

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2022

The ENGIE logo is positioned at the bottom center of the page. It features a white, curved, swoosh-like graphic above the word "ENGIE" in a bold, white, sans-serif typeface. The background of the entire page is an aerial photograph of a wind farm in a rural, hilly landscape with various agricultural fields and a line of trees in the lower-left corner.

ENGIE

SOMMARIO

02 LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

04 I NUMERI CHIAVE DEL 2021

07 LA NOSTRA IDENTITÀ

Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi del Gruppo ENGIE	08
Il Gruppo ENGIE nel Mondo	10
Il Gruppo ENGIE in Italia	12
Struttura societaria	14
Struttura organizzativa	17

19 PLANET

La sostenibilità ambientale	20
I nostri impianti	26
I nostri clienti	31
La nostra azienda	34
Awareness, Education, Edutainment	36

39 PEOPLE

L'attenzione alle persone	40
L'organico aziendale	42
Formazione	44
La salute e sicurezza sul lavoro	45
Le relazioni con la comunità	47

49 PROFIT

Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile	50
La performance economica e finanziaria	50
L'attenzione ai clienti	54
I nostri Fornitori e il processo di acquisto	58
Sviluppo e innovazione	60
La partecipazione alle associazioni di categoria	63

65 GOVERNANCE

La Governance e gli Organismi di controllo	66
Etica e Compliance	68
Certificazioni	72

75 NOTA METODOLOGICA

Appendice Tecnica	76
Il profilo del report	78
Analisi di Materialità	81
Il contributo di ENGIE in Italia agli SDGs	87
Indice dei contenuti GRI	88
Glossario	97



**Monica
IACONO**
CEO ENGIE Italia

GENTILI LETTORI,

per un'azienda come ENGIE che evolve e guarda al futuro, la pubblicazione di questo documento rappresenta un'occasione per raccontare a tutto tondo la nostra responsabilità economica, ambientale e sociale, per mostrare i nostri risultati, i nostri impegni e obiettivi, per ribadire la nostra strategia che punta sulla sicurezza e sulla valorizzazione delle persone, sull'innovazione, sulla performance operativa, sulla digitalizzazione, sullo sviluppo e la presa di responsabilità per accompagnare il percorso di decarbonizzazione del paese Italia.

Il 2021 è stato un anno complesso e di transizione, ci siamo dovuti confrontare da un lato con il prosieguo della pandemia e, dall'altro, con l'inizio di una nuova fase turbolenta del mercato energetico. Ciò nonostante, ENGIE ha raggiunto i propri traguardi e ha tenuto fede ai suoi impegni di sostenibilità investendo oltre 56 milioni di euro, facendo leva sui nostri punti di forza: un modello di business integrato e una presenza capillare su tutto il territorio nazionale.

Le persone rimangono al centro della nostra strategia e di tutti i nostri progetti: con la loro competenza tecnica e know-how, sono la forza che innova e genera valore. Abbiamo lavorato e lavoriamo quotidianamente per garantire loro la massima sicurezza e abbiamo proseguito ad accrescere la loro professionalità erogando oltre 65.000 ore di formazione.

Siamo stati nuovamente riconosciuti "Great Place To Work", anche grazie alle iniziative di Diversity & Inclusion che ci hanno consentito di rendere pressoché inesistente il salary gap. Abbiamo

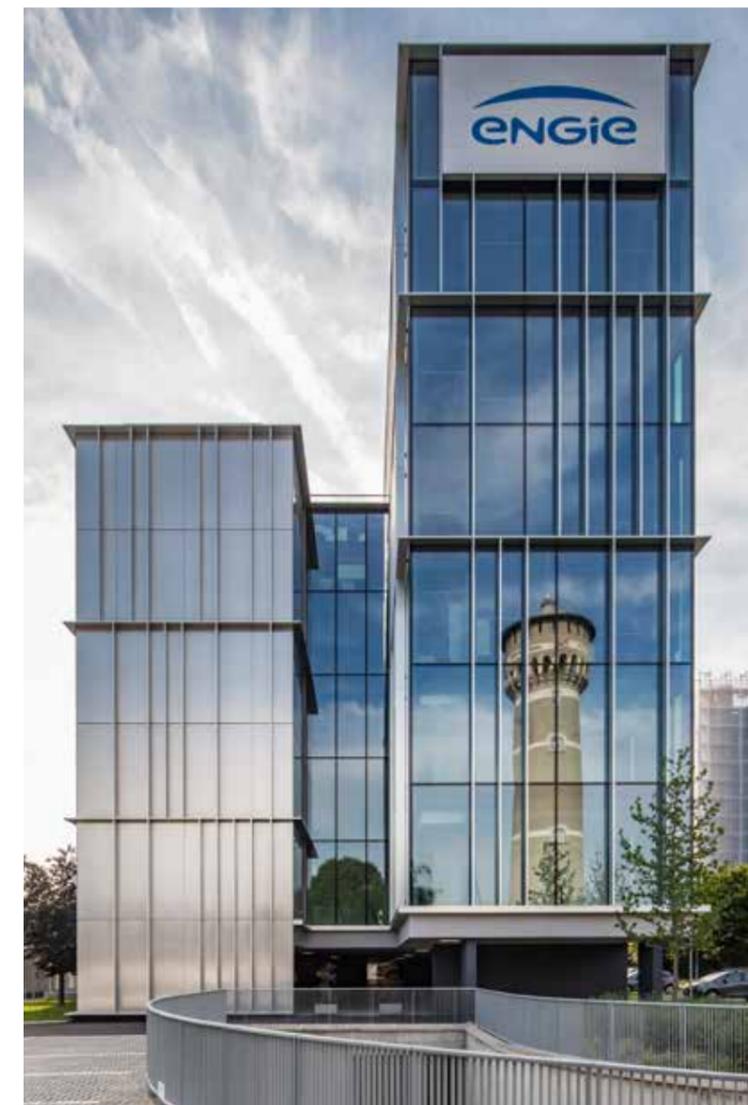
continuato a realizzare iniziative finalizzate alla sensibilizzazione di imprese, territori, comunità e cittadini sui temi della sostenibilità e della riduzione delle CO₂.

La "carbon neutrality nel 2045" è per il Gruppo ENGIE un commitment importante e noi per primi ci siamo impegnati a dare l'esempio. Continueremo a misurare, controllare e diminuire le emissioni di CO₂ nelle nostre attività e in quelle di imprese, istituzioni e famiglie che ogni giorno affianchiamo nella loro transizione: nel 2021 abbiamo generato una riduzione di immissioni di CO₂ in atmosfera pari a più di mezzo milione di tonnellate.

La transizione energetica è oggi un'urgenza non più rimandabile, perché rappresenta una risposta concreta non solo all'emergenza climatica ma anche alla stabilità del sistema energetico. Deve essere un progetto collettivo da realizzare con il pieno coinvolgimento di tutti gli stakeholders. Numerose sono le opportunità per accelerare lo sviluppo e il cambiamento di cui il sistema Italia ha bisogno: il PNRR e il Piano Nazionale per l'Energia e il Clima sono soltanto alcuni esempi.

La nostra mission quindi è agire per accelerare questa transizione verso un'economia carbon neutral, attraverso soluzioni che riducono il consumo di energia e rispettano l'ambiente, attraverso lo sviluppo di energie rinnovabili e infrastrutture energetiche distribuite. Per questo lavoriamo con dedizione e competenza, insieme, ogni giorno.

Buona lettura.



I NUMERI CHIAVE DEL 2021



525.696 t
di CO₂ in meno
nell'atmosfera



733 GWh
di energia prodotta
da fonti rinnovabili



100% verde
l'energia elettrica fornita
ai clienti domestici



7.694 GWh
di energia elettrica prodotta;
2.040 GWh
di energia termica prodotta



Oltre
56 milioni
di euro d'investimenti



82%
Customer Satisfaction Index -
clienti domestici



3.325
dipendenti assunti
a tempo indeterminato



65.690
ore di formazione
fruite



19
ore di formazione
in media per dipendente



2,43
indice di frequenza
degli infortuni



LA NOSTRA IDENTITÀ

- P. 08** Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi del Gruppo ENGIE
- P. 10** Il Gruppo ENGIE nel Mondo
- P. 12** Il Gruppo ENGIE in Italia
- P. 14** Struttura societaria
- P. 17** Struttura organizzativa

CARBON NEUTRALITY ENTRO IL 2045

Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi del Gruppo ENGIE

Ecco le tappe della strategia del Gruppo ENGIE nel periodo 2021-2023 ed i relativi obiettivi:

- **1° luglio 2021** - Creazione di un'entità indipendente "EQUANS" a cui saranno affidate le attività di servizi non strettamente collegate alla decarbonizzazione, per snellire le attività del Gruppo e concentrarsi sulla transizione energetica.
- **2027** - Cessazione della produzione di energia elettrica da carbone in tutto il mondo (in Europa già nel 2025).
- **2045** - ENGIE ha stabilito per questa data la carbon neutrality sugli "scope" 1, 2 e 3. Inoltre, ENGIE seguirà una traiettoria "well below 2°" secondo i criteri SBTi.
- **80 GW di energie rinnovabili** - Il nuovo piano strategico ha l'obiettivo di costruire impianti di energia rinnovabile per raggiungere una capacità totale di 80 GW da fonti rinnovabili entro il 2030.
- **+8 GW di infrastrutture decentralizzate** - Oltre alle rinnovabili, le infrastrutture sono il secondo pilastro

di sviluppo del nuovo piano di ENGIE. La volontà è quella di concentrarsi maggiormente sulle infrastrutture decentralizzate, come le reti di riscaldamento e raffreddamento, per valorizzare le risorse energetiche locali. L'obiettivo è quello di passare da una capacità di 24 GW nel 2020 a 32 GW nel 2025.

- **4 GW di energia all'idrogeno** - Il gruppo intende ancora investire nello sviluppo dell'idrogeno. L'obiettivo è una capacità di produzione di idrogeno verde di 4 GW entro il 2030, 700 km di reti dedicate all'idrogeno, 1 TWh di stoccaggio e più di 100 stazioni di ricarica.
- **Da 15 a 16 miliardi di investimenti** - Il massiccio piano di investimenti è previsto per il periodo 21-23, di questi, circa il 40/45% (6/7 miliardi di euro) saranno investiti in energie rinnovabili (fotovoltaico ed eolico), il 30/35% in infrastrutture (gasdotti e reti elettriche) e 15/20% in soluzioni energetiche, in particolare in infrastrutture decentralizzate.
- **4 Global Business Unit** - Le attuali 25 business unit saranno sostituite da 4 macroaree corrispondenti alle 4 principali attività del gruppo: rinnovabili, infrastrutture, soluzioni energetiche, termico e forniture di energia.



Gli obiettivi di ENGIE in Italia 2022

	Risultato 2020	Risultato 2021	Target 2022
OBIETTIVO			
Environmental Management: estensione della certificazione ISO 14001:2015 a tutti gli asset di produzione e accreditamento EMAS	Certificazione Cinisello Balsamo (rimandata 2021 per limitazioni legate al Covid-19)	Certificazione Cinisello Balsamo, Settimo Torinese, Savignano, Accredito EMAS ENGIE Servizi	Analisi di fattibilità sulla certificazione della società ENGIE Italia
Incremento produzione energia da fonti rinnovabili (Eolica e Solare): 1,2 GW di potenza installata entro il 2025*	308 MW	351 MW	494 MW
Incremento della percentuale di rifiuti inviati a recupero nella GBU Energy Solutions	87%	92%	>90%
Sostituzione del parco auto aziendale (auto in benefit) composto al 100% da modelli ibridi o elettrici	21%	27%	35%

	Risultato 2020	Risultato 2021	Target 2022
OBIETTIVO			
Indice di frequenza degli infortuni	1,77	2,43	Energy Solutions <3 Supply ≤1,43 Renewables = 0
Copertura piano formativo Salute e Sicurezza (esigenze formative non vincolate da limitazioni legate al Covid-19)	100%	100%	100%
Indice di Segnalazioni di HIPO¹ [n° HIPO / (n° HIPO + n° infortuni)]	0,75	0,73	>0,70
Numero di incontri sulla sicurezza fra il Management ed i tecnici (VCS) Verifiche Comportamentali di Sicurezza	539	736	> 830
Numero dei Controlli Operativi (Verifiche strutturate dei Preposti sulla esecuzione dei lavori)	3.250	6.006	Un controllo al mese per Project Manager

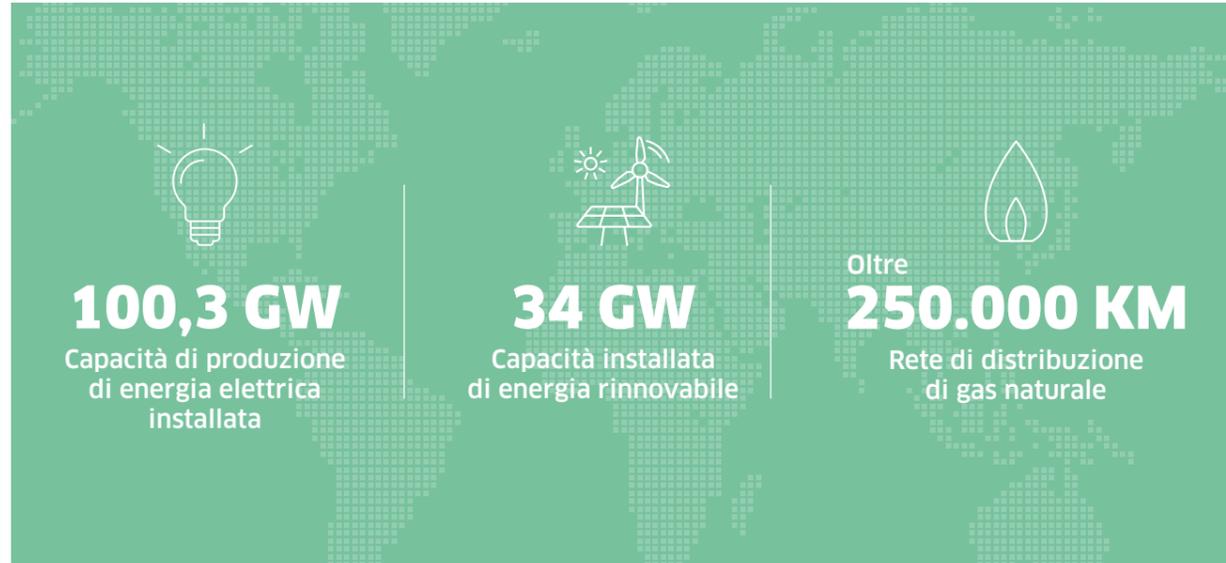
	Risultato 2020	Risultato 2021	Target 2022
OBIETTIVO			
Formazione sul codice Etico ENGIE ai nuovi assunti e coloro che entreranno a fare parte di ENGIE (es. nel caso di acquisizione di Società)	100%	100%	100%
Formazione Etica specifica a tutti coloro che prestano la loro attività in ambiti considerati particolarmente esposti al rischio etico	100%	100%	100%

	Risultato 2020	Risultato 2021	Target 2022
OBIETTIVO			
Mantenere il Customer Satisfaction Index clienti domestici	81,3%	82%	in linea con l'anno precedente (>80%)

	Risultato 2020	Risultato 2021	Target 2022
OBIETTIVO			
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	Revisione mappatura stakeholder e aggiornamento valutazione rischi

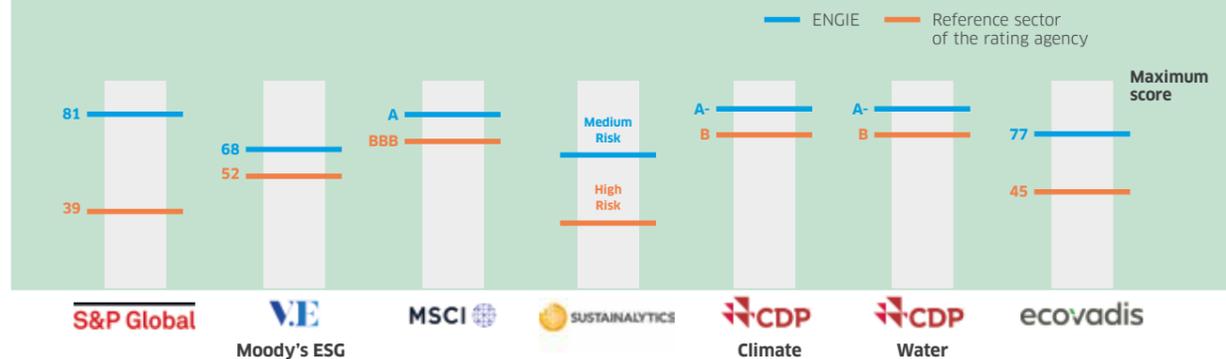
¹ HIPO: eventi pericolosi ad alto potenziale di infortunio

Il Gruppo ENGIE nel Mondo



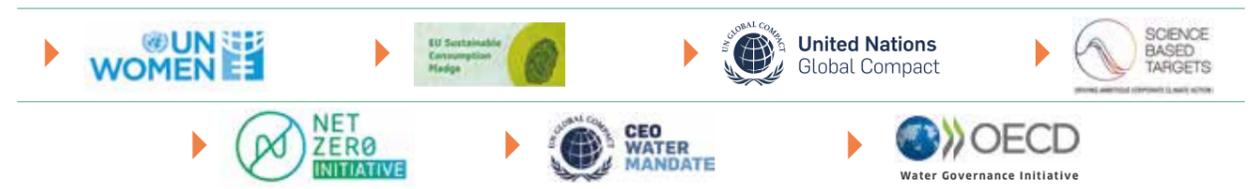
Il posizionamento del Gruppo ENGIE, a livello mondiale, nei **principali indici** finanziari e non finanziari dimostra l'impegno del Gruppo nella gestione degli impatti sociali e ambientali legati alle proprie attività di business. Le performance del Gruppo ENGIE per quanto riguarda la responsabilità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

ENGIE listed in main indexes: DJSI World, DJSI Europe, Euronext Vigeo World 120, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Vigeo Eurozone 120, Euronext Vigeo France 20, STOXX® Europe 600 ESG-X, STOXX® Europe 600 ESG Broad Market, STOXX® Global 1800 ESG Broad Market, STOXX® Global 1800 ESG-X, MSCI EUROPE ESG Universal Select, MSCI EUROPE Climate Change CTB, MSCI EMU ESG, MSCI World ESG Universal Select, MSCI World Climate Change CTB, CAC 40 ESG, Bloomberg Gender-Equality Index



Il Gruppo ENGIE, inoltre, partecipa alle iniziative nell'ambito della sostenibilità promosse da diverse organizzazioni, nazionali ed internazionali.

Adesione a iniziative di sostenibilità



ENGIE per COP26

Il Gruppo ENGIE sostiene e partecipa attivamente alla **COP26**, la Conferenza delle Nazioni Unite sul Clima, che affronta con esperti, politici, ONG, rappresentanti del territorio e del business il tema del cambiamento climatico. Durante la conferenza del 2021 a Glasgow, il Gruppo ENGIE è unito alla First Movers Coalition (FMC) quale membro fondatore. La coalizione è una partnership

tra il World Economic Forum e l'Ufficio dell'Inviato Speciale Presidenziale degli Stati Uniti d'America per il Clima John Kerry.

Unendosi a questa coalizione, ENGIE vuole sostenere la domanda e l'offerta di tecnologie a basse emissioni di CO₂ cruciali per ridurre le emissioni globali di e raggiungere gli obiettivi per il clima prefissati per il 2050.



Il Gruppo ENGIE in Italia

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

1998 Inizia l'attività di Cofathec Servizi SPA in Italia con l'acquisizione di Agip Servizi S.p.A.;

1999 Nasce Elyo Italia S.r.l., azienda leader sul mercato italiano nei settori dell'Energia, del Facility Management e del Multiservizio Tecnologico, a seguito di cambio di denominazione sociale da Petrol Company (costituita nel 1992);

2000 Viene costituita Electrabel Italia con cui SUEZ intende sviluppare le sue attività in Italia;

2001 B3G, Business line di **Gaz de France**, apre a Milano la propria filiale di vendita rivolta al segmento dei Grandi Clienti;

2002 **Electrabel Italia** vince la gara per la scelta di un partner strategico per Acea S.p.A. e viene costituita la joint-venture AceaElectrabel, operante su tutta la filiera dell'energia con una società di generazione (AceaElectrabel Produzione), una società di trading (AceaElectrabel Trading) ed una società di vendita (AceaElectrabel Elettricità). Nel luglio dello stesso anno vengono autorizzate la costruzione e l'esercizio della centrale a ciclo combinato di Voghera. Sempre nello stesso anno viene vinta la gara per l'acquisizione del 50% della terza Genco dell'Enel, Tirreno Power;

2003 **Gaz de France** acquista il 40% di Italcogim. **Electrabel Italia** diviene proprietaria di Rosen, centrale a ciclo combinato di Rosignano, posta all'interno del sito produttivo di Solvay;

2004 Electrabel Italia inizia la costruzione di Roselectra, una nuova centrale a ciclo combinato sempre situata a Rosignano;

2005 AceaElectrabel inizia la costruzione della centrale a ciclo combinato (CCGT - Combine Cycle Gas Turbine) di Leini che entra in esercizio nell'anno 2008;

2006 A seguito del recepimento delle disposizioni in materia di unbundling vengono create due società distinte: Energie Investimenti - holding di riferimento della Joint Venture nel settore del gas naturale tra Gaz de France (40%) e Camfin (60%); Italcogim SpA - per la distribuzione di gas naturale;

2008 Avviene la fusione tra Gaz de France e SUEZ;

2009 Nasce **Cofely Italia** dalla fusione di Cofathec Servizi S.p.A. e Elyo Italia S.r.l.;

2010 Nasce **GDF SUEZ Energia Italia** (abbreviata in "GSEI"), in seguito allo scioglimento della Joint Venture AceaElectrabel;

2015 Il Gruppo decide di integrare la sua organizzazione in Italia, accorpando tutte le attività del Gruppo sia dell'area Energia che dell'area Servizi sotto il nuovo marchio **ENGIE**.

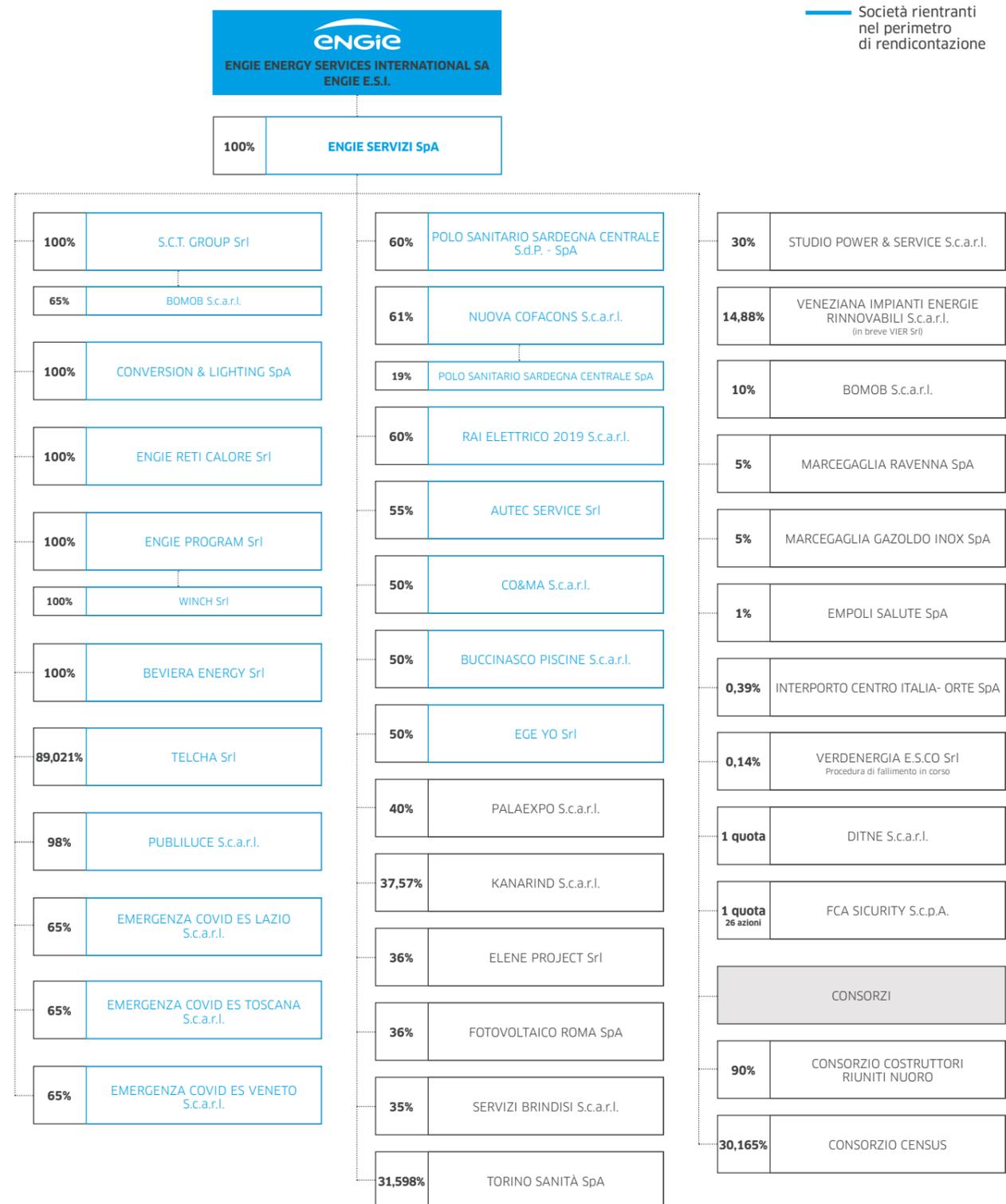


ENGIE in Italia

- 1** milione di clienti
- 200.000** clienti negli Home Service
- 300** comuni gestiti
- Oltre **600.000** punti luce di pubblica illuminazione
- 10.000** edifici efficientati
- 2.200** scuole
- 2.600** condomini
- 80** ospedali
- 30** università, musei, teatri

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 31/12/2021



Struttura organizzativa

L'organizzazione di ENGIE in Italia riflette la nuova organizzazione del Gruppo ed è composta da 7 Funzioni trasversali di supporto delle seguenti Global Business Unit (GBU):

**GLOBAL BUSINESS UNIT (GBU)
ENERGY SOLUTIONS**

- Pubblica Amministrazione & Business to Territories (PA & B2T)**
Servizi all'Amministrazione Pubblica, Ospedali, Società partecipate, servizi energetici (includo soluzioni di efficienza energetica), pubblica illuminazione e Facility Management integrato.
- Business to Business (B2B)**
Servizi alle imprese private, vendita di commodity e servizi energetici, gestione e manutenzione di impianti energetici e Facility Management integrato.
- 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.
- Residential Market (RM)**
Servizi di ingegneria e costruzione ed efficienza energetica per condomini.

**GLOBAL BUSINESS UNIT (GBU)
RENEWABLES**

- Produzione di energia da fonti rinnovabili e accumulo di energia U-Scale.

**GLOBAL BUSINESS UNIT (GBU)
THERMAL & SUPPLY**

- T&S-Supply (Supply)**
Fornitura di gas ed elettricità a famiglie, Soho (Small Office - Home Office), servizi digitali e soluzioni Smart Home, installazione e manutenzione di caldaie, impianti di condizionamento ed impianti termici.
- T&S-Thermal (GEN)**
Produzione di energia da asset termoelettrici, stabilità della rete elettrica.

GLOBAL ENERGY MANAGEMENT & SALES (GEMS)

- Bilanciamento e ottimizzazione delle posizioni e dei rischi del mercato legati alle attività di generazione e vendita di gas ed elettricità massimizzando il valore degli asset sul mercato.
- Fornitura di soluzioni e servizi di energy management ai clienti in tutto il mondo.



PLANET

- P. 20 La sostenibilità ambientale
- P. 26 I nostri impianti
- P. 31 I nostri clienti
- P. 34 La nostra azienda
- P. 36 Awareness, Education, Edutainment

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.

Produzione di energia

Nel 2021, in Italia, ENGIE ha prodotto **9.734 GWh** di energia.

PRODUZIONE ENERGIA - GWh	2021		2020		2019	
	Elettrica	Termica	Elettrica	Termica	Elettrica	Termica
Centrali Termoelettriche	6.369	85	6.011	74	6.272	69
Cogenerazione industriale	417	507	371	437	403	490
TLR a gas naturale	132	373	131	335	129	311
TLR Biomassa	49	28	57	17	58	15
Eolico e Solare	656	-	590	-	341	-
Servizi	71	1.047	94	1.191	80	1.220
Totale	7.694	2.040	7.253	2.054	7.283	2.106

Il **66%** di questa è stata prodotta dalle centrali termoelettriche, l'**11%** dagli impianti dei clienti gestiti direttamente da ENGIE, il **15%** dagli impianti di cogenerazione industriale e dai sistemi di teleriscaldamento a gas naturale e il restante **8%** restante da fonti rinnovabili (Solare, Fotovoltaico e Biomasse).

Consumi energetici

Nel 2021 ENGIE in Italia ha consumato complessivamente **15.625 GWh di energia**, il 95% dei consumi energetici riguarda il gas naturale.

CONSUMI GWh	2021	2020	2019
Gasolio	86	79	111
Benzine autotrazione	10	5	2,4
Cippato	263	282	297
Gas naturale	14.889	14.134	14.434
Energia Elettrica acquistata dalla rete	159	150	198
Energia Termica	1	1	11
Gas di processo	168	150	160
Altro	33	20	15
Totale	15.609	14.821	15.228

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 78% dei consumi di gas naturale è imputabile alle Centrali Termoelettriche.

Parallelamente i Servizi di ENGIE in Italia hanno reso possibile un risparmio di Energia, grazie alle attività di efficientamento presso i clienti, pari a 313 GWh.

ENERGIA RISPARMIATA GWh	2021	2020	2019
Da attività di Efficientamento a favore di clienti	313	301	308

Emissioni di CO₂

In Italia le emissioni in atmosfera di ENGIE derivano dalla combustione del metano e 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		2021	2020	2019
Scope 1	Termoelettriche	2.360.580	2.229.420	2.309.677
	Cogenerazione Industriale	254.763	218.875	236.928
	Teleriscaldamento a gas	110.438	103.679	100.215
	Servizi	249.968	289.291	344.896
	Gas Fluorurati (Termoelettriche + Servizi)	5.419	3.221	-
	Veicoli	4.661	4.364	4.810
	Consumo gas e gasolio Sedi	111	123	120
Scope 2	Consumo elettricità e calore sedi	1	1	2
Scope 3	Viaggi aziendali (aereo)	215	164	707
	Viaggi aziendali (treno)	47	44	152
Totale		2.986.203	2.849.182	2.997.507

L'intensità di emissione² di CO₂ di ENGIE in Italia nel 2021 è risultata pari a **307** tonnellate di CO₂ per GWh di energia elettrica e termica prodotta.

ALTRE EMISSIONI IN ATMOSFERA	2021	2020	2019
Tonnellate NOx	809	776	829
Tonnellate CO	3.266	627	637
Tonnellate SOx ³	2	1	1

² 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.

³ Centrali di teleriscaldamento a biomasse

Altri aspetti ambientali

In Italia, ENGIE adotta una serie di procedure e metodologie per la gestione dei rifiuti. Il processo di gestione si compone di più fasi: produzione, raccolta in appositi contenitori e destinazione finale dei rifiuti.

Oltre 250 dipendenti dedicano quotidianamente parte della giornata lavorativa a coordinare più di 1000 presidi in cui i rifiuti sono prodotti e si interfacciano con oltre 300 società che ne garantiscono il trattamento finale: smaltimento o recupero. ENGIE, quale azienda che ha la sostenibilità ambientale al centro della propria strategia, è impegnata quotidianamente nella riduzione dei rifiuti e nel loro recupero attraverso l'attenta formazione del personale e la scelta di aziende che trattano i rifiuti con tecnologie innovative.

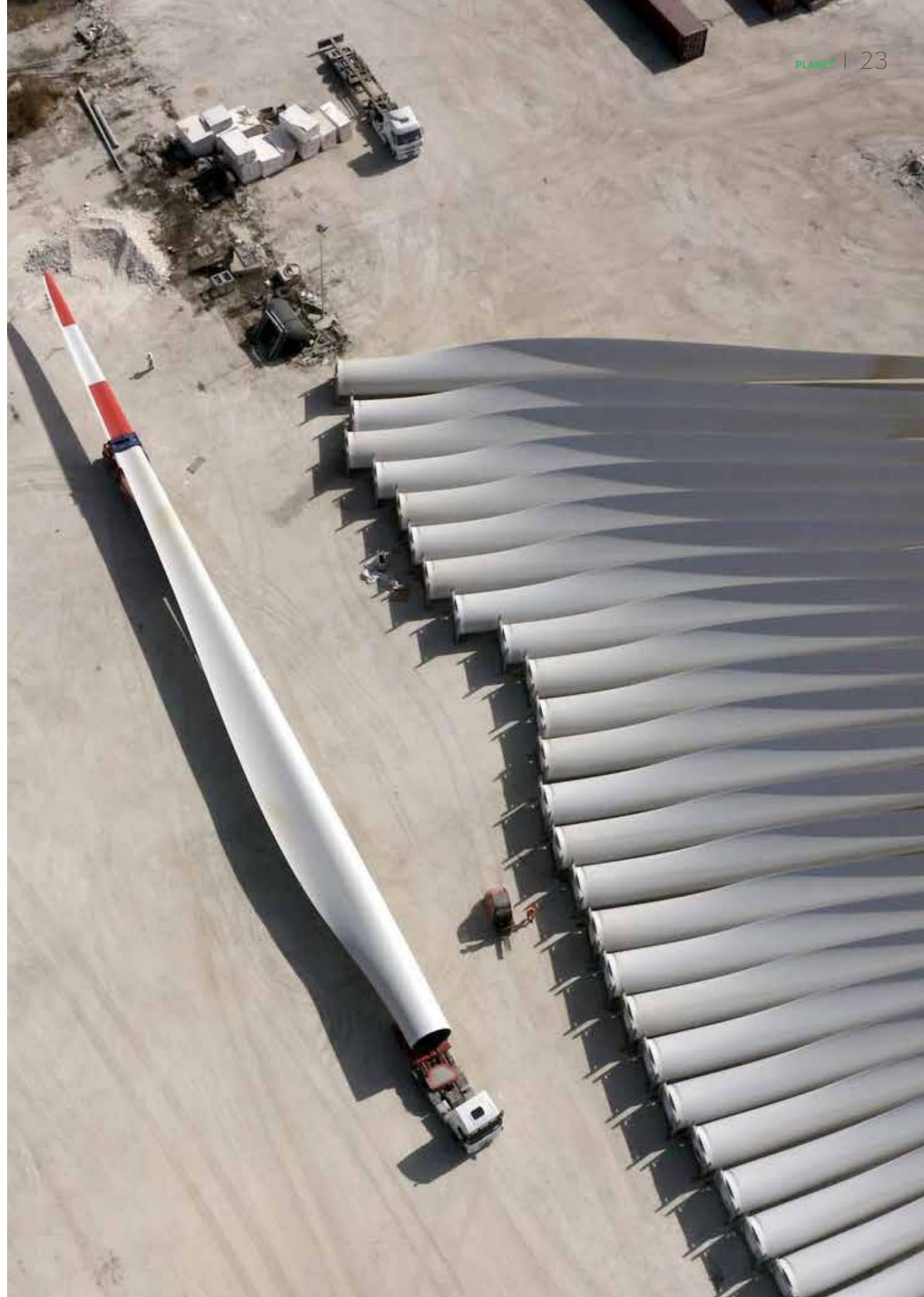


+450
ANNI
DI INQUINAMENTO IN ACQUA

ALTRI DATI		2021	2020	2019
Rifiuti	Pericolosi (t)	211	215	243
	Non Pericolosi (t)	9.468	11.081	12.945
	Recupero (%)	66%	67%	64%
Totale rifiuti prodotti		9.679	11.296	13.188

La tabella mostra i consumi di acqua delle centrali termoelettriche, le cogenerazioni industriali e le centrali di teleriscaldamento. I consumi sono fondamentalmente legati alla produzione di energia termica per teleriscaldamento o processi industriali. I consumi di acqua imputabili all'erogazione dei servizi (efficientamento, facility management...) non sono di diretta competenza di ENGIE (la società non è intestataria dei consumi) inoltre possono considerarsi non significativi in quanto si tratta di lavaggi e rabbocchi degli impianti termici.

ALTRI DATI		2021	2020	2019
Acqua prelevata	Acquedotto (m ³)	388.290	340.034	362.544
	Mare (m ³)	14.792.002	14.315.161	14.962.313
	Acqua dolce da terzi (m ³)	26.198	34.007	22.925
	Fiume (m ³)	225.973	205.706	195.541
	Pozzo (m ³)	302.093	309.500	315.398
Totale Acqua prelevata		15.734.556	15.204.408	15.858.721
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m ³)	316.677	273.528	312.133
	Fiume (m ³)	95.742	84.860	79.323
	Laguna (m ³)	73.018	63.728	63.325
	Mare (m ³)	12.040.404	12.743.642	12.980.575
	Sistema fognario (m ³)	114.626	122.558	112.707
Totale Acqua scaricata		12.640.467	13.288.316	13.548.063



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	2021	2020	2019
Tipologia di asset/servizio			
Termoelettriche (Produzione energia in assetto cogenerativo CAR)	22.188	18.979	17.892
Cogenerazione Industriale (Produzione energia CAR)	45.694	37.601	46.053
Teleriscaldamento a gas (Produzione energia CAR e sostituzione caldaie)	73.542 ⁴	53.438	48.740
TLR Biomasse (Produzione energia e sostituzione caldaie)	26.078	27.725	30.592
Servizi Energia (Efficientamento e gestione impianti)	19.325	19.851	27.323
Pubblica Illuminazione (Efficientamento)	44.680	44.553	30.743
Eolico e Fotovoltaico (Produzione di energia elettrica)	294.195	279.365	161.583
Totale	525.696	481.512	362.926



⁴ Aggiornamento del modello di calcolo con le caldaie sostituite relative alla rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese.

Gas fluorurati ad effetto serra ed economia circolare

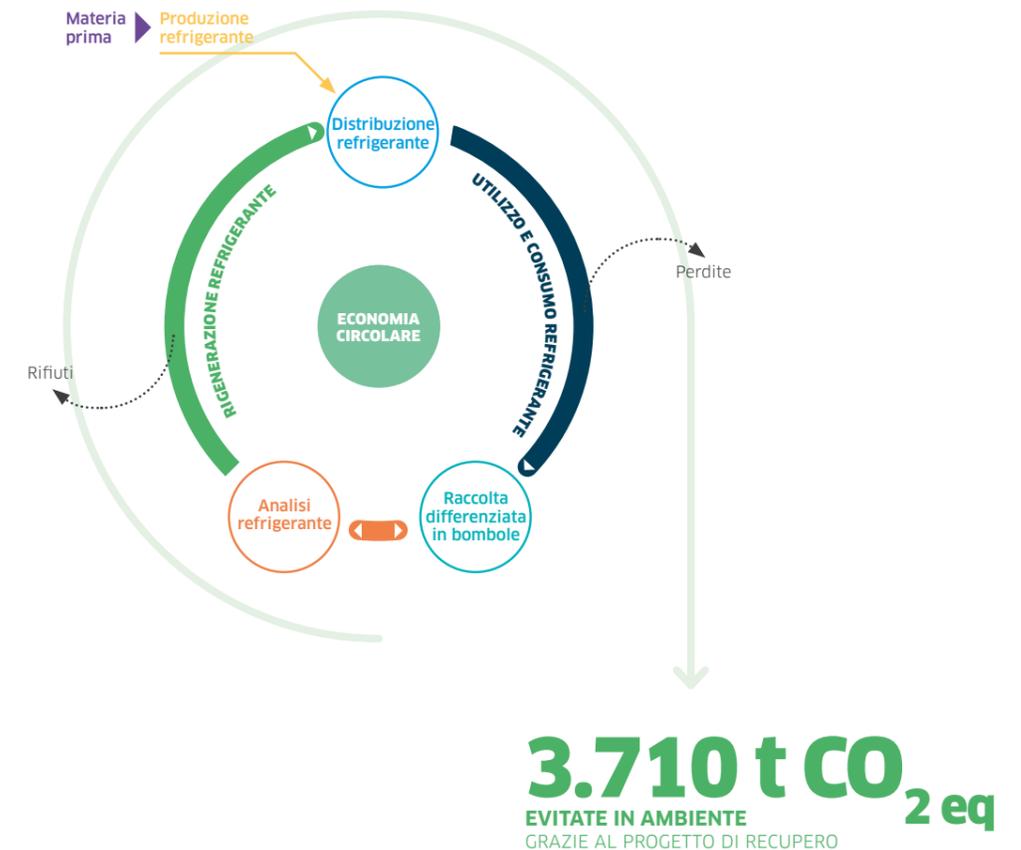
I gas fluorurati ad effetto serra, noti anche come **"F-Gas"** sono sostanze chimiche artificiali utilizzate in numerosi settori ed applicazioni e la maggior parte di loro contribuiscono al riscaldamento globale. Si tratta in particolare:

- degli idrofluorocarburi (**HFC**), impiegati come refrigeranti negli impianti di refrigerazione e di condizionamento dell'aria e nelle pompe di calore, come agenti espandenti per schiume, come agenti estinguenti in sistemi antincendio ed infine come propellenti per aerosol e solventi;
- dei perfluorocarburi (**PFC**), utilizzati in elettronica e nell'industria cosmetica e farmaceutica, nonché in taluni impianti di refrigerazione come sostituti del clorofluorocarburo CFC, sostanza lesiva dell'ozono. I PFC possono ancora trovarsi in vecchi sistemi di protezione antincendio;
- dell'esfluoruro di zolfo (**SF₆**), utilizzato come gas di isolamento e di spegnimento dell'arco elettrico in

apparecchi di manovra (commutatori) di alta tensione e come gas di processo nella produzione di magnesio e alluminio.

I gas fluorurati non contribuiscono alla riduzione dello strato di ozono, tuttavia la maggior parte di essi presenta un elevato potenziale di riscaldamento globale (Global Warming Potential - **GWP**) rispetto a quello dell'anidride carbonica⁵. Dal 2020 i gas con GWP >2500 sono usciti di produzione, perciò per la ricarica di grandi apparecchiature è possibile utilizzare solamente gas rigenerato. Questo processo evita l'acquisto e l'uso di nuovo gas e relative emissioni in ambiente. I concetti base di **Economia circolare** si possono applicare anche agli F-Gas attraverso la **raccolta differenziata** del refrigerante estratto dagli impianti nel corso di interventi di manutenzione o di smantellamento dell'apparecchiatura.

A partire dal 2020 ENGIE in Italia ha avviato un progetto per il recupero in bombole del gas derivante dallo smantellamento delle apparecchiature gestite che complessivamente ha consentito di evitare la dispersione in ambiente di **3.710 t CO₂ eq**⁶.



⁵ Per calcolare le tonnellate di CO₂ eq di un F-gas, partendo dal quantitativo di gas espresso in Kg, si applica la formula Kg*GWP / 1000. Ad es. 3kg di gas R32, che ha un GWP=675, corrispondono a 2,025 tonnellate di CO₂ eq (3*675/1000 =2,025)

⁶ Dati estratti dalla Banca dati F-Gas di ENGIE in Italia

I nostri impianti

ENGIE ha un parco di produzione di energia elettrica e termica solido e diversificato. Nei paragrafi seguenti vengono rendicontati i dati di consumo, produzione, emissioni e rifiuti delle varie categorie di impianti durante l'ultimo triennio.

- **Parchi eolici**
- **Impianti fotovoltaici**
- **Teleriscaldamento a gas**
- **Teleriscaldamento a biomassa**
- **Impianti di cogenerazione**
- **Centrali termoelettriche**



15
Parchi eolici



7
Parchi fotovoltaici



12
Reti di TLR Gas



3
TLR Biomassa



3
Impianti di cogenerazione industriale



3
Centrali termoelettriche



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
• Elimi (TP)	38,5

338,5 MWe

Potenza elettrica totale installata



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
• Pontinia (LT)	2,6

11,6 MWe

Potenza elettrica totale installata



TELERISCALDAMENTO A BIOMASSA

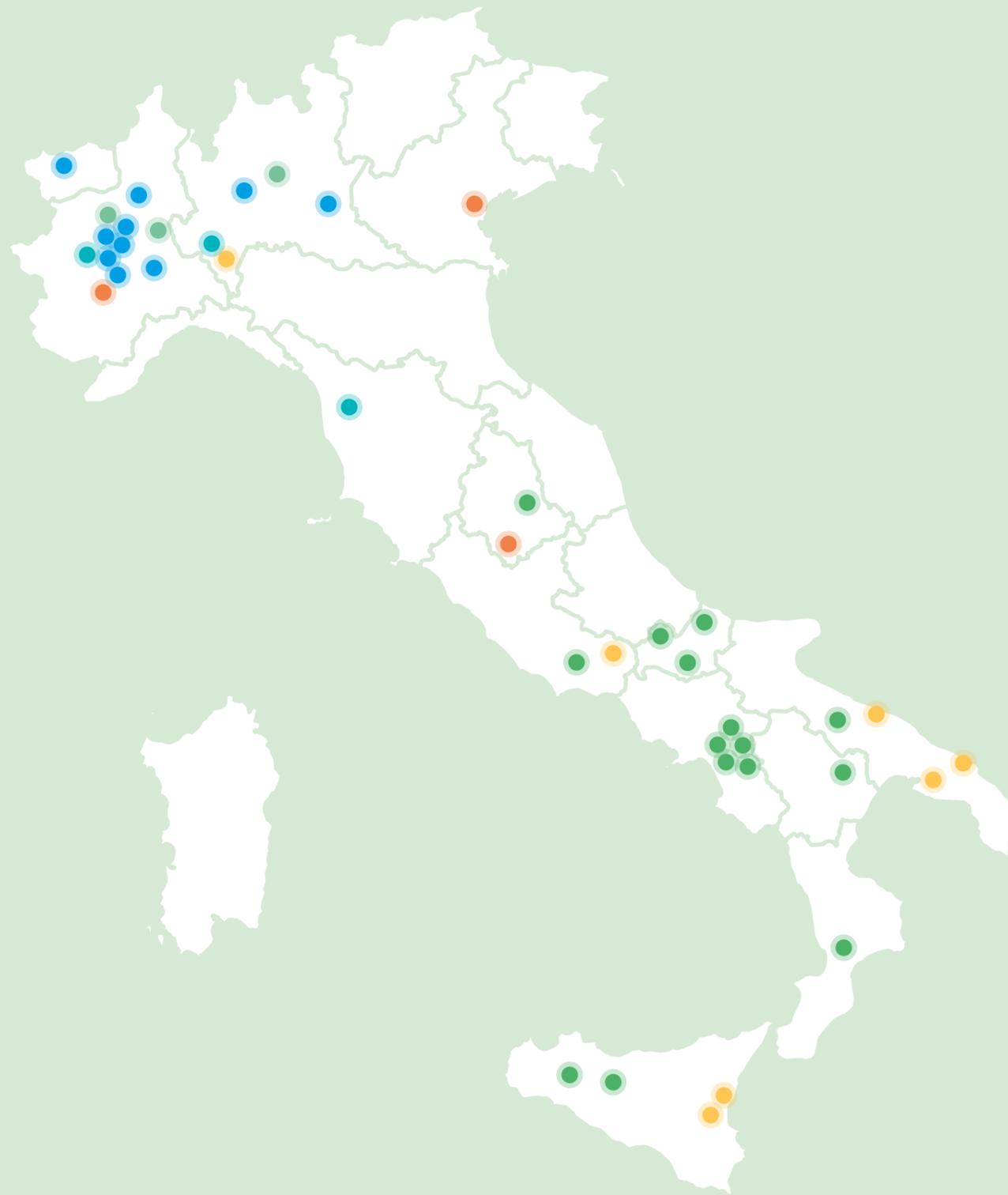
	MWe	MWt	Km
• Sedrina (BG)	3	13	14
• Rivarolo (TO)	5	20	10
• Verzuolo (CN)	1	5	6

8 MWe

Potenza elettrica totale installata

33 MWt

Potenza termica totale installata



TELERISCALDAMENTO A GAS

	MWe	MWt	Km
• Aosta (AO)	7	54	21
• Biella (BI)	6	40	22
• Fossano (CN)	4	36	20
• Racconigi (CN)	1	12	12
• Saluzzo (CN)	7	29	13
• Ex Villaggio olimpico (TO)	1	6	1
• Settimo Torinese (TO) ⁷	-	-	47
• Cinisello Balsamo (MI)	5	38	20,3
• Lonato del Garda (BS) ⁸	-	3	2,8
• Corsico (MI) ⁹	1,6	20,8	2,6
• Segrate (MI) ¹⁰	-	-	-
• Rosignano (LI) ¹⁰	-	-	-

32,6 MWe

Potenza elettrica totale installata

284,8 MWt

Potenza termica totale installata



IMPIANTI DI COGENERAZIONE

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

64 MWe

Potenza elettrica totale installata

187 MWt

Potenza termica totale installata



CENTRALI TERMOELETTRICHE

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

1.127 MWe

Potenza elettrica totale installata

200 MWt

Potenza termica totale installata

⁷ La rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese viene alimentata dalla Centrale Termoelettrica di Leini

⁸ Recupero termico 10 MWt

⁹ Acquisita nel 2021

¹⁰ Segrate e Rosignano sono due microreti

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. 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

		2021	2020	2019
Produzione Energia Elettrica (GWh)	Parchi Eolici	627	543	327
	Parchi Solari	20	12	9
Rifiuti Rinnovabili	Pericolosi (t)	0	0	0
	Non Pericolosi (t)	0	0	20
	Recupero (%)	-	-	100%
CO₂ evitata (t)		290.109	276.537	161.583

Teleriscaldamento

Le **reti di teleriscaldamento** 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. 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.

DATI AMBIENTALI TELERISCALDAMENTO A GAS

		2021	2020	2019
Consumi	Gas metano (GWh)	570	506	514
	Gasolio (GWh)	0,1	0,2	1,2
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	132	131	129
	Energia Termica (GWh)	373	335	311
Emissioni	CO ₂ (t di CO ₂ equivalente)	110.438	103.679	100.215
	NOx (t)	36	12	32
	CO (t)	47	16	39
Rifiuti	Pericolosi (t)	9	28	49
	Non Pericolosi (t)	10	11	11
	Recupero (%)	91%	41%	48%
Acqua prelevata	Acquedotto (m ³)	66.458 ¹¹	28.051	24.845
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m ³)	1.880	596	997
	Fiume (m ³)	4.520	5.223	3.455
CO₂ evitata (t)		73.542	53.438	48.740

¹¹ L'incremento del dato si deve a che negli anni precedenti non era disponibile il consumo della rete di Settimo Torinese



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

		2021	2020	2019
Consumi	Cippato (GWh)	263	282	297
	Gas metano (GWh)	1,2	1	1
	Gasolio (GWh)	0,01	0,04	0,09
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	49	57	58
	Energia Termica (GWh)	28	17	15
Emissioni	NOx (t)	36	39	41
	CO (t)	47	16	39
Rifiuti	Pericolosi (t)	1,2	2,3	2,4
	Non Pericolosi (t)	5.459	6.713	7.547
	Recupero (%)	99%	98%	99%
Acqua prelevata	Pozzo (m ³)	302.093	309.500	315.398
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m ³)	80.175	89.184	50.295
CO₂ evitata (t)		26.078	27.725	30.592

I vantaggi del Teleriscaldamento



Più rispetto per l'ambiente:

Un unico impianto permette una notevole riduzione delle emissioni di CO₂ (-20%), di NOx (-50%) e di SOx (-100%) rispetto ai sistemi tradizionali.



Maggiore sicurezza:

L'assenza di caldaia e combustibile all'interno delle abitazioni riduce il rischio di incidenti.



Maggiore comfort:

La continuità del riscaldamento dell'edificio è garantita da un servizio di reperibilità attivo h24, 365 giorni all'anno.



Meno preoccupazioni:

L'assenza della caldaia libera i clienti dagli oneri legati alla manutenzione, alla messa a norma dell'impianto e alle relative certificazioni, alla canna fumaria.



Meno inquinamento acustico:

Le sottostazioni di scambio sono molto più silenziose delle tradizionali caldaie a combustibili fossili.



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		2021	2020	2019
Consumi	Gas metano (GWh)	1.441	1.178	1.240
	Gas di processo (GWh)	168	150	160
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	417	371	403
	Energia Termica (GWh)	507	437	490
Emissioni	CO ₂ (t)	254.763	218.875	236.928
	NO _x (t)	146	129	129
	CO (t)	2.656	0	31
Rifiuti	Pericolosi (t)	10	6	36
	Non Pericolosi (t)	49	76	76
	Recupero (%)	30%	25%	78%
Acqua prelevata	Fiume (m ³)	225.973	205.706	195.541
	Acquedotto (m ³)	302.787	256.961	308.863
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m ³)	236.502	184.344	261.838
	Laguna (m ³)	73.018	63.728	63.325
	Fiume (m ³)	95.742	84.860	79.323
CO₂ evitata (t)		45.694	37.601	46.053



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		2021	2020	2019
Consumi	Gas metano (GWh)	11.650	11.066	11.493
	Gas di processo (GWh)	168	150	160
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	6.369	6.011	6.272
	Energia Termica (GWh)	85	74	69
Emissioni	CO ₂ (t)	2.360.580	2.229.420	2.309.677
	Gas Fluorurati (t di CO ₂ equivalenti)	322	89	137
	NO _x (t)	590,69	577,64	626,30
	CO (t)	520,40	549,33	531,99
Rifiuti	Pericolosi (t)	112	86	52
	Non Pericolosi (t)	2.682	2.519	2.915
	Recupero (%)	0%	1%	2%
Acqua prelevata	Mare (m ³)	14.792.002	14.315.161	14.962.313
	Pozzo (m ³)	103.188	96.223	109.699
	Acqua dolce da terzi (m ³)	26.198	34.007	22.925
	Acquedotto (m ³)	85.503	83.073	53.681
Acqua scaricata	Mare (m ³)	12.040.404	12.743.642	12.980.575
	Sistema fognario (m ³)	114.626	122.558	112.707
CO₂ evitata¹² (t)		22.188	18.979	17.892

¹² Produzione di EE in assetto cogenerativo delle centrali di Leini e Rosignano + rete di Teleriscaldamento di Rosignano.

EFFICIENZA ENERGETICA

I nostri clienti

Una Città Intelligente non può prescindere da un utilizzo razionale e attento dell'energia, punto di partenza per le riflessioni sul fabbisogno energetico futuro.

La gestione intelligente ed efficiente dell'energia è un tema complesso, che spesso le strutture pubbliche o le grandi industrie non riescono a curare al meglio.

ENGIE amministra tutte le normali attività di gestione,

manutenzione e ottimizzazione energetica di 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		2021	2020	2019
Consumi	Gas metano (GWh)	1.226	1.291	1.187
	Energia Elettrica (GWh)	156	139	175
	Gasolio (GWh)	65	58	88
	Altro ¹³ (GWh)	33	20	15
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	71	94	80
	Energia Termica (GWh)	1.047	1.191	1.220
Emissioni di CO₂ (t)	Impianti < 20MW	217.228	251.681	306.304
	Impianti > 20MW (ETS-RENAPE) ¹⁴	32.740	37.610	38.592
	Gas Fluorurati (t di CO ₂ equivalenti)	5.097	3.132	-
Rifiuti	Pericolosi (t)	78	92	104
	Non Pericolosi (t)	1.268	1.763	2.375
	Recupero (%)	73%	47%	33%
Energia Risparmiata per efficientamento (GWh)		22	22	69
Energia Elettrica CAR prodotta (GWh)		62	75	65
CO₂ evitata (t)		19.325	19.851	27.323



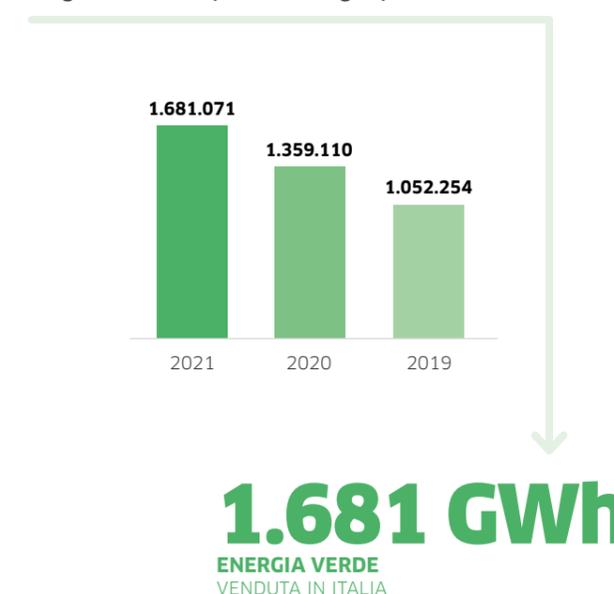
¹³ Gli altri consumi quali Calore di Teleriscaldamento, GPL in stato liquido, Olio combustibile, Biomassa, ecc.

¹⁴ Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini (RM), Azienda Ospedaliera Policlinico Universitario G. Martino (ME), Azienda Ospedaliera Papardo di Messina (ME), Ospedale Civile di Padova (PD), Policlinico Umberto I (RM).



PER ASSORBIRE LE
44.680 t CO₂
 EVITATE
 GRAZIE AGLI INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO
 NELLA PUBBLICA ILLUMINAZIONE SAREBBERO
 STATI NECESSARI PIU' DI
2.000.000
 ALBERI¹⁵

EE green venduta (Garanzie Origine)



DATI AMBIENTALI - PUBBLICA ILLUMINAZIONE		2021	2020	2019
Consumi	Energia Elettrica (GWh)	144	127	174
Rifiuti	Pericolosi (t)	17	15	19
	Non Pericolosi (t)	10	11	16
	Recupero (%)	100%	100%	100%
Energia Risparmiata per efficientamento (GWh)		173	161	111
CO ₂ evitata (t)		44.680	44.553	30.743

“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:

- Riqualificazione 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.

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 2021 gli impianti fotovoltaici dei clienti ENGIE gestiti globalmente dalla società hanno prodotto **9 GWh** di energia elettrica risparmiando **4.086** 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 2021 ENGIE ha venduto in Italia **1.681 GWh di energia verde**, il 32% della energia verde venduta riguarda clienti domestici, condomini e famiglie.

Altri clienti

ENGIE gestisce operativamente, senza configurarsi come Responsabile ambientale, dell’impianto dell’aeroporto di Fiumicino (RM), 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 2021 gli impianti che ENGIE gestisce (senza configurarsi come Responsabile ambientale) hanno evitato **23.850** tonnellate di CO₂.

CLIENTE	Dati	2021	2020	2019
Sanofi	EE CAR prodotta (GWh)	59,1	61,8	64,0
	Risparmio energetico (GWh)	46,0	46,4	52
	CO ₂ evitata (t)	9.312	9.349	10.547
Aeroporti di Roma	EE CAR prodotta (GWh)	ND	ND	ND
	Risparmio energetico (GWh)	71,8	71,2	76
	CO ₂ evitata (t)	14.538	14.351	15.369

¹⁵ Un albero assorbe circa 20KgCO₂/anno

La nostra azienda

I consumi delle sedi

Le sedi di ENGIE presenti sul territorio hanno comportato nel 2021 un consumo di circa 5 GWh (764 TEP), di cui l'88% di energia elettrica.

100%

GREEN
L'ENERGIA ELETTRICA CHE
ALIMENTA LE SEDI ENGIE

DATI AMBIENTALI - SEDI AZIENDALI		2021		2020		2019	
Tipo di carburante		GWh	CO ₂ (t)	GWh	CO ₂ (t)	GWh	CO ₂ (t)
Scope 1	Gas naturale	0,45	90,1	0,50	101,7	0,47	95,4
	Gasolio	0,08	21,0	0,08	21,0	0,09	24,9
Scope 2	Energia Elettrica	3,40	0,9	3,73	1,0	5,66	1,6
	Calore	0,79	0,2	0,62	0,1	0,91	0,2
Totale		4,72	112,2	4,9	123,8	7,14	122,0

Consumi parco auto aziendale

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

Nel 2021 il parco macchine aziendale (1.288 unità) era composto per il 73% di macchine diesel e per il 27% di macchine elettriche ed ibride. Nel 2021 il parco macchine a consumato circa 20 GWh di energia (1.707 TEP).

PARCO MACCHINE AZIENDALE - DISTRIBUZIONE NUMERO VEICOLI PER TIPOLOGIA	2021	2020	2019
Diesel	895	1.044	1.106
Benzina	6	1	4
Metano	34	24	26
Full Ibride	167	144	86
Ibride Plug in	164	96	51
Elettriche	22	19	17
Totale	1.288	1.328	1.290

DATI AMBIENTALI - PARCO MACCHINE AZIENDALE		2021		2020		2019	
		Consumi GWh	CO ₂ (t)	Consumi GWh	CO ₂ (t)	Consumi GWh	CO ₂ (t)
Benzina		4,95	764	2,3	348	1,2	181
Metano		14,63	3.876	15,1	4.002	17,4	4.617
Gasolio		0,10	21	0,1	14	0,1	12
EE		0,02	0,005	-	-	-	-
Totale		20	4.661	17	4.364	19	4.810

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.

L'andamento delle tonnellate di CO₂ imputabili alle trasferte per motivi lavorativi dei dipendenti riflette le limitazioni di movimento come conseguenza dell'emergenza Covid-19.

TONNELLATE CO ₂ TRASFERTE AZIENDALI ¹⁶	2021	2020	2019
Aereo	215	164	707
Treno	47	44	152
Totale	262	208	859

¹⁶ Dati forniti dalla Agenzia di Viaggi incaricata.

Smart working

Nel gennaio del 2017, ENGIE aveva firmato un accordo sindacale, che prevedeva l'adozione dello Smart Working un giorno a settimana.

A partire dal marzo 2020, in seguito ai provvedimenti legislativi inerenti le misure da adottare in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, il ricorso allo smart working è avvenuto in maniera più ampia sia in quanto misura di prevenzione per il contenimento della diffusione del virus all'interno delle aziende, sia come strumento di sostegno ai lavoratori in termini di conciliazione con le esigenze della vita privata nella particolare situazione di crisi.

Durante il mese di luglio 2021, la società condusse una Survey interna rivolta a tutti i dipendenti con l'obiettivo di rilevare i vantaggi e le difficoltà del lavoro da remoto vissuto durante il lock down nonché gli auspici e la visione del futuro di tutti i collaboratori.

Dall'indagine emerse un generale orientamento a favore di un'equilibrata suddivisione tra svolgimento dell'attività lavorativa in sede e in smart working.

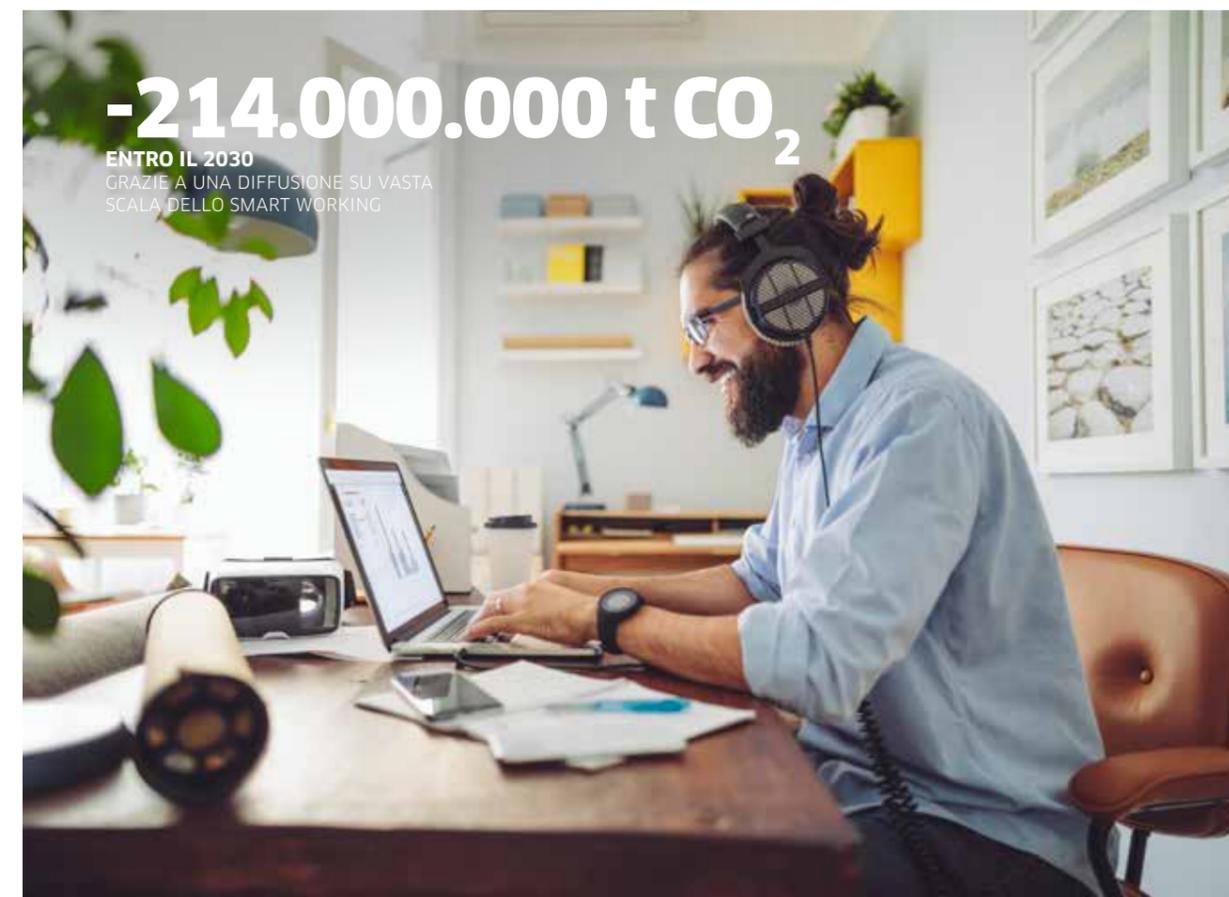
Il 19 novembre viene siglato un accordo tra la azienda e le rappresentazioni sindacali che prevede la possibilità di usufruire dello smart working fino a due giorni alla settimana.

DATI SMART WORKING	2021	2020	2019
N° dipendenti che usufruiscono	1.462	1.531	480
N° giorni	147.056	150.257	9.357

Entro il 2030, si stima che nella maggior parte delle economie sviluppate una percentuale di impieghi compresa tra l'8% e il 13% potrà beneficiare di pratiche di lavoro flessibile. Ciò porterà a una riduzione dei costi per le imprese e a un incremento della produttività (gli studi dimostrano incremento di produttività pari a circa il 15% per lavoratore).

Una diffusione su vasta scala del lavoro flessibile ridurrebbe i livelli di anidride carbonica di **214 milioni di tonnellate l'anno entro il 2030**. Il beneficio non riguarderebbe solo l'ambiente: si risparmierebbero infatti anche 3,53 miliardi di ore impiegate ogni anno per raggiungere il posto di lavoro.

Fonte: "The Added Value of Flexible Working", il primo studio socio-economico che analizza l'impatto dello smart working, commissionato a economisti indipendenti da Regus, leader mondiale per la fornitura di spazi di lavoro.



Awareness, Education, Edutainment

Lasciamo il segno con i nostri Murales antismog

6 scuole, 28 classi, 480 studenti, 117 disegni, 10.500 like e 270 condivisioni: questi sono i numeri della partecipazione al concorso che ha coinvolto gli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado di Cinisello Balsamo e Settimo Torinese sotto la guida di un vero street artist nella realizzazione di un disegno sul tema della sostenibilità e della difesa dell'ambiente nella loro città.

Le opere sono il risultato del concorso didattico "Lascia un segno: un murale antismog per la tua città", che noi di ENGIE abbiamo lanciato in collaborazione con i Comuni di Cinisello Balsamo e Settimo Torinese, dove gestiamo la rete di teleriscaldamento cittadino.

I disegni vincitori, designati da una giuria composta da esponenti dei Comuni, da uno street artist, da esperti di sostenibilità e da rappresentanti di ENGIE, sono diventati due murales che aiuteranno a ripulire la città dalle polveri nocive grazie a una vernice speciale che riduce l'inquinamento dell'aria. I murales permetteranno di neutralizzare l'inquinamento prodotto dalla circolazione di oltre 6.000 auto in un anno.

**ENGIE FOR LIFE**

ENGIE, in collaborazione con Biorfarm, lancia il proprio frutteto ENGIE 4 LIFE. Un impegno ad adottare 500 alberi da frutto provenienti da aziende agricole biologiche italiane (Dell'Orto di Piana del Sele, Eboli, Galante di Ginosa e Giannella di San Ferdinando di Puglia), garantendo così una filiera agroalimentare a minor impatto ambientale. 50 quintali di frutta sono stati messi a disposizione di Banco Alimentare Campania Onlus e Croce Rossa Italiana (Comitato di Lecce, Puglia) le quali si occupano di persone e famiglie in difficoltà. Grazie al servizio gratuito Domuscheck, che permette di gestire i consumi energetici e rendere la casa più efficiente e sostenibile, anche i clienti ENGIE sono stati coinvolti nell'iniziativa e hanno potuto monitorare la crescita del frutteto ENGIE 4 LIFE e il risparmio di CO₂ che ne è derivato.

ENGIE BY LEGO

Rispettando l'obiettivo di coinvolgere gli studenti e educarli ai temi di legati alla sostenibilità ambientale con un percorso learning by playing, è stata progettata una piattaforma digitale online per rispettare le limitazioni agli incontri fisici dovuti all'emergenza sanitaria ancora in corso.

I ragazzi, attraverso il percorso di digital learning, hanno avuto modo di scoprire, con ENGIE, quali sono le caratteristiche di una città intelligente e come l'energia, il riscaldamento e la mobilità siano punti fondamentali su cui continuare a innovare per avere città sempre più verdi, sostenibili e smart.

Il progetto in versione digitale ha offerto la possibilità di raggiungere un maggior numero di scuole: 70 scuole tra Torino e provincia e di Torino, sono stati coinvolti circa 300 docenti raggiungendo poco meno di 6.000 ragazzi.

**ENGIE 4LIFE: il nuovo set di programmi digitali per uno stile di vita green**

Diventare clienti ENGIE significa non solo scegliere un servizio integrato a 360° di energia e servizi, ma anche scegliere di far parte di un progetto più ampio, di uno specifico modo di pensare e di agire. È uno stile di vita fatto di piccoli gesti quotidiani e abitudini che promuovono il proprio benessere e trattano il Pianeta come la propria casa.

È da qui nasce che ENGIE 4LIFE: un insieme di servizi di engagement gratuiti in esclusiva per i nostri clienti.

Quattro programmi digitali nati per accompagnare i nostri clienti nella loro quotidianità, spronandoli ad adottare uno stile di vita più green per vivere al massimo, pesando il minimo sul pianeta.

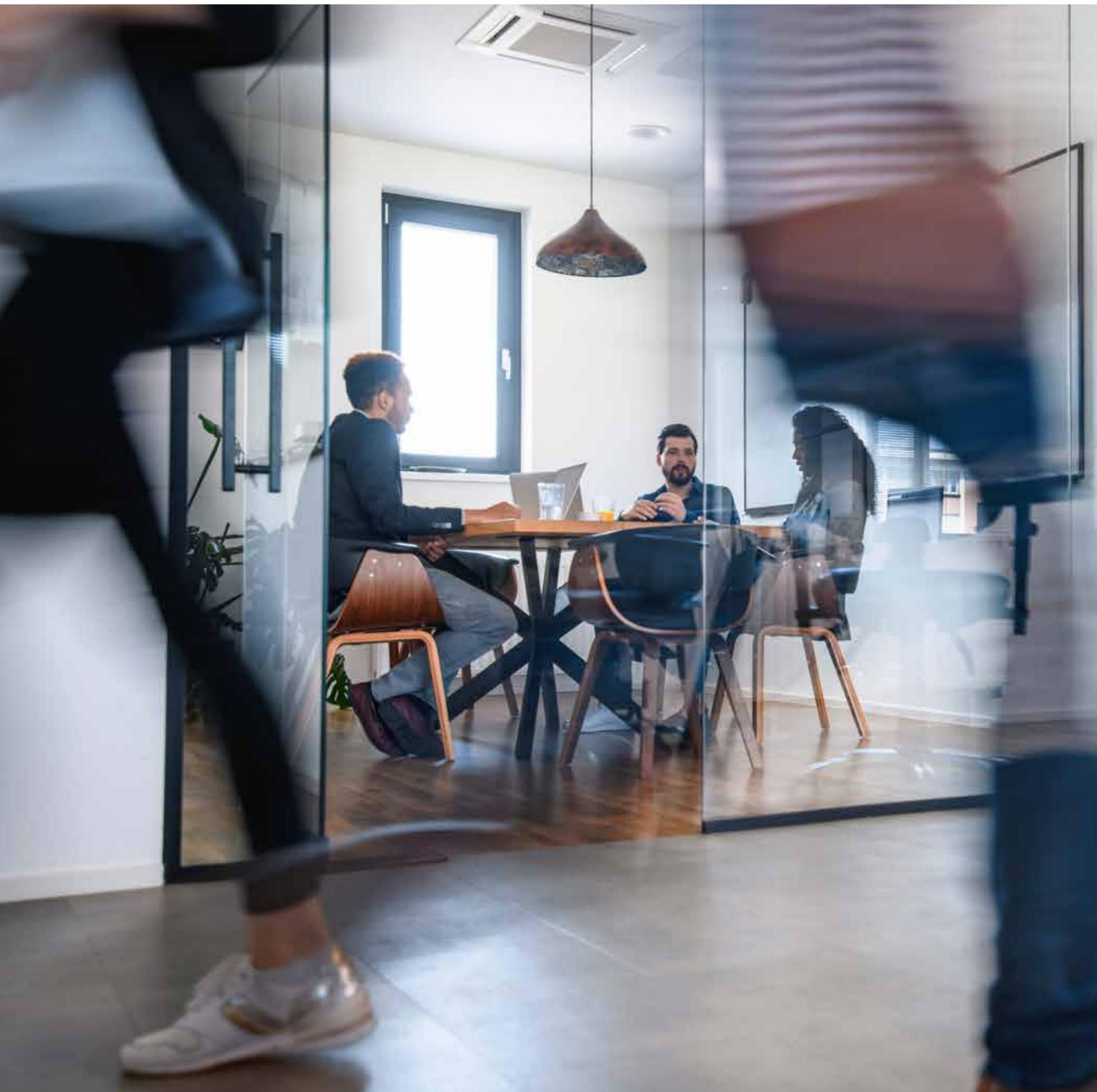
Per raccontare il programma ENGIE 4LIFE ci siamo affidati agli inquilini di CIVICO ZERO, il luogo metaforico di chi ha deciso di fare della sostenibilità una regola di vita. Tra questi la Famiglia Bossari - Daniele, Filippa e Stella - e gli ENGIE Planet Ambassador - dal capitano della nazionale di basket Gigi Datome, alla campionessa di kitesurf Francesca Bagnoli, al campione di nuoto Marco Orsi e alla freerider Martina Valmassoi.

**DOMUSCHECK, raggiungi l'equilibrio anche nei consumi di casa**

Domuscheck è il programma di monitoraggio energetico pensato per accompagnare i clienti ENGIE nel loro percorso verso una casa più efficiente, riducendone i consumi.

Grazie a Domuscheck accompagniamo chi ogni giorno decide di ridurre i propri consumi per pesare meno sul Pianeta, e per potenziare questo messaggio di azione collettiva abbiamo deciso di dare vita con Biorfarm e LifeGate al Frutteto ENGIE 4Life, aderendo al progetto Save the Farm e adottando 500 alberi da frutto, provenienti da aziende agricole biologiche italiane. In questo modo sosteniamo concretamente piccole realtà agricole, garantendo una filiera corta e sostenibile e riducendo le emissioni di CO₂. I prodotti del frutteto, infatti, favoriranno i piccoli coltivatori rurali e saranno redistribuiti ad associazioni del territorio che li destineranno alle persone e famiglie in difficoltà. Gli alberi del Frutteto provengono da un'azienda agricola della Campania (Dell'Orto-Piana del Sele di Eboli) e da due realtà pugliesi (Galante di Ginosa e Giannella di San Ferdinando di Puglia). Le tre aziende complessivamente metteranno a disposizione 50 quintali di frutta provenienti per il 50% dalla Campania e per il restante 50% dalla Puglia.

Il frutteto è visitabile alla pagina biorfarm.com/engie, dove si potrà verificare la quantità di CO₂ assorbita dagli alberi, il numero e la tipologia dei prodotti, le storie e i racconti degli imprenditori agricoli, le associazioni a cui verranno donati i frutti, ovvero Banco Alimentare Campania Onlus e l'Associazione della Croce Rossa Italiana - Comitato di Lecce, Puglia.



PEOPLE

- P. 40 L'attenzione alle persone
- P. 42 L'organico aziendale
- P. 44 Formazione
- P. 45 La salute e sicurezza sul lavoro
- P. 47 Le relazioni con la comunità

L'attenzione alle persone

Great Place To Work - ENGIE è un eccellente luogo di lavoro!

Nell'aprile del 2021 ENGIE Italia ha ottenuto la certificazione "Great Place To Work". La certificazione è risultato di una survey dove tutti i collaboratori hanno potuto esprimere il proprio livello di soddisfazione riguardo l'ambiente di lavoro. Credibilità, rispetto, equità, orgoglio sono stati gli "indicatori" analizzati, e su questi valori chiave, ENGIE ha raggiunto medie molto elevate con picchi che superano il 90%. Questa certificazione conferma la validità delle scelte di ENGIE che pone le persone al centro della propria strategia, perché la valorizzazione di ogni singolo collaboratore è la vera leva per costruire un ambiente di lavoro stimolante, capace di aumentare il benessere, la produttività e la crescita professionale.



ENGIE stories: alziamo il volume sulle persone

ENGIE ha creato un palinsesto di podcast con contenuti legati al pianeta, alle persone e ai progetti dell'azienda. I primi due con suggerimenti di esperti di diverse discipline finalizzati al benessere o alla decarbonizzazione delle nostre città; mentre i podcast "azienda" hanno trattato i progetti e i successi di ENGIE attraverso la voce dei suoi collaboratori.



NextInclusiveGeneration 21-22

Progetto PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) che ha coinvolto circa 40 studenti del Liceo Machiavelli (FIRENZE) e dell'IIS Galilei Ferrari (TORINO). Attraverso il coinvolgimento degli esperti di ENGIE, in veste di Maestri di Mestiere e di Role Model, gli studenti di Scuola Superiore hanno avuto l'opportunità di conoscere la realtà aziendale e le sue storie di successo in termini di Sviluppo Sostenibile.



Nasce il dna team di ENGIE

DNA TEAM (Diversity and NON-discrimination Awareness Team), il progetto ha origine all'intero della Direzione HR e ha l'obiettivo di affrontare il tema della Diversity a 360°, grazie alla contaminazione di più persone, per dar vita a iniziative volte a diffondere il valore dell'inclusione. Lo scopo è sensibilizzare la popolazione aziendale e diffondere la cultura della non discriminazione, affinché le persone guardino alla parola "diversità" come ricchezza, legandola al concetto di felicità e di benessere. Il 15 giugno 2021 è stata la giornata di Kick-off del gruppo di lavoro, in cui sono stati presentati alcuni progetti su diverse dimensioni della Diversità.

Il pride month di ENGIE

Ogni anno, nel mese di giugno, tutto si tinge dei colori dell'arcobaleno, simbolo della lotta alle discriminazioni. ENGIE ha preso una decisione netta e ha realizzato diverse iniziative che confermano la necessità di un impegno

quotidiano e collettivo verso un mondo che non discrimina, ma include. Un prezioso contributo è arrivato dai network interni, FRIENDS (Gruppo) e DNA Team (Italia), impegnati nel discutere, sviluppare e mettere in atto azioni a supporto di vari argomenti legati alla sfera D&I (tra questi il tema dell'orientamento sessuale, dell'identità di genere, della parità professionale), con l'obiettivo di sostenere il rispetto, la solidarietà e il commitment per la non discriminazione e le pari opportunità per tutti.

Internamente è stato avviato il progetto DNA Team, sono state distribuite le mascherine con i colori dell'arcobaleno e sono state realizzate cornici con il messaggio "insieme per sostenere l'inclusione". Esternamente, ENGIE, in collaborazione con aziende quali SKY, Nestlé, Very Mobile, Fastweb, Plasmon, KFC, Pringles, WindTRE, HEINZ, ha partecipato ad una campagna pubblicitaria declinata sui media e cartellonistica.

ENGIE Planet Ambassador

10 gli atleti hanno formato la squadra di "ENGIE Planet Ambassador" per esprimere il nostro posizionamento "Più siamo, meno pensiamo", attraverso un impegno collettivo per la riduzione delle emissioni di CO2. I campioni sportivi che vivono e si alleano nel rispetto e in difesa del nostro pianeta, sono stati autentici portavoce di un impegno concreto per contrastare il cambiamento climatico. Attraverso il proprio stile di vita hanno messo in evidenza



quanto la sostenibilità ambientale sia un tema fondamentale per la loro quotidianità e si sono posti come veicolo per coinvolgere e sensibilizzare una community social che vede in loro un punto di riferimento. Il progetto ENGIE Planet Ambassador poteva essere seguito sui canali Instagram e Tik Tok di ENGIE Italia.

Con Fondazione Umberto Veronesi per il well being di Noi di ENGIE

ENGIE ha aderito al progetto di Fondazione Umberto Veronesi "Vivere In Salute", che ha l'obiettivo di sostenere e divulgare "buone pratiche" per la prevenzione e la tutela della salute. 4 webinar sono stati dedicati ai collaboratori. I temi trattati sono stati: la prevenzione oncologica, la sana e corretta alimentazione, i danni da fumo, e alcol e le scelte consapevoli sui vaccini, tutto sotto la supervisione scientifica della Fondazione. Tutti i collaboratori hanno avuto libero e illimitato accesso alla piattaforma sportiva Extra Sport Coaching: uno spazio virtuale in cui sono presenti corsi di diverse discipline (yoga, mobility, core training, crossfit), suddivise in allenamenti di diversa durata e con trainer professionisti. I corsi sono stati accessibili e disponibili on demand. Vivere in Salute, Sport Edition ha inoltre offerto la possibilità di partecipare a sfide collettive pensate per incentivare il coinvolgimento e lo spirito di squadra.



ENGIE Top Job 2021-2022

Nella quarta edizione dello studio "Top Job Employer 2021-2022", realizzato dall'Istituto Tedesco Qualità Finanza (ITFQ) in partnership con La Repubblica-AF, in cui vengono premiati i 300 migliori datori di lavoro del nostro paese, ENGIE Italia è risultata al primo posto, con il punteggio massimo di 100, nella categoria Energia e Materie Prime. Alla base dello studio, l'analisi di alcuni aspetti quali: clima di lavoro, sviluppo professionale, prospettive di crescita, sostenibilità e valori aziendali, attraverso il metodo del social listening.

L'educazione finanziaria in ENGIE

Per ENGIE la formazione è uno degli elementi fondamentali per la crescita personale e professionale. In collaborazione con la Società Benefit Walà, ENGIE ha realizzato una serie di webinar sull'Educazione Finanziaria, rivolta a tutti i dipendenti, al fine di far acquisire le conoscenze base sulla gestione e programmazione delle risorse finanziarie personali e familiari. Soprattutto in un momento di crisi economica come quella generata dal COVID-19, capire come gestire le

proprie risorse finanziarie può fare la differenza. Sono stati proposti tre incontri condotti da Walà:

- 21 febbraio e 9 marzo 2022: due webinar per approfondire le tematiche quali il budgeting, gli investimenti e il passaggio generazionale;
- 25 novembre 2021 -in occasione della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, è stato organizzato un webinar dedicato all'educazione Finanziaria come contrasto alla violenza di genere.

Il webinar nasce dalla convinzione che essere in grado di gestire le proprie finanze permetta di sviluppare non solo consapevolezza di sé, ma anche maggiore sicurezza e indipendenza, fattori che aiutano a contrastare situazioni di violenza di genere.



ENGIE LAB

Grazie all'ENGIE LAB, gruppi misti di studenti hanno risposto alla challenge aziendale attraverso un apprendimento peer to peer, mettendosi in gioco per contribuire con le proprie idee alla costruzione di nuovi contesti inclusivi finalizzati al supporto e all'integrazione di diversità multiple provenienti da ambienti familiari difficili.

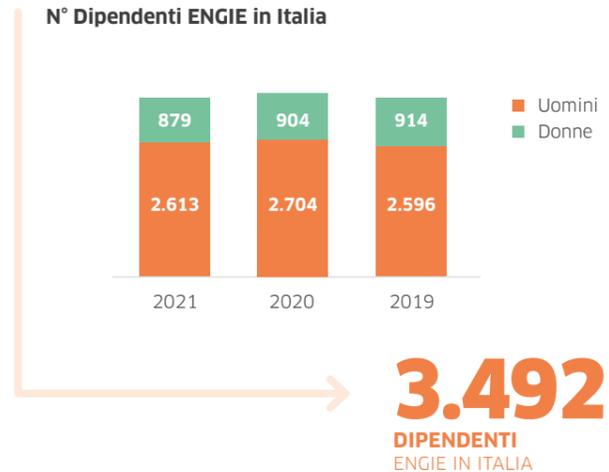
4WEEKS 4 INCLUSION

La diversità è per noi una ricchezza da valorizzare attraverso azioni concrete volte all'integrazione e all'inclusione. Questo valore costituisce infatti uno dei 5 pilastri su cui basiamo la nostra People Strategy. Abbiamo confermato questo impegno partecipando come partner e testimoni a 4W4I 2021 (4 Weeks 4 Inclusion): la grande maratona interaziendale dedicata all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze. Con l'evento digitale: "MIND THE GAP: l'impegno di ENGIE nel superare gli stereotipi di genere", lo scorso 9 novembre, abbiamo condiviso le nostre best practice aziendali e proposto un confronto sulla Diversity & Inclusion con le testimonianze di alcune esponenti femminili del nostro top management aziendale che rappresentano oggi il 50% dell'Executive Committee.



L'organico aziendale

Nel 2021 il numero dei dipendenti ENGIE in Italia ammonta a **3.492** unità (dato al 31/12/2021). Nel 2021 sono usciti 574 dipendenti ed entrati 601, tra i nuovi collaboratori il 57% di questi rientra nella fascia di età 30-50, il 23% è minore di 30 anni ed il restante 20% sono maggiori di 50 anni. La percentuale di turnover volontario (n° dimissionari/totale dipendenti) è pari al 6,90%. 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 (88 nel 2021) e contratti interinali (270 nel 2021). Il totale dei dipendenti appartenenti alle categorie protette è di 120 persone.



NUMERO DI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (31/12/2021)	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	2487	838	3.325	2.557	872	3.429	2.473	853	3.326
Tempo determinato	100	32	132	135	31	166	109	61	170
Apprendistato	26	9	35	12	1	13	14	0	14
Totale	2.613	879	3.492	2.704	904	3.608	2.596	914	3.510

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA APPLICATI PER N° DIPENDENTI - 2021

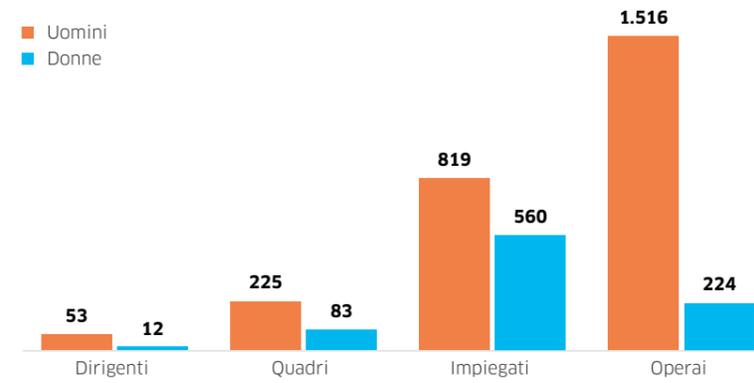
Metalmecchanico Industria	Artigianato	Elettrico	Dirigenti commercio industria	Edilizia -Industria	Multiservizi	Sicurezza sussidiaria e investigativa	Commercio	Altro
2.495	31	231	65	6	465	12	31	156
71,4%	0,9%	6,6%	1,9%	0,2%	13,3%	0,3%	0,9%	4,5%

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%).

NUMERO DI DIPENDENTI PER LIVELLO E GENERE (31/12/2021)	2021		2020		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	53	12	53	11	55	11
Quadri	225	83	215	84	212	82
Impiegati	819	560	804	542	791	523
Operai	1.516	224	1.632	267	1.538	298
Totali	2.613	879	2.704	904	2.596	914

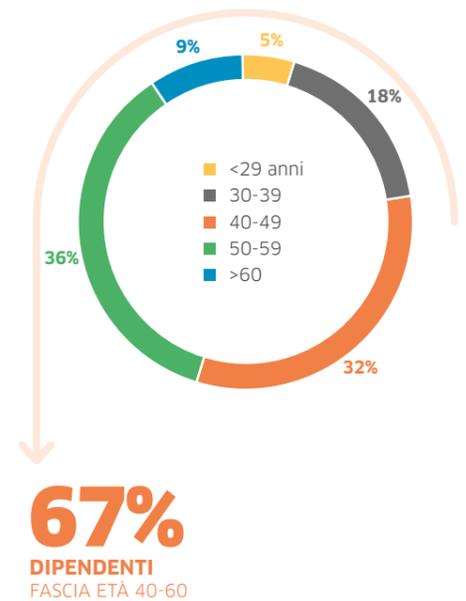


Distribuzione del personale per genere e ruolo nel 2021



Per ENGIE in Italia le donne rappresentano il **25%** dell'organico aziendale. Il **50%** dei membri del Comitato Esecutivo COMEX ed il **25%** dei quadri e dirigenti sono donne. Il 67% dei dipendenti rientra nella fascia di età 40-60. Il Gruppo ha avviato molteplici progetti che puntano sia alla costruzione di ponti intergenerazionali (Cross - Generational Mentoring) che al recruitment delle nuove generazioni (NextInclusiveGeneration, ENGIE Academy, ENGIE LAB).

Distribuzione dei dipendenti per fasce d'età



Distribuzione Dipendenti ENGIE per Regione (31/12/2021)



- 1,0% Abruzzo
- 0,4% Calabria
- 1,5% Campania
- 2,4% Emilia Romagna
- 1,6% Friuli Venezia Giulia
- 18,2% Lazio
- 1,9% Liguria
- 39,4% Lombardia
- 0,9% Marche
- 0,1% Molise
- 8,9% Piemonte
- 3,5% Puglia
- 2,5% Sardegna
- 5,2% Sicilia
- 5,6% Toscana
- 1,9% Umbria
- 0,3% Valle d'Aosta
- 4,7% Veneto



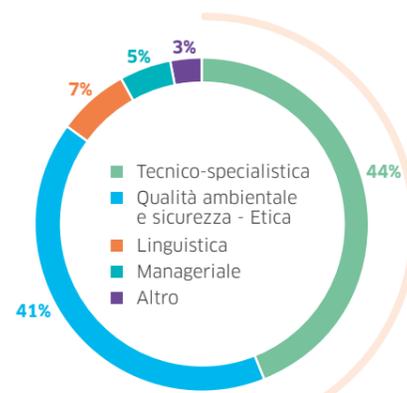
Formazione

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 categorie elencate qui a lato.

19

ORE
DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE
IN MEDIA EROGATE NEL 2021
(13 ORE NEL 2020)

Ore di formazione fruite per tipologia di corso nel 2021



ORE DI FORMAZIONE FRUITE PER TIPOLOGIA DI CORSO	2021	2020	2019
Manageriale	3.000	2.468	1.593
Linguistica	4.500	4.857	1.735
Tecnico-Specialistica	28.985	12.642	19.891
Qualità Ambiente e Sicurezza Etica	27.210	24.166	31.407
Altro	1.995	3.360	505
Totale	65.690	47.493	55.130

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER LIVELLO E GENERE	2021		2020		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	13	10	20	22	17	11
Quadri	21	24	20	20	17	16
Impiegati	24	21	20	14	22	14
Operai	17	3	10	2	16	3
Totale	20	17	14	11	18	10

CONSAPEVOLEZZA, SENSIBILIZZAZIONE

La salute e sicurezza sul lavoro

Per il Gruppo ENGIE la **salute e sicurezza** dei lavoratori è da molti anni un aspetto di **fondamentale importanza** nell'operatività quotidiana, che va oltre il mero soddisfacimento dei requisiti legislativi. Fermamente convinta che il percorso verso l'eccellenza inizi con la sicurezza, ENGIE si è sempre impegnata nella diffusione e nel consolidamento della cultura della salute e della sicurezza, incoraggiando l'adozione di comportamenti responsabili, promuovendo una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi e lavorando per il miglioramento continuo. Nonostante lo stato di emergenza, sono proseguite le iniziative aziendali di sensibilizzazione in materia di sicurezza sul lavoro, con n. 736 Visite Comportamentali di Sicurezza (VCS) effettuate al 31 dicembre, o l'adesione alla campagna del GRUPPO ENGIE "9-COMMITMENTS", basata sul concetto "NO MIND, NO RISK", che pone l'accento sui rischi legati all'esecuzione delle attività lavorative, allo sviluppo del benessere sul lavoro e alla prevenzione dei rischi psicosociali. Sulla scia dello slogan "sono attento e contribuisco a migliorare il mio ambiente di lavoro" è stato strutturato un

- progetto articolato in due iniziative:
1. Vademecum "IO HO CURA DI ME", diffuso in occasione della **Giornata Mondiale della Sicurezza sul Lavoro**, richiamando l'attenzione sulle naturali operazioni che si svolgono quotidianamente, quali guidare, spostare/ sollevare oggetti, e come queste possano incidere sulla salute se compiute erroneamente.
 2. Contest "La sicurezza è negli occhi di chi guarda... e di chi si ferma a riflettere", campagna di sensibilizzazione ed informazione, promossa dalla funzione HSE, focalizzata sui singoli comportamenti quotidiani per prevenire situazioni di pericolo e diffondere la prevenzione di infortuni sul lavoro attraverso:
 - Invito alla utilizzazione della sezione "SEGNALAZIONE" presente nell'app **ENGIE FOR YOU**, che consente di effettuare segnalazioni in materia di sicurezza, come ad esempio i NEAR MISS;
 - **ENGIE Safety Game** un divertente gioco interattivo a tema sicurezza che riproduce situazioni lavorative reali chiedendo ai partecipanti di scegliere tra diversi scenari possibili, verificando così la propria preparazione in materia di misure preventive e protettive sul lavoro. In palio ci sono dei gadget aziendali.

I risultati della sicurezza al 31/12/2021

ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO

N° infortuni nell'anno
Indice di frequenza¹⁷
Giornate totali di assenza per infortunio¹⁸
Indice di gravità¹⁹
Durata media assenza per infortunio²⁰

	2021	2020	2019
N° infortuni nell'anno	14	10	14
Indice di frequenza ¹⁷	2,43	1,77	2,36
Giornate totali di assenza per infortunio ¹⁸	412	743	601
Indice di gravità ¹⁹	0,07	0,13	0,09
Durata media assenza per infortunio ²⁰	29,4	74,3	43

DISTRIBUZIONE DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO PER TIPOLOGIA

Elettrocuzione, ustioni, ecc.
Meccanico (schiacciamenti, ferite, lacerazioni, ecc.)
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, ecc.)
Cadute dall'alto

	2021	2020	2019	2018
Elettrocuzione, ustioni, ecc.	1	0	1	0
Meccanico (schiacciamenti, ferite, lacerazioni, ecc.)	5	4	4	0
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, ecc.)	7	6	8	7
Cadute dall'alto	1	0	1	6

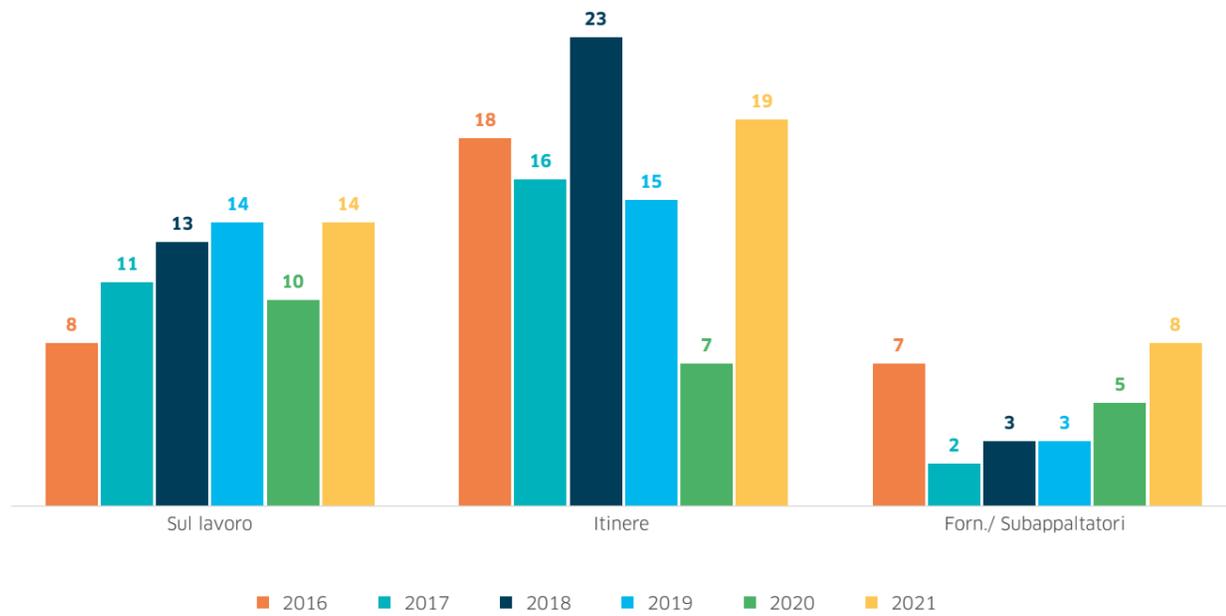
¹⁷ Calcolato come numero infortuni / ore lavorate * 1.000.000

¹⁸ Giorni di assenza dal lavoro nell'anno conseguenti a infortuni verificatisi durante l'anno o in precedenza

¹⁹ Calcolato come giorni di assenza per infortunio / ore lavorate * 1.000

²⁰ 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



Alberobello Summer Lights (estate 2021)

Ogni sera, fino a fine settembre, le luci hanno illuminato i trulli della zona Monti, il Trullo Sovrano e il Belvedere. Per tutta l'estate le meravigliose abitazioni a forma di cono che da 25 anni sono patrimonio dell'Unesco si accendono in un tripudio di colori e giochi di luce che **rendono ancora più magica Alberobello**, comune in cui gestiamo dal 2018 il servizio di pubblica illuminazione. Tre anni fa le installazioni luminose furono dedicate a Klimt, due anni fa al genio di Leonardo, nel 2020 a un altro grandissimo pilastro dell'arte italiana, Raffaello. Quest'anno sui trulli è stato scelto **Dante** - in occasione dei 700 anni dalla morte - come doveroso omaggio al vate della letteratura italiana.

Welcome Back, Tony Scott (29 e 30 luglio 2021)

L'evento di Salemi è uno degli appuntamenti imperdibili dell'estate siciliana. Per il quinto anno consecutivo siamo stati main sponsor della manifestazione **'Salemi d'Estate'**, in Sicilia, dove da poco abbiamo realizzato degli importanti progetti per lo sviluppo delle energie rinnovabili, tra i quali il parco eolico di Salemi uno dei più grandi d'Italia. L'amministrazione comunale della cittadina trapanese quest'anno ha deciso di raddoppiare il ricordo del famoso jazzista: **'Welcome Back Tony Scott'**. Lino Patruno e Gegè Telesforo sono i due nomi della musica jazz scelti quest'anno a Salemi per celebrare il musicista di fama mondiale e figlio di genitori salemitani.



Macerata Opera Festival (agosto 2021)

Siamo partner del Macerata Opera Festival che quest'anno partecipa alle celebrazioni internazionali per i **700 anni della morte di Dante Alighieri**. Venerdì 6 agosto alle ore 21 allo Sferisterio va in scena il nuovo spettacolo con **Neri Marcorè** su testi di Francesca Masi: **Le divine donne di Dante**. **L'evento è totalmente plastic free**. Abbiamo dotato tutti i lavoratori e artisti del Festival di borracce e sono stati messi a disposizione dispenser di acqua per il refill in tutta l'arena. Marcorè torna allo Sferisterio con questo omaggio a Dante attraverso le **figure femminili della Divina Commedia**: una sorta di canzoniere che individua titoli che si legano, per libera - e spesso divertita - associazione, ai temi e alle presenze di volta in volta evocate e richiamate dall'aldilà dantesco. Quindici saranno i momenti per intrecciare memoria, racconto, emozione e invenzione attraverso le storie di 42 donne.





PROFIT

- P. 50** Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile
- P. 50** La performance economica e finanziaria
- P. 54** L'attenzione ai clienti
- P. 58** I nostri Fornitori e il processo di acquisto
- P. 60** Sviluppo e innovazione
- P. 63** La partecipazione alle associazioni di categoria

Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile

ENGIE in Italia, nel perseguire il suo obiettivo di **“Accelerare la transizione verso un’economia carbon neutral”**, sviluppa il suo business integrando i principi della sostenibilità nel proprio percorso di crescita e sviluppo conciliando la performance economica con impatti positivi sulle persone e sul pianeta.

In tale contesto prosegue il suo percorso strategico facendo leva sulla capacità di porre al centro clienti e collaboratori, per crescere e innovarsi senza soluzione di continuità con un approccio **“risk based”**.

Tra gli strumenti di cui ENGIE in Italia 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**²¹.

Tali schemi di certificazione comportano l'adozione di specifiche policy e procedure che disciplinano le attività con l'intento di garantire il conseguimento di un miglioramento continuo anche tramite processi di: analisi dei rischi, verifica periodica; Customer Satisfaction; gestione dei reclami; qualifica, gestione e valutazione dei fornitori.



Monica Iacono
CEO ENGIE Italia

Futuro a zero emissioni e sviluppo sono un connubio possibile, ma il percorso per raggiungere questo risultato non è affatto scontato. Siamo convinti che il percorso che abbiamo intrapreso ci porterà verso un nuovo sistema energetico non solo green ma anche più robusto, resiliente e conveniente.”

La performance economica e finanziaria

L'anno **2021** è stato caratterizzato, come per l'esercizio 2020, dal perdurare della pandemia COVID 19, con una risalita dei contagi dovuta anche alla comparsa di ulteriori varianti del virus alle quali i governi di tutta Europa, e del mondo, hanno risposto con l'adozione di misure restrittive, seppure in un contesto generale di progressivo allentamento favorito dal successo delle campagne vaccinali.

Tale contesto di incertezza e preoccupazione si è tradotto in ulteriori rallentamenti del processo di normalizzazione del contesto economico nazionale ed internazionale.

Con l'obiettivo di attenuare i possibili impatti economici di tale emergenza sui risultati aziendali, fin dal 2020 ENGIE in Italia ha posto in essere alcune azioni quali:

- monitoraggio costante della situazione del credito;

- contenimento dei costi non direttamente collegati all'emergenza.

In merito ai rischi derivanti da emergenza sanitaria da COVID 19, ENGIE in Italia sta continuando a gestire l'attuale contesto di crisi in modo proattivo, aggiornando costantemente i piani operativi in base all'evolvere della situazione, garantendo il rispetto delle misure a sostegno dei servizi e della sicurezza, assicurando un'informazione costante al personale aziendale e agli stakeholder, oltre ad attuare tutte le azioni di contenimento per ridurre gli impatti economici della crisi.

Alla luce di quanto sopra **il valore economico generato da ENGIE in Italia nel 2021 si attesta su oltre 7.000 milioni di euro (oltre 2.900 milioni di euro nel 2020).**

Si riportano gli elementi maggiormente rappresentativi della performance economica e finanziaria delle due principali entità mediante cui opera ENGIE in Italia²².

ENGIE Italia S.p.A.

Il risultato di esercizio 2021, dopo aver iscritto proventi da consolidato fiscale per 41 milioni di euro, mostra una perdita di 32,4 milioni di euro, con un decremento di 46,8 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente (14,4 milioni di euro).

Il patrimonio netto al 31 dicembre 2021 risulta positivo per 302,2 milioni di euro (348,3 milioni di euro al 31 dicembre 2020), mentre la posizione finanziaria netta risulta negativa per 343 milioni di euro (-260 milioni di euro nel 2020). ENGIE Italia S.p.A. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con quasi 6.400 milioni di euro (quasi 2.400 milioni di euro nel 2020)²³.

ENGIE ITALIA - VALORE GENERATO E DISTRIBUITO (000/€)		2021	2020	2019
Valore Trattenuto	► Società	649.682	167.826	190.101
Valore Generato		6.387.431	2.381.908	2.676.662
		89,8%	93,0%	92,9%
Valore Distribuito		5.737.749	2.214.082	2.486.561
	► Costi Operativi	5.686.469 89,0%	2.166.840 91,0%	2.441.832 91,2%
	► Azionisti e Finanziatori	8.239 0,1%	9.166 0,4%	7.183 0,3%
	► Dipendenti	42.987 0,7%	36.775 1,5%	36.262 1,4%
	► Pubblica Amministrazione	- 0%	1.301 0,1%	1.284 0%
	► Comunità Locale	- 0%	0 0%	0 0%



²¹ Per i dettagli legati agli ambiti di certificazione si rimanda al paragrafo "Certificazioni".

²² I dati relativi alla performance economica e finanziaria di Engie Italia S.p.A. e di ENGIE Servizi S.p.A. riportati nel presente documento non comprendono voci di costo o ricavo inter-company. 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 ex D.Lgs. n. 127/1991 art. 27 c. 3, in quanto tale bilancio viene redatto dalla Controllante ENGIE S.A. avente sede in Parigi. 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.

²³ Il valore economico generato relativamente al 2020 è stato corretto rispetto alla precedente edizione del Report di Sostenibilità per considerare i proventi da partecipazione pari a 108.652 €/000. Sempre con riferimento al 2020 i valori relativi ai costi operativi e al valore distribuito a dipendenti e azionisti finanziatori sono leggermente variati a seguito di riclassifiche che si sono rese necessarie per allocare correttamente per natura delle sopravvenienze.

ENGIE Servizi S.p.A.

L'esercizio 2021 chiude con un utile di periodo pari a 13,6 milioni di Euro (registrando un forte incremento rispetto alle 233 migliaia di Euro dell'anno precedente), e con un Patrimonio netto, al 31 dicembre 2021, pari a 490,4 milioni di euro (476,5 milioni di euro nel 2020).

Si segnala un contributo in conto esercizio, pari a 170 migliaia di euro, relativo ad un contributo a fondo perduto

ricevuto dal Comune di Latina nell'ambito del "Progetto Upper"; si tratta di un progetto di Smart City sul Comune di Latina, finanziato dalla Comunità Europea, per il quale Engie Servizi provvede all'installazione di sensori sul territorio per il monitoraggio ambientale.

ENGIE Servizi S.p.A. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 683 milioni di euro (oltre 530 milioni di euro nel 2020)²⁴.

ENGIE ITALIA - VALORE GENERATO E DISTRIBUITO (000/€)		2021	2020	2019
Valore Trattenuto	Società	19.139	1.662	10.577
Valore Generato		683.645	530.236	568.121
		97,2%	99,7%	98,1%
Valore Distribuito		664.506	528.574	557.544
	Costi Operativi	623.809 76,6%	391.762 73,9%	419.346 73,8%
	Azionisti e Finanziatori	2.782 0,4%	5.711 1,1%	4.854 0,9%
	Dipendenti	124.170 18,2%	121.873 23,0%	119.476 21,0%
	Pubblica Amministrazione	13.745 2,0%	8.402 1,6%	13.868 2,4%
	Comunità Locale	0 0%	826 0,2%	0 0%

Investimenti

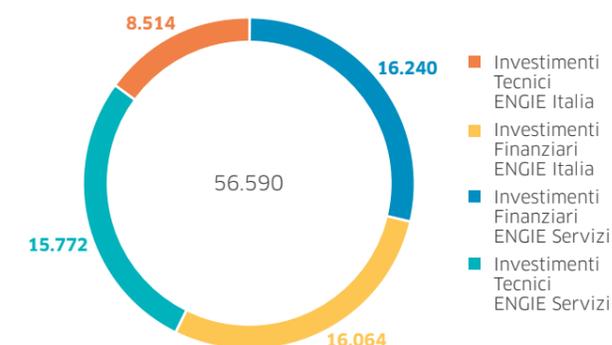
Il valore degli investimenti di ENGIE in Italia nel 2021 supera i **56 milioni di euro** (oltre 225 milioni di euro nel 2020).

Nel corso dell'esercizio 2021 ENGIE Servizi S.p.A ha formalizzato molteplici operazioni straordinarie. In particolare:

- In data 13 gennaio 2021, è stato deliberato, da parte dell'Assemblea Straordinaria, l'aumento di capitale della controllata **Telcha S.r.l.** per 5 milioni di Euro offrendolo in opzione ai soci.
- In data 8 febbraio 2021, la Società, al fine di rendere più solida ed equilibrata la struttura patrimoniale e finanziaria della controllata **S.C.T. Group S.p.A.**, ha provveduto al versamento di un importo complessivo di 4 milioni di

Euro effettuato a titolo di futuro aumento di capitale sociale. L'intervento si è reso necessario anche per far fronte agli ingenti impegni finanziari connessi ai prossimi investimenti previsti per la gestione dei contratti in essere, nonché per far fronte alle impreviste esigenze finanziarie dovute principalmente all'emergenza sanitaria nazionale per il COVID 19;

- A luglio 2021, con successiva integrazione a ottobre, al fine di garantire una più adeguata forma di copertura finanziaria, è stato predisposto un versamento in conto capitale pari a complessivi 6,4 milioni di Euro a favore della controllata **Engie Reti Calore S.r.l.** al fine di dotarla delle adeguate risorse economico finanziarie per far fronte alle operazioni di acquisizione della rete di TLR del Comune di Verzuolo e di una centrale CHP alimentata da biomassa sempre sita nel Comune di Verzuolo.

Investimenti 2021
(migliaia di euro)

Da parte sua ENGIE Italia S.p.A. nel corso dell'anno 2021 ha continuato la propria attività di espansione sia con l'acquisto, per complessive 2.775 migliaia di euro, di altre tre società (Ecosystem Catalano S.r.l., Da.Re. S.r.l. e De Pretto S.r.l.) operanti nei servizi di vendita ed assistenza ai clienti finali, che nello sviluppo delle energie rinnovabili con la neocostituita ENGIE Eolica Lavella S.r.l.²⁵ oltre che con l'acquisto della partecipazione di Fresnel S.r.l.²⁶ e Wood Eolico Italia S.r.l.²⁷

Tra gli investimenti tecnici più significativi di ENGIE Italia S.p.A. intervenuti nel corso dell'esercizio 2021, si citano:

- 7,8 milioni di euro** per lo sviluppo, acquisizione ed evoluzione di software e applicativi;
- 57 migliaia di euro** per costi di impianto ed ampliamento e l'acquisto di nuove attrezzature e fusione degli asset delle incorporate Gelatti S.r.l., Clima Service S.r.l., C.O.G. Centro Operativo Gas S.r.l. e VSD Tre Valli S.r.l.;
- 426 migliaia di euro** per altre Immobilizzazioni immateriali legate all'allestimento dello Store aperto nel corso dell'anno a Monza, ai nuovi interventi effettuati presso la sede, ai lavori di riqualificazione degli uffici di Bari e alla fusione degli asset delle incorporate Clima Service S.r.l. e C.O.G. Centro Operativo Gas S.r.l..
- Tra gli investimenti tecnici più significativi di ENGIE Servizi S.p.A. intervenuti nel corso dell'esercizio 2021, si citano:
 - 2,9 milioni di euro** per l'implementazione di un impianto fotovoltaico realizzato sulle pensiline del parcheggio Drosso di Torino, nell'ambito dell'accordo siglato con FCA Group.
 - 1,6 milioni di euro** per l'implementazione di un impianto fotovoltaico da 990 KW per la produzione di energia elettrica incentivata da fonte rinnovabile su lastrico solare dell'opificio industriale del cliente Giaguaro sito nel Comune di Sarno.
 - 1,5 milioni di euro** per l'implementazione di un impianto di trigenerazione realizzato nel sito di Barge;
 - 1,2 milioni di euro** per il rifacimento della sala compressori per il cliente O-I Italy S.p.A. presso il sito di Aprilia;

- 1,1 milioni di euro** per l'implementazione di una turbina a gas presso la centrale di Alcantara.
- 890 migliaia di euro** per l'implementazione di un impianto di trigenerazione per il cliente Johnson & Johnson realizzato nel sito di Pomezia;
- 782 migliaia di euro** connessi ad interventi per la costruzione di un impianto fotovoltaico realizzato a terra presso il sito Sanofi di Scoppito;
- 770 migliaia di euro** relativi al progetto di costruzione di storage (da 25 MW), allocato presso l'attuale sito dismesso della ex Centrale di Nera Montoro permettendone così anche la riqualificazione, connesso alla gara indetta da Terna relativa alla cosiddetta "fast reserve";
- 633 migliaia di euro** per l'installazione di una caldaia, propedeutica alla realizzazione di un cogeneratore, presso il cliente Agrati Group S.r.l.

Approccio alla fiscalità e rapporti con attori istituzionali

Nel rispetto della Carta Etica di Gruppo e della correlata "Guida Pratica al Comportamento Etico" ENGIE in Italia si astiene da qualsiasi finanziamento di attività politiche e rispetta le leggi e le normative fiscali che lo riguardano. L'approccio fiscale di ENGIE in Italia tiene conto del più ampio quadro comportamentale di "Etica e Compliance" promosso dalla Direzione Etica e Compliance, che ne verifica l'applicazione da parte delle entità operative e delle direzioni funzionali, e più in generale, a livello strategico e di management, promuovendo l'impegno al rispetto di leggi e normative fiscali e impegnandosi a pagare le imposte dovute nei paesi in cui opera. In tale ambito ENGIE Italia S.p.A., società designata quale unica consolidante per l'Italia da parte della società controllante estera ENGIE SA, in data 30 Novembre 2021 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" 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. 2021 sono rappresentati dalla cessione del debito per IRES dell'esercizio 2021 e del credito derivante dagli acconti IRES versati per il periodo di imposta 2021 alla Consolidata Designata ENGIE Italia S.p.A.. Nel rispetto del principio di prudenza, ENGIE Italia S.p.A., ha istituito un "Fondo per imposte anche differite" pari, al 31/12/2021, ad oltre 10 milioni di euro. Si riferisce all'accantonamento conseguente, alla rilevazione delle perdite fiscali rilevate da parte delle società aderenti al consolidato fiscale con riferimento alle previsioni di redditi imponibili futuri delle stesse, e che potrebbero essere riconosciuti in esercizi futuri, nell'ambito del regolamento di consolidato fiscale in vigore.

²⁵ Costituita in data 8 luglio 2021 con un capitale sociale di euro 10.000

²⁶ 70% della società Fresnel S.r.l. acquistato in data 20 ottobre 2021 per complessive 424 migliaia di euro

²⁷ Acquistata in data in data 25 novembre 2021 per un valore complessivo di 12,8 milioni di Euro

²⁴ I valori relativi ai costi operativi per gli anni 2020 e 2019 sono stati corretti per erronea considerazione delle variazioni delle rimanenze di materie prime nella precedente edizione del Report di Sostenibilità. Il valore distribuito ai dipendenti negli anni 2020 e 2019 è stato incrementato per tener conto del valore distribuito al personale distaccato.

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 i due principali segmenti di mercato: clienti domestici (famiglie e condomini) ed amministrazioni pubbliche.

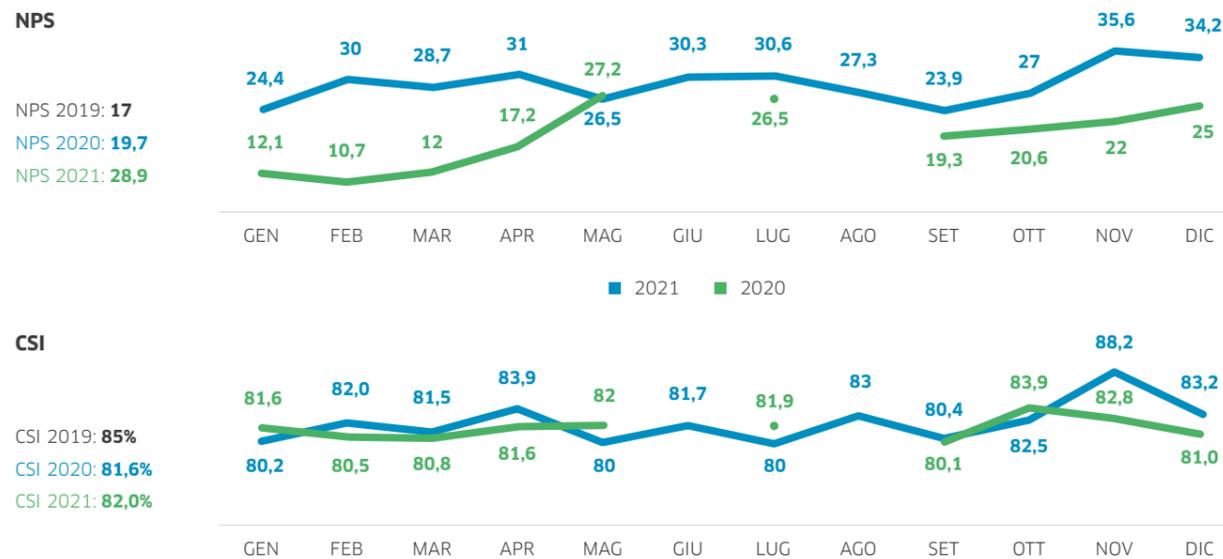
Il Customer Satisfaction clienti domestici

Nel 2021, il **CSI (Customer Satisfaction Index)**²⁸, si è attestato su un valore medio pari 82,0% (vs l'81,6% rilevato nel 2020). Il **NPS (Net Promoter Score)**²⁹ nel 2021 ha raggiunto una media di 28,9 (vs il 19,7 rilevato nel 2020). I motivi principali di miglioramento sono:

- 1) La qualità dei servizi di Customer Care, che si traducono in un tempo medio di attesa della chiamata sempre più ridotto e in una formazione attenta e puntuale degli operatori attraverso i vari canali di assistenza ai nostri clienti;
- 2) Un focus mirato a migliorare l'esperienza digitale del cliente sia sul sito che sulla APP; in particolare nel 2021 sono stati rilanciati ENGIE FIT e Domuscheck, Pulse è stato aggiornato.
- 3) Una crescente volontà di semplificare l'esperienza del cliente: ad esempio è stato creato un canale dedicato per l'invio della documentazione ed è stato semplificato il processo di attivazione lato SDD, miglioramenti che hanno contribuito ad aumentare la soddisfazione dei clienti in merito alla gestione delle pratiche e ai metodi di pagamento.



NPS e Soddisfazione
(dati in trend)*



* Clienti che hanno risposto alla Survey di Dicembre: 863

²⁸ 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.

²⁹ NPS: indicatore che valuta in che misura un cliente consiglierebbe i servizi contrattualizzati ai propri amici, parenti o colleghi.

Il Customer Satisfaction Index clienti pubblica amministrazione

La soddisfazione complessiva dei clienti è rappresentata in modo sintetico dal **CSI (Customer Satisfaction Index)**, un indicatore di soddisfazione del cliente costruito partendo dai giudizi degli utenti sui singoli aspetti del servizio. L'indagine di **Customer Satisfaction** prevede due livelli di misurazione della soddisfazione:

• **Giudizio Globale (Overall Satisfaction Rate) (Indicatore 1):** voto da 1 a 10 espressione del giudizio complessivo circa la qualità del servizio fornito da ENGIE, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo;

• **Customer Satisfaction Index (CSI) (Indicatore 2):** Indice sintetico di soddisfazione del cliente costruito partendo dal basso, cioè dai giudizi degli utenti sui singoli aspetti del servizio. L'indice si basa sulla percentuale di utenti soddisfatti dei singoli aspetti del servizio ricevuto.

Nel 2021 è stata condotta un'indagine a campione, con l'uso di un questionario strutturato, rivolto ai clienti attraverso interviste telefoniche (CATI). Sono stati coinvolti di 103 anagrafiche casuali (su un totale di quasi 175 clienti), suddivise in cluster di clienti (per servizi e fatturato). Le interviste riguardano i mesi di Novembre e Dicembre 2021. La redemption dell'attività è pari a 59% (103 interviste complete).



Customer Satisfaction Index (CSI) riassumono la performance sull'operatività dell'azienda su aree specifiche:

Fattori di soddisfazione

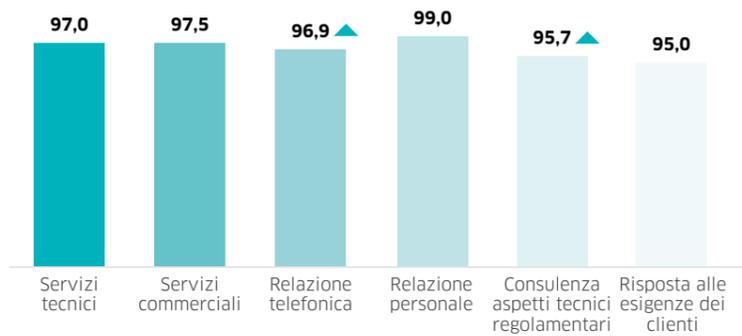
Icona	Competenza e capacità di risposta	Servizi tecnici	Servizi commerciali	Relazione personale e telefonica	Competitività
Icona chat	<ul style="list-style-type: none"> Capacità di proporre soluzioni tecniche innovative per ridurre i consumi e la spesa energetica Capacità di fornire consulenza tecnica Competenza tecnica dei tecnici del gruppo Capacità del commerciale o del tecnico di rispondere ai bisogni attuali dei clienti Capacità del commerciale o del tecnico di anticipare proposte stimolando bisogni futuri 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione della manutenzione preventiva Affidabilità, sicurezza e pulizia degli impianti installati e gestiti Rapidità di intervento Consulenza ed informazione ai clienti sulla sicurezza degli impianti e il risparmio energetico Resoconti sugli interventi di assistenza effettuati 	<ul style="list-style-type: none"> Completezza delle offerte che vi sono proposte Qualità della relazione commerciale Frequenza di visita del personale commerciale Comprensione delle vostre necessità Rapidità di risposta alle richieste di preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> Certezza di avere un interlocutore in caso di problemi Qualità delle relazioni con gli operatori tecnici Trattamento dei reclami scritti Comportamento e cortesia del personale Capacità di fornire un reporting sull'andamento del servizio Assistenza telefonica tramite call center 	<ul style="list-style-type: none"> Rapporto qualità servizio/ livello del prezzo della prestazione

Customer Satisfaction Index (CSI)



È la relazione personale l'aspetto più premiante per ENGIE, con un indicatore che tocca il massimo possibile (99/100). Seguono in ordine di performance i servizi commerciali e i servizi tecnici. La "consulenza su aspetti tecnici e regolamentari", che era tornato ad essere un punto critico a inizio 2021, trova consenso tra i clienti e un miglioramento che lo riporta a livello del 2019. Anche la relazione telefonica è migliorata.

L'operatività di ENGIE: Customer Satisfaction Index (CSI) complessivo e parziali



	2021 (I° Q)	Servizi tecnici	Servizi commerciali	Relazione telefonica	Relazione personale	Consulenza aspetti tecnici regolamentari	Risposta alle esigenze dei clienti
2021 (I° Q)	92,0	92,4	87,2	97,7	86,9	90,9	
2019	94,2	94,9	92,9	99,0	94,7	90,9	

Base: totale clienti - In evidenza le differenze più importanti tra I° Q e IV Q

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. L'83% 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.

Prestazioni dei canali di comunicazione con i nostri clienti domestici

INDICATORI DI PRESTAZIONE CALL CENTER

	Target ARERA	2021	2020	2019
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥85%	98,43%	98,06%	98,17%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥95%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio attesa al telefono (minuti secondi)	≤180"	83"	99"	99"

NUMERO DI CONTATTI GESTITI

	2021	2020	2019
Call Center	921.433	946.310	971.131
SMS	5.782	8.609	11.599
Facebook	34.174	61.751	61.993
Chat	5.456	22.965	109.046
WhatsApp (partenza a Novembre 2019)	129.768	100.862	2.187
Sito Web	325.577	295.552	313.853
Totale	1.422.190	1.436.049	1.469.809



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

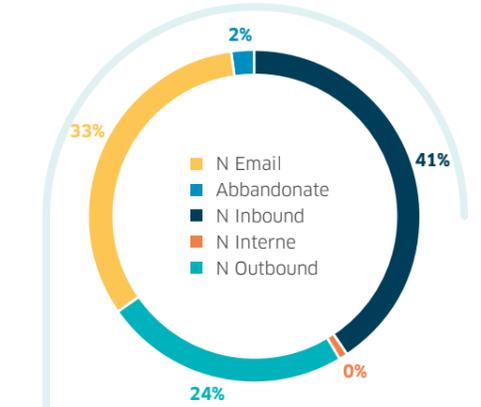
Prestazioni del Call Center Service H24 (Servizi)

Nel 2021, il **Call Center Service (h24)** ha gestito 518.061 contatti. Il Call Center ha il compito di gestire le richieste di assistenza, in accordo alle tempistiche contrattualizzate. Per gli interventi di manutenzione dell'illuminazione pubblica, raccoglie e riferisce agli uffici competenti le segnalazioni di malfunzionamento che provengono direttamente dal cittadino o dall'ufficio tecnico del cliente, affinché l'azienda possa agire secondo le modalità previste. Inoltre, è in grado di fornire servizi di reporting sull'andamento delle diverse commesse ed è stato il primo in Italia ad ottenere la Certificazione di prodotto UNI EN ISO 18295-1:2017 (ex UNI 15838:2010) nel 2006.

Nel 2021, il Call Center ha gestito i seguenti contratti:

- **243** Amministrazioni Pubbliche
- **14** Clienti Business
- **1.742** Condomini
- **6** gestione interna

Totale contatti anno 2021



518.061
CONTATTI
GESTITI DAL CALL CENTER SERVICE
(H24) NEL 2021



I nostri Fornitori e il processo di acquisto

Gli acquisti di materiali e Servizi

La funzione Procurement di ENGIE è dedicata alla gestione di tutte le esigenze di acquisto di servizi e materiali (escluse quindi le materie prime energetiche) all'interno dell'organizzazione ed è dedicata a tutti i business di ENGIE. Nell'essere detentori delle strategie di acquisto e della relazione con i fornitori, il Procurement è consapevole di rappresentare l'interfaccia con il mercato e con la realtà imprenditoriale nei settori di interesse.

Oltre al fondamentale scopo di rispondere in modo pienamente soddisfacente alle richieste esplicite ed implicite dei clienti in tutti gli ambiti di attività, ci preoccupiamo di rispondere all'esigenza del gruppo di distinguerci per i nostri valori in campo di CSR, evolvendoci verso un procurement sempre più sostenibile.

Il nostro ruolo all'interno della catena di fornitura è quello di 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, pretendere e controllare la presenza di standard minimi e preferire, ove possibile, 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.

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 2021 la compagine dei fornitori si conferma sempre decisamente ampia con circa 5.600 posizioni attive nell'anno, permettendo di garantire una risposta flessibile ed efficace alle diverse esigenze di business, che si muove dalle tradizionali attività rivolte al mondo delle energie rinnovabili, la pubblica illuminazione, alla "green mobility" e al mondo dell'efficienza energetica in generale. Come parte integrante dello sviluppo delle strategie commerciali di business, l'ufficio acquisti, negli ultimi anni, si sta sempre più impegnando all'ambito delle energie rinnovabili con la gestione degli acquisti relativi ai progetti di installazione impianti eolici e fotovoltaici, garantendo le forniture delle macchine e apparecchiature e di tutte le lavorazioni connesse alla realizzazione degli impianti medesimi, garanti della qualità, affidabilità, sicurezze e garanzie dei produttori delle macchine e della professionalità correttezza, sicurezza e puntualità delle opere connesse.

In continuità con il 2020, anche per il 2021, le nostre forniture si sono confermate in aumento nel business BtC in risposta all'offerta al mercato residenziale-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 2021 ha visto il Procurement confermarsi attivo nella gestione degli acquisti di dispositivi e servizi specifici, passando da situazione di emergenza ad acquisti pianificati e negoziati. È stata sempre garantita la quantità, le qualità, la conformità e la sicurezza delle forniture di protezione igienico sanitarie consentendo la continuità di tutti i servizi esterni in ogni settore, nonché

i successivi adeguamenti di servizi legati al rientro dei lavoratori nelle proprie sedi aziendali.

I nostri fornitori

In relazione alla **presenza sul territorio**, i fornitori utilizzati per l'acquisto di categorie e materiali o apparecchiature, di prodotti di consumo e per servizi standard, inclusa la consulenza e la progettazione hanno generalmente carattere nazionale o internazionale e possono essere di forme organizzative più o meno complesse (es. gruppi internazionali) o semplici realtà di medie o piccole dimensioni.

Per quanto riguarda acquisti di determinate categorie merceologiche, in particolare materiale ed apparecchiature di contenuto tecnico, il gruppo ENGIE definisce le strategie di acquisto e i fornitori preferiti (grandi produttori mondiali) e stipulando accordi internazionali, che poi vengono utilizzati a livello paese, beneficiando della forza di acquisto del gruppo intero.

Quando invece si tratta di subappaltare servizi tecnici su commessa, rivolti ai clienti pubblici, privati e residenziali, con maggior frequenza i fornitori sono di ambito locale, in modo da garantire al cliente una presenza vicina alle necessità territoriali e interventi rapidi in casi di urgenza. In conclusione, la tipologia di fornitore di ENGIE è molto differenziata, dalla piccola impresa al grande gruppo, proprio in ragione delle varietà di business che ENGIE stessa offre ai propri clienti.

Gli **affidamenti di servizi in subappalto** coprono circa il **67%** del totale acquistato di ENGIE che si attesta a circa 587 milioni di euro nel 2021 (+38% su 2020), gestiti attraverso oltre 88.000 ordini di acquisto e oltre 1.300 contratti. Gli acquisti indiretti (G&A) coprono un volume pari a 48 milioni di euro.

Fondamentale, dunque, accertarsi che il personale esterno che interviene sul campo per conto di ENGIE sia in linea con i suoi requisiti 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. Il fornitore che accede al nostro albo ha immediatamente accesso a documenti e video in cui dichiariamo i nostri valori, la nostra strategia e le nostre aspettative.

Punto di forza del portale fornitori sono ad oggi le **SCORCARD di QUALIFICA**, ovvero la valutazione oggettiva mensile e progressiva degli aspetti di nostro interesse, misurata in tempo reale sulla base delle risposte del fornitore, a cui vengono attribuiti punteggi predefiniti. Un'attenzione particolare è stata rivolta ai fornitori di servizi in subappalto, che forniscono attività impattanti la cosiddetta **Regola di Gruppo 02 "GR02"**, policy dedicata appunto alla sicurezza dei fornitori in subappalto. In base alle indicazioni della funzione HSE sono stati definiti punteggi da attribuire alle pratiche della sicurezza messe in atto dai fornitori, così come sono state identificate domande "bloccanti" per identificare immediatamente situazioni di potenziale rischio.

Ad oggi possiamo in tempo reale valutare ex-ante il fornitore attraverso la **SCORECARD GR02** che ci indica

appunto la sua preparazione in ambito sicurezza. Questo dato rappresenta un orientamento importante nella scelta della selezione dei fornitori per gli affidamenti di attività in subappalto con criticità e rischi in ambito sicurezza. Nel complesso, attraverso il portale, abbiamo a disposizione un Ranking fornitori basato sulle suddette Scorecard che consentono di darci riscontro oggettivo e omogeneo rispetto a: Organizzazione, Dati economico-finanziari, Qualità, Sicurezza, CSR e in generale su tutti gli aspetti utilizzati della Qualifica. 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, soppesando altri elementi di valutazione, oltre al fattore prezzo.

Il portale fornitori conta ad oggi circa **5.400 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 e per i quali è disponibile una Scorecard. La documentazione richiesta è tenuta aggiornata dal fornitore medesimo che riceve dal sistema gli avvisi di scadenza dei singoli documenti. Al momento dell'emissione dell'ordine/contratto, lo stato dei documenti deve risultare aggiornato e corretto.

Il portale "**ENGIE procurement**" è anche il tool per la negoziazione on-line. Questa modalità assicura un processo negoziale chiaro, trasparente, corretto e rintracciabile, che garantisce parità di trattamento dei fornitori invitati in termini di accessibilità a documenti e informazioni, tempistiche di produzione delle offerte, ecc... Nel 2021, sono state svolte circa **380 le gare** on-line.

Nel 2021 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 (scelti per volume di speso e per continuità della relazione commerciale) che sono stati sottoposti a valutazione CSR da parte di **ECOVADIS**³⁰. Le aree di valutazione sono le seguenti:

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

Gli analisti ECOVADIS, 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 e si aggiunge al livello di controllo già attivo attraverso il portale fornitori.

• **Evolutive nell'utilizzo del 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. Nel 2021 sono state sviluppate nuove funzionalità RPA che hanno permesso un miglioramento nella procedura di controllo, riducendo le risposte "dubbie" dell'RPA.

• **Incremento dell'uso dei BPM (Buono Prelievo Materiale) Elettronici:** questo progetto, frutto della collaborazione tra procurement e IT, ha contribuito ulteriormente alla digitalizzazione della catena di fornitura e nel 2021 ha visto aumentare il perimetro di utilizzo nell'ambito della pubblica amministrazione e del mercato residenziale. Attraverso l'app BPM 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 dal proprio 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 importo limitato (sotto i 1.000 euro). Nell'ultimo trimestre 2021 l'uso dei BPM elettronici ha raggiunto l'**85%** di tutti gli acquisti a banco.

• **Utilizzo del tool per la firma elettronica** che gestisce l'invio di documenti contrattuali e raccoglie la sottoscrizione del fornitore mediante firma digitale certificata, evitando la stampa e la spedizione di numerosi documenti. Nell'anno 2021 n. **1.708** pratiche sono state gestite con firma digitale (+28% rispetto al 2020).

• Estensione del **Punch-Out** come modalità di acquisto all'interno del sistema "COUPA". Nell'anno 2021 è stato sviluppato un ulteriore progetto di punch-out, per un

³⁰ EcoVadis: azienda leader nelle valutazioni di sostenibilità aziendale, intelligenza e strumenti collaborativi per il miglioramento delle prestazioni delle catene di fornitura globali.

totale di 6 moduli attivi. Questa funzionalità consiste nell'integrazione del nostro sistema acquisti al sistema di e-commerce del fornitore prescelto. 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'area delle G&A, sono in continuo sviluppo progetti in cui l'ufficio acquisti è promotore e/o supporto alla funzione General Services e alle altre funzioni di Staff, per la realizzazione delle azioni di riduzione dell'**impatto ambientale** generato direttamente da ENGIE, in particolare:

- ENGIE Italia ha intrapreso, a partire dal 2019, un percorso verso la decarbonizzazione del proprio parco auto, con l'obiettivo entro il 2025 di avere il 100% delle auto in benefit ed il 30% del parco auto di servizio con modelli "green", dipendendo quest'ultimi dall'evoluzione del mercato e dal processo di elettrificazione dei veicoli commerciali (oggi tutto a propulsione endotermica o full

Electric). Al 2021 il parco auto è di circa 1.300 mezzi, di cui già "green" 470 veicoli (36%). L'ufficio acquisti supporta la funzione General Services nella relazione con i fornitori di fleet e garantisce l'aggiornamento costante sulle innovazioni via via introdotte nel mercato.

- Progressivo ampliamento e sostituzione della quasi totalità della gamma di prodotti di consumo e di cancelleria con **prodotti ecosostenibili**, inseriti ed acquistabili direttamente dagli utenti a catalogo, all'interno del sistema COUPA (in modalità punch-out come sopra descritta);
- Nel 2021 sono state concluse convenzioni con i fornitori "car2go" e "SHARENOW" destinati ai dipendenti ENGIE, come azioni concrete per lo sviluppo del progetto di mobilità sostenibile.
- Per quanto riguarda il Travel, è stata incaricata la nostra agenzia viaggi del calcolo e della reportistica mensile dei dati di emissione di CO₂ prodotta dalle trasferte dei dipendenti. Tale reportistica è monitorata dalla funzione HSE per le relative valutazioni ed eventuali azioni e iniziative.



Sviluppo e innovazione

IL GRUPPO ENGIE si avvale di una rete di ricerca internazionale fatta di oltre **900 ricercatori e tecnici** dislocati in 8 centri 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 5.000 startup e hanno l'obiettivo di portare soluzioni innovative per alimentare la transizione energetica, promuovere la crescita sostenibile realizzando una innovazione responsabile, in grado di generare soluzioni tecnologiche per lo sviluppo dell'economia circolare e della transizione energetica: business fondamentali per preservare il futuro del pianeta e migliorare la qualità della vita di tutti.

IL GRUPPO ENGIE crede che innovare responsabilmente oggi significhi anche diffidare delle relazioni a senso unico. La collaborazione e la partecipazione condivisa, interne

ed esterne all'azienda, rappresentano l'unica vera strada verso l'innovazione: aperta, diffusa e interconnessa. L'ambizione di ENGIE è quella di agire per accelerare la transizione verso un mondo "carbon neutral", attraverso soluzioni efficienti che riducono il consumo di energia e rispettano l'ambiente, conciliando le performance economiche con un impatto positivo sulle persone e sul pianeta. ENGIE vuole creare un futuro più equo e inclusivo per tutti, missione che unisce tutti in azienda: dai collaboratori ai clienti, passando per gli azionisti e gli stakeholder, e che permette di conciliare risultati economici con un impatto positivo sul pianeta e le persone che lo abitano. Per questo è stato deciso di **investire nelle energie rinnovabili e nelle nuove tecnologie digitali**, trasformandole in servizi accessibili e adatti alle esigenze di tutti i clienti. L'innovazione parte dalla condivisione, per questo ENGIE punta su progetti innovativi, guidati da persone che sappiano pensare fuori dagli schemi, verso uno sviluppo sostenibile per ognuno di noi.

Arriva un nuovo modello di abitare: il villaggio Girasole

Al via uno dei più grandi e innovativi progetti di riqualificazione energetica in ambito residenziale in Italia. In Umbria, polmone verde d'Italia, è stato trasformato, in collaborazione con Germini Multiproprietà, il Villaggio Residenziale Il Girasole, rendendolo completamente smart & green, cogliendo appieno le opportunità dei nuovi bonus fiscali varati dal Governo.

Nel Villaggio Residenziale Il Girasole vivono circa 900 persone in 252 appartamenti.

Nell'ambito del Superbonus 110%, è fra i primi e più importanti a essere stato realizzato in Italia e prevede una varietà di soluzioni altamente innovative, tra cui geotermia integrata con pompe di calore per la climatizzazione sia invernale che estiva, le colonnine di ricarica per veicoli elettrici e soluzioni IoT per il monitoraggio e la gestione dei consumi individuali.

Inoltre, il progetto prevede anche l'installazione di impianti fotovoltaici e sistemi di accumulo integrati in configurazione "Energy Community" che permetteranno al supercondominio di costituire una delle prime comunità di autoconsumo collettivo in Italia, con la possibilità di scambiare energia tra utenze comuni e singole unità abitative, massimizzando il consumo in loco dell'energia elettrica da fotovoltaico autoprodotta e rendendo ancor più sostenibile l'approvvigionamento energetico dell'intero plesso residenziale.

Questo specifico progetto, realizzato in collaborazione con diversi partner territoriali, consentirà un miglioramento delle prestazioni energetiche e un balzo di ben 6 classi energetiche (passando dalla classe E alla A3) con conseguente risparmio dell'80% sui consumi energetici e di oltre il 90% sulle emissioni di CO₂.



Nasce a Scoppito un nuovo parco di energia rinnovabile

Nell'ambito di un accordo internazionale tra ENGIE e Sanofi, finalizzato alla realizzazione di progetti per la sostenibilità ed efficienza degli stabilimenti produttivi, è stato progettato e realizzato un nuovo impianto fotovoltaico nello stabilimento Sanofi a Scoppito, in provincia de L'Aquila. L'impianto di circa 1000 kW è capace di produrre 1600 MWh/anno di energia rinnovabile ed è composto da un sistema di inseguimento a terra da 920 kW, per massimizzare la produzione di energia, e da una pensilina fotovoltaica da 79 kW, con stazioni di ricarica di energia green per le auto dei dipendenti Sanofi. Il progetto segue alla realizzazione di una centrale di trigenerazione che da cinque anni permette allo stabilimento di Scoppito di produrre in autonomia energia elettrica da gas naturale e di recuperare l'energia termica generata dal motore

endotermico, durante tutto l'anno.

Questo ulteriore intervento nello stabilimento comporterà una riduzione del consumo di energia elettrica di 1.600 MWh e un taglio delle emissioni di CO₂ in atmosfera di 500 tonnellate all'anno, l'equivalente della piantumazione di 25.000 alberi nel sito produttivo.



Partnership con BTicino per l'energia pulita

È stato Realizzato impianto fotovoltaico per fornire energia green in autoconsumo allo stabilimento di Tradate (VA). L'impianto fotovoltaico è composto da 1.292 pannelli, con una potenza complessiva di 465 KW, installati sul tetto del capannone principale dello stabilimento.

- L'energia prodotta, 520 MWh all'anno, sarà consumata al 90% dallo stabilimento (la restante energia green sarà immessa in rete).



La piattaforma di crowdfunding ENGIE

i-DEAL, è la piattaforma del Gruppo che permette di sostenere i progetti ENGIE ricevendo interessi mensili e bonus basati sulle loro performance. Tutti i dipendenti ENGIE, in ogni parte del mondo, possono partecipare quali investitori nei diversi progetti della transizione energetica del Gruppo.

i-DEAL



Progetto agro-fotovoltaico in Sicilia per la fornitura di energia verde ad Amazon.

L'accordo siglato tra ENGIE e Amazon, permette di produrre energia rinnovabile per alimentare le sedi di Amazon in Italia. Il progetto permetterà di risparmiare all'ambiente ogni anno oltre 60.000 ton di CO₂, l'equivalente di 3.100.000 alberi piantumati. Si tratta del più innovativo progetto in ambito rinnovabili, in quanto concepito sulla base di un modello contrattuale di Corporate PPA abbinato a un sistema di pannelli fotovoltaici che prevede:

- **Una tecnologia innovativa bifacciale**, montata su inseguitori mono-assiali, che consente di catturare sia la luce diretta sia quella riflessa dai terreni circostanti, permettendo una migliore coltivazione della terra;
- **L'utilizzo di pannelli di taglia grande** che riducono la superficie occupata favorendo l'abbinamento tra la produzione di energia elettrica e le coltivazioni agricole.

Gli impianti agro-fotovoltaici saranno realizzati sul territorio dei Comuni di Mazara del Vallo (66 MW) e Paternò (38 MW) e avranno nel complesso una capacità produttiva di 104 MW. L'energia prodotta sarà venduta per l'80% ad Amazon, mentre il 20% sarà immessa, sul mercato contribuendo al fabbisogno energetico di circa 20.000 utenze domestiche. L'Energia prodotta favorirà lo sviluppo del territorio attraverso l'integrazione virtuosa e sostenibile con attività agricole che permetteranno le coltivazioni di piante autoctone. Sarà possibile salvaguardare il paesaggio rurale e la biodiversità e assicurare una ricaduta positiva anche per le realtà agricole coinvolte nelle coltivazioni. (permesso passaggio macchine agricole).

Fast Reserve

A seguito del grande sviluppo delle rinnovabili in Italia e della progressiva chiusura delle centrali a carbone, la rete nazionale italiana si trova oggi in una situazione critica, dovendo affrontare problemi di stabilità e necessitando di maggiore flessibilità.

Per far fronte a questa situazione, il Transmission System Operator italiano (Terna) ha lanciato un innovativo progetto-pilota - regolazione ultraveloce della frequenza ("Fast Reserve") - che introduce sul mercato nuovi servizi di "flessibilità ultraveloce" che saranno forniti da batterie elettrochimiche. Tale evoluzione del sistema elettrico

nazionale richiede un'ulteriore e innovativa riserva di frequenza per regolare la rete in tempo reale e garantirne la stabilità.

A fine 2020 ENGIE si ha aggiudicato la gara "Fast Reserve" indetta da Terna per lo sviluppo dei servizi innovativi di flessibilità con 3 progetti di stoccaggio, risultando il secondo operatore in Italia in termini di MW aggiudicati (44 MW complessivi):

- Nera Montoro (25 MW)
- Salemi (12.5 MW)
- Leinì (6.2 MW) (stoccaggio già commissionato e operativo dal 2020)

Nel 2021, tramite la piattaforma sono stati raccolti 93.600 € da 152 investitori privati.



Fiumicino

ENGIE e il Comune di Fiumicino insieme per scuole sostenibili e a impatto zero. ENGIE ha siglato un accordo con la città di Fiumicino che prevede una serie di interventi sugli edifici scolastici: riqualificazione energetica, installazione di 31 impianti fotovoltaici sui tetti, lampade a LED, pompe di calore ad alta efficienza, nuove valvole termostatiche, e un sistema di telecontrollo per monitorare, analizzare e ottimizzare tutti i consumi energetici. Questi ultimi saranno notevolmente ridotti, riuscendo a risparmiare 650 TEP (tonnellate equivalenti di petrolio) di energia termica ed elettrica ed evitare l'emissione di 1.400 tonnellate di CO₂ emessa in atmosfera annualmente.

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.



GOVERNANCE

P. 66 La Governance e gli Organismi di controllo

P. 68 Etica e Compliance

P. 72 Certificazioni

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

Il ComEx di Engie in Italia è il principale organo di direzione dell'organizzazione. Presiede la governance di Engie in Italia adottando le misure operative necessarie e comuni a tutta la Country. Rappresenta inoltre l'organismo di coordinamento tra i differenti business, GBU's e Funzioni trasversali di supporto con l'obiettivo di avere una vista unitaria sulla Country per garantire una presenza sul mercato coesa e ben definita.

Il comitato è composto dai seguenti membri:



Monica Iacono CEO, Country Manager, GEMS Italy Energy Solutions
Dario Acquarulo
Sara Callegari Human Resources, CSR, & Procurement
Maria Elena Fumagalli Regulatory & Public Affairs
Matteo Mancuso Information Technology & Digital
Laura Masi Communication, Brand & PR
Fabrizio Moiola T&S-Supply



Arnaud Prevot Administration, Finance, & Control
Gelu Rapotan T&S-Thermal
Samuel Renard Renewables
Enrica Tocci DPO, Antitrust Compliance, Internal Control & Audit
Angela Maria Tornatora General Counsel

ORGANISMI DI VIGILANZA (31/12/2021)

L'Organismo di Vigilanza di **ENGIE Italia S.p.A.** nominato dal Consiglio di Amministrazione è 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 2023 è composto da:

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

CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE (31/12/2021)

Il Consiglio di Amministrazione di **ENGIE Italia S.p.A.**, nominato in data 11 maggio 2021 e in carica fino all'approvazione del bilancio 2023, è composto da 7 membri:

-  **Anne Laure Piganeau Parrical De Chamard**
Presidente (dal 1° luglio 2021)
-  **Monica Iacono**
Amministratore Delegato (dal 1° settembre 2021)
- Consiglieri:
-  **Olivier Bloeyaert**
-  **Christine Kuhn Climeau**
-  **Damien Terouanne**
-  **Angela Maria Tornatora**
-  **Thierry Van den Hove**

Il Consiglio di Amministrazione di **ENGIE Servizi S.p.A.**, nominato in data 24 Maggio 2022 e in carica fino all'approvazione del bilancio 2024, è composto da 4 membri:

-  **Anne Laure Piganeau Parrical De Chamard**
Presidente
-  **Monica IACONO consigliere e AD**
Amministratore Delegato
-  **Thierry Van den Hove**
Consigliere

COLLEGI SINDACALI (31/12/2021)

Il Collegio Sindacale di **ENGIE Italia S.p.A.**, nominato in data 11 Maggio 2021 con incarico fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023, è composto da 2 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 in data 11 Maggio 2021 con incarico fino all'approvazione del bilancio al 31 Dicembre 2023):

-  **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 rapporto 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 "incidenti 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 ad attività di autovalutazione (self assessment) e/o verifiche interne e/o specifici audit volti a valutare il livello di adeguatezza, maturità e affidabilità del Sistema.

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.

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.

Nel 2021 la Direzione Internal Audit del Gruppo ENGIE ha condotto una verifica sulla gestione dei processi di marketing, pricing e forecasting, fatturazione clienti, incasso e recupero crediti, digitalizzazione delle attività, compliance General Data Protection Regulation (GDPR), gestione delle attività di salute e sicurezza e cybersecurity relativa alla vendita di gas ed energia elettrica ai clienti domestici.

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 stakeholder (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 2016/679³¹ ("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, 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.

³¹ 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.

	ENGIE Servizi	ENGIE Italia	ENGIE Reti Calore	Telcha	Conversion & Light
STANDARD					
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	●				
Registrazione EMAS Eco-Management and Audit Scheme	●				

	Longano Eolica	ENGIE Rinnovabili	Renvico	ENGIE Produzione	Voghera Energia
STANDARD					
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				●	●



	Winch	ENGIE Program	S.C.T. Group	Autec Service
STANDARD				
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 che tiene conto anche dei feedback delle parti interessate per l'identificazione e gestione dei rischi e delle opportunità e prevede un riesame almeno annuale da parte della Direzione. Nel **2021** sono state effettuate le seguenti attività di verifica e monitoraggio:

- **52 Verifiche Ispettive Interne**, ossia verifiche di conformità dell'attività di Business al sistema di Gestione Integrato;
- **6.006 Controlli operativi** sulla corretta applicazione delle procedure aziendali di sicurezza da parte dei lavoratori e delle ditte subappaltatrici;

- **736 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;

- **120 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 2021 non vi sono stati episodi di discriminazione.



NOTA METODOLOGICA

- P. 76** Appendice Tecnica
- P. 78** Il profilo del report
- P. 81** Analisi di Materialità
- P. 87** Il contributo di ENGIE in Italia agli SDGs
- P. 88** Indice dei contenuti GRI
- P. 97** Glossario

Appendice Tecnica

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

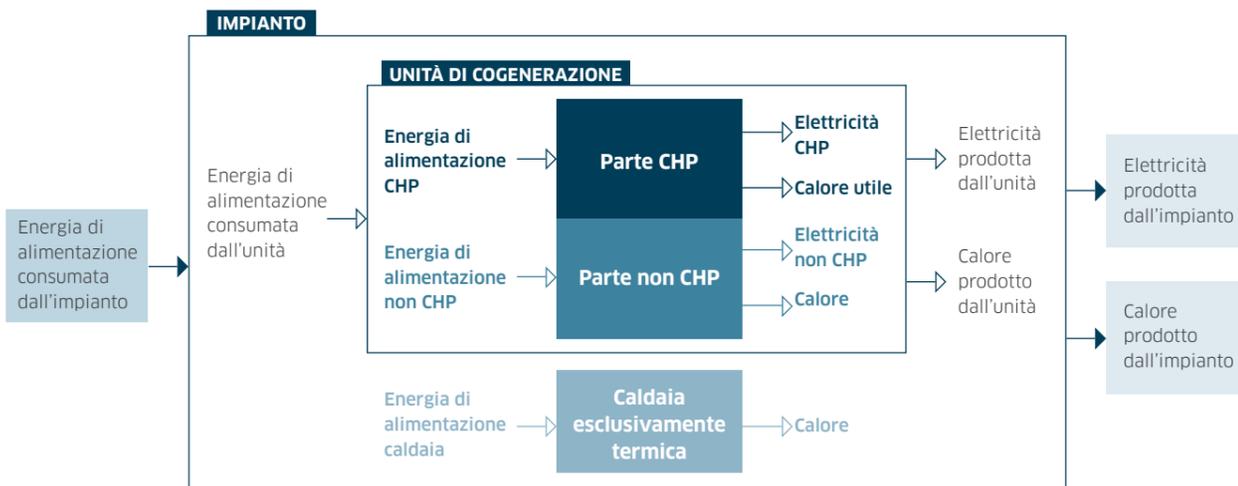
Fonte: DM 4 agosto 2011

Il principio adottato

In accordo alla definizione del DM di cogenerazione ad alto

rendimento che si basa sulla direttiva europea, il risparmio di energia primaria di una unità di cogenerazione è solo quello derivante dal funzionamento della macchina in modo efficiente (parte "CHP") tralasciando quelli prodotti in modalità non efficiente ("Non CHP"), calcolato con la seguente formula:

$$RISP = \frac{E_{CHP}}{\eta_{E RIF}} + \frac{H_{CHP}}{\eta_{T RIF}} - F_{CHP}$$



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 - paria 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 il 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.

Ad oggi non essendo ancora disponibile il dato del 2021 si considera quindi quello del 2020.

FATTORE DI EMISSIONI DELLA PRODUZIONE ELETTRICA NAZIONALE SOTTO FORMA DI COMBUSTIBILI FOSSILI	2021	2020	2019
Tonnellate CO ₂ /MWh	0,454	0,454	0,462

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

Per queste attività la CO₂ risparmiata è calcolata sulla base del risparmio di consumo energetico (elettricità o altra fonte energetica come gas metano, gasolio, biomasse, etc.) di ogni impianto nell'anno corrente con quello dell'impianto preesistente all'effettuazione degli interventi di efficientamento

energetico, normalizzandolo sulla base dei fattori esterni indipendenti (clima, dimensione degli edifici serviti, orari di funzionamento, ...). Tale risparmio così ottenuto è moltiplicato per il fattore di emissione della CO₂ specifico del combustibile utilizzato.

Ad oggi non essendo ancora disponibile il dato del 2021 si considera quindi quello del 2020.

FATTORE DI EMISSIONE TC02/MWh PER TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	2021	2020	2019
Gas	0,20243	0,20243	0,20143
Gasolio	0,26488	0,26488	0,26488
Olio	0,27597	0,27597	0,27598
GPL	0,16611	0,16611	0,16611
Elettricità	0,2763	0,2763	0,2763



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 31/12/2021. Il precedente report era stato pubblicato nel 2021 seguendo una cadenza annuale. Nel perimetro di rendicontazione rientrano le seguenti società distribuite per Area di Business:



	PA&BtoT	DH&P	B2B	RM	RES	Supply	GEN	GEMS
ENGIE SERVIZI S.P.A.	●	●	●	●				
S. C. T. Group S.p.A.	●							
BOMOB S.c.a.r.l.	●							
Conversion&Lighting S.p.A.	●							
ENGIE Reti Calore S.r.l.		●						
ENGIE Program S.r.l.			●					
Winch S.r.l.			●					
Telcha S.r.l.		●						
PUBLILUCE S.c.a.r.l.	●							
Emergenza Covid ES Lazio S.c.a.r.l.	●							
Emergenza Covid ES Toscana S.c.a.r.l.	●							
Emergenza Covid ES Beneto S.c.a.r.l.	●							
Polo Sanitario S. Centrale S.d.P S.p.A.	●							
Nuova Cofacons S.c.a.r.l.	●							
Polo Sanitario Sadegna Centrale S.p.A.	●							
RAI ELETTRICO 2019 S.c.a.r.l.	●							
Autec Services S.r.l.			●					
CO&MA S.c.a.r.l.								
Buccinasco Piscine S.c.a.r.l.				●				
EGE.YO S.r.l.		●						

ENGIE SERVIZI S.P.A. E CONTROLLATE

	PA&BtoT	DH&P	B2B	RM	RES	B2C	GEN	GEMS
ENGIE ITALIA S.P.A.			●		●	●		●
ENGIE Produzione S.p.A.							●	
Voghera Energia S.p.A.							●	
Fotovoltaico Sant'Anna S.r.l.					●			
ENGIE NDT S.r.l.					●			
ENGIE GRILLO S.r.l.					●			
ENGIE MALBECK S.r.l.					●			
ENGIE EOLICA LAVELLA S.r.l.					●			
ECOSYSTEM CATALANO S.r.l.						●		
DA RE S.r.l.						●		
DE PRETTO S.r.l.						●		
FRESNEL S.r.l.						●		
Longano Eolica S.r.l.					●			
ENGIE Rinnovabili S.p.A.					●			
ENGIE Rinnovabili Sardegna S.r.l.					●			
ENGIE Sole S.r.l.					●			
SUBER S.r.l.					●			
WOOD EOLICO Italia S.r.l.					●			
FW TURNA S.r.l.					●			
METEORA S.r.l.					●			
ROYA ENERGIES S.r.l.					●			
Castelnuovo wind S.r.l.					●			
San Gregorio Wind S.r.l.					●			
Fossato wind S.r.l.					●			
San Martino wind S.r.l.					●			
Ricigliano wind S.r.l.					●			
Campagna wind S.r.l.					●			
Meltemi energia S.r.l.					●			
Minervino wind S.r.l.					●			
RENVICO Itay S.r.l.					●			

ENGIE ITALIA S.P.A. CONTROLLATE

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	PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DELLA QUALITÀ DEL REPORT
<ul style="list-style-type: none"> • 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 tenendo conto delle più rilevanti informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati. • Materialità: i temi materiali sui quali ancorare la rendicontazione sono stati individuati, come meglio descritto in seguito, attraverso un processo formalizzato di raccolta e analisi di informazioni di natura interna ed esterna, che ha consentito di aggiornare l'analisi di materialità della precedente edizione assicurando la coerenza con quanto previsto dai nuovi Standards di Settore GRI 11, con l'evoluzione del contesto di riferimento e con la complessiva strategia aziendale. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. Nella presente nota metodologica sono riportati, per quanto ritenuto necessario in ragione della tipologia di informazione, i riferimenti agli standard, ipotesi e metodi di calcolo utilizzati. • 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 Bilancio di Sostenibilità 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 2019-2021 in modo da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di ENGIE in Italia nel tempo. Ove necessario ad una maggiore comprensione, i dati sono accompagnati dai pertinenti commenti esplicativi e dall'indicazione dei fattori e protocolli di conversione standard applicati per la compilazione e la comunicazione delle informazioni • Affidabilità: i dati riportati nel documento sono stati raccolti ed elaborati centralmente e validati dai responsabili di ogni funzione. • Tempestività: La pubblicazione del Bilancio è prevista con frequenza annuale entro il terzo quadrimestre dell'anno successivo al periodo di rendicontazione. Eventi successivi al 31 dicembre 2021 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/>

Analisi di Materialità

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

Aziendale	Finanziario assicurativo	Scientifico tecnologico	Territoriale (locale)	Sociale	Normativo istituzionale	Produttivo e di mercato
 <ul style="list-style-type: none"> • Azionisti • Comitato Esecutivo • Dipendenti e Sindacati • Organismo di Vigilanza 	 <ul style="list-style-type: none"> • Compagnie di assicurazione • Controparti (Clienti, fornitori...) • Investitori Operatori finanziari 	 <ul style="list-style-type: none"> • Competitor • Partner scientifici 	 <ul style="list-style-type: none"> • Comunità locale • Istituzioni locali ed enti di governo del territorio • Enti/autorità pubbliche locali, nazionali e internazionali 	 <ul style="list-style-type: none"> • Associazioni dei consumatori • Comunità globale / generazioni future • Scuole e Università • Media • Istituzioni ed enti culturali pubblici e privati 	 <ul style="list-style-type: none"> • Enti e autorità pubbliche locali, nazionali e internazionali • Organismi nazionali e internazionali di normazione • Associazioni di categoria 	 <ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Fornitori • Operatori rete distributiva • Gestore Mercato elettrico (GSE -GME)

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. La Matrice di Materialità è lo strumento attraverso cui ENGIE individua l'universo dei temi rilevanti e definisce e riesamina periodicamente la lista dei temi materiali su cui concentrare la rendicontazione. Nel 2022, l'Azienda ha aggiornato la matrice di materialità per assicurarne la coerenza con quanto previsto dai nuovi Standard di Settore "GRI 11: Oil and Gas Sector 2021" e con l'evoluzione del contesto di riferimento. Le diverse fasi del processo di aggiornamento della matrice di materialità, e i relativi risultati, sono stati sottoposti all'approvazione dell'Amministratore Delegato.



Il processo di aggiornamento, a partire dai temi rilevanti rappresentati nella precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità, ha comportato la raccolta e analisi di informazioni di carattere interno (es. analisi Report Casa Madre) ed esterno (Benchmark con due aziende di settore comparabili ad ENGIE

in Italia e Standard di Settore "GRI 11: Oil and Gas Sector 2021"). L'obiettivo è stato quello di fornire una chiave di lettura in grado esprimere gli aspetti materiali di ENGIE in Italia, in un'ottica di rafforzamento della propria strategia di responsabilità sociale d'impresa.

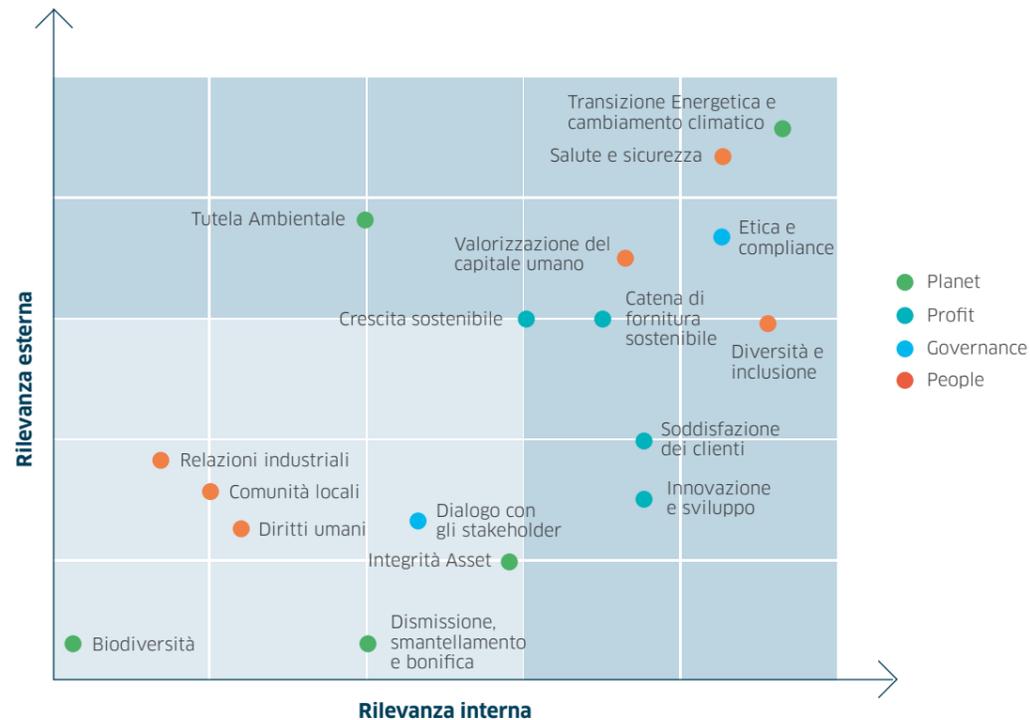
Il risultato di tale analisi, ha fornito un quadro d'insieme sui possibili temi rilevanti per ENGIE in Italia rispetto alle 4 aree tematiche della sostenibilità, riportati nella tabella che segue:

TEMI RILEVANTI			
PLANET	PROFIT	GOVERNANCE	PEOPLE
<ul style="list-style-type: none"> • Transizione energetica e cambiamento climatico • Tutela Ambientale • Biodiversità • Dismissione, smantellamento e bonifica • Integrità asset 	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione dei clienti • Catena di fornitura responsabile • Crescita sostenibile • Innovazione e sviluppo 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo con gli stakeholder • Etica e Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversità ed inclusione • Valorizzazione del capitale umano • Comunità locali • Relazioni industriali • Salute e sicurezza • Diritti Umani

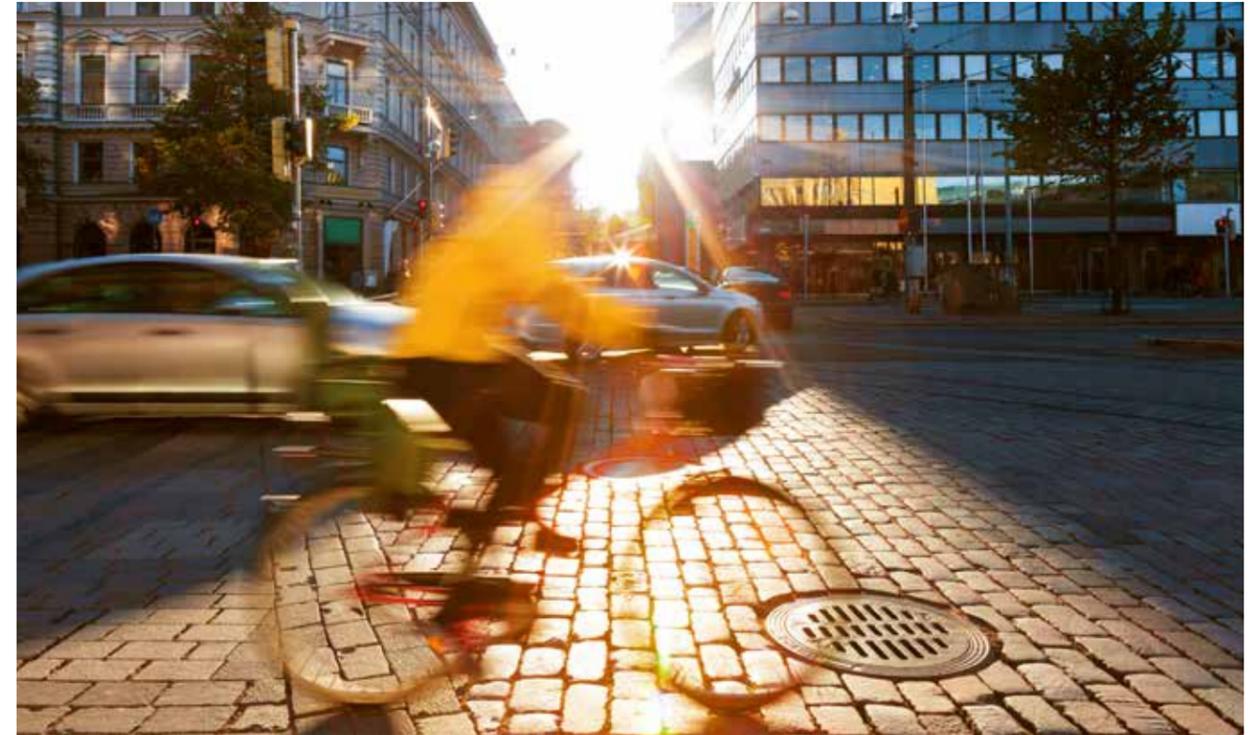
La rilevanza dei temi così individuati è stata valutata rispetto a ciascuna delle 4 aree tematiche, con riferimento sia ad una prospettiva interna, corrispondente al giudizio della categoria di Stakeholder "Aziendale", che ad una prospettiva esterna, riconducibile al giudizio delle altre categorie di portatori di interesse di riferimento, secondo la percezione del Management aziendale. I temi rilevanti sono stati valutati attribuendo a ciascuno di essi un punteggio da 0 (non significativo) a 5 (estremamente significativo)³².

L'attribuzione di significatività è stata effettuata tenendo conto del perimetro di applicazione e della descrizione di ciascun tema, nonché della natura delle sue interazioni con le attività svolte da ENGIE in Italia. I risultati dell'attività di analisi della rilevanza, hanno permesso di individuare i temi materiali ai fini della rendicontazione come quei temi che, in base alle valutazioni degli stakeholder interni ed esterni, si posizionano su valori di rilevanza interna o esterna superiori o uguali a 3.

Matrice di Materialità ENGIE in Italia 2022



³² È stata data la possibilità di attribuire valori di punteggio intermedi per fornire una maggiore precisione nella valutazione.



Rispetto alla precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità, oltre ad alcune aggregazioni o variazioni di nomenclatura, sono emersi come materiali due nuovi temi, mentre è risultato non più materiale, seppur rilevante, il tema connesso alla soddisfazione dei clienti.

AREE TEMATICHE	TEMI MATERIALI	Edizione 2021	Edizione 2022
		<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamenti climatici • Efficienza energetica • Tutela Ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> • Transizione energetica e cambiamento climatico
PEOPLE	<ul style="list-style-type: none"> • Diversità ed inclusione • Motivazione dei dipendenti • Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversità ed inclusione • Valorizzazione del capitale umano • Salute e sicurezza 	
PROFIT	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione dei clienti • Catena di fornitura responsabile • Crescita aziendale sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione dei clienti • Catena di fornitura responsabile • Crescita sostenibile • Innovazione e sviluppo NEW 	
GOVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Etica e Compliance • Reputazione e trasparenza 	<ul style="list-style-type: none"> • Etica e Compliance 	

Sui temi materiali si sono concentrati i contenuti del presente Bilancio di Sostenibilità.

Temi Materiali	Descrizione	Perimetro	Stakeholder interessati
 Transizione energetica e cambiamento climatico	<p>L'adattamento climatico, la resilienza e la transizione si riferiscono a come un'organizzazione si adatta all'attuale e previsto rischio connesso ai cambiamenti climatici, nonché al modo in cui contribuisce alla capacità delle società e delle economie di contrastare gli impatti dei cambiamenti climatici.</p> <p>Un'organizzazione può consumare energia in varie forme quali combustibile, elettricità, riscaldamento, raffreddamento o vapore. L'energia può essere autoprodotta o acquistata da fonti esterne e può provenire da fonti di energia rinnovabili (eolica, idroelettrica o solare) o da fonti di energia non rinnovabili (carbone, petrolio o gas naturale).</p> <p>Usare l'energia in modo più efficiente e optare per fonti energetiche rinnovabili è essenziale per ridurre le emissioni di gas serra (GHG) e contrastare il cambiamento climatico. ENGIE aspira ad essere leader della transizione verso un'economia Carbon Neutral attraverso la riduzione delle emissioni di CO₂, lo sviluppo delle energie rinnovabili, e l'utilizzo responsabile delle risorse, ottimizzando i consumi energetici e perseguendo l'efficientamento energetico, per sé stessa e per i propri clienti, per ridurre gli impatti sull'ambiente e sul clima valutando anche l'equilibrio tra infrastrutture energetiche centralizzate e decentralizzate.</p>	ENGIE in Italia 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Aziendale; • Finanziario e assicurativo; • Produttivo e di Mercato; • Scientifico e tecnologico; • Territoriale; • Sociale; • Normativo Istituzionale
Tutela Ambientale	<p>Rispetto delle norme di tutela ambientale e approccio al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emissioni in atmosfera: Le emissioni atmosferiche includono inquinanti che possono avere un impatto negativo sulla qualità dell'aria, sugli ecosistemi e sulla salute dell'uomo e degli animali; • gestione dei rifiuti: quando inadeguatamente gestiti i rifiuti possono avere impatti negativi sull'ambiente e sulla salute umana che possono estendersi oltre ai luoghi in cui gli stessi vengono prodotti e smaltiti. • gestione della risorsa idrica: riconosciuto come un diritto umano, l'accesso all'acqua dolce è essenziale per la vita e il benessere dell'uomo. La quantità di acqua prelevata e consumata da un'organizzazione e la qualità dei suoi scarichi possono avere impatti su ecosistemi e persone. 	Perimetro aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Aziendale; • Finanziario e assicurativo; • Scientifico e tecnologico; • Territoriale; • Sociale; • Produttivo e di Mercato; • Normativo Istituzionale

Temi Materiali	Descrizione	Perimetro	Stakeholder interessati
 Salute e Sicurezza	<p>Condizioni di lavoro sane e sicure sono riconosciute come un diritto umano. La salute e la sicurezza sul lavoro implicano prevenzione dei danni fisici e mentali ai lavoratori e promozione della salute dei lavoratori.</p> <p>ENGIE in Italia 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.</p>	Performance aziendali in materia di gestione della salute e sicurezza sul lavoro del personale	• Aziendale
Diversità e inclusione	<p>La libertà dalla discriminazione è un diritto umano e un diritto fondamentale sul lavoro. La discriminazione può imporre oneri disuguali sui singoli o negare opportunità eque sulla base del merito individuale.</p> <p>ENGIE in Italia si impegna a garantire di non attuare politiche discriminatorie e di garantire pari opportunità nell'ambito della propria sfera di influenza.</p>	Progetti aziendali per la promozione dell'inclusione e della diversità e sostenere le pari opportunità rivolta al personale aziendale	• Aziendale
Valorizzazione del capitale umano	<p>Le persone sono sempre al centro delle attività e della strategia di ENGIE in Italia. Pertanto ENGIE in Italia si impegna costantemente per assicurare:</p> <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
 Soddisfazione dei clienti	<p>ENGIE in Italia è impegnata nel 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.</p> <p>In tale ambito ENGIE in Italia si impegna, tra l'altro, a garantire il diritto alla privacy dei propri clienti.</p>	L'attenzione di ENGIE in Italia è rivolta ai clienti di tutte le aree di Business	• Aziendale; • Produttivo e di Mercato;
Catena di fornitura responsabile	<p>Il controllo e l'analisi sui propri fornitori permette a ENGIE in Italia 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 in Italia valori e approcci operativi</p>	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

	Temi Materiali	Descrizione	Perimetro	Stakeholder interessati
	Crescita 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	<ul style="list-style-type: none"> Aziendale; Produttivo e di Mercato; Scientifico e tecnologico; Finanziario e Assicurativo; Territoriale
	Innovazione e sviluppo	ENGIE in Italia persegue l'obiettivo di sviluppare nuove tecnologie e servizi finalizzati all'efficientamento energetico e alla minimizzazione degli impatti ambientali per sé e per i suoi clienti. Questo tema tratta degli impatti positivi che l'innovazione e lo sviluppo possono avere sul business, sull'ambiente e sulle persone e di come queste debbano essere promosse dalla Governance aziendale.	L'attenzione di ENGIE in Italia è rivolta verso i suoi clienti, dipendenti, partner, e nei confronti della comunità locale.	<ul style="list-style-type: none"> Aziendale; Scientifico e tecnologico; Territoriale; Produttivo e di Mercato
	Etica e Compliance	ENGIE in Italia si impegna a svolgere il proprio business con integrità, trasparenza e legalità, rafforzando sempre più la relazione di fiducia con tutti gli stakeholder di riferimento, e consolidando la propria partnership con il territorio e le comunità in cui opera. ENGIE in Italia promuove un comportamento eticamente corretto e nel rispetto della legislazione vigente nell'espletazione delle sue attività. Questo tema copre gli aspetti relativi all'approccio di ENGIE in Italia al fine di garantire la prevenzione di comportamenti anticoncorrenziali e fenomeni corruttivi garantendo, più in generale, la piena compliance normativa.	Il perimetro di riferimento comprende l'insieme dei presidi interni volti a garantire la corretta gestione di tutte le attività aziendali nel rispetto della normativa applicabile e tenendo conto delle aspettative degli stakeholder di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> Aziendale; Finanziario e assicurativo; Scientifico e tecnologico; Territoriale; Sociale; Produttivo e di Mercato; Normativo Istituzionale



Il contributo di ENGIE in Italia 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 Obiettivi³³ per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs). Nel portare avanti il proprio business ENGIE in Italia, nei fatti risponde alla call to action delle Nazioni Unite focalizzandosi su alcuni dei 17 SDGs.

TARGET SDGS	PRINCIPALI INIZIATIVE ENGIE PER GLI SDGS ³⁴
 1.4 Pari accesso ai servizi di base e alle nuove tecnologie da parte di tutti, in particolare poveri e soggetti vulnerabili.	<ul style="list-style-type: none"> Potenziamento dei canali di interazione e supporto digitale
 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.	<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 ENGIE 4Life: insieme di programmi pensati per promuovere una vita sana, consapevole e più sostenibile in modo semplice e divertente, abbracciando una filosofia che guardi sempre di più al concetto di "zero rifiuti".
 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	
 4.4 Sviluppo di competenze tecniche e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ENGIE by Lego: Iniziativa promossa al fine di coinvolgere gli studenti ed educarli al rispetto per l'ambiente attraverso un percorso learning by playing disponibile sulla piattaforma digitale on line. Formazione erogata al personale ENGIE
 4.7 Educazione allo sviluppo sostenibile e agli stili di vita sostenibili	
 5.1 Porre fine a tutte le forme di discriminazione contro le donne	<ul style="list-style-type: none"> Pray Month di ENGIE: il Gruppo ENGIE si tinge dei colori dell'arcobaleno ponendosi in prima linea nella lotta per l'uguaglianza. Progetto DNA Team (Diversity and NON-discrimination Awareness Team)
 5.2 Eliminare tutte le forme di violenza contro le donne nella sfera pubblica e privata	
 7.1 Garantire l'accesso universale a servizi energetici convenienti, affidabili e moderni	<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) Parchi agro-fotovoltaici Progetto "Fast Reserve" Accordo ENGIE - Ansaldo Green Tech per la realizzazione di impianti di produzione di idrogeno da fonti rinnovabili Servizi innovativi (Recupero F-Gas, tecnologia digitale nell'illuminazione pubblica); Riqualificazione energetica in ambito residenziale - Villaggio Girasole 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
 7.2 Aumentare la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	
 7.3 Raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	
 13.2 Integrare le misure sul cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazioni	
 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	
 8.1 Sostenere la crescita economica pro capite	<ul style="list-style-type: none"> Valore economico generato e distribuito Investimenti Certificazioni secondo lo standard SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa Certificazioni UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori
 8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione	
 8.4 Migliorare l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nella produzione	
 8.6 Ridurre la % di giovani che non hanno un impiego	
 8.8 Proteggere i diritti dei lavoratori e promuovere ambienti di lavoro sicuri e protetti	
 9.4 Aggiornare le infrastrutture e ristrutturare le industrie per renderle sostenibili	<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"
 11.3 Migliorare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile	
 11.4 Rafforzare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale	
 12.2 Gestione sostenibile e uso efficiente delle risorse naturali	<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
 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	
 12.5 Ridurre la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo	
 12.8 Garantire consapevolezza in materia di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura	
 16.5 Ridurre la corruzione e le tangenti in tutte le loro forme	<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
 16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	
 16.10 Tutelare le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e gli accordi internazionali	

³³ <https://www.unric.org/it/agenda-2030>

³⁴ Per i dettagli si rimanda a quanto riportato nel testo del documento

Indice dei contenuti GRI

	GRI Standard	Disclosure	Paragrafo
Profilo dell'organizzazione			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-1	Nome dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Il profilo del Report
	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
	102-4	Luogo delle attività	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria 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
	102-6	Mercati serviti	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Struttura organizzativa Sviluppo e innovazione
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> I numeri chiave del 2021 I nostri impianti I nostri clienti L'organico aziendale La performance economica e finanziaria
	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 La performance economica e finanziaria I nostri Fornitori e il processo di acquisto Il profilo del report
	102-11	Principio di precauzione	<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile 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 del Gruppo ENGIE Etica e Compliance 	
Etica e Integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	<ul style="list-style-type: none"> Etica e Compliance 	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	<ul style="list-style-type: none"> I nostri Fornitori e il processo di acquisto Etica e Compliance Certificazioni 	

	GRI Standard	Disclosure	Paragrafo	
Governance				
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-18	Struttura della Governance	<ul style="list-style-type: none"> La Governance e gli Organismi di controllo 	
	102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	<ul style="list-style-type: none"> L'attenzione ai clienti Il profilo del report 	
	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	<ul style="list-style-type: none"> La Governance e gli Organismi di controllo 	
	102-23	Presidente del massimo organo di governo	<ul style="list-style-type: none"> La Governance e gli Organismi di controllo 	
	102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	<ul style="list-style-type: none"> Etica e Compliance Certificazioni 	
	102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	<ul style="list-style-type: none"> Etica e Compliance Certificazioni 	
	102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	<ul style="list-style-type: none"> Etica e Compliance Certificazioni 	
	102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 	
	102-33	Comunicazione delle criticità	<ul style="list-style-type: none"> Etica e Compliance 	
	Coinvolgimento degli stakeholder			
	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 	
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	<ul style="list-style-type: none"> L'organico aziendale 	
	102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> L'attenzione ai clienti Il profilo del report 		
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	<ul style="list-style-type: none"> L'attenzione ai clienti Il profilo del report 		
Pratiche di reporting				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria La performance economica e finanziaria Il profilo del report 		
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-47	Elenco dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-48	Revisione delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> La performance economica e finanziaria Il profilo del report 		
102-49	Modifiche nella rendicontazione	<ul style="list-style-type: none"> Struttura societaria Il profilo del report 		
102-50	Periodo di rendicontazione	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-51	Data del report più recente	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-52	Periodicità della rendicontazione	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-55	Indice dei contenuti GRI	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		
102-56	Assurance esterna	<ul style="list-style-type: none"> Il profilo del report 		

	GRI Standard	Disclosure	Paragrafo
Transizione energetica e cambiamento climatico			
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	<ul style="list-style-type: none"> • Linee strategiche di sostenibilità e obiettivi del Gruppo ENGIE • La sostenibilità ambientale • Awareness, Education, Edutainment • Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile • La performance economica e finanziaria • Sviluppo e innovazione • Certificazioni
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Etica e Compliance • Certificazioni
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> • Linee strategiche di sostenibilità e obiettivi del Gruppo ENGIE • La performance economica e finanziaria • Sviluppo e innovazione • Etica e Compliance
GRI 302: ENERGIA 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • La nostra azienda
	302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri clienti
	302-3	Intensità energetica	• La sostenibilità ambientale
	302-4	Riduzione del consumo di energia	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri clienti
	302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri clienti
GRI 305: EMISSIONI 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti • La nostra azienda
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti • La nostra azienda
	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • La nostra azienda
	305-4	Intensità delle emissioni di GHG	• La sostenibilità ambientale
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti • Metodologie di calcolo applicate

	GRI Standard	Disclosure	Paragrafo
Tutela ambientale			
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	<ul style="list-style-type: none"> • Linee strategiche di sostenibilità e obiettivi del Gruppo ENGIE • La sostenibilità ambientale • Certificazioni
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Etica e Compliance • Certificazioni
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • Certificazioni
	303-3	Prelievo idrico	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • Certificazioni
	303-4	Scarico di acqua	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • Certificazioni
GRI 305: EMISSIONI 2016	305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	• I nostri impianti
GRI 306: RIFIUTI 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti
	306-2	Gestione degli impatti significativi relativi ai rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • I nostri impianti • I nostri clienti
	306-3	Rifiuti prodotti	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilità ambientale • 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 Standard	Disclosure	Paragrafo
Salute e sicurezza			
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 del Gruppo ENGIE • La salute e sicurezza sul lavoro • Certificazioni
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance • Certificazioni
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
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	• L'attenzione alle persone
	403-9	Infortuni sul lavoro	• La salute e sicurezza sul lavoro
Diversità e inclusione			
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	• L'attenzione alle persone • L'organico aziendale • Formazione • Certificazioni
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance • Certificazioni
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016	401-1	Nuove assunzioni e turnover	• L'organico aziendale
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	• L'organico aziendale
GRI 406: NON DISCRIMI- NAZIONE 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	• Certificazioni

	GRI Standard	Disclosure	Paragrafo
Valorizzazione del capitale umano			
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	• L'attenzione alle persone • Formazione • Certificazioni
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance • Certificazioni
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE	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	• L'attenzione alle persone • Formazione
Soddisfazione dei clienti			
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	• L'attenzione ai clienti
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance • Certificazioni
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI	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
Catena di fornitura responsabile			
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	• I nostri Fornitori e il processo di acquisto
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance • Certificazioni
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 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	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 Standard	Disclosure	Paragrafo
Crescita sostenibile			
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	• Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile • La performance economico finanziaria
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance • Certificazioni
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	• La performance economica e finanziaria
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 207: IMPOSTE 2019	207-1	Approccio alla fiscalità	• La performance economica e finanziaria
GRI 415: POLITICA PUBBLICA 2016	415-1	Contributi politici	• La performance economica e finanziaria
Innovazione e sviluppo			
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	• Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile • La performance economico finanziaria
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	• Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi del Gruppo ENGIE • La performance economica e finanziaria • Sviluppo e innovazione • Etica e Compliance
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 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 Standard	Disclosure	Paragrafo
Etica e compliance			
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	• L'organico aziendale • I nostri Fornitori e il processo di acquisto • Etica e Compliance
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	• Etica e Compliance • Certificazioni
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	• Etica e Compliance
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTI CONCORRENZIALE 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	• Etica e Compliance
GRI 207: IMPOSTE 2019	207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	• Etica e Compliance
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 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016	407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	• L'organico aziendale • I nostri Fornitori e il processo di acquisto • Etica e Compliance • Certificazioni
	412-1	Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	• I nostri Fornitori e il processo di acquisto • Etica e Compliance
GRI 412: VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI 2016	412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	• Formazione
	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 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 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	• Non sono stati registrate non conformità



GLOSSARIO

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.

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.

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.

FGAS

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

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.

UNI EN ISO 14001:2015

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

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.

NPS (Net Promoter Score)

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

NO_x

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.

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.

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.

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).

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



engie.it

