



Rapporto di Sostenibilità 2020

Sommario

Lettera dell'Amministratore Delegato	1
I numeri chiave del 2019	2
L'identità di ENGIE.....	3
Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi.....	4
Il Gruppo ENGIE nel Mondo.....	8
Il Gruppo ENGIE in Italia	9
Struttura societaria e organizzativa.....	11
Planet	14
La sostenibilità ambientale	15
I nostri impianti	19
I nostri clienti	25
La nostra azienda	28
Awareness, education, edutainment.....	30
People	36
L'organico aziendale.....	37
Formazione.....	40
I nostri progetti.....	41
La salute e sicurezza sul lavoro	44
Le relazioni con la comunità.....	47
Profit	51
La performance economica e finanziaria	52
L'attenzione ai clienti.....	55
I nostri Fornitori e il processo di acquisto di materiali e servizi.....	59
Sviluppo e innovazione.....	61
La partecipazione alle associazioni di categoria	63
Governance.....	65
La Governance e gli Organismi di controllo	66
Etica e Compliance	68
Certificazioni	73
Nota metodologica.....	75
Metodologie di calcolo CO ₂ evitata applicate	76
Il profilo del report.....	78
Glossario.....	86



Lettera dell'Amministratore Delegato

A partire dal mese di gennaio 2020 Olivier Jacquier ha lasciato ENGIE Italia per assumere un importante ruolo nel Gruppo. Sulla scia di quanto avviato, stiamo proseguendo la nostra sfida basata sulla transizione energetica.

Nel corso del 2019, come avrete modo di leggere in questo Rapporto, ENGIE Italia ha continuato a firmare importanti acquisizioni e ad avviare numerosi progetti di sviluppo - coerenti con l'ambizione di accelerare la transizione verso un'economia a impatto zero - in ambito energie rinnovabili, cogenerazione e teleriscaldamento, pubblica illuminazione, efficienza energetica per le aziende, le città e per le case.

La nostra attività ha generato anche quest'anno una riduzione di CO₂ in atmosfera superiore alle 300.000 tonnellate. Un risultato possibile grazie alle nostre persone che, con capillare distribuzione territoriale, affiancano imprese, istituzioni e famiglie nella loro transizione e contribuiscono a ridurre, oltre al nostro impatto ambientale, anche quello dei coloro che si affidano a noi.

Le persone sono sempre al centro delle nostre attività e della nostra strategia. Alle persone, per esempio, ENGIE ha dedicato più di 55.000 ore di formazione, con una media di 16 ore di formazione a persona. Un'attività questa che si connota anche quale elemento di distintività e di attrattività di ENGIE in Italia.

Mi preme infine sottolineare che è proprio dalle persone e dalle loro scelte che potremo contrastare il cambiamento climatico e assicurare la vita sul nostro pianeta. Il modello di sviluppo economico futuro dovrà basarsi sulla cura del bene comune e sulla salvaguardia dell'ambiente. La transizione verso il carbon neutral è una scelta obbligata e urgente, che deve partire dalla maggiore produzione di energie più pulite, utilizzate per rendere edifici e sistemi produttivi sempre più efficienti, in abbinamento con una maggiore sensibilità al tema e al conseguente variare delle abitudini di consumo.

La sostenibilità ambientale passa quindi necessariamente anche dall'efficienza energetica, passaggio chiave del presente e del futuro, che faciliterà anche la sostenibilità economica di questa sfida transizionale.

Noi di ENGIE Italia vogliamo svolgere - oggi e nel futuro - un ruolo da protagonista a favore della sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Buona lettura.

Damien T  rouanne

I numeri chiave del 2019

	362.927 tonnellate di CO ₂ in meno nell'atmosfera
	415 GWh di energia prodotta da fonti rinnovabili
	100% VERDE l'energia elettrica fornita ai clienti domestici, famiglie e condomini
	7.283 GWh di energia elettrica prodotta 2.106 GWh di energia termica prodotta
	36 milioni di euro d'investimenti
	85% Customer Satisfaction Index - BtoC
	95% dipendenti assunti a tempo indeterminato
	55.130 ore di formazione fruite
	16 ore di formazione media per persona
	2,36 Indice di frequenza degli infortuni



L'identità di ENGIE

Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi

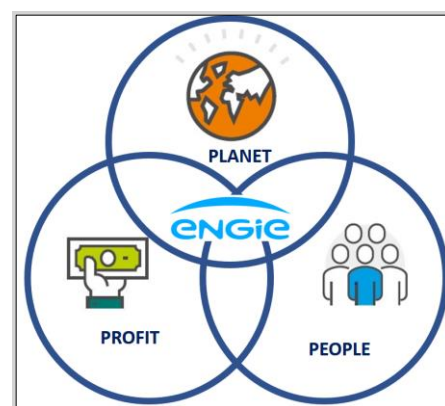
Con l'ambizione di accelerare la transizione verso un'economia carbon neutral, ENGIE ha incentrato la propria strategia su azioni volte a semplificare l'organizzazione del Gruppo e rafforzare il suo ruolo chiave nella riduzione dell'impatto sull'ambiente:

- **Accelerare lo sviluppo delle energie rinnovabili:** ENGIE ha l'obiettivo di aumentare nel medio termine la capacità media annua di energia rinnovabile da 3 GW a 4GW, cogliendo le opportunità derivanti dai recovery plans annunciati in Europa, in particolare legati allo sviluppo dei gas verdi (biogas e idrogeno).
- **Accelerare, ulteriormente, la crescita nelle infrastrutturali decentralizzate:** quali le reti di teleriscaldamento, la pubblica illuminazione, la generazione di energia, l'utility management per parchi industriali
- **Offrire soluzioni innovative a basse emissioni di carbonio ai propri clienti:** ENGIE ha costruito con successo una solida posizione di leadership e sviluppato un portafoglio di attività ampio e diversificato. Le risorse infrastrutturali decentralizzate e i servizi correlati beneficiano di contratti a lungo termine, che aiutano i clienti nel raggiungere i loro obiettivi di transizione energetica.



ENGIE e l'approccio delle 3 P

Secondo una concezione ormai consolidata, la Corporate Social Responsibility si caratterizza per l'impegno assunto dall'impresa secondo l'approccio "Triple Bottom Line" o "Triplice approccio". Si tratta di un approccio basato sulla triplice dimensione dell'attività economica di un'impresa che sottende non solo il raggiungimento del profitto, ma anche il rispetto dei diritti dei lavoratori e della comunità, nonché la tutela dell'ambiente.



I nostri impegni

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

SUI NOSTRI IMPIANTI

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

SUI NOSTRI COMPORTAMENTI

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

SUI NOSTRI CLIENTI

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

SULLE NOSTRE SEDI E I NOSTRI UFFICI

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

SUL MONDO ESTERNO

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

I nostri obiettivi

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

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

Oltre agli obiettivi di cui sopra, ENGIE in Italia ha definito alcuni obiettivi specifici per il 2020, rivalutati anche in conseguenza della attuale emergenza sanitaria COVID-19.

Salute e Sicurezza			
OBIETTIVO	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2020
COVID-19	NA	NA	Garantire la massima protezione possibile dal virus SARS-COV-2 nei luoghi di lavoro con l'applicazione di adeguati protocolli di sicurezza
Indice di frequenza degli infortuni	2,46	2,36	2,44
Copertura piano formativo Salute e Sicurezza	100% (2.669 richieste)	100% (3.234 richieste)	100% (esigenze formative non vincolate da limitazioni legate al COVID-19)
Incrementare il numero di HIPO (eventi pericolosi ad alto potenziale di infortunio) individuati nell'arco dell'anno	33	37	≥ 33

Ambiente			
OBIETTIVO	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2020
Environmental Management: estensione della certificazione ISO 1400:2015 a tutti gli asset di produzione	Certificazione società Telcha	Certificazione Sedrina e Girifalco	Certificazione Cinisello Balsamo (rimandata 2021 per limitazioni legate al COVID-19)
Integrare il calcolo dell'impatto CO ₂ nel processo di valutazione degli investimenti	NA	Calcolo carbon footprint in almeno il 50% dei dossier investimenti	Calcolo carbon footprint in almeno il 50% dei dossier investimenti

Etica			
OBIETTIVO	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2020
<i>Formazione dei nuovi assunti e coloro che entreranno a fare parte di ENGIE (es. nel caso di acquisizione di Società)</i>	100%	100%	100%
<i>Formazione a tutti coloro che prestano la loro attività in ambiti considerati particolarmente esposti al rischio etico</i>	100%	100%	100%

Customer Satisfaction			
OBIETTIVO	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2020
<i>Mantenere il Customer Satisfaction Index BtoC</i>	83%	85%	<i>in linea con l'anno scorso (>80%)</i>

Legame con il Territorio			
OBIETTIVO	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2020
<i>Mappatura degli stakeholder ed analisi dei rischi – opportunità (in conformità alle norme ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018)</i>	<i>ENGIE Italia, ENGIE Servizi, Telcha, ENGIE Reti Calore ed ENGIE Rinnovabili</i>	<i>ENGIE Program, Winch</i>	<i>Estensione del perimetro di conformità alle norme ISO 50001:2018 UNI CEI 11352:2014</i>
<i>Partecipare a iniziative/progetti di riduzione delle emissioni di CO₂ legate al Territorio/Stakeholder</i>	NA	-	<i>Adesione al progetto ForestaMi</i>
<i>Offrire alle strutture ospedaliere gestite da ENGIE sei mesi di luce, gas e assistenza tecnica gratuita per l'ampliamento o trasformazione dei suddetti complessi in risposta all'emergenza Covid-19</i>	NA	NA	<i>35 ospedali e strutture sanitarie</i>

Il Gruppo ENGIE nel Mondo

ENGIE è un player mondiale nell'energia e servizi a basse emissioni di carbonio. La nostra ambizione è agire per accelerare la transizione verso un mondo "carbon neutral", attraverso soluzioni efficienti che riducono il consumo di energia e rispettano l'ambiente, conciliando le performance economiche con un impatto positivo sulle persone e sul pianeta. ENGIE opera attraverso attività chiave quali gas, energie rinnovabili e servizi, offrendo soluzioni competitive ai suoi clienti.

ENGIE è:

1° Operatore per le infrastrutture di gas in Europa
1° Operatore indipendente di elettricità nel mondo
1° Operatore di micro-reti nel mondo

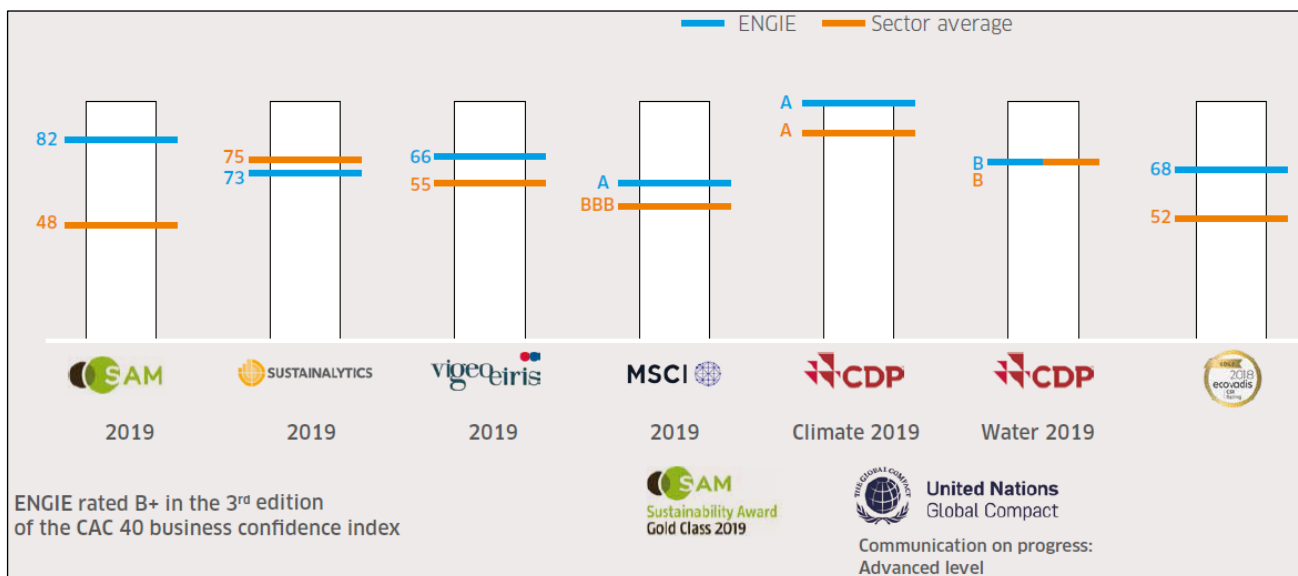
171.100
COLLABORATORI IN
5 CONTINENTI



52,7 GW
CAPACITÀ DI GAS NATURALE

39.400 KM
RETE DI
TRASMISSIONE DI
GAS NATURALE

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



Il Gruppo ENGIE in Italia

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

- > **1998** Inizia l'attività di Cofathec Servizi SPA in Italia con l'acquisizione di Agip Servizi S.p.A.;
- > **1999** Nasce Elyo Italia S.r.l., azienda leader sul mercato italiano nei settori dell'Energia, del Facility Management e del Multiservizio Tecnologico, a seguito di cambio di denominazione sociale da Petrol Company (costituita nel 1992);
- > **2000** Viene costituita Electrabel Italia con cui **SUEZ** intende sviluppare le sue attività in Italia;
- > **2001** B3G, Business line di **Gaz de France**, apre a Milano la propria filiale di vendita rivolta al segmento dei Grandi Clienti;
- > **2002 Electrabel Italia** vince la gara per la scelta di un partner strategico per Acea S.p.A. e viene costituita la joint-venture AceaElectrabel, operante su tutta la filiera dell'energia con una società di generazione (AceaElectrabel Produzione), una società di trading (AceaElectrabel Trading) ed una società di vendita (AceaElectrabel Elettricità). Nel luglio dello stesso anno vengono autorizzate la costruzione e l'esercizio della centrale a ciclo combinato di Voghera. Sempre nello stesso anno viene vinta la gara per l'acquisizione del 50% della terza Genco dell'Enel, Tirreno Power;
- > **2003 Gaz de France** acquista il 40% di Italcogim. **Electrabel Italia** diviene proprietaria di Rosen, centrale a ciclo combinato di Rosignano, posta all'interno del sito produttivo di Solvay;
- > **2004** Electrabel Italia inizia la costruzione di Roselectra, una nuova centrale a ciclo combinato sempre situata a Rosignano;
- > **2005** AceaElectrabel inizia la costruzione della centrale a ciclo combinato (CCGT - Combine Cycle Gas Turbine) di Leinì che entra in esercizio nell'anno 2008;
- > **2006** A seguito del recepimento delle disposizioni in materia di unbundling vengono create due società distinte: Energie Investimenti – holding di riferimento della Joint Venture nel settore del gas naturale tra Gaz de France (40%) e Camfin (60%); Italcogim SpA – per la distribuzione di gas naturale;
- > **2008** Avviene la fusione tra Gaz de France e SUEZ;
- > **2009** Nasce **Cofely Italia** dalla fusione di Cofathec Servizi S.p.A. e Elyo Italia S.r.l.;
- > **2010** Nasce **GDF SUEZ Energia Italia** (abbreviata in "GSEI"), in seguito allo scioglimento della Joint Venture AceaElectrabel;
- > **2015** Il Gruppo decide di integrare la sua organizzazione in Italia, accorpendo tutte le attività del Gruppo sia dell'area Energia che dell'area Servizi sotto il nuovo marchio **ENGIE**.



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

ENGIE, attiva sull'intera catena del valore dell'energia: Produzione e vendita di Elettricità e Gas, Soluzioni di Efficienza energetica e Servizi.

OMEGA CONCEPT IMPIANTI E SISTEMI, progetta e realizza di impianti di climatizzazione, ventilazione e antincendio a servizio di clienti industriali e con un focus sugli ambienti industriali di processo a contaminazione controllata (camere bianche).

TRACTEBEL ENGINEERING, specializzata in servizi di ingegneria e consulenza nel settore energia, industria e infrastrutture urbane.

INEO, player nella progettazione ed installazione di linee aeree di contatto per la trazione elettrica in ambito ferroviario ed urbano.

GEPSA, dedicata alla gestione, nell'ambito dei servizi per i migranti, di CPR (Centro di Permanenza per il Rimpatrio) e CAS (centri di accoglienza straordinaria).

SUEZ ITALIA, è un leader mondiale nella gestione intelligente e sostenibile del capitale naturale. Presente in Italia dal 1963, SUEZ accompagna clienti municipali ed industriali con soluzioni che permettono una gestione intelligente e responsabile dell'acqua, dei suoli e dell'aria.

ELECTRO POWER SYSTEMS (EPS), un'azienda specializzata in soluzioni per lo storage di energia e microreti che consentono di trasformare le fonti rinnovabili intermittenti in una fonte di energia stabile. ENGIE EPS ha un team di circa 90 dipendenti che lavorano nel suo centro di ricerca e sviluppo e negli impianti industriali situati in Italia. Grazie ad una tecnologia coperta da 130 brevetti e registrazioni, unitamente ad oltre 10 anni di ricerca e sviluppo presso il Politecnico di Torino e Milano, l'azienda ha realizzato 36 progetti in 21 paesi.

In Italia ENGIE è:

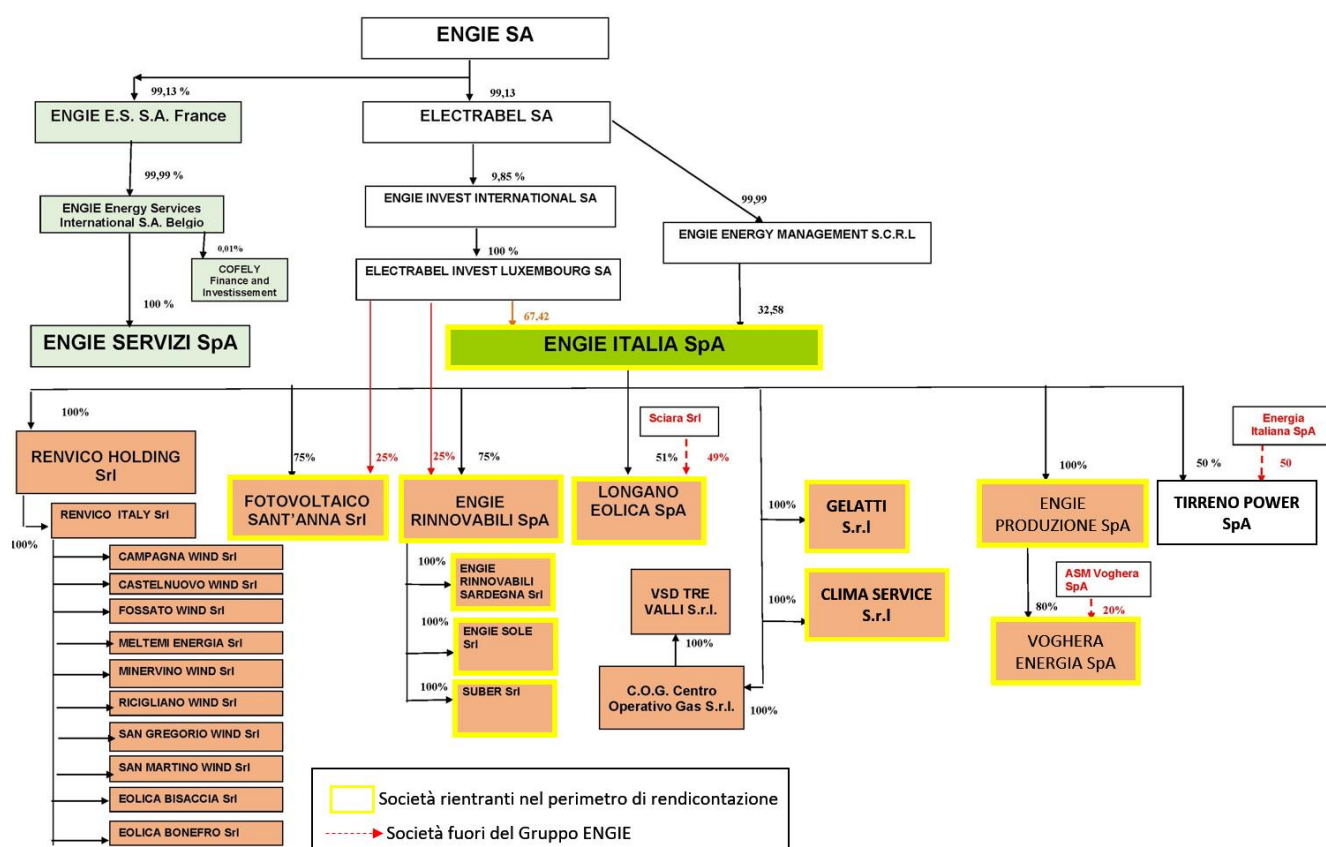
- 1° Operatore nell'efficienza energetica**
- 2° Operatore nel mercato del gas all'ingrosso**
- 3° Operatore nell'illuminazione pubblica e nel teleriscaldamento**

NOTA: Il presente documento rendiconta le attività delle società italiane appartenenti al brand ENGIE

Struttura societaria e organizzativa

ENGIE Italia S.p.A., in passato GDF SUEZ Energia Italia S.p.A., costituita il 26 settembre 2000, è una società dipendente da ENGIE S.A., la cui sede legale in aprile 2018 è stata trasferita da Viale Fulvio Testi n. 280, Milano, a Via Chiese n. 72, sempre nel comune di Milano.

ENGIE Italia S.p.A. è la holding di diritto italiano tramite la quale la capogruppo ENGIE S.A. detiene partecipazioni in società italiane operanti nel settore della produzione di energia (centrali termoelettriche, parchi eolici e solari). Inoltre, la società svolge direttamente attività di Energy Management e di vendita di energia elettrica, gas naturale e calore.



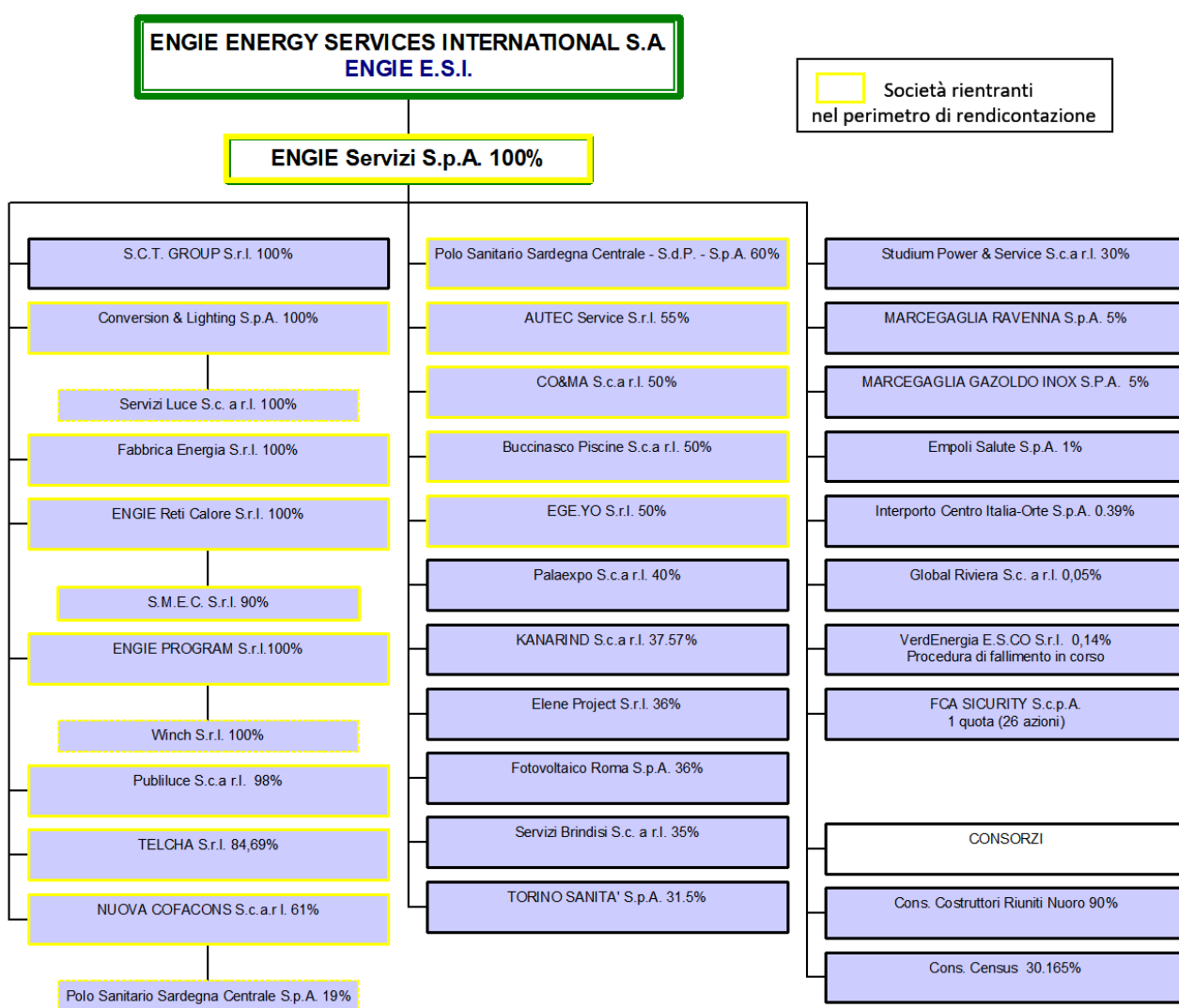
Assetto societario di ENGIE Italia marzo 2020

Principali variazioni nelle partecipazioni societarie successive al 31/12/2018

Acquisizioni da parte di ENGIE Italia:

- ✓ CLIMA SERVICE S.r.l. - luglio 2019 -;
- ✓ GELATTI S.r.l. - agosto 2019 -;
- ✓ C.O.G. Centro Operativo Gas S.r.l. e controllata - febbraio 2020 -;
- ✓ Renvico Holding S.r.l. e controllate - marzo 2020 -;

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



Assetto societario di ENGIE Servizi marzo 2020

Principali variazioni nelle partecipazioni societarie successive al 31/12/2018

Acquisizioni da parte di ENGIE Servizi:

- ✓ 55% del capitale sociale - Autec Service S.r.l. - maggio 2019;
- ✓ 100% del capitale sociale - Fabbrica Energia S.r.l. - luglio 2019;
- ✓ 100% del capitale sociale – S.C.T Group S.r.l. - novembre 2019;
- ✓ Fusione per incorporazione di ENGIE Contracting Italia S.r.l. in ENGIE Servizi S.p.A - dicembre 2019.

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



Pubblica Amministrazione & Business to Territories (PA&BtoT)

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

- Servizi energetici incluse soluzioni di efficienza energetica;
- Pubblica Illuminazione.



Renewable Energies & Storage (RE&S)

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

- Sviluppo, costruzione, gestione e manutenzione di parchi eolici e solari.



District Heating & Power (DH&P)

Servizi agli enti privati e alle comunità.

- Gestione e manutenzione di sistemi di teleriscaldamento, biomassa e cogenerazione.



Business to Business (BtoB)

Servizi alle imprese private:

- Commodity e servizi energetici;
- Gestione e manutenzione di impianti energetici.



Business to Consumers (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;
- Installazione e manutenzione di caldaie, impianti di condizionamento e termici;
- Efficienza energetica.



Global Energy Management (GEM)

Energy trading:

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



Generation (GEN)

Generazione di energia su larga scala:

- Produzione di energia da asset termici;
- Stabilità della rete elettrica.



Planet



Insieme, possiamo pesare meno sul pianeta.

#piusiamomenopesiamo

La sostenibilità ambientale

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

Produzione di energia

Nel 2019, in Italia, ENGIE attraverso i propri asset di generazione di energia ha prodotto **9.389 GWh** di energia. Il **68%** di questa è stata prodotta dalle centrali termoelettriche, il **14%** dagli impianti dei clienti gestiti direttamente da ENGIE, il **15%** dagli impianti di cogenerazione industriale e dai sistemi di teleriscaldamento a gas naturale e il **5%** restante da fonti rinnovabili (Solare, Fotovoltaico e Biomasse).

	Produzione energia 2019 - GWh	
	Energia Elettrica	Energia Termica
Centrali Termoelettriche	6.272	69
Cogenerazione industriale	403	490
Teleriscaldamento a gas naturale	129	311
Teleriscaldamento Biomassa	58	16
Eolico e Solare	341	-
Servizi	80	1.220
Totale 2019	7.283	2.106

415 GWh
di energia prodotta
da fonti rinnovabili

Nel 2018 erano stati prodotti 9.237 GWh (6.795 GWh di energia elettrica e 2.442 GWh di energia termica).

Consumi energetici

Nel 2019 ENGIE in Italia ha consumato complessivamente **15.400 GWh di energia**.

83%
dei consumi
energetici riguarda il
gas naturale

Consumi di energia per fonte energetica 2019 - GWh	
Gasolio	112
Benzine autotrazione	2,4
Cippato	290
Gas naturale	14.434,6
Energia Elettrica	282
Energia Termica	104
Gas di processo	160
Altro	15
Totale	15.400

Distribuzione dei consumi di gas naturale - 2019		
	GWh	%
Centrali termoelettriche	11.493	79,787%
Cogenerazione industriale	1.240	8,400%
Teleriscaldamento	514	3,568%
Servizi energia	1.187	8,240%
Sedi e parco macchine	0,6	0,004%
Totale	14.434,6	

Il Gas naturale viene utilizzato per la produzione di calore ed energia elettrica, sia attraverso i propri asset di produzione sia attraverso gli impianti gestiti per conto dei clienti.

Il processo della Cogenerazione

Lo sviluppo sostenibile spinge verso nuove abitudini energetiche e la cogenerazione è fra i protagonisti del nostro futuro.

Solo il 40-50% dell'energia termica prodotta da combustibili fossili viene successivamente trasformata in energia elettrica, mentre il resto viene disperso nell'ambiente.

Grazie alla cogenerazione, è possibile recuperare il calore inutilizzato per creare nuova energia utile sia per usi industriali che privati.

ENGIE, in Italia, realizza e gestisce impianti di cogenerazione per la produzione congiunta di calore ed elettricità e impianti di trigenerazione per la produzione di calore, elettricità e freddo, con importanti risparmi energetici. I suoi esperti accompagnano il cliente in ogni fase di vita degli impianti, dalla progettazione all'installazione e gestione degli stessi.

La cogenerazione di ENGIE Italia avviene attraverso:

- ✓ **Motori endotermici (a combustione interna).** Oltre a produrre energia elettrica, grazie ad un alternatore in asse con il motore, viene anche recuperato il calore contenuto nei fumi di scarico e nei fluidi di raffreddamento dei motori stessi, che impiegano gas metano o altri tipi di combustibile;
- ✓ **Turbine a vapore.** Parte del calore presente nel vapore viene spillato ed utilizzato per scopi diversi dalla generazione di energia elettrica (es. teleriscaldamento, industria, ecc);
- ✓ **Turbine a gas.** Oltre all'energia elettrica prodotta dall'alternatore coassiale al motore, viene recuperata energia termica dai fumi caldi, tramite l'utilizzo di appositi scambiatori di calore;
- ✓ **Cicli combinati.** Il calore dei fumi caldi in uscita da una turbina a gas alimenta una caldaia a recupero (GVR) che produce il vapore, che a sua volta alimenta una turbina tradizionale. Entrambe le turbine producono energia elettrica grazie ai relativi alternatori, ma parte del calore presente nel vapore viene utilizzato per scopi diversi dalla generazione di energia elettrica.



Emissioni di CO₂

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

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

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

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

	EMISSIONI CO2 tonnellate	2019	2018	2017
SCOPE 1	Termoelettriche	2.309.815	2.164.374	2.432.891
	Cogenerazione Industriale	236.928	238.649	233.150
	Teleriscaldamento a gas	100.215	96.527	69.540
	Servizi	344.896	366.102	340.935
	Gas Fluorurati (Termoelettriche + Servizi) ¹	9.609		-
	Veicoli	6.537	6.623	6.210
	Consumo gas Sedi	306	443	339
SCOPE 2	Consumo elettricità sedi	1	1	1
SCOPE 3	viaggi aziendali (aereo)	707	732	930
	viaggi aziendali (treno)	152	179	148
TOTALE		3.009.166	2.873.630	3.102.243

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

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

L'intensità di emissione di CO₂ di ENGIE in Italia nel 2019 è risultata pari a **320** tonnellate di CO₂ per GWh di energia elettrica e termica prodotto.

¹ Dato aggregato per il 2018 e 2017 non disponibile

Tonnellate di CO₂ evitate

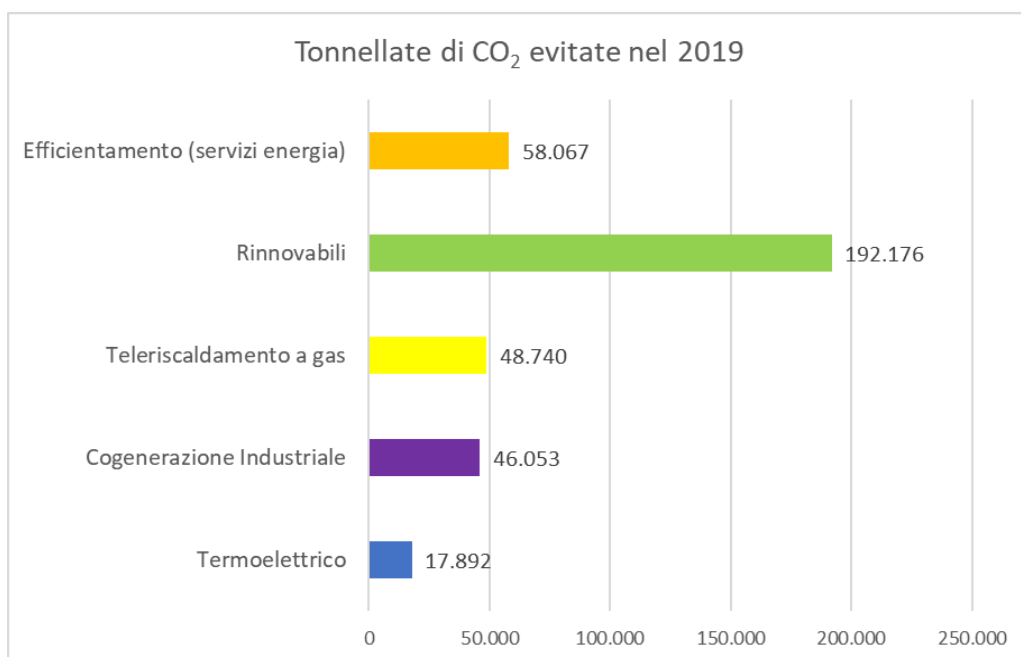
ENGIE è da sempre impegnata nella lotta al cambiamento climatico attraverso:

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

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

Nel 2019 in Italia, ENGIE ha evitato 362.927 tonnellate di CO₂.

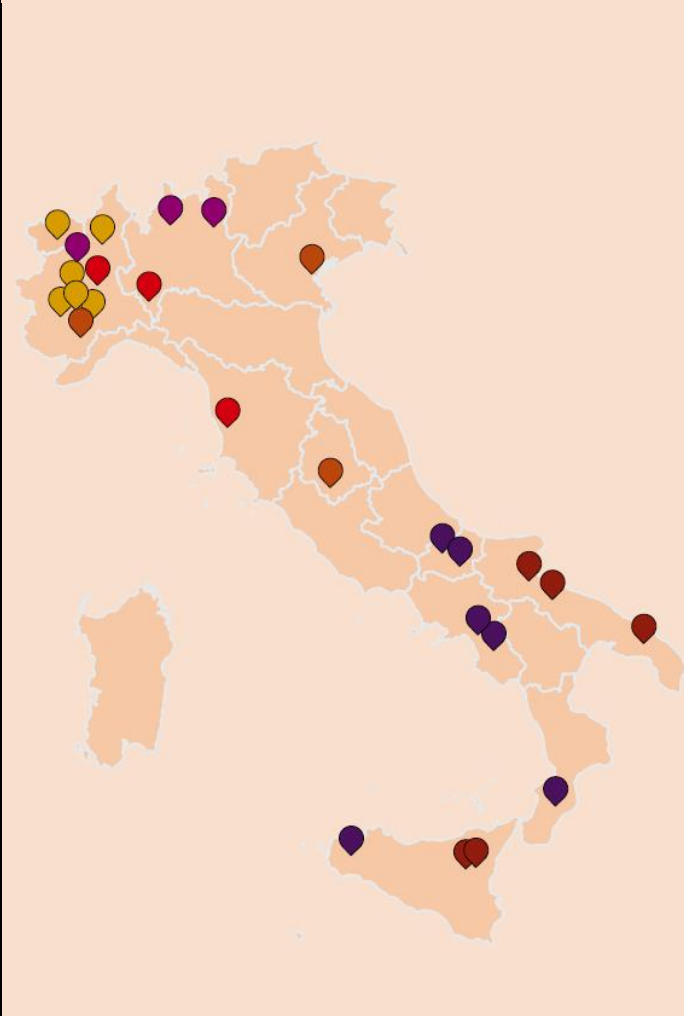
Il **53%** (192.176 t) delle tonnellate evitate sono riconducibili alla produzione d'energia da fonti rinnovabili (Eolico, Fotovoltaico e Biomasse), il **13%** (48.740 t) dai sistemi de teleriscaldamento a gas, il **13%** (46.053 t) dagli impianti di cogenerazione industriale qualificati CAR, il **16%** (58.067 t) dovuto agli interventi di efficientamento presso nella pubblica amministrazione e del mercato residenziale, ed infine il **5%** (17.892 t) dagli impianti di cogenerazione termoelettrici.



Nel 2019 gli interventi di efficientamento nella Pubblica Illuminazione hanno consentito un risparmio di 30.743 tonnellate di CO₂: 400% in più rispetto al 2018.

I nostri impianti

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

	Centrali Termoelettriche		MWe	MWt
	Voghera (PV)		356	-
	Leini (TO)		385	200
	Roselectra (LI)		386	-
	Potenza totale installata		1.127	200
	Impianti di Cogenerazione		MWe	MWt
	Alcantara - Nera Montoro (TR)		9	41
	Arkema - Porto Marghera (VE)		6	33
	Michelin - Cuneo (CN)		49	113
	Potenza totale installata		64	187
	Teleriscaldamento		MWe	MWt
	Aosta (AO)		7	54
	Biella (BI)		6	40
	Fossano (CN)		4	36
	Racconigi (CN)		1	12
	Saluzzo (CN)		7	29
	Ex Villaggio olimpico (TO)		1	6
	Settimo Torinese (TO) ²		-	-
	Cinisello Balsamo (MI)		5	38
	Lonato del Garda (BS) ³			
	Parchi Eolici		MWe	
	Monte Cavuti (IS)		10	
	Capracotta (IS)		9	
	Monte della Difesa (SA)		29	
	Piano del Cornale (SA)		15	
	Trapani - Salemi (TP)		66	
	PEG - Girifalco (CZ)		27	
	Potenza totale installata		156	
	Teleriscaldamento a Biomassa		MWe	MWt
	Sedrino (BG)		3	13
	Impianti Fotovoltaici		MWe	
	Sant'Anna (BA)		1	
	San Bartolomeo (BR)		1	
	San Pancrazio (BR)		1	
	Santa Chiara (CT)		2	
	Lembisi (CT)		1	
	Potenza totale installata		6	

Nei paragrafi seguenti vengono rendicontati i dati di consumo, produzione, emissioni e rifiuti delle varie categorie di impianti durante l'ultimo triennio. Inoltre, per la prima volta rispetto ai precedenti rapporti, sono stati ricavati i dati sui prelievi e gli scarichi di acqua: i volumi di prelievo indicati e gli scarichi idrici sono regolarmente autorizzati e le analisi, effettuate con cadenza regolare, risultano sempre entro i limiti di legge. Alcuni dati relativi ai consumi e prelievi di acqua nel 2017 e 2018 non sono presenti in quanto i sistemi di rendicontazione utilizzati precedentemente non permettevano una semplice aggregazione.

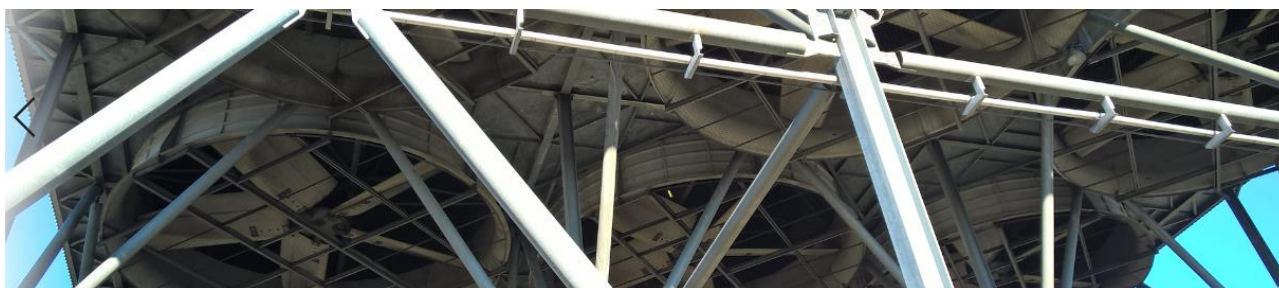
² La rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese viene alimentata dalla Centrale Termoelettrica di Leini.

³ Lonato del Garda è in costruzione.

Centrali termoelettriche

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

- La Centrale di Rosignano, situata all'interno del parco industriale Solvay, è entrata in esercizio commerciale nel 2007. La centrale produce acqua surriscaldata utilizzata per alimentare la rete di teleriscaldamento a servizio degli edifici pubblici della cittadina di Rosignano Solvay.
- La Centrale di Voghera si colloca nella provincia di Pavia nell'Oltrepò Pavese ed è entrata in servizio nel 2005.
- La Centrale di Leini, situata nella zona sud-est del Comune di Leini, è entrata in servizio 2007. La centrale che alimenta la rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese acquistata dal Gruppo nel 2017, è stata qualificata come impianto ad alto rendimento (C.A.R.).



Dati Ambientali Centrali Termoelettriche		2019	2018	2017
Consumi	Gas metano (GWh)	11.493	10.731	12.014
	Energia Elettrica (GWh)	6.272	5.839	6.589
Produzione	Energia Termica (GWh)	69	70	78
	CO ₂ (t)	2.309.815	2.164.374	2.432.891
Emissioni	Gas Fluorurati (t di CO ₂ equivalenti)	137	155	106
	NO _x (t)	626	605	628
	CO (t)	532	497	331
	Pericolosi (t)	52	92	66
Rifiuti	Non Pericolosi (t)	2.915 ⁴	2.363	2.109
	Recupero (%)	2%	4%	4%
Acqua prelevata	Mare (m ³)	14.962.313	12.245.130	14.630.604
	Pozzo (m ³)	109.699	77.830	88.930
	Acqua dolce da terzi (m ³)	50.204	39.096	39.145
	Acquedotto (m ³)	55.700	47.591	55.073
Acqua scaricata	Mare (m ³)	12.980.575	10.510.666	13.088.581
	Sistema fognario (m ³)	112.707	86.808	83.727
CO ₂ evitata ⁵		17.892	18.209	20.760

⁴ Maggior produzione di "Eluato salino". Causato dalla perdita di efficienza dell'impianto demi (manutenzione programmata per il 2020).

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

Cogenerazione Industriale

L'impianto di cogenerazione di **Nera Montoro (TR)**, soddisfa tutto il fabbisogno energetico legato all'attività di produzione dello stabilimento di Alcantara di Terni.

La centrale di cogenerazione di Arkema (**Porto Marghera, VE**) prevede la trasformazione in energia elettrica e termica di un gas di depurazione di un processo industriale di Arkema. L'energia così recuperata è impiegata per soddisfare i fabbisogni elettrici e termici del cliente stesso.

L'impianto di cogenerazione del complesso industriale Michelin di **Cuneo** può arrivare a produrre annualmente 240.000 MWh di energia termica e 330.000 MWh di energia elettrica.



Dati Ambientali Cogenerazione Industriale		2019	2018	2017
Consumi	Gas metano (GWh)	1.240	1.226	1.225
	Energia Elettrica dalla rete (GWh)	18	5	8
	Gas di processo (GWh)	160	153	158
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	403	395	396
	Energia Termica (GWh)	490	505	500
Emissioni	CO ₂ (t)	236.928	238.649	230.150
	NOx (t)	129	118	122
Rifiuti	Pericolosi (t)	36	20	20
	Non Pericolosi (t)	76	8	10
	Recupero (%)	66%	28%	33%
Acqua prelevata	Fiume (m ³)	195.541	-	-
	Acquedotto (m ³)	308.863	-	-
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m ³)	263.397	-	-
	Laguna (m ³)	61.766	-	-
	Fiume (m ³)	79.323	-	-
CO ₂ evitata (t)		46.053	38.843	38.925

Teleriscaldamento

Le **reti di teleriscaldamento** rappresentano una soluzione alternativa, rispettosa dell'ambiente, sicura ed economica per il riscaldamento degli edifici (residenziali, terziari, pubblici e commerciali) e per la produzione di acqua calda sanitaria. Grazie al teleriscaldamento la produzione di calore viene centralizzata e affidata ad un singolo impianto ad alto rendimento, invece di essere frammentata su numerosi siti (edifici residenziali, stabilimenti industriali, ospedali). Questo sistema, rispetto alla produzione di calore decentralizzata, assicura un risparmio di energia primaria (combustibile) e una riduzione delle emissioni inquinanti nell'atmosfera, concentrate solitamente al di fuori del centro abitato. Una rete urbana produce fino al 20% di CO₂, 50% di NO_x e 100% di SO_x in meno rispetto alle caldaie individuali tradizionali.

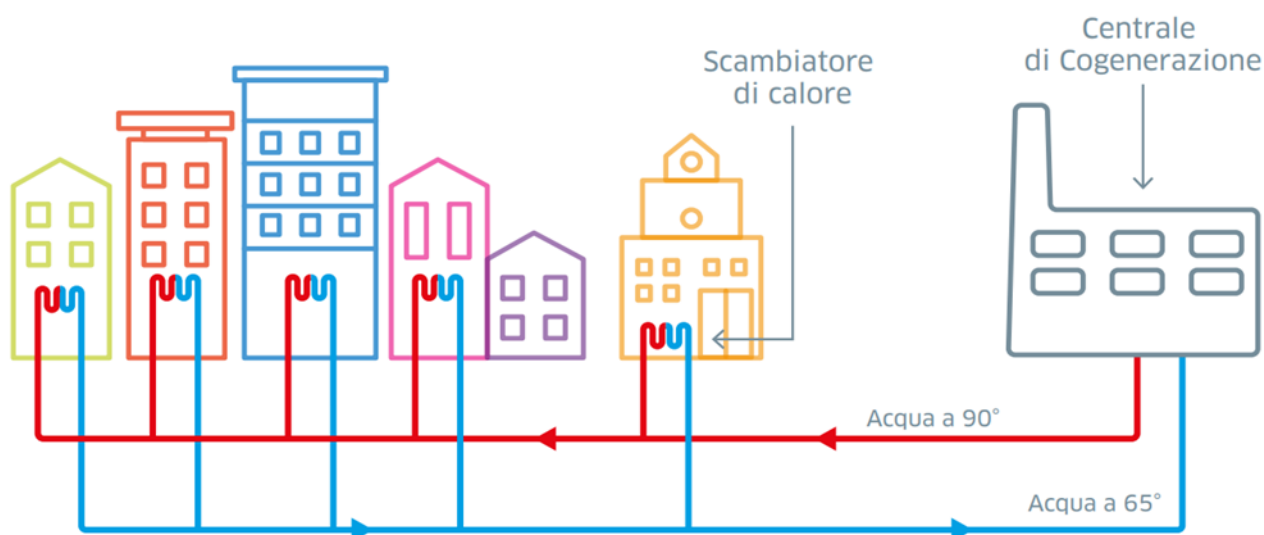
Il teleriscaldamento di ENGIE, presente in **12 città** italiane, è arrivato nel 2019 ad una lunghezza di **163 km di rete**, garantendo il servizio di teleriscaldamento a oltre **44.000 famiglie**

La rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese, alimentata dalla centrale di Leini, si sviluppa per circa 47 km e garantisce la fornitura di 77 GWh di energia termica l'anno ad oltre 6.000 utenze pubbliche, commerciali, industriali e residenziali del territorio comunale.

Dati Ambientali Teleriscaldamento a Gas (Aosta, Biella, Fossano, Racconigi, Saluzzo, Torino Ex Villaggio olimpico, Cinisello Balsamo e Settimo Torinese)				
		2019	2018	2017 ⁶
Consumi	Gas metano (GWh)	514	484	349
	Energia Elettrica dalla rete (GWh)	3	2	3
	Gasolio (GWh)	1,2	0,1	0,1
	Energia Termica (GWh)	103	8	17
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	129	123	94
	Energia Termica (GWh)	311	305	226
Emissioni	CO ₂ (t di CO ₂ equivalente)	100.215	96.527	69.540
	NO _x (t)	32	38	41
Rifiuti	Pericolosi (t)	49	3	33
	Non Pericolosi (t)	11	3	5
	Recupero (%)	53%	63%	66%
Acqua prelevata	Acquedotto (m ³)	24.845	-	-
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m ³)	997	-	-
	Fiume (m ³)	3.455	-	-
CO₂ evitata (t)⁷		48.740	47.941	28.525

⁶ Nel 2017 la centrale di Aosta non era entrata a regime, la rete di Teleriscaldamento di Settimo Torinese e la centrale di Cinisello Balsamo sono state acquistate nel 2018.

⁷ Produzione di EE CAR + sostituzione delle caldaie per la adozione del sistema di teleriscaldamento. Per quanto riguarda la rete di Settimo Torinese, alimentata dalla Centrale di Leini, è stata considerata soltanto la rete di teleriscaldamento.



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

Dati Ambientali Teleriscaldamento a Biomassa (Sedrina, Rivarolo)		2019	2018	2017
Consumi	Cippato (GWh)	290	268	287
	Gas metano (GWh)	0,1	0,3	0,2
	Gasolio (GWh)	0,9	1,1	0,7
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	58	53	57
	Energia Termica (GWh)	16	15	16
Emissioni	NOx (t)	41	43	54
Rifiuti	Pericolosi (t)	2	8	4
	Non Pericolosi (t)	7.547	6.497	8.284
	Recupero (%)	99%	99%	99%
Acqua prelevata	Pozzo (m³)	315.398	-	-
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m³)	50.295	-	-
CO₂ evitata (t)		30.592	26.814	29.385

Le variazioni rilevabili nel 2019 rispetto agli anni precedenti sono attribuibili alla vendita dell'impianto di Sellero avvenuta nel 2018.

Eolico e Fotovoltaico

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

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

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

Dati Ambientali Parchi Eolici e Solari			2019	2018	2017
Produzione Energia Elettrica (GWh)	Parchi Eolici	Monte Cavuti, Capracotta, Monte della Difesa, Piano del Cornale, Trapani – Salemi, e Girifalco	327	307	317
	Parchi Solari	Sant’Anna, San Bartolomeo, San Pancrazio, Santa Chiara, Lembisi e Voghera	9	7	10
Rifiuti	Pericolosi (t)		0	-	-
	Non Pericolosi (t)		20	-	-
	Recupero (%)		0%	-	-
CO ₂ evitata (t)			161.583	167.952	184.850



Nel 2019 sono stati prodotti 415 GWh di energia rinnovabile (biomasse, eolico e fotovoltaico) che equivalgono a 192.176 tonnellate di CO₂ in meno in atmosfera

I nostri clienti

“Servizi Energia ed efficientamento energetico”

All'interno delle aree di business PA&BtoT e BtoC (Residenziale), attraverso i cosiddetti contratti “Servizio Energia”, ENGIE amministra tutte le normali attività di gestione, manutenzione e ottimizzazione energetica degli impianti termoelettrici, la fornitura del combustibile e/o di energia elettrica, nonché l'eventuale produzione combinata di energia elettrica e calore o l'impiego di energia da fonti rinnovabili. Per questa tipologia di contratti ENGIE si configura come **responsabile ambientale** non solo nei confronti dei clienti ma anche nei confronti delle amministrazioni competenti.

Dati Ambientali Pubblica amministrazione e Residenziale		2019	2018	2017
Consumi	Gas metano (GWh)	1.187	1.721	1.354
	Energia Elettrica (GWh)	83	174	44
	Gasolio (GWh)	88	103	81
	Altro ⁸ (GWh)	15	36	24
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	80	81	92
	Energia Termica (GWh)	1.220	1.534	1.621
Emissioni di CO ₂ (t)	Impianti < 20MW	306.304	328.993	286.561
	Impianti > 20MW (ETS)	27.312	26.607	10.431
	Impianti > 20MW (RENAPE)	11.280	10.502	43.943
	Gas Fluorurati (t di CO ₂ equivalenti)	9.472	-	-
Rifiuti	Pericolosi (t)	104	85	79
	Non Pericolosi (t)	2.375	1.762	1.147
	Recupero (%)	33%	25%	31%
Energia Risparmiata per efficientamento (GWh)		69	49	68
Energia Elettrica CAR prodotta (GWh)		65	54	67
CO ₂ evitata (t)		27.323	21.062	27.699

All'interno di questi contratti, sono presenti i seguenti impianti con potenza superiore ai 20MW rientranti nel Sistema per lo scambio di quote emissione di gas a effetto serra (ETS) o RENAPE⁹:

RENAPE	• Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini (RM);
	• Azienda Ospedaliera Policlinico Universitario G. Martino (ME);
	• Ospedale Civile di Padova (PD).
ETS	• Azienda Ospedaliera San Paolo (MI);
	• Policlinico Umberto I (RM)

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

⁹ Nell'Unione Europea gli impianti sopra i 20MW con emissioni inferiori a 25 mila tonnellate di CO₂ equivalente l'anno possono aderire alla procedura semplificata RENAPE (Registro Nazionale Piccoli Emettitori).

“Servizio Energia” - Pubblica Illuminazione

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

ENGIE offre servizi che intervengono sull'illuminazione pubblica rendendola sicura, efficiente e innovativa:

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

Dati Ambientali - Pubblica Illuminazione		2019	2018	2017
Consumi	Energia Elettrica (GWh)	174	143	34
Rifiuti	Pericolosi (t)	19	20	13
	Non Pericolosi (t)	16	8	-
	Recupero (%)	100%	100%	100%
Energia Risparmiata per efficientamento (GWh)		111	28	2
CO ₂ evitata (t)		30.743	7.417	790

Per assorbire le 30.743 tonnellate di CO₂ evitate grazie agli interventi di efficientamento nella Pubblica illuminazione sarebbero stati necessari più di 1.500.000 alberi¹⁰

Fotovoltaico

Gli impianti fotovoltaici vengono scelti sempre più spesso sia da Enti pubblici che da piccole e grandi imprese, ma anche da edifici privati e condomini. Nel 2019 gli impianti fotovoltaici dei clienti ENGIE gestiti globalmente dalla società hanno prodotto 5 GWh di energia elettrica risparmiando **2.578** tonnellate di CO₂ all'ambiente.



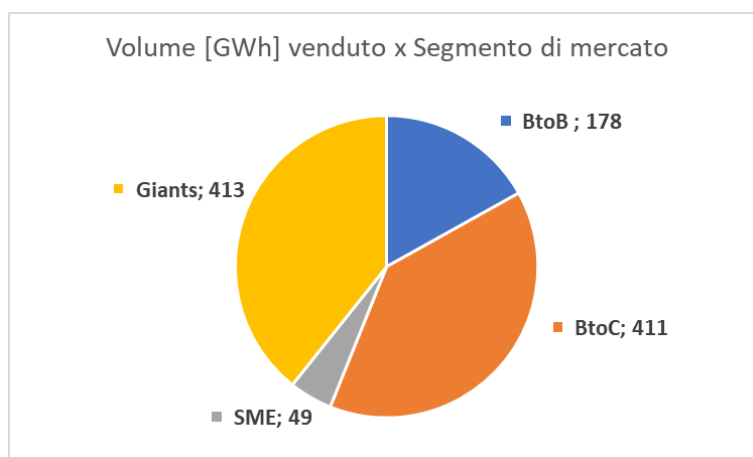
¹⁰ Un albero assorbe circa 20KgCO₂/anno

Energia elettrica verde

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

Dal 2017 tutta l'energia elettrica fornita ai clienti domestici, famiglie e condomini da ENGIE in Italia è "verde 100%".

Nel 2019 ENGIE ha venduto in Italia **1.050 GWh di energia verde**, che equivalgono a **496.965 tonnellate di CO₂ in meno**.



Altri clienti

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

CLIENTE	Dati	2019	2018	2017
AO Papardo	EE CAR prodotta (GWh)	0,9	2,8	-
	CO ₂ evitata (t)	179	563	-
Sanofi	EE CAR prodotta (GWh)	52	50	44
	CO ₂ evitata (t)	10.547	10.175	8.870
Aeroporti di Roma	EE CAR prodotta (GWh)	76	73	-
	CO ₂ evitata (t)	15.369	14.621	

Nel 2019 gli impianti che ENGIE gestisce (senza configurarsi come Responsabile ambientale) hanno evitato **26.740 tonnellate di CO₂**.

La nostra azienda

I consumi delle sedi

Le sedi di ENGIE presenti sul territorio hanno comportato nel 2019 un consumo di circa 5 GWh, di cui il 72% di energia elettrica, il 17% di calore (teleriscaldamento), il 9% di metano ed il 2% di gasolio.

Dati Ambientali – Sedi Aziendali				
	2019		2018	
Tipo di carburante	Consumi GWh	Ton.CO ₂ emesse	Consumi GWh	Ton. CO ₂ emesse
Energia Elettrica	3,812	1	3,664	1
Metano	0,457	92	0,572	117
Gasolio	0,113	30	0,050	13
Calore	0,912	184	1,226	312
TOTALE	5,295	307	5,512	443

L'energia elettrica che alimenta le sedi ENGIE è 100% green.

Consumi parco auto aziendale

Nel 2018 è stata avviata la politica aziendale che persegue la sostituzione delle macchine a gasolio con auto ibride. Nel 2019 il parco macchine aziendale (1.259 unità) era composto per il 71% di macchine diesel e per il 24% di macchine ibride.

Dati Ambientali - Parco Macchine Aziendale				
	2019		2018	
Carburante	Consumi GWh	Tonnellate CO ₂ emesse	Consumi GWh	Tonnellate CO ₂ emesse
Benzina	2,27	351	0,15	40
Metano	0,05	11	0,06	12
Gasolio	23,31	6.175	24,81	6.571
TOTALE	25,64	6.537	25,02	6.623



Emissioni di CO₂ imputabili alle trasferte

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

Tonnellate CO ₂ Trasferte Aziendali ¹¹			
	2019	2018	2017
Aereo	707	732	930
Treno	152	179	148
TOTALE	859	911	1.078

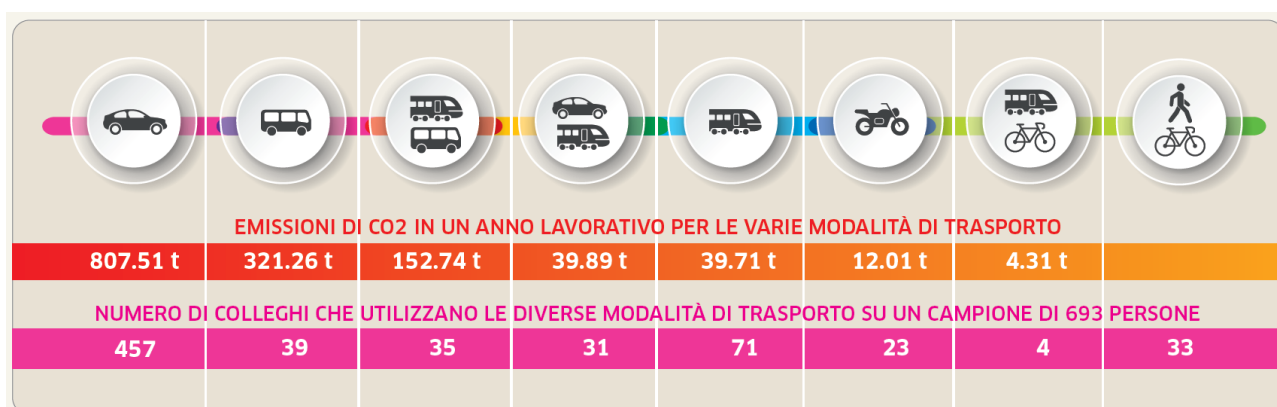
Survey sulla mobilità

Le proprie scelte quotidiane, in termini di mobilità, hanno un impatto sul pianeta. Per analizzare come ridurre questo impatto si è deciso di partire da un'indagine sugli spostamenti casa-lavoro.

La survey "Come vieni al lavoro?", lanciata il 21 giugno 2019 e rivolta a tutti i collaboratori di ENGIE Italia, aveva infatti lo scopo di sensibilizzare i lavoratori sul tema della sostenibilità e di misurare l'impatto delle loro scelte quotidiane. Dalle risposte ottenute è emerso che una quota significativa dei partecipanti utilizza l'automobile per recarsi al lavoro.

I valori di emissione maggiori vengono determinati dallo spostamento con mezzi privati e in autobus. Le emissioni conseguenti all'utilizzo del trasporto ferroviario risultano invece relativamente modeste e dimostrano che utilizzare il trasporto pubblico e, nello specifico, quello su rotaie, rappresenta una

scelta maggiormente sostenibile. L'analisi dei dati derivanti dalla survey apre la strada a riflessioni importanti in materia di mobilità sostenibile. Il primo impegno di ENGIE è ridurre la propria carbon footprint sensibilizzando tutti i collaboratori a scegliere stili di vita più sostenibili e soprattutto proponendo soluzioni alternative all'uso dell'automobile attraverso servizi di mobilità rispondenti alle esigenze delle diverse realtà locali.



¹¹ Dati forniti dalla Agenzia di Viaggi incaricata.

Awareness, education, edutainment

ENGIE ritiene che per costruire un futuro sostenibile, un futuro a impatto zero, sia fondamentale sviluppare la consapevolezza della sostenibilità ambientale attraverso azioni di **"Awareness"** in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO₂, di **"Education"** rivolte ai propri target e di **"Edutainment"** rivolte a studenti delle scuole superiori, medie ed elementari con particolare focus sui teenager.

#2030PEOPLEPLANET

Nel mese di maggio la sede di Milano ha ospitato il workshop, organizzato da HRC FundTraining, **"#2030PeoplePlanet"**. Un **webinar dedicato al "bene comune"** che ha visto il confronto con numerose aziende con lo scopo di condividere buone prassi aziendali legate ai principi di innovazione, benessere e sostenibilità.

Le aziende coinvolte hanno condiviso le loro esperienze e i progetti innovativi realizzati al fine di migliorare la vita e il benessere dei collaboratori, ma anche per salvaguardare l'ambiente. ENGIE ha ribadito l'impegno a favore del pianeta e la propria strategia 2019-2022.



OBIETTIVO CLIMA: iCHANGE

Il 27 maggio e il 4 giugno 2019 gli studenti dell'Università di Milano-Bicocca hanno incontrato il meteorologo Andrea Giuliani e le istituzioni del territorio. ENGIE ha lanciato il progetto **"Obiettivo Clima: iChange"**: rendere più green Milano. Nelle due giornate dedicate al progetto, sono state approfondite le tematiche ambientali e climatiche: partendo da una survey, compilata e discussa in tempo reale, si è avuto modo di riflettere e formulare soluzioni e idee che sono state sottoposte direttamente all'attenzione delle istituzioni del territorio. Luca Marchesi, Direttore Generale Vicario Ambiente e Clima della Regione Lombardia, e Marco Granelli, Assessore alla Mobilità e Ambiente del Comune di Milano, si sono confrontati direttamente con gli studenti in un dialogo aperto e costruttivo.

ENERGIA, UN'IDEA PER CAMBIARE, QUANDO MENO È MEGLIO

Si è conclusa la V edizione del progetto **“Energia, un'idea per cambiare, quando meno è meglio”** promosso da ENGIE Italia con il patrocinio del Comune di Segrate (MI). Guidati dall'ambizione di essere leader nella transizione verso un'economia a impatto zero e con la volontà di informare e generare consapevolezza su tale tematica al fine di stimolare l'azione, abbiamo coinvolto anche quest'anno i giovani di Segrate in nuova sfida: lavorare sul concetto di **“meno e meglio”**, dimostrando come l'energia che non consumiamo sia quella più virtuosa.



300 studenti delle scuole secondarie di primo grado degli Istituti Comprensivi "R. Galbusera", "A. B. Sabin" e "A. Schweitzer" hanno partecipato realizzando progetti diversi, alternativi, ricchi di visione e innovazione. I progetti, valutati da una giuria tecnica formata da rappresentanti del Comune di Segrate, ENGIE Italia e Momotarò, azienda specializzata nella realizzazione di progetti di edutainment, sono stati esposti fino al 7 di giugno 2019 presso la Galleria Civica di Segrate. Tra i progetti realizzati: una canzone rap ecosostenibile, un e-book, il gioco da tavolo ECOCITY, la caccia al tesoro ECOCITY, il filtro di sabbia e un libro Pop-up.

“CAPIRE IL CAMBIAMENTO CLIMATICO” – EXPERIENCE EXHIBITION



ENGIE è il **Global&Active Partner** della mostra esperienziale di National Geographic dedicata al cambiamento climatico, per scoprirne cause ed effetti attraverso 290 scatti, tecnologie digitali immersive e interattive; per bloccare la fusione di ghiacciai, le inondazioni, gli uragani e l'estinzione di specie animali.

L'exhibition ha durata 3 anni (2019-2021) e per il 2019 ha previsto 2 tappe: al Museo di Storia Naturale di Milano, dal 7 marzo al 6 giugno 2019, e presso il MANN di Napoli, dall'11 ottobre 2019 al 31 maggio 2020.

ENGIE arricchisce la mostra con contenuti in ambito energetico e si unisce a Luca Mercalli, Presidente della Società Meteorologica Italiana, e ad altri partner per contribuire a informare, generare maggiore consapevolezza sul tema e stimolare l'azione per **combattere insieme il cambiamento climatico**.

Un totale di 120 classi di Milano e hinterland, per oltre 2.000 studenti e relative famiglie, si sono cimentati con l'inedito kit didattico "Active For Planet By ENGIE", appositamente studiato da ENGIE per le scuole, nel proprio ruolo di "Global&Active Partner" della mostra. Uno strumento concreto volto a stimolare le azioni virtuose sia a casa che a scuola. I ragazzi si sono fatti portavoce di buone pratiche all'interno del proprio nucleo familiare, con tanto di pagella per valutare il comportamento degli adulti.

UNIVERSO ASSISI: ACTIVE FOR PLANET

ENGIE Italia è main sponsor di "**Universo Assisi**", la grande manifestazione culturale svolta dal 20 al 28 luglio 2019 nella città di San Francesco, protettore per antonomasia dell'ambiente. **Ecologia Umana, Ecologia Integrale** ed **Ecologia Culturale** è lo slogan della manifestazione, che ha la stessa filosofia di ENGIE, ovvero l'idea che sono sufficienti piccoli gesti per salvaguardare il bene più prezioso: il pianeta Terra.



HEALTHY NEARLY ZERO ENERGY BUILDINGS

Dal 5 al 7 settembre 2019 si è tenuta a Bari la 10° edizione della conferenza internazionale IAQVEC "**Indoor Air Quality, Ventilation and Energy Conservation in Buildings**".

La conferenza, organizzata di concerto con il Politecnico di Bari, la Ryerson University di Toronto e l'Università del Sannio di Benevento, copre una vasta gamma di settori chiave della ricerca, con l'obiettivo di incrementare contemporaneamente la qualità ambientale indoor (IEQ) e l'efficienza energetica, in un'ottica Zero Energy Building, migliorando il benessere e la sostenibilità.

ENGIE Italia ha presentato la propria vision verso un **futuro a impatto ambientale zero** e le proprie referenze chiave sul territorio pugliese.



#ENGIEGREENFRIDAY – “PIUPERMENOCO2”

Si è svolto il 27 settembre, a Milano, l'appuntamento annuale di ENGIE Italia finalizzato ad affrontare temi di interesse collettivo legati alla sostenibilità ambientale. “PiupermenoCO2” è il titolo dell'**ENGIE Green Friday - Forum 2019**, aziende, scienziati e rappresentanti istituzionali si sono confrontati sul cambiamento climatico, analizzando la percezione di cittadini, aziende e comunità, su questo tema e sull'impatto della CO₂. Un dibattito aperto nel quale sono state presentate indagini e studi di Euromedia Research, Politecnico di Milano e ANCI con l'obiettivo di approfondire le azioni e le soluzioni concrete per affrontare questa sfida globale, aumentare la consapevolezza e il coinvolgimento di tutti.

L'edizione 2019 del Forum si è inserita nell'ambito della Milano Green Week del Comune di Milano, della mobilitazione mondiale sul clima e della settimana di lavori dell'Onu, focalizzati sulle tematiche People and Planet: una sfida collettiva al cambiamento climatico e alla lotta contro le disuguaglianze. Tra i relatori il Sindaco Giuseppe Sala, l'architetto e urbanista Stefano Boeri, lo scienziato e climatologo Roberto Buizza, il Professor Vittorio Chiesa del Politecnico di Milano, Alessandra Ghisleri, Direttrice Euromedia Research, Paolo Testa capo ufficio studi Anci.

Una mattinata di lavori per dare un impulso concreto su quanto i cittadini, le aziende e le amministrazioni pubbliche possono fare per contrastare i cambiamenti climatici e assicurare un futuro al pianeta.

Un tavolo di **monitoraggio sulla decarbonizzazione delle imprese** e l'adesione al progetto **ForestaMi** del Comune di Milano sono le due iniziative annunciate da ENGIE nel corso del Forum.



A KEY ENERGY PER RACCONTARE LE NOSTRE SOLUZIONI GREEN

ENGIE Italia ha partecipato, dal 5 al 8 novembre 2019, a **Key Energy**, la fiera internazionale delle energie rinnovabili che si tiene a Rimini. E' stata un'occasione per condividere il nostro impegno nella transizione verso un'economia carbon neutral, raccontando le nostre proposte per l'efficienza energetica e la generazione distribuita alle aziende e ai professionisti del settore e illustrando le nostre soluzioni per un mondo più sostenibile.



AL FORUM PA AFFRONTIAMO IL TRIANGOLO DELLA SOSTENIBILITÀ CITTADINA

Nel corso del Convegno inaugurale del Forum PA Città, tenutosi a Roma il 26 e 27 novembre 2019, è stato presentato il rapporto **ICity Rank**, volto a valutare il grado di smartness delle città italiane rispetto agli SDGs dell'ONU e ai grandi driver di innovazione che contribuiscono alle trasformazioni urbane: governance, ambiente, economia, servizi e società.

ENGIE ha mostrato come esista un **Triangolo di Sostenibilità Cittadina** i cui vertici sono **Energia, Clima e Mobilità**, con al centro la Persona nei molti ruoli che ricopre” - “Nelle realtà italiane, a parte le poche grandi metropoli che da sé sono attrattive per gli investitori, i mezzi che consentono alle amministrazioni di sviluppare uno strumento a copertura dei tre vertici sono il **Partenariato Pubblico Privato** e, soprattutto, il dialogo competitivo, che garantisce un confronto reale tra necessità territoriali, volontà pubbliche e soluzioni commerciali sostenibili e integrate. ENGIE, con la sua strategia di decarbonizzazione, offre soluzioni integrate, digitali e inclusive per tutti i tre vertici del “Triangolo della Sostenibilità Cittadina”.



IL PIANETA LO SALVO IO!

ENGIE crea il laboratorio "Il pianeta lo salvo io!" in collaborazione con Fondazione ECM e con il Laboratorio LEGO® Education della Biblioteca Archimede di Settimo Torinese. Un progetto rivolto a 20 scuole primarie della Regione Piemonte per trasmettere conoscenza e informazione finalizzata alla consapevolezza e all'azione. Le location del progetto: 10 biblioteche civiche piemontesi.

Il Laboratorio ha invitato a novembre oltre 500 bambini a riflettere su quello che sta succedendo al pianeta, per spronarli ad agire, proporre soluzioni e indicare comportamenti corretti. La metodologia creative learning, basata sui materiali LEGO® Education, unita allo storytelling, ha favorito lo sviluppo consapevole e l'apprendimento dei bambini attraverso il gioco e l'esperienza.

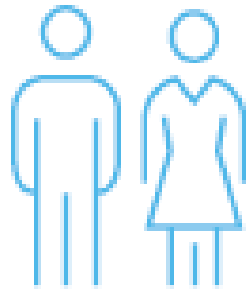
Un entusiasmo contagioso raccontato nel video presentato al Festival dell'Innovazione e della Scienza di Settimo Torinese, che ripercorre l'esperienza di questo progetto presentando i lavori realizzati dai bambini.

"Il pianeta lo salvo io!" ENGIE by LEGO® Education

PICCOLE BUGIE GRANDI VERITÀ

È questo il titolo del nuovo video scritto e prodotto dai **The Jackal** per ENGIE Italia. Una serie di sketch esilaranti invitano a riflettere sulla necessità di agire tutti insieme per invertire la rotta dei cambiamenti climatici e assumere **comportamenti a impatto zero**.





People



L'organico aziendale

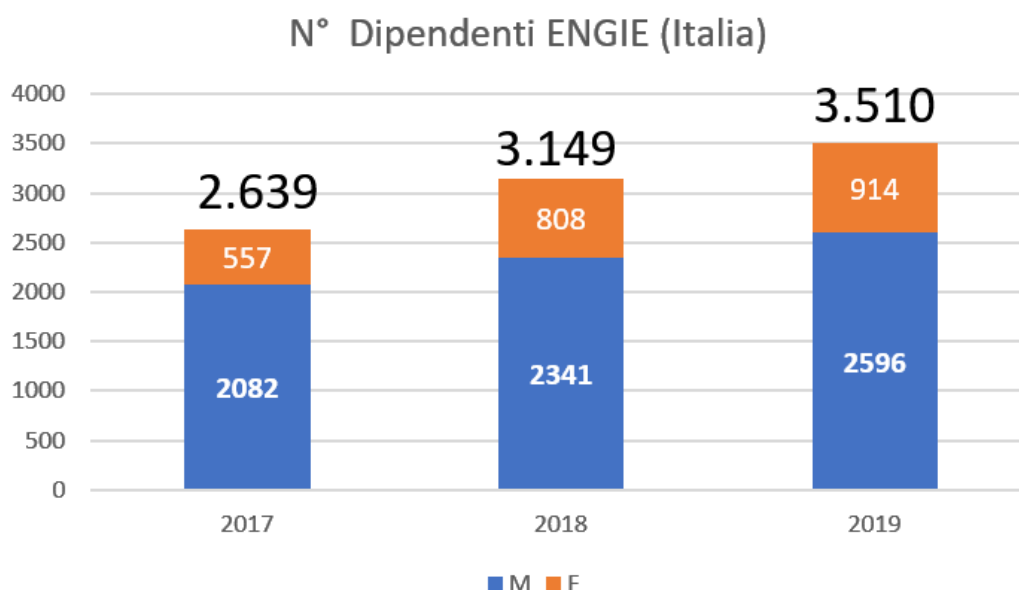
La volontà di ENGIE è di mettere sempre più le persone al centro dell'organizzazione. I progetti sviluppati durante l'anno confermano che credere nelle persone significa prendersene cura. I seguenti esempi illustrano come ENGIE intende sviluppare e valorizzare le persone:

- **L'ENGIE TECHNICAL SCHOOL** è un progetto volto a differenziare e sviluppare le competenze e il know how dei tecnici di ENGIE, partendo da una definizione del job profile, delle competenze connesse e della misurazione del gap tra le competenze ideali e quelle effettive. Attraverso percorsi di crescita mirati si vuole colmare questo gap migliorando da un lato l'employability¹² dei collaboratori e dall'altro garantendo competenze migliori e distintive sul mercato rispetto ai competitors. L'ENGIE PASSPORT, che ciascun tecnico acquisisce, attesta le competenze già consolidate, i percorsi formativi fatti e quelli previsti e le certificazioni o abilitazioni conseguite. Ogni TECNICO rappresenta per ENGIE un asset importante nonché un biglietto da visita attraverso il contatto quotidiano con i clienti;
- **L'OFFERTA FORMATIVA** ogni anno si arricchisce con percorsi specifici di sviluppo delle competenze tecniche e manageriali con un focus sui valori e sul modello di leadership del Gruppo per continuare a sviluppare una cultura e un linguaggio comuni;
- **ENGIE AMBASSADORS:** I collaboratori sono la prima leva di employer branding, pertanto questo progetto è volto alla diffusione della conoscenza di ENGIE Italia e del Gruppo, della sua mission e del suo impegno attraverso 3 drivers:
 - **Ambassadors Tecnici.** Sono stati individuati su base volontaria 50 tecnici che hanno seguito un percorso di formazione dedicato e che forniscono supporto nel cascading delle informazioni e comunicazioni aziendali in tutti i siti di ENGIE;
 - **Ambassadors Commerciali.** È stata incentivata la diffusione di prodotti e servizi di ENGIE attraverso la rete di conoscenze dei collaboratori a fronte di una compensation dedicata;
 - **Digital Ambassadors.** Un gruppo di collaboratori con spiccata attitudine social si sono impegnati a diffondere attraverso i propri canali i progetti, i successi e le iniziative di ENGIE;
- **ENGAGEMENT:** Focalizzarsi sull'ASCOLTO dei collaboratori al fine di comprendere al meglio il loro livello di soddisfazione e quanto sia effettiva la percezione del SENSO del lavoro quotidiano di ciascuno. Massima attenzione viene data anche a garantire un AMBIENTE DI LAVORO sereno, rispettoso e accogliente. Sono state rilanciate tutte le occasioni che favoriscono un dialogo trasversale aperto, attraverso incontri formali e informali che facilitino la trasmissione delle informazioni e la conoscenza dei progetti e successi aziendali;
- **ATTRACTION & RETENTION:** Avere le competenze necessarie e il corretto dimensionamento degli organici è una priorità. Anche quest'anno il piano delle assunzioni ha portato ad aumentare il numero dei collaboratori a **3.510** al fine di avere tutte le competenze e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi di business.

ENGIE incoraggia da sempre l'utilizzo di feedback continui e contestualizzati quale strumento di crescita. Attraverso il processo di PERFORMANCE MANAGEMENT, ogni anno è previsto un confronto istituzionalizzato tra capo e collaboratori, coinvolgendo il 100% della popolazione aziendale, al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi di performance. Ogni anno viene gestito anche il processo di PEOPLE & POSITION REVIEW al fine di esaminare attraverso un percorso bottom up le posizioni chiave dell'azienda e facendo un'analisi delle persone che le ricoprono al fine di definire percorsi di sviluppo ad hoc e i piani di successione.

¹² Employability: l'incontro positivo tra quello che l'organizzazione si aspetta e le competenze della persona.

Il numero dei dipendenti ENGIE in Italia è cresciuto in modo costante negli ultimi tre anni, arrivando a **3.510** unità (dato al 31/12/2019), 10% in più rispetto all'anno precedente.



L'aumento del numero dei dipendenti è imputabile, per un 4%, all'acquisizione delle nuove società Autec Services S.r.l., Klima Services S.r.l. e Gelatti S.r.l., e per il 10% restante, alle nuove assunzioni presso tutte le altre società.

Al netto delle acquisizioni di cui sopra, nel 2019 sono stati assunti 631 nuovi collaboratori, il 55% degli quali rientra nella fascia di età 30-50, il 29% sono maggiori di 50 anni ed il restante 17% è minore di 30 anni.

	N° di Entrate (nuove assunzioni)		N° di uscite	% Turnover
	UOMINI	DONNE		
Perimetro totale ¹³ – (Winch S.r.l + ENGIE Program)	272	43	145	16%
Winch S.r.l + ENGIE Program ¹⁴	115	191	67	61%
Perimetro totale di rendicontazione	387	234	212	24%

Il **95%** dei collaboratori ENGIE è assunto a tempo indeterminato. Il 5% restante sono contratti a tempo determinato o di apprendistato. L'azienda si avvale, inoltre, di altre forme di collaborazione come stage (23 nel 2019) e contratti interinali (29 nel 2019). Il totale dei dipendenti appartenenti alle categorie protette è di 116 persone.

Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere (31/12/2019)									
	2019			2018			2017		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Tempo indeterminato	2.479	847	3.326	2.173	730	2.903	1.916	544	2.460
Tempo determinato	105	65	170	147	76	223	147	10	157
Apprendistato	12	2	14	21	2	23	19	3	22
Totale	2.596	914	3.510	2.341	808	3.149	2.082	557	2.639

¹³ Al netto dell'inserimento di personale dovuto all'acquisizione delle nuove società Autec Services S.r.l., Klima Services S.r.l. e Gelatti S.r.l.


¹⁴ Società ad alto turnover per la tipologia di servizio fornito.

Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per categorie professionali, gli operai costituiscono il 52% del personale ENGIE in Italia. Il restante 48% della popolazione aziendale si distribuisce fra impiegati (37%), quadri (9%) e dirigenti (2%).

Numero di dipendenti per livello e genere (31/12/2019)						
	2019		2018		2017	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	55	11	55	10	58	11
Quadri	212	82	191	69	187	63
Impiegati	791	523	785	517	744	482
Operai	1538	298	1310	212	1093	1
Totali	2.596	914	2.341	808	2.082	557



Le donne rappresentano:
il **26%** dell'organico aziendale
il **50%** dei membri del Comitato Esecutivo COMEX

	Distribuzione Dipendenti ENGIE per Regione (31/12/2019)			
	Lombardia	32,0%	Campania	2,1%
	Lazio	19,4%	Umbria	1,8%
	Piemonte	9,7%	F. V. Giulia	1,6%
	Sicilia	8,1%	Abruzzo	1,1%
	Toscana	7,2%	Liguria	1,0%
	Puglia	4,4%	Marche	0,9%
	Veneto	4,1%	Calabria	0,5%
	E. Romagna	3,5%	Valle d'Aosta	0,2%
	Sardegna	2,3%	Molise	0,1%

Formazione

Per ENGIE la formazione è uno dei processi cardine che ha come scopo la creazione di valore per le persone garantendo l'employability dei collaboratori e la possibilità, per il Gruppo, di avere le corrette competenze per il presente e per il futuro attraverso lo sviluppo del capitale umano in coerenza con la strategia aziendale.

Le iniziative formative vengono raggruppate nelle seguenti categorie.

Ore di formazione fruite per tipologia di corso	2019	2018	2017
Manageriale	1.593	2.735	2.598
Linguistica	1.735	4.445	3.769
Tecnico-Specialistica	19.891	23.199	22.223
Qualità Ambiente e Sicurezza - Etica	31.407	33.728	21.543
Altro	505	-	-
TOTALE	55.130	64.107	50.133



Nel 2019 sono state erogate in media di 16 ore di formazione per dipendente.

Ore medie di formazione per livello e genere						
LIVELLO	2019		2018		2017	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	17	11	23	14	26	30
Quadri	17	16	27	22	25	21
Impiegati	22	14	29	19	25	15
Operai	16	3	15	2 ¹⁵	15	16
TOTALE	18	10	24	14	23	21

Ore totali di formazione per livello			
	2019	2018	2017
Dirigenti	1.072	1.415	1.859
Quadri	4.784	7.130	6.054
Impiegati	24.430	35.131	25.316
Operai	24.844	20.431	16.904

¹⁵ La riduzione delle ore medie di formazione per le operaie nel 2018 è da attribuirsi all'incremento del personale femminile inquadrato nella categoria "operai" a seguito dell'acquisizione della società ENGIE Program che fornisce servizi di pulizia.

I nostri progetti

ENGIE WELCOME DAY

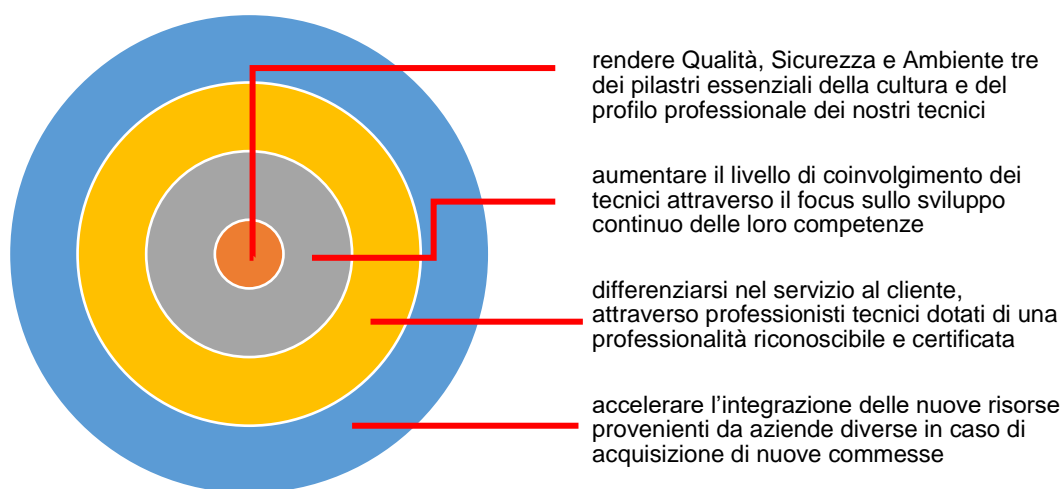
Giornate dedicate ai neoassunti e pensate per offrire loro una overview del Gruppo in Italia e nel mondo facilitando il network in azienda. La giornata è articolata in 2 momenti fondamentali: la mattina dedicata appunto alla presentazione dell'azienda da parte dei Direttori del Comex e il pomeriggio dedicato ad attività di team building.



ENGIE TECHNICAL SCHOOL

Ad aprile 2019 è stata lanciata la ENGIE Technical School. Nell'ambito di tale progetto sono stati disegnati dei profili di competenze richiesti per ciascun ruolo tecnico, definendo percorsi formativi adeguati e omogenei volti a formalizzare il Modello di Competenze e le job description relative ai 20 mestieri individuati.

Obiettivi del progetto ENGIE Technical School

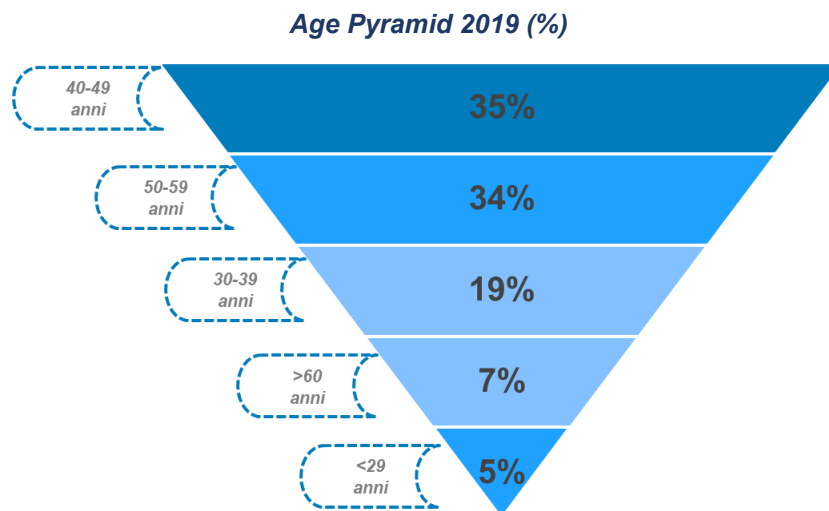


Risultati attesi

1. Mappatura e attualizzazione dei mestieri tecnici di manutenzione e dei relativi profili di competenze;
2. Associazione nominativa tecnico-mestiere per realizzare l'analisi dei gap;
3. Definizione dei percorsi di formazione ad hoc per ciascun mestiere, basati sul profilo di competenze ideale;
4. Creazione dell'ENGIE Technical Passport come segno distintivo dell'identità ENGIE e certificazione dell'alto livello di professionalità dei nostri tecnici. L'ENGIE Passport attesterà le competenze consolidate, i percorsi formativi svolti e programmati e le certificazioni o abilitazioni conseguite. Un segno tangibile di cosa significhi essere un tecnico ENGIE: il nostro biglietto da visita, il nostro contatto quotidiano con i clienti, il nostro asset principale.

Valore over 50

Attraverso il progetto “**Valore Over 50**”, lanciato a partire dal 2017, con il duplice obiettivo di garantire l’employability¹⁶ dei collaboratori senior e di mantenere il loro engagement in azienda. Attualmente quasi il 40% dei collaboratori è nella fascia di età over 50. I nuovi ingressi di collaboratori nella stessa fascia di età nel 2019 si attesta su 182 unità che rappresentano il 28% del totale dei nuovi ingressi



Con questo progetto ENGIE ha vinto agli “**LC Diversity Awards 2019**” aggiudicandosi il premio per la categoria “Active Aging”. L’iniziativa, patrocinata dal Comune di Milano e in collaborazione con l’Associazione Italiana Direttori del Personale, premia le aziende che si distinguono nella valorizzazione della diversità e nella garanzia dei diritti. Questo riconoscimento è importante per l’organizzazione in quanto sottolinea e valorizza l’impegno e l’energia dedicati a progetti di così grande impatto sia in termini di caring che di engagement.



¹⁶ Employability: l’incontro positivo tra quello che l’organizzazione si aspetta e le competenze della persona

Cross – Generational Mentoring

A marzo 2019 si è concluso il progetto di Cross-Generational Mentoring che ha coinvolto 20 collaboratori in un percorso iniziato a novembre 2018. Cross-Generational Mentoring risponde alla volontà di costruire ponti generazionali tra senior e junior, creando un'occasione di confronto su tematiche quali l'equilibrio tra vita privata e vita professionale, la gestione dello stress, la motivazione.



ENGIE TALENT DAY:

Abbiamo dedicato una giornata ai figli dei nostri collaboratori che stanno per affacciarsi sul mondo del lavoro, dando loro l'opportunità di confrontarsi con esperti HR di diverse aziende.

La giornata era articolata in 2 momenti: durante la prima parte abbiamo avuto presentazioni dei direttori HR sulle caratteristiche attuali del mondo del lavoro, sul ruolo dei social network nella ricerca attiva di lavoro e sulla costruzione del proprio personal branding, con particolare attenzione alla digital reputation; la seconda parte è stata dedicata alla analisi dei cv dei partecipanti ed alla simulazione di colloqui individuali al fine di dare preziosi consigli e suggerimenti ai ragazzi.

Smart Working

ENGIE ha avviato il percorso d'implementazione dello smart working nel 2014, fra le prime azienda in Italia, e progressivamente estendendone la possibilità di fruizione anche attraverso la sottoscrizione di accordi sindacali in merito. Lo smartworking è in linea con la strategia di ENGIE di essere leader della transizione verso la zero emissioni di anidride carbonica.

	2019		2018	
Società	N° dipendenti fruitori	N° giorni	N° dipendenti fruitori	N° giorni
ENGIE Italia S.p.A.	231	4.983	193	4.266
ENGIE Servizi S.p.A.	225	3.779	173	3.077
ENGIE Produzione S.p.A.	17	497	16	392
	473	9.259	382	7.735

Nel 2019 il 13% dei dipendenti ENGIE ha usufruito della possibilità di lavorare in modalità smart working.

La salute e sicurezza sul lavoro

ENGIE da sempre pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la tutela della salute e la sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone, siano esse dipendenti propri o appaltatori.

ENGIE ha creato il programma **"No Life at Risk"** basato nel rispetto delle 9 regole salva-vita, l'identificazione degli HIPO (eventi pericolosi ad alto potenziale di infortunio), l'attuazione di "Stop the Work" quando necessario e la vigilanza condivisa.

IL MINUTO SALVA-VITA

Ad aprile, in occasione della Giornata Mondiale per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, è stata lanciata una nuova campagna dedicata al **"controllo dell'ultimo minuto"**.

Attraverso un video emozionale sono state elencate le innumerevoli attività che si svolgono nell'arco di 60 secondi e sottolineata l'importanza di prendersi un minuto per effettuare gli ultimi controlli.

Un attimo prima di iniziare qualsiasi attività, infatti, ciascuno collaboratore è chiamato a effettuare una valutazione dei rischi dell'ultimo minuto, in modo sistematico, sul luogo di lavoro, al fine di scongiurare il rischio di infortuni.

Obiettivo della campagna è porre l'attenzione sull'eliminazione dei rischi e delle situazioni pericolose non identificati durante la valutazione preliminare dei rischi.

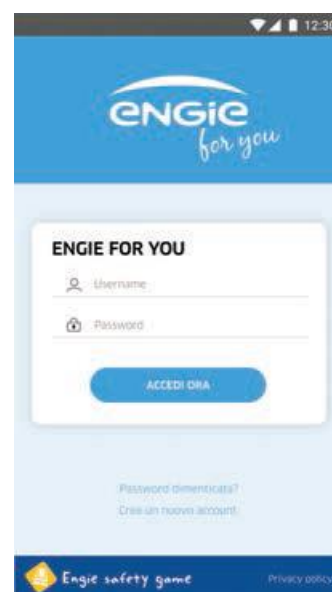


ENGIE FOR YOU

I **processi di comunicazione** sono un elemento fondamentale nel diffondere la cultura della sicurezza sul lavoro.

Con lo scopo di gestire in modo smart e veloce le informazioni in ambito HSE, ENGIE ha creato e distribuito a tutti i collaboratori l'app "ENGIE FOR YOU".

Grazie alla nuova app, i preposti possono effettuare i **controlli operativi** sulle commesse e sui cantieri e chiunque può inviare **segnalazioni** in materia di ambiente e sicurezza, come i **NEAR MISS**, in tempo reale e senza bisogno di compilare moduli cartacei. L'app rappresenta un nuovo e significativo step verso la digitalizzazione dei processi interni.



MESE DELLA SICUREZZA

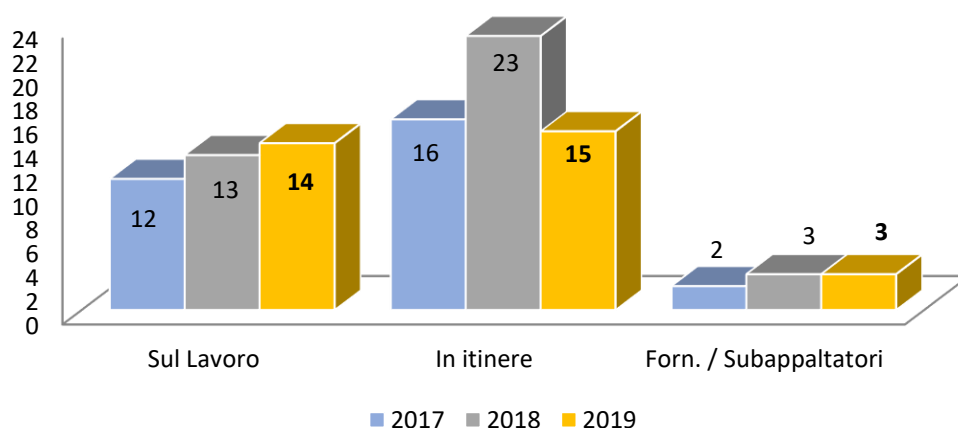
Ottobre è il mese della Sicurezza in ENGIE: 31 giorni dedicati all'impegno quotidiano e alla prevenzione contro i rischi e i pericoli che possono derivare dalla normale attività lavorativa. Nel 2019 sono state realizzate diverse iniziative per sensibilizzare i collaboratori sul comportamento corretto da adottare al fine di garantire la propria sicurezza e quella degli altri:

- **ENGIE Safety Game**, il gioco interattivo a tema sicurezza che riproduce tre situazioni lavorative reali chiedendo ai partecipanti di scegliere tra diversi scenari possibili e di verificare la propria preparazione in materia di misure preventive e protettive sul lavoro. Il gaming ha ottenuto oltre 2.000 visualizzazioni con 900 partecipanti.
- **Sicurezza senza distrazioni**, una campagna di sensibilizzazione composta da tre video di crescente intensità emotiva che mostrano i rischi derivanti dall'uso dei cellulari mentre si guida o si cammina per strada.
- **Corso di "Guida consapevole"**, il corso è basato sulla consapevolezza intesa come elemento fondamentale di apprendimento senza il quale, sia un buon livello di conoscenza del codice stradale che il possesso di una discreta tecnica di guida, risultano inadeguati ed insufficienti per diminuire l'impressionante numero di incidenti stradali che giornalmente si verificano sulle nostre strade. Il corso di Guida Consapevole consiste in un confronto interattivo, in quanto prima di qualsiasi corso di guida sicura e difensiva tradizionali, dobbiamo affrontare e superare i nostri limiti mentali ed emotivi che sono alla base di un corretto comportamento sulla strada.



I RISULTATI DELLA SICUREZZA AL 31/12/2019

Andamento degli infortuni	2019	2018	2017
N° infortuni nell'anno	14	13	12
Indice di frequenza (numero infortuni / ore lavorate * 1.000.000)	2,36	2,46	2,34
Giornate totali di assenza per infortunio (giorni di assenza dal lavoro nell'anno conseguenti a infortuni verificatisi durante l'anno o in precedenza)	601	517	482
Indice di gravità (giorni di assenza per infortunio / ore lavorate * 1.000)	0,09	0,09	0,10
Durata media assenza per infortunio (giorni di assenza per infortunio verificatosi durante l'anno o in precedenza / numero infortuni)	43	39	40



Distribuzione degli infortuni per tipologia	2019	2018	2017
Elettrocuzione, ustioni, ecc.	1	0	1
Meccanico (schiacciamenti, ferite, lacerazioni, ecc.)	4	0	5
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, ecc.)	8	7	5
Cadute dall'alto	1	6	1
Ricaduta infortuni precedenti	0	0	0

Distribuzione degli infortuni per società nel 2019	IF	N° Infortuni sul lavoro
ENGIE Servizi	2,63	11
ENGIE Program	5,22	3
TOTALE ITALIA	2,36	14

Le relazioni con la comunità

XXXVI ASSEMBLEA NAZIONALE ANCI

Il dialogo di ENGIE con le città e le comunità prosegue con la partecipazione, a novembre, alla XXXVI Assemblea ANCI, il principale evento annuale dedicato alla Pubblica Amministrazione in Italia, che nel 2019 si è tenuta ad Arezzo.

Durante l'Assemblea, aperta ai Sindaci di tutta Italia e ad esponenti di Enti pubblici, Ministri e Autorità, sono stati trattati i principali temi dello sviluppo per la penisola e le criticità da affrontare nei prossimi anni per superare la difficile sfida della modernizzazione della PA. Allo stand ENGIE, presidiato dai collaboratori del BtoT, dalla Direzione Commerciale e dai Sales Manager, è stata presentata l'offerta ENGIE per le Città e gli Enti, gli avanzati servizi Smart City, la piattaforma LIVIN' e l'offerta di Urban Mobility, una soluzione che integra ogni aspetto della mobilità urbana per ridurre le emissioni inquinanti e per garantire un flusso veicolare efficiente e coordinato con il trasporto pubblico locale.



MANIFESTO PER L'ENERGIA DEL FUTURO

Dal gennaio 2018 a Bologna è partito un ciclo di incontri territoriali promosso dal “**Manifesto per l'energia del futuro**” e rivolto alle associazioni di consumatori facenti parte del progetto, al fine di illustrare le opportunità della liberalizzazione del mercato dell'energia. Il Manifesto sostiene con forza la necessità di una rapida adozione di misure concrete che possano accompagnare in modo efficace, equilibrato e trasparente il consumatore nell'ingresso al mercato libero in vista della piena liberalizzazione dal 1° luglio 2020.

Le Associazioni dei Consumatori e le Aziende aderenti al Manifesto, tra cui ENGIE, ritengono che la piena apertura del mercato costituirà per tutti i consumatori una reale opportunità in termini di risparmio, innovazione e consumo più responsabile. Guidati da questa convinzione hanno risposto al **processo di consultazione dell'ARERA**, conclusosi a novembre 2019, relativamente agli obiettivi che il Regolatore intende raggiungere e offrendo le proprie considerazioni rispetto ai meccanismi di dettaglio ipotizzati per il loro raggiungimento.



LA VIOLENZA SULLE DONNE È... INSOSTENIBILE

Il 25 novembre ricorre la Giornata Internazionale istituita dall'ONU per contrastare la violenza sulle donne.

Anche ENGIE Italia, aderendo al quinto Sustainable Development Goal dell'ONU, ha preso posizione contro ogni forma di abuso e dichiarato insostenibile la violenza sulle donne. "Insostenibile" è stato il claim che ha accompagnato tutte le iniziative realizzate per manifestare l'impegno del Gruppo durante questa giornata.



Nelle sedi principali, ogni collaboratore ha trovato sulla propria scrivania un braccialetto rosso con la scritta "**ENGIE Contro la Violenza sulle Donne**". All'esterno un'installazione con decine di paia di scarpe femminili rosse, simbolo contro il femminicidio, e totem informativi. Nel pomeriggio l'incontro "**IN THEIR SHOES - Denuncia, Aiuto ed Empowerment per contrastare la violenza sulle donne**", presso il nostro headquarter, ha dato voce a donne concretamente attive su questo importante tema che si sono confrontate con testimonianze, dati e riflessioni.

Sia a Milano che a Roma il pomeriggio è stato animato da un flash mob: i collaboratori hanno incollato un adesivo rosso sul palmo delle mani e insieme le hanno alzate al cielo in segno di opposizione simbolica contro la violenza.



Il patrimonio artistico rappresenta la storia e l'identità di un Paese e come tale richiede la massima cura e attenzione, anche rispetto all'ambiente al quale è esposto.

ENGIE sostiene la forza dell'innovazione e, in occasione del cinquecentenario della morte di Leonardo, diventa sponsor principale della mostra "**Leonardo e Firenze**", promossa dal Comune di Firenze e organizzata dal 29 marzo al 24 giugno 2019 presso la Sala dei Gigli di Palazzo Vecchio a Firenze.



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

Il fil rouge che guida la scelta da parte di ENGIE Italia di sostenere questa mostra non è solo l'asse Italo-francese che lega vita e carriera di Leonardo, ma soprattutto l'affinità dei valori e mission del Gruppo con il Rinascimento di Leonardo. Più in particolare la centralità dell'uomo, che ben si addice al concetto di una comunità aperta e dinamica di "**IMMAGINATIVE BUILDERS**", che condividono il desiderio di inventare e distribuire soluzioni per un mondo migliore. Leonardo è stato un visionario illuminato con uno sguardo innovativo al futuro e un occhio attento al mondo e alla natura. Anche ENGIE lavora ogni giorno per promuovere comportamenti virtuosi per la salvaguardia dell'ambiente, considerando l'innovazione un driver fondamentale per un progresso più armonioso.

Tra le altre iniziative a favore della cultura: il sostegno al **Teatro Carlo Felice** per la stagione 2019/2020 e il sostegno al **Macerata Opera Festival**, tenutosi dal 20 luglio al 11 agosto 2019 presso l'Arena Sferisterio.



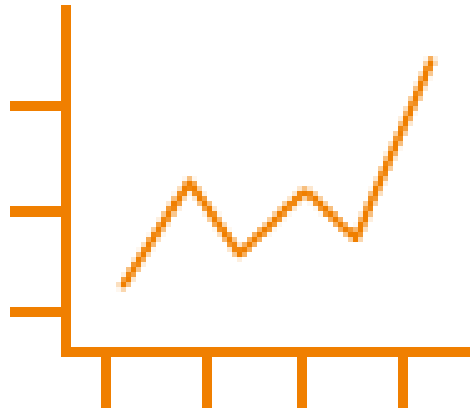
ENGIE Italia è stata main sponsor del palinsesto delle iniziative di Natale in programma a Milano. Piazza della Scala è stata animata e illuminata da **“Luci Buone a Milano”**, un progetto ispirato alla sostenibilità e alla sensibilizzazione verso una migliore qualità della vita. Una suggestiva installazione luminosa ispirata al soffitto del Teatro alla Scala ha avvolto i passanti con un’opera di luci a LED: uno sfavillio “a impatto zero”.

Attraverso totem interattivi installati in piazza è stato possibile scattare dei **“green selfie”**, scegliere i **“buoni propositi del 2020”** e conoscere la propria **“carbon footprint”** con il calcolatore per la CO₂.

L’iniziativa è stata inaugurata con un evento speciale aperto a tutti: ENGIE Silent Party **“Zero Decibel X Zero CO₂”**, che ha trasformato Piazza della Scala in una sala da ballo silenziosa dove, grazie a speciali cuffie, i partecipanti hanno potuto ballare valzer o disco dance con la regia dal vivo del DJ Filippo Nardi.

Un evento di entertainment per una piazza a zero inquinamento acustico e per un futuro a zero emissioni di CO₂.





Profit



La performance economica e finanziaria

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

ENGIE Italia S.p.A.

Il risultato di esercizio 2019, dopo aver iscritto proventi da consolidato fiscale per 30,8 milioni di euro, mostra un utile di 138,4 milioni di euro, con un incremento di 110,5 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente (27,9 milioni di euro).

Il Patrimonio netto si attesta su 333,9 milioni di euro (195,5 milioni di euro nel 2018). L'indebitamento finanziario netto al 31 dicembre 2019 risulta essere pari a 305,6 milioni di euro (391,7 milioni di euro nel 2018) mentre la posizione finanziaria netta a breve termine risulta positiva per 125,4 milioni di euro (44,6 milioni di euro nel 2018).

ENGIE Italia S.p.A. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 2,6 milioni di euro (oltre 2,5 nel 2018).

ENGIE Italia S.p.A. (importi in migliaia di Euro)	2019		2018		2017	
Valore Economico Generato	2.651.425	100,0%	2.542.470	100,0%	3.644.781	100,0%
Vendite nette	2.650.745	100,0%	2.540.807	99,9%	3.643.355	100,0%
Ricavi da investimenti finanziari	680	0,0%	1.663	0,1%	1.426	0,0%
Valore economico distribuito	2.486.561	93,8%	2.583.158	101,6%	3.738.674	102,6%
Valore distribuito a fornitori di beni e servizi ¹⁷ di cui:	2.441.832	92,1%	2.538.690	99,9%	3.698.333	101,5%
<i>Materie prime e materiali di consumo</i>	<i>1.851.812</i>	<i>75,8%</i>	<i>2.013.964</i>	<i>79,3%</i>	<i>3.203.035</i>	<i>86,6%</i>
<i>Costi per servizi</i>	<i>584.064</i>	<i>23,9%</i>	<i>520.579</i>	<i>20,5%</i>	<i>489.491</i>	<i>13,2%</i>
<i>Costi per godimento di beni di terzi</i>	<i>5.956</i>	<i>0,2%</i>	<i>4.147</i>	<i>0,2%</i>	<i>5.807</i>	<i>0,2%</i>
Valore distribuito ai fornitori di capitale	7.183	0,3%	8.152	0,3%	7.634	0,2%
Valore distribuito ai dipendenti	36.262	1,4%	34.418	1,4%	30.993	0,9%
Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione	1.284	0,0%	1.898	0,1%	1.714	0,0%

¹⁷ Costi Operativi.

ENGIE Servizi S.p.A.

L'esercizio 2019 chiude con un utile di periodo pari a 10,5 milioni di euro (20,9 milioni di euro nel 2018) e con un Patrimonio netto, al 31 dicembre 2019, pari a 476,3 milioni di euro (464,9 milioni di euro nel 2018).

ENGIE Servizi S.p.A., in linea con i risultati dei precedenti esercizi, concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 0,5 milioni di euro.

ENGIE Servizi S.p.A. (importi in migliaia di Euro)	2019		2018		2017	
Valore economico Generato	567.209	100,0%	563.497	100%	567.041	100%
Vendite nette	559.948	98,7%	556.715	98,8%	562.697	99,2%
Ricavi da investimenti finanziari	5.661	1,0%	6.782	1,2%	4.344	0,8%
Vendite di beni	1.600	0,3	-	0,0	-	0,0
Valore economico distribuito	553.287	97,5%	549.338	97,5%	558.186	98,4%
Valore distribuito a fornitori di beni e servizi ¹⁸ di cui:	418.102	73,7%	421.795	74,9%	430.772	76,0%
<i>Materie prime e materiali di consumo</i>	<i>183.669</i>	<i>43,9%</i>	<i>191.315</i>	<i>45,4%</i>	<i>179.303</i>	<i>41,6%</i>
<i>Costi per servizi</i>	<i>228.864</i>	<i>54,7%</i>	<i>218.689</i>	<i>51,8%</i>	<i>240.019</i>	<i>55,7%</i>
<i>Costi per godimento di beni di terzi</i>	<i>5.569</i>	<i>1,3%</i>	<i>11.791</i>	<i>2,8%</i>	<i>11.450</i>	<i>2,7%</i>
Valore distribuito ai fornitori di capitale	4.854	0,9%	3.918	0,7%	5.425	1,0%
Valore distribuito ai dipendenti	116.463	20,5%	112.760	20,0%	112.964	19,9%
Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione	13.868	2,4%	10.865	1,9%	9.025	1,6%



¹⁸ Costi Operativi.

Investimenti

Il valore degli investimenti di ENGIE in Italia nel 2019 supera i **36 milioni di euro**.

Nel corso dell'esercizio 2019 ENGIE Servizi S.p.A ha proseguito nel suo piano di crescita attraverso le seguenti principali operazioni:

- acquisizione di una quota partecipativa del 55%, per un valore pari a 1.293 migliaia di euro, nella società **Autec Services S.r.l.**, che svolge attività di installazione di impianti di climatizzazione;
- acquisizione del controllo totalitario, mediante l'acquisizione, per 1.000 migliaia di euro, dell'ulteriore 25% delle quote, di **ENGIE Program S.r.l.** attiva nella gestione di contratti di facility management di diversi stadi e complessi sportivi;
- acquisizione del controllo totalitario, per 717 migliaia di euro, nella società **Fabbrica Energia S.r.l.**, che svolge attività di sviluppo, progettazione, costruzione, finanziamento, gestione, manutenzione, esercizio e vendita di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- acquisizione del controllo totalitario, per 3.420 migliaia di euro, nella società **S.C.T. Group S.r.l.**, che svolge attività di gestione di parcheggi e sistemi di controllo automatici del traffico. L'acquisizione di tale Società è strategica per integrare le attività di "Smart Cities".

Inoltre, relativamente alla controllata **Telcha S.r.l.**, nel febbraio 2019 ENGIE Servizi S.p.A. ha manifestato l'intenzione di esercitare l'opzione per la quota di propria competenza, pari a 5.800 migliaia di euro, ed il diritto di prelazione sull'acquisto della quota detenuta da SEA S.r.l. per la quota pari a 350 migliaia di euro. Ha inoltre manifestato la propria volontà di esercitare il diritto di opzione per le quote non optate da S.E.A. S.r.l. pari a 472 migliaia di euro. La sottoscrizione ed il versamento delle suddette quote è stato effettuato il 15 marzo 2019. A seguito di tale versamenti, per un totale di 6.622 migliaia di euro, ENGIE Servizi S.p.A. risulta detenere una quota pari al 84,69% di Telcha S.r.l..

Infine, nel secondo semestre del 2019 è stata perfezionata l'acquisizione da parte di ENGIE Italia S.p.A., per un valore complessivo pari rispettivamente a 9.000 e 1.187 migliaia di euro, delle seguenti società:

- **Clima Service S.r.l.**, società che svolge attività di installazione, manutenzione ed assistenza di impianti elettrici, di riscaldamento e di condizionamento, nonché di apparecchiature pneumatiche in genere;
- **Gelatti S.r.l.**, società che svolge attività di manutenzione, riparazione ed assistenza tecnica in genere di caldaie, scaldabagni a gas e impianti di riscaldamento di ogni tipo; installazione di impianti elettrici, di riscaldamento, di refrigerazione e la regolazione degli stessi.

Tra gli investimenti tecnici più significativi si citano:

- 2,1 milioni di euro per l'esecuzione di BOP (Balance of Plant)¹⁹ e caldaie presso la centrale di Leini;
- 1,8 milioni di euro per interventi relativi all'estensione sulla rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese;
- 1,1 milioni di euro per la realizzazione dell'assorbitore e cogeneratore presso la centrale di Settimo;
- 1,6 milioni di euro per l'acquisto di una turbina da ENI UK;
- 1,3 milioni di euro per la realizzazione di un nuovo cogeneratore presso l'impianto di Alcantara;
- 1,2 milioni di euro per la realizzazione di colonnine per la ricarica di veicoli green.

¹⁹ Balance of plant: è un termine generalmente utilizzato nel contesto dell'ingegneria energetica per indicare tutti i componenti di supporto e i sistemi ausiliari di una centrale elettrica necessaria per fornire energia, oltre all'unità di generazione stessa.

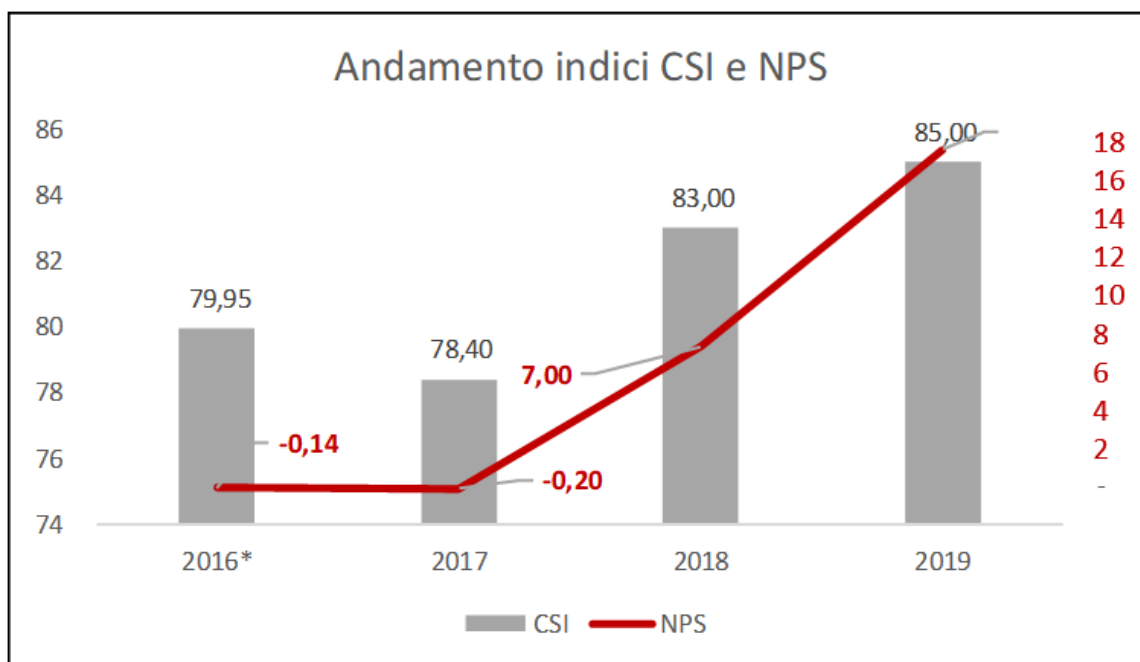
L'attenzione ai clienti

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

BtoC

Nel 2019, il **CSI (Customer Satisfaction Index)**, si è attestato su un valore medio pari all'**85%** (vs l'83% rilevato nel 2018).

Il **NPS (Net Promoter Score)** nel 2019 ha raggiunto una media di **+17** (vs +7 rilevato nel 2018).



L'andamento positivo dei due indicatori è da ricondurre prevalentemente ai seguenti aspetti:

- un generale miglioramento della qualità del servizio grazie anche alle performance del Customer Care e all'efficientamento dei processi operativi e di gestione del cliente;
- una maggiore varietà commerciale resa possibile dal lancio di nuovi servizi e prodotti;
- il crescente focus sul canale digitale con un incremento dei servizi digitali di caring e di pagamento.

La struttura Customer Care BtoC, che gestisce tutte le richieste di informazioni e di supporto provenienti dai **clienti residenziali**, nel 2019 ha gestito complessivamente **971.131** chiamate, con un tempo medio di attesa di 99", in pieno rispetto degli standard fissati da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

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

In un'ottica di continuo miglioramento del servizio ai clienti finali e nel perseguimento della strategia di digitalizzazione aziendale, si è introdotto, a partire da novembre 2019, anche il canale di WhatsApp che aumenta la gamma dei canali di interazione con i clienti.

Nel 2019 è stata condotta un'indagine quantitativa, con l'impiego di un **questionario strutturato**, rivolto ai clienti attraverso interviste telefoniche (CATI).

L'indagine ha coinvolto un **campione casuale di 203 anagrafiche** (su un totale di quasi 500 clienti), suddivise in cluster di clienti (per servizi e fatturato). Le interviste sono state condotte nel mese di **luglio 2019**. La redemption dell'attività è pari a **52% (106 interviste complete)**.

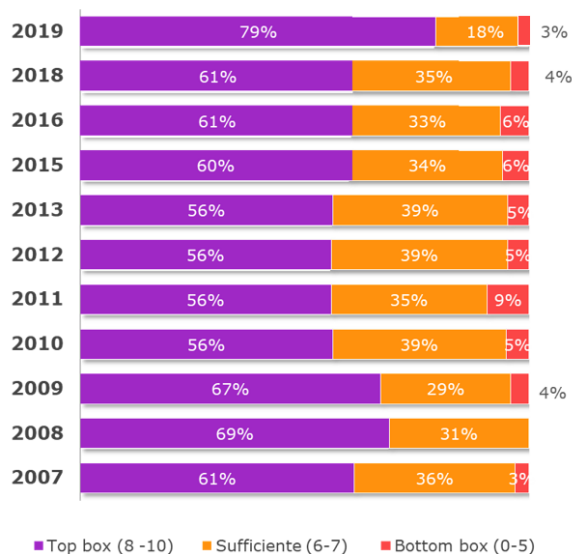
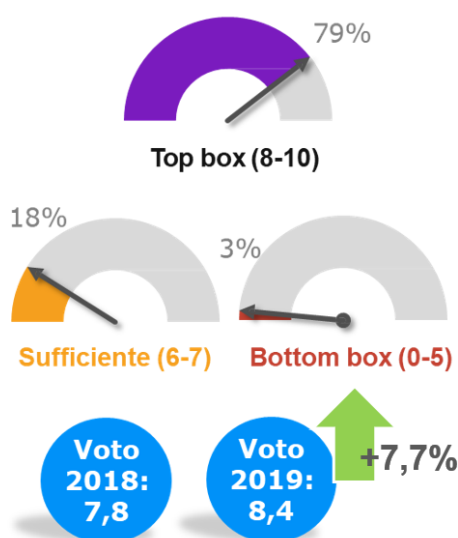
Le 3 Aree di indagine



Overall Satisfaction Rate

Sono pochi i clienti insoddisfatti della relazione con ENGIE e la soddisfazione complessiva è cresciuta nell'ultimo anno.

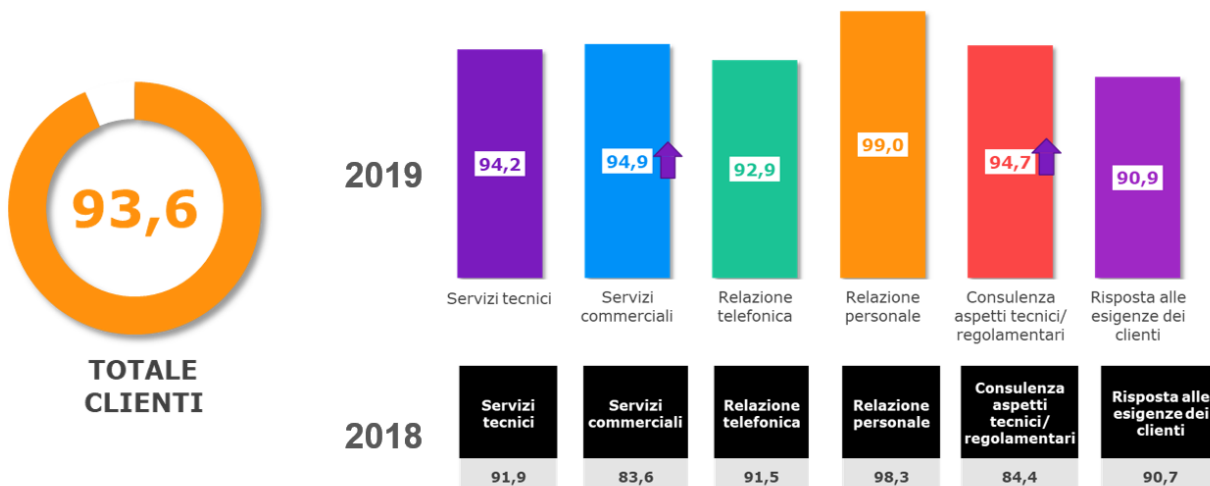
«Valutando il grado di soddisfazione complessiva, che voto darebbe ad ENGIE su una scala da 0 a 10?»



2

Customer Satisfaction Index

L'indice CSI (utilizzato anche a livello Gruppo) misura la soddisfazione complessiva del cliente su vari fattori operativi, attraverso un processo bottom-up di riaggregazione dei fattori. Ogni indicatore viene ponderato sulla base di un peso che viene dato direttamente dal cliente stesso in fase di intervista, per non pregiudicare l'imparzialità dell'indagine.



3

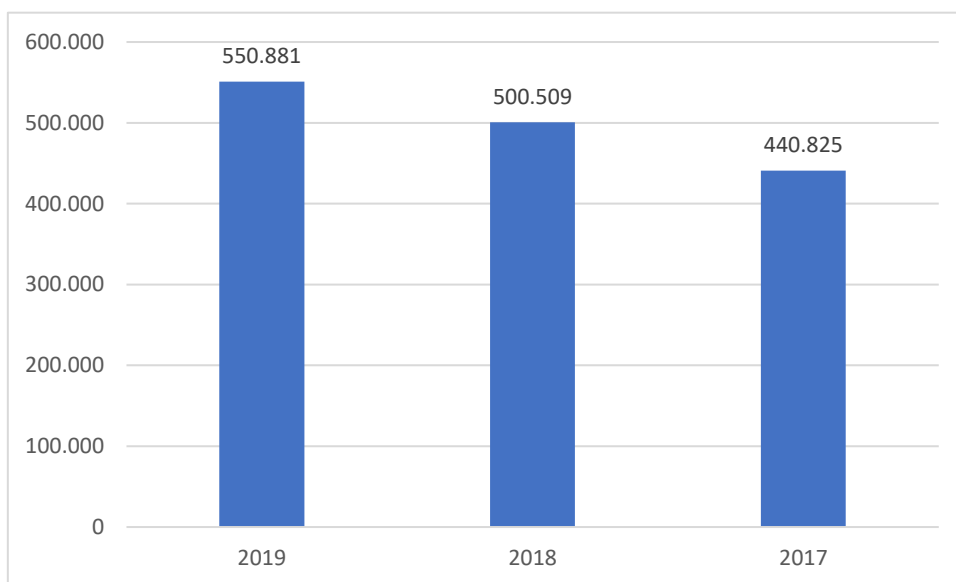
La soddisfazione sui singoli fattori

Per ogni fattore, la tabella indica la percentuale di clienti che hanno assegnato un punteggio compreso tra 8 e 10, per evidenziare le aree di maggiore soddisfazione e quelle di miglioramento

	Totale	Pubblica illuminazione	Servizio «Core»		Totale	Pubblica illuminazione	Servizio «Core»
Comportamento e cortesia del personale	94%	100%	93%	Gestione della manutenzione preventiva	76%	95%	71%
Certezza di avere un interlocutore in caso di problemi	89%	88%	89%	Completezza delle offerte che vi sono proposte	75%	77%	75%
Competenza tecnica dei tecnici del gruppo	87%	96%	84%	Resoconti sugli interventi di assistenza effettuati	75%	91%	70%
Qualità delle relazioni con gli operatori tecnici	87%	91%	85%	Capacità del commerciale o del tecnico di anticipare proposte stimolando bisogni futuri	74%	77%	73%
Rapidità di intervento	82%	79%	83%	Capacità di fornire un reporting sull'andamento del servizio	73%	86%	70%
Qualità della relazione commerciale	80%	87%	78%	Frequenza di visita del personale commerciale	72%	83%	69%
Comprensione delle vostre necessità	80%	92%	76%	Consulenza ed informazione ai clienti sulla sicurezza degli impianti e il risparmio energetico	71%	90%	65%
Capacità del commerciale o del tecnico di rispondere ai bisogni attuali dei clienti	79%	87%	77%	Capacità di proporre soluzioni tecniche innovative per ridurre i consumi e la spesa energetica	70%	95%	63%
Affidabilità, sicurezza e pulizia degli impianti installati e gestiti	79%	87%	76%	Rapidità di risposta alle richieste di preventivo	70%	83%	67%
Capacità di fornire consulenza tecnica	78%	91%	74%	Assistenza telefonica tramite il Call-Center	69%	78%	66%
Rapporto qualità servizio/Livello del prezzo della prestazione	77%	81%	76%	Trattamento dei reclami scritti	63%	56%	65%

Nel 2019, il **Call Center Service (h24)** ha gestito oltre 550.000 contatti. Il Call Center 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. Inoltre, è in grado di fornire servizi di reporting sull'andamento delle diverse commesse ed è stato il primo in Italia ad ottenere la Certificazione di prodotto UNI EN ISO 18295-1:2017 (ex UNI 15838:2010) nel 2006.

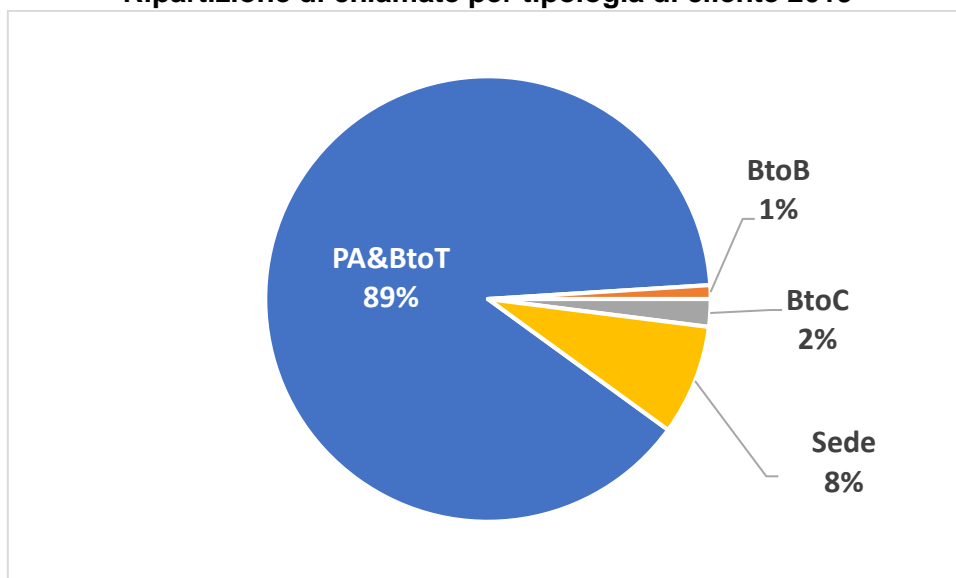
Trend di contatti 2017 – 2019



Nel 2019 il Call center service ha gestito:

- 196 contratti PA&BtoT
- 16 contratti BtoB
- 1742 contratti BtoC
- 5 contratti relativi alla gestione delle sedi ENGIE

Ripartizione di chiamate per tipologia di cliente 2019



I nostri Fornitori e il processo di acquisto di materiali e servizi

Nel perseguire la propria strategia commerciale, ENGIE è consapevole del ruolo strategico assunto dal proprio parco fornitori.

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

Nel 2019 la compagine dei fornitori si conferma sempre più ampia, permettendo di garantire una risposta flessibile ed efficace alle diverse esigenze di business, che si muove dalle tradizionali attività rivolte al mondo della pubblica illuminazione, alla “green mobility” e al mondo dell’efficienza energetica, sia nel settore della pubblica amministrazione che nel mercato BtoB e BtoC.

Per quanto riguarda la **presenza sul territorio** i nostri fornitori, quando incaricati di servizi tecnici su commessa rivolti ai clienti pubblici e residenziali, sono di tipo locale in modo da garantire al cliente una presenza vicina alle necessità territoriali e interventi rapidi in casi di urgenza.

Per l’acquisto di materiale o servizi, invece, hanno generalmente carattere nazionale o internazionale.



Gli **affidamenti di servizi in subappalto** coprono circa il **67%** dei volumi di acquistato di ENGIE (circa 360 milioni di euro nel 2019, escluse le materie prime): è importante, dunque, accertarsi che il personale esterno che interviene sul campo per conto di ENGIE sia in linea con i suoi valori in materia di **qualità del servizio, sicurezza per i lavoratori, etica nelle relazioni e attenzione all’ambiente**.

La condivisione e l’accettazione, da parte dei fornitori, di tutti i valori di ENGIE, avviene attraverso il portale “**ENGIE procurement**”. Nel 2019 il portale è stato arricchito di contenuti, immagini, documenti e video per la diffusione più ampia possibile della cultura ENGIE verso la catena di fornitura.

Il portale conta ad oggi circa **4.800 fornitori inseriti in albo**, ovvero per i quali è stata valutata l’idoneità a lavorare con ENGIE, sulla base di documentazione e certificazioni rese disponibili all’interno del portale medesimo. La documentazione richiesta è tenuta aggiornata dal fornitore che riceve avvisi di scadenza dei singoli documenti 15 giorni prima della data prevista.

I dati e le informazioni richieste nell’albo fornitori sulla sicurezza permettono ad oggi una valutazione periodica degli **aspetti sicurezza**, con l’attribuzione di uno score sicurezza e una relativa classifica. Tali informazioni sono utilizzate in fase di valutazione delle offerte, in modo da considerare tra i vari elementi anche l’affidabilità sulla sicurezza, nel caso di affidamento di attività ad elevato rischio sicurezza.

Il portale “**ENGIE procurement**”, oltre al processo di qualifica dei fornitori, rappresenta lo strumento per la gestione delle gare on-line, assicurando un processo negoziale chiaro, trasparente, corretto e rintracciabile. Nel 2019 sono state **circa 280 le gare** svolte con questa modalità.

Nel 2019 sono stati attivati diversi nuovi progetti:

- **Valutazione CSR:** il programma è stato avviato dalla Direzione Procurement del Gruppo ed ha interessato una selezione di fornitori italiani che sono stati sottoposti a valutazione CSR da parte di **ECOVDIS**²⁰. Quattro sono gli aspetti sottoposti a valutazione:
 - environment;
 - labor & human rights;
 - ethics;
 - sustainable procurement.

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

- **Attivazione di un RPA (Robot process automation):** il sistema ha come scopo quello di aiutare il buyer nel controllo dei documenti dei fornitori, riducendo il tempo dedicato a questa attività a basso valore aggiunto. L'RPA progettato lavora sulla piattaforma dell'albo fornitori ed esegue il controllo dei principali documenti, sia per il contenuto che per la scadenza. L'esito negativo sul controllo genera un blocco automatico all'invio di eventuali ordini al fornitore, aumentando così la sicurezza dell'intero processo.
- **Adozione di BPM (BUONO PRELIEVO MATERIALE) Elettronici:** questo progetto è stato un ulteriore passo in avanti nella diffusione della tecnologia sull'intera catena di fornitura. Attraverso una nuova app sviluppata da ENGIE, i tecnici operativi sul campo sono in grado di approvvigionare a banco i prodotti necessari, attraverso la predisposizione di un BPM (BUONO PRELIEVO MATERIALE) elettronico direttamente da smartphone. L'utilizzo del BPM elettronico permette il miglioramento della tracciabilità in tempo reale di ogni acquisto effettuato, garantisce al fornitore la sicurezza della legittimità della consegna ad ENGIE e velocizza l'emissione di ordini di valore esigue (sotto i 1.000 euro).
- Per quanto riguarda l'attenzione specifica che ENGIE dedica **all'impatto ambientale** sono in continuo sviluppo i progetti già intrapresi negli anni scorsi, ovvero:
 - la revisione dei modelli di autovetture all'interno del parco auto aziendale, che prevedono auto ibride in sostituzione delle precedenti a gasolio;
 - l'ampliamento della gamma di prodotti di consumo e di cancelleria ecosostenibili inseriti a catalogo elettronico;
 - l'utilizzo di un sistema informativo che gestisce l'invio di documenti contrattuali e raccoglie la sottoscrizione del fornitore mediante firma digitale certificata, evitando la stampa e la spedizione di tali documenti. Nell'anno **2019 n. 2.288 pratiche sono state gestite con firma digitale**;
 - l'utilizzo del sistema degli acquisti "COUPA" che prevede l'invio in solo formato elettronico dell'ordine di acquisto. Nell'anno 2019 abbiamo sviluppato n. 2 punch-out, ovvero l'integrazione del nostro sistema al sistema di e-commerce del fornitore medesimo. In questo modo si ottimizza la disponibilità dei prodotti, la visibilità e la ricerca dei medesimi direttamente sul sito del fornitore, con la garanzia degli acquisti ai prezzi a noi dedicati direttamente da parte degli utenti in tempo brevissimo.

²⁰ EcoVadis: azienda leader nelle valutazioni di sostenibilità aziendale, intelligenza e strumenti collaborativi per il miglioramento delle prestazioni delle catene di fornitura globali.

Sviluppo e innovazione

Progetto Octopus

Con l'acquisizione dei centri di assistenza Gelatti Srl, ClimaService Srl e infine COG Srl, ENGIE persegue il suo obiettivo di diventare il primo operatore di servizi per il riscaldamento e condizionamento della casa in Italia, arrivando a gestire circa 500.000 clienti residenziali sul territorio attraverso un'efficiente attività di copertura.

Green Mobility

ENGIE Italia ha intrapreso da qualche anno lo sviluppo della **Green Mobility** in ambito elettrico e del gas naturale.

Nel primo trimestre del 2019 è stato concretizzato l'**accordo con F.C.A.** per la fornitura di soluzioni dedicate alla mobilità elettrica a sostegno della produzione e commercializzazione di modelli ibridi e a batteria. In questo ambito è stato realizzato un progetto per l'elettificazione delle concessionarie del Gruppo PSA (Peugeot, Citroën, DS e Opel) finalizzato a fornire strutture di ricarica alle 480 concessionarie presenti in Italia.

ENGIE, intende sviluppare una **rete di stazioni di rifornimento di GNL (gas naturale liquefatto)** promuovendo anche il suo utilizzo presso i potenziali clienti. La prima stazione è entrata in servizio a metà del 2019 nel comune di Torino.

Il biogas è un gas derivante dalla trasformazione anaerobica di materie prime organiche (scarti agricoli, frazione organica dei rifiuti domestici -FORSU-, scarti della zootecnia...) che diventa biometano attraverso una purificazione e la separazione della CO₂ (upgrading). Il gas naturale rispetto al diesel, al GPL o ai combustibili tradizionali, permette di abbattere il 95% delle polveri sottili (PM), il 90% del diossido di azoto (NO₂) e di ridurre le emissioni di CO₂ fino al 95%, nel caso in cui venga utilizzato il biometano.



Produzione di energie rinnovabili

Nel dicembre del 2019 è stato concluso l'accordo per l'acquisizione del business italiano di Renvico, società attiva nel campo delle energie rinnovabili e specializzata nella costruzione e gestione di impianti eolici con una solida presenza in Italia e Francia.

L'accordo comprende l'acquisizione di 8 parchi eolici presenti nel centro/sud dell'Italia con una capacità pari a 142 MW e raddoppierà la potenza installata per la produzione di energia rinnovabile in Italia che sfiorerà i 300 MW.

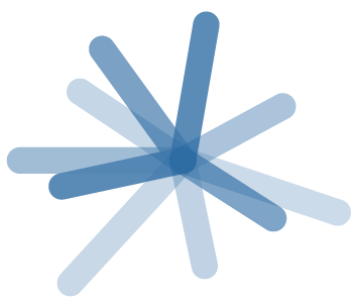
ENGIE Blue Day

Il 19 giugno si è tenuto a Parigi l'ENGIE Blue Day, evento di presentazione dei 45 migliori Blue Project selezionati a livello mondiale. Tra questi, 3 sono italiani. Da un bacino di 150 progetti presentati, 45 sono stati ritenuti dei veri "Blue Project".

Per essere definito "Blue Project" un progetto, svolto in partnership con un fornitore, deve dimostrare di portare valore aggiunto in termini di performance e sostenibilità ambientale e deve rappresentare una best practice esportabile in altri paesi del Gruppo ENGIE. Per la prima volta, Fornitori, Procurement e Business si sono incontrati per impostare un modo nuovo di affrontare la decarbonizzazione e guidare la transizione a zero CO₂.

I 3 progetti italiani selezionati sono stati:

- **"How to boost the way we control public lighting"**, progetto svolto in partnership con Flashnet, azienda del Gruppo ENGIE, per implementare soluzioni innovative di telecontrollo della pubblica illuminazione nelle città italiane;
- **"How to boost our filters management plan for cleaner air"**, prevede la mappatura puntuale dei filtri aria e il caricamento del censimento in una piattaforma web dedicata che permette di monitorare il cambio dei filtri ottimizzando il numero delle uscite dei tecnici e finalizzandolo al reale bisogno di purificazione dell'aria;
- **"How to boost the way we perform gas turbine maintenance"**, per la gestione della turbina di Cuneo in collaborazione con i belgi Electrabel (EMS). Il progetto ha portato valore aggiunto migliorando le efficienze di produzione di energia, i rendimenti e i consumi grazie a una grande collaborazione a livello internazionale.



La partecipazione alle associazioni di categoria

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

- **ANIGAS**, Associazione Nazionale Industriali Gas, rappresenta le imprese operanti nei settori dello stoccaggio, del trasporto, della distribuzione, della vendita di gas naturale, sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e della rigassificazione di gas naturale liquefatto;
- **ENERGIA LIBERA**, che principalmente rappresenta parte delle aziende attive nel settore della produzione di energia elettrica;
- **AIGET**, Associazione Italiana Grossisti e Trader, che associa aziende che operano come grossisti e venditori di energia elettrica e gas;
- **ELETTRICITÀ FUTURA**, Associazione dei produttori, dell'industria e dei servizi per le energie rinnovabili, che rappresenta i produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili e i fornitori di servizi professionali, tecnologie e componenti attivi nella filiera rinnovabile;
- **ANEV**, Associazione Nazionale Energia del Vento, il cui obiettivo è concorrere alla promozione e utilizzazione della fonte eolica e 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;
- **AICARR**, Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento e Refrigerazione;
- **AIRU**, Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, con cui l'azienda collabora nell'ambito di un tavolo tecnico su teleriscaldamento ed energie rinnovabili;
- **FIRE**, Federazione Nazionale per l'uso Razionale dell'Energia, associazione tecnico-scientifica indipendente e senza finalità di lucro il cui scopo è promuovere l'uso efficiente dell'energia;
- **TEROTEC**, laboratorio per innovazione della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari, che organizza dei tavoli di incontro tra committenze e imprese su appalti pubblici e facility management;
- **IFMA**, International Facility Management Association, che organizza tavoli di approfondimento sulle tematiche del settore;
- **FIPER**, Federazione Italiana Risparmio Energetico, che fornisce approfondimenti sulle tematiche relative all'efficienza energetica;
- **GREEN BUILDING COUNCIL ITALIA**, associazione no profit che ha come fine quello di accelerare e favorire la diffusione di una edilizia sostenibile. Promuove il sistema di certificazione indipendente LEED® – Leadership in Energy and Environmental Design – i cui parametri stabiliscono precisi criteri di progettazione e realizzazione di edifici salubri, energeticamente efficienti e a impatto ambientale contenuto;
- **CONFINDUSTRIA LIVORNO E MASSA CARRARA**, associazione che aggrega e rappresenta le aziende della provincia di Livorno e Massa Carrara;

- **VALORE D**, prima associazione di imprese in Italia che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese;
- **ASSOGAS LIQUIDI**, associazione di Federchimica che rappresenta le imprese del comparto distribuzione gas liquefatti (GPL e GNL) per uso combustione e autotrazione e le imprese che costruiscono attrezzature ed impianti o che forniscono servizi attinenti al settore;
- **CIB Consorzio Italiano Biogas**, prima aggregazione volontaria che riunisce aziende agricole produttrici di biogas e biometano da fonti rinnovabili; società industriali fornitrici di impianti, tecnologie e servizi per la produzione di biogas e biometano; enti ed istituzioni che contribuiscono alla promozione della digestione anaerobica per il comparto agricolo;
- **ASSOESCO**, associazione di categoria nata nel 2005 che riunisce oltre settanta aziende italiane che promuovono, progettano, realizzano e facilitano gli interventi di efficienza energetica per un giro d'affari superiore a tre miliardi di euro;
- **AIDI Illuminazione** (Associazione Italiana di Illuminazione), svolge una costante azione di informazione scientifica, tecnica e culturale per la diffusione della conoscenza delle tematiche legate all'illuminazione e ha come "mission" principale quella di divulgare e promuovere la "cultura della luce";
- **SMART CITY ASSOCIATION**, associazione costituita con lo scopo di aiutare le pubbliche amministrazioni e le aziende private a sviluppare partnership finalizzate a realizzare città intelligenti e a perseguire uno sviluppo sociale ed economico delle comunità territoriali.



Governance



La Governance e gli Organismi di controllo

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

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

Il Comitato Esecutivo COMEX

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

Il comitato è composto dai seguenti membri:

Damien Terouanne	CEO ENGIE Italia – ENGIE Servizi (dal 1° gennaio 2020)
Anne-Sophie Rey	Administration Finance & Control, Procurement & M&A
Enrica Tocci	Ethics, Audit & Compliance
Sara Callegari	Human Resources, Organization, HSE and General Services
Angela Maria Tornatora	General Counsel
Laura Masi	Marketing, Communication & Public Relations
Roberto Aquilini	Strategy, Regulatory, Public Affairs & Sourcing Portfolio Management
Samuel Renard	Renewable Energies & Storage
Monica Iacono	BtoC – Information Technology and Digital
Carlo Perrone	BtoB
Roberto Rossi	PA & BtoT
Matthieu Bonvoisin	District Heating & Power – Technical Management & Engineering

Organismi di Vigilanza (31/12/2020)

L'Organismo di Vigilanza di **ENGIE Italia S.p.A.** nominato dal Consiglio di Amministrazione, al 31 dicembre 2019 era composto da:

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

L'Organismo di Vigilanza di **ENGIE Servizi S.p.A.** nominato dal Consiglio di Amministrazione, al 31 dicembre 2019 era composto da:

Roberta Di Vieto – Membro esterno e Presidente
Carlo Regoliosi – Membro esterno
Enrico Mezzetti – Membro esterno

Consigli di Amministrazione (31/12/2020)

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

Presidente:

Etienne Jacolin

Amministratore Delegato:

Damien Terouanne (cooptato con CdA del 20/12/2019 con effetto dal 1° gennaio 2020)

Consiglieri:

Olivier Bloeyaert

Marleen Delvaux

Giuseppe Gatti

Angela Maria Tornatora (cooptata con CdA del 27/11/2018; confermata nell'Assemblea dell'11 dicembre 2018)

Thierry Van den Hove

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

Presidente:

Etienne Jacolin

Amministratore Delegato:

Damien Terouanne, (cooptato il 20/12/2019 con decorrenza 1° gennaio 2020)

Consiglieri:

Marleen Delvaux

Angela Maria Tornatora (cooptata dal C.d.A. in data 27 novembre 2019 e confermata dall'Assemblea in data 10/05/2019)

Collegi Sindacali (31/12/2020)

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

Presidente:

Gianluca Marini

Sindaci effettivi:

Riccardo Gabrielli

Alberto Santi

Sindaci supplenti:

Goffredo Hinna Danesi

Francesca Mascello

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

Presidente:

Riccardo Gabrielli

Sindaci effettivi:

Gianluca Marini

Alberto Santi

Sindaci supplenti:

Andrea Bitti

Roberto Rocchi

Etica e Compliance

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

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

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

Tale programma deve prevedere almeno i seguenti elementi:

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

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

- L'adozione della Carta Etica e della Guida Pratica al Comportamento Etico del Gruppo ENGIE;
- La **nomina di un Ethics Officer** in ogni paese con riporto funzionale diretto alla funzione *Ethics & Compliance* del Gruppo, con: *i)* responsabilità precise sulla realizzazione, diffusione e formazione del personale riguardo all'*Ethics & Compliance Program*; *ii)* un ruolo di supporto per il management e per i dipendenti su eventuali dubbi ed interpretazioni relativamente a tematiche etiche e a casi specifici; *iii)* responsabilità nel reporting e nella gestione di segnalazioni ed incidenti etici, in forma anonima; *iv)* obbligo di redigere il compliance report annuale, come di seguito descritto;
- La **mappatura dei rischi** che viene svolta con cadenza **annuale** nelle aree rilevanti dell'etica con un focus specifico sui rischi relativi alla corruzione, alla tutela dei diritti umani e salute, sicurezza e ambiente. Tale mappatura segue una metodologia specifica, anche basata su delle peculiari *check-list*, e prevede anche una quantificazione del rischio e un eventuale piano di azione, laddove emerga l'opportunità di porre in essere controlli ulteriori;
- Un insieme di **procedure e di codici comportamentali** volti a porre in essere controlli stringenti nelle aree a rischio (corruzione, frode, tutela dei diritti umani, ecc.) che devono essere rispettate da tutte le entità del Gruppo ENGIE, relative alle seguenti aree: Etica in HR; consulenti di business; *due diligence* etica dei fornitori; conflitto di interessi; omaggi ed ospitalità, ecc;

- **Whistleblowing:** un sistema di Gruppo di gestione delle segnalazioni etiche. Ogni dipendente del Gruppo che sia vittima o testimone di condotte non etiche è invitato a contattare l'*Ethics Officer* della società o direttamente del Gruppo. Un indirizzo e-mail del Gruppo ethics@engie.com è a disposizione sia dei dipendenti sia degli esterni (clienti, fornitori, ecc.) al fine di segnalare eventuali condotte non etiche presunte o certe. L'identità del segnalante è mantenuta anonima e protetta. Il Gruppo assicura che i dipendenti che abbiano utilizzato il sistema di *whistleblowing* o si siano rifiutati di porre in essere una condotta contraria ai principi del Gruppo non siano sanzionati in alcun modo a causa di questo, posto che abbiano agito in buona fede;
- **Gestione degli "incidenti etici":** ogni società del Gruppo è obbligata a riportare in forma anonima ogni incidente etico, anche se solo sospettato, appena ne ha evidenza. Gli incidenti etici sono relativi alle seguenti aree: etica nelle relazioni di business, integrità finanziaria, conflitto di interesse, responsabilità sociale e diritti umani, informazioni riservate, protezione di asset intangibili e *privacy*. L'incidente etico prescinde dall'impatto economico, deve essere riportato in forma anonima e per ciascun incidente vi è l'obbligo di svolgere un'indagine. A tal fine viene utilizzato nel Gruppo un sistema informatico (*Inform Ethics*) per assicurare il reporting e la tracciabilità della gestione dei suddetti incidenti fino alla loro chiusura, dando anche evidenza delle eventuali azioni intraprese. In caso vi siano le evidenze di un incidente etico, sanzioni specifiche devono essere erogate. Il *Compliance Committee* del Gruppo ENGIE ha la responsabilità di monitorare la gestione di tali incidenti;
- **Formazione:** formazione sull'*Ethics & Compliance Program* deve essere erogata a manager e a dipendenti della società. A tal fine, alcuni moduli formativi sono stati resi obbligatori dal Gruppo: una formazione più generica per tutti i dipendenti e una formazione più dettagliata e specifica, con focus sulla prevenzione della corruzione e della frode, per i top manager;
- **Compliance report:** un *compliance report* annuale inviato al Gruppo, che riporta in modo dettagliato i progressi posti in essere dalla società nell'implementazione delle regole e delle procedure dell'*Ethics & Compliance Program* e ogni ulteriore specifica azione intrapresa in tale area. Tale report è accompagnato da una lettera di compliance sottoscritta dall'Amministratore Delegato di ENGIE in Italia che certifica la sua responsabilità e il suo *commitment* nell'applicare tale programma in tutta l'azienda.



Sistema di controllo interno

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

Nel 2019 la Direzione Fiscale del Gruppo ha verificato la gestione dei processi Tax e Transfer Pricing. Inoltre, la Funzione Internal Audit del Gruppo ha realizzato una missione globale su tutta ENGIE in Italia verificando processi trasversali quali Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, Cybersecurity, Etica (focus su regalie e inviti, valutazione dei partners, Business Consultants, attività di formazione, Conflitto di Interesse, Whistleblowing), GDPR, Acquisti Materiali e Prestazioni. Una parte delle verifiche in campo hanno, inoltre, riguardato la Aree di Business PA&BtoT e BtoB, e le afferenti gestioni del processo commerciale, performances contrattuali e attività amministrative quali fatturazione, incassi e gestione del credito.

Internal Audit:

L'Internal Auditing è un'attività indipendente ed obiettiva di "assurance" e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Assiste l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance.

La Funzione Internal Audit si pone, infatti, come garante verso le istituzioni esterne (azionisti, società di revisione esterna, ecc.) del corretto operare dell'organizzazione sotto il profilo della trasparenza, dell'affidabilità e dell'efficacia, intesa anche come capacità di darsi obiettivi e di saperli conseguire (Governance). Nel 2019 la Funzione ha svolto i seguenti audit: Gestione delle partecipazioni a gare pubbliche tramite ATI o Consorzi; Gestione delle garanzie attive (rilasciate a copertura dei crediti ENGIE); Gestione e monitoraggio delle spese in conto capitale (CapEx); Gestione del sistema di Teleriscaldamento del Comune di Settimo Torinese; Gestione e monitoraggio della fatturazione attiva verso i clienti appartenenti alla Pubblica Amministrazione e Delegation of Authorities.

Inoltre, nel 2019, lo staff dell'Ethics Officer ha realizzato circa **500 ethic check**, (in linea con il precedente anno) tra progetti di investimento, fornitori, nuovi clienti, sponsorizzazioni, partner in affari e Business Consultant.



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

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

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

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

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

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

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

Parimenti, ENGIE ha provveduto nel corso del 2019 alla revisione ed aggiornamento dei Modelli Organizzativi della maggioranza delle Società controllate che ne avevano uno.

La gestione dei rischi

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

ENGIE in Italia, attraverso il Risk Officer, le linee di business e le funzioni aziendali effettua, anche in favore delle proprie controllate, l’analisi e la misurazione dell’esposizione ai rischi del mercato, del credito, finanziari ed operativi, in coerenza con le linee guida per la gestione dei rischi approvate e vigenti nell’ambito del Gruppo, monitorando il rispetto di tali linee guida e la loro corretta applicazione all’interno delle società.

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

- **Rischio di Mercato:** che riguarda il rischio di dover gestire un acceso livello di competizione nei mercati nei quali ENGIE opera con l’eventuale difficoltà ad offrire servizi innovativi che vadano verso una digitalizzazione, ivi incluso il processo di consolidamento che sta riguardando alcuni dei settori. A tal fine ENGIE adotta strategie competitive volte ad un miglioramento costante della propria offerta di servizi, anche attraverso operazioni di investimento;
- **Rischio di Credito:** rappresenta l’esposizione a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte da una controparte. In ENGIE Italia l’attività del Credit Department di Gruppo e dell’Unità Operativa Risk Control è svolta secondo le regole del Risk Policy Manual, tramite un processo interno di valutazione di affidabilità creditizia e di attribuzione di un rating/scoring interno (relativamente al segmento business). Le attività di presidio, svolte attraverso l’analisi dei flussi di cassa realizzati ed attesi, il monitoraggio dell’andamento del mercato e l’attività di credit management, sono svolte al fine di prevenire criticità e di proteggere il credito tramite appositi provvedimenti di copertura, come garanzie societarie o bancarie. In ENGIE Servizi, invece, il rischio di credito è monitorato sia dalla funzione operativa che dalla funzione amministrativa sulla base di procedure che definiscono le metodologie per la quantificazione e il controllo della rischiosità del cliente. Allo stato attuale, non vi sono concentrazioni significative del rischio di credito per area geografica o per cliente, in quanto la società opera su mercati geografici diversificati e con diverse linee di business;
- **Rischio Etico:** consiste nei rischi che possono derivare da condotte, non etiche e non conformi alle normative di compliance, poste in essere da dipendenti dell’azienda o da propri fornitori e/o subappaltatori. A tal fine ENGIE segue una politica di “tolleranza zero” nei confronti di condotte non etiche ed implementa l’Ethics & Compliance Program del Gruppo ENGIE, oltre che le previsioni del Decreto Legislativo 231/2001;
- **Rischio IT:** ossia il rischio di un’eventuale indisponibilità dei sistemi IT con il conseguente piano di azione - ‘disaster recovery plan’;

- **Rischio Regolatorio:** consiste nella variazione delle norme di carattere locale, nazionale ed internazionale che possono impattare sul business in cui opera la società. ENGIE Italia, attraverso l'Unità Affari Regolamentari e Istituzionali, assicura il monitoraggio dell'evoluzione normativa, sia nella fase di supporto sia nella coerente applicazione delle disposizioni normative all'interno dei processi aziendali, al fine di controllare il rischio di incongruenza tra quanto normativamente disposto e gli interessi del Gruppo e della società;
- **Rischio Effetti Climatici:** da quest'anno è stata introdotta una specifica valutazione dei rischi che possono derivare dalla maggiore intensità e frequenza di eventi climatici estremi o cambiamenti a lungo termine legati al clima, quali ad esempio temperature più elevate, carenza cronica di acqua, innalzamento del livello del mare. ENGIE, per limitare tali rischi, ha posto in essere una serie di azioni di mitigazione, quali tra le principali: i) l'adeguamento progressivo delle tariffe, trasferendo il margine sulla componente fissa; ii) l'aumento dell'Average Revenue Per Unit (ARPU) con attività di cross selling su prodotti di servizi e contratti energetici; iii) la diversificazione dei ricavi aggiungendo redditi non legati al gas.



Privacy

Per il Gruppo ENGIE la protezione dei dati personali dei propri clienti, dipendenti e stakeholder è importantissima; il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali costituisce parte integrante del sistema di controllo interno IN.CO.ME. del Gruppo ENGIE.





















Anche alla luce del Regolamento Europeo 2016/679²¹ ("Regolamento"), entrato in vigore nel 2018, è stato portato avanti un programma, iniziato nel 2018, di verifica e di adeguamento che ha coinvolto tutte le aree di business e le funzioni aziendali di ENGIE Servizi e di ENGIE Italia ed ha riguardato la revisione, l'aggiornamento, o la predisposizione *ex novo*, di strumenti contrattuali, informative sul trattamento dei dati, nuovi processi e procedure, misure di sicurezza organizzative e tecniche, al fine di garantire il pieno rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, e ciò anche da parte dei nostri fornitori e partner commerciali.













ENGIE Italia e ENGIE Servizi hanno nominato un Data Protection Officer al quale clienti, dipendenti, fornitori e stakeholder possono rivolgersi per chiedere informazioni sul trattamento dei propri dati personali.














²¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati

Certificazioni

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

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

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

	Winch	ENGIE Program	Clima Service	Gelatti	Autec Service
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità					
UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori					
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale					
Registrazione F GAS					

Il **Sistema di Gestione Integrato** di ENGIE in Italia prevede un modello innovativo di supervisione e controllo articolato in vari livelli. Nel **2019** sono state effettuate le seguenti attività di verifica e monitoraggio:

- **78 Verifiche Ispettive Interne**, ossia verifiche di conformità dell'attività di Business al sistema di Gestione Integrato;
- **2.813 Controlli operativi** sulla corretta applicazione delle procedure aziendali di sicurezza da parte dei lavoratori e delle ditte subappaltatrici;
- **632 Verifiche Comportamentali di Sicurezza (VCS)**, ovvero incontri tra il management operativo, responsabili e addetti sulla corretta applicazione delle regole e procedure di sicurezza sul lavoro;
- **18 Safety Culture Meeting (SCM)**, incontri tra i membri del Comitato di Direzione ed i lavoratori allo scopo di approfondire il tema della sicurezza in azienda;
- **82 giornate di audit di terza parte** a cura di un Ente accreditato indipendente.



Inoltre per supportare al meglio le attività del Business, la Funzione HSE ha attivato, in collaborazione con la Funzione Procurement, un processo strutturato di monitoraggio dei fornitori/subappaltatori di ENGIE attraverso audit di seconda parte realizzati da una società esterna. Nel 2019 sono stati effettuati 27 audit a fornitori ENGIE.

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

Nel corso del 2019 non vi sono stati episodi di discriminazione.

Nota metodologica

Metodologie di calcolo CO₂ evitata applicate

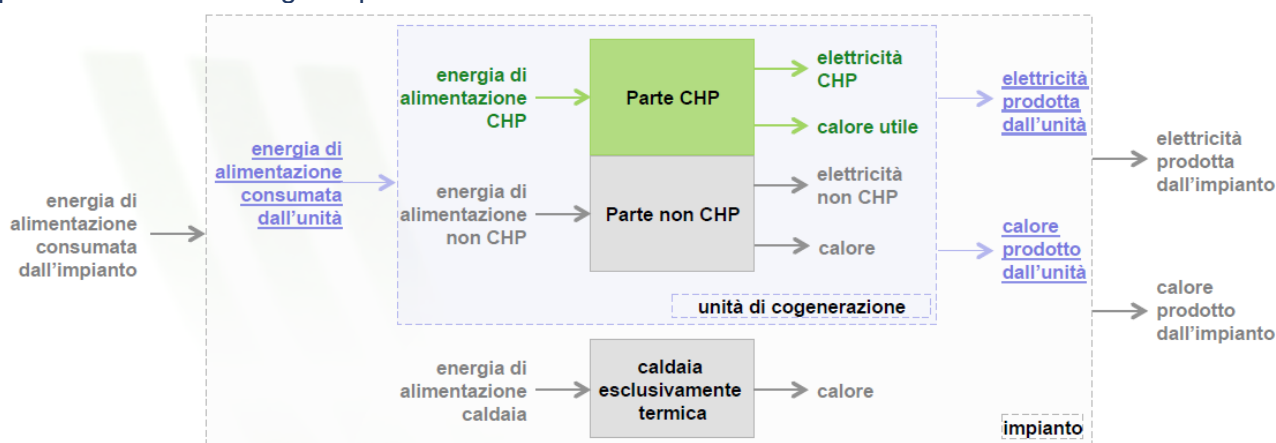
1.- Metodologia utilizzata per la valutazione del risparmio di energia primaria e delle emissioni evitate di anidride carbonica attribuibili a tecnologie di Cogenerazione.

fonte: DM 4 agosto 2011

IL PRINCIPIO ADOTTATO

Per calcolare il risparmio di energia primaria di una unità di cogenerazione, occorre anzitutto determinare l'energia elettrica e il calore non prodotti in regime di cogenerazione e distinguerli dalla produzione da cogenerazione. A tal fine si procede in base ai principi illustrati nel seguito, che definiscono i confini del sistema di cogenerazione.

Il principio, in sostanza, prevede lo scorporo dell'unità di produzione combinata in due parti: la parte "CHP²²" e la parte "Non CHP". Solo i flussi energetici della parte CHP sono presi in considerazione per il calcolo dell'energia risparmiata.



2.- Metodologia utilizzata per la valutazione del risparmio di energia primaria e delle emissioni evitate di anidride carbonica attribuibili ad una Rete di Teleriscaldamento.

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

IL PRINCIPIO ADOTTATO

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

Il sistema energetico sostituito comprende a sua volta:

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

Il sistema termico sostituito

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

Il sistema elettrico sostituito

Una rete di teleriscaldamento, quando è alimentata anche da impianti di produzione combinata elettricità-calore (i cosiddetti impianti di cogenerazione), comporta l'immissione di una certa quantità

²² CHP: Combined Heat and Power.

di energia elettrica nella rete nazionale. Un siffatto sistema di teleriscaldamento sostituisce il Sistema Elettrico Nazionale (SEN) nella produzione di un eguale quantitativo di energia elettrica. Per il calcolo dell'energia elettrica cogenerata dalle centrali che alimentano le reti di teleriscaldamento viene adottato il principio stabilito dal DM 4 agosto 2011 (vedi metodologia 1).

Il sistema frigorifero sostituito

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

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

Per il calcolo delle emissioni di CO₂ evitate grazie alla produzione d'energia da **fonti rinnovabili** (Solare, Eolico e Biomasse) è stato utilizzato il fattore di emissione del mix elettrico italiano alla distribuzione escluse le fonti rinnovabili indicato dal Ministero dell'Ambiente.

Questo fattore indica la quantità di anidride carbonica che sarebbe stata emessa per produrre 1 KWh, sotto forma di combustibili fossili.

Fattore di emissioni della produzione elettrica nazionale sotto forma di combustibili fossili (gCO ₂ /KWh)		
2019	2018	2017
0,4733	0,4938	0,491

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

Nell'ambito della Pubblica Amministrazione e BtoC (Condomini), con i cosiddetti contratti "Servizio Energia", il risparmio è ottenuto con le attività di ottimizzazione della conduzione quotidiana degli impianti civili e/o dal loro miglioramento tecnologico.

Per queste attività la CO₂ risparmiata è calcolata sulla base del confronto del consumo energetico (elettricità o altra fonte energetica come gas metano, gasolio, biomasse, etc.) di ogni impianto nell'anno corrente con quello dell'anno precedente, dopo che questo è stato normalizzato sulla base dei fattori esterni indipendenti (clima, dimensione degli edifici serviti, ...).

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

Fattore di emissione tCO ₂ /MWh per tipologia di combustibile					
ANNO	Gas	Gasolio	Olio	GPL	Elettricità
2019	0,20143	0,26488	0,27598	0,16611	0,2763
2018	0,20136	0,26488	0,27588	0,16611	0,2814
2017	0,20123	0,26488	0,27589	0,16611	0,3371

Il profilo del report

I dati presentati si riferiscono alle prestazioni annuali di **ENGIE Servizi S.p.A.** (con sede legale a Roma in Viale Giorgio Ribotta n. 31 – 00144) e sue controllate e **ENGIE Italia S.p.A.** (con sede legale a Milano, Via Chiese n.72 - 20126) e sue controllate, aggiornate al 31/12/2019. Il precedente report era stato pubblicato nel 2019 seguendo una cadenza annuale. Nel perimetro di rendicontazione rientrano le seguenti società distribuite per Area di Business:

Pubblica Amministrazione & Business to Territories (PA&BtoT)		District Heating & Power (DH&P)	Renewable Energies & Storage (RE&S)	Business to Business (BtoB)	Business to Consumers (BtoC)	Global Energy Management (GEM)	Generation (GEN)			
				PA&BtoT	DH&P	RE&S	BtoB	BtoC	GEM	GEN
ENGIE Servizi S.p.A. e controllate	ENGIE Servizi S.p.A.	X	X		X	X				
	Conversion&Lighting S.p.A.	X								
	Servizi Luce S.c.a.r.l.	X								
	PUBLILUCE S.c.a.r.l.	X								
	Nuova Cofacons S.c.a.r.l.	X								
	Polo Sanitario Sardegna Centrale S.p.A.	X								
	Polo Sanitario S. Centrale S.d.P S.p.A.	X								
	CO&MA S.c.a.r.l.	X								
	Fabbrica Energia S.r.l.			X						
	ENGIE Reti Calore S.r.l.		X							
	S.M.E.C. S.r.l.		X							
	Telcha S.r.l.		X							
	EGE.YO S.r.l.		X							
	ENGIE Program S.r.l.				X					
	Winch S.r.l.				X					
	Autec Services S.r.l.				X					
Buccinasco Piscine S.c.a.r.l.					X					
ENGIE Italia S.p.A. controllate	ENGIE Italia S.p.A.			X	X	X	X			
	ENGIE Produzione S.p.A.							X		
	Voghera Energia S.p.A.							X		
	ENGIE Rinnovabili S.p.A.			X						
	ENGIE Rinnovabili Sardegna S.r.l.			X						
	ENGIE Sole S.r.l.			X						
	SUBER S.r.l.			X						
	Longano Eolica S.p.A.			X						
	Fotovoltaico Sant'Anna S.r.l.			X						
	Gelatti S.r.l.					X				
	Clima Service S.r.l.					X				

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

PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DEI CONTENUTI DEL REPORT	PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DELLA QUALITÀ DEL REPORT
Inclusione degli stakeholder come di seguito identificati.	Accuratezza: il livello di dettaglio dei contenuti riportati, seppure nel rispetto di una logica di sintesi, risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di ENGIE in Italia nel periodo di rendicontazione.
Contesto di sostenibilità: le performance di ENGIE in Italia sono inserite nel più ampio contesto di performance del Gruppo e tenendo conto delle più rilevanti informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati.	
Materialità: i temi da rendicontare sono stati individuati tenendo conto della rilevanza di ciascun tema per gli stakeholder interni, considerando l'analisi di contesto e la complessiva strategia aziendale, e per gli stakeholder esterni, considerando le informazioni di ritorno ottenute attraverso i diversi canali di engagement attivati a vari livelli, istituzionali e operativi, nonché le tematiche di interesse per lo specifico ambito di attività che ricorrono più frequentemente in dibattiti pubblici e studi di settore.	Equilibrio: nella rendicontazione delle performance aziendali si è adottato un principio di equilibrio senza privilegiare volutamente informazioni positive fornendo, ove possibile, dati quantitativi in grado di fornire al lettore elementi sufficienti per una valutazione autonoma della performance.
Completezza: i temi materiali che guidano i contenuti di questo Report rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di ENGIE in Italia, consentendo una valutazione completa delle performance dell'azienda nel periodo di rendicontazione senza omissioni di informazioni rilevanti per gli stakeholder.	Chiarezza: nel Report è stato privilegiato un linguaggio chiaro reso più accessibile mediante l'utilizzo di grafici, tabelle e un glossario.
	Comparabilità: ove disponibili i dati e gli indicatori sono riportati per il triennio 2017-2019 in modo da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di ENGIE in Italia nel tempo.
	Affidabilità: i dati riportati nel documento sono stati raccolti ed elaborati centralmente e validati dai responsabili di ogni funzione.
	Tempestività: Eventi successivi al 31 dicembre 2019 ritenuti significativi per la valutazione delle performance di ENGIE in Italia sono richiamati in apposite note.

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

Non è prevista verifica da parte di Enti esterni del presente Report.

Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sui contenuti del presente documento è possibile contattare la Funzione HSE Certification & Processes: SA8000-ita@engie.com.

La versione elettronica del documento è disponibile all'indirizzo <http://www.engie.it>.

Gli stakeholder

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

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

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

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

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

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

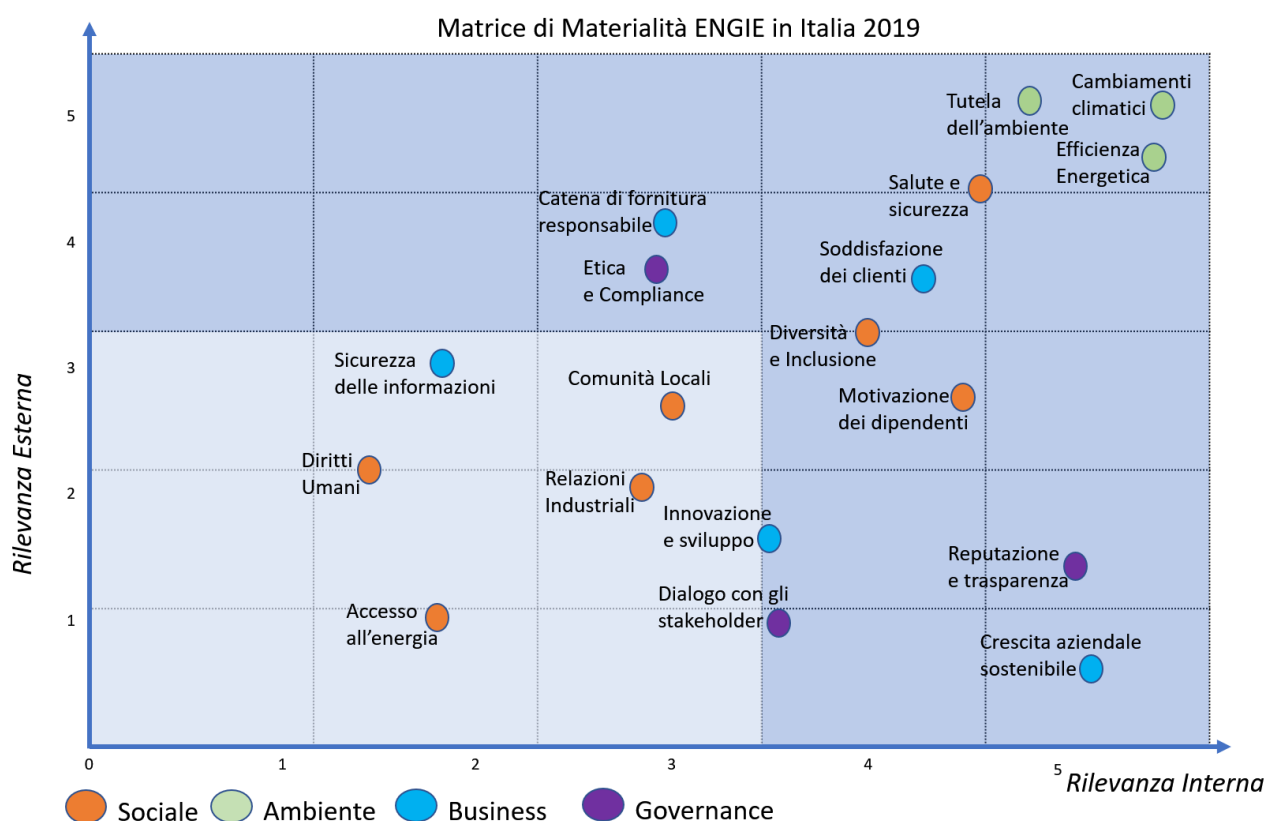
L'analisi di materialità

Il processo di definizione degli argomenti materiali adottato prevede l'analisi di documenti interni ed esterni, in grado di far emergere gli argomenti più rilevanti relativi al valore condiviso e alla sostenibilità, sui quali focalizzare la rendicontazione.

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

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

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



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

CORRELAZIONE TEMATICHE MATERIALI – GRI STANDARD - STAKEHOLDER			
Aree tematiche	Temi Materiali	GRI Standard	Categorie di Stakeholder
Ambiente	Cambiamenti Climatici	GRI 305: Emissioni 2016	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Territoriale - Sociale
	Efficienza Energetica	GRI 302: Energia 2016	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico - Sociale
	Tutela Ambientale	GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018 GRI 306: Rifiuti 2020	Territoriale - Sociale
Sociale	Salute e Sicurezza	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	Aziendale
	Diversità e inclusione	GRI 401: Occupazione 2016 GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016 GRI 406: Non discriminazione 2016	Aziendale
	Motivazione dei dipendenti	GRI 401: Occupazione 2016 GRI 404: Formazione e istruzione 2016	Aziendale
Business	Soddisfazione dei clienti	GRI 418: Privacy dei clienti 2016	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Finanziario e Assicurativo
	Catena di fornitura responsabile	GRI 413: Comunità locali 2016 GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Comunità locale
	Crescita aziendale sostenibile	GRI 201: Performance economiche 2016 GRI 203: Impatti economici indiretti 2016 GRI 207: Tasse 2019	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Finanziario e Assicurativo - Territoriale
Governance	Etica e Compliance	GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016 GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Finanziario e Assicurativo
	Reputazione e Trasparenza		

Tabella di correlazione GRI

GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	N. di pagina
102-1	Nome dell'organizzazione	11,12
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	8, 9, 10, 13, 61, 62
102-3	Luogo della sede principale	11,12
102-4	Luogo delle attività	11,12
102-5	Proprietà e forma giuridica	66,67
102-6	Mercati serviti	13, 55, 56, 57, 58, 61, 62
102-7	Dimensione dell'organizzazione	2, 19, 25, 26, 38, 39, 52, 53
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	38, 39
102-9	Catena di fornitura	50, 51
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	19, 25, 50, 51
102-11	Principio di precauzione	68, 69
102-12	Iniziative esterne	73, 74
102-13	Adesione ad associazioni	63, 64
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	1
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	4, 5, 6, 7
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	68, 69
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	68, 69, 70, 71, 72, 73, 74
102-18	Struttura della Governance	66, 67
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	63, 64, 81, 82
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	66, 67
102-23	Presidente del massimo organo di governo	66, 67
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	73, 74
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	73, 74
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	73, 74
102-33	Comunicazione delle criticità	68, 69
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	81
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	

Accordi di contrattazione collettiva applicati per n° dipendenti - 2019						
Metalmeccanico	Elettrico	Dirigenti commercio industria	Edilizia-Industria	Multiservizi	Sicurezza sussidiaria e investigativa	Commercio
2.630	226	66	6	541	18	23

102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	81
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	55, 81
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	81
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	52, 53
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	79, 80
102-47	Elenco dei temi materiali	83
102-48	Revisione delle informazioni	80
102-49	Modifiche nella rendicontazione	79, 80

GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	N. di pagina
102-50	Periodo di rendicontazione	79
102-51	Data del report più recente	79
102-52	Periodicità della rendicontazione	79
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	80
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	79
102-55	Indice dei contenuti GRI	84, 85, 86
102-56	Assurance esterna	-
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	80, 83
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4, 5, 6, 73, 74
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	73, 74
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	52, 53
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	4 - 6
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	54
203-2	Impatti economici indiretti significativi	52 - 54
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	15, 20 - 29
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	27
302-3	Intensità energetica	17
302-4	Riduzione del consumo di energia	19 - 29
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	19 - 29
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	19 - 24
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	19 - 24
303-3	Prelievo idrico	19 - 24
303-4	Scarico di acqua	19 - 24
303-5	Consumo di acqua	19 - 24
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	17
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	17
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	17
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	17
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	19 - 29
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	19 - 29
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	19 - 29
306-2	Gestione degli impatti significativi relativi ai rifiuti	19 - 29
306-3	Rifiuti prodotti	19 - 29
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	19 - 29
306-5	Rifiuti destinati a smaltimento	19 - 29
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	59 - 60
401-1	Nuove assunzioni e turnover	38
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	44 - 46
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	44 - 46
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	44 - 46
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	40
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	44 - 46
403-9	Infortuni sul lavoro	44 - 46
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	40

GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	N. di pagina
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	40
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	40
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	39
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	74
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	47 - 50
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	59 - 60
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Non sono stati registrati casi di violazioni di leggi o regolamenti relativi all'attività di marketing e pubblicità
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non sono stati registrati casi di violazione della privacy dei clienti o di perdita dei dati dei clienti

Valore generato e distribuito

Le variazioni di alcuni dati già pubblicati nelle edizioni precedenti sono riconducibili essenzialmente a rettifiche di bilancio successive alla chiusura del precedente esercizio. Sono stati rivisti, inoltre, i criteri di riclassificazione dei dati di bilancio per garantire una più puntuale corrispondenza a quanto richiesto dagli Standard GRI tenendo conto anche della specificità della realtà rappresentata. In particolare sono state escluse voci di costo o ricavo inter-company²³.

Si segnala, infine, che ENGIE Italia S.p.A., società designata quale unica consolidante per l'Italia da parte della società controllante estera ENGIE S.A., in data 2 Dicembre 2019 ha comunicato, in sede di trasmissione all'Agenzia delle entrate della dichiarazione dei redditi, l'opzione per l'adesione al regime di consolidato fiscale congiuntamente a tutte le altre società rientranti nel perimetro di consolidamento nella cosiddetta formula "orizzontale"²⁴ ai fini dell'IRES, a seguito dell'entrata in vigore del disposto normativo dettato dal D. Lgs. 147/2015 - cd Decreto Internazionalizzazione.

Gli effetti dell'adesione al consolidato orizzontale sul bilancio ENGIE Italia S.p.A. 2019 sono rappresentati dalla cessione del debito per IRES dell'esercizio 2019 e del credito derivante dagli acconti IRES versati per il periodo di imposta 2019 alla Consolidata Designata ENGIE Italia S.p.A..

²³ ENGIE Italia S.p.A. non ha proceduto alla redazione di un bilancio consolidato, pur in presenza di partecipazioni di controllo, avvalendosi dell'esonerazione prevista al c. 3 dell'art. 27 del D.Lgs. n. 127/91, in quanto tale bilancio viene redatto dalla Controllante ENGIE S.A.. Analogamente la Società ENGIE Servizi S.p.A. si è avvalsa della facoltà prevista dal principio contabile internazionale IFRS 10 e dal D. Lgs 127/91, come modificato dal D. Lgs 139/15, di non predisporre il bilancio consolidato, pur in presenza di significative partecipazioni di controllo, in quanto indirettamente controllata dalla ENGIE S.A. che, in accordo con le Società controllanti dirette ed indirette, predispone il bilancio consolidato di Gruppo per uso pubblico redatto in accordo agli International Financial Reporting Standards.

²⁴ Società che rientrano nel perimetro del consolidato fiscale: Fotovoltaico SANT'ANNA S.r.l., ENGIE Rinnovabili S.p.A., ENGIE Produzione S.p.A., VOGHERA Energia S.p.A., ENGIE Servizi S.p.A., International Power Italia S.r.l., ENGIE Global Market; ENGIE Reti Calore S.r.l., Telechauffage Aoste S.r.l., Publiluce S.c.a.r.l., Nuova Cofacons S.c.a.r.l., Gemini S.c.a.r.l., Engie Program S.r.l., Sungivity Italia S.r.l., Ineo Scle Ferroviarie, Winch S.r.l., Gepso S.A., Conversion & Lighting S.p.A., SMEC. S.r.l., Engie Sole S.r.l., Suber S.r.l., Engie Rinnovabili Sardegna S.r.l., Electro Power System S.r.l., EPS Elvi Energy S.r.l., Icomera AB S.p.A.

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 nocciole 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 VERDI E GARANZIE DI ORIGINE

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

La Garanzia di Origine (GO) è una certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO.

Per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da impianti qualificati IGO, il GSE rilascia un titolo GO, in conformità con la Direttiva 2009/28/CE. Tutti i titoli GO vengono rilasciati, trasferiti e annullati in maniera elettronica tramite l'apposito Portale web.

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

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

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

CHILOWATTORA (kWh)

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

CSI (Customer Satisfaction Index)

Indice di Soddisfazione dei Clienti

CO₂

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

COGENERAZIONE

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

EDUTAINMENT

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

EFFETTO SERRA

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

EMISSION TRADING SYSTEM (EU - ETS)

Sistema per lo scambio di quote di emissioni di gas ad effetto serra nella Comunità Europea, primo strumento necessario al conseguimento degli obiettivi di contrasto dei cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni di gas serra.

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

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

FGAS

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

GAS NATURALE

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

GAS SERRA

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

UNI EN ISO 14001:2015

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

UNI EN ISO 9001:2015

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

UNI CEI EN ISO 50001:2018

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

NPS (Net Promoter Score)

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

NO_x

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

UNI ISO 45001:2018

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

RECUPERO ENERGETICO

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

SOCIAL ACCOUNTABILITY SA 8000:2014

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

STAKEHOLDER (PARTI INTERESSATE, PORTATORI DI INTERESSE)

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

SVILUPPO SOSTENIBILE

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

TELERISCALDAMENTO

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

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.

UNI EN 18295-1: 2017

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

UNI CEI 11352:2014

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



**#Act
With
ENGIE**