



# 2017

## Rapporto di Sostenibilità

Insieme per la transizione energetica



Sommario



Lettera dell'Amministratore Delegato	2
<b>1 ENGIE, IL PLAYER MONDIALE DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA</b>	<b>5</b>
La nostra presenza nel mondo	6
Costruiamo una rivoluzione energetica con i clienti	8
La nostra presenza in Italia	12
La Governance che ci rende solidi	16
La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile	21
L'ascolto degli stakeholder	23
Obiettivi 2016: i risultati raggiunti	24
Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi 2020	25
<b>2 SOLIDE BASI PER CRESCERE</b>	<b>27</b>
Generiamo un valore che condividiamo con gli altri	28
Costruiamo la nostra reputazione giorno dopo giorno	31
Customer satisfaction	33
Una catena di valore	36
<b>3 UN'OFFERTA IN EVOLUZIONE</b>	<b>39</b>
Prodotti e servizi progettati per il futuro	40
I canali di comunicazione con i clienti	44
I convegni e i saloni di settore	46
<b>4 DISEGNIAMO IL TERRITORIO</b>	<b>49</b>
Al servizio della cittadinanza	50
Diamo impulso ai progetti sociali	54
<b>5 INNOVARE PER MIGLIORARE</b>	<b>59</b>
Il nostro modo di fare innovazione	60
La cultura dell'innovazione	62
<b>6 IL NOSTRO IMPEGNO AMBIENTALE</b>	<b>65</b>
Verso un consumo consapevole	66
Iniziative per migliorare l'efficienza	71
Le nostre emissioni	72
<b>7 L'ENERGIA DELLE NOSTRE PERSONE</b>	<b>77</b>
La nostra forza quotidiana	78
La sicurezza al primo posto	82
<b>8 GUIDA ALLA LETTURA</b>	<b>85</b>
Il profilo del report	86
Gli stakeholder	88
L'analisi di materialità	89
GRI Content Index	90
Glossario	98
Assunzioni adottate per gli indicatori di semplificazione	100



## Lettera dell'Amministratore Delegato

Desideriamo essere il primo produttore di "Negawatt", investendo in **tecnologia e innovazione**, desideriamo cogliere le grandi opportunità del forte cambiamento che sta interessando il settore energetico, **vogliamo cambiare il modo di pensare all'energia.**

Desideriamo contribuire a **rendere il paese Italia un'economia più resistente**, capace di far fronte alla sfida globale del cambiamento climatico in atto, che richiede interventi concreti e immediati. Tra le nostre priorità strategiche vi sono quelle di aumentare la generazione distribuita, rinnovabile e l'autoconsumo di energia; **essere architetto energetico del territorio per aiutare Istituzioni e comunità a gestire in modo efficiente la propria energia.**

Sono lieto di presentarvi il nostro Rapporto di Sostenibilità, un documento a cui teniamo particolarmente perché ci permette di raccontare, in trasparenza e a tutto tondo, **il nostro impegno di responsabilità economica, ambientale e sociale.**

Il 2016 è stato un anno molto intenso, durante il quale ci siamo concentrati nella **trasformazione del nostro business**, ridefinendo le nostre soluzioni energetiche e integrate, alla luce dei cambiamenti già in atto e di quelli attesi nel mercato.

Da sempre poniamo al centro della nostra cultura aziendale e dei nostri processi produttivi la **tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone**, siano esse dipendenti o appaltatori. Le nostre persone, con il loro Know-how "tecnico" e la loro professionalità, sono la forza capace di generare valore ed innovare. Nel 2016 abbiamo proseguito ad impegnarci per la sicurezza e la competenza delle persone, erogando quasi **40.000 ore di formazione.**

**Abbiamo generato un valore di oltre 3,8 miliardi di Euro** di cui oltre il 20%, più del doppio rispetto all'anno precedente, è stato utilizzato per l'erogazione dei servizi e oltre 130 milioni, 13 in più rispetto allo scorso anno, sono stati utilizzati per retribuire le persone che lavorano con noi. Abbiamo continuato ad investire nello sviluppo di **progetti innovativi orientati alla sostenibilità ambientale, a beneficio dei clienti e della comunità intera.**

Nel nostro FORUM ENGIE, abbiamo approfondito e discusso il tema della qualità dell'aria delle nostre città e di come efficienza energetica e innovazione contribuiscano a migliorarla.

Abbiamo incoraggiato i nostri clienti a preferire fonti di energia rinnovabile e, nella gestione degli impianti, abbiamo ricercato la massima efficienza utilizzando le tecnologie più avanzate per limitare l'impatto ambientale. Nel 2016, grazie ai progetti di efficienza energetica e alla produzione di energia da fonti rinnovabili, abbiamo **evitato l'emissione in atmosfera di oltre 300.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>.**

Ringrazio tutte le persone di ENGIE che hanno reso possibile il raggiungimento di questi risultati.

La nostra strategia, basata sulle **3D, Decarbonizzazione, Digitalizzazione e Decentralizzazione**, dimostra che la sostenibilità è integrata nel nostro business e nella nostra visione del futuro immediato: l'efficienza energetica e la riduzione dell'impatto ambientale, in particolare, sono per noi due leve fondamentali.

Buona lettura.

Olivier Jacquier

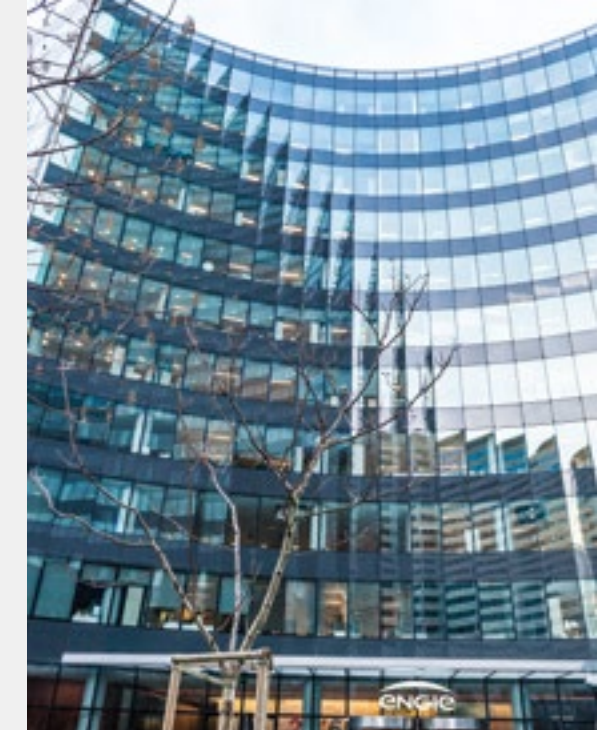
**"Vogliamo cambiare il modo di pensare all'energia"**





# ENGIE, IL PLAYER MONDIALE DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

Per noi l'energia è decentralizzata, decarbonizzata e digitalizzata. Accompagniamo i clienti verso un futuro attento e responsabile.



ENGIE è un gruppo energetico mondiale presente in **70 paesi**, con **153.090 persone** e un fatturato di **66,6 miliardi**.

ENGIE vuole essere il **leader mondiale nella transizione energetica**, perseguendo un nuovo modello di business basato sulla decarbonizzazione del mix energetico, sulla decentralizzazione della produzione e dello stoccaggio di energia, sulla digitalizzazione del prodotto energetico e sullo sviluppo dell'efficienza energetica.

**ENGIE in Italia propone offerte globali sull'intera catena del valore dell'energia**, dalla fornitura ai servizi, con particolare attenzione ai prodotti innovativi e alle soluzioni di efficienza energetica e di gestione integrata.

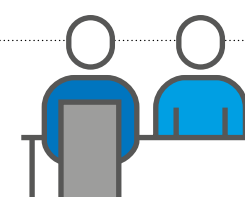
L'offerta commerciale, rivolta a **Pubblica Amministrazione e aziende private, condomini e abitazioni indipendenti**, si caratterizza per essere concepita in modo globale e integrato.

### ENGIE IN ITALIA

oltre  
**50**  
sedi



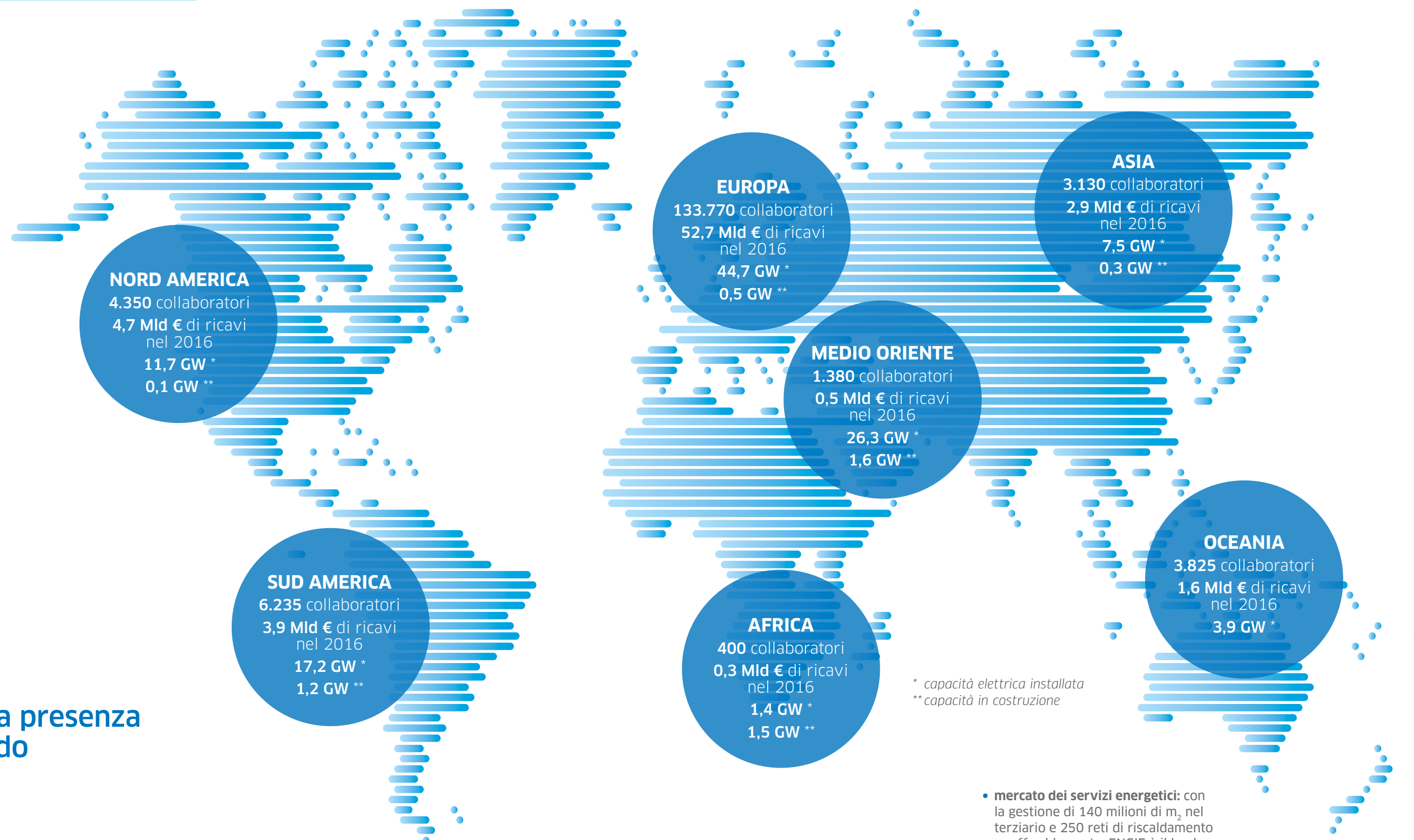
**1** milione  
circa di clienti finali



**2.800**  
dipendenti

oltre  
**7.000**  
impianti gestiti





## La nostra presenza nel mondo

ENGIE, player mondiale della transizione energetica, è presente sull'intera catena del valore dell'energia.

Con un fatturato di 66,6 miliardi di euro, il Gruppo opera in 70 paesi con 153.090 collaboratori, di cui 1.100 si occupano di ideare e sviluppare soluzioni innovative all'interno di 11 centri di ricerca.

L'offerta commerciale, rivolta a clienti privati, pubbliche amministrazioni e imprese, comprende un ampio ventaglio di servizi, erogati grazie a competenze specialistiche in quattro ambiti:

- energie rinnovabili;
- efficienza energetica;
- gas naturale liquefatto;
- tecnologia digitale.

ENGIE opera nei seguenti mercati:

- **mercato elettrico:** con una capacità elettrica installata di 112,7 GW e 5,2 GW in costruzione, ENGIE è il 1° produttore indipendente (IPP) al mondo ed il 7° fornitore in Europa;
- **mercato del gas naturale:** con un portafoglio di approvvigionamento di 245 TWh, ENGIE è il 1° venditore di stoccaggio in Europa, il 2° operatore per rete di trasporto e il 3° come venditore;

- **mercato dei servizi energetici:** con la gestione di 140 milioni di m<sup>2</sup> nel terziario e 250 reti di riscaldamento e raffreddamento, ENGIE è il leader mondiale nella fornitura di servizi di efficienza energetica.

Il Gruppo considera la crescita responsabile una priorità e un'opportunità per affrontare le grandi sfide della transizione energetica verso un'economia a basse emissioni di carbonio: accesso all'economia sostenibile, mitigazione del cambiamento climatico, sicurezza degli approvvigionamenti ed ottimizzazione dell'uso delle risorse.



## Costruiamo una rivoluzione energetica con i clienti

La transizione energetica in atto è una profonda trasformazione che consiste nel passaggio dall'utilizzo di fonti energetiche non rinnovabili a fonti rinnovabili. Si inserisce nella più estesa transizione verso economie sostenibili attraverso il ricorso ad energie rinnovabili, l'adozione di tecniche di risparmio energetico e di sviluppo sostenibile. Ha, quindi, effetti positivi per il pianeta e per i suoi abitanti ed è una sfida formidabile che ENGIE intende raccogliere.

Il Gruppo mira a diventare il leader mondiale nella transizione energetica perseguendo un nuovo modello di business basato su 3 "D":

- 1. Decarbonizzazione del mix energetico**
- 2. Decentralizzazione della produzione e dello stoccaggio di energia**
- 3. Digitalizzazione del prodotto energetico**

**3D**  
DECARBONIZZAZIONE  
DECENTRALIZZAZIONE  
DIGITALIZZAZIONE

Queste 3 "D" sono, inoltre, accompagnate da un ulteriore driver strategico: lo sviluppo dell'efficienza energetica. Volendo realizzare un graduale spostamento dei suoi investimenti tra un'infrastruttura centralizzata (regolamentata dallo Stato) ad un'infrastruttura decentralizzata (gestita dalle autorità locali, dai produttori ed anche i singoli privati), ENGIE ritiene fondamentale collaborare con i suoi clienti, accrescendone la consapevolezza nell'utilizzo dell'energia e condividendo con loro interessi e valori nell'affrontare l'attuale fase di transizione energetica. Inoltre, in risposta all'ingresso nel mercato di nuovi "player" provenienti da settori tradizionalmente distanti da quello dell'energia, ENGIE intende fare leva sulla sua competenza specialistica, porre i clienti al centro del modello di business e ridefinire la sua posizione strategica, spostandosi dal tradizionale ruolo di fornitore di energia a quello di fornitore di soluzioni integrate e, più in generale, di servizi innovativi nei campi del comfort termico e della produzione dell'energia. Oggi, infatti, il valore aggiunto del servizio di ENGIE percepito dal cliente dipende, più che dalla fornitura di energia in sé, dal tipo di esperienza che ENGIE permette al cliente di vivere nella gestione dei propri consumi. ENGIE risulta particolarmente apprezzata per il modo in cui supporta il cliente nel controllare i consumi energetici e per la capacità di offrire i suoi servizi a prezzi competitivi.

### UN MERCATO CHE STA ATTRAVERSANDO UNA RIVOLUZIONE

Decarbonizzazione del mix energetico

Digitalizzazione del prodotto energetico

Decentralizzazione della produzione di energia

Sviluppo dell'efficienza energetica

### UN'UNICA AMBIZIONE

DIVENTARE LEADER MONDIALE DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

### I 4 PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

Posizione unica come leader

Un player mondiale

Il DNA di un pioniere

Una forte struttura finanziaria

### I 3 ORIENTAMENTI STRATEGICI

Dare priorità alle soluzioni a basso tenore di carbonio

Ridurre l'esposizione ai prezzi delle materie prime

Soluzioni integrate per i clienti

### UN AMBIZIOSO PIANO DI TRASFORMAZIONE

Ridisegnare e semplificare il portafoglio aziendale

Migliorare le prestazioni

Prepararsi al futuro

Implementare la trasformazione digitale

### CREAZIONE DI UN VALORE A LUNGO TERMINE

Una struttura finanziaria robusta

Rinnovato impegno nei confronti della responsabilità ambientale e sociale

## La presenza di ENGIE nella catena dell'energia in Italia

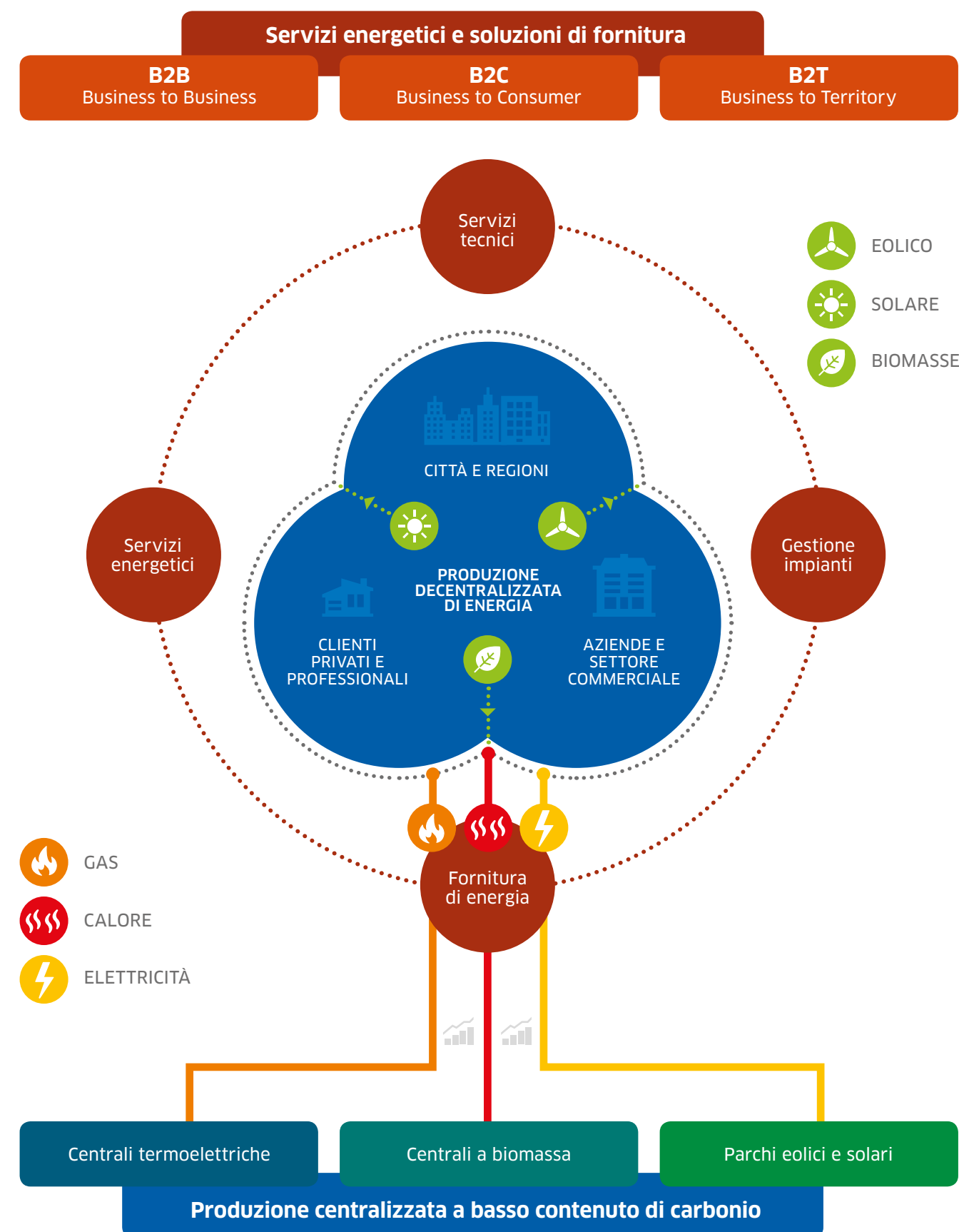
**Produzione centralizzata** di energia elettrica attraverso le centrali termoelettriche di cogenerazione, centrali a biomassa, parchi eolici e parchi solari.

**Fornitura di energia** elettrica, gas naturale e calore a clienti privati e professionali, condomini, imprese ed enti pubblici e privati.

**Erogazione di servizi tecnici ed energetici** quali manutenzione di impianti termici, gestione di reti di pubblica illuminazione o interventi di efficienza energetica.

**Gestione Impianti** partendo dalla progettazione e realizzazione di impianti termici e di riscaldamento alla successiva gestione, manutenzione e ottimizzazione delle funzionalità nel tempo.

**Produzione decentralizzata** di energia attraverso l'installazione di piccoli impianti solari e fotovoltaici presso i clienti.



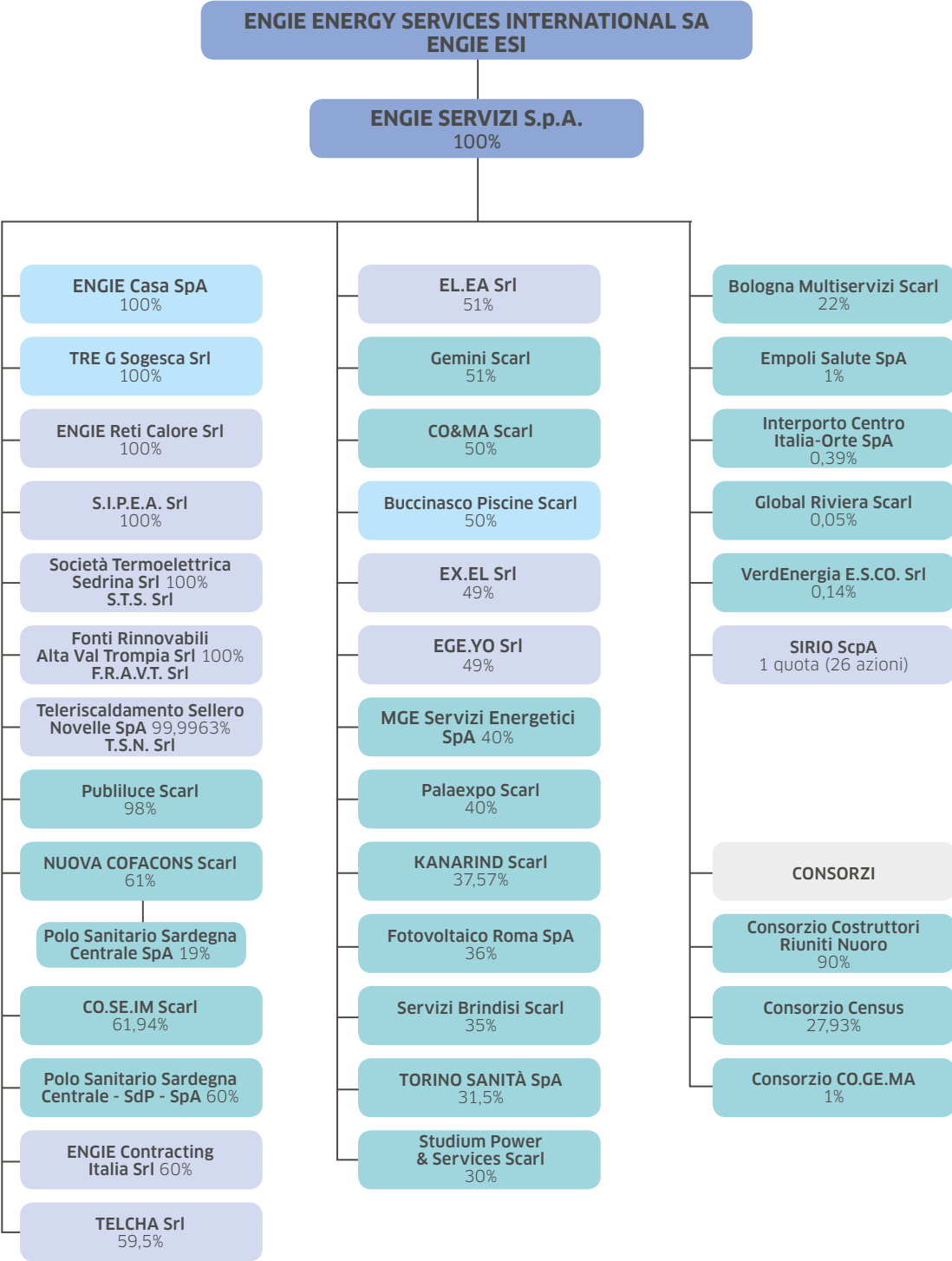
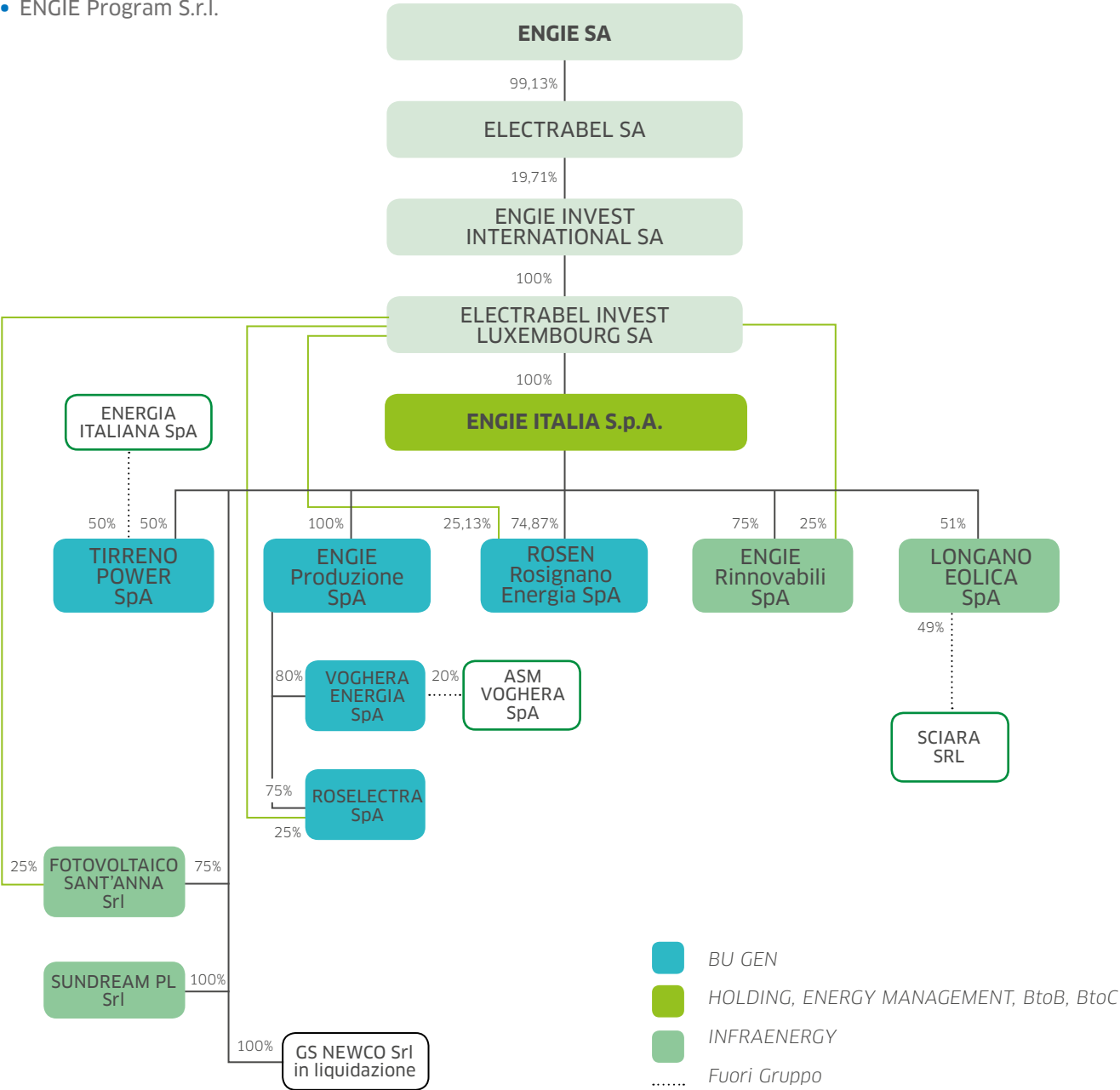
# La nostra presenza in Italia

ENGIE è presente sul territorio nazionale da circa 15 anni. Opera attraverso l'unico brand ENGIE, a cui corrispondono le società:

- ENGIE Italia S.p.A.
- ENGIE Servizi S.p.A.
- ENGIE Rinnovabili S.p.A.
- ENGIE Produzione S.p.A.
- ENGIE Casa S.p.A.
- ENGIE Reti Calore S.r.l.
- ENGIE Contracting Italia S.r.l.
- ENGIE Program S.r.l.

L'offerta integrata comprende: produzione e vendita di elettricità e gas, energy management, soluzioni di efficienza energetica e servizi integrati.

**ENGIE Italia S.p.A. e ENGIE Servizi S.p.A.** sono capogruppo dell'asset societario in Italia.



- BtoB, BtoC, INFRAENERGY, PA & BtoT
- BtoC
- INFRAENERGY
- PA & BtoT



## Un'offerta commerciale integrata sull'intera catena di valore dell'energia

ENGIE opera su tutto il territorio nazionale con oltre **50 sedi** e **2.800 dipendenti**, gestendo **oltre 375.000 punti luce** e **7.100 impianti** di edifici pubblici e privati. L'azienda ha **circa 1 milione di clienti**, tra i quali 1.000 Amministrazioni Pubbliche e importanti aziende e 5.000 condomini. L'offerta commerciale si caratterizza per essere concepita in modo globale e integrato sull'intera catena del valore dell'energia, con particolare attenzione ai prodotti innovativi e alle soluzioni di efficienza.

Più precisamente, ENGIE svolge attività di **Energy Management** e di vendita di energia elettrica, gas naturale e calore, operando direttamente nel settore dell'acquisto, della vendita e dell'intermediazione di energia elettrica, gas naturale e altri combustibili o vettori energetici e Certificati Ambientali, quali Certificati Verdi, quote di emissione di gas ad effetto serra (CO<sub>2</sub>) e Titoli di Efficienza Energetica. Inoltre, 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, e gestione delle incentivazioni energetiche.

L'organizzazione aziendale è composta da **6 aree di Business** supportate da Funzioni di staff trasversali.



### 1. Pubblica amministrazione & Business To Territories (PA & BtoT)

*Servizi alla Pubblica Amministrazione, agli Ospedali, alle Società partecipate a capitale pubblico.*

- Servizi energetici (incluse soluzioni di efficienza energetica)
- Esercizio e manutenzione (O&M) di impianti energetici
- Facility Management integrato

### 2. Renewable and Decentralized Energy Infrastructure (InfraEnergy)

*Servizi ad enti privati e comunità. Gestione e manutenzione di:*

- Sistemi eolici, solari e biomasse, reti di teleriscaldamento, impianti di cogenerazione e altre forme di produzione di energia decentralizzata
- Ingegneria e servizi di costruzione

### 3. BtoB

*Servizi alle imprese private*

- Commodity e servizi energetici (incluse soluzioni di efficienza energetica)
- Gestione e manutenzione di impianti energetici
- Facility Management integrato

### 4. BtoC

*Servizi e fornitura di Energia a famiglie, SoHo (Small office -Home Office) e condomini*

- Fornitura di elettricità e gas
- Servizi digitali e soluzioni Smart Home (IoT)
- Installazione e manutenzione di caldaie, impianti di condizionamento, impianti termici
- Efficienza energetica: isolamento, pompe di calore, caldaie a condensazione, re-vamping

### 5. GEM - Global Energy Management

*Energy trading*

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

### 6. Generation

*Generazione di energia su larga scala*

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

**6**  
aree di  
business





## La Governance che ci rende solidi

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.

## 2 strutture di governo: ENGIE Italia S.p.A. ENGIE Servizi S.p.A.

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 Vice Presidente, ove nominato, e l'Amministratore Delegato hanno la rappresentanza legale della Società.

**Il Comitato Direttivo di ENGIE Italia S.p.A. ed ENGIE Servizi S.p.A. è il principale organo di direzione organizzativo.**

Presiede la Governance del Gruppo ENGIE in Italia, assumendo le decisioni strategiche e le misure operative per il suo corretto funzionamento ed è composto dai seguenti membri:

- O. Jacquier  
CEO ENGIE Italia S.p.A. - ENGIE Servizi S.p.A.
- S. Callegari  
Human Resources, Organization, HSE and General Services
- M. Iacono  
Business Line BtoC
- S. Maggio  
CFO - Administration Finance & Control, Procurement and Real Estate
- A. Marzano  
Commercial, Marketing & Innovation, Strategy, Regulatory and Public Affairs
- F. Pasquali  
Legal, Processes and Certifications
- C. Perrone  
Business Line BtoB
- G. Rivolta  
Business Line Renewables and Decentralized Energy Infrastructures
- C. Tagnin  
Business Line PA & BtoT
- S. Zingaretti  
Communication

**Il Consiglio di Amministrazione di ENGIE Servizi S.p.A.**, nominato nel 2015 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da 4 membri:

- Jacolin Etienne - Presidente
- Olivier Jacquier - Consigliere, Amministratore Delegato, Direttore Generale, nominato per cooptazione in data 21 settembre 2015 e confermato il 5 maggio 2016, Legale Rappresentante in forza di quanto previsto dallo statuto e dai poteri ad esso conferiti. I poteri dell'Amministratore Delegato sono stati rimodulati dal Consiglio di Amministrazione in data 15 dicembre 2016.
- Marleen Delvaux - Consigliere
- Francesco Pasquali - Consigliere

**Il Collegio Sindacale di ENGIE Servizi S.p.A.**, nominato nel 2015 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da:

- Riccardo Gabrielli
- Andrea Bitti
- Roberto Rocchi
- Stefano Zambelli
- Marco Mazzetti di Pietralata

**L'Organismo di Vigilanza di ENGIE Servizi S.p.A.**, nominato dal Consiglio di Amministrazione nel 2015 fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, al 31 dicembre 2016 era composto da:

- Enrica Tocci
- Vito Carella
- Vanessa Chilelli

Il 28 marzo 2017 Enrica Tocci, in ottemperanza al Modello Organizzativo della Società, che prevede la presenza all'interno degli O.d.V. di due membri esterni, è stata sostituita da Roberta Di Vieto.



**Il Consiglio di Amministrazione di ENGIE Italia S.p.A.**, nominato nel 2015 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da 7 membri:

- Etienne Jacolin - Presidente
- Olivier Jacquier - Amministratore Delegato e Legale Rappresentante
- Olivier Bloeyaert - Consigliere
- Giuseppe Gatti - Consigliere
- Marleen Delvaux - Consigliere
- Francesco Pasquali - Consigliere
- Thierry Van Den Hove - Consigliere

**Il Collegio Sindacale di ENGIE Italia S.p.A.**, nominato nel 2015 con incarico fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da:

- Gianluca Marini - Presidente
- Pierre Destefanis - Sindaco Effettivo
- Giuseppe Giardina - Sindaco Effettivo
- Antonino Romeo - Sindaco Supplente
- Goffredo Hinna Danesi - Sindaco Supplente

**L'Organismo di Vigilanza di ENGIE Italia S.p.A.** al 31 dicembre 2016 era composto da:

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

Stefania Tomassoni l'11 marzo 2016 ha presentato le sue dimissioni dalla carica. Il Consiglio di Amministrazione del 1° aprile 2016 ha nominato in sua sostituzione Enrica Tocci.





## La gestione dei rischi

Il Gruppo ENGIE applica il modello di gestione dei rischi “**Enterprise Risk Management**” (ERM), metodologia consolidata a livello mondiale. 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 l’Unità Operativa Risk Control, 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 italiano, nello svolgimento della sua normale attività, sia esposto ai seguenti rischi:

- **Rischio di mercato:** è legato alle fluttuazioni dei tassi di interesse ed alla variazione dei prezzi delle commodities. Tale rischio in ENGIE Italia S.p.A. è gestito attraverso un monitoraggio continuo dell’esposizione dei costi e dei ricavi alle variazioni del prezzo delle materie prime e degli elementi che ne influenzano la disponibilità, prendendo in considerazione, tra i vari parametri, i programmi di produzione, le previsioni di consumo di combustibile, i contratti d’acquisto e di vendita d’energia elettrica, gas e altri combustibili, i contratti di copertura in portafoglio, i programmi di consumo dei clienti finali. Per quanto riguarda, invece, ENGIE Servizi S.p.A., la società non pone in essere derivati con finalità speculative, in quanto persegue l’obiettivo di contenere l’oscillazione degli oneri finanziari.

- **Rischio di credito:** rappresenta l’esposizione a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte da una controparte. In ENGIE Italia S.p.A. 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 S.p.A., 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 credito per area geografica o per cliente, in quanto la società opera su mercati geografici diversificati e con diverse linee di Business.

## Individuare i rischi e valutare gli effetti sugli obiettivi aziendali

Sono stati, inoltre, individuati ulteriori rischi specifici per singole società (e loro controllate):

- **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 S.p.A., 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, dei business dell’energia elettrica e del gas, al fine di controllare il rischio di incongruenza tra quanto normativamente disposto e gli interessi del Gruppo e della società.
- **Rischio di liquidità:** è legato alla difficoltà nel rendere liquide le posizioni detenute nei tempi desiderati o nel reperire le fonti di finanziamento necessarie al prosieguo dell’attività. ENGIE Servizi S.p.A. ha adottato una serie di politiche e di processi volti a ottimizzare la gestione delle risorse finanziarie, riducendo il rischio di liquidità.

In particolare si segnalano:

- mantenimento di un adeguato livello di liquidità disponibile;
- diversificazione degli strumenti di reperimento delle risorse finanziarie;
- ottenimento di linee di credito adeguate;
- monitoraggio delle condizioni prospettiche di liquidità in relazione al processo di pianificazione aziendale.
- **Rischio di default:** attiene alla possibilità che i contratti di finanziamento contengano disposizioni che legittimino le banche finanziatrici a chiedere al debitore, al verificarsi di determinati eventi, l’immediato rimborso delle somme prestate, generando conseguentemente un rischio di liquidità. Ad oggi non sussistono situazioni di default, né di violazione di alcun accordo con i suoi finanziatori per le società di ENGIE in Italia.

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

In ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 231/2001, tutte le società del 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 dell’azienda possa essere ridotta e, in alcuni casi esclusa, qualora la stessa dimostri:

- di aver adottato un **Codice Etico** che contiene l’insieme dei diritti, doveri e responsabilità della società nei confronti degli stakeholders (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.);
- di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del reato, un **Modello di organizzazione, gestione e controllo** idoneo a prevenire il reato commesso;

- di aver istituito un **Organismo di Vigilanza** interno alla società dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, che vigili sul funzionamento e l’osservanza del Modello e ne curi l’aggiornamento.

Nel Consiglio di Amministrazione del 28 marzo 2017 ENGIE Italia S.p.A. e ENGIE Servizi S.p.A. hanno adottato il nuovo Modello Organizzativo 231 e come Codice Etico hanno adottato la Carta Etica e la Guida pratica al comportamento etico del Gruppo ENGIE.





## I Sistemi di Gestione

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. Nello specifico il Gruppo è in possesso delle seguenti certificazioni:

### UNI EN ISO 9001:2008 – Sistema di Gestione per la Qualità

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 1996;
- ENGIE Italia S.p.A. dal 2015;
- ENGIE Reti Calore S.r.l.
- ENGIE Casa S.p.A.

### UNI EN ISO 14001:2004 – Sistema di Gestione Ambientale

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 2002;
- ENGIE Reti Calore S.r.l.
- ENGIE Rinnovabili S.p.A. dal 2013;
- Longano Eolica S.p.A. dal 2009;
- ENGIE Produzione S.p.A. dal 2007;
- Voghera Energia S.p.A. dal 2006;
- Rosen Rosignano Energia S.p.A. dal 2013;
- Roselectra S.p.A. dal 2013.

### OHSAS 18001:2007 – Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 2009;
- ENGIE Rinnovabili S.p.A. dal 2013;
- ENGIE Produzione S.p.A. dal 2006;
- Voghera Energia S.p.A. dal 2009;
- Rosen Rosignano Energia S.p.A. dal 2013;
- Roselectra S.p.A. dal 2013.

### SA8000:2008 – Responsabilità sociale d'impresa

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 2009;
- ENGIE Italia S.p.A. dal 2013.

### UNI EN 15838: 2010 – Centri di contatto - Requisiti del servizio

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 2006.

### UNI CEI 11352: 2014 – Gestione dell'energia

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 2013.

**Certificazione F GAS** per l'installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra, ai sensi del Regolamento (CE) 303/2008, del D.P.R. n. 43 del 27 Gennaio 2012 e del regolamento tecnico

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 2013.
- ENGIE Casa S.p.A.

### Registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)

- ENGIE Produzione S.p.A., per la centrale termoelettrica di Leini dal 2014;
- Roselectra S.p.A. dal 2016;
- Voghera Energia S.p.A. dal 2007.

### UNI CEI EN ISO 50001:2011 – Sistema di Gestione dell'energia

- ENGIE Servizi S.p.A. dal 2016.



## La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile

*"L'azienda sostenibile è l'azienda etica. La nostra politica è molto chiara: zero tolleranza ed assoluto impegno nel rispetto delle regole etiche, quelle dei paesi in cui operiamo e quelle che abbiamo stabilito per noi. Ciò comporta che ogni collaboratore svolga scrupolosamente il proprio ruolo nella costruzione e nella tutela della reputazione del Gruppo, agendo in totale conformità alle leggi applicabili ed ai nostri principi etici, in tutti i nostri campi d'attività",*

*Isabelle Kocher, 30 Dicembre 2016.*

Nel novembre 2016 il Gruppo ENGIE (a livello mondo) ha pubblicato le versioni aggiornate della "Carta Etica di ENGIE" e della "Guida pratica al comportamento etico", che costituiscono le fondamenta su cui poggiano tutti i documenti di riferimento, le politiche interne ed i codici di condotta adottati dal Gruppo.

La **"Carta Etica di ENGIE"** definisce i **4 principi fondamentali** su cui si articolano tutti gli impegni di ENGIE nel campo dell'etica, ne determina l'ambito d'applicazione e presenta l'architettura generale della governance e dell'organizzazione di "Etica e Compliance" del Gruppo. Tali principi sono:

- **Agire in conformità alle leggi e normative vigenti;**
- **Comportarsi con onestà e promuovere una cultura dell'integrità;**
- **Dimostrare lealtà;**
- **Rispettare gli altri.**



La **"Guida pratica al comportamento etico"**, invece, illustra dettagliatamente le modalità applicative di tale ambito generale e fornisce alcuni esempi di situazioni concrete. Affronta temi quali:

- Gli impegni etici del gruppo;
- L'applicazione degli impegni etici del gruppo;
- Comunicare le pratiche etiche;
- I punti di riferimento essenziali dell'etica nel lavoro quotidiano.

Nell'ottica di orientare il comportamento quotidiano delle sue persone, il Gruppo ENGIE si è dotato, inoltre, dei seguenti documenti:

**Policy per i Business consultant** – La policy del Gruppo sui "consulenti d'affari" mira a definire una procedura dedicata ad analizzare i rischi connessi a questo tipo di professionalità.

**Codice di Condotta per i Subappaltatori e fornitori** – Tale documento prevede il rispetto di 7 regole:

- 1) Rispettare le leggi, le regole del Gruppo e le procedure interne.
- 2) Trattare i fornitori con lealtà.
- 3) Assicurarsi che gli impegni reciproci siano rispettati.
- 4) Proteggere la riservatezza delle informazioni.
- 5) Favorire la consapevolezza degli impegni presi dal Gruppo.
- 6) Evitare ogni conflitto d'interesse.
- 7) Segnalare ogni situazione che non rispetti le regole di condotta.

## 4 principi etici fondamentali





**Policy per la prevenzione dei rischi nei progetti d'investimento** – Impone misure integrate di indagine etica su tutti i partner e i fornitori. L'obiettivo è rafforzare la prevenzione della corruzione, rendendo sistematica l'analisi dei rischi etici legati a progetti e partner del progetto.

**Policy per Omaggi e ospitalità** – Mira a definire la procedura e l'iter autorizzativo per una corretta gestione degli omaggi ed ospitalità, sia ricevuti sia offerti.

**Policy sull'Embargo** – In ottemperanza alla normativa vigente, il Gruppo adotta la policy sull'embargo per una corretta gestione di tutte le attività che potrebbero essere in relazione con restrizioni di questo tipo.

**Policy sul conflitto di interesse:** Detta le linee guida per l'adozione di una procedura di gestione del conflitto d'interessi.

Nel Gruppo ENGIE è presente la Direzione Ethic & Compliance che si avvale di una rete di **220 Ethic Officer** e che gestisce ogni tematica relativa all'etica e alla compliance, ivi inclusa l'emanazione delle relative policy e i programmi di training. La Direzione assicura la conoscenza e il rispetto dei principi e delle policy etiche, effettua il training per manager e dipendenti, riporta e gestisce prontamente ogni incidente etico e analizza e gestisce tutte le tematiche in tale area, in stretto coordinamento con la funzione Ethic & Compliance del Gruppo ENGIE.

Le priorità etiche di ENGIE sono:

- **la sensibilizzazione di tutti i dipendenti** attraverso corsi di formazione ad hoc. Nel 2016 l'Ethic Officer ed il suo staff hanno effettuato **40 sessioni di formazione in aula sulle aree di Etica e responsabilità amministrativa d'impresa** ex Decreto Legislativo n. 231/2011, coinvolgendo un totale di circa 620 manager e collaboratori senior, che hanno superato un test di apprendimento a fine corso. L'obiettivo per il 2017 è quello di continuare queste attività di formazione estendendole ad ulteriori collaboratori;
- **l'implementazione e la divulgazione di tutte le policy dell'Etica del gruppo**, al fine di garantirne il pieno rispetto. Nel dicembre 2016, in recepimento della nuova policy di Gruppo, è stata pubblicata la procedura "Gestione Omaggi e Ospitalità" e a breve verrà implementata una nuova procedura sul "Conflitto di Interessi";
- **l'analisi dei rischi etici.** Lo staff dell'Ethic Officer esegue Ethic check per i progetti di investimento, per i rapporti con i fornitori, per i nuovi clienti, per i partner in affari, per i Business Consultant e per i nuovi potenziali clienti;
- **la gestione delle segnalazioni etiche** e di ogni relativo incidente etico.



## L'ascolto degli stakeholder

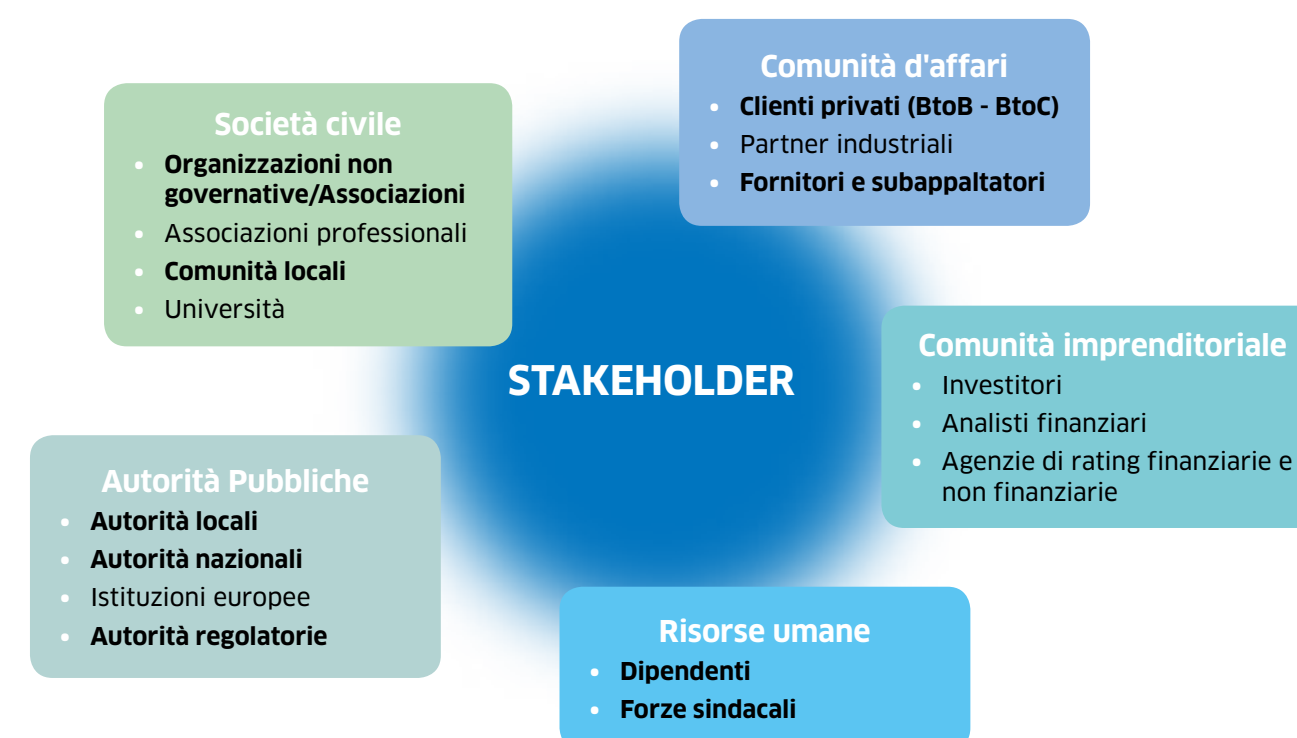
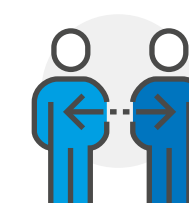
Negli ultimi anni si sta verificando un **significativo mutamento nelle aspettative dei clienti** che, sempre di più, desiderano giocare un ruolo attivo e richiedono servizi personalizzati ed innovativi. Nel settore dell'energia e nei servizi ad esso correlati, essi vogliono **controllare il proprio futuro attraverso una logica cooperativa**: co-definire, co-progettare e co-gestire soluzioni innovative. Di fronte ai cambiamenti climatici ed alla crescente scarsità di risorse, i clienti, ormai protagonisti del processo di acquisto, sono alla ricerca di metodi per risparmiare e si aspettano **soluzioni personalizzate per ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub>**, a volte divenendo produttori di "energia green" loro stessi. In altri termini, i clienti stanno cercando prodotti e servizi energetici che siano in linea con il loro stile di vita e con i loro valori.

L'abilità da parte dell'azienda di **connettersi con il proprio ecosistema locale**, in tutte le regioni in cui opera, è una caratteristica che contraddistingue ENGIE sul mercato. Come leva di credibilità per le attività del Gruppo, un impegno a lungo termine nei confronti degli stakeholder è essenziale per poter sostenere la tran-

sizione energetica. Questo impegno è espresso attraverso la stretta **attenzione nei confronti delle diverse tipologie di partner** - clienti, autorità locali, dipendenti, fornitori, società civile ed azionisti - ed attraverso la **co-costruzione di soluzioni che soddisfano le loro aspettative**.

In Italia la classificazione degli stakeholder deriva da una serie di interviste realizzate con i membri del Comitato Direttivo (CO-DIR) e dall'analisi della rassegna stampa di ENGIE in Italia.

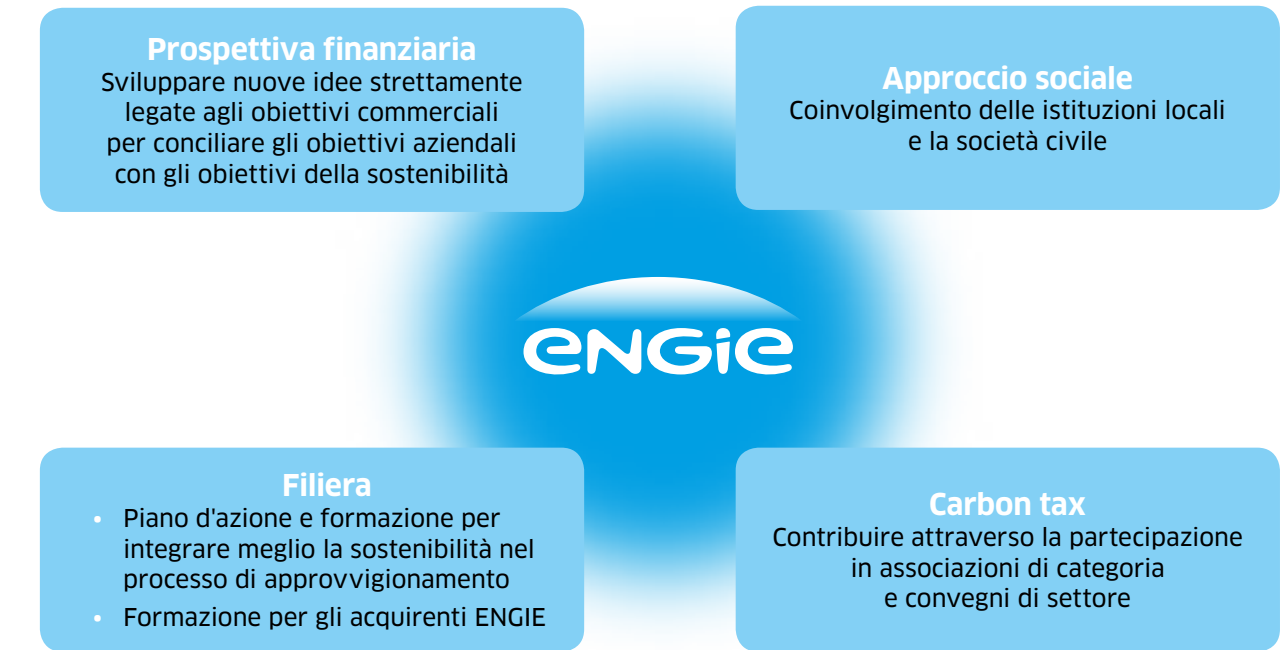
**ENGIE in Italia intrattiene regolari rapporti con gli stakeholder per confrontarsi sui temi più rilevanti per l'azienda e per i suoi interlocutori.** A questo scopo ricorre di volta in volta a strumenti e modalità di coinvolgimento diverse che variano a seconda del tipo di stakeholder, approfondite nelle pagine successive. 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.



# Obiettivi 2016: tutti i risultati raggiunti

- ✓ Sono state **confermate tutte le certificazioni** ottenute.
- ✓ È stata eseguita un'analisi di fattibilità con l'ente di accreditamento per la realizzazione di una **certificazione di Gruppo "ENGIE in Italia"** che racchiuda tutte le certificazioni di ENGIE Italia S.p.A. e ENGIE Servizi S.p.A.
- ✓ Ottenuta la certificazione **UNI CEI EN ISO 50001:2011** "Sistemi di gestione dell'energia"
- ✓ Avviato il processo d'integrazione del sistema di gestione integrato **Qualità, Sicurezza, Responsabilità Sociale ed Efficienza Energetica** di ENGIE Italia S.p.A. e ENGIE Servizi S.p.A.
- ✓ Attraverso il Contest interno (chiamato "Buongiorno Domani"), l'azienda ha proseguito il percorso di ricerca dell'**aumento della reattività e capacità di innovazione dell'Azienda** introducendo maggiore cultura digitale e innovativa all'interno dell'Azienda.
- ✓ Sono state sviluppate **nuove offerte integrate (energia - servizi)** in tutte le aree di business.
- ✓ È stato **attivato il portale unico fornitori (Cofafor/ENGIE Procurement)** per la gestione della selezione e qualifica dei fornitori e per le attività di negoziazione on-line.
- ✓ **Avviato il progetto audit a fornitori** che prevede l'esecuzione d'audit a fornitori critici/strategici in collaborazione con le Funzioni Legale e Acquisti.

# Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi 2020



OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET 2016	TARGET AL 2020
Soddisfazione dei clienti	Grado di soddisfazione dei nostri clienti BtoC	71%	85%
Dialogo con gli stakeholder	% di stakeholder coinvolti in meccanismi di dialogo e consultazione	Dato non disponibile (nuovo obiettivo)	100%
Diversità di genere	% di donne nella forza lavoro del Gruppo	21%	25%
Gestione ambientale	% di aree di business con un piano di gestione ambientale redatto coinvolgendo i propri stakeholder	Dato non disponibile (nuovo obiettivo)	100%
Etica	% di dirigenti formati sull'anti-corruzione	100%	100%
Acquisto responsabile	% di fornitori inseriti nel nuovo portale ENGIE Procurement	62%	100%
Diversità di genere	% di donne con incarichi da dirigente	17%	33%
Salute e sicurezza	Tasso infortuni Frequency rate	1,87%	Anno 2017 (</= 2%)
Competenze	Percentuale minima di dipendenti che hanno completato un corso di formazione all'anno	Dato non disponibile (nuovo obiettivo)	66%



### SOLIDE BASI PER CRESCERE

Il nostro sviluppo ha radici ben salde: risultati economici importanti, una reputazione costruita negli anni grazie all'ascolto dei nostri stakeholder ed a partnership di valore, che privilegia rapporti di fornitura stabili con partner selezionati e affidabili.



#### GENERIAMO UN VALORE CHE CONDIVIDIAMO CON GLI ALTRI

Nel 2016 ENGIE ha generato un valore economico di oltre 3,8 miliardi di Euro, di cui il 99% è stato distribuito agli stakeholder, principalmente per l'acquisto di materie prime e materiali di consumo e per far fronte ai costi per i servizi. Oltre 136 milioni di Euro sono stati utilizzati per retribuire le persone che lavorano per il Gruppo.



#### COSTRUIAMO LA NOSTRA REPUTAZIONE GIORNO DOPO GIORNO

Nell'ambito del **progetto europeo "Open Corporation"**, promosso nel 2016 dalla Filcams Cgil sulla condotta sociale delle multinazionali presenti nel mercato italiano, **ENGIE è risultata una delle 10 realtà più trasparenti**. I clienti apprezzano ENGIE soprattutto per la relazione positiva con il personale commerciale e tecnico, l'elevata competenza specialistica e la percezione di avere un partner solido. La **soddisfazione dei clienti** nel settore Pubblica Amministrazione e BtoB è dell'**87%**, in crescita rispetto all'anno precedente. In ambito BtoC, nel mercato "tutelato" e "libero" della fornitura di gas ed elettricità, la soddisfazione dei clienti si attesta al **71%**.

#### PARTNERSHIP DI VALORE

Il **parco fornitori** è composto da circa 5.000 aziende, prevalentemente piccole e medie imprese con operatività provinciale o regionale, con una **vastissima differenziazione**, in termini di specializzazioni, categorie merceologiche, dimensioni e tipologie organizzative. Nel 2016 è terminata la revisione e unificazione dell'albo fornitori del Gruppo ENGIE in Italia ed è stata introdotta una modalità di qualifica specifica anche per i potenziali fornitori di servizi di call center. I fornitori che effettuano servizi presso il cliente sono sottoposti ad un **processo di qualifica online**, che prevede, tra l'altro, anche l'adesione alla politica di ENGIE relativa ai **temi etici e ambientali**.





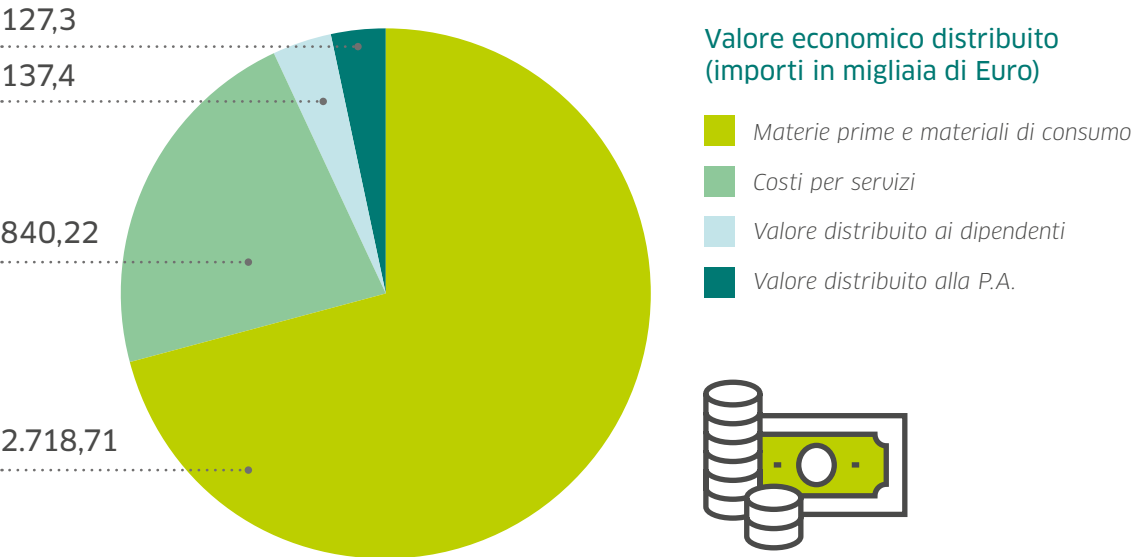


# Generiamo un valore che condividiamo con gli altri

Il bilancio di sostenibilità esprime, nel valore aggiunto, l'impatto economico che le attività di ENGIE in Italia hanno prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder nell'esercizio 2016 ed è la risultante della differenza tra i ricavi e i costi della produzione. Il valore aggiunto consente di collegare il bilancio di sostenibilità al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder.

Nel 2016 ENGIE in Italia ha generato un **valore economico di oltre 3.862 milioni di euro**, di cui il 99% è stato distribuito agli stakeholder, principalmente per l'acquisto di materie prime e materiali di consumo (71%) e per far fronte ai costi per i servizi (22%). Il 4% del valore distribuito è servito per retribuire le persone che lavorano per il Gruppo e il 3% è stato distribuito alla pubblica amministrazione.

Il **valore economico distribuito da ENGIE in Italia nel 2016** corrisponde a **oltre la metà della spesa sostenuta dalla Regione Toscana per la salute dei suoi abitanti**



**ENGIE Servizi S.p.A.** nell'esercizio 2016 ha registrato una diminuzione dei ricavi di circa 77 milioni di euro rispetto a quelli dell'anno precedente, riconducibile principalmente al decremento della vendita di prodotti petroliferi, alla diminuzione dei ricavi per la somministrazione di calore e ai contratti in scadenza.

Sono rimasti sostanzialmente in linea con lo scorso anno i ricavi relativi alla conduzione e alla manutenzione degli impianti (circa 160,6 milioni) e i ricavi connessi alla produzione di energia elettrica e termica in assetto cogenerativo (circa 23,2 milioni). Da segnalare l'aumento del costo del personale per circa 1,9 milioni di euro dovuto alla variazione del numero dei dipendenti, con un saldo positivo nell'anno tra assunzioni e risoluzioni di 88 unità.

Valore aggiunto ENGIE Servizi (importi in migliaia di Euro)

	2016		2015		2014	
Valore Economico Genarato	595.795	100%	675.543	100%	754.262	100%
Ricavi delle vendite e prestazioni	584.626	98%	661.656	98%	746.729	99%
Proventi Finanziari	11.169	2%	13.887	2%	7.533	1%
Valore Economico Distribuito	573.899	96%	635.536	94%	723.983	96%
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	180.733	30%	224.154	33%	320.471	42%
Costi per Servizi	262.863	44%	280.658	42%	280.183	37%
Costi per godimento di beni di terzi	11.177	2%	10.776	2%	11.299	1%
Valore distribuito ai dipendenti	106.170	18%	104.232	15%	100.645	13%
Valore distribuito alla P.A.	12.956	2%	15.716	2%	11.385	2%
Valore Economico Trattenuto	21.896	4%	40.007	6%	30.279	4%





Nell'esercizio 2016 **ENGIE Italia S.p.A.** ha registrato una diminuzione dei ricavi pari a oltre 1.148 milioni di euro rispetto al 2015, determinata principalmente dall'effetto della contrazione dei consumi di gas ed energia elettrica e dalla variazione del prezzo di vendita. Un altro impatto negativo ha riguardato la variazione negativa dei ricavi da vendita di Certificati Verdi pari a 8.964 migliaia di euro, dovuta alla soppressione del mercato di riferimento a partire dall' 1 gennaio 2016.

Da segnalare come aspetto positivo un incremento del primo margine di 137.785 migliaia di euro rispetto al 2015, di cui 93.602 migliaia di euro riguardano la vendita di energia elettrica e gas ai clienti finali e la restante parte pari a 44.183 migliaia di euro è dovuta alle attività della

divisione Global Energy Management, determinata principalmente dall'effetto combinato della rinegoziazione, avvenuta nel Dicembre 2015, del contratto VPP (Virtual Power Plant) e la gestione degli impianti di produzione di Leini, Voghera e Roselectra, cogliendo le opportunità di mercato nello "Short Term".

ENGIE Italia S.p.A. ha visto un incremento del costo del personale di circa 11 milioni, da imputare principalmente all'effetto della fusione per incorporazione della controllata GDF Suez Energia S.p.A. a partire dall' 01/01/2016.

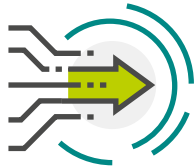
Valore aggiunto ENGIE Italia (importi in migliaia di Euro)

	2016		2015		2014	
<b>Valore Economico Generato</b>	<b>3.266.291</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.614.447</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.996.886</b>	<b>100,0%</b>
Ricavi delle vendite e prestazioni	3.265.424	100,0%	4.614.254	100,0%	4.987.508	99,8%
Proventi Finanziari	867	0,0%	193	0,0%	9.378	0,2%
<b>Valore Economico Distribuito</b>	<b>3.248.104</b>	<b>99,4%</b>	<b>4.673.201</b>	<b>101,3%</b>	<b>4.829.459</b>	<b>96,6%</b>
Materie prime e materiali di consumo	2.537.280	77,7%	4.172.769	90,4%	4.391.404	87,9%
Costi per Servizi	547.367	16,8%	220.184	4,8%	228.299	4,6%
Costi per godimento di beni di terzi	6.535	0,2%	5.798	0,1%	6.171	0,1%
Valore distribuito ai dipendenti	30.393	0,9%	19.296	0,4%	18.898	0,4%
Valore distribuito alla P.A.	113.963	3,5%	237.385	5,1%	172.111	3,4%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	12.566	0,4%	17.769	0,4%	12.576	0,3%
<b>Valore Economico Trattenuto</b>	<b>18.187</b>	<b>0,6%</b>	<b>-58.754</b>	<b>-1,3%</b>	<b>167.427</b>	<b>3,4%</b>

137.785  
MIGLIAIA DI €  
incremento del primo margine  
rispetto al 2015



Costruiamo  
la nostra reputazione  
giorno dopo giorno



Per ENGIE la trasparenza nel rapporto con gli stakeholder è un valore fondamentale, riconosciuto anche da valutazioni esterne indipendenti.

Nell'ambito del **progetto europeo “Open Corporation”**, promosso nel 2016 dalla Filcams Cgil sulla condotta sociale delle multinazionali presenti nel mercato italiano, **ENGIE è risultata una delle 10 realtà più trasparenti**. Lo studio ha utilizzato informazioni presenti sul web e nei rapporti di sostenibilità delle aziende considerate per ricavare il valore di alcuni indicatori che hanno permesso di attribuire dei punteggi ad ogni multinazionale.

ENGIE, inoltre, ha un **ruolo di primo piano nel progetto “Tutela Simile”** istituito dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico a partire dal 1° gennaio 2017 **per accompagnare circa 18 milioni di clienti verso il mercato libero** e guidarli nella scelta di un'offerta semplice, consentendo loro di comprendere le modalità e i meccanismi per poter scegliere consapevolmente il proprio fornitore.

Sul sito <https://www.portaletutelasimile.it> si trovano delle offerte, per le utenze domestiche e non, che i maggiori player italiani propongono ai clienti del mercato regolato. Tali offerte sono garantite dall' “Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico”, che ha controllato e verificato i parametri di serietà e qualità dell'offerta. ENGIE è la prima società in classifica, con l'offerta migliore sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche.

Infine, per tutelare al meglio i suoi clienti finali nel mercato libero, **ENGIE collabora con “Codici-Centro per i Diritti del Cittadino ONLUS”**, associazione dei consumatori attiva da oltre vent'anni nella promozione e nella tutela dei diritti del cittadino. La collaborazione con Codici-Centro e altre associazioni dei consumatori rappresenta uno stimolo per ENGIE a migliorare la qualità e le caratteristiche dei servizi forniti in funzione delle esigenze dei consumatori. Nel confronto con i clienti su casi reali, il Gruppo si impegna ad essere un interlocutore chiaro e trasparente e dall'esperienza concreta, raccoglie opportunità di miglioramento, ad esempio, relative al testo del contratto di fornitura di energia elettrica.

La partecipazione alle 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 CONCORRENTE**, 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;
- **ASSORINNOVABILI**, 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 la ricerca e lo 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;
- **ASSISTAL**, Associazione Nazionale Costruttori Impianti, che si occupa principalmente di definire le modalità di revisione dei prezzi del gas con Consip, coordinare FREE (Fonti Rinnovabili ed Efficienza Energetica), organizzare tavoli di confronto sui temi della cogenerazione, delle fonti rinnovabili e del conto termico con gli enti istituzionali competenti;
- **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;
- **FORUM PA**, che rappresenta un punto di incontro e collaborazione tra pubblica amministrazione, imprese, mondo della ricerca e società civile;
- **GREEN BUILDING COUNCIL ITALIA**, associazione no profit che ha come fine quello di accelerare e favorire la diffusione di un'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.

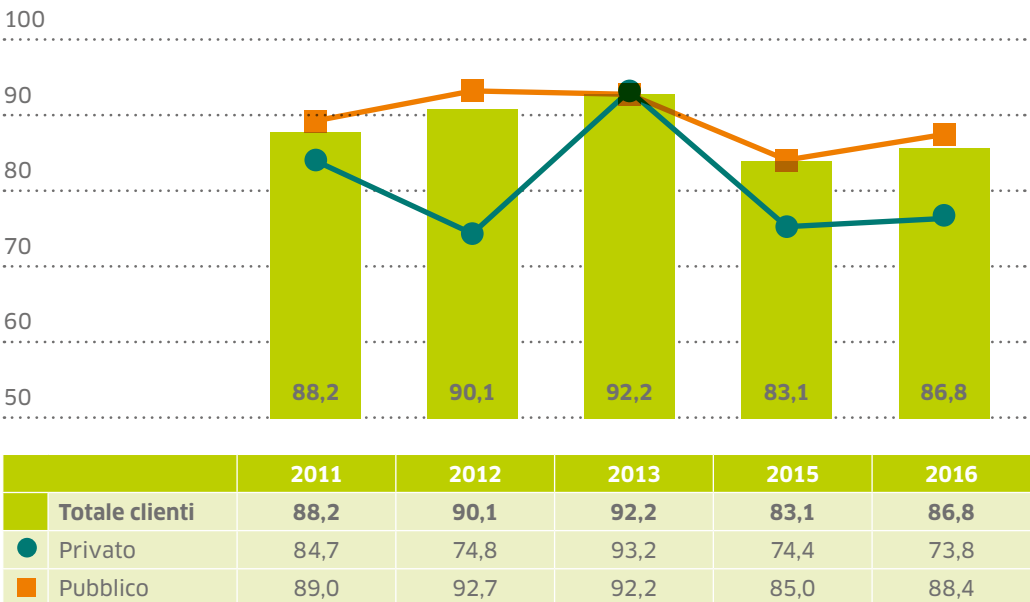


Customer satisfaction



ENGIE effettua due tipi di indagini sul livello di soddisfazione dei suoi clienti: una rivolta ai **clienti della Pubblica Amministrazione e del settore BtoB (Business to Business)** e l'altra ai **clienti BtoC (Business to Consumer)**. Per quanto riguarda la Pubblica Amministrazione e il settore BtoB, nel 2016 hanno partecipato all'analisi **160 clienti del settore pubblico e privato** (partendo da un bacino potenziale di 254 anagrafiche, con una redemption pari al 63%). Lo scopo dell'analisi è stato quello di comprendere la percezione, da parte dei clienti, della qualità dei servizi ricevuti e di confrontarla con quella degli anni precedenti, al fine di individuare le aree di miglioramento e quelle ritenute eccellenti. **Il valore del CSI (Customer Satisfaction Index) per l'anno 2016 è pari a 86,8 su 100**, in crescita del 4% rispetto all'anno precedente.

Soddisfazione complessiva dei clienti dell'area Servizi



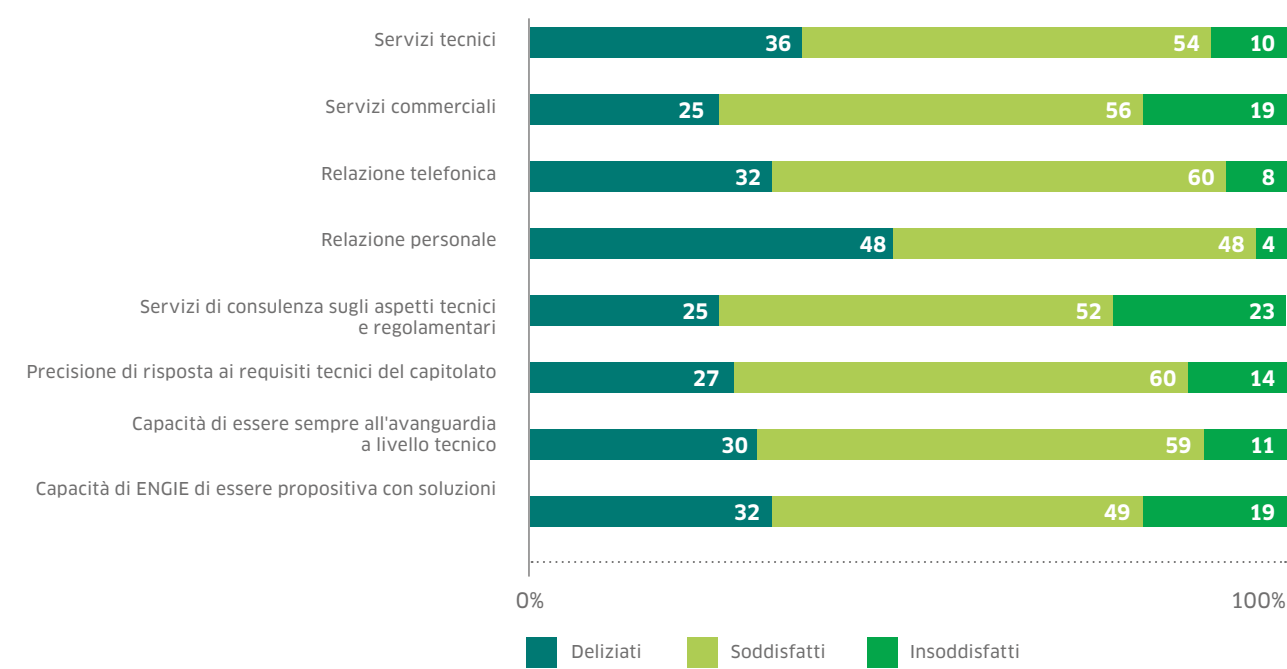
NOTA: la base è sul totale dei clienti (160).

Customer Satisfaction Index  
**+4%**



Gli aspetti che presentano maggiori miglioramenti rispetto all'anno precedente sono quelli relativi ai “Servizi tecnici” (+8%) e quelli relativi alle “Capacità di risposta alle esigenze” (+6%). Dall'analisi sul settore privato sono emerse delle criticità di un certo rilievo per ciò che riguarda le soluzioni personalizzate, i servizi commerciali e la consulenza su aspetti tecnici e regolamentari (questi ultimi non valutati prima del 2016). Sono complessivamente apprezzati i servizi tecnici, sebbene risultino delle opportunità di miglioramento per quanto riguarda il supporto per il risparmio energetico, la gestione della manutenzione preventiva e la valutazione dei futuri bisogni. Considerando i dati dal punto di vista dell'area geografica di riferimento, nel settore privato le aree “Adriatica Sud” e “Nord Est” ottengono i giudizi migliori su tutti i fronti.

L'operatività di ENGIE: clienti insoddisfatti, soddisfatti, deliziati



In sintesi, anche l'analisi condotta nel 2016 conferma che gli elementi principali che caratterizzano il rapporto positivo con l'azienda e fidelizzano la clientela riguardano i seguenti ambiti:

- la **relazione positiva** con il **personale commerciale e tecnico**, il riconoscimento di una competenza tecnica importante e la percezione di avere un partner solido;
- la **relazione umana**, vero elemento distintivo dell'azienda, per cui più della metà dei clienti sono soddisfatti e oltre un quarto sono deliziati.

Aumento della soddisfazione per servizi tecnici

8%

Miglioramento della capacità di risposta alle esigenze

6%

Invece per quanto riguarda il settore pubblico, l'area Nord Ovest presenta i migliori margini di miglioramento sul fronte dei servizi commerciali e l'area Lazio presenta l'indice di soddisfazione da parte del cliente sui servizi tecnici più alto. Il “vissuto”, inteso come la solidità del rapporto tra l'azienda e i suoi clienti, non è cambiato nel corso degli anni: la relazione si conferma molto solida.

Per quanto riguarda i clienti BtoC del mercato “tutelato” e “libero” della fornitura di gas ed elettricità, a partire da aprile 2016 è stato impostato un **nuovo disegno di analisi modulare e flessibile**, che prevede il monitoraggio con tracking mensile della customer experience, tramite rilevazioni telefoniche e web, e delle survey spot per l'approfondimento di specifiche tematiche (ad es. loyalty e reclami).

Customer satisfaction 2016	Apr-Dic
	Media 0-10
Attivazione	7,9
Delle condizioni economiche applicate (contratto)	7,0
Della qualità del servizio clienti (call center, chat, canali social) durante gli ultimi 6 mesi	7,4
Della qualità delle comunicazioni ricevute in merito a offerte e partnership	7,3
Della fatturazione (regolarità, correttezza, tempi pagamento delle bollette)	7,7
Delle modalità e servizi di pagamento (rateizzazione, SDD...)	7,8
Degli interventi richiesti per problemi /guasti/interruzioni relativi agli ultimi 6 mesi	6,7
Dell'area riservata ai clienti sul sito	7,9
Della App mobile	8,0
Servizio autolettura	8,4

Il CSI medio su 9 mesi di rilevazione è di **71/100**. Gli aspetti per cui i clienti risultano più soddisfatti sono il servizio di autolettura (8,3), il processo di attivazione (7,9), l'app mobile (8,0) e l'area riservata del sito (7,9). Gli aspetti invece su cui i clienti risultano meno soddisfatti sono invece le condizioni economiche (7,0) e gli interventi richiesti in seguito a problemi o guasti (6,7). La soddisfazione degli utenti in merito alla fatturazione è di 7,7.

Nel 2016 sono stati pubblicati i risultati della indagine realizzata nella seconda metà del 2015 dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) sul livello di “soddisfazione dei clienti che si sono rivolti al call center delle principali aziende venditrici di energia elettrica e gas”. L'indagine aveva interessato complessivamente 24 aziende ed erano state realizzate di più di 18.000 interviste telefoniche.

Da questa indagine è risultato che il **livello di soddisfazione dei clienti ENGIE è superiore alla media del settore** (Indice di Customer Satisfaction). I fattori chiave che hanno contribuito a questo successo passano attraverso la capacità di ascolto dei bisogni dei clienti, risposte tempestive, chiarezza e puntualità delle bollette e in particolare attraverso la trasformazione digitale che ENGIE sta attuando tramite servizi innovativi come l'APP per smartphone, l'area self service WEB e il supporto via chat e social.



## Una catena di valore

### I nostri fornitori

Nell'ambito dei servizi energetici è necessaria una vasta gamma di professionalità e specializzazioni, che ENGIE ricerca sul mercato al fine di soddisfare le esigenze dei clienti, sia pubblici che privati, industriali e residenziali. Si tratta di un parco composto da **circa 5.000 aziende, prevalentemente piccole e medie imprese con operatività provinciale o regionale**, con una vastissima differenziazione, in termini di specializzazioni, categorie merceologiche, dimensioni e tipologie organizzative. Nell'ambito dei servizi legati alle commodities, di fondamentale importanza sono i fornitori che garantiscono le attività IT e Marketing & Sales (ad es. call center, gestione stampati e recapito fatture), nonché quelli con altissima specializzazione tecnica necessari per la manutenzione delle centrali di produzione di energia elettrica. Tali soggetti, che rappresentano veri e propri partner nella gestione di attività strategiche, anche in relazione alle sfide digitali e commerciali per la vendita di energia nel settore privato, sono aziende molto note a livello nazionale e internazionale. Infine, un centinaio di fornitori sono utilizzati per le necessità dei servizi generali.

### Il nuovo albo fornitori

Nel 2016 è terminata la **revisione e unificazione dell'albo fornitori del Gruppo ENGIE in Italia**, che traccia il processo di qualifica dei potenziali fornitori, differenziato per categoria merceologica. Nell'ultimo anno è stata introdotta una modalità di qualifica anche per i fornitori di call center, sulla base di requisiti ed elementi caratterizzanti tipici di tale servizio, inclusa la valutazione delle certificazioni del servizio in conformità alle normative vigenti. La qualifica di tali fornitori è strategica in quanto si tratta di servizi di supporto alla vendita delle commodities ai privati.

I fornitori che effettuano servizi presso il cliente sono sottoposti ad un processo di qualifica online, che prevede, tra l'altro, l'adesione alla politica di ENGIE relativa ai temi etici e ambientali. Inoltre, con modalità diverse a seconda della categoria merceologica di appartenenza, l'azienda verifica che tali fornitori siano in possesso dei requisiti di legge e di sicurezza necessari all'espletamento dei servizi e valuta il loro livello di attenzione agli aspetti etici e ambientali, anche attraverso audit di seconda parte. ENGIE stabilisce con queste aziende dei contratti quadro, che privilegiano relazioni di partnership e la continuità nei rapporti commerciali.

I fornitori che effettuano servizi presso il cliente, sono, ad esempio, quelli che si occupano di:

- attività di manutenzione e lavori di tipo termico e di condizionamento (inclusi materiali e apparecchiature);
- attività di manutenzione e lavori di tipo elettrico (inclusi materiali);
- attività di manutenzione e lavori di tipo edile (inclusi materiali);
- attività e servizi specialistici (quali, ad esempio, analisi e bonifiche);
- attività di facility (quali, ad esempio, servizi di pulizie, reception, giardinaggio);
- servizi antincendio;
- manutenzione ascensori;
- sistemi di controllo e regolazione.

Il nuovo portale fornitori, denominato **"ENGIE Procurement"**, conta ad oggi oltre 3.100 fornitori inseriti in albo (62% dei fornitori attivi), ovvero per i quali è stata accertata l'idoneità a lavorare con ENGIE, sulla base di documentazioni e certificazioni archiviate nel portale stesso. Il portale, oltre ad essere un valido supporto per il processo di qualifica, è utilizzato anche per la gestione delle gare online. Ciò garantisce un processo negoziale trasparente, corretto e rintracciabile.

### Scelte di approvvigionamento attente alla sostenibilità



Anche nelle scelte di approvvigionamento e nelle modalità di gestione dei rapporti con i fornitori ENGIE pone attenzione alla limitazione degli impatti ambientali e all'adozione di comportamenti più sostenibili.

A titolo di esempio, si possono citare:

- la **selezione di modelli di autovetture** del parco aziendale con un livello di prestazioni ambientali migliore rispetto a quello utilizzato precedentemente ha comportato una **riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 6% circa**;
- inserimento nel catalogo elettronico per l'acquisto diretto da parte delle varie funzioni aziendali di prodotti di consumo come cancelleria e carta ecosostenibili. Per l'anno 2017 l'azienda si è posta l'obiettivo di effettuare **acquisti sostenibili per il 30% della spesa totale per la cancelleria e i prodotti per ufficio**;
- utilizzo del sistema degli acquisti COUPA, che prevede **l'invio al fornitore in solo formato elettronico dell'ordine di acquisto e della fattura**. Questo tipo di corrispondenza evita la stampa e il trasporto dei documenti.

Riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> con il nuovo parco aziendale

6%



# UN'OFFERTA IN EVOLUZIONE

Ridefiniamo costantemente i nostri prodotti e servizi alla luce dei cambiamenti attesi nel mercato, per essere sempre al passo con le esigenze già espresse e per anticipare quelle di domani.



Nel campo della ricerca e dell'innovazione ENGIE è impegnata a trasformare il business aziendale, **potenziando l'offerta di servizi fortemente caratterizzati da modalità di interazione digitali**, per differenziarsi dalla concorrenza e cogliere nuove opportunità di sviluppo territoriale. Tali servizi riguardano, in particolare, i seguenti ambiti:

- **monitoraggio ed analisi intelligente dei consumi energetici domestici;**
- **regolazione del calore tramite termostati intelligenti e a caldaie di ultima generazione;**
- **controllo e sicurezza domestici;**
- **illuminazione pubblica;**
- **efficientamento energetico dei territori.**

L'azienda, inoltre, nel 2016 ha partecipato, come d'abitudine, a convegni e saloni di settore per confrontarsi, insieme agli altri attori economici e istituzionali che operano in campo energetico, sui temi più attuali e sulle prospettive future.



### NEST LEARNING THERMOSTAT

Il termostato che si programma da solo, spegne la caldaia quando non c'è nessuno in casa e si controlla da remoto

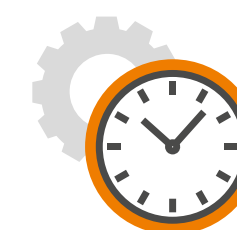
### DOMUSCHECK

Il servizio gratuito per i clienti ENGIE che analizza i consumi e fornisce consigli personalizzati per evitare gli sprechi



30%

dei contatti al servizio Customer Care BtoC nel 2016 sono avvenuti attraverso i nuovi canali di comunicazione (sms, chat, Facebook e sito web)



### ENGIE FIT

La App Mobile che permette ai clienti residenziali di risparmiare e mantenersi in forma

### EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DEL TERRITORIO

attraverso una soluzione digitale per il monitoraggio delle zone di competenza della Pubblica Amministrazione

### SMART CITIES

Riqualficazione delle armature stradali, con prodotti di nuova generazione

## 5 CANALI PRINCIPALI DI COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

Convegni e fiere di settore  
Call Center  
Chat e Social network  
SMS  
Sito Web



## 2 OGNI MINUTO OGNI GIORNO

richieste di intervento manutentivo gestite nel 2016 dal Call Center dedicato a Pubblica Amministrazione, condomini e grandi aziende



## Prodotti e servizi progettati per il futuro



L'impegno di ENGIE nel campo della ricerca e dell'innovazione prevede la realizzazione di un ambizioso piano d'azione, già avviato, volto a trasformare il business aziendale, attraverso il **potenziamento dell'offerta di servizi fortemente caratterizzati da modalità di interazione digitali**, per differenziarsi dalla concorrenza e cogliere nuove opportunità di sviluppo territoriale. All'interno della pagina web [www.engie.it](http://www.engie.it), oltre ai servizi in seguito mostrati, sono descritti tutti i servizi che il gruppo fornisce in Italia.



### Domuscheck

Attraverso uno strumento di monitoraggio ed analisi intelligente dei consumi denominato "Domuscheck", accessibile da sito web e app, ENGIE mette a disposizione di tutti i suoi clienti privati un'**analisi dettagliata dei consumi di luce e gas visualizzabile su PC, tablet e smartphone**. Il sistema, inoltre, fornisce utili consigli volti all'ottimizzazione dei consumi, sulla base del profilo energetico del cliente e sulle sue abitudini di consumo.

### Nest Learning Thermostat

Grazie al **termostato intelligente** e a **caldaie di ultima generazione**, i clienti possono ottenere **significativi risparmi di energia**. Nest Learning Thermostat è stato progettato per adattarsi ai sistemi di riscaldamento europei ed attraverso un piccolo dispositivo intelligente Heat Link è possibile collegarlo a qualsiasi sistema di riscaldamento vecchio o moderno. Inoltre è previsto il servizio di installazione, manutenzione programmata ed assistenza su chiamata.

### Nest Indoor Cam

Attraverso Nest Indoor Cam ENGIE offre soluzioni integrate anche per il **controllo e la sicurezza domestici**: videocamere e sensori, con controllo in remoto, eventualmente abbinati a servizi di **pronto intervento** e di **copertura assicurativa**.







### ENGIE Fit

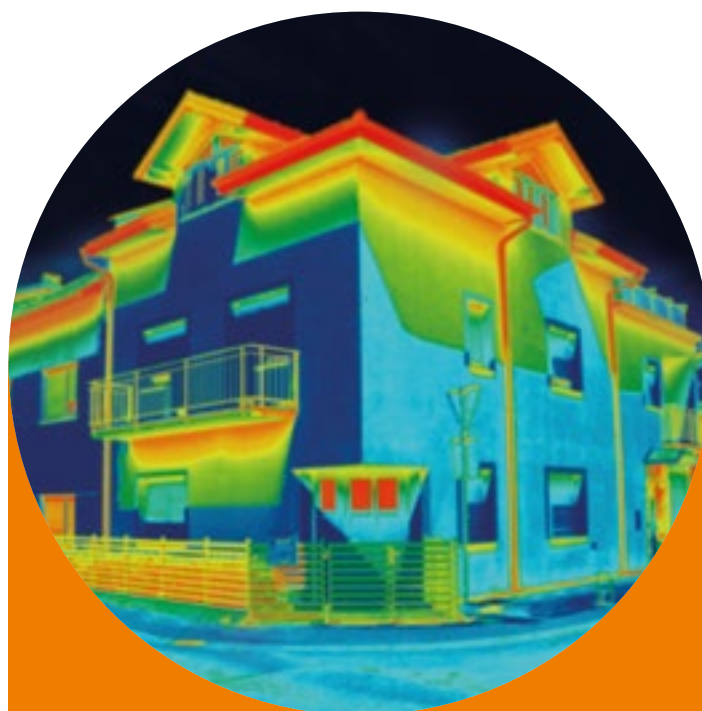
Attraverso l'app Mobile ENGIE - Luce, Gas e Servizi, ENGIE propone ai suoi clienti residenziali di partecipare a **giochi di durata variabile per incoraggiarli a camminare di più**. Se i clienti raggiungono l'obiettivo di passi stabilito, questo risultato viene premiato con uno **sconto in bolletta**.

## L'intelligenza che salva le città

**Una Smart City non può prescindere da un utilizzo razionale e attento dell'energia.** L'illuminazione pubblica, infatti, non è solo un fattore abilitante di tante attività sociali e professionali che si svolgono sul territorio cittadino, ma è anche un elemento che permette di valorizzare il territorio: attraverso la giusta illuminazione, infatti, è possibile abbellire le città e incidere positivamente sulla sicurezza dell'intero sistema urbano. Lo sviluppo di nuove tecnologie permette di combinare varie soluzioni adatte alle diverse esigenze dell'Amministrazione locale. Studiando le necessità del singolo cliente, ENGIE è in grado di proporre la combinazione ideale di queste soluzioni per soddisfare i bisogni di tutti gli attori del sistema: dal Wi-Fi pubblico alla valorizzazione dei beni artistici, passando per la sicurezza stradale e personale.

Solo a titolo di esempio, in tema di illuminazione pubblica, ENGIE offre i seguenti servizi:

- **Riqualificazione dei sistemi di illuminazione stradale** ("armature") con prodotti a tecnologia **LED** e tramite l'inserimento di **dispositivi elettronici a controllo remoto**, che permettono il monitoraggio e la gestione a distanza di ogni corpo luminoso;
- **Ripetitori Wi-Fi integrati nei sistemi di illuminazione stradale**, che creano una **rete di navigazione web capillare**, a disposizione della cittadinanza per qualsiasi necessità: dalle telecomunicazioni ai servizi tecnologici, fino ai servizi dedicati alla sicurezza della persona e ambientale.



La soluzione di ENGIE per l'efficientamento energetico dei territori di competenza delle Pubbliche Amministrazioni si sviluppa su una piattaforma tecnologica web-based che, integrando dati sui consumi energetici, ricavati dalle banche dati degli enti locali, con rilievi aerei tridimensionali, consente di:

- identificare aree di possibile **riduzione della spesa energetica**;
- effettuare **simulazioni** di efficientamento energetico;
- analizzare la potenzialità produttiva di **installazioni fotovoltaiche**;
- evidenziare priorità di intervento a fronte di **rischio idrogeologico**;

- monitorare lo stato di salute del **verde urbano**;
- **ridurre l'inquinamento** acustico e atmosferico;
- **censire** gli elementi urbani;
- effettuare **aggiornamenti cartografici** sulla cartografia e toponomastica;
- **mappare la cartellonistica stradale**;
- monitorare lo stato di **deterioramento dei manti stradali**.

Tali servizi possono fornire agli enti pubblici una visione globale del proprio territorio. Inoltre, alcuni di questi servizi possono essere di interesse anche per i clienti industriali, residenziali e del settore terziario. Grazie a questi strumenti è possibile definire specifici interventi di efficientamento, con le relative priorità.







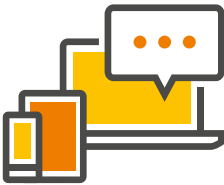
# I canali di comunicazione con i clienti

Per ENGIE è importante avere canali di comunicazione efficaci nelle relazioni con i clienti. In Italia l'azienda gestisce 2 Call Center con funzioni diverse:

- **Call Center clienti BtoC:** gestisce tutte le richieste di informazioni e di supporto dei clienti residenziali;
- **Call Center service:** contribuisce alla gestione operativa dei servizi contrattualizzati. Ad esempio, nell'ambito dei contratti 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 intervenire secondo le modalità previste.

Per quanto riguarda il segmento di mercato BtoC, la società negli ultimi anni ha puntato molto sull'**avvicinamento al cliente finale attraverso l'adozione di nuovi strumenti di comunicazione, quali Social Network e Chat**. Tutte le richieste di informazioni od operative dei clienti prevedono l'apertura di un ticket nel sistema informatico CRM (Customer Relationship Management), che consente la gestione dei clienti mass market in tutto il loro ciclo di vita.

## 2 Call Center con funzioni diverse



Numero di contatti Call Center clienti BtoC			
	2016	2015	2014
Call Center	936.411	1.477.976	2.249.447
SMS	24.668	17.464	21.417
Facebook	34.377	34.619	46.116
Chat	59.222	65.018	47.819
Totem	87	144	251
Sito web	281.687	259.367	117.769
Totale	1.336.452	1.854.588	2.482.819

Il decremento del numero di contatti nei ultimi tre anni conferma i risultati positivi del percorso di ottimizzazione eseguito su tutti i processi legati alle attività di vendita e supporto ai clienti del segmento di mercato BtoC.

Nel 2016 sono state gestite complessivamente **963.411 chiamate**, con un **tempo medio di attesa di 136"**, nel pieno rispetto degli standard minimi fissati dall'AEEGSI (Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico).

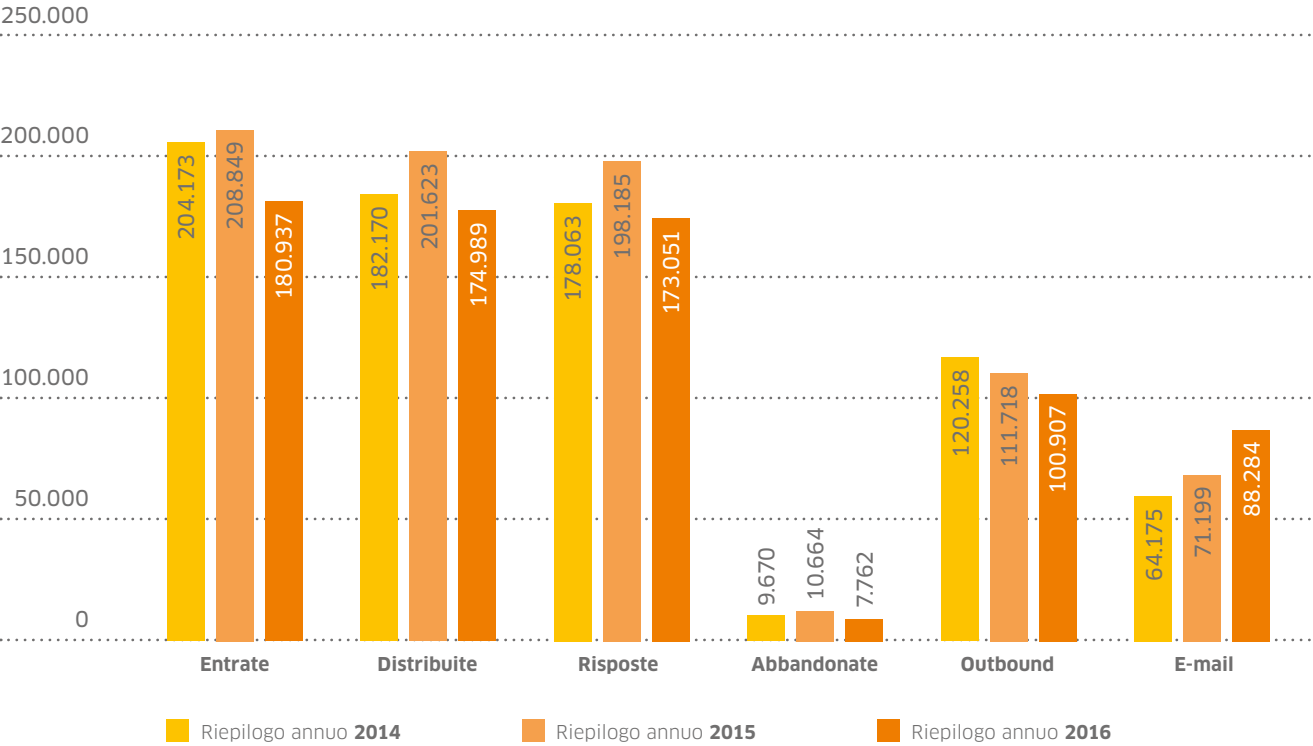


Indicatori di prestazione del Call Center BtoC				
	Target AEEGSI	2016	2015	2014
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥ 80%	98,70%	97,80%	98,00%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥ 80%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	240"	136"	126"	112"

Il Call Center service è in grado di fornire un servizio puntuale sullo stato di avanzamento delle richieste di manutenzione da parte della Pubblica Amministrazione, dei condomini e delle grandi aziende.

Grazie alla sua attività h24 riesce a far fronte alle tempistiche concordate, fornendo anche un valido servizio di reporting sull'andamento della commessa, grazie all'elaborazione automatica di dati.

## Numero di chiamate gestite dal Call Center Servizi (ENGIE Servizi S.p.A.)



L'attività del Call Center è supportata dal server "Genesys", che, tramite la sua barra telefonica (workspace), gestisce e distribuisce in modo ottimale il volume di contatti (telefonico, fax ed e-mail), permettendo l'elaborazione di statistiche sia in tempo

reale che di tipo storico che, infine, attraverso applicativi gestionali. Ciò consente di monitorare lo stato generale in cui si trova il Call Center, la sua capacità di fornire servizi ed i tempi di risposta/attesa.



## I convegni e i saloni di settore



### VIII Conferenza Nazionale sull'Efficienza Energetica

A Palazzo Rospigliosi a Roma si è svolta il 21 e il 22 novembre 2016 l'VIII Conferenza Nazionale sull'Efficienza Energetica, organizzata dall'Associazione Amici della Terra con l'obiettivo di **discutere su nuove politiche energetico-ambientali** e avviare un confronto sulla strategia italiana in vista degli impegni europei al 2030.

**ENGIE** è intervenuta al dibattito con uno speech focalizzato sulla **riqualificazione energetica delle abitazioni italiane**.

### L'evento annuale di ANCI

Dal 12 al 14 ottobre 2016 ENGIE era presente alla XXXIII Assemblea annuale dell'ANCI di Bari, un'edizione ricca di incontri istituzionali e di momenti congressuali finalizzati a **raccontare i Comuni e le loro attività**, con lo sguardo rivolto al futuro.

Con **5.000 presenze in 3 giorni, 950 delegati dei Comuni, ai quali si sono aggiunti 327 amministratori di piccoli Comuni, 115 relatori, 160 espositori con 1.000 ospiti** negli stand, tale evento ha calamitato una grande attenzione, anche grazie all'intervento del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella.

**ENGIE è stata tra i protagonisti** di questa manifestazione: attraverso uno stand dedicato ai servizi per le smart cities sono state illustrate ai visitatori le soluzioni integrate di ENGIE per le Amministrazioni Pubbliche.

### Forum ENGIE Italia

**Rigeneriamo le città  
Migliorare la qualità dell'aria  
con l'efficienza energetica**

Si è svolto a Milano il 10 ottobre 2016 il 4° Forum Energia, l'appuntamento annuale di ENGIE per "cambiare il modo di pensare all'energia". L'evento quest'anno ha **posto l'attenzione sul tema della qualità dell'aria, sulle responsabilità nei confronti di cittadini e ambiente e sulle potenzialità che l'innovazione può offrire**.

Gli studi realizzati dai partner ANCI, The European House-Ambrosetti e Politecnico di Milano, svolti su 5 città italiane (Milano, Genova, Firenze, Parma e Perugia) hanno evidenziato come oggi gli edifici inquinano più delle automobili.

La qualità dell'aria nelle nostre città, infatti, è influenzata non solo dal traffico, come comunemente si crede, ma sempre più dall'**arretratezza del patrimonio edilizio, responsabile di più del 50% delle emissioni di biossido di carbonio (CO<sub>2</sub>) e sino al 30% delle emissioni di particolato (PM)**.

L'attuazione di interventi, anche limitati, sui sistemi di riscaldamento e condizionamento degli edifici, ridurrebbe tali emissioni **dal 10% al 50%** e determinerebbe **ricadute economiche positive** sulle imprese italiane attive nella filiera dell'efficienza energetica.

Dal Forum ENGIE è emerso che è possibile "rigenerare le città" e migliorare la qualità dell'aria grazie all'efficienza energetica, all'innovazione e al "riscaldamento sostenibile".





# DISEGNIAMO IL TERRITORIO

Il nostro lavoro si intreccia con la vita quotidiana di milioni di persone. Ci sentiamo parte del tessuto economico e sociale del nostro Paese e sentiamo la responsabilità di contribuire al benessere collettivo.



L'attività di ENGIE contribuisce al buon funzionamento di moltissime strutture pubbliche e private, indispensabili nella vita quotidiana di milioni di cittadini italiani. Solo a titolo di esempio possiamo citare, tra le Amministrazioni Pubbliche, il Comune di Verona, in ambito sanitario, l'Azienda Ospedaliera di Perugia e il Policlinico Umberto I di Roma, ma anche strutture sportive e culturali di primo piano come lo Stadio Artemio Franchi di Firenze, il Palazzo delle Esposizioni e il Palazzo delle Scuderie di Roma; infine, sedi accademiche, come l'Università di Venezia e il più importante scalo nazionale, l'Aeroporto internazionale Leonardo Da Vinci di Fiumicino. Tutte queste realtà si affidano a ENGIE, per la gestione dell'efficienza energetica o per i servizi di comfort termico.

L'azienda, inoltre, sostiene, attraverso sponsorizzazioni o interventi diretti pro bono, la vita culturale e alcune iniziative di significativo valore sociale, come, ad esempio, la Palestra "Star Judo Club" di Scampia (Napoli), la 52esima stagione lirica dell'Arena Sferisterio di Macerata, il Premio per la musica della Città di Salemi, la mostra archeologica di Aosta, il Festival di musica jazz a Busto Arsizio, in memoria di Vittorio Bini. Infine, ENGIE apre le sue porte per accogliere gli studenti che svolgono visite didattiche presso le sue centrali.



# 1.000

amministrazioni pubbliche e importanti aziende servite

50  
centrali  
termiche



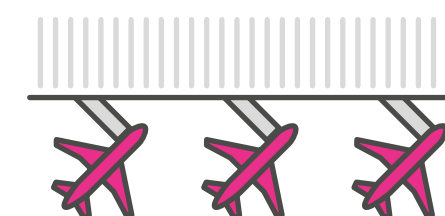
220  
gruppi  
frigoriferi

gestiti presso il Policlinico Umberto I di Roma



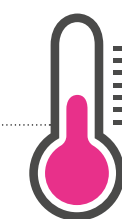
# 400

utenze distribuite su tutto il territorio del Comune di Verona



# 1.600 ettari

dell'Aeroporto Leonardo Da Vinci di Fiumicino gestito da ENGIE



# 14 °C

costanti sul terreno di gioco dello Stadio Artemio Franchi di Firenze





## Al servizio della cittadinanza

**ENGIE ha portato l'efficienza energetica nelle più importanti realtà italiane** attraverso servizi di gestione energetica, audit e diagnosi, pubblica illuminazione e Smart City, produzione di energie rinnovabili. In Italia l'azienda gestisce più di 1.000 amministrazioni pubbliche e importanti aziende.

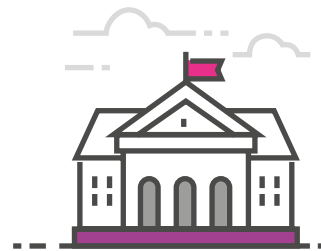
### Amministrazioni Pubbliche

Edifici pubblici efficienti vuol dire anche, e soprattutto, miglioramento dell'impatto ambientale nelle comunità e, quindi, della qualità dell'aria. **ENGIE accompagna le Istituzioni nell'adeguamento alle normative e verso l'innovazione, per rispondere alle nuove sfide energetiche.**

Per il **Comune di Verona** ENGIE ha in carico la gestione, l'ottimizzazione, la riqualificazione e il monitoraggio di un vasto parco impiantistico costituito da circa 400 utenze distribuite su tutto il territorio comunale. Tra questi: il Palazzo della Gran Guardia, sede di esposizioni ed eventi di dimensione internazionale, il Palazzo della Ragione, sede di mostre ed esposizioni, Palazzo Barbieri, sede del Comune e il Museo di Castelvecchio.

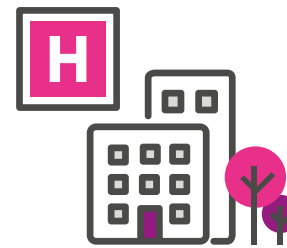
A seguito di una preliminare diagnosi energetica degli edifici, il progetto si è sviluppato attorno ad alcuni **interventi di miglioramento dell'efficienza**, quali l'installazione di moderne caldaie a condensazione multi bruciatore. È stato collegato un sistema di telegestione, che permette di verificare costantemente, dalla sala di controllo o da dispositivi mobili, migliaia di parametri tecnologici e ambientali. Infine è stato realizzato un **sistema informativo per gestire le chiamate da parte degli utenti**, che comprende anche l'anagrafica degli immobili e degli impianti nonché il **piano di manutenzione dettagliato** con lo scadenziario delle attività in programma.

I risultati ottenuti consentono di centrare l'obiettivo di risparmio energetico: circa 515 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emessa, 220 titoli di efficienza energetica di tipo 2 con conseguenti benefici economici, oltre ad un maggior comfort ambientale.



# 515

TONNELLATE DI CO<sub>2</sub>  
riduzione delle emissioni  
nel Comune di Verona



### Sanità

Le strutture sanitarie sono caratterizzate dalla loro complessità e polifunzionalità. Richiedono una **visione articolata per la gestione delle infrastrutture energetiche e tecnologiche, nel rispetto dell'ambiente e dei pazienti**. Sono strutture che non possono permettersi interruzioni energetiche. ENGIE offre un servizio costante e sicuro, attraverso la gestione di parchi impiantistici con molteplici e intercambiabili vettori energetici, capaci di creare le condizioni ideali di temperatura, umidità e ricambio dell'aria.

All'interno dell'**Azienda Ospedaliera di Perugia** ENGIE ha realizzato una serie di interventi di riqualificazione energetica nonché l'installazione di un impianto di trigenerazione e di un sistema fotovoltaico per la produzione di energia termica, elettrica e frigorifera.

Grazie a questi interventi, la produzione di energia pulita ha coperto:

- il **47%** del fabbisogno di **energia termica**;
- il **58%** del fabbisogno di **energia frigorifera**;
- il **49%** del fabbisogno di **energia elettrica**.

Per il **Policlinico Umberto I di Roma**, ENGIE si occupa della gestione completa del parco impiantistico e della riqualificazione di 59 edifici tra Presidi ospedalieri, uffici e strutture didattiche, distribuiti su 30 ettari nel cuore della città. Gli interventi di riqualificazione coinvolgono l'intero parco impiantistico (50 centrali termiche e 220 gruppi frigoriferi). ENGIE garantisce al Policlinico un **risparmio energetico annuo pari a circa 1.000 TEP** (tonnellate equivalenti di petrolio) e una **riduzione in atmosfera di 2.400 tonnellate di CO<sub>2</sub>**.

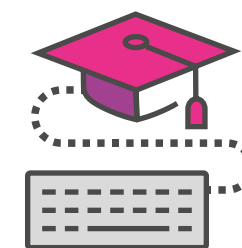
### Università

Le Università sono il centro culturale di ogni Paese. Sono strutture articolate e come tali meritano un servizio energetico all'avanguardia e attento a ogni esigenza degli utenti che ne usufruiscono. **ENGIE è al servizio delle università per garantire un ambiente confortevole e stimolante, assicurando un risparmio energetico e la riduzione dell'impatto ambientale.**

Il 16 Novembre 2016 si è svolta, presso la sede IUAV dell'**Università di Venezia**, la cerimonia d'inaugurazione del **primo impianto in Italia di trigenerazione collegato ad una rete di teleriscaldamento a servizio di un'università**.

La particolarità dell'impianto realizzato da ENGIE - che si inserisce nell'ambito della Convenzione Consip "SIE2 Servizio Energia" - è quella di abbinare un sistema evoluto di generazione ad alta efficienza energetica ad una rete di teleriscaldamento ad acqua ad alta temperatura, **nel rispetto di un contesto storico-ambientale pregiato e unico qual è quello veneziano**. Il sistema realizzato, a partire dalla combustione di gas naturale, produce energia elettrica e garantisce riscaldamento e raffrescamento, limitando al massimo gli sprechi. La rete di teleriscaldamento si sviluppa per un chilometro e mezzo attraverso 6 sedi universitarie del campus didattico di Santa Marta.

Grazie a questo nuovo impianto, l'Università di Venezia potrà beneficiare di una migliore continuità del servizio di climatizzazione nell'arco della giornata e di una significativa riduzione delle emissioni di gas serra (oltre 340 tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno in meno).



# 340

TONNELLATE DI CO<sub>2</sub>  
riduzione delle  
emissioni per la  
climatizzazione  
dell'Università  
di Venezia





### Sedi culturali

Il patrimonio artistico rappresenta la storia e l'identità di un Paese e richiede la massima cura e attenzione, anche dal punto di vista del controllo delle condizioni climatiche dell'ambiente che lo ospita.

**ENGIE gestisce e ottimizza l'energia attraverso la ventilazione, la climatizzazione, il mantenimento di temperatura e umidità adeguate nelle sale espositive.**

Nei centri culturali è fondamentale, altresì, concentrare l'attenzione sulla corretta manutenzione e fruizione delle opere detenute, potendo delegare a terzi la gestione di tutti i servizi ausiliari degli edifici.

Con ENGIE è possibile attraverso il **Facility Management**: illuminazione, impianti elettrici e antincendio, ascensori, video-sorveglianza, pulizia, reception, guardiana, facchinaggio, gestione degli spazi e ogni altro servizio può essere affidato ad ENGIE che libera il cliente da tutto ciò che non è core business.

Il patrimonio artistico italiano richiede la massima cura e attenzione

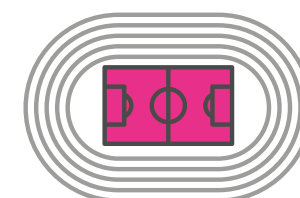
Il **Palazzo delle Esposizioni** è il più grande centro di esposizioni culturali di Roma. Si estende su più di 10.000 metri quadrati, disposti su 3 piani, e accoglie ogni anno più di 1 milione di visitatori. Di altrettanto prestigio è il **Palazzo delle Scuderie**, costruito tra il 1722 e il 1732, situato nel centro storico di Roma, a fianco del Quirinale. La superficie totale è di 3.000 metri quadrati, distribuiti su più livelli, di cui 1.500 interamente dedicati alle esposizioni.

Entrambi gli edifici sono affidati a ENGIE per la gestione e manutenzione di tutte le installazioni tecnologiche presenti nei due poli espositivi: **dalla climatizzazione all'elettricità, dai sistemi anti-incendio a quelli idraulici, fino alle attrezzature speciali e agli ascensori.**

Gli interventi di efficienza energetica realizzati da ENGIE si traducono in una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> di 1.600 tonnellate all'anno. ENGIE assicura, inoltre, per entrambi gli edifici, un servizio d'emergenza 24 ore su 24 e la massima funzionalità delle strutture.

1.600

TONNELLATE DI CO<sub>2</sub>  
riduzione delle emissioni per la gestione di due strutture espositive di Roma



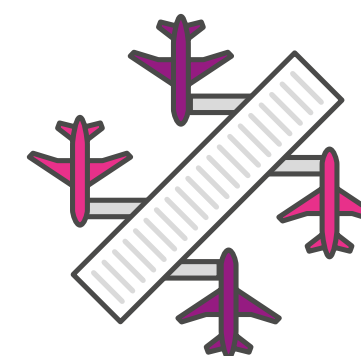
### Impianti sportivi

**ENGIE offre la propria expertise per garantire performance energetiche ottimali anche all'interno di impianti sportivi, quali stadi e piscine.** Luoghi sociali nei quali la presenza di un ampio pubblico, richiede la garanzia del perfetto funzionamento di tutti gli apparati tecnologici ed energetici, per la sicurezza e il corretto svolgimento delle attività sportive.

Uno dei più importanti stadi italiani, è lo **Stadio Artemio Franchi di Firenze**: ospita 47.282 spettatori in 50.000 metri quadrati. ENGIE si occupa della manutenzione e riqualificazione di tutti gli impianti tecnologici e termici degli uffici e del terreno di gioco. All'interno dello stadio, inoltre, ENGIE ha installato specifici sistemi termici al fine di mantenere in inverno una temperatura costante di 14 gradi sul terreno di gioco.

### Aeroporti

**ENGIE opera anche nel mercato dei trasporti collaborando con ferrovie, aeroporti e stazioni metropolitane.** Queste strutture richiedono servizi energetici a 360 gradi, per garantire ai viaggiatori sicurezza e affidabilità in ogni momento. ENGIE supporta l'**Aeroporto internazionale Leonardo Da Vinci di Fiumicino** - il più importante scalo del nostro paese e ottavo in Europa per transito di passeggeri - attraverso la gestione, conduzione e manutenzione della centrale di trigenerazione, un impianto alimentato a gas naturale e della potenza elettrica di 25,5 MW, che soddisfa il 90% del fabbisogno di energia della "città" aeroportuale, che copre una superficie complessiva pari a 1.600 ettari di cui 250.000 metri quadrati di aerostazioni.



25,5

MW

La potenza elettrica dell'impianto dell'Aeroporto di Fiumicino



## Diamo impulso ai progetti sociali



### Palestra "Star Judo Club" di Scampia (Napoli)

Nel febbraio 2016 Gianni Maddaloni, titolare della palestra "Star Judo Club" a Scampia, lanciò attraverso la trasmissione "Le Iene", un appello pubblico a versare 20 Euro per diventare socio del Club, che toglie tanti ragazzi dalla strada e dal rischio di affiliazione alla camorra. Maddaloni ha anche citato ENGIE, fornitore di gas ed energia elettrica della palestra, dichiarando che, a causa dei crescenti costi della struttura, era impossibile per la palestra pagare la bolletta elettrica. ENGIE ha risposto all'appello, realizzando a proprio carico un progetto di efficienza energetica finalizzato a ridurre la spesa del centro sportivo.



### Le scuole visitano le centrali di ENGIE in Italia

Nel 2016 ENGIE ha aperto le porte dei suoi impianti ad allievi delle scuole elementari, medie e superiori. Le strutture interessate sono state: la centrale di Biella (BI), il cui impianto di cogenerazione alimenta la rete di teleriscaldamento cittadina, la centrale a biomasse di Rivarolo Canavese (TO) e le centrali termoelettriche di Leini (TO), Rosignano (LI) e Voghera (PV). Gli studenti hanno effettuato delle visite didattiche, utili sia a capire il funzionamento degli impianti, sia a completare la loro formazione.



### ENGIE al servizio della cultura

ENGIE ha sostenuto la 52esima stagione lirica dell'Arena Sferisterio di Macerata, dal titolo "Il Mediterraneo" (scelto in ricordo delle innumerevoli vittime che hanno perso e continuano a perdere la vita nel Mediterraneo), che si è svolta dal 22 luglio al 14 agosto 2016.



### Premio per la musica della Città di Salemi

La città di Salemi ha realizzato, il 16 e il 17 giugno 2016, l'evento musicale "Welcome Back Tony Scott", un premio annuale intitolato a Tony Scott, un artista salemitano ormai scomparso, entrato nell'olimpo del Jazz mondiale. Due giorni ricchi di musica ed artisti famosi. ENGIE ha contribuito alla realizzazione dell'iniziativa.

**SPORT  
DIDATTICA  
CULTURA  
MUSICA  
ARCHEOLOGIA  
VOLONTARIATO**

sono gli ambiti in cui ENGIE è attiva con progetti in Italia e all'estero



### La mostra archeologica di Aosta

Grazie agli scavi per la posa del teleriscaldamento effettuati da ENGIE ad Aosta, sono venuti alla luce interessanti reperti archeologici. Venerdì 14 ottobre 2016 è stata inaugurata la mostra "Archeologia preventiva per la città. Aosta e gli scavi per il teleriscaldamento", promossa da Telcha, con il patrocinio della Regione autonoma Valle d'Aosta e del Comune di Aosta. Durante il periodo espositivo, che si è concluso il 13 novembre 2016, si è tenuto un ciclo di conferenze alle quali è intervenuta anche ENGIE, in qualità di relatore, sul tema "Progettazione di un intervento di pubblica utilità in una città storica".



### Festival di musica jazz a Busto Arsizio - Ricordando Vittorio Blini

Insieme a TreGSogesca, ENGIE ha contribuito alla realizzazione del festival di musica jazz che si è svolto a Busto Arsizio, in memoria di Vittorio Blini. Un ciclo di concerti serali con protagonisti grandi nomi del panorama jazzistico italiano e straniero ai quali si sono affiancati eventi collaterali nelle vie della città.



### Casa per bambini "Tone la Maji" in Kenya

Energy Assistance Italia (EAI), l'ONLUS attiva dal 2011 e creata da volontari, dipendenti e pensionati di ENGIE per realizzare progetti umanitari a favore di popolazioni che non hanno accesso ai servizi energetici essenziali, ha realizzato un nuovo importante progetto. A maggio del 2017 il team di Energy Assistance Italia, è partito alla volta di Nairobi, in Kenya, per portare nuovi sorrisi nella casa per bambini di Tone la Maji. Si tratta di una struttura costruita da una comunità di uomini e donne al servizio delle persone in difficoltà, in particolare dei bambini di strada.

Il fondatore della Comunità, un Padre Comboniano italiano, ha chiesto a Energy Assistance Italia il supporto per realizzare un impianto fotovoltaico che garantisse continuità di elettricità (soggetta a bruschi cali di tensione) a tutta la Casa dei bambini e alimentasse la pompa di un vicino pozzo per l'acqua.

I volontari di Energy Assistance hanno risposto alla richiesta di aiuto. Il 6 maggio 2017 sono atterrati a Nairobi e in una settimana hanno installato un sistema di 36 moduli di pannelli fotovoltaici per un potenza di 9 kWp, comprensivo di inverter e batterie.

Il nuovo sistema oggi garantisce energia elettrica continua a tutta la casa e al pozzo, capace di fornire acqua per l'orto e l'allevamento di animali, attività con cui la comunità sopravvive.

Il progetto ha fornito un aiuto concreto ai 400 bambini di strada che in quella casa vivono e che hanno visto realizzarsi un piccolo sogno.



# INNOVARE PER MIGLIORARE

L'innovazione per noi è un fattore chiave di successo, uno strumento per sviluppare il business e favorire l'evoluzione della cultura aziendale.

Nel 2016 è stata costituita la **Direzione Marketing & Innovation** con il compito di assicurare che ENGIE offra una gamma completa di **soluzioni innovative ai clienti finali**, dando supporto alle Linee di Business aziendali nello sviluppo di nuovi prodotti e nuovi tool di vendita. L'innovazione viene perseguita dall'azienda anche tramite **iniziative di Start-Up Intelligence, collaborazione con centri di Ricerca&Sviluppo, scouting, analisi e implementazione di soluzioni innovative**. Infine, la cultura dell'innovazione è incoraggiata internamente per mezzo di un concorso di idee finalizzato a identificare progetti che possano consentire lo sviluppo del business o il miglioramento dei processi interni, **valorizzando l'attitudine imprenditoriale delle persone che compongono ENGIE**.



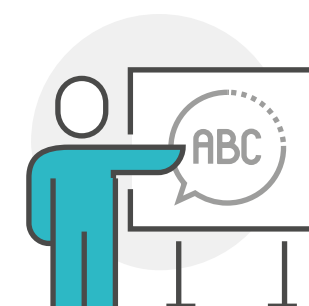
100  
ettari

monitorati dopo il sisma  
nel Comune di Norcia



50

partecipanti  
al concorso d'innovazione  
"Buongiorno Domani"



10

collaborazioni  
con start-up e centri  
di ricerca



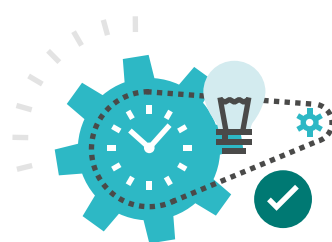
## Il nostro modo di fare innovazione

A gennaio 2016 è stata costituita la **Direzione Marketing & Innovation** con il compito di assicurare che ENGIE offra una **gamma completa di soluzioni innovative ai clienti finali**, dando supporto alle Business Line aziendali nello sviluppo di nuovi prodotti e nuovi tool di vendita.

La stessa costituzione della Direzione attesta l'importanza che l'azienda conferisce all'Innovazione come strumento per lo sviluppo del business e il cambiamento della cultura aziendale, in quanto l'innovazione rappresenta per ENGIE un fattore chiave di successo. Le attività svolte dalla direzione hanno già portato ottimi risultati all'azienda con l'**individuazione di nuovi mercati e nuovi prodotti**.

### COME SI COSTRUISCONO NUOVE IDEE

- 1 Individuazione dell'esigenza
- 2 Scouting e selezione delle possibili soluzioni
- 3 Valutazione tecnica delle soluzioni individuate
- 4 Valutazione della sostenibilità economica delle soluzioni individuate
- 5 Implementazione progetto pilota
- 6 Industrializzazione
- 7 Standardizzazione e consegna alle Business Line



### Start-Up Intelligence e collaborazione con centri di Ricerca&Sviluppo

Nel corso del 2016 è stata avviata una **collaborazione con il Politecnico di Milano, con l'Università LUISS di Roma** e con i loro "incubatori" ai fini dello **scouting di start-up innovative**. Contestualmente sono stati stabiliti e rafforzati i contatti con i centri di ricerca del Gruppo (gli ENGIE Lab) e con le Business Line di ENGIE.

### Scouting, analisi e implementazione di soluzioni innovative

Nel corso del 2016 **sono state selezionate e analizzate circa 40 soluzioni innovative, 8 delle quali sono state consegnate alle Business Line** per l'integrazione e l'arricchimento dell'offerta commerciale.

Tra le soluzioni pronte per il mercato, vi è il **portale interattivo Unisky** che, incrociando dati conseguiti mediante **rilevamento aereo 3D** con informazioni delle banche dati degli enti locali, permette una mappatura tematica del territorio. Con Unisky, spin-off dell'**Istituto Universitario di Architettura di Venezia**, è stato sottoscritto un Accordo per Attività di Promozione, per effetto del quale ENGIE ha diritto a promuovere la piattaforma Unisky al fine di reperire opportunità commerciali: tale piattaforma è infatti integrata nel sito web di ENGIE in Italia.

### Solidarietà con Norcia

Quale manifestazione di solidarietà con le popolazioni dell'Italia Centrale colpite da vari terremoti nel 2016, **ENGIE ha accolto la richiesta del Comune di Norcia di applicare una tecnologia innovativa, basata su rilievi aerofotografici, per rilevare lo stato degli edifici dopo il sisma e calcolare i volumi delle macerie**. L'attività è stata realizzata da una società austriaca specializzata che, con il sostegno di ENGIE, ha monitorato un'area di 100 ettari nel territorio del Comune di Norcia: la zona è stata sorvolata da un aeroplano appositamente attrezzato per acquisire immagini ottiche ortopanoramiche ad altissima risoluzione, in verticale e in stereoscopia, senza il supporto di personale presente sul campo. Successivamente è stata effettuata una modellazione in 3D secondo coordinate planimetriche reali. Il risultato è stato non solo la ricostruzione in 3D virtuale, ma la disponibilità di immagini misurabili che permettono di ricavare informazioni, oltre che di terreni e tetti, anche delle facciate degli edifici. In questo modo **si possono misurare distanze e altezze con precisioni centimetriche e stimare i danni in modo accurato**, per confrontare la situazione anteriore con quella post-evento, disponendo di informazioni uniche per la messa in sicurezza e una **migliore pianificazione degli interventi di ricostruzione**.







## La cultura dell'innovazione



### Il concorso "Buongiorno Domani"

Nel corso dell'estate 2016 è stato lanciato un **concorso riservato ai dipendenti di ENGIE**, chiamato "Buongiorno Domani", volto alla **valorizzazione di idee e progetti ad alto contenuto innovativo**, per coinvolgere le persone di ENGIE nella creazione di una cultura aziendale dell'innovazione attraverso l'elaborazione di progetti per lo sviluppo del business e di nuove modalità di lavoro. Il 16 dicembre 2016 si è svolta la cerimonia di premiazione dei 2 progetti vincitori: "Ortizier" e "We Sharing", descritti di seguito.

Nei mesi successivi si è svolto un follow-up per **arricchire il business di ENGIE con nuove offerte**, nuovi canali di marketing, nuove strategie e a valorizzare le attitudini imprenditoriali delle persone che hanno proposto i progetti vincitori. Infine, è stato costituito un **nuovo Gruppo Yammer (Facebook di ENGIE) chiamato "Innovando"**, per raccogliere e condividere idee e proposte utili allo sviluppo dell'innovazione nel business di ENGIE. Tutti i partecipanti al concorso sono stati invitati a farne parte.

### Un nuovo Modello di Business: il progetto Ortizier

L'idea, nata dal concorso "Buongiorno Domani", consiste in una **piattaforma di brokeraggio per terreni e tetti utilizzabili per l'installazione di pannelli fotovoltaici o per coltivazioni agricole**, con lo scopo di creare una comunità di utenti con interessi economici simili per condividere superfici in cambio di servizi. L'accesso alla piattaforma avviene mediante app. I proprietari mettono a disposizione le loro superfici, secondo parametri standard, mentre gli installatori di pannelli fotovoltaici e i coltivatori selezionano le superfici a cui sono interessati e contattano i proprietari.

I vantaggi per ENGIE consistono in:

- **migliore conoscenza del mercato del fotovoltaico;**
- **commercializzazione del fotovoltaico;**
- **mappatura del territorio;**
- **possibilità di offrire servizi agli utenti BtoB (PMI);**
- **creazione di comunità di utenti.**

### Il progetto We Sharing

L'idea, nata anch'essa dal concorso "Buongiorno Domani", consiste in un progetto di condivisione aziendale rivolto a tutti i dipendenti per **ottimizzare i costi di gestione delle trasferte e trasformarle in un momento di aggregazione e integrazione**: il dipendente può mettere a disposizione dei colleghi in trasferta una camera o un letto della propria abitazione; inoltre, si possono condividere anche il tempo e i trasporti dopo l'orario lavorativo, per stringere rapporti sociali in maniera informale.

All'interno di un database i dipendenti "host" offrono disponibilità di alloggio in certe date e i dipendenti "traveller" possono selezionare la sistemazione presso i colleghi. Sono previsti incentivi economici per chi offre disponibilità e chi la accetta.

### Innovation Trophies 2016

Nel 2016 si è svolta la **trentesima edizione di Innovation Trophies**, il contest internazionale di ENGIE alla quale hanno partecipato 52 squadre provenienti da 13 paesi diversi. **Dall'Italia hanno partecipato 4 squadre ed uno dei 4 progetti presentati ("Speech Analytics") è risultato vincitore nella categoria "Commercial and Customer Relations"**. Il progetto è stato premiato per la sua capacità di offrire funzionalità avanzate e innovative che consentono di migliorare i rapporti con i clienti. Speech Analytics è uno strumento digitale in grado di "ascoltare" le registrazioni delle telefonate tra i clienti e i nostri contact center e reperire informazioni: dalle registrazioni è possibile in tempo reale elaborare report mediante i quali si possono **valutare miglioramenti nei processi e nel servizio al cliente**.

Lo strumento consente anche di monitorare il gradimento delle campagne commerciali e comprendere come il cliente percepisce le nostre offerte.

### Innovation Week 2016

Nel 2016 si è tenuta la seconda edizione di "ENGIE Innovation Week", l'iniziativa del Gruppo dedicata all'innovazione. Cinque giorni in cui **esperti, clienti, startup e partner di ENGIE**, si riuniscono per scambiarsi **nuove idee e soluzioni inerenti soprattutto a tematiche del settore energetico**.

È in questo contesto che ENGIE in Italia ha deciso di realizzare l'evento interno "Energia all'innovazione". **L'8 giugno 2016 sono state collegate 19 sedi in videoconferenza con gli uffici di Roma, per parlare di innovazione.**





## IL NOSTRO IMPEGNO AMBIENTALE

Incoraggiamo i nostri clienti a preferire fonti di energia rinnovabile e nella gestione degli impianti ricerchiamo la massima efficienza e utilizziamo tecnologie avanzate per limitare l'impatto ambientale.



Nel 2016 **ENGIE a livello mondiale è stata inclusa nel Dow Jones Sustainability Index con il punteggio più alto (100/100) per il suo impegno verso gli stakeholder e la sua strategia climatica.**

Il Dow Jones Sustainability Index valuta ogni anno le performance di sostenibilità delle imprese a maggiore capitalizzazione, analizzando nel dettaglio i sistemi aziendali di governo dei rischi e delle opportunità legate agli impatti sociali e ambientali.

Gli **impatti ambientali** più significativi di ENGIE in Italia

si possono ricondurre quasi interamente ai consumi energetici generati dall'attività propria del business, ovvero dalla produzione di energia sotto forma di calore ed elettricità.

L'approccio di ENGIE all'**efficienza energetica** è focalizzato sulla costruzione di un percorso personalizzato e finalizzato alla riduzione dei costi, cioè al **rilancio della competitività delle aziende Italiane.**

Le principali emissioni in atmosfera di ENGIE, prodotte dalla combustione del metano, sono costituite essenzialmente

da ossidi di azoto ( $\text{NO}_x$ ), monossido di carbonio (CO) e anidride carbonica ( $\text{CO}_2$ ). L'utilizzo esclusivo di gas metano garantisce l'assenza di biossido di zolfo ( $\text{SO}_2$ ) e di polveri. Il monitoraggio delle emissioni di ciascuna centrale avviene in continuo con un sistema dedicato chiamato **"Sistema di Monitoraggio Emissioni"** (SME), certificato e soggetto a controlli quotidiani da parte del personale delle centrali e a tarature periodiche eseguite da una ditta specializzata.

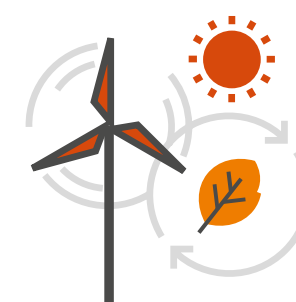


Oltre

**10 TWh**

l'energia elettrica prodotta

> sufficiente per l'illuminazione pubblica di Roma per 60 anni



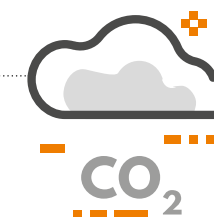
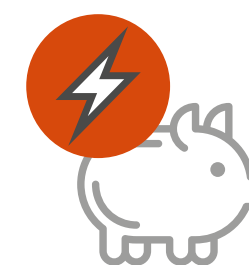
**410 GWh**

l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili quali parchi eolici, parchi solari e centrali a biomasse

**461,9 GWh**

l'energia risparmiata grazie ai progetti di efficienza energetica

> corrisponde circa al consumo annuo di energia per uso domestico della città di Firenze



**307.485 TONNELLATE DI CO<sub>2</sub> EVITATE**

grazie ai progetti di efficientamento ed alla produzione d'energia da fonti rinnovabili

> corrispondono alle emissioni di una Toyota Yaris 1.4D che percorre la circonferenza terrestre 64.500 volte



# Verso un consumo consapevole



L'impegno di ENGIE a livello mondiale nella sostenibilità ambientale è misurato ogni anno attraverso il reporting ambientale. I dati raccolti sono certificati da società di rating specializzate nel settore della sostenibilità ambientale e sociale e successivamente inseriti nel questionario per l'inserimento della società nel **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**. Introdotto nel 1999, il Dow Jones Sustainability Index considera le **performance finanziarie delle 2.500 aziende più attente alla sostenibilità**. Il panel di aziende incluse in tale indice è sottoposto a revisione annuale nel mese di settembre.

- ENGIE è stata inclusa nel DJSI nel 2015 e nel 2016 e ha migliorato la sua valutazione sotto ogni aspetto:
- **Performance ambientali: +10 punti (78/100).**
  - **Performance sociali: +4 punti (95/100).**
  - **Performance economiche: +3 punti (85/100).**

ENGIE ha ottenuto il punteggio più alto (100/100) per l'impegno verso gli stakeholder e per la strategia climatica.

I più significativi impatti ambientali di ENGIE si possono ricondurre quasi interamente ai consumi energetici generati dall'attività propria del business (99%), ossia alla produzione di energia sotto forma di calore (4,6 TWh/a) ed elettricità (10 TWh/a); una minima parte degli impatti deriva dalle attività di supporto al business (1%), ovvero dal rifornimento del parco mezzi e dai consumi delle sedi societarie. Per quanto meno rilevanti, ENGIE, pone attenzione anche alla riduzione di questi ultimi consumi: rispetto al 2015 il parco auto è stato ridotto del 6,7%.



**Nel 2016 ENGIE ha consumato complessivamente 2.052.336 TEP di energia, quasi interamente per la produzione di energia e per l'erogazione dei servizi ai clienti (2.050.583 TEP) e solo in minima parte per le proprie sedi (181 TEP) e per il proprio parco auto (1.572 TEP).**

Fonti energetiche	2016	2015	2014
	TEP	TEP	TEP
Energia elettrica	24.072	30.316	32.244
Gas naturale	1.956.320	1.785.827	1.680.181
Gasolio	10.556	9.694	8.784
Olio	1.135	1.625	1.829
GPL	1.158	2.244	1.130
Cippato	38.284	35.608	45.765
Altri combustibili	12.768	12.544	9.053
Calore	6.289	5.349	6.297
Totale	2.050.583	1.883.207	1.785.283

**ENGIE ha ottenuto il punteggio più alto del DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX per l'impegno verso gli stakeholder e per la strategia climatica**

- NOTA
- TEP: tonnellate equivalenti di petrolio - l'IEA/OCSE definisce 1 TEP come unità convenzionale di misura delle fonti energetiche, equivalente a 10.000.000 kcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio. I fattori di conversione sono: 1 MWh termico = 0,086 TEP, 1 MWh elettrico = 0,230 TEP.
  - Per la conversione in TEP dei dati sui consumi energetici si sono utilizzati i parametri della dichiarazione FIRE.
  - Per la conversione da TEP a tonnellate di CO2 si sono utilizzati i parametri standard nazionali dell'inventario UNFCCC.
  - Per l'energia elettrica i parametri ISPRA: <http://www.isprambiente.gov.it/it/pubblicazioni/rapporti/fattori-di-emissioneatmosferica-di-co2-e-sviluppo-delle-fonti-rinnovabili-nel-settore-elettrico>.



ENGIE in Italia conta su un parco di produzione solido e diversificato composto da **34 impianti**.

- **4 centrali termoelettriche**, che producono energia elettrica e calore da gas metano. Le centrali sono una a Leini (TO), una a Voghera (PV), e due a Rosignano (LI). Una delle centrali di Rosignano, l'impianto cogenerativo denominato "Rosen" è stato ceduto il 15 maggio 2017.
- **9 centrali di cogenerazione**. Le centrali di Cuneo (CN), Porto Marghera (VE) e Nera Montoro (TR) sono di proprietà, mentre gli impianti di Spinetta Marengo (AL) e Fiumicino (RM) sono in gestione. ENGIE, inoltre possiede i cabinati motore degli impianti SANOFI di Origgio (VA), Anagni (FR), Scoppito (AQ) e Brindisi (BR).

- **4 centrali a biomasse** a Sellero (BS), Sedrina (BG), Collio (BS) e Rivarolo (TO), che alimentano ciascuna una rete di teleriscaldamento.
- **9 reti di teleriscaldamento a gas** a Fossano (CN), Saluzzo (CN), Racconigi (CN), Torino Ex Villaggio olimpico (TO), Biella (BI), Aosta (AO), Sedrina (BG), Sellero (BS) e Settimo Torinese (TO).
- **6 parchi eolici**, di cui due nella provincia di Salerno (SA) (44,2 MW), uno a Trapani (TP) (66,25 MW), due a Isernia (IS) (19,55 MW) e uno a Catanzaro (CZ) (27,5 MW).
- **4 impianti solari** di cui tre in Puglia: Sant'Anna, San Bartolomeo e San Pancrazio (Comune di Andria - BT), e uno in Sicilia: Santa Chiara (Comune di Ramacca - CT) aventi una potenza complessiva pari a 5,3 MW.

+44%  
CO<sub>2</sub> EVITATA  
grazie alla  
produzione  
da fonti  
rinnovabili

L'energia prodotta da fonti rinnovabili di ENGIE in Italia nel 2016 sarebbe sufficiente all'illuminazione di tutti i monumenti di Roma per oltre 50 anni



Produzione di ENERGIA nel 2016 per tipologia di impianto			FONTE ENERGETICA PRIMARIA	PRODUZIONE	
				Elettricità	Calore
			TEP	MWh e	MWh th
Impianti > 20 MW ETS (Emission Trading Scheme)	Termoelettrico	Voghera (PV)	GAS NATURALE 1.586.929	9.018.708	2.352.165
		Roselectra (LI)			
		Leini (TO)			
		Rosen (LI)			
	Cogenerazione	Alcantara - Nera Montoro (TR)	GAS NATURALE 91.867	394.004	562.607
		Arkema - Porto Marghera (VE)			
		Michelin - Cuneo (CN)			
	Teleriscaldamento	TELCHA srl - Aosta (AO)	GAS NATURALE 29.991	90.565	194.435
		Biella (BI)			
		ELEA - Fossano (CN)			
		Saluzzo (CN)			
		Racconigi (CN)			
	EX.EL. - Torino (TO)				
Impianti > 20 MW RENAPE (Registro Nazionale dei Piccoli Emettitori)	RENAPE	Borgo Roma (VR)	GAS NATURALE 22	48.959	150.977
		Borgo Trento (VR)			
		Padova (PD)			
		Papardo (ME)			
		Policlinico (ME)			
		San Camillo (RM)			
		San Giovanni (RM)			
		San Paolo (MI)			
		Umberto I (RM)			
Impianti < 20 MW			GAS NATURALE 115	115.700	1.308.800
RInnovabili	Fotovoltaico	Sant'Anna (BT)	ENERGIA SOLARE 8	7.214	
		San Bartolomeo (BT)			
		San Pancrazio (BT)			
		Santa Chiara (CT)			
	Biomasse	SIPEA - Rivarolo (TO)	CIPPATO 115	83.075	39.760
		FRAVT - Collio (BS)			
		STS - Sedrina (BG)			
		TSN - Sellero (BS)			
	Parco Eolico	Rinnovabili	ENERGIA EOLICA 106	315.472	
		PEG			
Longano Eolica					
Totale				10.073.698	4.608.744

Nel 2016 ENGIE in Italia ha prodotto 10.073.698 MWh di energia elettrica e 4.608.744 MWh di energia termica. La **direttiva europea 2009/28/CE** prevede che, nell'ambito delle attività necessarie a mantenere sempre l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica, **la priorità vada all'energia prodotta da fonti rinnovabili rispetto a quella prodotta da fonti fossili**.

Nel 2016 i parchi eolici, gli impianti a biomasse e solari hanno prodotto 445.521 MWh, evitando la produzione di 236.572 tonnellate di CO<sub>2</sub>. Quest'ultimo valore, rapportato a quello del 2015, evidenzia un incremento di quasi il 44% dell'anidride carbonica evitata grazie alla produzione da fonti rinnovabili.





ENGIE, inoltre, ha ricevuto dal GSE (Gestore dei Servizi Energetici) le Garanzie di Origine di produzione di energia rinnovabile per le proprie centrali a biomasse, parchi eolici e solari. Ogni Garanzia di Origine corrisponde a 1 MWh di energia

verde prodotta e immessa nella rete elettrica nazionale. ENGIE ha deciso di destinare una parte dell'energia certificata, per un totale di 3 GWh, all'alimentazione delle proprie sedi sul territorio, ricevendo così il marchio di "consumatore verde".

**Tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili**

	2016	2015	2014
Tonnellate di CO <sub>2</sub> evitate [0,531 t <sub>CO2</sub> /MWh]	236.572	164.608	165.852

NOTA

Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate è stato utilizzato il fattore indicato dal Ministero dell'Ambiente secondo il quale per produrre 1 KWh, sotto forma di combustibili fossili, vengono emessi nell'aria circa 0,531 Kg di anidride carbonica (fattore di emissione del mix elettrico italiano alla distribuzione).

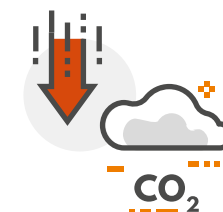
## Iniziative per migliorare l'efficienza

L'approccio di ENGIE all'efficienza energetica è focalizzato sulla costruzione di un percorso personalizzato e finalizzato alla riduzione dei costi, cioè al rilancio della competitività delle aziende Italiane.

**ENGIE Servizi**, certificata ESCo ai sensi della UNI 11352 dal 2013, **realizza da diversi anni progetti che permettono il riconoscimento di Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**, noti anche come Certificati Bianchi, ovvero titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica.

Nel triennio 2014-2016 sono stati sviluppati **37 nuovi progetti** che corrispondono ad **oltre 500 interventi** effettuati nei seguenti settori: riscaldamento, recupero energetico, isolamento.

Nel corso del 2016 le richieste di Verifica e Certificazione dei Risparmi hanno ottenuto il riconoscimento di **circa 7.522 TEE**, che corrispondono a un risparmio di **87,4 GWh**.



Ad inizio 2017 sono state inviate le **richieste di Qualifica CAR** (Co-generazione ad Alto Rendimento) per l'anno di competenza 2016 per 25 sezioni, per un totale di circa 32.200 TEE di tipo CAR.

Nel 2016 grazie ai progetti di efficienza energetica **ENGIE in Italia ha risparmiato 39.722 TEP (461,9 GWh)** evitando l'emissione in atmosfera di circa 90.211 tonnellate di CO<sub>2</sub>.



NOTA

Per produrre un chilowattora elettrico vengono bruciati mediamente l'equivalente di 2,56 kWh sotto forma di combustibili fossili e di conseguenza emessi nell'aria circa 0,5 kg di anidride carbonica (fattore di emissione del mix elettrico italiano alla distribuzione). Dati forniti dal Ministero dell'Ambiente Italiano.

Oltre  
**500**  
interventi  
nei settori  
riscaldamento,  
recupero  
energetico  
e isolamento



## Le nostre emissioni



Le principali emissioni in atmosfera di ENGIE, prodotte dalla combustione del metano, sono costituite essenzialmente da ossidi di azoto ( $\text{NO}_x$ ), monossido di carbonio (CO) e anidride carbonica ( $\text{CO}_2$ ). **L'utilizzo esclusivo di gas metano garantisce l'assenza di biossido di zolfo ( $\text{SO}_2$ ) e di polveri.** Inoltre, la tecnologia della Turbina a Gas minimizza la produzione di inquinanti in atmosfera.

Il monitoraggio delle emissioni di ciascuna centrale avviene in continuo con un sistema dedicato chiamato **"Sistema di Monitoraggio Emissioni"** (SME), certificato da un ente accreditato e soggetto a controlli quotidiani da parte del personale delle centrali e a tarature periodiche eseguite da una ditta specializzata.

Per quanto riguarda gli impianti a **bio-masse**, è opportuno evidenziare che la combustione di cippato di legno vergine, necessaria per generare energia elettrica e calore, incide poco sulle emissioni, in quanto le biomasse, bruciando, emettono in atmosfera un quantitativo di anidride carbonica pari a quello assorbito dalle piante stesse durante il loro ciclo vitale. Di conseguenza la biomassa legnosa è per definizione una risorsa rinnovabile. Gli impianti soggetti alla **normativa ETS** sono monitorati dall'Unione Europea con l'obiettivo di incentivarli a ridurre le emissioni tramite opportuni interventi di ottimizzazione. Ciò avviene, indirettamente, tramite l'obbligo ad acquistare nel tempo un numero di quote di emissioni sempre maggiore.

Le tonnellate di  $\text{CO}_2$  emesse sono calcolate in base al combustibile utilizzato e sono verificate annualmente da un Ente esterno accreditato. **Nessuno degli impianti di ENGIE ha mai superato i limiti di emissione imposti dalle autorizzazioni vigenti.**





Gli Stati membri possono escludere dal Sistema per lo scambio di quote emissio-  
ne di gas a effetto serra dell'UE (EU ETS)  
gli impianti di dimensioni ridotte (“piccoli  
emettitori”) con emissioni inferiori a  
25 mila tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti  
l'anno.

L'Italia ha usufruito di questa possibilità  
e ha istituito un sistema nazionale dei  
piccoli emettitori. Tale sistema nazionale  
prevede regole più semplici in confronto  
al normale sistema ETS. Una di queste  
regole prevede l'istituzione del **Registro  
Nazionale Piccoli Emittitori (RENAPE)** in  
cui sono annotate le emissioni consentite  
e quelle effettive.

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>					
ETS (Emission Trading Scheme)			t di CO <sub>2</sub> equivalente		
AUTORIZZAZIONE	PROPRIETÀ	DENOMINAZIONE IMPIANTO	2016	2015	2014
225	Voghera Energia	Centrale termoelettrica Voghera	836.799	623.575	617.516
1475	ENGIE Produzione	Centrale termoelettrica Roselectra	792.571	693.993	478.050
1141	ENGIE Produzione	Centrale termoelettrica Leini	783.150	668.186	477.109
1511	Rosen Rosignano Energia	Centrale termoelettrica Rosen	1.389.659	1.304.882	1.272.124
1583	ENGIE Servizi	Cuneo (Michelin)	156.134	151.993	148.219
1707	ENGIE Servizi	Nera Montoro (Alcantara)	56.372	54.702	51.686
2370	ENGIE Servizi	Porto Marghera (Arkema)	35.433	33.401	25.981
2393	ENGIE Servizi	Centrale di teleriscaldamento - Aosta (Impianto avviato a fine 2014)	12.230	6.615	660
1402	ENGIE Reti Calore	Centrale di teleriscaldamento - Saluzzo	15.431	13.437	16.925
1655	ENGIE Reti Calore	Centrale di teleriscaldamento - Biella	16.807	16.785	15.293
1575	ENGIE Italia	Centrale di teleriscaldamento - Fossano	16.348	16.290	14.632
1050	Cliente	Azienda Ospedaliera San Paolo - Milano	3.873	5.143	4.918
1170	Cliente	Polilिनico Umberto I - Roma	7.555	8.688	9.894
Totale			4.122.362	3.597.690	3.133.007

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub>					
RENAPE (Registro Nazionale Piccoli Emittitori)			t di CO <sub>2</sub> equivalente		
AUTORIZZAZIONE	PROPRIETÀ	DENOMINAZIONE IMPIANTO	2016	2015	2014
1169	Cliente	Ospedale S. Giovanni Addolorata - Roma	2.546	3.090	3.065
1241	Cliente	Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini - Roma	3.844	5.286	6.818
1451	Cliente	Azienda Ospedaliera Policlinico Universitario G. Martino - Messina	7.373	7.396	4.270
1452	Cliente	Azienda Ospedaliera Papardo - Messina	5.150	4.059	3.466
1558	Cliente	Ospedale Policlinico G. B. Rossi di Borgo Roma - Verona	8.132	8.779	8.492
1559	Cliente	Ospedale Civile Maggiore di Borgo Trento - Verona	11.496	10.064	10.110
1604	Cliente	Ospedale Civile di Padova	11.935	12.851	-
Totale			50.476	51.525	36.221



Considerando anche gli impianti termici con potenza inferiore ai 20 MW, il parco auto e le sedi, le emissioni di CO<sub>2</sub> (esprese in tonnellate), suddivise per tipologia di fonte, sono le seguenti.

Fonte dell'emissione di CO <sub>2</sub>	t di CO <sub>2</sub> equivalente		
	2016	2015	2014
Impianti > 20 MW - ETS	4.122.362	3.597.690	3.133.007
Impianti > 20 MW - RENAPE	50.476	51.525	36.221
Impianti < 20 MW	303.537	242.278	291.778
Parco auto e Sedi	4.817	5.165	5.354
Totale emssioni CO <sub>2</sub>	4.481.192	3.896.658	3.466.360

Nel 2016 ENGIE in Italia ha emesso 4.481.192 tonnellate di CO<sub>2</sub>, di cui il **92% è riconducibile alla produzione di energia con impianti di potenza superiore ai 20 MW**, il 7% agli impianti di potenza inferiore ai 20 MW ed il restante 1% ai consumi delle sedi e del parco auto.

Svolgendo una breve analisi dei dati sopra-  
stanti, risulta che:

- l'incremento delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera nel 2016 è stato causato dall'aumento rilevante, rispetto agli anni precedenti, delle ore di funzionamen-  
to delle **centrali termoelettriche**. Più esattamente nel 2016 le centrali, per esigenze del mercato elettrico italiano,

hanno avuto un numero di ore di marcia mediamente il 22% superiore rispetto agli altri anni, con un incremento nella produzione di energia dello stesso ordi-  
ne di grandezza.

- la riduzione dei consumi di energia per le sedi e il rinnovo del parco auto hanno comportato una conseguente riduzione delle emissioni in atmosfera; in partico-  
lare, rispetto all'anno 2015 le tonnellate di CO<sub>2</sub> dovute al parco mezzi e alle sedi sono pari al 93,2% (riduzione delle emis-  
sioni del 6,8% rispetto al 2015).





# L'ENERGIA DELLE NOSTRE PERSONE

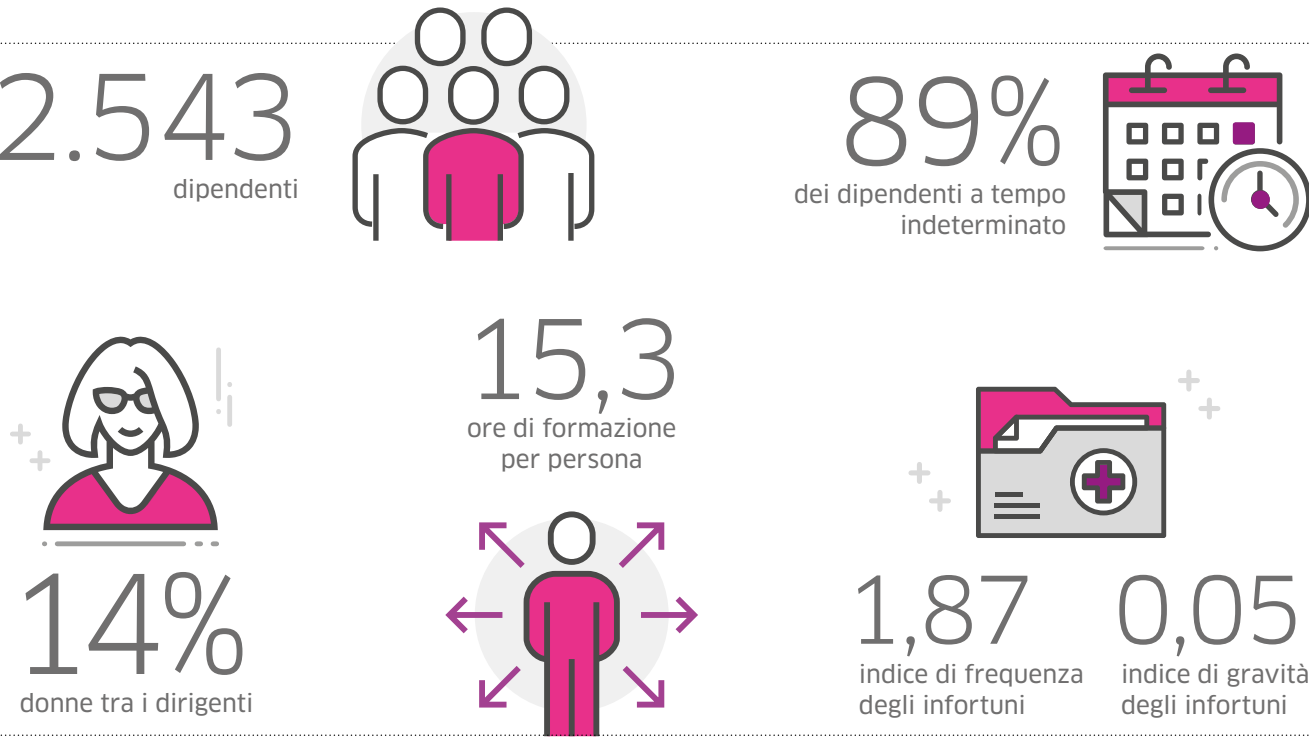
Le persone sono al centro della nostra strategia, in quanto, con la loro competenza tecnica e professionalità, sono la forza capace di generare valore ed innovare. Per questo puntiamo innanzi tutto sulla formazione e sulla massima salute e sicurezza.



Per ENGIE la formazione è uno dei processi cardine, che ha come scopo la creazione di valore per le persone, con l'accrescimento e la diversificazione delle competenze e la creazione di valore per l'azienda, attraverso lo sviluppo del capitale umano in coerenza con la strategia aziendale. Le iniziative formative mirano a rafforzare le competenze manageriali, specialistiche, tecniche, linguistiche, etiche e relative all'ambiente, alla qualità e alla sicurezza.

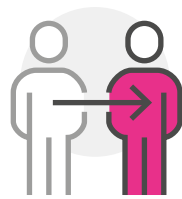
ENGIE offre alle proprie persone la possibilità di svolgere un giorno alla settimana la prestazione lavorativa in un luogo diverso dalla sede di assegnazione e senza vincoli di tempo. Il Gruppo da sempre pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone, siano esse dipendenti o appaltatori.

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.





# La nostra forza quotidiana



Le persone sono al centro della strategia di ENGIE, quale forza capace di generare valore ed innovare. In seguito all'unificazione dei business di ENGIE Italia ed ENGIE Servizi ed al conseguente accorpamento del personale, la Direzione Risorse Umane ha avviato diverse iniziative per aiutare i dipendenti ad affrontare i cambiamenti organizzativi.

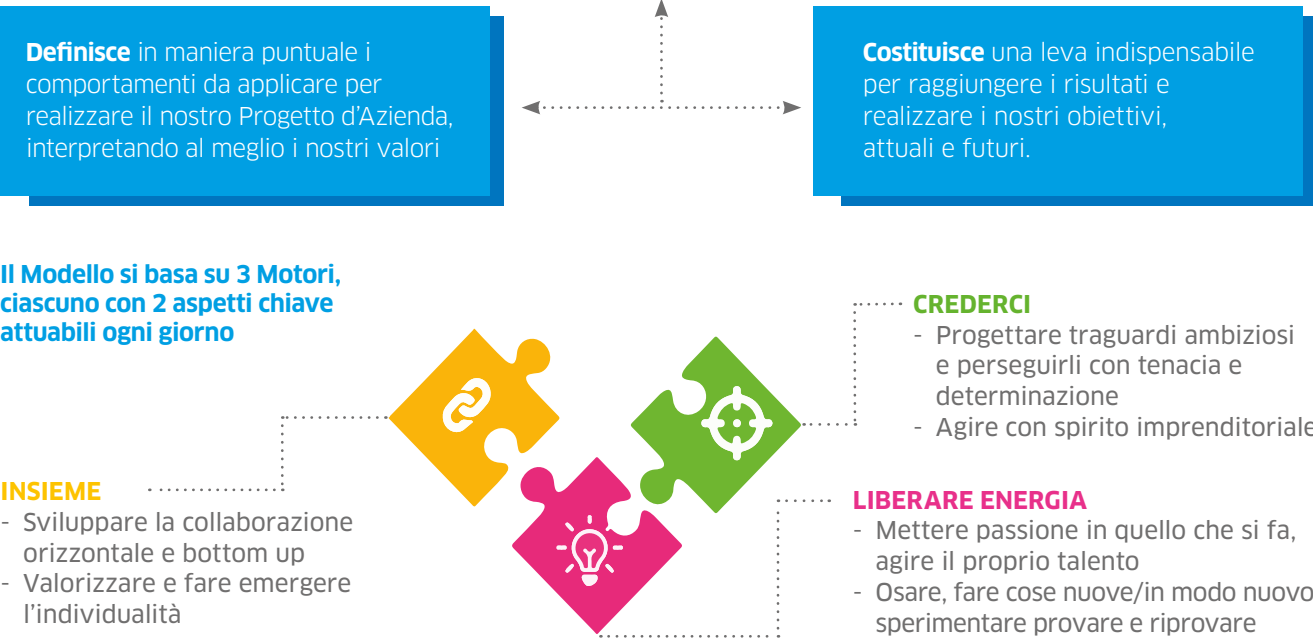
## I Change Agent

I Change Agent, Agenti del Cambiamento, sono un **gruppo di 35 dipendenti, distribuiti su tutte le sedi aziendali, che fungono da referenti della trasformazione**, sia nella propria direzione che trasversalmente in tutta l'azienda. Il loro obiettivo è **diffondere la cultura del cambiamento**, approfondire la conoscenza reciproca e ridurre le distanze tra le diverse realtà aziendali, al fine di creare un clima favorevole all'integrazione. Inoltre sono un canale di comunicazione diretto con il top management, al quale possono riportare le idee, le nuove iniziative e le richieste che raccolgono dai colleghi.

## Il nuovo modello di leadership "Siamo tutti ENGIE"

L'obiettivo di questa iniziativa è quello di **ispirare e orientare i comportamenti di tutti**, definendo le priorità su cui tutti i collaboratori di ENGIE sono chiamati a misurarsi quotidianamente. Tutti i membri del comitato manageriale sono stati chiamati a diffondere questo nuovo modello di leadership con energia e proattività, attraverso incontri di cascading e la distribuzione del kit **"Siamo tutti ENGIE"**.

## IL NOSTRO "MODELLO DI LEADERSHIP"



## L'organico aziendale

La popolazione aziendale di ENGIE ha raggiunto i **2.543 dipendenti**, di cui l'**89% è assunto a tempo indeterminato e di questo il 4% ha un orario di lavoro part-time**. L'azienda si avvale, inoltre, di altre forme di collaborazione come contratti di apprendistato, interinali e stage, che interessano, complessivamente, il 4% del personale.

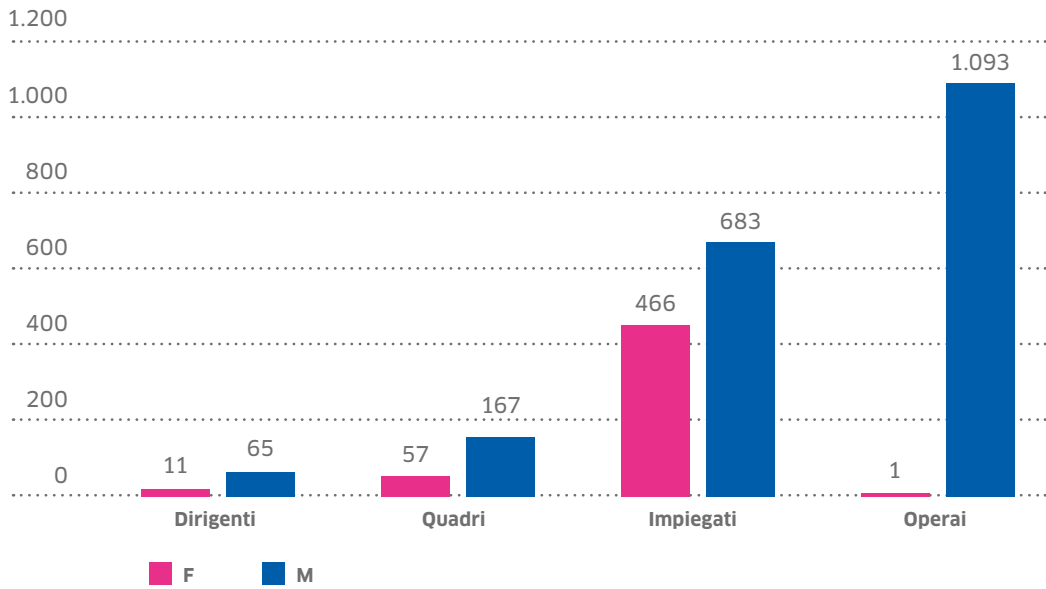
Il **turnover complessivo**, cioè l'indice del rinnovo del personale, nel 2016 è stato del **5% circa**, in quanto il numero dei dipendenti è passato da 2.420 nel 2015 a 2.543 nel 2016. La categoria che ha registrato un incremento maggiore rispetto allo scorso anno è stata quella degli operai, cresciuti del 7%.

## Descrizione tipi di contratto

	F	M	Totale
Tempo indeterminato	527	1.822	2.349
Tempo determinato	16	154	170
Apprendistato	4	20	24
Stage	11	11	22
Interinali	2	66	68
Totale	560	2.073	2.633

Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per categorie professionali, nel 2016 gli **operai** hanno costituito il **43%** del totale delle persone che lavorano per ENGIE in Italia. Il restante **57%** della popolazione aziendale si distribuisce fra **impiegati (45%), quadri (9%) e dirigenti (3%)**.

## Distribuzione del personale per genere e ruolo



**Le donne sono il 21% della popolazione aziendale.** In particolare, il ruolo professionale in cui le donne sono più rappresentate è quello impiegatizio, in cui costituiscono il 41% del totale. Per quanto riguarda le altre categorie professionali, le donne sono presenti in percentuali variabili: rappresentano il **14% della classe dirigenziale** e il **25% dei quadri**. Da segnalare la loro presenza al **50% nel Comitato Direttivo**.

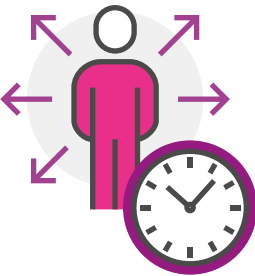
Sviluppo delle competenze

Per ENGIE la formazione è uno dei processi cardine, che ha come scopo la creazione di valore per le persone, con l'accrescimento e la diversificazione delle competenze (employability) e la creazione di valore per l'azienda, attraverso lo sviluppo del capitale umano in coerenza con la strategia aziendale. Le iniziative formative vengono raggruppate nelle seguenti 6 categorie.

Ore di formazione per tipologia di corso

	2016
Manageriale	2.682
Specialistici	4.261
Lingua	2.449
Ambiente, Qualità e Sicurezza	21.536
Etica	1.499
Tecnici	6.567
Totale	38.994

Nel 2016 ENGIE ha erogato una media di 15,3 ore di formazione per persona.



Ore medie di formazione per livello e per sesso

	F	M
Dirigenti	42	33
Quadri	20	17
Impiegati	7	12
Operai	30	19
Stagisti / Tirocinanti	0	8

Numero ore formazione per livello e sesso

	F	M	Totale
Dirigenti	463	2.117	2.580
Quadri	1.132	2.922	4.054
Impiegati	3.453	7.971	11.424
Operai	30	20.270	20.300
Stagisti / Tirocinanti	6	631	637
Totale	5.084	33.910	38.994

Welfare aziendale e Smart Working

In Italia, ENGIE ha posto in essere un sistema di “welfare interno” che prevede diversi tipi di benefit e servizi che hanno l'obiettivo di supportare i dipendenti anche al di là del contesto professionale e che comprende: assistenza sanitaria integrativa (FAISE, metàSalute, FISDE), previdenza complementare, agevolazioni (ATAC e ATM) e convenzioni. ENGIE è stata una delle prime aziende in Italia a fornire ai propri lavoratori la possibilità di svolgere un giorno alla settimana la prestazione lavorativa in un luogo diverso dalla sede di assegnazione e senza vincoli di tempo.

Il progetto “Smart Working” risponde a un modello organizzativo non convenzionale, caratterizzato da maggiore flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari di lavoro e degli strumenti da utilizzare, a fronte di una crescente responsabilizzazione sui risultati e basato su un approccio «win-win-win» (Collaboratore-Azienda-Ambiente):

- Il collaboratore, grazie al work-life balance, ha la possibilità di organizzare con modalità più flessibili il proprio tempo e di ridurre lo stress e i costi legati agli spostamenti. Inoltre, normalmente, il collaboratore, sentendosi investito della fiducia dell'azienda, migliora il livello di engagement con impatti positivi sul clima aziendale e sulla produttività.
- L'azienda beneficia di questi fattori e l'eventuale ampliamento del progetto può portare ad un risparmio dei costi legati alla gestione degli spazi e dei consumi connessi.
- La riduzione degli spostamenti nelle ore di punta genera anche un impatto positivo sull'ambiente a livello di riduzione dell'inquinamento e del traffico.

Al progetto possono aderire i dipendenti impiegati e quadri delle società del Gruppo, con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, anche part-time e con ruolo e mansioni compatibili con tale modalità di lavoro.

La compatibilità delle attività del dipendente con la modalità Smart Working viene valutata attraverso la «smart workable matrix» compilata dal rispettivo responsabile e valutata con il Responsabile Human Risorse di riferimento. Condizione per l'accesso allo smart working è la disponibilità di una linea ADSL, o connessione di rete, presso il luogo dove si intende svolgere l'attività e l'utilizzo del laptop aziendale in dotazione.



# La sicurezza al primo posto

4  
livelli  
di controllo  
per la  
sicurezza

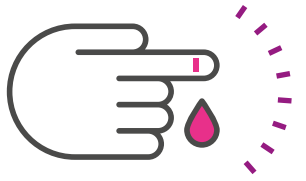
ENGIE da sempre pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la **tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone**, siano esse dipendenti propri o appaltatori. Fermamente convinta che il percorso verso l'eccellenza inizi con la sicurezza, 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. Coerentemente con questo approccio **ENGIE ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione Integrato** conforme allo standard OHSAS 18001, che prevede **un modello innovativo di supervisione e controllo articolato in quattro livelli**:

- 1. Audit Interni**, eseguiti dalla struttura Health Safety & Environment per verificare la conformità tecnico/documentale ed operativa rispetto a quanto stabilito dall'Organizzazione e dalle norme di riferimento: BS OHSAS 18001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 9001, SA8000 e UNI EN ISO 50001;
- 2. Controlli Operativi**, eseguiti dalle Strutture sul territorio con lo scopo di accertare l'assenza di evidenti condizioni di rischio e di comportamenti non adeguati alle norme di sicurezza e igiene sul lavoro ed alle norme di natura ambientale, sia dalle ditte appaltatrici che dal personale interno;
- 3. VCS «Visite Comportamentali di Sicurezza»** eseguite dal management operativo, quale momento di confronto sulla sicurezza nel luogo di lavoro fra il management e gli addetti (operai e tecnici);
- 4. Safety Culture Meeting (SCM)** per instaurare un dialogo guidato sulla cultura della sicurezza in azienda in un incontro non gerarchico o valutativo, bensì partecipativo tra i lavoratori ed i membri del Comitato di Direzione. Durante questi incontri i lavoratori sono invitati a rispondere ad un questionario anonimo di 28 domande con la massima libertà, discutendone fra di loro e con i presenti. Completato il programma annuo delle SCM, viene redatto un report finale contenente i risultati complessivi delle varie indagini e gli spunti significativi emersi, che servono da feedback per eventuali azioni di miglioramento dei progetti H&S.



	2016	2015	2014
<b>N° infortuni nell'anno</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
Indice di frequenza (numero infortuni / ore lavorate * 1.000.000)	1,87	1,42	1,10
Giornate totali di assenza per infortunio (giorni di assenza dal lavoro nell'anno conseguenti a infortuni verificatisi durante l'anno o in precedenza)	290	563	239
Indice di gravità (giorni di assenza per infortunio / ore lavorate * 1.000)	0,05	0,09	0,07
Durata media assenza per infortunio (giorni di assenza per infortunio verificatosi durante l'anno o in precedenza / numero infortuni)	36,25	97	59,7

Distribuzione degli infortuni per tipologia	2016
Elettrico (elettrocuzione, ustioni, ecc.)	1
Meccanico (schiacciamenti, ferite, ecc.)	3
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, etc.)	4
Cadute dall'alto	0
Ricaduta infortuni precedenti	0



---

**GUIDA ALLA LETTURA**

---



# Il profilo del report

I dati presentati si riferiscono alle prestazioni annuali di **ENGIE Servizi S.p.A.** (con sede legale, da gennaio 2016, in Roma, in Viale Giorgio Ribotta n. 31 - 00144) e sue controllate e **ENGIE Italia S.p.A.** (con sede legale in Milano, Viale Fulvio Testi n. 280 - 20126) e sue controllate, aggiornate al **31/12/2016**. Il precedente report, era stato pubblicato nel 2016, seguendo una cadenza annuale e ricomprendeva lo stesso perimetro di rendicontazione.

Per la redazione del presente documento sono state applicate le **linee-guida G4 del Global Reporting Initiative (GRI)**, il modello più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità, che prevede due opzioni di applicazione: "core" (parziale) o "comprehensive" (totale). Le informazioni riportate nelle pagine precedenti permettono di affermare che **questo documento è conforme all'opzione "core"**. Nel perimetro di rendicontazione rientrano le società riportate nella seguente tabella (inserite nel consolidato di gruppo).



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 le loro controllate. Per quanto riguarda gli **"indicatori di semplificazione"** riportati nel testo, che hanno lo scopo di fornire al lettore un termine di paragone più vicino alla sua esperienza quotidiana, per poter interpretare alcune grandezze tecniche altrimenti poco familiari, riportiamo in allegato le assunzioni adottate per calcolarli.

Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sui contenuti del presente Rapporto di Sostenibilità è possibile contattare la Direzione HSE: [sa8000-ita@engie.com](mailto:sa8000-ita@engie.com)

All'indirizzo <http://www.engie.it> è disponibile la versione integrale del presente documento

		BU NECST				BU GEN	BU GEM
		PA & BtoT	BtoB	BtoC	Renewables and Decentralized Energy Infrastructures	Generation	Energy Management
COFELY ITALIA	ENGIE Servizi S.p.A.	X	X	X	X		
	ENGIE Reti Calore S.r.l.				X		
	ENGIE Casa S.p.A.			X			
	Tre G Sogesca S.r.l.			X			
	ENGIE Contracting Italia S.r.l.			X			
	Teleriscaldamento Sellero Novelle S.p.A.				X		
	Fonti Rinnovabili Alta Val Trompia S.r.l.				X		
	Società Termoelettrica Sedrina S.r.l.				X		
	S.I.P.E.A. S.r.l.				X		
	TELCHA S.r.l.				X		
	EGE.YO S.r.l.				X		
	EL.EA S.r.l.				X		
	EX.EL S.r.l.				X		
	PUBLILUCE S.c.a.r.l.	X					
	Polo Sanitario Sardegna Centrale - S.d.P. S.p.A.	X					
	TORINO SANITÀ S.p.A.	X					
	MGE Servizi Energetici S.p.A.	X					
	NUOVA COFACONS S.c.a.r.l.	X					
GSEI	ENGIE Italia S.p.A.		X	X	X		X
	ENGIE Produzione S.p.A.					X	
	Voghera Energia S.p.A.					X	
	Rosen Rosignano Energia S.p.A.					X	
	Roselectra S.p.A.					X	
	ENGIE Rinnovabili S.p.A.				X		
	Longano Eolica S.p.A.				X		
	Sundream PL S.r.l.				X		
	Fotovoltaico Sant'Anna S.r.l.				X		
	Longano Eolica S.p.A				X		

BU NECST: Business Unit North East Central South Territories  
BU GEN: Business Unit Generation  
BU GEM: Business Unit Global Energy Management



# L'analisi di materialità

I temi più rilevanti, considerati nell'elaborazione del presente Rapporto di Sostenibilità, sono stati identificati per mezzo di interviste e analisi documentali, **tenendo conto del punto di vista degli stakeholder e degli obiettivi di ENGIE in Italia.** Le informazioni raccolte hanno permesso di attribuire dei punteggi ai vari aspetti delle linee-guida GRI G4, stabilendo così l'ordine di rilevanza complessiva. I temi sono stati raggruppati per aree tematiche. Per facilitare la lettura della matrice di materialità ciascun'area è stata identificata da un colore e la tabella seguente mostra la correlazione fra l'area tematica ed il capitolo del rapporto che tratta l'argomento.

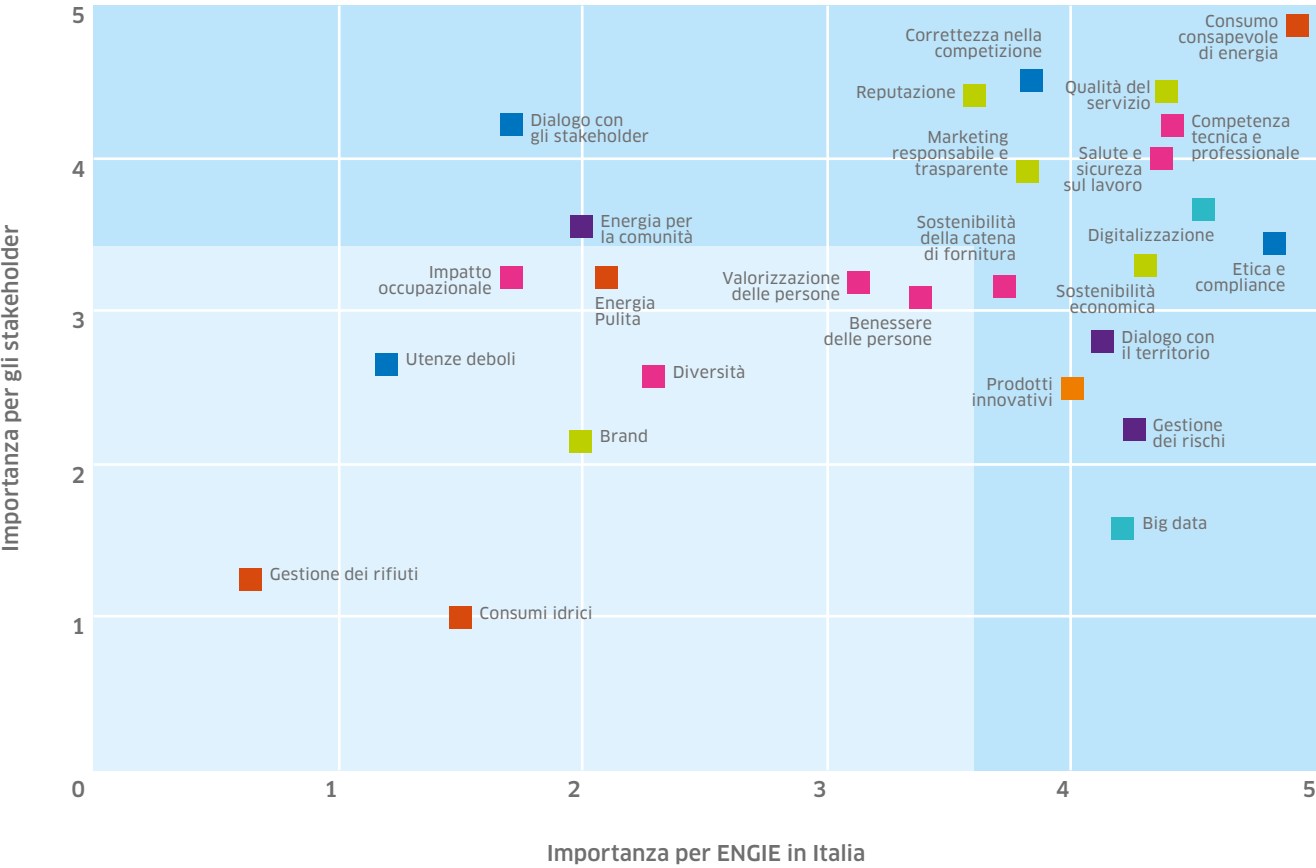
	Argomento dell'area tematica	Capitolo del documento
1	Etica e dialogo con gli stakeholder	ENGIE, il leader dell'efficienza energetica
2	Sostenibilità economica e qualità del servizio	Solide basi per crescere
3	Prodotti innovativi	Un'offerta in evoluzione
4	Dialogo con il territorio	Disegniamo il territorio
5	Innovazione	Innovare per migliorare
6	Performance ambientali	Il nostro impegno ambientale
7	Occupazione e sicurezza nel lavoro	L'energia delle nostre persone

# Gli stakeholder

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

- Associazioni di categoria
- Azionista (Gruppo)
- Clienti privati BtoB
- Clienti privati BtoC
- Clienti pubblici
- Associazioni di consumatori
- Comunità locali
- Dipendenti
- Direttori di Business
- Sindacati
- Autorità
- Istituzioni locali
- Istituzioni nazionali
- Media
- Fornitori

Tale classificazione deriva da una serie di interviste realizzate con i membri del Comitato Direttivo (CODIR) e dall'analisi della rassegna stampa di ENGIE in Italia. 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.





# GRI Content Index

Rendicontazione generale

G4 N.	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
PROFILO		
G4 - 1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad. esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia. Le priorità strategiche e gli argomenti principali per il breve e medio termine per quanto riguarda la sostenibilità. Compreso il rispetto delle norme concordate a livello internazionale e il loro rapporto con la strategia a lungo termine e il successo organizzativo. Più ampie tendenze che interessano l'organizzazione e influenzano le priorità di sostenibilità. Fatti di rilievo nel corso del periodo di riferimento. Risultati nel corso del periodo di riferimento. Errori durante il periodo di riferimento sulla performance rispetto agli obiettivi fissati. Outlook sfide principali dell'organizzazione e gli obiettivi per il prossimo anno e gli obiettivi per i prossimi 3-5 anni. Altri articoli di pertinenza approccio strategico dell'organizzazione.	Lettera agli Stakeholder
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
G4 - 3	Nome dell'organizzazione.	La Governance che ci rende solidi
G4 - 4	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	La nostra presenza in Italia
G4 - 5	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	La nostra presenza in Italia
G4 - 6	Numeri di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.	La nostra presenza nel mondo
G4 - 7	Assetto proprietario e forma legale.	La nostra presenza in Italia
G4 - 8	Mercati serviti (inclusendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	La nostra presenza in Italia
G4 - 9	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero dei dipendenti; numero delle attività; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/debiti e azioni (per le organizzazioni private); quantità di prodotti o servizi forniti.	La nostra forza quotidiana

G4 N.	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
G4 - 10	a) Riporta il numero totale di dipendenti per tipo di contratto (a tempo determinato/indeterminato) e sesso.	La nostra forza quotidiana
	b) Riporta il numero totale di lavoratori a tempo indeterminato per tipo di impiego (part-time/full-time) e sesso.	La nostra forza quotidiana
	c) Riporta il numero dei lavoratori per tipo di rapporto di lavoro (dipendente/non dipendente) e per sesso.	La nostra forza quotidiana
	d) Riporta il totale della forza lavoro per nazione e sesso.	La nostra forza quotidiana
	e) Segnala ogni variazione significativa nel numero di dipendenti (quali le variazioni stagionali dell'occupazione nel settore turistico o agricolo).	La nostra forza quotidiana
G4 - 11	Segnala la percentuale del totale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	La nostra forza quotidiana
G4 - 12	Descrivere la catena di approvvigionamento dell'organizzazione. Descrivere i principali elementi della catena di approvvigionamento in relazione alle attività primarie dell'organizzazione, prodotti e servizi.	Una catena di valore
G4 - 13	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel Periodo di rendicontazione. Cambiamenti nella localizzazione, o variazioni nelle attività, compresi l'apertura, la chiusura o l'espansione. Cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di formazione di capitale, il mantenimento e la modifica di attività (per le organizzazioni private).	La Governance che ci rende solidi
	Le variazioni di localizzazione dei fornitori, di struttura della catena di fornitura, o nei rapporti con i fornitori, tra cui la selezione di essi e la cessazione.	Una catena di valore
IMPEGNO IN INIZIATIVE ESTERNE		
G4 - 14	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.	La Governance che ci rende solidi
G4 - 15	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	Costruiamo la nostra reputazione giorno dopo giorno
G4 - 16	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionale e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.	Costruiamo la nostra reputazione giorno dopo giorno
IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO		
G4 - 17	Elencare tutte le imprese incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o documenti equivalenti. Riportare se qualsiasi entità inclusa nel bilancio consolidato o documento equivalente dell'organizzazione non è coperta dal Report. L'organizzazione può riferire su questa Informativa standard facendo riferimento alle informazioni da bilanci consolidati o documenti equivalenti a disposizione del pubblico.	Il profilo del report
G4 - 18	Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report. Spiegare in che modo l'organizzazione ha applicato le "istruzioni sulla definizione del contenuto del report", i relativi Principi e il protocollo tecnico "Applying the Report Content Principles".	L'ascolto degli stakeholder
G4 - 19	Elencare tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del report.	L'analisi di materialità

G4 N.	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
G4 - 20	Per ogni aspetto materiale, segnalare il perimetro dell'aspetto all'interno dell'organizzazione, come segue: - Segnalare se l'aspetto è rilevante all'interno dell'organizzazione. - Se l'aspetto non è rilevante per tutte le entità all'interno dell'organizzazione (come descritto in G4-17), selezionare uno dei seguenti due approcci e riportare una delle seguenti alternative: - la lista dei soggetti o delle categorie di soggetti inclusi in G4-17 per cui l'aspetto non è materiale o; - la lista dei soggetti o delle categorie di soggetti inclusi in G4-17 per cui l'aspetto è materiale. - Segnalare limitazioni specifiche per quanto riguarda il perimetro dell'aspetto all'interno dell'organizzazione	L'analisi di materialità
G4 - 21	Per ogni aspetto materiale, segnalare il perimetro dell'aspetto esterno all'organizzazione, come segue: - Riferire se l'aspetto è materiale al di fuori dell'organizzazione. - Se l'aspetto è materiale al di fuori dell'organizzazione, identificare le entità, gruppi di entità o elementi per cui l'aspetto è materiale. Inoltre, descrivere la posizione geografica in cui l'aspetto è materiale per i soggetti individuati. - Segnalare eventuali limitazioni specifiche per quanto riguarda il perimetro dell'aspetto all'esterno dell'organizzazione.	L'analisi di materialità
G4 - 22	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio, fusioni / acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).	Il profilo del report
G4 - 23	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	Il profilo del report
STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
G4 - 24	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	L'ascolto degli stakeholder
G4 - 25	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	L'ascolto degli stakeholder
G4 - 26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.	L'ascolto degli stakeholder / Costruiamo la nostra reputazione giorno dopo giorno
G4 - 27	Segnala i gruppi di stakeholder che abbiano sollevato ciascuno dei temi chiave e le segnalazioni.	L'ascolto degli stakeholder / Costruiamo la nostra reputazione giorno dopo giorno
PARAMETRI DEL REPORT		
G4 - 28	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	Il profilo del report
G4 - 29	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	Il profilo del report
G4 - 30	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennali, ecc.).	Il profilo del report
G4 - 31	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	Il profilo del report

G4 N.	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
INDICE DEI CONTENUTI		
G4 - 32	Tabella esplicativa dei contenuti del report: - Segnalare quale opzione 'in accordance' è stata scelta dall'organizzazione. - Riportare l'indice GRI dei contenuti per l'opzione scelta. - Riportare il riferimento alla verifica di terza parte del Report, se il Report è stato verificato. GRI raccomanda la verifica esterna, ma essa non è un requisito per essere "in accordance" con le Linee Guida.	GRI Content Index
VERIFICA ESTERNA		
G4 - 33	Segnala la politica dell'organizzazione e le pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report. Se non inclusa nel rapporto di verifica che accompagna il bilancio di sostenibilità, segnalare la portata e la base di ogni assurance esterna. Segnalare il rapporto tra l'organizzazione e l'ente incaricato della verifica di terza parte. Segnala se l'alta direzione o alti dirigenti sono coinvolti nella ricerca di verifiche di parte terza per il bilancio di sostenibilità dell'organizzazione.	Il Rapporto di Sostenibilità è stato redatto con il contributo di tutti i responsabili aziendali. Per questo anno è stato deciso di non sottoporre il Report ad assurance esterna.
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
G4 - 34	Segnala la struttura di Governance dell'organizzazione, inclusi il consiglio di amministrazione dell'alta direzione. Identificare eventuali organi competenti per il processo decisionale sugli impatti economici, ambientali e sociali.	La Governance che ci rende solidi
ETICA E INTEGRITÀ		
G4 - 56	Descrivi i valori dell'organizzazione, i principi, gli standard e le norme di comportamento, come codici di condotta, codici etici.	La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile



Rendicontazione specifica

Aspetto	Indicatore N.	Descrizione	Paragrafo
Categoria: IMPATTI ECONOMICI			
Performance economica	DMA Generica		Solide basi per crescere
Performance economica	G4 - EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazione ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	Generiamo un valore che condividiamo con gli altri
Performance economica	G4 - EC2	Riportare rischi /opportunità poste dai cambiamenti climatici che hanno il potenziale di generare cambiamenti sostanziali in attività, entrate o spese.	Generiamo un valore che condividiamo con gli altri
Performance economica	G4 - EC3	Copertura del piano pensionistico dell'organizzazione per i suoi dipendenti.	Nel caso in cui un dipendente di ENGIE in Italia aderisca ai fondi pensione integrativi previsti dai contratti collettivi nazionali del lavoro, l'azienda integra quanto versato dal lavoratore con una quota a suo carico
Categoria: IMPATTI AMBIENTALI			
Energia	DMA Generica		La Governance che ci rende solidi
Energia	DMA Specifica		Le nostre emissioni
Energia	G4 - EN3	Energia Consumata all'interno della organizzazione.	Verso un consumo consapevole
Energia	G4 - EN5	Intensità energetica.	Verso un consumo consapevole
Energia	G4 - EN6	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	Iniziative per migliorare l'efficienza
Emissioni	DMA Generica		Le nostre emissioni
Emissioni	DMA Specifica		Le nostre emissioni
Emissioni	G4 - EN15	Emissioni di gas serra dirette (GHG) da fonti energetiche (scope 1).	Le nostre emissioni
Emissioni	G4 - EN18	Intensità di emissioni di gas serra.	Le nostre emissioni

Aspetto	Indicatore N.	Descrizione	Paragrafo
Categoria: IMPATTI SOCIALI			
Prassi lavorative e lavoro dignitoso			
Condizioni di impiego	DMA Generica		La Governance che ci rende solidi
Condizioni di impiego	DMA Specifica		Una catena di valore
Condizioni di impiego	G4 - LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.	Non sono previsti benefit diversi per i lavoratori in base all'orario di lavoro o alla scadenza del contratto
Condizioni di impiego	G4 - LA3	Tassi di ritorno al lavoro e mantenimento occupazionale dopo il congedo parentale, per genere.	Nel 2016 tutti i dipendenti che si sono assentati per congedi parentali e maternità sono rientrati al lavoro al termine del periodo stabilito
Salute e sicurezza	DMA Generica		La sicurezza al primo posto
Salute e sicurezza	DMA Specifica		La sicurezza al primo posto
Salute e sicurezza	G4 - LA5	Percentuale della forza lavoro rappresentata in comitati formali di azienda e lavoratori su salute e sicurezza che aiutano a monitorare e consigliare su programmi di salute e sicurezza sul lavoro.	La nostra forza quotidiana
Salute e sicurezza	G4 - LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e sesso.	La sicurezza al primo posto
Salute e sicurezza	G4 - LA8	Argomenti di salute e sicurezza toccati in accordi formati con le organizzazioni sindacali.	La sicurezza al primo posto
Formazione ed educazione	DMA Generica		L'energia delle nostre persone
Formazione ed educazione	G4 - LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori e per sesso.	La nostra forza quotidiana
Formazione ed educazione	G4 - LA10	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.	La sicurezza al primo posto
Formazione ed educazione	G4 - LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per sesso.	La nostra forza quotidiana
Pari opportunità	DMA Generica		Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi 2020

Aspetto	Indicatore N.	Descrizione	Paragrafo
Pari opportunità	G4 - LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria di lavoratori in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	La Governance che ci rende solidi / La nostra forza quotidiana
Società			
Lotta alla corruzione	DMA Generica		La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile
Lotta alla corruzione	DMA Specifica		La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile
Lotta alla corruzione	G4 - SO3	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile
Lotta alla corruzione	G4 - SO4	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione.	La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile
Lotta alla corruzione	G4 - SO5	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile
Intervento nelle politiche pubbliche	DMA Generica		Costruiamo la nostra reputazione giorno dopo giorno
Intervento nelle politiche pubbliche	DMA Specifica		Costruiamo la nostra reputazione giorno dopo giorno
Intervento nelle politiche pubbliche	G4 - SO6	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.	L'azienda non versa contributi a partiti né a politici
Comportamento anti-competitivo	DMA Generica		La correttezza dei comportamenti: un pilastro indiscutibile
Comportamento anti-competitivo	G4 - SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.	L'azienda non ha ricevuto nessuna contestazione di questo tipo
Conformità a leggi e regolamenti	DMA Generica		La Governance che ci rende solidi
Conformità a leggi e regolamenti	G4 - SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	A novembre 2015 l'AGCM ha sanzionato ENGIE Italia S.p.A. per violazioni del Codice al Consumo con una multa di 200.000 Euro
Salute e sicurezza dei clienti	DMA Generica		Costruiamo una rivoluzione energetica con i clienti
Salute e sicurezza dei clienti	DMA Specifica		Costruiamo una rivoluzione energetica con i clienti

Aspetto	Indicatore N.	Descrizione	Paragrafo
Salute e sicurezza dei clienti	G4 - PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	Tutti gli impianti e le infrastrutture fornite da ENGIE in Italia sono valutati anche sotto il profilo della sicurezza per l'utilizzatore, sia in fase di progettazione, sia durante la validazione del prodotto finito
Salute e sicurezza dei clienti	G4 - PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	Non si sono registrati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei servizi
Etichettatura del prodotto e del servizio	DMA Generica		Prodotti e servizi progettati per il futuro
Etichettatura del prodotto e del servizio	DMA Specifica		Prodotti e servizi progettati per il futuro
Etichettatura del prodotto e del servizio	G4 - PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	I canali di comunicazione con i clienti



## 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.

### BIOMASSA ENERGETICA

S'intende ogni sostanza organica diversa dal petrolio, dal gas naturale, dal carbone o dai loro prodotti, utilizzabile come combustibile:

- legno
- rifiuti organici
- lolla di riso
- sansa d'olive
- gusci di nocchie e di altri frutti secchi
- biogas
- biodiesel
- altri residui agricoli, forestali e agroindustriali

La biomassa costituisce ben il 60% dell'energia rinnovabile utilizzata in Europa, ed il 15% degli usi energetici primari di tutto il mondo.

La più nota biomassa è il legno ricavato dalle coltivazioni vegetali energetiche dirette alla produzione energetica.

### CERTIFICATI BIANCHI O TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)

I certificati bianchi, conosciuti anche come "Titoli di Efficienza Energetica" (TEE), sono titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica.

Il sistema dei certificati bianchi, introdotto con i D.M. del 20 luglio 2004 e successivi, prevede che i distributori di energia elettrica e di gas naturale siano obbligati a conseguire annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia primaria, espressi in Tonnellate Equivalenti di Petrolio risparmiate (TEP), realizzando progetti di efficienza energetica che diano diritto ai certificati bianchi o acquistando i TEE da altri soggetti che li hanno realizzati.

### CERTIFICATI VERDI

I certificati verdi sono una forma di incentivazione per gli impianti a fonti rinnovabili che producono energia elettrica.

Il meccanismo di incentivazione con i Certificati Verdi 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 minima di elettricità prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili.

### CHILOWATTORA (kWh)

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

### CO<sub>2</sub>

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).

### CONTRATTO DI RENDIMENTO ENERGETICO (EPC)

È il contratto con il quale un soggetto "fornitore" (normalmente una Energy Saving Company, o ESCo) si obbliga al compimento di una serie di servizi e di interventi integrati volti alla riqualificazione e al miglioramento dell'efficienza di un sistema energetico (un impianto o un edificio) di proprietà di altro soggetto (beneficiario), verso un corrispettivo correlato all'entità dei risparmi energetici (preventivamente individuati in fase di analisi di fattibilità) ottenuti in esito all'efficientamento del sistema.

### EFFETTO SERRA

Fenomeno di innalzamento della temperatura terrestre dovuto alla eccessiva presenza di particolari gas (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HCFs, PCFs, SF<sub>6</sub>) che non permettono di disperdere le radiazioni emesse dalla terra.

### EMISSION TRADING SYSTEM (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 riduzione delle emissioni di gas 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.

### ISO 14001:2015

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

### ISO 9001:2015

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

### ISO 50001:2011

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

### NO<sub>x</sub>

Ossidi di azoto (principalmente NO e NO<sub>2</sub>), gas prodotti dalla combustione di combustibili fossili; contribuiscono alla formazione di ozono nella bassa atmosfera ed alle deposizioni acide.

### OHSAS 18001:2007

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

### 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.

### TEP

Tonnellate equivalenti di petrolio. Unità convenzionale di misura delle fonti di energia equivalente a 10.000 Mcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio.

### 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.

### EN 15838:2010

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.

### VALORE AGGIUNTO

È l'indicazione della ricchezza creata per la remunerazione dei fattori produttivi interni (capitale: ammortamenti e autofinanziamento; lavoro: salari e stipendi). Il calcolo del valore aggiunto è dato da: fatturato +/- variazione delle rimanenze - costi di acquisto di materie e servizi.

## Assunzioni adottate per gli indicatori di semplificazione

Dato	Assunzioni	Fonti delle assunzioni
Energia totale prodotta	Numero di lampade a Roma 220.474. Il consumo specifico per lampada: kWh 761,31.	Bilancio di Sostenibilità Acea 2016 (pag. 77 e 220)
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (Parchi eolici, solari e centrali a biomasse)	Punti luce a Roma per l'illuminazione artistico-monumentale: 10.000	Bilancio di Sostenibilità Acea 2016 (pag. 77)
Valore economico distribuito	Nel 2016 la Toscana aveva 3.752.654 abitanti. La spesa sanitaria pubblica corrente della Regione Toscana per abitante nel 2015 era di 1.899,7 euro.	Rapporto ISTAT "Noi Italia", sezione Sanità e Salute (indicatore: Spesa sanitaria pubblica corrente per abitante): <a href="http://noi-italia.istat.it">http://noi-italia.istat.it</a>  Database ISTAT (Popolazione residente al 1° gennaio): <a href="http://dati.istat.it/">http://dati.istat.it/</a>
Risparmio energetico derivante da progetti di efficientamento	Gli abitanti di Firenze nel 2016: 382.808 kwh pro capite per uso domestico a Firenze: 1194,8	Database ISTAT (Consumo pro capite di energia per uso domestico per i comuni capoluogo di provincia 2012): <a href="http://dati.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DCCV_CNSENRG#">http://dati.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DCCV_CNSENRG#</a>  numero dei residenti del 2016 ( <a href="http://www.tuttitalia.it">http://www.tuttitalia.it</a> )
Tonnellate di CO <sub>2</sub> evitate grazie alla produzione da fonti rinnovabili ed ai progetti di efficientamento	Una Toyota Yaris 1.4D emette 119 g di CO <sub>2</sub> per km. La circonferenza terrestre misura 40.075 km.	Il Sole 24 Ore - emissioni di CO <sub>2</sub> delle automobili Toyota a gasolio: <a href="http://www.ilsole24ore.com/speciali/emissioni_auto/emissioni_auto_emissioni_tipologia_toyota_gasolio.shtml">http://www.ilsole24ore.com/speciali/emissioni_auto/emissioni_auto_emissioni_tipologia_toyota_gasolio.shtml</a>  Wikipedia - Circonferenza terrestre: <a href="https://it.wikipedia.org/wiki/Raggio_terrestre">https://it.wikipedia.org/wiki/Raggio_terrestre</a>





[engie.it](http://engie.it)

