella rete di teleriscaldamento ENGIE che le mette nuovamente in circolo per fornire ai cittadini e allo stabilimento stesso caldo invernale e fresco estivo.

Ai giovani tra gli 8 e i 14 anni sono stati invece dedicati i laboratori **"Inventori di sostenibilità"**, dove i ragazzi hanno avuto l'opportunità di pensare e realizzare soluzioni per un futuro sostenibile. I laboratori, a cura di ENGIE e LEGO® Education, si sono basati sul coding creativo e sul problem solving. I ragazzi hanno dato concretezza attraverso i mattoncini LEGO, a una soluzione che potesse contribuire alla salvaguardia del pianeta. Sono poi passati al digitale grazie al coding e all'utilizzo di una piattaforma "Scratch" per personalizzare un gioco con protagonista la loro invenzione approcciandosi alla programmazione informatica in modo creativo e giocoso.

I laboratori "Inventori di sostenibilità" rappresentano la prima fase di un progetto più ampio: ENGIE SMART CITY LAB che, a partire dal nuovo anno, coinvolgerà 20 classi delle scuole primarie sul territorio (per un totale di c.a. 500 bambini) con l'obiettivo di promuovere processi di cittadinanza attiva.

¹¹ Col termine Organic Rankine Cycle (ORC) si individuano impianti che convertono calore in energia elettrica mediante un ciclo Rankine che utilizza una sostanza organica ad alto peso molecolare come fluido di lavoro



P. **38**
| L'attenzione alle persone

P. **39**
| L'organico aziendale

P. **42**
| Formazione

P. **43**
| La salute e sicurezza
sul lavoro



P. **45**
| Le relazioni con la comunità

PEOPLE

L'attenzione alle persone

Le nostre scelte pongono le persone al centro. Crediamo che la tutela delle nostre persone e la piena valorizzazione di ogni singolo collaboratore, nel rispetto dei principi di inclusione e pari opportunità, sia la vera leva per costruire un ambiente di lavoro stimolante, capace di aumentare il benessere, la produttività e la crescita professionale.

Tra i presidi implementati da ENGIE per dare concretezza a tali valori si vuole ricordare l'adozione di sistemi di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori certificati **UNI ISO 45001:2018** e l'adozione di sistemi di Responsabilità Sociale d'impresa certificati **SA8000:2014**.

Tali schemi di certificazione comportano l'adozione di specifiche policy e procedure che disciplinano le attività con l'intento di garantire, anche tramite processi di verifica periodici e strutturati, il conseguimento di un miglioramento continuo. Per i dettagli legati agli ambiti di certificazione si rimanda al paragrafo "Certificazioni".

Agli strumenti sopra richiamati si affiancano iniziative e progetti specifici attivati in base alle esigenze che di volta in volta si vengono a presentare.

L'esperienza COVID-19 ed il supporto ai collaboratori

L'anno 2020 ha visto concentrare principalmente le nostre energie verso la sicurezza dei nostri collaboratori durante le diverse fasi della pandemia, focalizzando i nostri progetti sulla sicurezza al lavoro ed in remote working, nonché sulla continuità del maggior numero di attività possibili in ambito HR. Di seguito i principali progetti/azioni:

- Attivazione immediata di una **cellula di crisi**, che giornalmente si è riunita per monitorare l'andamento della pandemia e per prendere tempestivamente ogni decisione necessaria per la sicurezza dei dipendenti.
- Continuo confronto con le parti sociali per fare un percorso insieme su un ambito così fondamentale quale la salute dei nostri collaboratori e condividere l'adozione di misure di sostegno e iniziative: sottoscrizione di **41 accordi sindacali**.
- **Crescita**: nonostante il difficile contesto abbiamo continuato a crescere (+3% collaboratori nel 2020).
- Attenzione ai giovani: con un grande sforzo di progettazione, è stata convertita in distance learning la nostra **ENGIE Academy**.

I 13 candidati selezionati hanno frequentato un mini-master online di tre settimane, contando su professionalità e know-how di docenti interni alla nostra azienda, sulle tematiche legate al project management e al lean thinking. Al termine del training i migliori 7 hanno avuto accesso a ENGIE Academy: un percorso di eccellenza, della durata di 30 mesi, che valorizzerà competenze di ruolo e soft skills attraverso metodologie formative innovative.

- Attivazione del servizio di counseling a distanza **Parliamone**: una forma di supporto fondata sull'ascolto, il confronto e il sostegno, per attivare in modo mirato e concreto le risorse personali.
- **Rimborso del vaccino antiinfluenzale**.
- **ENGIE Care**: attivato un piano di supporto per le famiglie, in caso di decesso di un collaboratore, con la corresponsione di 12 mesi di stipendio.
- **Fondo di solidarietà**: distribuito un premio straordinario per i tecnici ospedalieri. Ulteriore integrazione della cassa integrazione.
- **Mob4All**: Nel corso dell'anno 2020 tutti i collaboratori, sono stati dotati di uno smartphone nell'ambito del progetto Mob4All.

Questa scelta è finalizzata a migliorare la comunicazione a tutti i livelli e tra tutti i collaboratori, semplificare la gestione delle attività lavorative dei nostri tecnici e implementare e sviluppare la digitalizzazione.

Altri risultati di rilievo:

- **GENDER PAY GAP**: Il Gruppo ha avviato un'analisi sulle retribuzioni al fine di verificare il gender pay gap all'interno delle diverse legal entities e l'Italia è risultata al primo posto nel Gruppo, abbiamo infatti ottenuto un indice di 98 su 100, dove 100 indicava parità assoluta nelle retribuzioni di uomini e donne.
- **ENGIE&ME**: la survey globale evidenzia un ottimo parametro di sustainable engagement (86%) in crescita del 2% rispetto all'anno precedente, nonostante il difficile contesto.

In particolare, inoltre, una serie di interventi mirati per le seguenti categorie professionali:

WHITE COLLARS

- **Conversione del 100% dei corsi** di formazione, per dare continuità a tutte le attività di formazione e sviluppo che non prevedevano attività tecnico/pratiche dal vivo e conseguente mantenimento della stessa percentuale di persone formate nonostante la pandemia
- **Com'è andata la tua settimana?** - Una survey settimanale per #NoidiEngie per accorciare le distanze
- **Eventi di formazione e informazione online**: da aprile 2020 abbiamo reso disponibili brevi webinar settimanali al fine di mantenere uno sguardo sul mondo e creare interazione tra i collaboratori anche se a distanza, tra cui "Una colazione con..."

- **Contributo per l'acquisto di monitor** per un maggiore comfort in smart working

- **ENGIE@my desk**: rilasciata una nuova app per gestire in sicurezza l'occupazione delle sedi principali in accordo con le precauzioni/restrizioni Covid-19

BLUE COLLARS

- **DPI e sicurezza**: anche nelle fasi più difficili della pandemia, durante le quali il reperimento dei DPI non è stato sempre agevole, siamo riusciti a fornire a tutti i nostri tecnici le dotazioni necessarie dando continuità al lavoro in totale sicurezza

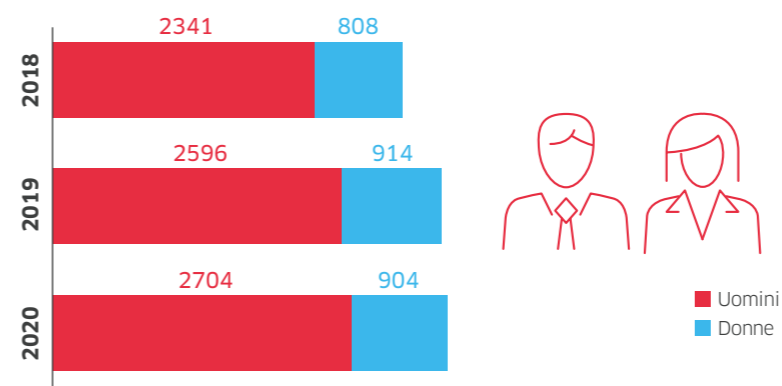
UN'ORGANIZZAZIONE INTEGRATA E FLESSIBILE

L'organico aziendale

Il numero dei dipendenti ENGIE in Italia è cresciuto in modo costante negli ultimi tre anni, arrivando a **3.608** unità (dato al 31/12/2020), 2,8% in più rispetto all'anno precedente.

3.608  **DIPENDENTI ENGIE IN ITALIA**

N° Dipendenti ENGIE (Italia)



L'aumento del numero dei dipendenti è dovuto principalmente all'acquisizione delle nuove società C.O.G. S.R.L. Centro Operativo Gas, Renvico Holding Srl, Renvico Italy Srl, SCT Group, VSD Tre Valli S.R.L.

Nel 2020 sono stati assunti 415 nuovi collaboratori, il 57% dei quali rientra nella fascia di età 30-50, il 25% è minore di 30 anni ed il restante 18% sono maggiori di 50 anni.

Dinamiche dimensionali dell'organico

	N° di Entrate (nuove assunzioni)		N° di uscite	Turnover
	Uomini	Donne		
ENGIE Italia + ENGIE Servizi (72% dei dipendenti)	153	20	154	9%
Perimetro totale di rendicontazione	329	86	296	20%

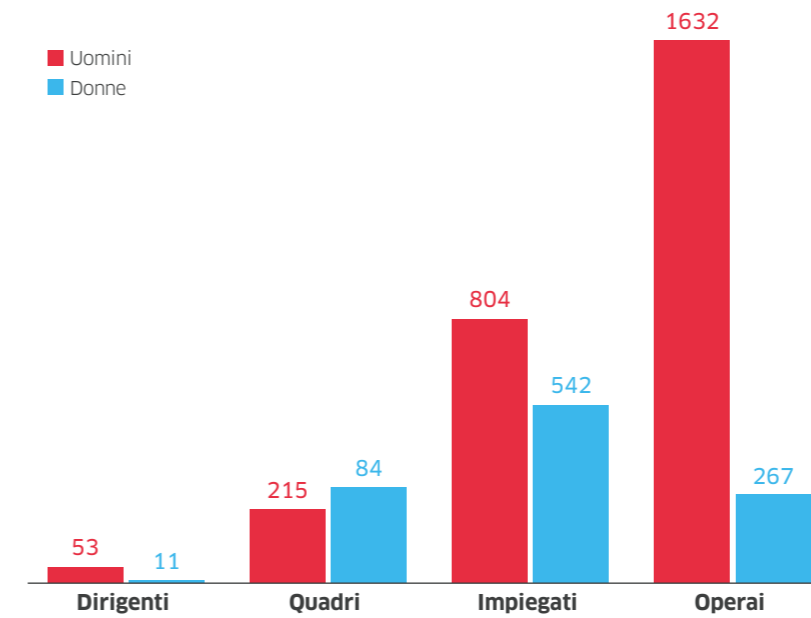
Il turnover è stato calcolato considerando tutte le causali di cessazione, escludendo i tempi determinati. Il tasso di turnover volontario è pari al 4,6%, in diminuzione rispetto al 6% dello scorso anno. Il **95%** dei collaboratori ENGIE è assunto a tempo indeterminato. Il 5% restante sono

contratti a tempo determinato o di apprendistato. L'azienda si avvale, inoltre, di altre forme di collaborazione come stage (26 nel 2020) e contratti interinali (43 nel 2020). Il totale dei dipendenti appartenenti alle categorie protette è di 131 persone (116 nel 2019).





Distribuzione del personale per genere e ruolo nel 2020



25% **DONNE** ORGANICO AZIENDALE ENGIE IN ITALIA

50% **DONNE** MEMBRI DEL COMITATO ESECUTIVO COMEX

ENGIE è presente su tutto il territorio italiano attraverso una rete capillare di uffici.

Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere (31/12/2020)

	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	2557	872	3.429	2.473	853	3.326	2.173	730	2.903
Tempo determinato	135	31	166	109	61	170	147	76	223
Apprendistato	12	1	13	14	0	14	21	2	23
Totale	2.704	904	3.608	2.596	914	3.510	2.341	808	3.149

Accordi di contrattazione collettiva applicati per n° dipendenti - 2020

Metalmeccanico Industria	Metalmeccanico Artigianato	Elettrico	Dirigenti commercio industria	Edilizia -Industria	Multiservizi sussidiaria e investigativa	Sicurezza	Commercio
2.631	12	231	64	8	615	6	41
72,9%	0,3%	6,4%	1,8%	0,2%	17,0%	0,2%	1,1%

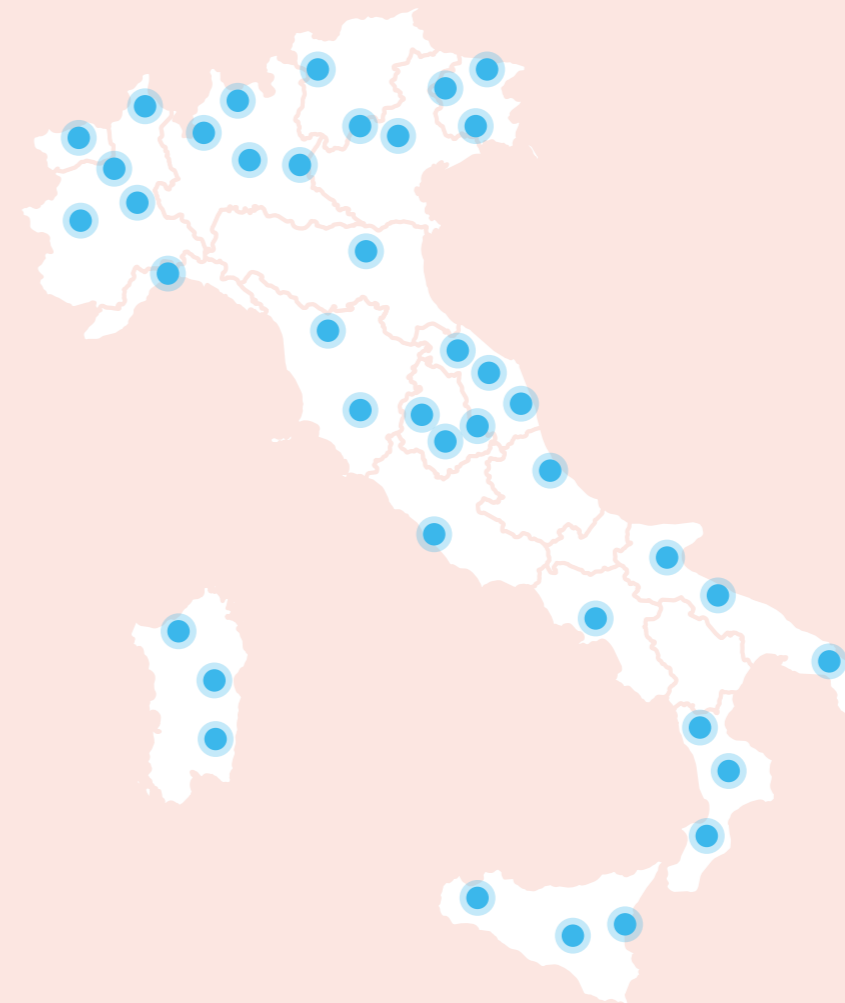
Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per categorie professionali, gli operai costituiscono il 53% del personale ENGIE in Italia. Il restante 47% della popolazione aziendale si distribuisce fra impiegati (37%), quadri (8%) e dirigenti (2%).

53% **OPERAI** PERSONALE ENGIE IN ITALIA

Numero di dipendenti per livello e genere (31/12/2020)

	2020		2019		2018	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	53	11	55	11	55	10
Quadri	215	84	212	82	191	69
Impiegati	804	542	791	523	785	517
Operai	1632	267	1538	298	1310	212
Totali	2.704	904	2.596	914	2.341	808

Distribuzione Dipendenti ENGIE per Regione (31/12/2020)



Lombardia	31,5%
Umbria	2,1%
Lazio	18,9%
Campania	2,1%
Piemonte	8,7%
Liguria	1,8%
Toscana	8,1%
Friuli V.G.	1,5%
Sicilia	7,4%
Abruzzo	1,0%
E. Romagna	4,5%
Marche	1,0%
Veneto	4,4%
Calabria	0,5%
Puglia	4,3%
Molise	0,2%
Sardegna	2,6%
Valle d'Aosta	0,2%

Formazione

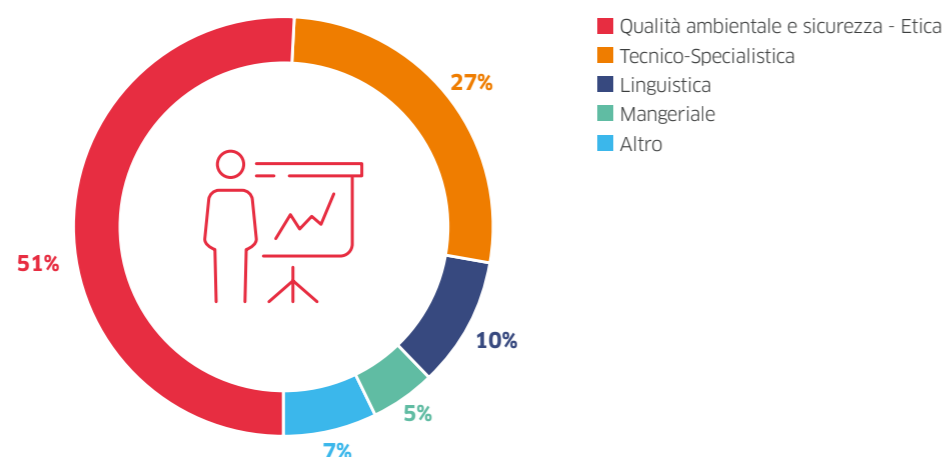
Per ENGIE la formazione è uno dei processi cardine che ha come scopo la creazione di valore per le persone

garantendo l'employability dei collaboratori e la possibilità, per il Gruppo, di avere le corrette competenze per il presente e per il futuro attraverso lo sviluppo del capitale umano in coerenza con la strategia aziendale.

Le iniziative formative vengono raggruppate nelle seguenti categorie.

Ore di formazione fruita per tipologia di corso	2020	2019	2018
Manageriale	2.468	1.593	2.735
Linguistica	4.857	1.735	4.445
Tecnico-Specialistica	12.642	19.891	23.199
Qualità Ambiente e Sicurezza - Etica	24.166	31.407	33.728
Altro	3.360	505	-
Totale	47.493	55.130	64.107

Ore di formazione fruita per tipologia di corso nel 2020 (%)



Ore medie di formazione per livello e genere

	2020		2019		2018	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	20	22	17	11	23	14
Quadri	20	20	17	16	27	22
Impiegati	20	14	22	14	29	19
Operai	10	2	16	3	15	2 ¹²
Totale	14	11	18	10	24	14

13 ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE IN MEDIA EROGATE NEL 2020

Ore totali di formazione per livello

	2020	2019	2018
Dirigenti	1.306	1.072	1.415
Quadri	5.892	4.784	7.130
Impiegati	23.464	24.430	35.131
Operai	16.831	24.844	20.431

¹² La riduzione delle ore medie di formazione per le operaie nel 2018 è da attribuirsi all'incremento del personale femminile inquadrato nella categoria "operai" a seguito dell'acquisizione della società ENGIE Program che fornisce servizi di pulizia.

PREVENIRE TUTTI GLI INFORTUNI

La salute e sicurezza sul lavoro

Consapevolezza, Sensibilizzazione

Il **31 dicembre 2019** le autorità cinesi hanno segnalato un focolaio di polmonite da cause sconosciute nella città di Wuhan, nella provincia cinese di Hubei. Il 9 gennaio 2020 la task-force cinese grazie alle tecnologie molecolari ha isolato l'agente eziologico: un nuovo ceppo di coronavirus, denominato provvisoriamente 2019-nCoV, non identificato prima nell'uomo.

L'emergenza di sanità pubblica internazionale (Public Health Emergency of International Concern - PHEIC9) è stata dichiarata dal Direttore Generale dell'OMS il **30 gennaio 2020**.

Con Delibera del Consiglio dei Ministri del **31 gennaio 2020** è stato dichiarato lo stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili per 6 mesi (31 luglio 2020).

Il **12 febbraio 2020** l'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) ha identificato il nome definitivo della malattia in Covid-19, abbreviazione per CoronaVirus Disease 2019.

Il **22 febbraio 2020** ENGIE in Italia ha ufficialmente costituito la cellula di crisi, secondo quanto disposto dalle procedure interne, per la gestione e l'adozione di tutte le misure di prevenzione e protezione per i propri lavoratori coordinando ed affiancando i singoli Datori di Lavoro per l'attuazione delle stesse, anche per il tramite del Servizio di Prevenzione e Protezione che risiede nella funzione HSE.

Misure aggiuntive per contrastare l'epidemia Covid-19

Nell'ambito dell'emergenza sono state individuate due diverse tipologie di rischio biologico in ambito occupazionale ENGIE:

- rischio biologico generico:** presente in tutti gli ambienti di lavoro;
- rischio biologico specifico:** proprio della mansione svolta, a sua volta distinguibile in:
 - rischio biologico deliberato:* si manifesta quando una determinata attività prevede l'uso deliberato, intenzionale, di agenti biologici;
 - rischio biologico potenziale:* deriva da una esposizione non intenzionale, potenziale ad agenti biologici.

Per le attività svolte da ENGIE presso i propri siti industriali o presso i clienti, l'esposizione all'agente biologico "Coronavirus" è stata considerata di tipo generale (assimilabile a quello dell'intera popolazione) o di tipo potenziale, e pertanto non rientra direttamente nel rischio specifico professionale, ma è considerato "indotto".

Le misure attuate da ENGIE per prevenire il rischio di infezione Covid-19 nei luoghi di lavoro e la diffusione dell'epidemia possono essere così classificate:

- **Misure organizzative** (es. gestione degli spazi di lavoro, gestione dei percorsi di accesso, organizzazione delle postazioni lavorative, lavoro agile, flessibilità degli orari di lavoro, riduzioni di presenze contemporanee, turnazioni, ecc.);
- **Misure di prevenzione e protezione** (es. informazione e formazione, sanificazione degli ambienti di lavoro e degli automezzi aziendali, utilizzo di DPI o altri dispositivi specifici, sorveglianza sanitaria, ecc.);
- **Misure specifiche per la prevenzione dell'attivazione di focolai epidemici** (es. controllo temperature, gestione e adeguamento per il funzionamento delle apparecchiature di climatizzazione, collaborazione con le autorità sanitarie, ecc.).

Nell'ottica di essere sempre più di supporto là dove è presente il business, la funzione HSE, ha condotto anche per il 2020, in rigorosa modalità da remoto, incontri con il territorio e ha garantito sempre attività di sensibilizzazione attraverso:

- La campagna **Safe every where:** una campagna volta a ricordare a tutti che i rischi dell'ambiente di lavoro non erano andati in vacanza nonostante l'emergenza Covid-19, in un momento in cui tutti eravamo concentrati quasi esclusivamente a proteggerci contro l'infezione;
- **Consapevolezza alla guida:** Il corso è basato sulla consapevolezza intesa come elemento fondamentale di apprendimento senza il quale sia un buon livello di conoscenza del codice stradale che il possesso di una discreta tecnica di guida risultano inadeguati ed insufficienti per diminuire il rischio di risultare coinvolti in incidenti stradali. Il corso di Guida Consapevole consiste in 2 ore di confronto interattivo in aula virtuale, in quanto prima di qualsiasi corso di guida sicura e difensiva tradizionali, dobbiamo affrontare e superare i nostri limiti mentali ed emotivi che sono alla base di un corretto comportamento sulla strada;
- **Contest "mese della sicurezza in ottobre" "Un ufficio ad alta tensione":** un COMIC che ha avvicinato al tema dei rischi quotidiani con i due personaggi di Elettra, tecnico ENGIE, ed Antonio, il capo ufficio, un percorso guidato (fruibile sia su dispositivi mobile che su PC) che ha messo le persone nella condizione di effettuare delle scelte in un contesto realistico, riprodotto attraverso delle strisce, per testare il proprio grado di conoscenza delle procedure di sicurezza.

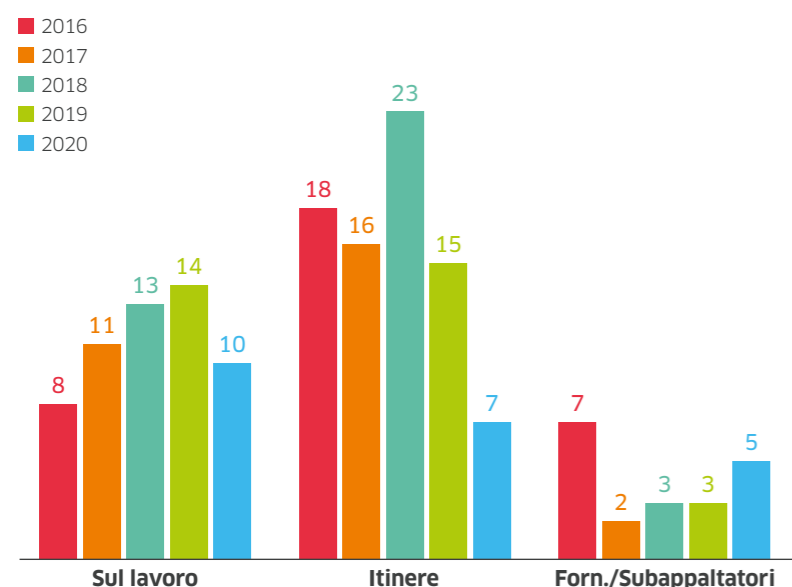
I risultati della sicurezza al 31/12/2020

Andamento degli infortuni sul lavoro	2020	2019	2018
N° infortuni nell'anno	10	14	13
Indice di frequenza ¹³	1,77	2,36	2,46
Giornate totali di assenza per infortunio ¹⁴	743	601	517
Indice di gravità ¹⁵	0,13	0,09	0,09
Durata media assenza per infortunio ¹⁶	74,3	43	39

Distribuzione degli infortuni sul lavoro per tipologia	2020	2019	2018
Elettrocuzione, ustioni, ecc.	0	1	0
Meccanico (schiacciamenti, ferite, lacerazioni, ecc.)	4	4	0
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, ecc.)	6	8	7
Cadute dall'alto	0	1	6
Ricaduta infortuni precedenti	0	0	0

¹³ Calcolato come numero infortuni / ore lavorate * 1.000.000
¹⁴ Giorni di assenza dal lavoro nell'anno conseguenti a infortuni verificatisi durante l'anno o in precedenza
¹⁵ Calcolato come giorni di assenza per infortunio / ore lavorate * 1.000
¹⁶ Giorni di assenza per infortunio verificatosi durante l'anno o in precedenza / numero infortuni

Andamento n° d'infortuni per categoria



Le relazioni con la comunità

Natale in casa ENGIE

La produttrice discografica, personaggio televisivo e talent scout Mara Maionchi e la storica voce di Radio DeeJay e food blogger Marisa Passera sono state protagoniste dell'iniziativa e della campagna di lancio del concorso che ha rappresentato un'occasione importante per esprimere la vicinanza di ENGIE alle famiglie.

Natale in casa ENGIE ha premiato, attraverso un meccanismo "instant win" i clienti domestici che sono aggiudicati una delle 2000 bottiglie magnum di Prosecco DOC Brut di alta qualità del produttore italiano "Terra d'Argilla", una realtà italiana a sua volta cliente ENGIE, che con questa iniziativa ha voluto essere ancor più vicina ai propri clienti e sostenere le piccole e medie imprese italiane colpite dalla crisi.

Tutti i clienti che si sono registrati al concorso hanno avuto l'opportunità di partecipare all'estrazione finale che ha attribuito al vincitore un anno di energia gratuita¹⁷. Mara e Marisa sono stati inoltre protagonisti di un evento speciale on line, la sera del 23 dicembre, nel corso del quale, tra intrattenimento e risate hanno lanciato un quiz dedicato alla sostenibilità e hanno invitato i partecipanti a scegliere insieme il progetto benefico che ENGIE donerà per il 2021 a Officine Buone, organizzazione no profit che realizza iniziative sociali e format tv innovativi per favorire il volontariato negli ospedali, offrire conforto a chi soffre, dare accoglienza, con particolare attenzione allo sviluppo dei talenti artistici.



La campagna, a supporto di "Natale in Casa ENGIE" ha avuto l'obiettivo di comunicare, con un messaggio e un tono positivo, l'attenzione e la vicinanza di ENGIE ai propri clienti, senza dimenticare il proprio impegno a informare i cittadini a consumare meno energia e a salvaguardare l'ambiente, scegliendo energia pulita.

XXXVII Assemblée Nazionale ANCI

L'assemblea ANCI¹⁸ è un luogo di incontro privilegiato tra Enti e Imprese a livello nazionale. Il tema di quest'anno, la ripartenza, ha coinvolto attori pubblici e privati per dare il loro contributo alla ripresa del Paese. ENGIE ha ribadito il ruolo chiave della transizione energetica per uno sviluppo sostenibile. Abbiamo parlato di Smart City, Illuminazione Pubblica, servizi energetici per i contesti urbani, dimostrando con un caso concreto, **Livorno Smart City ENGIE**, come sia possibile generare vantaggi e benefici per l'intera cittadinanza e per il territorio.

BUSINESS CASE

Livorno Smart City ENGIE

Livorno, prima Smart City italiana a implementare la nostra soluzione smart **LIVIN'**, sta diventando un modello green all'avanguardia e si è già aggiudicata il Premio Pubblica Amministrazione Sostenibile 2019. La soluzione smart **LIVIN'** garantisce una continua sinergia tra le diverse infrastrutture, rendendo la vita cittadina più fluida, semplice e sicura. Tra le soluzioni principali ci sono:

- Smart Parking per individuare e indirizzare il cittadino in tempo reale verso posti auto liberi
- Mobilità elettrica con prese di ricarica per auto e biciclette
- Monitoraggio ambientale della qualità dell'aria con sensori meteo
- Controllo da remoto dell'illuminazione pubblica con analisi dati su prestazioni e consumi

¹⁷ Il premio finale ha previsto il riconoscimento di un valore massimo annuale (comprensivo di IVA e accise), erogato dalla prima fattura utile a favore del vincitore stesso, in 6 rate totali del valore di: 85€/rata in caso di fornitura luce, per un importo massimo pari a €510; 165€/rata in caso di fornitura gas, per un importo massimo pari a €990; 250€/rata in caso di fornitura luce e gas, per un importo massimo pari a € 1500.

¹⁸ Associazione Nazionale Comuni Italiani

Manifesto per l'energia del futuro al fianco dei consumatori

Il Manifesto per l'Energia del futuro, nato per sostenere la liberalizzazione del mercato energetico, ribadisce il proprio impegno verso i consumatori in un momento molto delicato a causa dell'emergenza Covid-19. Le società e le associazioni dei consumatori promotrici dell'iniziativa hanno elaborato uno strumento di facile consultazione che riassume le misure messe in campo dall'ARERA (Autorità di regolazione per l'energia, reti e ambiente) a favore dei consumatori: un vero e proprio vademecum in grado di orientare le famiglie e accompagnarle nella conoscenza degli strumenti di sostegno. Il vademecum, disponibile sui siti delle aziende e delle associazioni dei consumatori del Manifesto per l'Energia, contiene inoltre le molteplici misure aggiuntive che le aziende del settore energetico hanno messo in campo per fronteggiare l'emergenza.

XIX Congresso Nazionale AIDI

A novembre 2020, nell'ambito del XIX Congresso Nazionale AIDI (Associazione Italiana dell'Illuminazione), ENGIE ha partecipato a 6 incontri per discutere di luce, cultura e innovazione; momenti di scambio per approfondire il ruolo delle infrastrutture di illuminazione in un contesto che ormai ha consolidato tecnologie come la fibra ottica e il 5G. ENGIE si è confermata, con il suo know-how, nel ruolo da protagonista in tale settore a livello nazionale.

ENGIE contro la violenza sulle donne

Un fenomeno **#Insostenibile**, quello della violenza fisica e/o psicologica contro le donne, che si è aggravato con la pandemia e non può essere in alcun modo tollerato. Per questo, il 25 novembre, Giornata internazionale contro la violenza sulle donne istituita dall'ONU, ENGIE ha rinnovato il proprio impegno contro ogni tipo di abuso nei confronti del genere femminile attraverso la campagna identificata dall'hashtag **#Insostenibile**.

La campagna, che ha coinvolto non solo le persone della propria organizzazione, a partire dal Comitato Esecutivo dell'azienda, ma anche partner e clienti, si è sviluppata anche sui social network ENGIE con l'obiettivo di veicolare quanto più possibile il numero Anti Violenza e Anti Stalking 1522, promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità - Presidenza del Consiglio dei Ministri. La campagna ENGIE contro la violenza di genere riflette un più ampio impegno a favore delle donne condiviso dall'intero Gruppo, coerentemente con i suoi valori e con l'adesione agli SDGs.¹⁹ Il numero 1522 è pubblicizzato:

- sul sito ENGIE;
- ai clienti domestici attraverso una mail dedicata;
- alle aziende e amministrazioni pubbliche clienti, invitandole a supportare - a loro volta - la campagna di sensibilizzazione e a promuovere il numero dedicato.



Dell'energia sostenibile a casa ce ne occupiamo Noi di ENGIE. Delle questioni insostenibili ce ne dobbiamo occupare tutti insieme. 1522 è il numero da chiamare per chiedere aiuto e dire basta alla violenza domestica.

La violenza sulle donne è **#Insostenibile**. **”**

A ECOMED, per parlare di città più smart e sostenibili

Anticipare e rilanciare le sfide ambientali per stare al passo coi tempi. È questa la principale ambizione di ECOMED, il green expo del Mediterraneo, a cui ENGIE ha preso parte presso il Centro Fieristico Le Ciminiere di Catania. Il salone è stato un momento di incontro importante tra le Pubbliche Amministrazioni e le Aziende del settore dei Servizi. ENGIE ha partecipato alla manifestazione con uno stand espositivo per parlare di servizi avanzati per la PA, con un focus sull'offerta ENGIE relativa alla pubblica illuminazione e al fotovoltaico.

L'Italia che fa

ENGIE è stata coprotagonista de **L'Italia che fa**, programma di RAI 2 che ha raccontato storie, protagonisti e microcosmi che guardano con fiducia al futuro. Un progetto corale che mette in luce realtà territoriali e che vuole valorizzare il bene comune. Sul radicamento territoriale e sui temi di sostenibilità ambientale ENGIE, alleata di cittadini, imprese e istituzioni che credono nella transizione energetica a basse emissioni di CO₂ ha raccontato come creare concretamente e insieme percorsi di scelta consapevole per un presente e un futuro migliore.



#VerdeBluFestival - buone idee per il futuro del pianeta

Ripartire in verde e blu è stato l'obiettivo del primo grande evento live per guardare oltre la crisi: il verde della sostenibilità e il blu del digitale per il futuro del pianeta, in scena dal 25 al 27 settembre presso BAM Biblioteca degli Alberi Milano e lo spazio The Theatre. Un evento ispirato dall'ultimo libro del filosofo Luciano Floridi in una tre giorni di incontri live, talk show, testimonianze dirette dai protagonisti del nostro tempo. Il **#VerdeBluFestival** nasce dall'esperienza di 12 edizioni del Festival dell'Energia e si espande con uno sguardo ampio su cambiamento climatico, economia circolare, rivoluzione digitale, nuovi modelli industriali e finanziari, moda, cibo e mobilità sostenibile, prendendo le mosse dall'urgenza di una ripartenza fiduciosa. ENGIE ha presentato i percorsi necessari e possibili per una



Gianluca Benelli
Direttore dell'Area Nord Est di ENGIE Italia



*Siamo orgogliosi di essere main sponsor del North East Bike Festival, con il quale condividiamo l'impegno nella valorizzazione del territorio e l'attenzione verso la sostenibilità. Il nostro impegno è agire e investire sul territorio per migliorare la qualità dell'aria e della vita dei suoi cittadini. Gli stessi obiettivi di manifestazioni virtuose quale è il NORTH EAST BIKE FESTIVAL. **”***

concreta riduzione delle emissioni, partendo dai consumi consapevoli e dall'efficienza energetica.

Alla Tavola rotonda del 25 settembre, dal titolo "Blu come Innovazione", nell'ambito dell'Assemblea Pubblica Elettricità Futura ha partecipato Roberto Aquilini di ENGIE Italia, per discutere della profonda trasformazione che il settore energetico sta attraversando e il futuro a cui è necessario puntare. Il Talk "Tra cielo e terra - Azioni ed energia sostenibili" del 27 settembre ha visto al centro del dibattito le città: uno sviluppo sostenibile dei centri urbani in tutti i loro aspetti non è solo necessario per abbattere le emissioni e ridurre l'inquinamento dell'aria, ma è possibile e costituisce una grande opportunità. L'appuntamento ha avuto tra i protagonisti l'assessore Pierfrancesco Maran, il Presidente Triennale Milano Stefano Boeri, il professor Stefano Mancuso, il Direttore Marketing, Communication & PR di ENGIE Italia Laura Masi, e si è arricchito dalle testimonianze di tre atlete di calibro internazionale "Planet Ambassador" di ENGIE: la free climber Federica Mingolla, l'apneista Alessia Zecchini, la sciatrice alpina Martina Valmassoi.

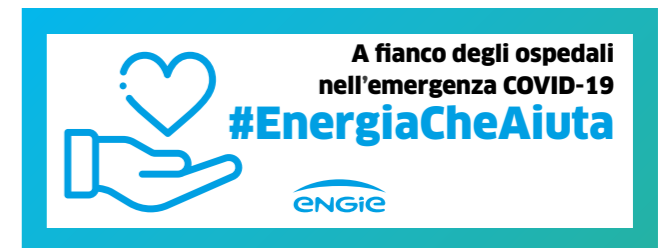
ENGIE per la cultura

- **ENGIE per Macerata Opera Festival:** Durante i sessanta giorni di attività, ENGIE ha contribuito a rendere più sostenibile il lavoro del Festival tramite un percorso plastic-free, dotando il personale e gli artisti di borracce brandizzate MOF-ENGIE e dispenser per l'acqua in tutto il teatro. Il concerto di Cristicchi, artista da sempre sensibile a queste cause, è stato un'ulteriore occasione per ringraziare l'azienda della sua adesione allo spirito del Festival e sensibilizzare il pubblico su percorsi di sostenibilità.
- **Welcome back Tony Scott:** ENGIE sostiene la città di Salemi nel ricordo del nome del jazzista Tony Scott, il musicista che aveva le sue origini nella cittadina trapanese.
- **Summer light - Alberobello:** Ogni sera, da luglio a fine settembre 2020, le meravigliose abitazioni a forma di cono della capitale dell'Unesco si sono accese in un tripudio di colori e giochi di luce che hanno reso ancora più magica Alberobello. L'illuminazione sui trulli è stata realizzata dal Comune in collaborazione con ENGIE Italia. Il 2020, oltre alle tradizionali luci, sono state presenti installazioni luminose dedicate a Raffaello in occasione dei 500 anni dalla morte del pittore, una delle figure più importanti del Rinascimento.



ENGIE per il territorio e lo sport

La promozione del territorio, da scoprire in sella alla bicicletta, e la sostenibilità ambientale è il tema della seconda edizione del **North East Bike Festival**, patrocinato dal Comune di Monfalcone e sponsorizzato da ENGIE, tenutosi il 17 e 18 ottobre a Monfalcone. Non solo il pianeta è nelle priorità di ENGIE, ma anche il benessere della collettività a 360°. ENGIE promuove, infatti, l'adozione di stili di vita sani e sostenibili che garantiscono il benessere psico-fisico in armonia con l'ambiente che ci circonda. Da qui nasce la partnership con il centro sportivo **La Ghirada - la Città dello Sport** del gruppo Benetton, che sorge nel cuore di Treviso e propone iniziative, in particolare basket e rugby, rivolte ai giovani nel pieno rispetto delle norme anticontagio.



Emergenza COVID-19. Distanti ma vicini

ENGIE per i propri clienti ha scelto di realizzare delle concrete azioni, dalla proroga dei termini di pagamento al potenziamento dei canali di interazione e supporto digitale, per dimostrare la sua vicinanza nelle varie difficoltà che essi possono incontrare²⁰. Inoltre, nel 2020 ENGIE ha proposto di erogare gratuitamente, alle 93 strutture sanitarie che gestisce sull'intero territorio nazionale, luce, gas e i servizi di assistenza dei propri tecnici negli spazi oggetto di ampliamento e costruzione e/o trasformazione delle strutture, volti a rispondere all'emergenza sanitaria Covid-19. Sono 35 le strutture che hanno aderito. Da sempre impegnata a fianco dei territori in cui opera, ENGIE ha voluto dare un contributo tangibile, che si unisce all'attività che quotidianamente svolgono i nostri tecnici. In Italia siamo infatti oltre 3.600, di cui oltre 660 tecnici dedicati esclusivamente al servizio degli ospedali.

35  **OSPEDALI**

E STRUTTURE SANITARIE HANNO RICEVUTO ENERGIA E SERVIZI GRATUITI DA ENGIE A SOSTEGNO DELL'EMERGENZA SANITARIA NEL 2020.

¹⁹ 17 obiettivi, stabiliti dalle Nazioni Unite, per lo sviluppo sostenibile

²⁰ Per saperne di più <https://www.engie.it/distanti-ma-vicini-impegno-per-aiutare-i-clienti>.

P. 50

| La performance economica e finanziaria



P. 53

| L'attenzione ai clienti

P. 55

| I nostri Fornitori e il processo di acquisto

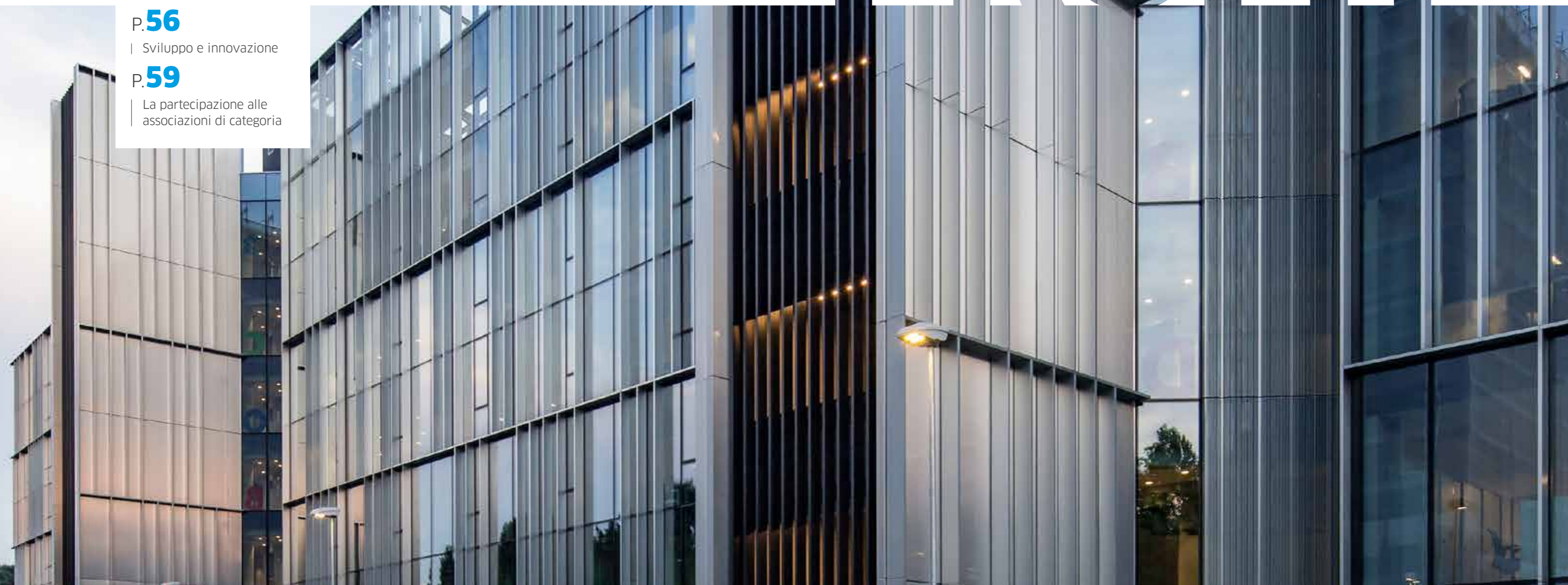
P. 56

| Sviluppo e innovazione

P. 59

| La partecipazione alle associazioni di categoria

PROFIT



UN'ORGANIZZAZIONE INTEGRATA E FLESSIBILE

La performance economica e finanziaria

La strategia aziendale di “**essere Leader nella zero carbon transition**” comporta la capacità, da parte di ENGIE, di generare valore per i propri stakeholder integrando i principi della sostenibilità nel proprio percorso di crescita e sviluppo. Percorso che non può che essere basato sulla centralità del cliente accompagnata dalla gestione controllata della Catena di fornitura, funzionale a garantire il raggiungimento dell'obiettivo comune di soddisfare le esigenze del cliente. Tra gli strumenti di cui ENGIE si è dotata, per garantire una crescita aziendale sostenibile assicurando la soddisfazione dei clienti con la collaborazione ed in partnership con i propri fornitori, ricordiamo in primo luogo l'adozione di sistemi di gestione per la qualità certificati **UNI EN ISO 9001:2015** e la certificazione del Call Center Service secondo la norma **UNI EN ISO 18295-1:2017**. Tali schemi di certificazione comportano l'adozione di specifiche policy e procedure che disciplinano le attività con l'intento di garantire, anche tramite processi di verifica periodici e strutturati, il conseguimento di un miglioramento continuo. Per i dettagli legati agli ambiti di certificazione si rimanda al paragrafo “Certificazioni”.

Sono inoltre previste campagne di rilevamento della Customer Satisfaction e strumenti di gestione dei reclami nonché procedure strutturate per la qualifica, gestione e valutazione dei fornitori.

I primi mesi del **2020** sono stati contraddistinti da una rapida diffusione dell'epidemia legata al nuovo coronavirus (Covid-19). Al fine di contenere gli effetti del contagio molti governi, tra cui quello italiano, hanno adottato numerose misure di contenimento temporaneo, essenzialmente volte all'introduzione di distanziamenti sociali, alla restrizione dei liberi spostamenti delle persone e alla chiusura di esercizi commerciali. Inevitabilmente, l'operatività quotidiana

si è dovuta scontrare con questa nuova realtà e ciò ha determinato il raggiungimento di risultati inferiori alle aspettative. Al fine di attenuare i possibili impatti economici di tale emergenza sui risultati aziendali del 2020 e degli anni successivi, ENGIE ha posto in essere alcune azioni quali:

- monitoraggio costante della situazione del credito;
- contenimento dei costi non direttamente collegati all'emergenza.

Il valore economico generato da ENGIE in Italia nel 2020 si attesta su oltre 2.803 milioni di euro (oltre 3.244 milioni di euro nel 2019).

Si riportano gli elementi maggiormente rappresentativi della performance economica e finanziaria delle due principali entità mediante cui opera ENGIE in Italia.

ENGIE Italia S.p.A.

Il risultato di esercizio 2020, dopo aver iscritto proventi da consolidato fiscale per 16,8 milioni di euro, mostra un utile di 14,4 milioni di euro, con un decremento di 124,1 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente (138,4 milioni di euro). Il Patrimonio netto si attesta su 348,5 milioni di euro (333,9 milioni di euro nel 2019), mentre la posizione finanziaria netta a breve termine risulta positiva per 404,1 milioni di euro (125,4 milioni di euro nel 2019).

ENGIE Italia S.p.A. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 2.273 milioni di euro (oltre 2.676 milioni di euro nel 2019).

2.803  **MILIONI DI EURO**
VALORE ECONOMICO GENERATO DA ENGIE NEL 2020

ENGIE Italia S.p.A.	2020		2019		2018	
(importi in migliaia di Euro)						
Valore Economico Generato	2.273.256	100,0%	2.676.662	100,0%	2.542.470	100,0%
Vendite nette	2.271.757	99,9%	2.675.982 ²¹	100,0%	2.540.807	99,9%
Ricavi da investimenti finanziari	1.499	0,1%	680	0,0%	1.663	0,1%
Valore economico distribuito	2.212.906	97,3%	2.486.561	92,9%	2.583.158	101,6%
Valore distribuito a fornitori di beni e servizi ²² di cui:	2.166.180	95,3%	2.441.832	91,2%	2.538.690	99,9%
• Materie prime e materiali di consumo	1.499.216	69,2%	1.851.812	75,8%	2.013.964	79,3%
• Costi per servizi	661.229	30,5%	584.064	23,9%	520.579	20,5%
• Costi per godimento di beni di terzi	5.735	0,3%	5.956	0,2%	4.147	0,2%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	8.952	0,4%	7.183	0,3%	8.152	0,3%
Valore distribuito ai dipendenti	36.473	1,6%	36.262	1,4%	34.418	1,4%
Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione	1.301	0,1%	1.284	0,0%	1.898	0,1%

²¹ Per una migliore esposizione sono stati riclassificati dei valori rispetto all'esercizio precedente. Nel bilancio 2019 il valore della voce “Vendite nette” risultava pari a 2.650.745 €/000

²² Costi Operativi.



ENGIE Servizi S.p.A.

L'esercizio 2020 chiude con un utile di periodo pari a 233 migliaia di euro (registrando un forte decremento rispetto ai 10,5 milioni di euro dell'anno precedente) e con un

Patrimonio netto, al 31 dicembre 2020, pari a 476,5 milioni di euro (476,3 milioni di euro nel 2019). ENGIE Servizi S.p.A. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 530 milioni di euro (oltre 568 milioni di euro nel 2019).

ENGIE Servizi S.p.A.	2020		2019		2018	
(importi in migliaia di Euro)						
Valore Economico Generato	530.236	100,0%	568.121	100,0%	563.497	100%
Vendite nette	528.080	99,6%	560.860 ²³	98,7%	556.715	98,8%
Ricavi da investimenti finanziari	2.150	0,4%	5.661	1,0%	6.782	1,2%
Vendite di beni	6	0,0%	1.600	0,3%	-	0,0
Valore economico distribuito	527.994	99,6%	553.287	97,4%	549.338	97,5%
Valore distribuito a fornitori di beni e servizi ²⁴ di cui:	394.844	74,5%	418.102	73,6%	421.795	74,9%
• Materie prime e materiali di consumo	157.043	39,8%	183.669	43,9%	191.315	45,4%
• Costi per servizi	231.959	58,7%	228.864	54,7%	218.689	51,8%
• Costi per godimento di beni di terzi	5.842	1,5%	5.569	1,3%	11.791	2,8%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	5.711	1,1%	4.854	0,9%	3.918	0,7%
Valore distribuito ai dipendenti	118.211	22,3%	116.463	20,5%	112.760	20,0%
Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione	8.402	1,6%	13.868	2,4%	10.865	1,9%
Valore distribuito alla Comunità	826	0,2%	0	0%	0	0%

Investimenti

Il valore degli investimenti di ENGIE in Italia nel 2020 supera i **225 milioni di euro** (oltre 36 milioni di euro nel 2019). Nel corso dell'esercizio 2020 ENGIE Servizi S.p.A. ha formalizzato molteplici operazioni straordinarie. In particolare:

- Per garantire una più adeguata forma di copertura finanziaria, è stata ricapitalizzata, mediante versamenti effettuati a titolo di futuro aumento di capitale sociale, la controllata **S.C.T. GROUP S.r.l.** per complessivi 1.450 migliaia di euro. L'intervento si è reso necessario per garantire l'operatività della stessa con riferimento alle

impreviste esigenze finanziarie, dovute principalmente all'emergenza sanitaria nazionale per il Covid-19 e per la copertura degli investimenti necessari per la realizzazione e gestione di un parcheggio pubblico nel Comune di Asiago.

225  **MILIONI DI EURO**
VALORE DEGLI INVESTIMENTI ENGIE IN ITALIA NEL 2020

²³ Per una migliore esposizione sono stati riclassificati dei valori rispetto all'esercizio precedente. Nel bilancio 2019 il valore della voce “Vendite nette” risultava pari a 559.984 €/000

²⁴ Costi Operativi.

- In data 7 maggio 2020, al fine di garantire una più adeguata forma di copertura finanziaria, è stato predisposto un aumento di capitale sociale pari a 2.000 migliaia di euro a favore della controllata **Engie Reti Calore**.
 - In data 30 giugno 2020 è stato acquisito, per 154 migliaia di euro, il 14,88% del capitale sociale della **Società Veneziana Impianti Energie Rinnovabili - VIER S.r.l.**, specializzata nell'esercizio e sviluppo dell'attività di produzione e vendita di energia termica ed elettrica generata da fonti rinnovabili, nonché nel trasporto, nella trasformazione e nella distribuzione delle stesse. Detta società ha come oggetto sociale la realizzazione di obiettivi di razionalizzazione, efficienza e funzionalità energetica.
 - In data 22 dicembre 2020, è stato acquisito, per 500 migliaia di euro, il 100% del capitale sociale della società **Beviera Energy S.r.l.**, società operante nel settore della progettazione, realizzazione, manutenzione e gestione di impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e la cessione dell'energia così prodotta;
 - In data 25 novembre 2020 è stata formalizzata la costituzione della **Rai Elettrico 2019 S.c.a.r.l.** nella quale la Società, per 6 migliaia di euro, ha sottoscritto il 60% del capitale sociale. Detta società, che ha scopo esclusivamente consortile operando per conto e nell'esclusivo interesse di imprese socie con esclusione di ogni finalità di lucro, è stata costituita per l'esecuzione e la gestione unitaria delle prestazioni oggetto dell'appalto indetto dalla RAI per il servizio di minuta manutenzione elettrica presso gli insediamenti RAI di Roma e Napoli.
- ENGIE Italia S.p.A. nel 2020 ha perfezionato importanti operazioni di M&A con l'obiettivo, da una parte di continuare a sviluppare il business dell'Home Services e dall'altra di ampliare la sua presenza sul mercato delle energie rinnovabili. In particolare:
- in data 5 febbraio 2020 ENGIE Italia ha acquistato, per 5.809 migliaia di euro, la società **C.O.G. Centro Operativo Gas S.r.l.** e con essa la sua controllata al 100% **VSD Tre Valli S.r.l.** rinnovando così il suo interesse nell'espansione del mercato B2C legato alla installazione e manutenzione delle caldaie e condizionatori;
 - in data 10 marzo 2020 è stata perfezionata l'acquisizione

da parte di ENGIE Italia S.p.A., per 143.299 migliaia di euro, del 100% del capitale sociale di **Renvico Holding S.r.l.**, poi fusa in ENGIE Italia con effetto retroattivo al 1 gennaio 2020²⁵. La Renvico Holding S.r.l. possiede indirettamente, per tramite di Renvico Italy S.r.l., diverse società di progetto proprietarie e gestrici di 8 parchi eolici situati in Italia, per una capacità installata complessiva di circa 142 MW, e progetti eolici in fase di sviluppo per una capacità complessiva di circa 282 MW. Nell'ambito dello stesso progetto di espansione nel mercato delle energie rinnovabili, si è concretizzato l'acquisto della partecipazione in **Italian Energies Holdings S.r.l.** per 30.909 migliaia di euro;

- in data 25 giugno 2020 ENGIE Italia ha acquistato, per 33.914 migliaia di euro, la società **FW Turna S.r.l.** e con essa la sua controllata al 100% **Metora S.r.l.**, società di progetto che detengono rispettivamente la titolarità di tre progetti di impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili in fase avanzata di sviluppo (Mazara del Vallo, Paternò e Ponte Torres) e la titolarità di un progetto per la realizzazione di un impianto eolico (Elimi).

Tra gli investimenti tecnici più significativi si citano:

- 2,3 milioni di euro per l'implementazione di un impianto fotovoltaico realizzato sulle pensiline del parcheggio Drosso di Milano, nell'ambito dell'accordo siglato con FCA Group;
- 1,9 milioni di euro per la realizzazione di un nuovo cogeneratore presso l'impianto di Alcantara;
- 782 migliaia di euro per interventi relativi all'estensione sulla rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese;
- 490 migliaia di euro per l'esecuzione di BOP (Balance of Plant)²⁶ e l'installazione di caldaie di proprietà di Engie Servizi presso la centrale di Leini;
- 263 migliaia di euro per la realizzazione dell'assorbitore e cogeneratore presso la centrale di Settimo Torinese;
- 182 migliaia di euro per interventi effettuati sul cogeneratore e trigeneratore dell'impianto di Alcantara;
- 115 migliaia di euro per l'installazione di una caldaia presso il cliente Agrati Group Sr.l. propedeutica alla realizzazione di un cogeneratore;
- 64 migliaia di euro per la realizzazione dell'impianto turbogas presso la Centrale di Cuneo.

²⁵ A seguito di tale operazione, sono entrate nel perimetro delle controllate di ENGIE Italia anche le seguenti società: Renvico Italy S.r.l.; Campagna Wind S.r.l.; Castelnuovo Wind S.r.l.; Fossato Wind S.r.l.; Meltemi Energia S.r.l.; Minervino Wind S.r.l.; Ricigliano Wind S.r.l.; San Gregorio Wind S.r.l.; San Martino Wind S.r.l.; Eolica Bisaccia S.r.l.; Eolica Bonifro S.r.l.; Renvico France Holding e le sue controllate francesi.

²⁶ Balance of plant: è un termine generalmente utilizzato nel contesto dell'ingegneria energetica per indicare tutti i componenti di supporto e i sistemi ausiliari di una centrale elettrica necessaria per fornire energia, oltre all'unità di generazione stessa.

LE NOSTRE OFFERTE 100% GREEN

L'attenzione ai clienti

ENGIE, al fine di analizzare la percezione del proprio servizio ed individuare le aree di intervento in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, effettua le indagini sul livello di soddisfazione dei suoi clienti distinte per segmento di mercato.



UNISCITI ANCHE TU AL CAMBIAMENTO: INSIEME, POSSIAMO PESARE MENO SUL PIANETA #PIUSIAMOMENOPESIAMO

Prestazioni dei canali di comunicazione con i nostri clienti BtoC

Indicatori di prestazione Call Center

	Target ARERA	2020	2019	2018	2017
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥85%	98,06%	98,17%	97,87%	99,02%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio attesa al telefono (minuti secondi)	≤180"	99"	99"	97"	105"

N° di contatti gestiti

	2020	2019	2018	2017
Call Center	946.310	971.131	882.443	897.671
SMS	8.609	11.599	12.959	26.604
Facebook	61.751	61.993	61.271	43.298
Chat	22.965	109.046	98.649	72.239
WhatsApp (partenza a Novembre 2019)	100.862	2.187	-	-
Sito Web	295.552	313.853	311.371	310.010
Totale	1.436.049	1.366.693	1.349.822	

Il Customer Satisfaction index clienti BtoC

Nel 2020, il **CSI (Customer Satisfaction Index)**²⁷, si è attestato su un valore medio pari 81,6% (vs il 85% rilevato nel 2019). Il **NPS (Net Promoter Score)**²⁸ nel 2020 ha raggiunto una media di 19,6 (vs +17 rilevato nel 2019).

I motivi principali di miglioramento sono:

- Un crescente miglioramento della qualità dei servizi di Customer Care, attraverso i vari canali di assistenza ai nostri clienti;
- Il crescente focus sul canale digitale con un costante lavoro di ottimizzazione dell'esperienza di navigazione, sia sul sito che sulla APP; nel 2020 è stata rilasciata la nuova versione della APP ENGIE Italia, rinnovata nel layout e nelle varie sezioni;

- La creazione e rivisitazione delle comunicazioni che accompagnano i momenti cruciali dei vari processi di business, insieme a campagne online e offline, per far sentire la nostra vicinanza ai clienti che ci hanno scelto.

Gli aspetti che nel 2020 hanno incontrato il maggiore gradimento da parte della clientela sono il servizio di caring del cliente, la varietà e digitalizzazione dei metodi di pagamento.

81,6% VALORE MEDIO CUSTOMER SATISFACTION INDEX



²⁷ CSI: indicatore che misura la qualità dei servizi su una scala di valori compresa tra 0 e 100, attraverso il quale i clienti possono esprimere il loro gradimento verso il servizio acquisito.

²⁸ NPS: indicatore che valuta in che misura un cliente consiglierebbe i servizi contrattualizzati ai propri amici, parenti o colleghi.



Prestazioni del Call Center Service H24 (Servizi)

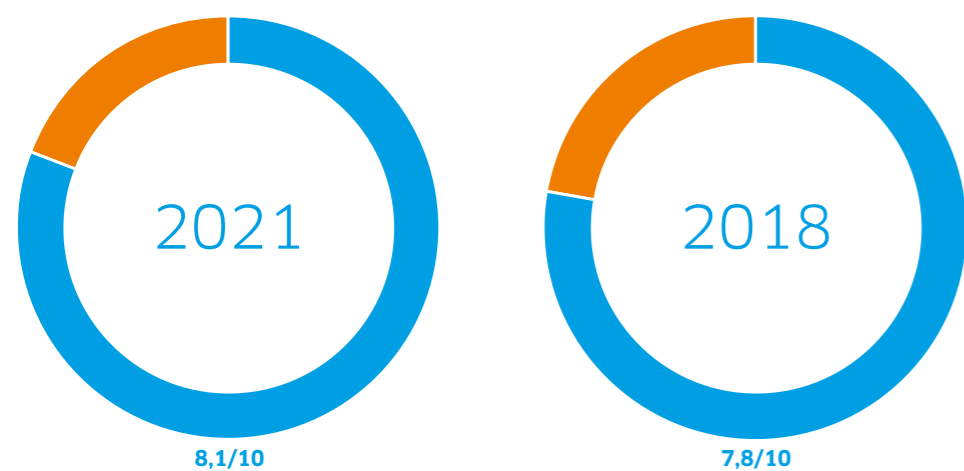
Il **Call Center Service (h24)**, che gestisce le **richieste d'intervento** in accordo alle tempistiche contrattualizzate, è stato il primo in Italia ad ottenere la Certificazione di prodotto UNI EN ISO 18295-1:2017 (ex UNI 15838:2010) nel 2006.

Il Customer Satisfaction Index clienti PA&BtoT

I risultati riportati riguardano l'indagine condotta nel 2021 (gennaio-marzo), in quanto nel 2020, per via dell'emergenza Covid, sarebbe stato molto difficile intervistare i clienti dell'ambito pubblico e condurre un'analisi adeguata.

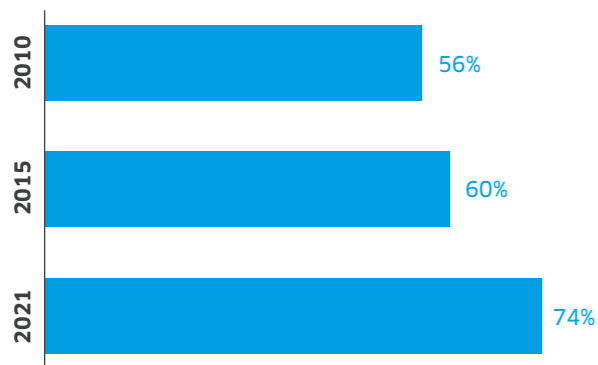
I risultati dell'indagine hanno attestato un CSI pari al 91,2%. Il valore viene calcolato misurando la soddisfazione dei clienti sui diversi fattori che compongono l'operatività di ENGIE. Per quanto riguarda il **Overall Satisfaction Rate**, voto (espresso in una scala da 0 a 10) che i clienti danno a ENGIE valutandola nel suo complesso, ha raggiunto un valore di 8,1.

Overall Satisfaction Rate 2021-2018

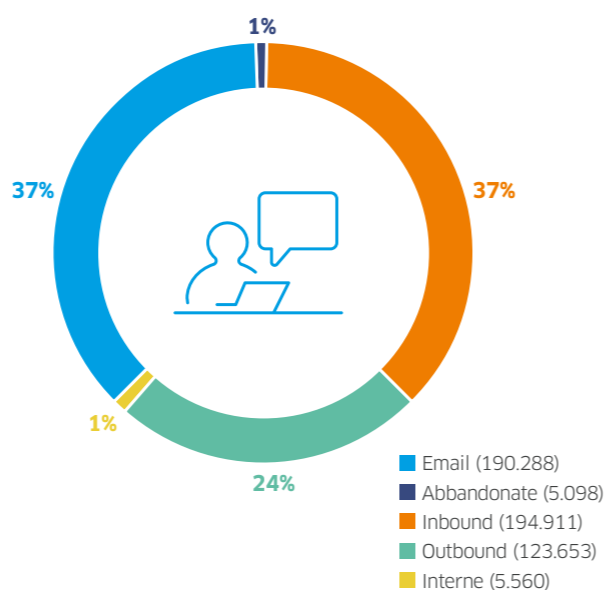


Il 74% dei clienti ha dichiarato di essere "molto soddisfatto" (voto > 8/10) della relazione con ENGIE e il dato è in continuo miglioramento ogni anno. Il grafico in basso evidenzia l'aumento, dal 2010 ad oggi, dei clienti che assegnano ad ENGIE un voto tra 8 e 10.

% Clienti che hanno dichiarato di essere "Molto soddisfatti"



Totale contatti anno 2020



EFFICIENZA ENERGETICA

I nostri Fornitori e il processo di acquisto

Gli acquisti di materiali e Servizi

Nel perseguire la propria strategia commerciale, e con l'obiettivo di affermarsi come attore di primo piano nel mercato delle energie rinnovabili e delle reti, ENGIE è consapevole del ruolo strategico che ricopre in questo progetto anche il proprio parco fornitori. Il nostro ruolo all'interno della catena di fornitura è quello di transitare, condividere e diffondere i nostri valori nell'ambito CSR nonché favorire innovazione ed alti standard di prestazioni a livello di qualità e impatto ambientale. Questo significa, per il Procurement, dare sempre maggior valore a soggetti in grado di fornire prodotti e servizi che siano stati concepiti in un'ottica di sostenibilità ambientale e di valutazione del proprio impatto sull'ambiente.

L'anno 2020 è stato l'anno di inizio di un progetto ambizioso del Gruppo denominato PROCUREMENT CARBON NEUTRAL che si focalizza sulla valutazione del carbon footprint. Le scelte del Procurement, insieme a quelle del business, contribuiscono quindi alla carbon footprint totale dell'intera catena, dalle nostre scelte di fornitura fino alle proposte ai nostri clienti.

Mantenere un **elevato livello di controllo e analisi sui propri fornitori** permette a ENGIE di muoversi con sicurezza nella proposta al cliente, sapendo di poter far conto su aziende di piccole, medie o grandi dimensioni, che **condividono con ENGIE valori e approcci operativi**.

Nel 2020 la compagine dei fornitori si conferma sempre più ampia, permettendo di garantire una risposta flessibile ed efficace alle diverse esigenze di business, che si muove dalle tradizionali attività rivolte al mondo della pubblica illuminazione, alla "green mobility" e al mondo dell'efficienza energetica, sia nel settore della pubblica amministrazione che nel mercato BtoB e BtoC. In particolare, nel 2020 le nostre forniture hanno avuto un notevole aumento dell'offerta al mercato residenziale (soprattutto nell'ambito condominiale) per l'affidamento di interventi di ristrutturazione edilizia ed efficientamento energetico, ricadenti tra le attività previste dal Decreto Rilancio e soggette agli sgravi fiscali noti come SUPER BONUS 110%.

Nell'ambito dell'emergenza COVID, il 2020 ha visto il Procurement protagonista nel reperimento di dispositivi e servizi specifici, mai acquistati prima. In questo contesto è stata utilizzata la nostra conoscenza del mercato, i buoni rapporti già in essere con fornitori distributori di materiale vario e la nostra capacità di scouting, nonché la forza del Gruppo a livello internazionale per garantirci forniture in un momento critico di aumentata domanda e scarsità di offerta. ENGIE con successo ha garantito la quantità, le qualità, la conformità e la sicurezza delle forniture di protezione igienico sanitarie consentendo la continuità di tutti i servizi in ogni settore, anche quello più critico delle manutenzioni all'interno delle sedi ospedaliere impegnate nell'emergenza sanitaria.

I nostri fornitori

Per quanto riguarda la **presenza sul territorio** i nostri fornitori, quando incaricati di servizi tecnici su commessa rivolti ai clienti pubblici e residenziali, sono di tipo locale in modo da garantire al cliente una presenza vicina alle necessità territoriali e interventi rapidi in casi di urgenza. Per l'acquisto di materiali o servizi più standardizzati, i fornitori selezionati hanno generalmente carattere nazionale o internazionale.

Gli **affidamenti di servizi in subappalto** coprono circa il **63%** dei volumi di acquistato di ENGIE che si attesta a circa 426 milioni di euro nel 2020 (+19% su 2019), escluse le materie prime. È importante, dunque, accertarsi che il personale esterno che interviene sul campo per conto di ENGIE sia in linea con i suoi valori in materia di **qualità del servizio, sicurezza per i lavoratori, etica nelle relazioni e attenzione all'ambiente**. La condivisione e l'accettazione, da parte dei fornitori, di tutti i valori e le policy di ENGIE, avviene attraverso la piattaforma "**ENGIE procurement**", il nostro albo fornitori per la valutazione del parco fornitori e per le negoziazioni on line. Nel 2020 il portale è stato oggetto di una importante revisione, sia a livello di modalità di processo di qualifica, diversificate in base alle diverse forme giuridiche, sia a livello di contenuti, nei quali sono stati rafforzati elementi conoscitivi relativi alla Corporate Social Responsibility. Inoltre, sono state create SCORCARD automatiche che ci consentono una valutazione oggettiva mensile e progressiva degli aspetti di nostro interesse attraverso l'attribuzione di punteggi sulla base alle risposte fornite. Ad oggi, quindi, possiamo avere a disposizione Scorecard differenziate sui fornitori che consentono di darci riscontro oggettivo e omogeneo rispetto a: Sicurezza, Affidabilità economico-finanziaria e in generale su tutti gli aspetti della Qualifica, differenziati per argomento. Il portale conta ad oggi circa **4.700 fornitori inseriti in albo**, ovvero fornitori per i quali è stata valutata l'idoneità a lavorare con ENGIE, sulla base di documentazione e certificazioni rese disponibili all'interno del portale medesimo. La documentazione richiesta è tenuta aggiornata dal fornitore che riceve avvisi di scadenza dei singoli documenti.

Tutte le informazioni raccolte e analizzate sono utilizzate in fase di valutazione delle offerte, in modo da poter meglio individuare i fornitori, in base alle specificità richieste, andando oltre al fattore prezzo. (es. livello di affidabilità sulla sicurezza, nel caso di affidamento di attività in subappalto). Il portale "**ENGIE procurement**" rappresenta anche lo strumento per la gestione delle gare on-line, assicurando un processo negoziale chiaro, trasparente, corretto e rintracciabile. Nel 2020 sono state **circa 404 le gare** svolte con questa modalità (+20% su 2019).



Nel 2020 il Procurement ha proseguito con successo nei seguenti progetti:

- **Valutazione CSR:** il programma è stato avviato dalla Direzione Procurement del Gruppo ed ha interessato una selezione di fornitori italiani (major) che sono stati sottoposti a valutazione CSR da parte di **ECOVADIS**²⁹.

Quattro sono gli aspetti sottoposti a valutazione:

- ambiente;
- lavoro & diritti umani;
- etica;
- acquisti sostenibili

Gli analisti ECOVDIS, sulla base di dati e documenti resi disponibili dai fornitori, restituiscono una valutazione in merito alla performance di sostenibilità dei fornitori con relativa Scorecard dinamica che tiene conto di piani di azione e di miglioramento emessi in caso di risultati ritenuti non soddisfacenti. Questa attività, svolta a così alto livello di competenza, permette ad ENGIE di aumentare l'affidabilità dei partner coinvolti nelle attività più delicate e di maggior impatto sul proprio business.

- **Utilizzo di un RPA (Robot Process Automation):** il sistema ha come scopo quello di aiutare il buyer nel controllo dei documenti dei fornitori, riducendo il tempo dedicato a questa attività a basso valore aggiunto. L'RPA progettato lavora sulla piattaforma dell'albo fornitori ed esegue il controllo dei principali documenti, sia per il contenuto che per la scadenza. L'esito negativo sul controllo genera un blocco automatico all'invio di eventuali ordini al fornitore, aumentando così la sicurezza dell'intero processo.
- **Incremento dei BPM (Buono Prelievo Materiale) Elettronici:** questo progetto è stato un ulteriore passo in avanti nella diffusione della tecnologia sull'intera catena di fornitura, a disposizione della Business Line PA&BtT. Attraverso una nuova app sviluppata da ENGIE, i tecnici operativi sul campo sono in grado di approvvigionare a banco i prodotti necessari, attraverso la predisposizione di un BPM (Buono Prelievo Materiale) elettronico direttamente da smartphone.

L'utilizzo del BPM elettronico permette il miglioramento della tracciabilità in tempo reale di ogni acquisto effettuato, garantisce al fornitore la sicurezza della legittimità della consegna ad ENGIE e velocizza l'emissione di ordini di valore esigue (sotto i 1.000 euro). Nel corso del 2020 l'uso dei BPM elettronici ha raggiunto l'80% di tutti gli acquisti a banco della Business Line della PA.

- l'utilizzo di un sistema informativo che gestisce l'invio di documenti contrattuali e raccoglie la sottoscrizione del fornitore mediante firma digitale certificata, evitando la stampa e la spedizione di tali documenti. Nell'anno **2020 n. 1.440 pratiche sono state gestite con firma digitale.**
- l'utilizzo del sistema degli acquisti "COUPA" che prevede la gestione dell'intero processo di approvvigionamento e l'invio, in solo formato elettronico, dell'ordine di acquisto. Nell'anno 2020 sono stati sviluppati n. 2 nuovi **Punch-Out**, per un totale di 4. Il punch out consiste nell'integrazione del nostro sistema acquisti al sistema di e-commerce del fornitore medesimo. In questo modo si ottimizza la disponibilità dei prodotti, la visibilità e la ricerca dei medesimi direttamente sul sito del fornitore, con la garanzia degli acquisti ai prezzi a noi dedicati direttamente da parte degli utenti in tempo brevissimo.

Per quanto riguarda l'attenzione specifica che ENGIE dedica all'**impatto ambientale** da essa generato in ambito dei servizi generali, sono in continuo sviluppo progetti in cui l'ufficio acquisti è promotore o supporto alla funzione General Services, ovvero:

- Sostituzione del parco mezzi tradizionale con alimentazione a gasolio per mezzi "green", ibridi plug-in ed elettrici;
- L'ampliamento e la sostituzione della quasi totalità della gamma di prodotti di consumo e di cancelleria ecosostenibili inseriti a catalogo elettronico;
- Coinvolgimento in progetti destinati ai dipendenti ENGIE sulla mobilità sostenibile attraverso convenzioni di car sharing e bike sharing con fornitori del settore.

Innovation Trophies 2020

ENGIE va oltre l'energia e si affida ai suoi 150.000 "Imaginative Builders" per progettare il futuro del Gruppo. Le iscrizioni agli Innovation Trophies 2020 sono state aperte fino al 28 gennaio 2020 per presentare la candidatura attraverso la piattaforma dedicata. Giunti alla 35esima edizione premiano l'inventiva in ogni ambito di attività ENGIE selezionando i progetti che soddisfano 4 criteri per 7 categorie premiate:

CRITERI	CATEGORIE
1 - Innovazione	1 - Idea of New Business
2 - Replicabilità	2 - Failed idea
3 - Creazione di valore	3 - Business Development
4 - Impatto sull'ambiente e sulla società	4 - Customers Relations
	5 - Operations, Techniques and Technology
	6 - Management & Support
	7 - Success Story

L'evento, che si è svolto in modalità virtuale, ha visto la partecipazione di 52 team provenienti da tutto il mondo. In totale l'Italia ha aderito con 18 progetti. Per l'Italia, il Progetto "**Efesto smart steel factories for cities**", ideato dalla Business Line District Heating & Power, si è classificato al primo posto nella categoria Business Development, offrendo un modello efficiente e sostenibile di economia circolare grazie al recupero del calore in eccesso derivante dai processi produttivi dell'acciaieria Feralpi di Lonato del Garda per destinarlo al riscaldamento cittadino.

Sono state posate circa 2 km di tubazioni interrate fino al centro storico, ed è stata costruita una piccola centrale di back up esterna all'acciaieria. Il sistema di teleriscaldamento è stato attivato nell'ottobre 2019. Nel primo anno di esercizio abbiamo recuperato e distribuito alla comunità, in modo sicuro grazie all'eliminazione delle caldaie condominiali, 3 GWh, che corrispondono all'85% del riscaldamento necessario alla città, facendo risparmiare 1.170 tonnellate di CO₂ all'anno.

Accordo sulle rinnovabili tra ENGIE e Amazon, insieme due parchi agro-fotovoltaici

Rinnovabili e agricoltura si incontrano in Sicilia, con due innovativi parchi agro-fotovoltaici, nei comuni di Mazara del Vallo e Paternò. È il frutto di un accordo siglato tra

ENGIE e Amazon. Gli impianti agro-fotovoltaici avranno nel complesso una capacità produttiva di 104MW di picco. L'energia prodotta verrà destinata per l'80% ad Amazon e per il 20% verrà immessa sul mercato contribuendo al fabbisogno energetico di circa 20.000 utenze domestiche. L'accordo permetterà di produrre energia rinnovabile per alimentare le sedi di Amazon in Italia e contribuirà al raggiungimento dell'obiettivo Amazon di gestire il 100% del business con energia pulita entro il 2025. Il progetto permetterà inoltre di risparmiare all'ambiente ogni anno oltre 62.000 tonnellate di CO₂, l'equivalente raggiungibile piantumando oltre 3,1 milioni di alberi. Il progetto rappresenta un ulteriore e decisivo contributo alla roadmap nazionale per l'incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili e conseguente abbattimento delle emissioni di CO₂, in linea con l'accelerazione intrapresa dal Governo sulla transizione energetica. Si tratta di un innovativo progetto in ambito rinnovabili in quanto concepito sulla base di un modello contrattuale di Corporate PPA abbinato ad un sistema di pannelli fotovoltaici che prevede l'utilizzo di una tecnologia innovativa che consente di catturare sia la luce diretta che quella riflessa dai terreni circostanti permettendo una migliore coltivazione della terra. È previsto l'utilizzo di pannelli di taglia grande in modo da ridurre la superficie occupata favorendo l'abbinamento tra la produzione di energia elettrica e le coltivazioni agricole. Verrà coniugata la produzione dell'energia sostenibile con lo sviluppo del territorio, attraverso un'integrazione virtuosa con le attività agricole che permetterà coltivazioni di piante autoctone, quali mandorli, ulivi, lavanda, oltre alle colture aromatiche e officinali. Sarà possibile garantire la salvaguardia del paesaggio rurale e della biodiversità e assicurare una ricaduta positiva anche per le realtà agricole coinvolte nelle coltivazioni. Sul territorio inoltre, il progetto avrà un'ulteriore ricaduta positiva grazie all'indotto in termini di occupazione, durante i lavori di realizzazione degli impianti e alle convenzioni tra ENGIE Italia e i Comuni, le quali permetteranno alle amministrazioni locali di implementare progetti di sostenibilità ambientale a beneficio dei cittadini, per un valore complessivo di circa 3 milioni di Euro. L'ingresso in esercizio commerciale dei due impianti è previsto per l'inizio di aprile 2022.

Sviluppo e innovazione

ENGIE si avvale di una rete di ricerca internazionale fatta di oltre 900 ricercatori e tecnici dislocati in 8 centri e società di ricerca con l'obiettivo di sviluppare nuove tecnologie finalizzate alla produzione e al miglior consumo di energia per ridurre l'impatto ambientale. Le piattaforme dedicate all'innovazione coinvolgono oltre 26.000 dipendenti e 5000 startup e hanno l'obiettivo di portare soluzioni innovative per alimentare la transizione energetica.

- 1 23 laboratori tematici per identificare, sviluppare e testare nuove tecnologie per perseguire l'eccellenza operativa
- 2 Supporto alle nostre attività nuove ed esistenti e promozione di partnership
- 3 Tramite ENGIE New Ventures investiamo in promettenti startup in tutto il mondo per avere accesso e soluzioni all'avanguardia
- 4 Gestiamo e animiamo gli ecosistemi di innovazione per alimentare l'energia innovativa dei nostri dipendenti, partner e comunità locali
- 5 Troviamo, testiamo e implementiamo nuove tecnologie e modelli di business in uno spirito di collaborazione e condivisione di nuovi progetti



104 MW
CAPACITÀ PRODUTTIVA
IMPIANTI AGRO-FOTOVOLTAICI
AMAZON-ENGIE

²⁹ EcoVadis: azienda leader nelle valutazioni di sostenibilità aziendale, intelligenza e strumenti collaborativi per il miglioramento delle prestazioni delle catene di fornitura globali.

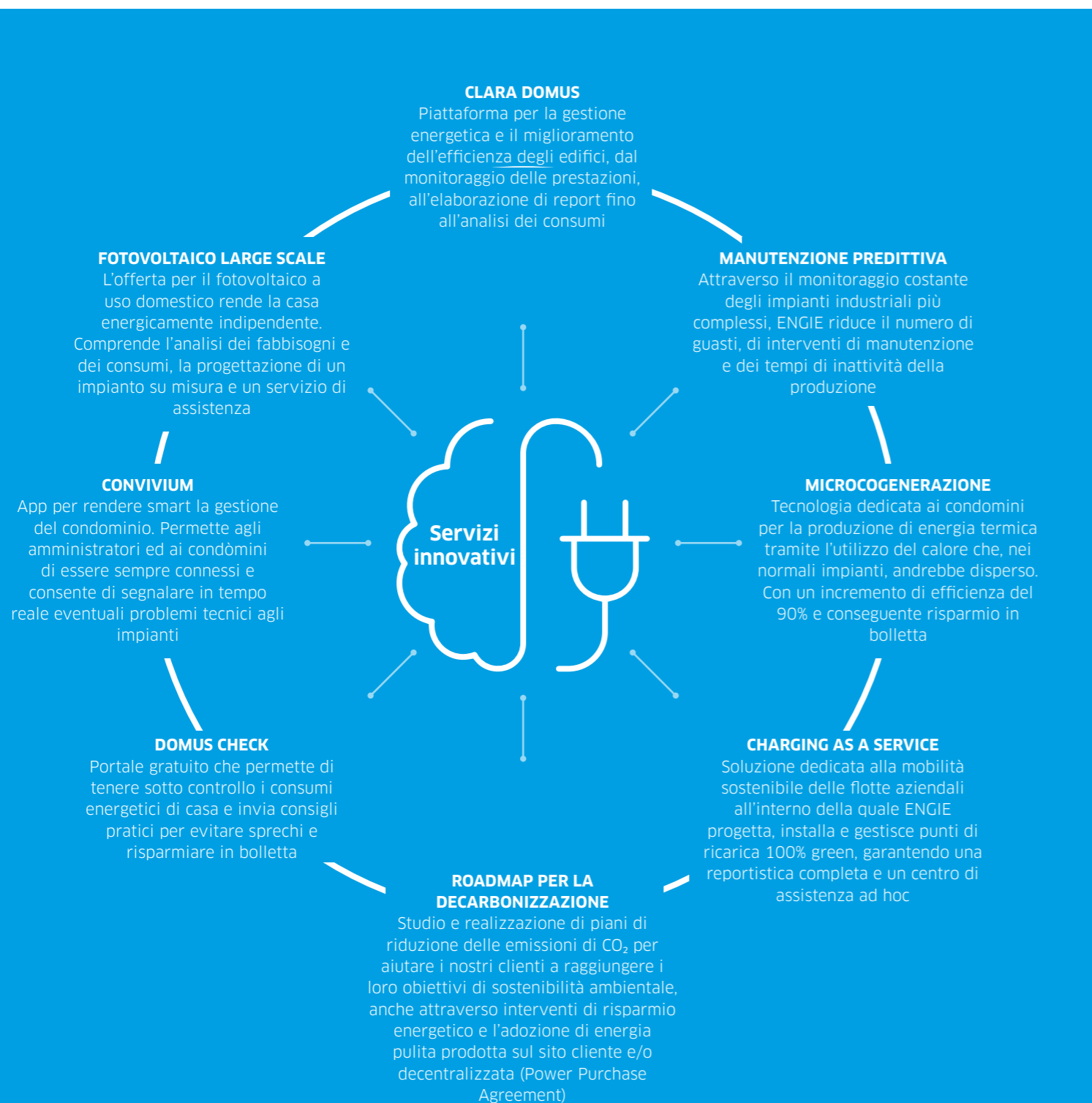
Fast Reserve

A fine 2020 ENGIE ha partecipato allo sviluppo dei servizi innovativi di flessibilità, aggiudicandosi la gara "Fast Reserve" indetta da Terna, quale primo operatore per il centro sud e secondo a livello nazionale in termini di MW. L'innovativo progetto pilota introduce sul mercato nuovi servizi di "flessibilità ultrarapida" fornita con batterie elettrochimiche che nasce dalle necessità di sopperire alle crescenti esigenze di flessibilità del mercato dell'energia a seguito degli sviluppi previsti dal Piano Nazionale Energia e Clima: la crescita delle rinnovabili e la programmata

dismissione degli impianti a carbone. ENGIE realizzerà impianti di stoccaggio composti da batterie ad alto contenuto tecnologico per un totale di 42MW.

Innovazione e digitalizzazione

Digitalizzare il settore energetico è parte della missione di ENGIE. Le sue soluzioni, studiate e progettate da team dedicati, puntano dritto al futuro e si concretizzano in nuovi strumenti che rivoluzionano il modo in cui le persone vivono e immaginano l'energia.



La partecipazione alle associazioni di categoria

Tra gli stakeholder con i quali ENGIE in Italia si confronta con continuità, una menzione speciale meritano le Associazioni di Categoria. Le società del Gruppo ENGIE in Italia sono molto attive all'interno delle seguenti associazioni di categoria, ognuna per le attività di propria competenza:

- **ANIGAS**, Associazione Nazionale Industriali Gas, rappresenta le imprese operanti nei settori dello stoccaggio, del trasporto, della distribuzione, della vendita di gas naturale, sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e della rigassificazione di gas naturale liquefatto;
- **ENERGIA LIBERA**, che principalmente rappresenta parte delle aziende attive nel settore della produzione di energia elettrica;
- **AIGET**, Associazione Italiana Grossisti e Trader, che associa aziende che operano come grossisti e venditori di energia elettrica e gas;
- **ELETTRICITÀ FUTURA**, Associazione dei produttori, dell'industria e dei servizi per le energie rinnovabili, che rappresenta i produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili e i fornitori di servizi professionali, tecnologie e componenti attivi nella filiera rinnovabile;
- **ANEV**, Associazione Nazionale Energia del Vento, il cui obiettivo è concorrere alla promozione e utilizzazione della fonte eolica e alla ricerca e sviluppo tecnologico finalizzato all'utilizzo del vento e all'uso razionale dell'energia;
- **ASSONIME**, Associazione fra le Società italiane per Azioni, che monitora e analizza la legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria in Italia e realizza studi e pubblicazioni in materia di diritto ed economia;
- **ASSOLOMBARDA**, Confindustria Milano e Monza Brianza, che aggrega e rappresenta le aziende della provincia di Milano e Monza Brianza;
- **AICARR**, Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento e Refrigerazione;
- **AIRU**, Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, con cui l'azienda collabora nell'ambito di un tavolo tecnico su teleriscaldamento ed energie rinnovabili;
- **FIRE**, Federazione Nazionale per l'uso Razionale dell'Energia, associazione tecnico-scientifica indipendente e senza finalità di lucro il cui scopo è promuovere l'uso efficiente dell'energia;
- **TEROTEC**, laboratorio per innovazione della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari, che organizza dei tavoli di incontro tra committenze e imprese su appalti pubblici e facility management;

- **IFMA**, International Facility Management Association, che organizza tavoli di approfondimento sulle tematiche del settore;
- **FIPER**, Federazione Italiana Risparmio Energetico, che fornisce approfondimenti sulle tematiche relative all'efficienza energetica;
- **GREEN BUILDING COUNCIL ITALIA**, associazione no profit che ha come fine quello di accelerare e favorire la diffusione di una edilizia sostenibile. Promuove il sistema di certificazione indipendente LEED® - Leadership in Energy and Environmental Design - i cui parametri stabiliscono precisi criteri di progettazione e realizzazione di edifici salubri, energeticamente efficienti e a impatto ambientale contenuto;
- **CONFINDUSTRIA LIVORNO E MASSA CARRARA**, associazione che aggrega e rappresenta le aziende della provincia di Livorno e Massa Carrara;
- **VALORE D**, prima associazione di imprese in Italia che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese;
- **ASSOGAS LIQUIDI**, associazione di Federchimica che rappresenta le imprese del comparto distribuzione gas liquefatti (GPL e GNL) per uso combustione e autotrazione e le imprese che costruiscono attrezzature ed impianti o che forniscono servizi attinenti al settore;
- **CIB Consorzio Italiano Biogas**, prima aggregazione volontaria che riunisce aziende agricole produttrici di biogas e biometano da fonti rinnovabili; società industriali fornitrici di impianti, tecnologie e servizi per la produzione di biogas e biometano; enti ed istituzioni che contribuiscono alla promozione della digestione anaerobica per il comparto agricolo;
- **ASSOESCO**, associazione di categoria nata nel 2005 che riunisce oltre settanta aziende italiane che promuovono, progettano, realizzano e facilitano gli interventi di efficienza energetica per un giro d'affari superiore a tre miliardi di euro;
- **AIDI Illuminazione** (Associazione Italiana di Illuminazione), svolge una costante azione di informazione scientifica, tecnica e culturale per la diffusione della conoscenza delle tematiche legate all'illuminazione e ha come "mission" principale quella di divulgare e promuovere la "cultura della luce";
- **SMART CITY ASSOCIATION**, associazione costituita con lo scopo di aiutare le pubbliche amministrazioni e le aziende private a sviluppare partnership finalizzate a realizzare città intelligenti e a perseguire uno sviluppo sociale ed economico delle comunità territoriali.



P. **62**
| La Governance e gli
| Organismi di controllo

P. **64**
| Etica e Compliance

P. **68**
| Certificazioni



GOVERNANCE

GOVERNANCE

La Governance e gli Organismi di controllo

Come conseguenza diretta dell'assetto societario, ENGIE in Italia ha due strutture di governo: una per ENGIE Italia S.p.A. e l'altra per ENGIE Servizi S.p.A, articolate secondo il tradizionale modello di Governance che vede la

gestione aziendale affidata in via esclusiva al Consiglio di Amministrazione. Le funzioni di vigilanza sono attribuite al Collegio Sindacale e quella di revisione legale dei conti alla Società di Revisione nominata dall'Assemblea. Il Presidente, il Vicepresidente, ove nominato, e l'Amministratore Delegato hanno la rappresentanza legale della Società.

Il Comitato Esecutivo COMEX

Principale organo di direzione, presiede la Governance del Gruppo ENGIE in Italia, assumendo le decisioni strategiche e le misure operative per il suo corretto funzionamento, garantendo il coordinamento tra le funzioni e la condivisione delle informazioni. Il comitato è composto dai seguenti membri:



Damien Terouanne CEO ENGIE Italia - ENGIE Servizi (dal 1° gennaio 2020)	Anne-Sophie Reyz Administration Finance & Control, Procurement & M&A	Enrica Tocci Ethics, Audit & Compliance	Sara Callegari Human Resources, HSE, Procurement	Angela Maria Tornatora General Counsel, Strategy, Regulatory & Public Affairs	Laura Masi Marketing, Communication & Public Relations
---	--	---	--	---	--






Samuel Renard Renewable Energies & Storage	Monica Iacono BtoC - Information Technology and Digital	Carlo Perrone BtoB	Roberto Rossi PA & BtoT	Matthieu Bonvoisin District Heating & Power - Technical Management & Engineering
--	---	------------------------------	-----------------------------------	--

6 **DONNE**
MEMBRO DEL
COMITATO
ESECUATIVO

Organismi di Vigilanza (31/12/2020)

L'Organismo di Vigilanza di **ENGIE Italia S.p.A.**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, al 31 dicembre 2020 era composto da:








-  **Roberta Di Vieto**
Membro esterno e Presidente
-  **Carlo Geronimo Cardia**
Membro esterno
-  **Enrica Tocci**
Membro interno

L'Organismo di Vigilanza di **ENGIE Servizi S.p.A.**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, al 31 dicembre 2020 era composto da:

-  **Roberta Di Vieto**
Membro esterno e Presidente
-  **Carlo Regoliosi**
Membro esterno
-  **Enrico Mezzetti**
Membro esterno

Consigli di Amministrazione (31/12/2020)

Il Consiglio di Amministrazione di **ENGIE Italia S.p.A.**, nominato nel maggio 2018 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020, è composto da 7 membri:



-  **Etienne Jacolin**
Presidente
-  **Damien Terouanne**
Amministratore Delegato (cooptato con CdA del 20/12/2019 con effetto dal 1° gennaio 2020)
- Consiglieri:
-  **Olivier Bloeyaert**
-  **Marleen Delvaux**
-  **Giuseppe Gatti**
-  **Angela Maria Tornatora**
(cooptata con CdA del 27/11/2018; confermata nell'Assemblea dell'11 dicembre 2018)
-  **Thierry Van den Hove**

Il Consiglio di Amministrazione di **ENGIE Servizi S.p.A.**, nominato nel maggio 2018 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020, è composto da 4 membri:



-  **Etienne Jacolin**
Presidente
-  **Damien Terouanne**
Amministratore Delegato (cooptato il 20/12/2019 con decorrenza 1° gennaio 2020)
- Consiglieri:
-  **Marleen Delvaux**
-  **Angela Maria Tornatora**
(cooptata dal C.d.A. in data 27 novembre 2019 e confermata dall'Assemblea in data 10/05/2019)

Collegi Sindacali (31/12/2020)

Il Collegio Sindacale di **ENGIE Italia S.p.A.**, nominato nel maggio 2018 con incarico fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020, è composto da 3 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti:

-  **Gianluca Marini**
Presidente
- Sindaci effettivi:
-  **Riccardo Gabrielli**
-  **Alberto Santi**
- Sindaci supplenti:
-  **Goffredo Hinna Danesi**
-  **Francesca Mascello**

Il Collegio Sindacale di **ENGIE Servizi S.p.A.**, nominato nel maggio 2018 con incarico fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020, è composto da:

-  **Riccardo Gabrielli**
Presidente
- Sindaci effettivi:
-  **Gianluca Marini**
-  **Alberto Santi**
- Sindaci supplenti:
-  **Andrea Bitti**
-  **Roberto Rocchi**

INTEGRITÀ, TRASPARENZA E RISPETTO

Etica e Compliance

Il Gruppo ENGIE ha implementato un **Ethics & Compliance Program** volto ad assicurare una condotta dei suoi manager e dipendenti che sia in linea con le leggi applicabili in ogni paese in cui è presente e con i valori etici della società. Tale programma viene sponsorizzato e supervisionato dai senior manager del Gruppo ENGIE ed in particolare dall'Amministratore Delegato, dai membri del Comitato Esecutivo e dal Segretario Generale del Gruppo ENGIE. Un messaggio molto forte di 'tolleranza zero' su condotte contrarie all'Etica, soprattutto per quanto attiene alla lotta alla frode e alla corruzione, viene regolarmente comunicato dal CEO del Gruppo e diffuso dai manager a tutti i livelli.

Il programma di *Ethics & Compliance*, per le Società ENGIE in Italia, recepisce anche le previsioni e i requisiti:

- della **legge anticorruzione francese 'Sapin II'** (LOI no 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique);
- della **legge francese sul Piano di Vigilanza** (Loi no 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre).

Tale programma deve prevedere almeno i seguenti elementi:

- codice di condotta che descriva i comportamenti da evitare al fine di prevenire la corruzione;
- sistema di segnalazione (*whistleblowing*);
- mappatura del rischio, aggiornata periodicamente, che consenta di analizzare e dare l'ordine di probabilità di commissione del reato di corruzione all'interno dell'azienda;
- procedure di due diligence da applicare a clienti, fornitori ed intermediari a rischio così come individuati in base agli esiti della mappatura del rischio;
- controlli contabili, interni o esterni, volti a garantire che non vengano effettuate registrazioni contabili false al fine di nascondere la commissione del reato di corruzione;
- programmi di formazione per le risorse esposte al rischio di corruzione;
- sistema disciplinare che preveda sanzioni in caso di violazione del Codice Etico;
- sistema di controllo e valutazione interno delle misure adottate.

Il programma di *Ethics & Compliance* del Gruppo è pertanto molto dettagliato e si basa su:

- Idella Carta Etica e della Guida Pratica al Comportamento Etico del Gruppo ENGIE;

- la **nomina di un Ethics Officer** in ogni paese con riporto funzionale diretto alla funzione *Ethics & Compliance* del Gruppo, con: i) responsabilità precise sulla realizzazione, diffusione e formazione del personale riguardo all'*Ethics & Compliance Program*; ii) un ruolo di supporto per il management e per i dipendenti su eventuali dubbi ed interpretazioni relativamente a tematiche etiche e a casi specifici; iii) responsabilità nel reporting e nella gestione di segnalazioni ed incidenti etici, in forma anonima; iv) obbligo di redigere il compliance report annuale, come di seguito descritto;
- la **mappatura dei rischi** che viene svolta con cadenza **annuale** nelle aree rilevanti dell'etica con un focus specifico sui rischi relativi alla corruzione, alla tutela dei diritti umani e salute, sicurezza e ambiente. Tale mappatura segue una metodologia specifica, anche basata su delle peculiari *check-list*, e prevede anche una quantificazione del rischio e un eventuale piano di azione, laddove emerga l'opportunità di porre in essere controlli ulteriori;
- un insieme di **procedure e di codici comportamentali** volti a porre in essere controlli stringenti nelle aree a rischio (corruzione, frode, tutela dei diritti umani, ecc.) che devono essere rispettate da tutte le entità del Gruppo ENGIE, relative alle seguenti aree: Etica in HR; consulenti di business; *due diligence* etica dei fornitori; conflitto di interessi; omaggi ed ospitalità, ecc;
- whistleblowing**: un sistema di Gruppo di gestione delle segnalazioni etiche. Ogni dipendente del Gruppo che sia vittima o testimone di condotte non etiche è invitato a contattare l'*Ethics Officer* della società o direttamente del Gruppo. Un indirizzo e-mail del Gruppo ethics@engie.com è a disposizione sia dei dipendenti sia degli esterni (clienti, fornitori, ecc.) al fine di segnalare eventuali condotte non etiche presunte o certe. L'identità del segnalante è mantenuta anonima e protetta. Il Gruppo assicura che i dipendenti che abbiano utilizzato il sistema di *whistleblowing* o si siano rifiutati di porre in essere una condotta contraria ai principi del Gruppo non siano sanzionati in alcun modo a causa di questo, posto che abbiano agito in buona fede;
- gestione degli "indici etici"**: ogni società del Gruppo è obbligata a riportare in forma anonima ogni incidente etico, anche se solo sospettato, appena ne ha evidenza. Gli incidenti etici sono relativi alle seguenti aree: etica nelle relazioni di business, integrità finanziaria, conflitto di interesse, responsabilità sociale e diritti umani, informazioni riservate, protezione di asset intangibili e *privacy*. L'incidente etico prescinde dall'impatto economico, deve essere riportato in forma anonima e per ciascun incidente vi è l'obbligo di svolgere un'indagine. A tal fine viene utilizzato nel Gruppo un sistema informatico (*My Ethics*) per assicurare il reporting e la tracciabilità della gestione dei suddetti incidenti fino alla loro chiusura, dando anche evidenza delle eventuali azioni intraprese. In caso vi siano le evidenze di un

incidente etico, sanzioni specifiche devono essere erogate. Il *Compliance Committee* del Gruppo ENGIE ha la responsabilità di monitorare la gestione di tali incidenti;

- formazione**: formazione sull'*Ethics & Compliance Program* deve essere erogata a manager e a dipendenti della società. A tal fine, alcuni moduli formativi sono stati resi obbligatori dal Gruppo: una formazione più generica per tutti i dipendenti e una formazione più dettagliata e specifica, con focus sulla prevenzione della corruzione e della frode, per i top manager;
- compliance report**: un *compliance report* annuale inviato al Gruppo, che riporta in modo dettagliato i progressi posti in essere dalla società nell'implementazione delle regole e delle procedure dell'*Ethics & Compliance Program* e ogni ulteriore specifica azione intrapresa in tale area. Tale report è accompagnato da una lettera di compliance sottoscritta dall'Amministratore Delegato di ENGIE in Italia che certifica la sua responsabilità e il suo *commitment* nell'applicare tale programma in tutta l'azienda.

Sistema di controllo interno

Da diversi anni ENGIE in Italia ha implementato un Sistema di Controllo Interno IN.CO.M.E., al fine di implementare dei framework e delle procedure volte ad identificare, misurare, gestire e monitorare i principali rischi etico-finanziari che possono avere impatto sul valore della Società. I controlli delineati vengono sottoposti regolarmente a verifiche interne o specifici audit volti a valutare il livello di maturità e affidabilità del Sistema. Nel 2020 la Direzione Controllo Interno del Gruppo ha verificato la gestione dei processi Commerciale, Fatturazione, Incasso e Recupero Credito della B2B commodities.

Internal Audit:

L'Internal Auditing è un'attività indipendente ed obiettiva di **"assurance"** e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione ed alla valutazione circa l'adeguatezza ed effettivo funzionamento del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi. Assiste l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance. La Funzione Internal Audit si pone, infatti, come garante verso le istituzioni esterne (azionisti, società di revisione esterna, ecc.) del corretto operare dell'organizzazione sotto il profilo della trasparenza, dell'affidabilità e dell'efficacia, intesa anche come capacità di darsi obiettivi e di saperli conseguire (Governance).

La Funzione Internal Audit di ENGIE in Italia può svolgere due tipologie di attività:

- servizi di *assurance* (*operational*, *compliance* e *financial audit*), finalizzati all'espressione di un giudizio indipendente in merito ad un processo, sistema o altro;
- servizi di consulenza, volti a fornire supporto ed assistenza su specifiche richieste del committente interno.

Il Consiglio di Amministrazione delle società ENGIE Italia S.p.A. ed ENGIE Servizi S.p.A. approvano il Piano triennale di Audit *risk based* nel quale sono riportati gli interventi che la Funzione Internal Audit intende realizzare nel corso del successivo triennio sulle varie aree aziendali (business e staff), considerando in particolare:

- le risultanze delle attività di *Risk Assessment Enterprise Risk Management*, 231 e INCOME;
- gli Input di intervento da parte del C. d. A.;
- le richieste provenienti dagli Organismi di Vigilanza delle società ENGIE in Italia della BU NECST.

Una volta completati gli interventi di verifica, è compito dell'Internal Audit stabilire e mantenere un sistema di monitoraggio delle azioni intraprese a seguito dei risultati segnalati al Management. Pertanto, l'Internal Audit monitora l'implementazione da parte del Management, degli *action plan* stabiliti e condivisi in sede di emissione del Report, sollecitandolo al rispetto di quanto concordato, nel caso in cui le azioni correttive non siano state implementate alla scadenza predeterminata. Infine, la Direzione Internal Audit di Gruppo ogni anno, sulla base di un proprio piano di audit, effettua delle verifiche su vari processi aziendali, al termine delle quali monitora l'implementazione da parte del Management degli eventuali *action plan* stabiliti e condivisi.

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001

In ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 231/2001, la quasi totalità delle società controllate dal Gruppo ENGIE in Italia hanno adottato, oltre ad un Codice Etico, anche un "Modello di Organizzazione Gestione e Controllo" ed hanno istituito un Organismo di Vigilanza, allo scopo di prevenire i reati che possano comportare una responsabilità amministrativa delle società stesse.

Tale Decreto, infatti, prevede che, in caso di reati commessi a favore di una società, la responsabilità della stessa possa essere ridotta e, in alcuni casi esclusa, qualora dimostri:

- di aver adottato un Codice Etico che contiene l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità della società nei confronti degli stakeholders (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.);
- di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del reato, un Modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire il reato commesso;
- di aver istituito un Organismo di Vigilanza, interno alla società e dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, che vigili sul funzionamento e l'osservanza del Modello e ne curi l'aggiornamento.

I Consigli di Amministrazione del 6 novembre 2019 di ENGIE Servizi e di ENGIE Italia hanno approvato l'aggiornamento dei rispettivi Modelli Organizzativi 231 in considerazione:

- delle variazioni organizzative intervenute,
- degli aggiornamenti di legge nel frattempo entrati in vigore.



Nella stessa occasione hanno confermato quale Codice Etico, la Carta Etica e la Guida pratica al comportamento etico del Gruppo ENGIE.

Parimenti, ENGIE ha provveduto nel corso del 2019 alla revisione ed aggiornamento dei Modelli Organizzativi della maggioranza delle Società controllate che ne avevano uno. È attualmente in corso un nuovo aggiornamento dei Modelli Organizzativi esistenti finalizzato a recepire i cambiamenti legislativi ed organizzativi intervenuti dopo l'ultimo aggiornamento, sia per ENGIE Servizi ed ENGIE Italia sia per le loro società controllate.

La gestione dei rischi

Il Gruppo ENGIE applica il modello di gestione dei rischi **"Enterprise Risk Management"** (ERM), metodologia consolidata a livello di Gruppo. Mediante un'autovalutazione, il management di ENGIE individua i rischi riconducibili al proprio ambito di competenza, ne valuta gli effetti sugli obiettivi aziendali e individua le azioni per mitigarli. La significatività dei rischi è determinata sulla base dei parametri di probabilità di accadimento e forza dell'impatto, non solo finanziario, ma anche in termini di reputazione ed impatto etico e sociale. ENGIE in Italia, attraverso il Risk Officer, le linee di business e le funzioni aziendali effettua, anche in favore

delle proprie controllate, l'analisi e la misurazione dell'esposizione ai rischi del mercato, del credito, finanziari ed operativi, in coerenza con le linee guida per la gestione dei rischi approvate e vigenti nell'ambito del Gruppo, monitorando il rispetto di tali linee guida e la loro corretta applicazione all'interno delle società.

Dalle analisi condotte risulta che il Gruppo in Italia, nello svolgimento della sua normale attività, sia esposto a vari rischi, tra i quali si riportano:

- **Rischio di Mercato:** che riguarda il rischio di dover gestire un acceso livello di competizione nei mercati nei quali ENGIE opera con l'eventuale difficoltà ad offrire servizi innovativi che vadano verso una digitalizzazione, ivi incluso il processo di consolidamento che sta riguardando alcuni dei settori. A tal fine ENGIE adotta strategie competitive volte ad un miglioramento costante della propria offerta di servizi, anche attraverso operazioni di investimento;
- **Rischio di Credito:** rappresenta l'esposizione a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte da una controparte. In ENGIE Italia l'attività del Credit Department di Gruppo e dell'Unità Operativa Risk Control è svolta secondo le regole del Risk Policy Manual, tramite un processo interno di valutazione

di affidabilità creditizia e di attribuzione di un rating/scoring interno (relativamente al segmento business). Le attività di presidio, svolte attraverso l'analisi dei flussi di cassa realizzati ed attesi, il monitoraggio dell'andamento del mercato e l'attività di credit management, sono svolte al fine di prevenire criticità e di proteggere il credito tramite appositi provvedimenti di copertura, come garanzie societarie o bancarie. In ENGIE Servizi, invece, il rischio di credito è monitorato sia dalla funzione operativa che dalla funzione amministrativa sulla base di procedure che definiscono le metodologie per la quantificazione e il controllo della rischiosità del cliente. Allo stato attuale, non vi sono concentrazioni significative del rischio di credito per area geografica o per cliente, in quanto la società opera su mercati geografici diversificati e con diverse linee di business;

- **Rischio Etico:** consiste nei rischi che possono derivare da condotte, non etiche e non conformi alle normative di compliance, poste in essere da dipendenti dell'azienda o da propri fornitori e/o subappaltatori. A tal fine ENGIE segue una politica di "tolleranza zero" nei confronti di condotte non etiche ed implementa l'Ethics & Compliance Program del Gruppo ENGIE, oltre che le previsioni del Decreto Legislativo 231/2001;
- **Rischio IT:** ossia il rischio di un'eventuale indisponibilità dei sistemi IT con il conseguente piano di azione - "disaster recovery plan";
- **Rischio Regolatorio:** consiste nella variazione delle norme di carattere locale, nazionale ed internazionale che possono impattare sul business in cui opera la società. ENGIE Italia, attraverso l'Unità Affari Regolamentari e Istituzionali, assicura il monitoraggio dell'evoluzione normativa, sia nella fase di supporto sia nella coerente applicazione delle disposizioni normative all'interno dei processi aziendali, al fine di controllare il rischio di incongruenza tra quanto normativamente disposto e gli interessi del Gruppo e della società;
- **Rischio Effetti Climatici:** da quest'anno è stata introdotta una specifica valutazione dei rischi che possono derivare dalla maggiore intensità e frequenza di eventi climatici estremi o cambiamenti a lungo termine legati al clima, quali ad esempio temperature più elevate, carenza cronica di acqua, innalzamento del livello del mare. ENGIE, per limitare tali rischi, ha posto in essere una serie di azioni di mitigazione, quali tra le principali: i) l'adeguamento progressivo delle tariffe, trasferendo il margine sulla componente fissa; ii) l'aumento dell'Average Revenue Per Unit (ARPU) con attività di cross selling su prodotti di servizi e contratti energetici; iii) la diversificazione dei ricavi aggiungendo redditi non legati al gas.

Privacy

Per il Gruppo ENGIE la protezione dei dati personali dei propri clienti, dipendenti e stakeholder è importantissima; il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali costituisce parte integrante del sistema di controllo interno IN.CO.ME. del Gruppo ENGIE. Anche alla luce del Regolamento Europeo 2016/679³⁰ ("Regolamento"), entrato in vigore nel 2018, è stato portato avanti un programma, iniziato nel 2018, di verifica e di adeguamento che ha coinvolto tutte le aree di business e le funzioni aziendali di ENGIE Servizi e di ENGIE Italia ed ha riguardato la revisione, l'aggiornamento, o la predisposizione *ex novo*, di strumenti contrattuali, informative sul trattamento dei dati, nuovi processi e procedure, misure di sicurezza organizzative e tecniche, al fine di garantire il pieno rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, e ciò anche da parte dei nostri fornitori e partner commerciali. ENGIE Italia e ENGIE Servizi hanno nominato un Data Protection Officer al quale clienti, dipendenti, fornitori e stakeholder possono rivolgersi per chiedere informazioni sul trattamento dei propri dati personali.

Programma di Compliance Antitrust

ENGIE in Italia ha deciso di implementare un Programma di Compliance Antitrust, secondo le Linee guida della Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) del 25 settembre 2019 ("Linee Guida") e le best practices di settore, al fine di prevenire eventuali future violazioni della normativa antitrust e implementare misure di self-cleaning significative ed efficaci, ai fini della valutazione della integrità morale e della affidabilità professionale di ENGIE in fase di partecipazione alle gare, ai sensi dell'art. 80, comma 7, d.lgs. n. 50/2016 (Codice dei Contratti Pubblici). Nell'ambito del Programma di Compliance Antitrust, in data 10 dicembre 2019 è stato adottato un Codice di Condotta riguardante la partecipazione a procedure ad evidenza pubblica e/o di affidamento di contratti pubblici, mentre in data 17 giugno 2021 ENGIE ha altresì adottato un Codice di Condotta Antitrust "generale", che si propone di illustrare i principi fondamentali del diritto della concorrenza; fornire indicazioni in merito ai comportamenti da adottare nei rapporti con i concorrenti; fornire indicazioni in merito ai comportamenti da adottare nei rapporti con i fornitori, i clienti, i distributori e fornire altre regole di condotta generali. Entrambi i codici sono obbligatori per tutto il personale delle società del Gruppo ENGIE in Italia e hanno l'obiettivo ad agevolare e promuovere il rispetto del diritto della concorrenza da parte di ENGIE Italia S.p.A. e controllate e di ENGIE Servizi S.p.A. e controllate. Infine, con decorrenza dal 1° luglio 2020, è stato nominato il Responsabile del Programma di Compliance Antitrust.

³⁰ Regolamento generale sulla protezione dei dati

Certificazioni

Uno dei principali strumenti di cui ENGIE si avvale per il governo della sostenibilità è il Sistema di Gestione Integrato conforme ai principali standard internazionali, alle Politiche di Gruppo nonché alle normative di legge applicabili. Le tabelle sottostanti mostrano le certificazioni in possesso delle società del Gruppo in Italia.

STANDARD	ENGIE Servizi	ENGIE Italia	ENGIE Reti Calore	Telcha	Conversion & Light
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità					
UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori					
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale					
SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa					
UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di Gestione dell'energia					
UNI CEI 11352: 2014 Energy Service Company (ESCO)					
Registrazione F GAS					
UNI EN 18295-1: 2017 Centri di contatto - Requisiti del servizio					

STANDARD	Longano Eolica	ENGIE Rinnovabili	Renvico	ENGIE Produzione	Voghera Energia
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità					
UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori					
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale					
SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa					
Registrazione EMAS Eco-Management and Audit Scheme					

STANDARD	Winch	ENGIE Program	S.C.T. Group	Autec Service
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità				
UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori				
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale				
Registrazione F GAS				

Il **Sistema di Gestione Integrato** di ENGIE in Italia prevede un modello innovativo di supervisione e controllo articolato in vari livelli. Nel **2020** sono state effettuate le seguenti attività di verifica e monitoraggio:

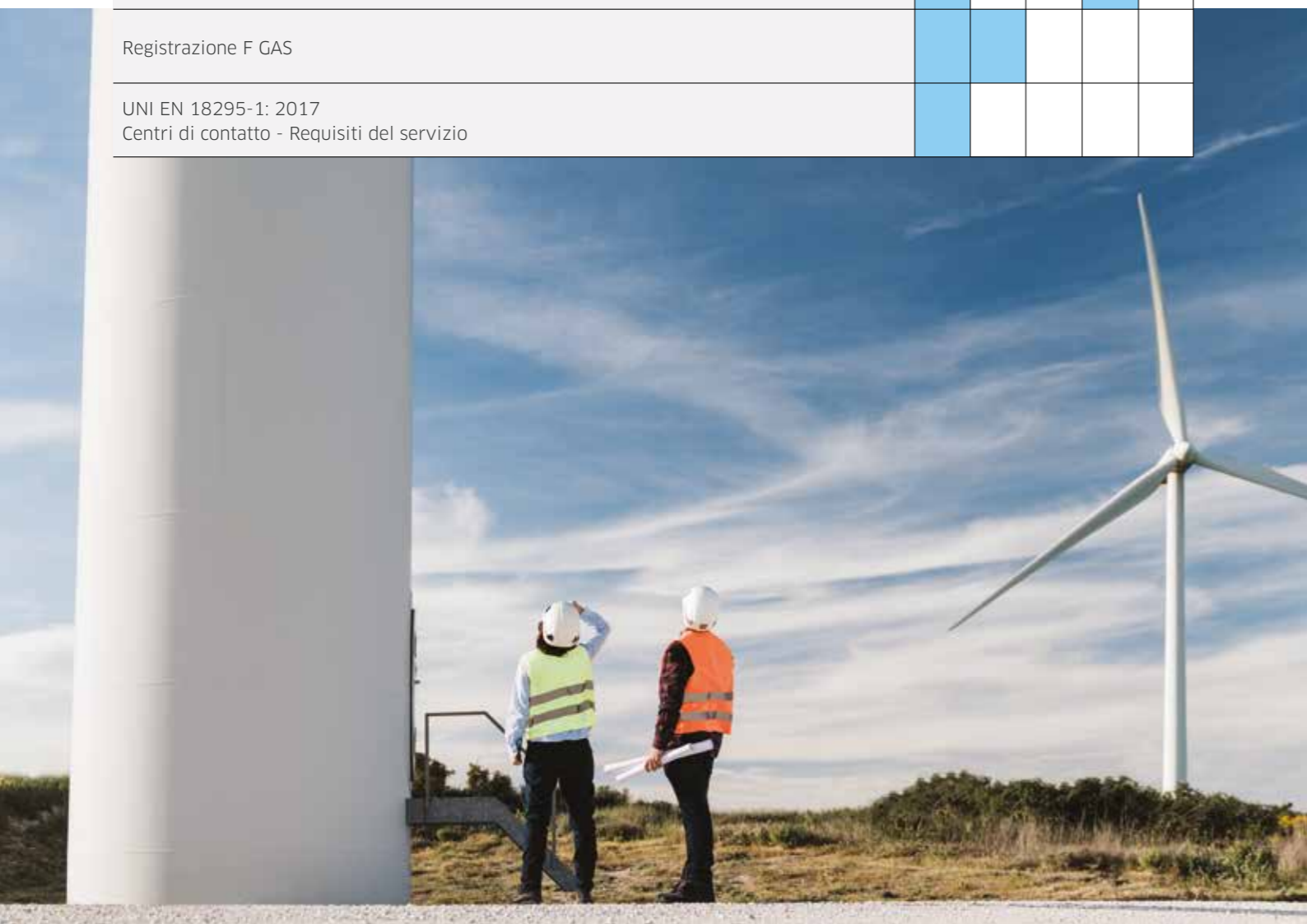
- **34 Verifiche Ispettive Interne**, ossia verifiche di conformità dell'attività di Business al sistema di Gestione Integrato;
- **3.250 Controlli operativi** sulla corretta applicazione delle procedure aziendali di sicurezza da parte dei lavoratori e delle ditte subappaltatrici;
- **539 Verifiche Comportamentali di Sicurezza (VCS)**, ovvero incontri tra il management operativo, responsabili e

addetti sulla corretta applicazione delle regole e procedure di sicurezza sul lavoro;

- **108 giornate di audit di terza parte** a cura di un Ente accreditato indipendente.

Infine, attraverso il sistema di gestione integrato e, in particolare, grazie agli strumenti resi disponibili dall'applicazione della **norma SA8000:2014**, è possibile rilevare eventuali episodi di discriminazione riscontrati all'interno delle aziende del Gruppo.

Nel corso del 2020 non vi sono stati episodi di discriminazione.





P. **72**
| Metodologie
di calcolo applicate

P. **74**
| Il profilo del report



P. **87**
| Glossario

NOTA

METODOLOGICA

Metodologie di calcolo applicate

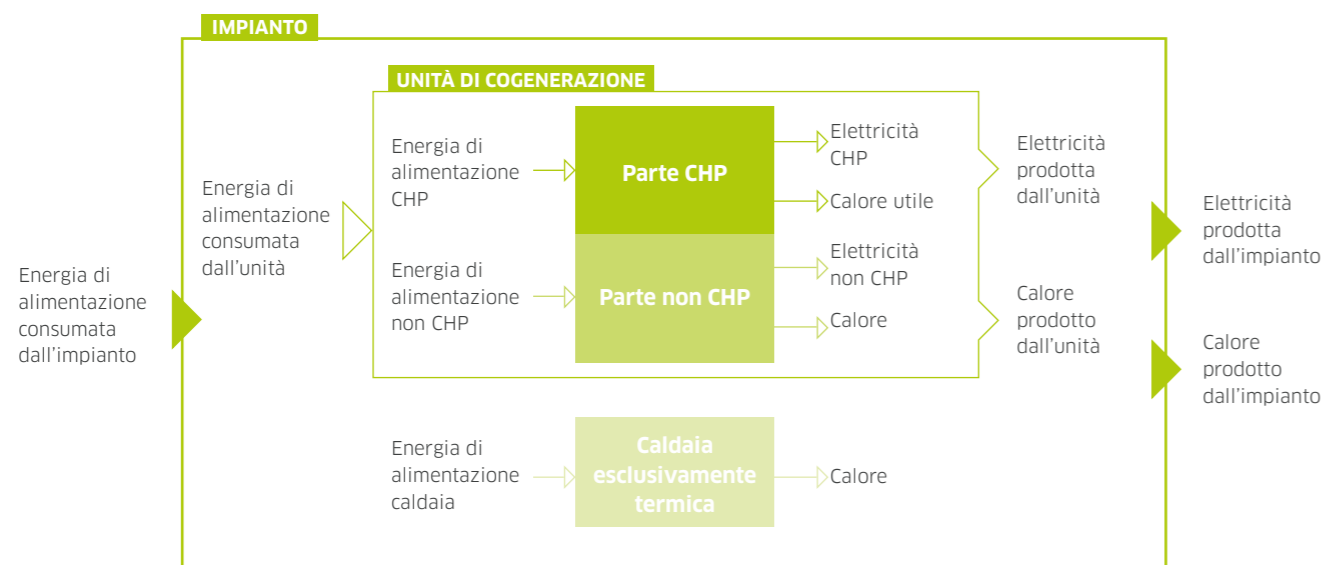
1. Metodologia utilizzata per la valutazione delle emissioni evitate di anidride carbonica attribuibili a tecnologie di Cogenerazione.

fonte: DM 4 agosto 2011

Il principio adottato

Per calcolare il risparmio di energia primaria di una unità

di cogenerazione, occorre anzitutto determinare l'energia elettrica e il calore non prodotti in regime di cogenerazione e distinguerli dalla produzione da cogenerazione. A tal fine si procede in base ai principi illustrati nel seguito, che definiscono i confini del sistema di cogenerazione. Il principio, in sostanza, prevede lo scorporo dell'unità di produzione combinata in due parti: la parte "CHP³¹" e la parte "Non CHP". Solo i flussi energetici della parte CHP sono presi in considerazione per il calcolo dell'energia risparmiata.



2. Metodologia utilizzata per la valutazione delle emissioni evitate di anidride carbonica attribuibili ad una Rete di Teleriscaldamento.

fonte: Annuario 2018 - AIRU "Associazione italiana riscaldamento urbano"

Il principio adottato

Il principio posto a base della metodologia adottata per la valutazione del risparmio di energia primaria fossile e delle emissioni di CO₂ evitate da un sistema di teleriscaldamento è quello del "confronto del sistema di teleriscaldamento con il Sistema Energetico convenzionale Sostituito (SES)".

Il sistema energetico sostituito comprende a sua volta:

- il sistema termico sostituito (TS);
- il sistema elettrico sostituito (ES);
- il sistema frigorifero sostituito (FS).

Il sistema termico sostituito

Una rete di teleriscaldamento, erogando calore a un dato comparto urbano, sostituisce in tale comparto l'uso (totale o parziale) delle caldaie poste negli edifici (caldaie "convenzionali") che avrebbero prodotto la medesima quantità di calore tramite l'utilizzo di combustibili fossili, quali: gas, gasolio, olio combustibile fluido, GPL (Gas di Petrolio Liquefatto).

Il sistema elettrico sostituito

Una rete di teleriscaldamento, quando è alimentata anche da impianti di produzione combinata elettricità-calore (i cosiddetti impianti di cogenerazione), comporta l'immissione di una certa quantità di energia elettrica nella rete nazionale. Un siffatto sistema di teleriscaldamento sostituisce il Sistema Elettrico Nazionale (SEN) nella produzione di un eguale quantitativo di energia elettrica. Per il calcolo dell'energia elettrica cogenerata dalle centrali che alimentano le reti di teleriscaldamento viene adottato il principio stabilito dal DM 4 agosto 2011 (vedi metodologia 1).

In particolare, il rendimento del Sistema Elettrico Sostituito è assunto pari al "rendimento medio convenzionale del parco di produzione elettrica nazionale - pari a 0,46 - da correggere con le perdite di rete evitate", queste ultime riportate nell'allegato VII al DM 4 agosto 2011.

Come fattore di emissione è stato considerato solo quello relativo al sistema termoelettrico nazionale pari a 202,4 g CO₂ per ogni kWh netto immesso nella rete nazionale

Il sistema frigorifero sostituito

Una rete di teleriscaldamento può alimentare gruppi frigoriferi ad assorbimento (GFA) localizzati presso edifici che necessitano di energia frigorifera per raffreddamento estivo. Non approfondiremo questo aspetto in quanto, ad oggi, non rientra fra le tipologie d'impianti ENGIE.



3. Metodologia utilizzata per il calcolo della CO₂ evitata grazie alla produzione d'energia da fonti rinnovabili Parchi Solari - Parchi Eolici - Teleriscaldamento a Biomassa

Per il calcolo delle emissioni di CO₂ evitate grazie alla produzione d'energia da fonti rinnovabili (Solare, Eolico

e Biomasse) è stato utilizzato il fattore di emissione del mix elettrico italiano alla distribuzione escluse le fonti rinnovabili indicato dal Ministero dell'Ambiente. Questo fattore indica la quantità di anidride carbonica che sarebbe stata emessa per produrre 1 kWh, sotto forma di combustibili fossili.

Fattore di emissioni della produzione elettrica nazionale sotto forma di combustibili fossili

	2020	2019	2018
Tonnellate CO ₂ /MWh	0,454	0,462	0,495

4. Metodologia utilizzata per il calcolo della CO₂ risparmiata grazie alle azioni di efficientamento

Nell'ambito della Pubblica Amministrazione e BtoC (Condomini), con i cosiddetti contratti "Servizio Energia", il risparmio è ottenuto con le attività di ottimizzazione della conduzione quotidiana degli impianti civili e/o dal loro miglioramento tecnologico. Per queste attività la CO₂ risparmiata è calcolata sulla base del confronto del consumo energetico (elettricità o altra fonte energetica come gas metano, gasolio, biomasse, etc.) di ogni impianto nell'anno corrente con quello dell'anno precedente, dopo che questo è stato normalizzato sulla base

dei fattori esterni indipendenti (clima, dimensione degli edifici serviti, ...). Nel caso in cui sia stato svolto un intervento di miglioramento tecnologico (es. Illuminazione Pubblica, piuttosto che efficientamento di centrali di produzione calore), il calcolo del risparmio di CO₂ viene fatto confrontando le prestazioni attuali dell'impianto con quelle che aveva prima dell'intervento (a parità di servizio reso) anche se l'intervento di efficientamento è stato effettuato più di un anno addietro. Il risparmio così ottenuto è moltiplicato per il fattore di emissione della CO₂ specifico del combustibile utilizzato.

Fattore di emissione TC02/MWh per tipologia di combustibile

	2020	2019	2018
Gas	0,20243	0,20143	0,20136
Gasolio	0,26488	0,26488	0,26488
Olio	0,27597	0,27598	0,27588
GPL	0,16611	0,16611	0,16611
Elettricità	0,2763	0,2763	0,2814

³¹ CHP: Combined Heat and Power.

Il profilo del report

I dati presentati si riferiscono alle prestazioni annuali di **ENGIE Servizi S.p.A.** (con sede legale a Roma in Viale Giorgio Ribotta n. 31 - 00144) e sue controllate e **ENGIE Italia S.p.A.** (con sede legale a Milano, Via Chiese n.72 - 20126) e sue controllate, aggiornate al 31/12/2020. Il precedente report era stato pubblicato nel 2020 seguendo una cadenza annuale. Nel perimetro di rendicontazione rientrano le seguenti società distribuite per Area di Business:

	PA&BtoT	DH&P	RE&S	BtoB	BtoC	GEM	GEN
ENGIE Servizi S.p.A.							
Conversion&Lighting S.p.A.							
Servizi Luce S.c.a.r.l.							
PUBLILUCE S.c.a.r.l.							
Nuova Cofacons S.c.a.r.l.							
Polo Sanitario Sardegna Centrale S.p.A.							
Polo Sanitario S. Centrale S.d.P S.p.A.							
CO&MA S.c.a.r.l.							
Fabbrica Energia S.r.l.							
ENGIE Reti Calore S.r.l.							
S.M.E.C. S.r.l.							
Telcha S.r.l.							
EGE.YO S.r.l.							
ENGIE Program S.r.l.							
Winch S.r.l.							
Autec Services S.r.l.							
S. C. T. Group S.r.l.							
Buccinasco Piscine S.c.a.r.l.							
ENGIE Italia S.p.A.							
ENGIE Produzione S.p.A.							
Voghera Energia S.p.A.							
ENGIE Rinnovabili S.p.A.							
ENGIE Rinnovabili Sardegna S.r.l.							
ENGIE Sole S.r.l.							
SUBER S.r.l.							
Longano Eolica S.p.A.							
Fotovoltaico Sant'Anna S.r.l.							
ROYA ENERGIES S.r.l. + tutte le controllate							

- Public Amministr. & Business to Territories (PA&BtoT)
- District Heating & Power (DH&P)
- Renewable Energies & Storage (RE&S)
- Business to Business (BtoB)
- Business to Consumers (BtoC)
- Global Energy Management (GEM)
- Generation (GEN)

Nel documento, quando si fa riferimento a "ENGIE in Italia" ci si riferisce alle prestazioni di ENGIE Italia S.p.A. ed ENGIE Servizi S.p.A. e delle loro controllate.

Il Report di Sostenibilità di ENGIE in Italia è stato predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" del Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione "in accordance - core".



Principi per la definizione dei contenuti del report

Inclusione degli stakeholder
come di seguito identificati.

Contesto di sostenibilità:
le performance di ENGIE in Italia sono inserite nel più ampio contesto di performance del Gruppo e tenendo conto delle più rilevanti informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati.

Materialità:
i temi da rendicontare sono stati individuati tenendo conto della rilevanza di ciascun tema per gli stakeholder interni, considerando l'analisi di contesto e la complessiva strategia aziendale, e per gli stakeholder esterni, considerando le informazioni di ritorno ottenute attraverso i diversi canali di engagement attivati a vari livelli, istituzionali e operativi, nonché le tematiche di interesse per lo specifico ambito di attività che ricorrono più frequentemente in dibattiti pubblici e studi di settore.

Completezza:
i temi materiali che guidano i contenuti di questo Report rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di ENGIE in Italia, consentendo una valutazione completa delle performance dell'azienda nel periodo di rendicontazione senza omissioni di informazioni rilevanti per gli stakeholder.



Principi per la definizione della qualità del report

Accuratezza:
il livello di dettaglio dei contenuti riportati, seppure nel rispetto di una logica di sintesi, risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di ENGIE in Italia nel periodo di rendicontazione.

Equilibrio:
nella rendicontazione delle performance aziendali si è adottato un principio di equilibrio senza privilegiare volutamente informazioni positive fornendo, ove possibile, dati quantitativi in grado di fornire al lettore elementi sufficienti per una valutazione autonoma della performance.

Chiarezza:
nel Report è stato privilegiato un linguaggio chiaro reso più accessibile mediante l'utilizzo di grafici, tabelle e un glossario.

Comparabilità:
ove disponibili i dati e gli indicatori sono riportati per il triennio 2018-2020 in modo da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di ENGIE in Italia nel tempo.

Affidabilità:
i dati riportati nel documento sono stati raccolti ed elaborati centralmente e validati dai responsabili di ogni funzione.

Tempestività:
Eventi successivi al 31 dicembre 2020 ritenuti significativi per la valutazione delle performance di ENGIE in Italia sono richiamati in apposite note.

Non è prevista verifica da parte di Enti esterni del presente Report. Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sui contenuti del presente documento è possibile contattare la

Funzione HSE Certification & Processes: SA8000-ita@engie.com. La versione elettronica del documento è disponibile all'indirizzo: <https://www.engie.it/newsroom/pubblicazioni/>



Gli stakeholder

I portatori di interesse di ENGIE in Italia si possono ricondurre alle seguenti categorie:



In Italia, l'identificazione delle categorie di stakeholder rilevanti per ENGIE avviene attraverso un processo di analisi e valutazione strutturato.

Le parti interessate rilevanti rispetto alla realtà operativa dell'Organizzazione sono tali in relazione a:

- la loro influenza in funzione delle strategie, degli scopi e delle priorità dell'organizzazione;
- gli impatti delle attività, dei prodotti e dei servizi dell'organizzazione su dette parti interessate.

ENGIE in Italia intrattiene regolari rapporti con gli stakeholder per confrontarsi sui temi più rilevanti per l'azienda e per i suoi interlocutori. A questo scopo ricorre di volta in volta a **strumenti e modalità di coinvolgimento diverse** che variano a seconda del tipo di stakeholder, approfondite nelle pagine precedenti. Grazie a queste interazioni, ENGIE in Italia ha modo di **conoscere le aspettative nei riguardi della sua Organizzazione** e di portarle all'attenzione del vertice aziendale.

L'analisi di materialità

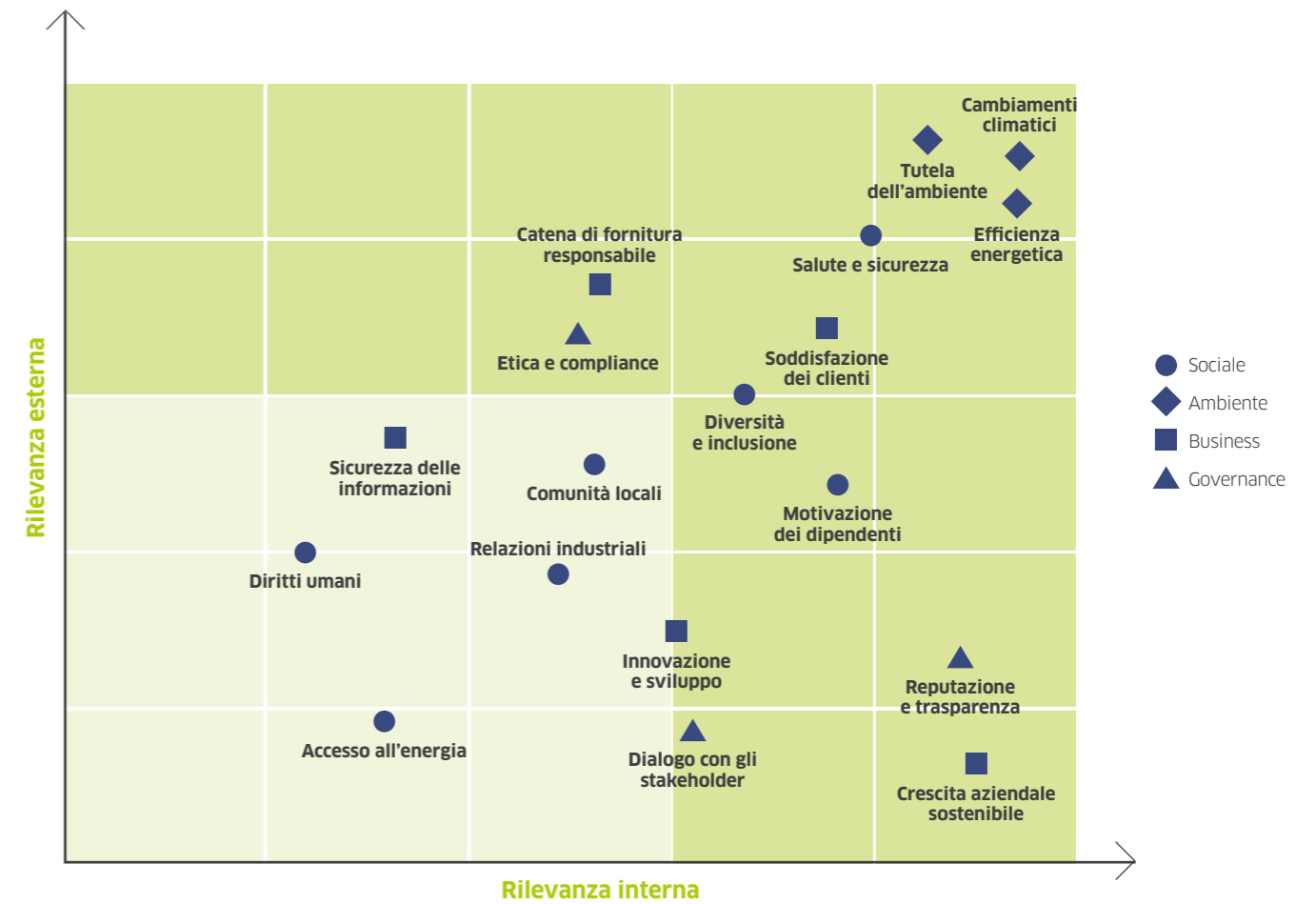
Il processo di definizione degli argomenti materiali adottato ha previsto l'analisi di documenti interni ed esterni, in grado di far emergere gli argomenti più rilevanti relativi al valore condiviso e alla sostenibilità, sui quali focalizzare la rendicontazione. Per il 2020 viene confermata l'analisi di materialità del 2019.

I temi più rilevanti sono stati identificati per mezzo di interviste, analisi di contesto e analisi documentali, **tenendo conto del punto di vista degli stakeholder e degli obiettivi di ENGIE in Italia.**

Le informazioni raccolte hanno permesso di attribuire un punteggio (su una scala da 1 - rilevanza bassa a 5 - rilevanza alta) ai vari temi investigati e raggruppati per 4 aree tematiche (ambiente, sociale, business e governance), stabilendo così una mappatura della rilevanza complessiva dei temi.

Sono stati considerati materiali i temi che hanno evidenziato una rilevanza interna o esterna superiore a 3.

Matrice di Materialità ENGIE in Italia 2020



Sui temi materiali si sono concentrati i contenuti del presente Report.

Aree tematiche	Temî Materiali	Descrizione tema materiale	Perimetro del tema materiale	Categorie di Stakeholder interessati	GRI Standard
Ambiente	Cambiamenti Climatici	ENGIE aspira ad essere leader della transizione verso un'economia carbon neutral attraverso lo sviluppo delle energie rinnovabili e l'utilizzo responsabile delle risorse, ottimizzando i consumi energetici e perseguendo l'efficienza energetica, per sè stessa e per i propri clienti, per ridurre gli impatti sull'ambiente e sul clima	ENGIE nel perseguimento della propria strategia opera all'interno del perimetro aziendale e sul mercato, facendosi promotore, anche all'esterno, della diffusione di una cultura della sostenibilità e della tutela ambientale	Aziendale; Produttivo e di Mercato; Scientifico e tecnologico; Territoriale; Sociale	GRI 305: Emissioni
	Efficienza Energetica	Rispetto delle norme di tutela ambientale e approccio al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali		Aziendale; Produttivo e di Mercato; Scientifico e tecnologico; Sociale	GRI 302: Energia
	Tutela Ambientale		Territoriale; Sociale	GRI 303: Acqua e scarichi idrici GRI 306: Rifiuti GRI 307: Compliance Ambientale	
Sociale	Salute e Sicurezza	ENGIE pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la tutela della salute e la sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone	Performance aziendali in materia di infortuni	Aziendale	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
	Diversità e inclusione	ENGIE si impegna a garantire di non attuare politiche discriminatorie e di garantire pari opportunità nell'ambito della propria sfera di influenza	Progetti aziendali per la promozione dell'inclusione e della diversità e sostenere le pari opportunità	Aziendale	GRI 401: Occupazione GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione
	Motivazione dei dipendenti	Le persone sono sempre al centro delle attività e della strategia di ENGIE. Pertanto ENGIE si impegna costantemente per assicurare: <ul style="list-style-type: none"> la promozione, il coinvolgimento, lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale la consultazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute il rispetto dei valori culturali, umani e religiosi; la formazione e la sensibilizzazione del proprio management e di tutto il personale sulle tematiche etiche, ambientali, di controllo interno, di gestione rischi di sicurezza e di qualità; 	Progetti aziendali per il coinvolgimento e lo sviluppo professionale dei propri dipendenti	Aziendale	GRI 401: Occupazione GRI 404: Formazione e istruzione

Aree tematiche	Temî Materiali	Descrizione tema materiale	Perimetro del tema materiale	Categorie di Stakeholder interessati	GRI Standard
Business	Soddisfazione dei clienti	Garantire servizi con elevate prestazioni ai propri clienti offrendo soluzioni innovative a basse emissioni di carbonio per supportare i clienti nel raggiungimento dei loro obiettivi di transizione energetica	L'attenzione di ENGIE è rivolta ai clienti di tutte le aree di Business	Aziendale; Produttivo e di Mercato;	GRI 418: Privacy dei clienti
	Catena di fornitura responsabile	Il controllo e l'analisi sui propri fornitori permette a ENGIE di muoversi con sicurezza nella proposta al cliente, sapendo di poter far conto su aziende di piccole, medie o grandi dimensioni, che condividono con ENGIE valori e approcci operativi	Gli ambiti di attenzione monitorati con riferimento ai fornitori riguardano la qualità del servizio, la sicurezza per i lavoratori, il comportamento etico nelle relazioni e l'attenzione all'ambiente. La rilevanza di ciascuno di questi ambiti varia in ragione del tipo di fornitura	Aziendale; Produttivo e di Mercato	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori
	Crescita aziendale sostenibile	Generare valore per gli stakeholder integrando i principi della sostenibilità nelle proprie strategie di crescita	L'impatto aziendale riguarda prioritariamente il Gruppo ENGIE e i suoi dipendenti, ma si riflette in modo diretto e/o indiretto su gran parte degli stakeholder di riferimento	Aziendale; Produttivo e di Mercato; Scientifico e tecnologico; Finanziario e Assicurativo; Territoriale	GRI 201: Performance economiche GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 207: Tasse
Governance	Etica e Compliance	Svolgere il proprio business con integrità, trasparenza e legalità, promuovendo un comportamento eticamente corretto e nel rispetto della legislazione vigente.	ENGIE considera l'integrità, l'etica professionale e la trasparenza nelle relazioni con gli stakeholder principi imprescindibili della condotta aziendale. Con questa tematica, ci si riferisce pertanto all'insieme dei presidi interni volti a garantire la corretta gestione di tutte le attività aziendali.	Tutte le categorie	GRI 205: Anticorruzione GRI 206: Comportamento Anti Concorrenziale GRI 307: Compliance Ambientale
	Reputazione e Trasparenza	Rafforzare sempre più la relazione di fiducia con tutti gli stakeholder di riferimento garantendo la trasparenza nelle relazioni, proponendosi come soggetto affidabile e consolidando la propria partnership con il territorio e le comunità in cui opera e con cui si relaziona	Il perimetro di riferimento abbraccia sia la vita aziendale sia il modo in cui ENGIE gestisce le proprie relazioni con gli interlocutori esterni, anche attraverso la realizzazione e il sostegno a progetti attraverso i quali ENGIE intende incidere positivamente sul tessuto sociale in tutti i territori in cui opera.	Tutte le categorie	GRI 417: Marketing ed etichettatura GRI 419: Compliance socioeconomica

Il contributo di ENGIE agli SDGs

Lo sviluppo sostenibile, così come concepito dall'Organizzazione delle Nazioni Unite, intende soddisfare le necessità delle generazioni presenti senza compromettere le capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni. Nel settembre 2015 i governi dei Paesi membri

dell'ONU hanno sottoscritto l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità che ingloba 17 Obiettivi³² per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs). Nel portare avanti il proprio business ENGIE, nei fatti risponde alla call to action delle Nazioni Unite focalizzandosi su alcuni dei 17 SDGs.

TARGET SDGS	PRINCIPALI INIZIATIVE ENGIE PER GLI SDGS ³³
<p>1.4 Pari accesso ai servizi di base e alle nuove tecnologie da parte di tutti, in particolare poveri e soggetti vulnerabili</p> <p>1.5 Rafforzamento della resilienza dei poveri e dei soggetti vulnerabili rispetto a shock e disastri economici, sociali e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> Energia e assistenza tecnica gratuita alle strutture sanitarie gestite da ENGIE Natale in casa ENGIE Proroga dei termini di pagamento Potenziamento dei canali di interazione e supporto digitale
<p>3.9 Riduzione del n. di decessi e malattie dovuti a sostanze chimiche pericolose e all'inquinamento e alla contaminazione dell'aria, dell'acqua e del suolo.</p> <p>6.3 Migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando lo scarico e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzando la percentuale di acque reflue non trattate e aumentando il riciclaggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certificazioni UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori Certificazioni UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale Registrazione EMAS - Eco-Management and Audit Scheme Certificazioni UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di Gestione dell'energia Recupero di parte delle acque di scarico del polo produttivo di Settimo Torinese nella rete di teleriscaldamento ENGIE
<p>4.4 Sviluppo di competenze tecniche e professionali</p> <p>4.7 Educazione allo sviluppo sostenibile e agli stili di vita sostenibili</p>	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative di "Awareness" in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO₂, di "Education" rivolte ai propri target e di "Edutainment" rivolte a studenti Formazione erogata al personale ENGIE
<p>5.1 Porre fine a tutte le forme di discriminazione contro le donne</p> <p>5.2 Eliminare tutte le forme di violenza contro le donne nella sfera pubblica e privata</p>	<ul style="list-style-type: none"> Campagna ENGIE #Insostenibile, contro la violenza di genere Rappresentanza femminile in azienda (25% dell'organico aziendale; 50% dei membri del Comitato Esecutivo COMEX)
<p>7.1 Garantire l'accesso universale a servizi energetici convenienti, affidabili e moderni</p> <p>7.2 Aumentare la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale</p> <p>7.3 Raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica</p> <p>13.2 Integrale le misure sul cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazioni</p> <p>13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento, riduzione dell'impatto e allerta precoce</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certificazioni UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di Gestione dell'energia Certificazioni UNI CEI 11352: 2014 Energy Service Company (ESCO) Progetto "Efesto smart steel factories for cities" Parchi agro-fotovoltaici Progetto "Fast Reserve" Soluzione smart LIVIN' Servizi innovativi (Clara Domus, Charging as a Service, Manutenzione Predittiva, Domus Check, Microgenerazione, Roadmap per la Decarbonizzazione, Convivium, Fotovoltaico Large Scale) Investimenti su fotovoltaico (parcheggio Drosso di Milano), cogenerazione (Alcantara e Settimo Torinese) e teleriscaldamento (Settimo Torinese) Iniziative di "Awareness" in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO₂, di "Education" rivolte ai propri target e di "Edutainment" rivolte a studenti Enterprise Risk Management - Rischio Climatico
<p>8.1 Sostenere la crescita economica pro capite</p> <p>8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione</p> <p>8.4 Migliorare l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nella produzione</p> <p>8.6 Ridurre la % di giovani che non hanno un impiego</p> <p>8.8 Proteggere i diritti dei lavoratori e promuovere ambienti di lavoro sicuri e protetti</p>	<ul style="list-style-type: none"> Valore economico generato e distribuito Investimenti Nuove assunzioni anno 2020 Certificazioni secondo lo standard SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa Certificazioni UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori
<p>9.4 Aggiornare le infrastrutture e ristrutturare le industrie per renderle sostenibili</p> <p>11.3 Migliorare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile</p> <p>11.4 Rafforzare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale</p> <p>11.6 Ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città</p>	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti su fotovoltaico (parcheggio Drosso di Milano), cogenerazione (Alcantara e Settimo Torinese) e teleriscaldamento (Settimo Torinese) Soluzione smart LIVIN' Progetto "Efesto smart steel factories for cities"
<p>12.2 Gestione sostenibile e uso efficiente delle risorse naturali</p> <p>12.4 Ottenere una gestione ecologicamente corretta delle sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante tutto il loro ciclo di vita e ridurre il loro rilascio nell'aria, nell'acqua e nel suolo al fine di minimizzare i loro impatti negativi sulla salute umana e sull'ambiente</p> <p>12.5 Ridurre la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p> <p>12.8 Garantire consapevolezza in materia di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certificazioni UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale Registrazione EMAS - Eco-Management and Audit Scheme Recupero di parte delle acque di scarico del polo produttivo di Settimo Torinese nella rete di teleriscaldamento ENGIE Investimenti su fotovoltaico (parcheggio Drosso di Milano), cogenerazione (Alcantara e Settimo Torinese) e teleriscaldamento (Settimo Torinese) Iniziative di "Awareness" in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO₂, di "Education" rivolte ai propri target e di "Edutainment" rivolte a studenti
<p>16.5 Ridurre la corruzione e le tangenti in tutte le loro forme</p> <p>16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p> <p>16.10 Tutelare le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e gli accordi internazionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ethics & Compliance Program Ethic check Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 Enterprise Risk Management - Rischio Etico Certificazioni secondo lo standard SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa

Tabella di correlazione GRI

GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Struttura organizzativa
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> Il Gruppo ENGIE nel Mondo Il Gruppo ENGIE in Italia Struttura societaria Struttura organizzativa Sviluppo e innovazione
102-3	Luogo della sede principale	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Struttura organizzativa
102-4	Luogo delle attività	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Struttura organizzativa I nostri impianti
102-5	Proprietà e forma giuridica	<ul style="list-style-type: none"> Il Gruppo ENGIE nel Mondo Il Gruppo ENGIE in Italia Struttura societaria Struttura organizzativa La Governance e gli Organismi di controllo
102-6	Mercati serviti	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Struttura organizzativa L'attenzione ai clienti Sviluppo e innovazione
102-7	Dimensione dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> I numeri chiave del 2020 I nostri impianti I nostri clienti Awareness, education, edutainment L'organico aziendale La performance economica e finanziaria L'attenzione ai clienti
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> L'organico aziendale
102-9	Catena di fornitura	<ul style="list-style-type: none"> I nostri Fornitori e il processo di acquisto
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Struttura organizzativa I nostri impianti I nostri clienti I nostri Fornitori e il processo di acquisto Il profilo del report
102-11	Principio di precauzione	<ul style="list-style-type: none"> Etica e Compliance
102-12	Iniziative esterne	<ul style="list-style-type: none"> Certificazioni
102-13	Adesione ad associazioni	<ul style="list-style-type: none"> La partecipazione alle associazioni di categoria
Strategia e Analisi		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	<ul style="list-style-type: none"> Lettera dell'Amministratore Delegato
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	<ul style="list-style-type: none"> Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi

³² <https://www.unric.org/it/agenda-2030>

³³ Per i dettagli si rimanda a quanto riportato nel testo del documento

	GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	Etica e Integrità		
	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	• Etica e Compliance
	102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	• I nostri Fornitori e il processo di acquisto • Etica e Compliance • Certificazioni
	Governance		
	102-18	Struttura della Governance	• La Governance e gli Organismi di controllo
	102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	• L'attenzione ai clienti • Il profilo del report
	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	• La Governance e gli Organismi di controllo
	102-23	Presidente del massimo organo di governo	• La Governance e gli Organismi di controllo
	102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	• Etica e Compliance • Certificazioni
	102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	• Etica e Compliance • Certificazioni
	102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	• Etica e Compliance • Certificazioni
	102-33	Comunicazione delle criticità	• Etica e Compliance
	Coinvolgimento degli stakeholder		
	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	• Il profilo del report
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	• L'organico aziendale
	102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	• Il profilo del report
	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	• L'attenzione ai clienti • Il profilo del report
	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	• Il profilo del report
	Pratiche di reporting		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	• Struttura societaria • La performance economica e finanziaria • Il profilo del report	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	• Il profilo del report	
102-47	Elenco dei temi materiali	• Il profilo del report	
102-48	Revisione delle informazioni	• Etica e Compliance • Il profilo del report	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	• Il profilo del report	
102-50	Periodo di rendicontazione	• Il profilo del report	
102-51	Data del report più recente	• Il profilo del report	
102-52	Periodicità della rendicontazione	• Il profilo del report	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	• Il profilo del report	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	• Il profilo del report	
102-55	Indice dei contenuti GRI	• Il profilo del report	
102-56	Assurance esterna	• Il profilo del report	

	GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	• Il profilo del report
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	• Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi • La sostenibilità ambientale • L'attenzione alle persone • La performance economica e finanziaria • Etica e Compliance • Certificazioni
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• La sostenibilità ambientale • L'attenzione alle persone • La performance economica e finanziaria • Etica e Compliance • Certificazioni
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016	TEMI MATERIALI		
	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	• La performance economica e finanziaria
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	• Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi • Etica e Compliance • Sviluppo e innovazione
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	• La performance economica e finanziaria
	203-2	Impatti economici indiretti significativi	• La performance economica e finanziaria • Sviluppo e innovazione
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016	205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	• Etica e Compliance
	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non sono stati registrati casi di corruzione
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTI CONCORRENZIALE 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Non sono stati registrati casi di comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
GRI 302: ENERGIA 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	• La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • La nostra azienda
	302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	• La sostenibilità ambientale • I nostri clienti
	302-3	Intensità energetica	• I nostri impianti • I nostri clienti
	302-4	Riduzione del consumo di energia	• La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • La nostra azienda
	302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	• La sostenibilità ambientale • I nostri clienti

	GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	• I nostri impianti
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	• I nostri impianti
	303-3	Prelievo idrico	• I nostri impianti
	303-4	Scarico di acqua	• I nostri impianti
	303-5	Consumo di acqua	• I nostri impianti
GRI 305: EMISSIONI 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	• La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti • La nostra azienda
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	• La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti • La nostra azienda
	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	• La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti
	305-4	Intensità delle emissioni di GHG	• La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	• La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti • Metodologie di calcolo applicate
	305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	• I nostri impianti • I nostri clienti
GRI 306: RIFIUTI 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	• I nostri impianti • I nostri clienti
	306-2	Gestione degli impatti significativi relativi ai rifiuti	• I nostri impianti • I nostri clienti
	306-3	Rifiuti prodotti	• I nostri impianti • I nostri clienti
	306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	• I nostri impianti • I nostri clienti
	306-5	Rifiuti destinati a smaltimento	• I nostri impianti • I nostri clienti
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016	307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Non sono stati registrati casi di violazioni di leggi o normative in materia ambientale
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	• I nostri Fornitori e il processo di acquisto

	GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016	401-1	Nuove assunzioni e turnover	• L'organico aziendale
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	• La salute e sicurezza sul lavoro • Certificazioni
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	• La salute e sicurezza sul lavoro
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	• La salute e sicurezza sul lavoro
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	• Formazione • La salute e sicurezza sul lavoro
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	• La salute e sicurezza sul lavoro
	403-9	Infortuni sul lavoro	• La salute e sicurezza sul lavoro
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	• Formazione
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	• Formazione • L'attenzione alle persone
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Il processo di PERFORMANCE MANAGEMENT, al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi di performance, coinvolge il 100% della popolazione aziendale.
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	• L'organico aziendale • L'attenzione alle persone
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	• Certificazioni
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	• Awareness, education, edutainment • Le relazioni con la comunità • Sviluppo e innovazione
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	• I nostri Fornitori e il processo di acquisto
GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI 2016	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Non sono stati registrati casi di violazioni di leggi o regolamenti relativi all'attività di marketing e pubblicità

GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
GRI 418: PRIVACY DEL CLIENTE 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non sono stati registrati casi di violazione della privacy dei clienti o di perdita dei dati dei clienti
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Etica e Compliance

Valore generato e distribuito

Le variazioni di alcuni dati già pubblicati nelle edizioni precedenti sono riconducibili essenzialmente a rettifiche di bilancio successive alla chiusura del precedente esercizio. Sono stati rivisti, inoltre, i criteri di riclassificazione dei dati di bilancio per garantire una più puntuale corrispondenza a quanto richiesto dagli Standard GRI tenendo conto anche della specificità della realtà rappresentata. In particolare sono state escluse voci di costo o ricavo inter-company³⁴. Si segnala, infine, che ENGIE Italia S.p.A., società designata quale unica consolidante per l'Italia da parte della società controllante estera ENGIE S.A., in data 10 Dicembre 2020 ha

comunicato, in sede di trasmissione all'Agenzia delle entrate della dichiarazione dei redditi, l'opzione per l'adesione al regime di consolidato fiscale congiuntamente a tutte le altre società rientranti nel perimetro di consolidamento nella cosiddetta formula "orizzontale"³⁵ ai fini dell'IRES, a seguito dell'entrata in vigore del disposto normativo dettato dal D. Lgs. 147/2015 - cd Decreto Internazionalizzazione. Gli effetti dell'adesione al consolidato orizzontale sul bilancio ENGIE Italia S.p.A. 2020 sono rappresentati dalla cessione del debito per IRES dell'esercizio 2020 e del credito derivante dagli acconti IRES versati per il periodo di imposta 2020 alla Consolidata Designata ENGIE Italia S.p.A..

³⁴ ENGIE Italia S.p.A. non ha proceduto alla redazione di un bilancio consolidato, pur in presenza di partecipazioni di controllo, avvalendosi dell'esonero previsto al c. 3 dell'art. 27 del D.Lgs. n. 127/91, in quanto tale bilancio viene redatto dalla Controllante ENGIE S.A.. Analogamente la Società ENGIE Servizi S.p.A. si è avvalsa della facoltà prevista dal principio contabile internazionale IFRS 10 e dal D. Lgs 127/91, come modificato dal D. Lgs 139/15, di non predisporre il bilancio consolidato, pur in presenza di significative partecipazioni di controllo, in quanto indirettamente controllata dalla ENGIE S.A. che, in accordo con le Società controllanti dirette ed indirette, predispone il bilancio consolidato di Gruppo per uso pubblico redatto in accordo agli International Financial Reporting Standards.

³⁵ Società che rientrano nel perimetro del consolidato fiscale: Fotovoltaico SANTANNA S.r.l., ENGIE Rinnovabili S.p.A., ENGIE Produzione S.p.A., VOGHERA Energia S.p.A., ENGIE Servizi S.p.A., ENGIE Global Markets; ENGIE Reti Calore S.r.l., Telechauffage Aoste S.r.l., Publiluce S.c.a.r.l., Nuova Cofacons S.c.a.r.l., Engie Reti Calore Cinisello Balsamo S.r.l., Gemini S.c.a.r.l., Engie Program S.r.l., Sungivity Italia S.r.l., Ineo Scle Ferroviarie, Winch S.r.l., Gepsa S.A., PSSC SPA, Fabbrica Energia S.r.l., CERTINERGIA S.R.L., GELATTI S.r.l., CLIMA SERVICE S.r.l., S.C.T. GROUP S.r.l., Engie Sole S.r.l., Suber S.r.l., Engie Rinnovabili Sardegna S.r.l., Electro Power System S.r.l., EPS Elvi Energy S.r.l., Icomera AB S.p.A.



GRUPPO CONSOLIDATO

GLOSSARIO

A AMBIENTE

Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

C CERTIFICATI VERDI E GARANZIE DI ORIGINE

Il meccanismo dei **certificati verdi (CV)** costituisce una forma di incentivazione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e si basa sull'obbligo, posto dalla normativa a carico dei produttori e degli importatori di energia elettrica prodotta da fonti non rinnovabili, di immettere annualmente nel sistema elettrico nazionale una quota di elettricità prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili.

La Garanzia di Origine (GO) è una certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO. Per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da impianti qualificati IGO, il GSE rilascia un titolo GO, in conformità con la Direttiva 2009/28/CE. Tutti i titoli GO vengono rilasciati, trasferiti e annullati in maniera elettronica tramite l'apposito Portale web.

Il GSE si occuperà di creare un conto proprietà, su cui saranno depositati i titoli:

- ai produttori che lo richiedono (o all'atto del rilascio della qualifica IGO);
- alle imprese di vendita soggette all'obbligo (D.M. 31/07/2009) che lo richiedono;
- ai trader operanti nel mercato elettrico italiano e/o estero che lo richiedono.

I titoli vengono rilasciati mensilmente e scadono dopo un anno dalla produzione di energia elettrica cui si riferiscono e, al più tardi, il 31 marzo dell'anno successivo.

CHILOWATTORA (kWh)

Unità di misura dell'energia elettrica, pari all'energia prodotta in 1 ora da una macchina con potenza di 1 kW.

CSI (Customer Satisfaction Index)

Indice di Soddisfazione dei Clienti

CO₂

Anidride carbonica, componente naturale dell'atmosfera e gas derivante dalla combustione di combustibili fossili che contribuisce all'effetto serra.

COGENERAZIONE

Produzione contemporanea di energia elettrica e termica (sotto forma di vapore).

CORPORATE PPA

Un Corporate Power Purchase Agreement è un accordo di medio-lungo termine che consente a una società di acquistare energia elettrica da impianti di produzione di energia rinnovabile.

E EDUTAINMENT

Divertimento educativo. L'espressione è nata dalla fusione delle parole educational (educativo) ed entertainment (divertimento).

EFFETTO SERRA

Fenomeno di innalzamento della temperatura terrestre dovuto alla eccessiva presenza di particolari gas (CO₂, CH₄, N₂O, HCFs, PCFs, SF₆) che non permettono di disperdere le radiazioni emesse dalla terra.

EMISSION TRADING SYSTEM (EU - ETS)

Sistema per lo scambio di quote di emissioni di gas ad effetto serra nella Comunità Europea, primo strumento necessario al conseguimento degli obiettivi di contrasto dei cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni di gas serra. Il sistema EU ETS è una sorta di mercato che opera secondo un principio noto come "cap and trade";

Viene stabilita una quantità massima di emissioni di gas serra che può essere emessa nell'atmosfera (cap). Il tetto fissato per le emissioni degli impianti che rientrano nel sistema si riduce nel tempo favorendo la riduzione delle emissioni totali. Entro i limiti fissati, le imprese ricevono o acquistano quote di emissione che possono scambiare (trade). Alla fine di ogni anno ciascuna impresa, se non vuole incorrere in sanzioni, deve restituire un numero di quote sufficiente a coprire le proprie emissioni. Se un'impresa riduce le proprie emissioni, può mantenere le quote inutilizzate per coprire il fabbisogno futuro, oppure venderle a un'altra impresa. L'obiettivo ultimo del sistema è, da un lato, limitare il rilascio di gas serra nell'atmosfera, e dall'altro punire chi, senza crediti autorizzati, continua ad emetterne a discapito di tutti.

Il mercato della CO₂ che si è sviluppato con il sistema EU - ETS favorisce gli investimenti in tecnologie pulite e a basso rilascio di CO₂.

F FGAS

Gas fluorurati (f-gas) responsabili dell'effetto serra.

G GAS NATURALE

Combustibile fossile gassoso costituito da metano (dall'88 al 98%) e da piccole quantità di altri idrocarburi. Nel testo i termini "gas metano" o "gas" sono stati usati indifferentemente rispetto al termine "gas naturale".

GAS SERRA

Gas che contribuiscono ad alterazioni climatiche per effetto serra: oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

N NPS (Net Promoter Score)

L'NPS è un indicatore che misura la proporzione di "promotori" di un prodotto, marca o servizio, rispetto ai "detrattori".

NOX

Ossidi di azoto (principalmente NO e NO₂), gas prodotti dalla combustione di combustibili fossili; contribuiscono alla formazione di ozono nella bassa atmosfera ed alle deposizioni acide.

R RECUPERO ENERGETICO

Utilizzo dell'energia presente in un processo (combustione, cambio di pressione, trattamento rifiuti...) per la produzione di vapore e/o di energia elettrica.

S SOCIAL ACCOUNTABILITY SA 8000:2014

Norma che si propone di esprimere i requisiti che i datori di lavoro devono rispettare nel luogo di lavoro e che includono i diritti dei lavoratori, le condizioni del luogo di lavoro e il sistema di gestione. Gli elementi normativi dello standard sono basati sulla legge nazionale, le norme internazionali sui diritti umani e le convenzioni ILO.

STAKEHOLDER (PARTI INTERESSATE, PORTATORI DI INTERESSE)

Soggetti interni ed esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

SVILUPPO SOSTENIBILE

"Lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità" (Rapporto Brundtland - World Commission for Economic Development, 1987).

T TELERISCALDAMENTO

Trasferimento a distanza di calore attraverso un vettore energetico (acqua calda, acqua surriscaldata, vapore), proveniente da centrali termiche o di cogenerazione o da impianti di termovalorizzazione dei rifiuti.

TRIGENERAZIONE

Particolare campo dei sistemi di cogenerazione che, oltre a produrre energia elettrica, consente di utilizzare l'energia termica recuperata dalla trasformazione anche per produrre energia frigorifera.

UNI EN 18295-1:2017

Norma tecnica nazionale che definisce i principali requisiti del servizio fornito dai centri di contatto al fine di garantire un adeguato livello di qualità del servizio medesimo indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzata.

UNI CEI 11352:2014

Norma tecnica nazionale che definisce i requisiti minimi per le società che vogliono svolgere il ruolo di Energy Service Company (ESCO). La norma delinea i requisiti minimi dei servizi di efficienza energetica e le capacità (organizzativa, diagnostica, progettuale, gestionale, economica e finanziaria) che la ESCo deve possedere per poter offrire tali attività presso i propri clienti: assegna inoltre una lista di controllo per la verifica delle capacità delle ESCo

UNI EN ISO 14001:2015

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

UNI ISO 45001:2018

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della Sicurezza sul lavoro e tutela della Salute. Sostituisce la BS OHSAS 18001.

UNI EN ISO 9001:2015

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

UNI CEI EN ISO 50001:2018

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione dell'energia.

engie.it

