



# RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2024





# EDITORIALE

Lettera dell'Amministratore Delegato agli Stakeholders.

## CARI STAKEHOLDERS,

anche per il 2023 ENGIE in Italia si è confermata leader della decarbonizzazione e dell'efficienza energetica, contribuendo alla costruzione di un sistema energetico sicuro, carbon neutral e accessibile.

La transizione energetica è una responsabilità collettiva e una sfida necessaria: il nostro compito è renderla un'opportunità. Per questo lavoriamo costantemente con l'obiettivo di supportare imprese, pubbliche amministrazioni, cittadini a consumare meno e meglio.

Attualmente, il 100% dell'energia elettrica che forniamo ai nostri clienti domestici è energia verde certificata e proseguiamo con la nostra strategia di investimento nella produzione di energia da fonti rinnovabili. Con lo stesso impegno lavoriamo per il miglioramento continuo dei nostri processi al fine di garantire l'eccellenza operativa e l'ammodernamento tecnologico dei nostri asset, in termini di flessibilità e prestazioni tecniche e ambientali.

Il 2023 è stato un anno ricco di progetti significativi ai fini della sostenibilità. Tra questi, le partnership strategiche con importanti Comuni italiani per l'efficientamento energetico degli edifici pubblici, il Partenariato Pubblico Privato per la riqualificazione e la valorizzazione di uno dei luoghi più rappresentativi della cultura italiana, il Museo e Real Bosco di Capodimonte; la realizzazione in Sicilia del primo e più grande parco agrivoltaico in Italia, dove la produzione di energia da fonti rinnovabili si coniuga con le coltivazioni agricole secondo tecnologie d'avanguardia; e il progetto "HELIOS", dal quale nascerà il più grande polo di produzione di idrogeno verde del centro Italia.

Combinando efficienza energetica e tecnologie di ultima generazione per la produzione di energia, nel 2023 siamo riusciti a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> di oltre 682.000 tonnellate

(che corrisponde a quanta CO<sub>2</sub> assorbirebbero 34 milioni di alberi), con un miglioramento di oltre il 20% rispetto al 2022.

ENGIE è focalizzata sullo sviluppo e sulla valorizzazione delle persone attraverso la formazione (86.000 ore di formazione erogate nel 2023) e attraverso il costante impegno a garantire un ambiente inclusivo e sicuro. Il progetto "Be.U@Engie" prevede l'attenzione a 5 dimensioni (genere, LGBTQ+, generazioni, origini, abilità) con l'obiettivo di valorizzare l'unicità e l'importanza del contributo di ciascuno.

Formazione, condivisione delle best practice e vigilanza condivisa contribuiscono ogni giorno a rendere il nostro ambiente di lavoro più sicuro per tutti: per questo abbiamo dato vita al progetto "ENGIE ONE SAFETY CULTURE", una serie di Safety Management Rituals progettati per ridurre al minimo rischi ed eventuali condizioni pericolose.

Condividiamo i valori della sostenibilità anche con i nostri oltre sei mila fornitori qualificati e nel 2023 abbiamo ottenuto la conformità alla norma ISO 20400:2017 sull'approvvigionamento sostenibile.

Il raggiungimento del Net Zero Carbon al 2045 è l'obiettivo che unisce tutti noi di ENGIE: attraverso le nostre azioni rendiamo concreto il nostro impegno per consegnare alle nuove generazioni un mondo più sostenibile.

**Monica Iacono**  
CEO ENGIE Italia



# SOMMARIO

## 09

### ENGIE NEL CUORE DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

Le priorità strategiche del Gruppo ENGIE	10
ENGIE nel mondo	11
ENGIE in Italia	13
I successi di ENGIE in Italia nel 2023	16

## 21

### IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE

Il nostro impatto in Italia	22
Le sedi ENGIE in Italia	29
Renewables	30
Energy Solutions	31
Flex Gen & Retail	36

## 39

### IL NOSTRO IMPATTO SOCIALE

Il nostro impatto occupazionale	40
---------------------------------	----

## 45

### IL NOSTRO IMPATTO ECONOMICO E FINANZIARIO

Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile	46
ENGIE Italia S.p.A.	47
ENGIE Servizi S.p.A.	48
ENGIE Energies Italia S.r.l.	49

## 53

### DIALOGO CON I NOSTRI STAKEHOLDERS

I nostri fornitori e il processo di acquisto	54
Come diffondiamo i nostri principi ESG	58
L'attenzione ai clienti	63
Salute e sicurezza sul lavoro	66
La partecipazione alle associazioni di categoria	69

## 71

### GOVERNANCE

La Governance e gli organismi di Controllo	72
Etica e Compliance	74
Certificazioni	79
TES - Un'etichetta per le energie rinnovabili	81

## 83

### NOTA METODOLOGICA

Struttura societaria	84
Metodologie per il calcolo della CO <sub>2</sub> evitata	87
Il profilo del report	90
Analisi di materialità	93
Il contributo di ENGIE in Italia agli SDGs	100
Indice dei contenuti GRI	102
Glossario	110

682.762

TONNELLATE DI CO2 IN MENO NELL'ATMOSFERA

82,7 %

CUSTOMER SATISFACTION INDEX – CLIENTI DOMESTICI

8.293 GWH

DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

OLTRE  
1 TWH

DI ENERGIA PRODOTTA  
DA FONTI RINNOVABILI

1,54

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

3.086

DIPENDENTI ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO

1.762 GWH

DI ENERGIA TERMICA PRODOTTA

# I NUMERI CHIAVE DEL 2023

OLTRE  
450.000.000

DI EURO D'INVESTIMENTI

100% VERDE

L'ENERGIA ELETTRICA FORNITA AI CLIENTI DOMESTICI

85.699

ORE DI FORMAZIONE FRUITE

27

ORE DI FORMAZIONE IN MEDIA PER DIPENDENTE





ENGIE NEL CUORE DELLA

# TRANSIZIONE ENERGETICA

**10**

Le priorità strategiche  
del Gruppo ENGIE

**11**

ENGIE nel mondo

**13**

ENGIE in Italia

**16**

I successi di ENGIE in Italia  
nel 2023

# Le priorità strategiche del Gruppo ENGIE

ENGIE si impegna per realizzare una transizione energetica che sia accessibile, equa, sostenibile e inclusiva.

L'obiettivo di ENGIE è quello di accelerare la transizione energetica e costruire un sistema energetico sicuro, carbon neutral e accessibile.

La strategia del Gruppo è focalizzata sullo sviluppo delle energie rinnovabili e delle infrastrutture a loro collegate, su soluzioni che garantiscono flessibilità e sull'efficienza energetica, quali leve per la decarbonizzazione di aziende, città e case.

## OBIETTIVI DEL GRUPPO ENGIE:

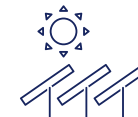
- **Raggiungere il Net Zero Carbon entro il 2045.**
- **Evitare 45 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno entro il 2030.**
- **Raggiungere 80 GW di capacità rinnovabile installata entro il 2030.**
- **Sviluppare 10 GW di capacità da batterie elettriche entro il 2030.**
- **Produrre 20 TWh all'anno di energia green per infrastrutture energetiche distribuite e on-site utilities entro il 2030.**
- **Produrre 4 GW di idrogeno entro il 2035 e 10 TWh all'anno di biometano entro il 2030.**



## ENGIE nel mondo



**97.300**  
collaboratori nel mondo



**41 GW**  
capacità di energia rinnovabile installata



**58 GW**  
capacità di energia da fonti tradizionali installata

**300.000 KM**  
di rete di distribuzione di gas ed elettricità

**€ 8 MLD**  
investimenti nello sviluppo



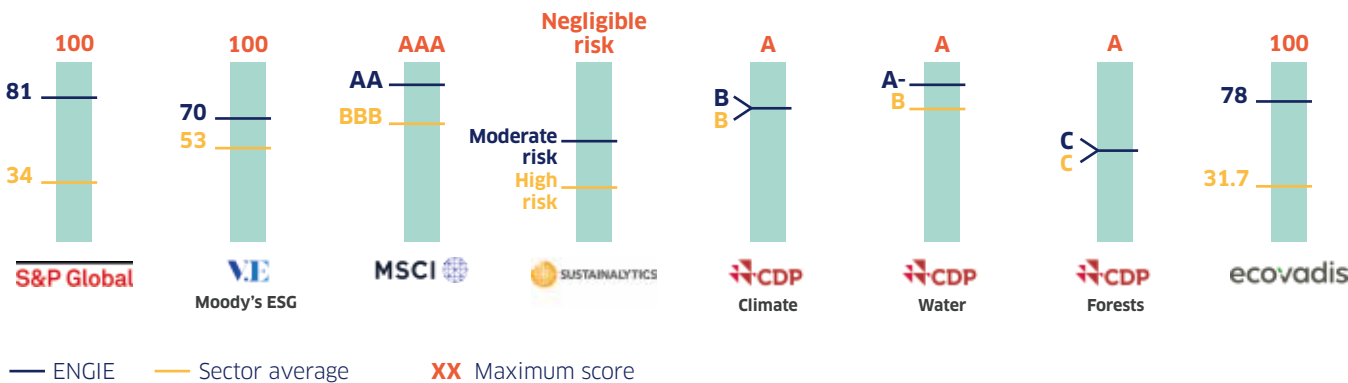
# ENGIE in Italia

## ENGIE è un punto di riferimento mondiale nell'energia a basse emissioni di carbonio

Insieme ai 97.300 dipendenti e a tutti i clienti, partner e stakeholder, ENGIE è impegnata per accelerare la transizione verso un mondo carbon neutral, attraverso soluzioni efficienti che riducano il consumo di energia e rispettino l'ambiente. Ispirandosi alla sua mission ("raison d'être"), ENGIE lavora costantemente per conciliare le performances economiche con un impatto positivo sulle persone e sul pianeta, basandosi sulle proprie attività chiave (gas, energie rinnovabili, servizi) per offrire soluzioni competitive ai suoi clienti.

## 2023 CSR RATINGS

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



ENGIE in Italia ha un modello di business integrato lungo l'intera filiera energetica, dalla produzione di energia da fonti rinnovabili – eolico e fotovoltaico – all'energy management, alle soluzioni e servizi per l'efficienza energetica e vendita di gas ed elettricità. È presente nel settore pubblico e privato in tutti i segmenti, dal residenziale al terziario, alla piccola, media e grande industria. ENGIE **produce, distribuisce e assicura energia** ai suoi clienti attraverso soluzioni innovative ed efficienti (tramite centrali a cogenerazione, trigenerazione e termiche). Grazie a team altamente qualificati, **bilancia e ottimizza le posizioni e i rischi del mercato** legati alle attività di generazione e di vendita, coerentemente con le politiche del Gruppo.

**Progetta, installa e gestisce impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili:** solare fotovoltaico e termico, impianti di trigenerazione abbinati a fotovoltaico, impianti eolici e di stoccaggio. Con l'obiettivo di essere un partner affidabile e trasparente per il settore pubblico e privato, ENGIE cura ogni aspetto dell'impianto, dalla progettazione alla gestione e successiva manutenzione. In questo modo riesce a garantire un'offerta energetica 100% green, con soluzioni orientate all'innovazione, alla digitalizzazione e soprattutto a soddisfare le necessità dei suoi clienti.

Nell'ottica dell'**efficientamento energetico**, ENGIE effettua interventi orientati alla riqualificazione del sistema edificio-impianto, quali l'isolamento termico, la messa a norma di

impianti termici e di climatizzazione e l'adozione di sistemi di produzione autonoma di energia. Soluzioni che ottimizzano le classi energetiche dell'edificio riducendone l'impatto ambientale e i costi energetici.

Rende, inoltre, gli edifici autonomi dal punto di vista energetico, attraverso soluzioni che vanno dall'**elettrificazione degli impianti** e la massimizzazione dell'autoproduzione mediante pompe di calore, alla progettazione di edifici NZEB (Nearly Zero-Energy Building) ad alta prestazione energetica e a basso consumo, con l'obiettivo di azzerare le emissioni di CO<sub>2</sub>.

Integra l'offerta il **Facility Management**, attraverso la gestione di tutte le attività tecnologiche e di governance non attinenti al core business del cliente. ENGIE si assume la responsabilità globale del progetto con soluzioni personalizzate e durevoli, e risultati garantiti per contratto.

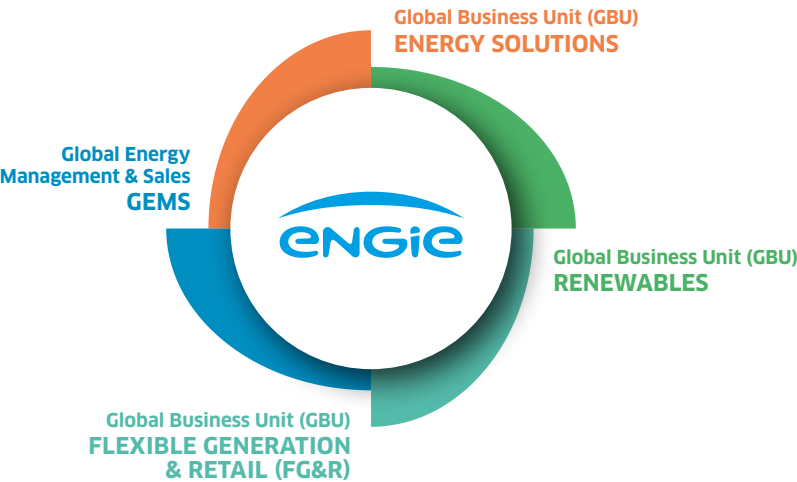
Per le città, progetta e realizza infrastrutture energetiche a basse emissioni di CO<sub>2</sub> quali **teleriscaldamento e illuminazione pubblica**. Il teleriscaldamento è un sistema virtuoso che centralizza la produzione di calore per raggiungere elevati livelli di rendimento e benefici ambientali. L'illuminazione pubblica dotata di tecnologia LED assicura efficienza ed economia. Grazie a dispositivi elettronici, crea una rete di tele-controllo da remoto.

ENGIE si impegna ogni giorno a garantire, tramite l'expertise delle sue persone e la tecnologia avanzata delle sue soluzioni, i più alti benefici per i suoi clienti.



Struttura organizzativa

L'organizzazione di ENGIE in Italia riflette la nuova organizzazione del Gruppo ed è composta da **7 Funzioni** trasversali di supporto delle Global Business Unit (GBU) presenti in Italia e di Global Energy Management & Sales (GEMS).



ENERGY SOLUTIONS

- 1. Pubblica Amministrazione & Business to Territories (PA & B2T)**  
Servizi all'Amministrazione Pubblica, ospedali, società partecipate, servizi energetici (includere soluzioni di efficienza energetica), pubblica illuminazione e Facility Management integrato.
- 2. Business to Business (B2B)**  
Servizi alle imprese private, vendita di commodity e servizi energetici, gestione e manutenzione di impianti energetici e Facility Management integrato.
- 3. District Heating & Communities Solutions (DH&CS)**  
Gestione e manutenzione di sistemi di teleriscaldamento, biomassa e cogenerazione, servizi di ingegneria e costruzione, servizi energetici ai privati e ai condomini.  
Servizi di ingegneria e costruzione ed efficienza energetica per condomini.

RENEWABLES

- 4.** Produzione di energia da fonti rinnovabili, accumulo di energia U-Scale e sviluppo, costruzione, gestione e manutenzione di parchi eolici e solari.

FG&R

- 5. Retail**  
Fornitura di gas ed elettricità a famiglie, Soho (Small Office-Home Office), servizi digitali e soluzioni Smart Home, installazione e manutenzione di caldaie, impianti di condizionamento ed impianti termici.

- 6. Flexible Generation**  
Produzione di energia da asset termoelettrici, stabilità della rete elettrica.

GEMS

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

Gli obiettivi 2024 e i risultati 2023 di ENGIE in Italia

Obiettivo	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	TARGET 2024
Environmental Management: estensione della certificazione ISO 14001:2015 a tutti gli asset di produzione e accreditamento EMAS	Certificazione ISO 14001 di ENGIE Italia	Ricostruzione della certificazione ISO 14001 per la nuova società che ingloba tutta la GBU RES	Introduzione della valutazione del Cambiamento Climatico nel Sistema di Gestione Integrato
Incremento produzione energia da fonti rinnovabili (eolica e solare): 1,2 GW di potenza installata entro il 2025*	494 MW	516 MW	557 MW
Mantenimento della percentuale di rifiuti inviati a recupero nella GBU Energy Solutions	95%	95%	95%
Installazione sistemi di accumulo elettrochimico	-	38 MW/43 MWh	43 MW/53 MWh
Sostituzione del parco auto aziendale (auto in benefit) composto al 100% da modelli ibridi o elettrici	37%	40%	42%
Indice di frequenza degli infortuni	Energy Solutions = 3,07 Retail = 1,49 Renewables = 0	Energy Solutions = 1,82 Retail = 0 Renewables =0	Energy Solutions ≤ 2,3 Retail ≤ 1 Renewables ≤ 1,5
Copertura piano formativo Salute e Sicurezza (esigenze formative non vincolate da limitazioni legate al Covid-19)	100%	100%	100%
Numero dei Controlli Operativi (verifiche strutturate dei preposti sulla esecuzione dei lavori)	6002	5.646	Un controllo al mese per Preposto
Formazione sul codice etico ENGIE ai nuovi assunti e coloro che entreranno a fare parte di ENGIE (es. nel caso di acquisizione di società)	100%	100%	100%
Formazione etica specifica a tutti coloro che prestano la loro attività in ambiti considerati particolarmente esposti al rischio etico	100%	100%	100%
Mantenere il Customer Satisfaction Index dei clienti domestici	84,1%	82,7%	> 80%
Esecuzione audit di 2° parte a fornitori critici/strategici in collaborazione con la funzione Acquisti	27	50	60
Mappatura degli stakeholder ed analisi dei rischi – opportunità (in conformità alle norme ISO)	Revisione mappatura stakeholder e aggiornamento valutazione rischi	Revisione mappatura stakeholder e aggiornamento valutazione rischi	Valutazione rischi anche in conformità alla ISO 20400:2017



# I successi di ENGIE in Italia nel 2023

## + Il più grande parco agrivoltaico in Italia

ENGIE ha progettato e realizzato il primo parco agrivoltaico di grandi dimensioni in Italia. Si trova a Mazara del Vallo, in provincia di Trapani e ha un'estensione totale di 115 ettari, sui quali la produzione di energia da fonti rinnovabili si coniuga con le coltivazioni agricole dell'area secondo tecnologie d'avanguardia che non prevedono l'interruzione della coltura. L'impianto di Mazara a quello realizzato a Paternò, in provincia di Catania, inaugurati nel 2023, hanno in totale una capacità produttiva di 104 MW Peak (83MW AC) e contribuiranno al risparmio di oltre 62.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> all'anno. L'energia verde viene immessa nella rete nazionale italiana e serve, in larga parte, ad alimentare le attività di Amazon in Italia, con il quale ENGIE ha siglato un Corporate PPA (Power Purchase Agreement). Il progetto contribuisce allo sviluppo e alla valorizzazione del territorio e alla salvaguardia del paesaggio rurale e della biodiversità, implementando una tecnologia d'avanguardia: pannelli solari bifacciali montati su inseguitori monoassiali per catturare dai terreni circostanti sia la luce diretta che quella riflessa e agevolare la produzione di energia, minimizzando l'area necessaria per l'impianto fotovoltaico, senza ridurre l'efficacia per la destinazione agricola. Oltre agli impianti agrivoltaici di Mazara del Vallo e Paternò, ENGIE è presente in Sicilia con due impianti eolici a Trapani/ Salemi ed Elimi e due impianti fotovoltaici a Lumbis e Santa Chiara per un totale di circa 174 MW di potenza installata.



## + Partnership con il Comune di Firenze per la riqualificazione energetica di oltre 400 edifici

Con l'obiettivo di ridurre i consumi energetici e apportare benefici ambientali alla città, il Comune di Firenze ha scelto ENGIE come partner di un importante progetto di decarbonizzazione e riqualificazione energetica di oltre 400 immobili pubblici. A fronte di un investimento di quasi 20 milioni di euro da parte di ENGIE, gli interventi di efficienza energetica coinvolgono 7 musei, 152 scuole, dagli asili nido alle secondarie di primo grado, e 302 immobili tra luoghi di cultura, biblioteche, uffici, magazzini, centri per anziani e di aggregazione, alloggi, cimiteri, strutture sportive ed edifici di pregio. Tra questi, anche il Palazzo Vecchio, la chiesa Convento di Santo Spirito e la biblioteca del Palagio di Parte Guelfa. Saranno sostituite oltre 3.000 lampade interne con tecnologia LED per dei consumi più efficienti e un più alto comfort visivo, e installati impianti fotovoltaici nell'asilo nido "Gelsomino", presso il centro anziani "La Mimosa", l'ufficio "Rete Solidarietà" della sede del Quartiere 5 a Villa Pallini, l'accademia teatrale presso la palestra Cocchi, la biblioteca Luzi e la biblioteca presso Villa Pozzolini. Il progetto assicurerà un taglio di oltre 45.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> in atmosfera e un risparmio del 30% e del 23% dei consumi di energia termica ed elettrica.

## + Transizione energetica e sostenibilità ambientale per il Museo e Real Bosco di Capodimonte

Il Museo e Real Bosco di Capodimonte di Napoli ed ENGIE hanno avviato un progetto di efficienza energetica, riqualificazione e valorizzazione del sito museale. Il progetto di transizione ecologica, in linea con gli obiettivi di decarbonizzazione al livello nazionale ed europeo, verrà realizzato grazie a un partenariato pubblico-privato (PPP), il primo in Italia all'interno del Ministero della Cultura, per lo sviluppo e la riqualificazione di un museo autonomo. Gli interventi prevedono la riduzione dei consumi, l'integrazione di energie da fonti rinnovabili e una nuova illuminazione dell'intera area del museo. Sarà realizzato un impianto di trigenerazione per la produzione di 800 MWh di energia elettrica e 1 GWh di energia termica all'anno e un impianto fotovoltaico da 4.500 moduli, completamente integrati e invisibili per la produzione annuale di circa 800 MWh di energia. Interventi che permetteranno l'autoproduzione del 90% dell'energia necessaria al fabbisogno del sito museale e il dimezzamento dei consumi energetici. Il progetto prevede inoltre l'ampliamento del 77% delle aree climatizzate e lo sviluppo di una nuova illuminazione per una migliore conservazione e valorizzazione delle 50.000 opere conservate. Complessivamente, il museo beneficerà di un risparmio energetico di oltre il 50%, con un taglio di emissioni di CO<sub>2</sub> di 1700 tonnellate, pari alla piantumazione di circa 20.000 alberi.



## + Partnership con il Comune di Aosta per la nuova rete di illuminazione pubblica cittadina

L'obiettivo della collaborazione è l'ottenimento di migliori livelli di efficienza energetica per il 90% della rete di illuminazione pubblica, a fronte anche di una riduzione dei consumi per l'amministrazione comunale e di un miglioramento dell'impatto ambientale.

La riqualificazione energetica di 70 Km di linea elettrica garantirà, infatti, un risparmio sui consumi energetici pari all'80%, con un beneficio ambientale equivalente alla circolazione in città di circa 700 auto in meno all'anno e la riduzione complessiva di oltre 20.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> in atmosfera.

In particolare, grazie a un investimento di 4,6 milioni di euro di ENGIE e Telcha, oltre 6.000 punti luce verranno sostituiti utilizzando tecnologie più performanti per garantire migliori prestazioni energetiche, un maggiore comfort visivo e la valorizzazione dei principali luoghi di interesse storico, artistico e culturale come il municipio, la piazza Arco d'Augusto, la cattedrale Santa Maria Assunta e San Giovanni Battista, la collegiata S. Pietro e S. Orso, le mura di Via Carducci e le torri cittadine.

Ad Aosta, inoltre, ENGIE è responsabile della gestione della rete di teleriscaldamento cittadina, un'infrastruttura di 21 Km alimentata da un impianto di cogenerazione integrato a un sistema virtuoso di recupero del calore di scarto dell'acciaieria "Cogne Acciai Speciali", per un'ulteriore riduzione delle emissioni inquinanti.





#### **+ Sassari diventa “Smart City” con la riqualificazione degli edifici e della pubblica illuminazione**

Riqualificare gli edifici pubblici e illuminare la città in maniera sostenibile: con questi obiettivi il Comune di Sassari ha avviato un piano di efficientamento energetico insieme a ENGIE.

Tra gli interventi, la sostituzione di oltre 16.000 punti luce con tecnologia LED, la fornitura di energia termica per 115 edifici pubblici tra scuole, uffici, impianti sportivi e case di cura, la progettazione di due edifici ad alta prestazione energetica e a basso consumo alimentati principalmente da energia rinnovabile, l'installazione di un sistema di distribuzione locale dell'energia elettrica, la realizzazione di un impianto fotovoltaico da 130 kW e l'installazione di colonnine di ricarica per le auto elettriche.

Grazie al progetto, saranno risparmiati il 14% di energia termica, il 32% di energia elettrica e il 54% di quella impiegata per l'illuminazione pubblica e dei semafori. Risultati che si traducono in oltre 2.500 tonnellate all'anno di CO<sub>2</sub> non emesse nell'atmosfera, equivalenti alla circolazione di 1.550 auto in meno sul territorio.

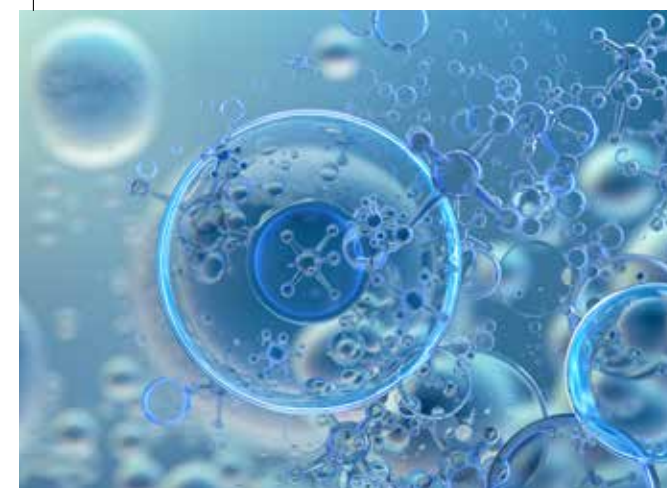
#### **+ HELIOS, il più grande impianto di produzione di idrogeno verde del centro Italia**

Il più grande polo di produzione di idrogeno verde del centro Italia nascerà alle porte di Frosinone e alimenterà l'area industriale della città laziale. Il progetto, denominato “HELIOS”, sarà realizzato nel Comune di Patrica e, oltre a ENGIE, parteciperanno la Società Gasdotti Italia (SGI) e il Consorzio Industriale del Lazio.

Il progetto richiederà un investimento di circa 20 milioni di euro di cui 9,5 milioni di euro finanziati nell'ambito del bando “Hydrogen Valleys” del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

L'impianto, progettato e costruito da ENGIE, sarà “power-to-gas”, ovvero capace, attraverso l'elettrolisi, di produrre idrogeno verde dall'energia elettrica generata da fonti rinnovabili e produrrà circa 400 tonnellate all'anno di idrogeno verde, destinate ad alimentare le industrie presenti nel Distretto. Alla fase di ideazione ha collaborato il Dipartimento Ingegneria Meccanica dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio meridionale.

La costruzione, che sarà finalizzata entro la prima metà del 2026, nascerà in un'area industriale dismessa con un'estensione di circa 10 ettari e a breve distanza dal gasdotto ad alta pressione di proprietà di Società Gasdotti Italia.





IL NOSTRO

# IMPATTO AMBIENTALE

22

Il nostro impatto  
in Italia

29

Le sedi ENGIE in Italia

30

Renewables

31

Energy Solutions

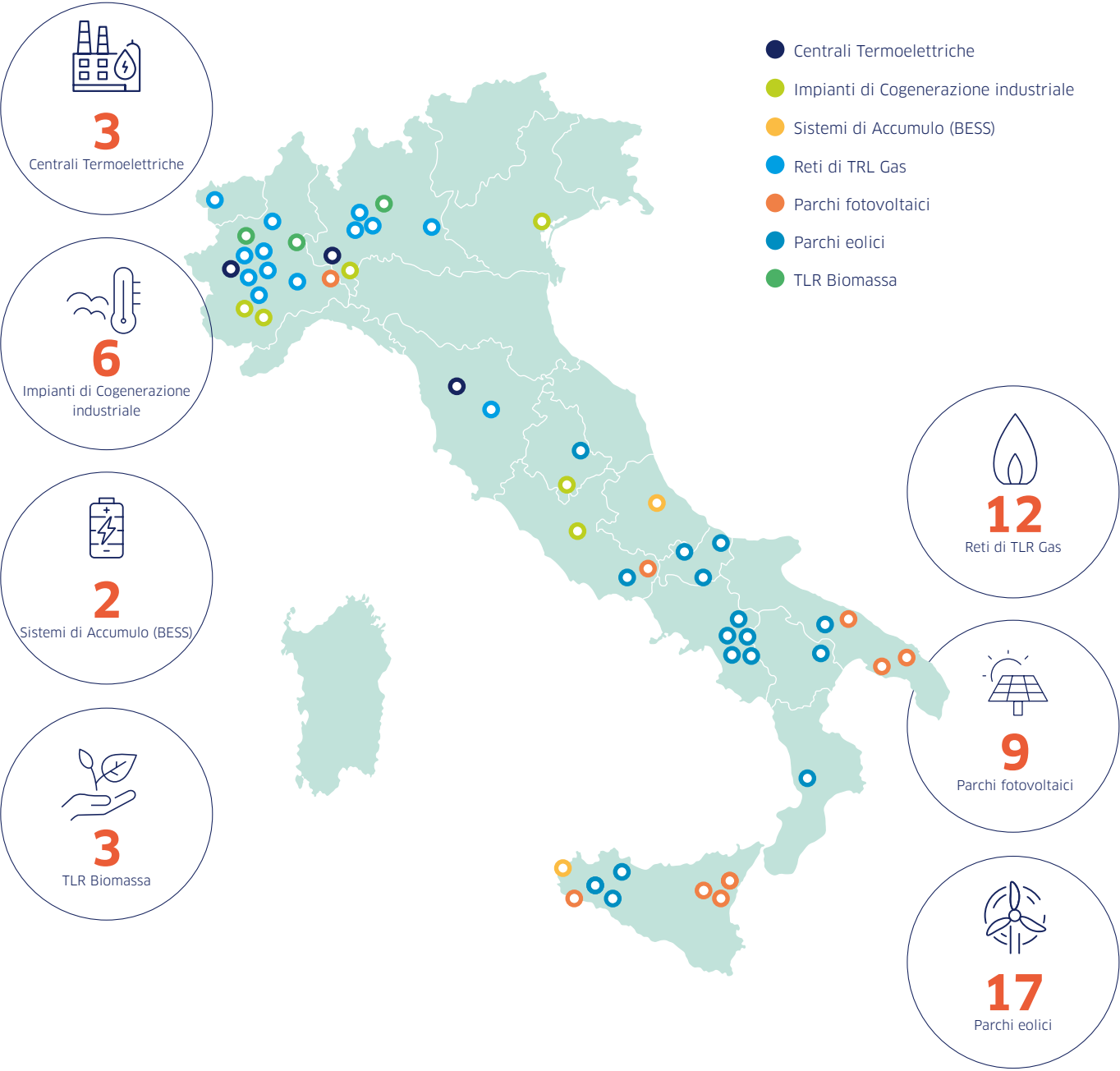
36

Flex Gen & Retail



# Il nostro impatto in Italia

ENGIE ha un parco di produzione di energia elettrica e termica solido e diversificato. Tutti gli impianti sono sottoposti, ove applicabile, alle procedure autorizzative e, in relazione a quanto previsto dalla normativa per le diverse tipologie di impianti, alle necessarie procedure di valutazione di impatto ambientale e di valutazione di impatto strategico e relative Conferenze di Servizi. Nei paragrafi seguenti sono rendicontati i dati di consumo, produzione, emissioni e rifiuti delle varie categorie di impianti durante l'ultimo triennio.



Per ENGIE la sostenibilità ambientale è il legante tra la strategia di business e la vita delle persone dentro e fuori l'azienda. Facendo parte del complesso mondo dell'industria dell'energia, ENGIE considera l'utilizzo delle risorse in maniera responsabile un valore centrale, unitamente all'obiettivo di migliorare la vita delle persone, essendo consapevole dell'importanza di garantire che tale miglioramento sia sostenibile nel tempo e possa rimanere invariato anche per le generazioni che verranno. Con la volontà di "essere leader nella zero carbon transition" e avendo stabilito questo obiettivo come strategia aziendale, si è dotata degli strumenti adatti ad assicurare la sostenibilità ambientale, quali l'adozione di sistemi di gestione certificati **UNI EN ISO 14001:2015, UNI CEI EN ISO 50001:2018** e la registrazione **EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme). Tali schemi di certificazione comportano l'adozione di specifiche policy e procedure che disciplinano le attività con l'intento di garantire, anche tramite processi di verifica periodici e strutturati, il conseguimento di un miglioramento continuo.

ENGIE Servizi e la centrale di Telcha hanno conseguito, inoltre, la certificazione **UNI CEI 11352: 2014 Energy Service Company (ESCo)** in quanto fornitori di Servizi Energetici in ambito industriale e civile con garanzia di risultato in termini di risparmi conseguiti.



**Produzione di energia**  
Nel 2023, in Italia, ENGIE ha prodotto **10.055 GWh** di energia.

Produzione energia		2023 GWh		2022 GWh		2021 GWh	
		Energia Elettrica	Energia Termica	Energia Elettrica	Energia Termica	Energia Elettrica	Energia Termica
ENGIE Italia*	Centrali Termoelettriche	6.655	71	7.376	58	6.369	85
ENGIE Servizi	Cogenerazione industriale	430	578	424	589	417	507
	TLR a gas naturale	166	313	119	294	132	373
	TLR Biomassa	51	27	62	24	49	28
	Servizi - FV distribuito	23	-	19	-	7	-
ENGIE Energies Italia	Servizi - cogenerazioni	54	773	53	847	71	1.047
	Parchi Eolici	717	-	674	-	627	-
Totale	Parchi Fotovoltaici	197	-	72	-	20	-
		8.293	1.762	8.799	1.812	7.692	2.040

\*ENGIE Produzione + Voghera Energia

Il **10%** dell'energia prodotta (8% nel 2022) deriva da fonti rinnovabili (Solare, Fotovoltaico e Biomasse).



Consumi energetici

Nel 2023 ENGIE in Italia ha consumato complessivamente **15.278 GWh di energia**, il 95% dei consumi energetici riguarda il gas naturale.

Consumi GWh	2023	2022	2021
Gasolio	48	83	86
Benzine autotrazione	7	7	10
Cippato	285	321	263
Gas naturale	14.569	15.949	14.889
Energia Elettrica acquistata dalla rete	242	231	159
Energia Termica	1	1	1
Altro	127	148	201
Totale	15.278	16.740	15.609

Il gas naturale viene utilizzato per la produzione di calore ed energia elettrica, sia attraverso i propri asset di produzione, sia con gli impianti gestiti per conto dei clienti. L'83% dei consumi di gas naturale è imputabile alle Centrali Termoelettriche.

Consumi per Società (GWh)	2023	2022	2021
ENGIE Italia*	12.050	13.266	11.650
ENGIE Servizi	3.202	3.449	3.935
ENGIE in Italia (Sedi e parco macchine)	26	25	24

\*ENGIE Produzione + Voghera Energia

Emissioni di CO<sub>2</sub>

In Italia le emissioni in atmosfera di ENGIE derivano dalla combustione del metano e sono costituite essenzialmente da anidride carbonica (CO<sub>2</sub>). A queste si aggiungono, in misura sensibilmente minore, gli ossidi di azoto (NOX) e il monossido di carbonio (CO). L'utilizzo esclusivo di gas metano garantisce l'assenza di biossido di zolfo (SO2) e di polveri. Inoltre, la tecnologia della turbina a gas minimizza la produzione di inquinanti in atmosfera.

Emissioni CO <sub>2</sub> tonnellate eq			2023	2022	2021
Scope 1	ENGIE Italia e controllate	Termoelettriche	2.429.033	2.679.294	2.360.580
		Gas Fluorurati (Termoelettriche)	0	26	322
	ENGIE Servizi e controllate	Cogenerazione Industriale	264.809	251.103	254.763
		Teleriscaldamento a gas	104.729	96.968	110.438
		Servizi	193.145	230.502	249.968
	ENGIE in Italia	Gas Fluorurati (Servizi)	1.350	2.596	4.177
		Veicoli	4.808	4.621	4.661
		Consumo gas Sedi	112	93	111
Totale Scope 1		2.997.986	3.265.203	2.985.020	
Scope 2	ENGIE in Italia	Consumo elettricità e calore sedi	1	1	1
	Totale Scope 2		1	1	1
Scope 3	ENGIE in Italia	Viaggi aziendali (aereo)	680	376	215
		Viaggi aziendali (treno)	791	61	47
	ENGIE Italia e controllate	Catena di fornitura	68.100	N.D	N.D
		ENGIE Servizi e contr.	Catena di fornitura	212.430	N.D
	ENGIE Energies Italia e contr.	Catena di fornitura	39.660	N.D	N.D
		ENGIE Servizi	Rifiuti (trasporto)	514	N.D
	Totale Scope 3		322.175	437	262
	Totale Emissioni di CO <sub>2</sub>		3.320.162	3.265.641	2.985.283

Intensità di emissione <sup>1</sup> per Società	2023	2022	2021
ENGIE Italia e controllate (Termoelettriche)	361	360	366
ENGIE Servizi e controllate (Cogenerazione Industriale, Teleriscaldamento e Servizi)	243	249	242

Altre emissioni in atmosfera		2023	2022	2021
ENGIE Italia e controllate (Termoelettriche)	Tonnellate NOx	643	702	591
	Tonnellate CO	404	308	520
ENGIE Servizi e controllate (Cogenerazione Industriale, Teleriscaldamento e Servizi)	Tonnellate NOx	159	154	218
	Tonnellate CO	77	90	125
	Tonnellate SO <sup>2</sup>	1	1	2

<sup>1</sup> L'intensità di emissione di CO<sub>2</sub> è calcolata come rapporto tra le emissioni di CO<sub>2</sub> 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.

<sup>2</sup> Centrali di teleriscaldamento a biomasse.



Tonnellate di CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> evitata, è stata presa in considerazione l'energia risparmiata grazie ai progetti di efficientamento, alla energia elettrica prodotta in assetto cogenerativo degli impianti qualificati CAR ed alla produzione di energia da fonti rinnovabili.

Tipologia di asset/servizio		2023	2022	2021
ENGIE Italia	Termoelettriche (Produzione energia in assetto cogenerativo CAR)	18.969	15.763	22.188
ENGIE Servizi	Cogenerazione Industriale (Produzione energia CAR)	40.065	40.535	45.694
	Teleriscaldamento a Gas (Produzione energia CAR e sostituzione caldaie)	69.608	63.477	73.542
	Teleriscaldamento a Biomasse (Produzione energia e sostituzione caldaie)	28.056	32.381	26.078
	Servizi Energia (Efficientamento - gestione impianti - condomini)	18.849	14.404	19.325
	Servizi Energia (Pubblica Illuminazione)	56.661	48.424	44.680
	Eolico e Fotovoltaico (FV distribuito)	9.623	7.128	4.086
ENGIE Energies Italia	Eolico e Fotovoltaico (Parchi eolici e solari)	440.931	332.082	290.109
Totale		682.762	554.194	525.702



Altri aspetti ambientali

ENGIE, quale azienda che ha la sostenibilità ambientale al centro della propria strategia, è impegnata quotidianamente nella **riduzione dei rifiuti e nel loro recupero** attraverso l'attenta formazione del personale e la scelta di aziende che trattano i rifiuti con tecnologie innovative.

Rifiuti	2023	2022	2021
Pericolosi (t)	239	393	211
Non Pericolosi (t)	9.551	9.137	9.468
Totale rifiuti prodotti	9.790	9.530	9.679

Produzione rifiuti per tipologia di asset produttivo nel 2023		Pericolosi (t)	Non Pericolosi (t)	% Recupero
ENGIE Italia e controllate	Termoelettriche	72	1.670	3%
ENGIE Servizi e controllate	Cogenerazione Industriale	23	14	30%
	Teleriscaldamento a gas	32	38	69%
	Teleriscaldamento a Biomasse	4	5.756	98%
	Servizi (Efficientamento - gestione impianti - condomini)	108	2.073	89%
	Servizi Energia	17	7	100%

I **consumi di acqua** sono fondamentalmente legati alla produzione di energia termica per teleriscaldamento o processi industriali.

Acqua prelevata		2023	2022	2021
ENGIE Italia e controllate	Acquedotto (m³)	78.479	81.510	85.503
	Mare (m³)	12.531.663	15.436.792	14.792.002
	Acqua dolce da terzi (m³)	20.191	24.891	26.198
	Pozzo (m³)	82.673	83.540	103.188
	Totale Acqua prelevata	12.713.006	15.626.733	15.006.891
ENGIE Servizi e controllate	Acquedotto (m³)	297.540	255.227	302.787
	Mare (m³)	272.229	267.548	302.787
	Pozzo (m³)	160.487	180.205	198.905
	Totale Acqua prelevata	730.256	702.980	804.479

Acqua scaricata		2023	2022	2021
ENGIE Italia e controllate	Mare (m³)	10.650.046	12.935.450	12.040.404
	Sistema fognario (m³)	103.979	94.421	114.626
	Totale Acqua scaricata	10.754.025	13.029.871	12.155.030
ENGIE Servizi e controllate	Impianto trattamento acque (m³)	376.019	367.042	316.677
	Fiume (m³)	70.883	73.735	95.742
	Laguna (m³)	61.449	63.270	73.018
	Totale Acqua scaricata	508.351	504.047	485.437

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

<sup>3</sup> Dati comune di Milano (3,4 tonnellate di CO<sub>2</sub> pro capite all'anno)

# Le sedi ENGIE in Italia

Dati Ambientali - Parco Macchine Aziendale	2023		2022		2021	
Carburante	Consumi GWh	CO <sub>2</sub> (t)	Consumi GWh	CO <sub>2</sub> (t)	Consumi GWh	CO <sub>2</sub> (t)
Benzina	7,27	1.123	6,5	1.005	5	764
Gasolio	13,89	3.678	13,6	3.602	14,6	3.876
Metano	0,04	8	0,1	14	0,1	21
EE	0,029	0,01	0,02	0,007	0,02	0,005
Totale	21,23	4.808	20,22	4.621	19,72	4.661

### Emissioni di CO<sub>2</sub> 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 <sub>2</sub> Trasferte Aziendali <sup>4</sup>	2023	2022	2021
Aereo	680	376	215
Treno	791	61	47
Totale	1.471	437	262

L'andamento delle tonnellate di Co<sub>2</sub> imputabili alle trasferte per motivi lavorativi dei dipendenti riflette le limitazioni di movimento come conseguenza dell'emergenza Covid-19.

### Smart working

Lo smart working è stato introdotto nel gennaio del 2017 attraverso un accordo sindacale che ne prevedeva l'adozione per un giorno alla settimana. ENGIE, consapevole del beneficio sia per l'ambiente che in termini di conciliazione vita lavoro, nel novembre 2021 ha siglato un nuovo accordo con i rappresentanti sindacali nazionali estendendo la possibilità di usufruire dello smart working fino a due giorni alla settimana.

Dati smart working	2023	2022	2021
N° dipendenti che usufruiscono	1.758	1.674	1.462
N° giorni	85.726	99.013	147.056
CO <sub>2</sub> evitata <sup>4</sup>	514	594	882

Dati smart working per società nel 2023	N° dipendenti	N° giorni
ENGIE Italia	675	44.087
ENGIE Servizi	1.034	39.957
ENGIE Energies Italia	49	1.682

<sup>4</sup> Dati forniti dalla Agenzia di Viaggi incaricata.

### I consumi delle sedi

ENGIE ha circa 60 sedi presenti sul territorio italiano che nel 2023 hanno registrato un consumo di 4,93 GWh, di cui l'75% di energia elettrica.

Dati Ambientali - Sedi Aziendali	2023		2022		2021	
Consumi/emissioni	GWh	CO <sub>2</sub> (t)	GWh	CO <sub>2</sub> (t)	GWh	CO <sub>2</sub> (t)
Gas naturale	0,56	112	0,46	92,9	0,45	90,1
Gasolio	0	0	0,00	0,0	0,08	21,0
Energia Elettrica	3,72	1,03	3,44	1,0	3,40	0,9
Calore	0,65	0,1	0,70	0,1	0,79	0,2
Totale	4,93	113,2	4,60	93,95	4,72	112,2





**100% verde**  
l'energia elettrica che alimenta le sedi ENGIE

### Consumi parco auto aziendale

Nel 2018 è stata avviata la politica aziendale che persegue la sostituzione delle macchine a gasolio con auto ibride. Nel 2023 il parco macchine aziendale (1.352 unità) era composto per il 58% da macchine diesel (61% nel 2022) e per il 40% da macchine elettriche ed ibride. Nel 2023 il parco macchine ha consumato circa 21 GWh di energia in linea con i consumi dell'anno precedente.

Parco macchine aziendale - distribuzione numero veicoli per tipologia	2023	2022	2021
Diesel	787	786	895
Benzina	5	7	6
Metano	20	27	34
Full Ibride	230	197	167
Ibride Plug in	283	258	164
Elettriche	27	24	22
Totale	1.352	1.299	1.288

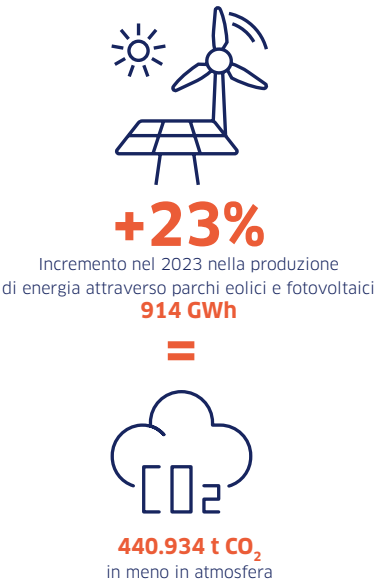
Renewables

L'energia prodotta da parchi eolici ed impianti fotovoltaici costituisce, insieme a quella prodotta dalle centrali a biomassa, la produzione di energia rinnovabile di ENGIE in Italia. L'energia rinnovabile è la forma di energia generata da fonti che si rigenerano, ovvero che non sono "esauribili" nella scala dei tempi umani, il cui utilizzo non pregiudica le risorse naturali per le generazioni future. I parchi eolici sono un sistema tecnologico a bassissimo impatto ambientale, costituito da generatori eolici che trasformano l'energia cinetica del vento in energia elettrica. Gli impianti fotovoltaici, attraverso pannelli fotovoltaici composti da un materiale semiconduttore (in genere silicio mono o poli cristallino), sono in grado di produrre elettricità sfruttando le radiazioni solari. I Sistemi di accumulo di energia a batteria (BESS) aiutano a migliorare il flusso di energia in ogni fase della catena di trasmissione dell'energia.



PARCHI EOLICI		MWe	IMPIANTI FOTOVOLTAICI		MWe
Monte Cavuti (IS)	10		Sant'Anna (BA)	1	
Capracotta (IS)	9		San Bartolomeo (BR)	1	
Monte della Difesa (SA)	29		San Pancrazio (BR)	1	
Piano del Cornale (SA)	15		Santa Chiara (CT)	2	
Trapani - Salemi (TP)	66		Lembisi (CT)	2	
PEG - Girifalco (CZ)	28		Voghera (PV)	2	
Minervino Murge (BA)	18		Pontinia I (LT)	4	
Castelnuovo di Conza (SA)	10		Mazara	66	
San Gregorio Magno (SA)	39		Paternò	38	
Fossato di Vico (PG)	2		Potenza tot. inst.	117	
San Martino in Pensilis (CB)	12				
Ricigliano (SA)	12				
Campagna (SA)	20				
Matera (MT)	30				
Elimi (TP)	38,5				
Rampingallo (TP)	29,4				
Porto Torres (SS)	29,4				
Potenza tot. inst.	397,3				

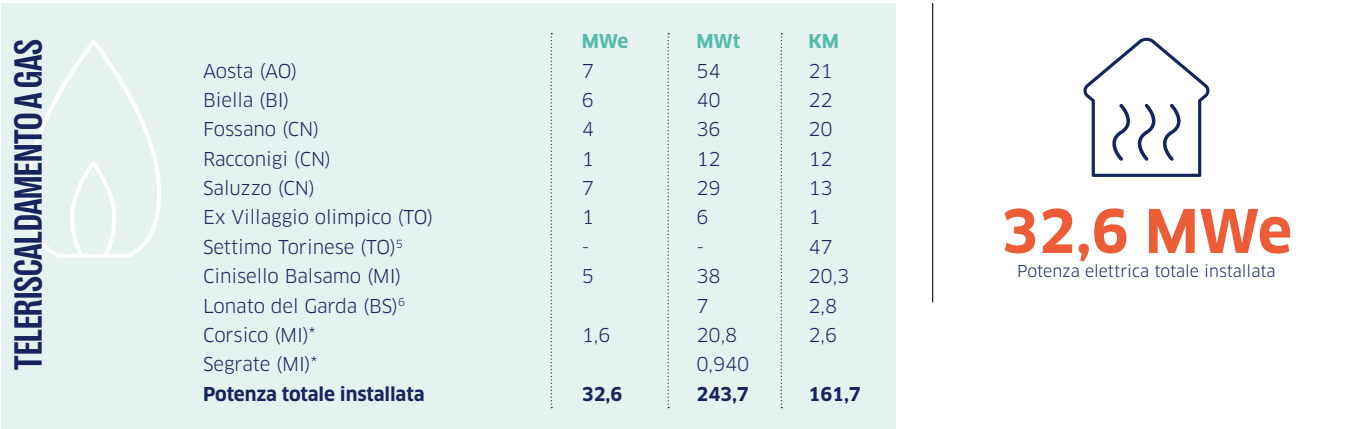
SISTEMI DI ACCUMULO (BESS)		MW	MWh
FRU Nera Montoro	25	28.8	
FRU Salemi	12.5	14.4	



Dati Ambientali "ENGIE Energies Italia e controllate"		2023	2022	2021
Produzione Energia Elettrica (GWh)	Parchi Eolici	7171	674	627
	Parchi Solari	197	72	20
Rifiuti Rinnovabili				
Pericolosi (t)		0	0	0
Non Pericolosi (t)		0	0	0
Recupero (%)		-	-	-
CO <sub>2</sub> evitata (t)		440.931	332.082	290.109

Energy Solutions

Energy Solutions - Teleriscaldamento  
Le reti di teleriscaldamento rappresentano una soluzione alternativa, rispettosa dell'ambiente, sicura ed economica per il riscaldamento degli edifici (residenziali, terziari, pubblici e commerciali) e per la produzione di acqua calda sanitaria. Grazie al teleriscaldamento, ENGIE ha attivato sinergie territoriali preziose che consentono di integrare nella produzione di energia, sistemi di recupero del calore e fonti rinnovabili. Ne sono esempi concreti Lonato del Garda (BS), dove, grazie alla partnership con l'acciaieria Feralpi, è stato realizzato un sistema di recupero del calore in eccesso derivante dai processi industriali e Cinisello Balsamo (MI), dove ENGIE recupera il calore di scarto prodotto dall'impianto di termovalorizzazione di BEA (Brianza Energia Ambiente) immettendolo nella rete di TLR cittadina.



Dati Ambientali Teleriscaldamento a Gas		2023	2022	2021
Consumi	Gas metano (GWh)	527	331	570
	Energia Elettrica (GWh)	166	119	132
Produzione	Energia Termica (GWh)	313	294	373
	CO <sub>2</sub> (t di CO <sub>2</sub> equivalente)	104.729	96.968	110.438
Emissioni	NOx (t)	27	27	36
	CO (t)	33	36	47
	Pericolosi (t)	32**	10	9
Rifiuti	Non Pericolosi (t)	38**	10	10
	Recupero (%)	69%	85%	91%
Acqua prelevata	Acquedotto (m³)	49.166	60.762	66.458
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m³)	516	2.198	1.880
	Fiume (m³)	2.757	2.799	4.520
CO <sub>2</sub> evitata (t)		69.608	63.477	73.542

<sup>5</sup> La rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese viene alimentata dalla Centrale Termoelettrica di Leini.  
<sup>6</sup> Recupero termico 10 MWt  
\* Entrate nel perimetro di rendicontazione nel 2023      \*\*Centrale Saluzzo incremento produzione di rifiuti per lavori di adeguamento



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.



Teleriscaldamento a biomassa		MWe	MWt	KM
	Sedrina (BG)	3	13	14
	Rivarolo (TO)	5	20	10
	Verzuolo (CN)	1	5	6
	Potenza totale installata	9	38	30



Dati Ambientali Teleriscaldamento a Biomassa		2023	2022	2021
Consumi	Cippato (GWh)	285	321	263
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	51	62	49
	Energia Termica (GWh)	27	24	28
Emissioni	NOx (t)	19	3	36
	SO2 (t)	1	1	2
	CO (t)	10	22	42
Rifiuti	Pericolosi (t)	4	3	1,2
	Non Pericolosi (t)	5.756	5.774	5.459
	Recupero (%)	98%	98%	99%
Acqua prelevata	Pozzo (m³)	243.160	263.745	302.093
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m³)	90.553	100.366	80.175
CO <sub>2</sub> evitata (t)		28.056	32.381	26.078

I VANTAGGI DEL TELERISCALDAMENTO

- **Più rispetto per l'ambiente:**  
Un unico impianto permette una notevole riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> (-20%), di NOx (-50%) e di SOx (-100%) rispetto ai sistemi tradizionali.
- **Maggiore sicurezza:**  
L'assenza di caldaia e combustibile all'interno delle abitazioni riduce il rischio di incidenti.

- **Maggiore comfort:**  
La continuità del riscaldamento dell'edificio è garantita da un servizio di reperibilità attivo h 24, 365 giorni all'anno.
- **Meno preoccupazioni:**  
L'assenza della caldaia libera i clienti dagli oneri legati alla manutenzione, alla messa a norma dell'impianto e alle relative certificazioni, alla canna fumaria.
- **Meno inquinamento acustico:**  
Le sottostazioni di scambio sono molto più silenziose delle tradizionali caldaie a combustibili fossili.

Energy Solutions - Cogenerazione Industriale

Agli impianti di cogenerazione di **Nera Montoro (TR)** (Alcantara), **Porto Marghera (VE)** (Arkema), **Cuneo (CN)** (Michelin) si uniscono l'impianto di trigenerazione **ITT Motion Technologies (CN)** presso il sito di Barge, quello di **Johnson & Johnson a Pomezia (RM)** e **Agrati a Veduggio con Colzano (MB)**.



Impianti di Cogenerazione		MWe	MWt
	Alcantara - Nera Montoro (TR)	9	41
	Arkema - Porto Marghera (VE)	6	33
	Michelin - Cuneo (CN)	49	113
	ITT Motion Technologies (CN)	6,6	6,3
	J&J - Pomezia (RM)	3,5	0,9
	Agrati - Veduggio con Colzano (MB)	3,5	2,8
	Potenza totale installata	77,6	197



Dati Ambientali Cogenerazione Industriale		2023	2022	2021
Consumi	Gas metano (GWh)	1.136	1.402	1.441
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	430	424	417
	Energia Termica (GWh)	578	589	507
Emissioni	CO <sub>2</sub> (t)	264.809	251.103	254.763
	NOx (t)	113	123	146
	CO (t)	34	32	2.656
Rifiuti	Pericolosi (t)	23 <sup>7</sup>	16	10
	Non Pericolosi (t)	14	15	49
	Recupero (%)	30%	41%	30%
Acqua prelevata	Fiume (m³)	391.129	267.757	225.973
	Acquedotto (m³)	194.676	194.465	302.787
Acqua scaricata	Impianto trattamento acque (m³)	284.950	264.478	236.502
	Laguna (m³)	61.449	63.270	73.018
	Fiume (m³)	70.861	73.735	95.742
CO <sub>2</sub> evitata (t)		40.065	40.535	45.694

<sup>7</sup> Sostituzione assorbitori Centrale Alcantara (Nera Montoro)

Energy Solutions - Efficienza energetica per la Pubblica amministrazione, grandi aziende e condomini

Una Città Intelligente non può prescindere da un utilizzo razionale e attento dell'energia, punto di partenza per le riflessioni sul fabbisogno energetico futuro. La gestione intelligente ed efficiente dell'energia è un tema complesso, che spesso le strutture pubbliche o le grandi industrie non riescono a curare al meglio. ENGIE amministra tutte le normali attività di gestione,

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

Dati ambientali Pubblica Amministrazione e Residenziale		2023	2022	2021
Consumi	Gas metano (GWh)	855	1.018	1.226
	Energia Elettrica (GWh)	129	112	156
	Gasolio (GWh)	34	69	65
	Altro <sup>8</sup> (GWh)	22	23	33
Produzione	Energia Elettrica (GWh)	54	53	71
	Energia Termica (GWh)	773	847	1.047
Emissioni di CO <sub>2</sub> (t)	Impianti	193.145	230.502	249.968
	Gas Fluorurati (t di CO <sub>2</sub> equivalenti)	1.350	2.596	4.177
Rifiuti	Pericolosi (t)	108	283	78
	Non pericolosi (t)	2.073	1.188	1.268
	Recupero (%)	89%	88%	73%
Energia risparmiata per efficientamento (GWh)		32	17	22
Energia Elettrica CAR prodotta (GWh)		53	54	62
CO <sub>2</sub> evitata (t)		18.849	14.404	19.325



<sup>8</sup> Gli altri consumi quali Calore di Teleriscaldamento, GPL in stato liquido, Olio combustibile, Biomassa, ecc.



Energy Solutions - 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		2023	2022	2021
Consumi	Energia Elettrica (GWh)	109	116	144
	Pericolosi (t)	17	12	17
Rifiuti	Non Pericolosi (t)	7	9	10
	Recupero (%)	100%	100%	100%
Energia risparmiata per efficientamento (GWh)		187	190	173
CO <sub>2</sub> evitata (t)		56.661	48.424	44.680

Energy Solutions - Fotovoltaico Distribuito

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 2023 gli impianti fotovoltaici dei clienti ENGIE gestiti globalmente dalla società hanno prodotto **23 GWh** di energia elettrica (19 GWh nel 2022) risparmiando **9.623** tonnellate di CO<sub>2</sub> all'ambiente.



<sup>9</sup> Un albero assorbe circa 20KgCO<sub>2</sub>/anno



# Flex Gen & Retail

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

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

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



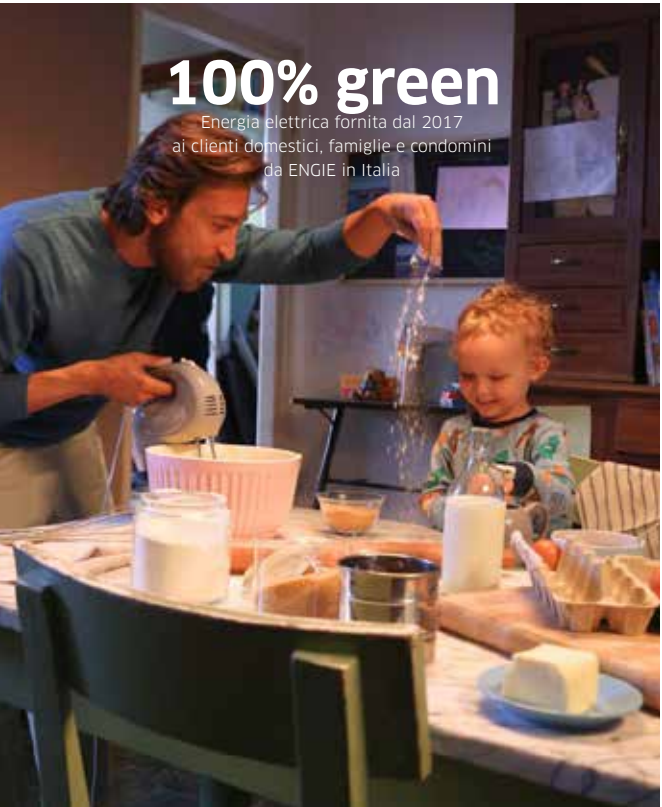
Dati ambientali Centrali Termoelettriche		2023	2022	2021
Consumi	Gas metano (GWh)	12.050	13.266	11.650
	Energia Elettrica (GWh)	6.655	7.376	6.369
Produzione	Energia Termica (GWh)	71	58	85
	CO <sub>2</sub> (t)	2.429.033	2.679.294	2.360.580
Emissioni	Gas Fluorurati (t di CO <sub>2</sub> equivalenti)	0	26	322
	NOx (t)	643	702	591
	CO (t)	404	308	520
	Pericolosi (t)	72	81	112
Rifiuti	Non Pericolosi (t)	1.670	2.151	2.682
	Recupero (%)	3%	5%	0%
Acqua prelevata	Mare (m³)	12.531.663	15.436.792	14.792.002
	Pozzo (m³)	82.673	83.540	103.188
	Acqua dolce da terzi (m³)	20.191	24.891	26.198
	Acquedotto (m³)	78.479	81.510	85.503
Acqua scaricata	Mare (m³)	10.650.046	12.935.450	12.040.404
	Sistema fognario (m³)	103.979	94.421	114.626
CO <sub>2</sub> evitata <sup>10</sup> (t)		18.969	15.726	22.188

## Energia elettrica verde venduta

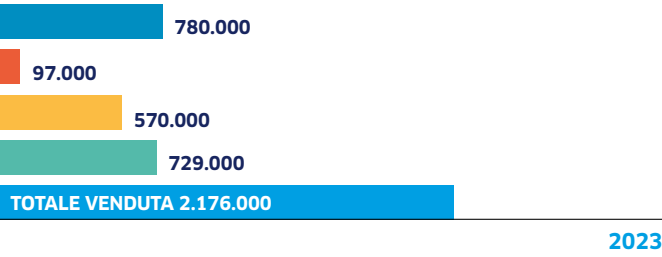
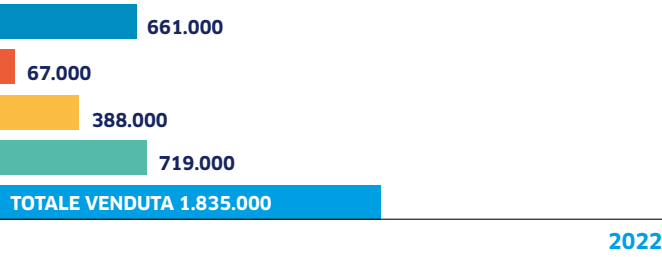
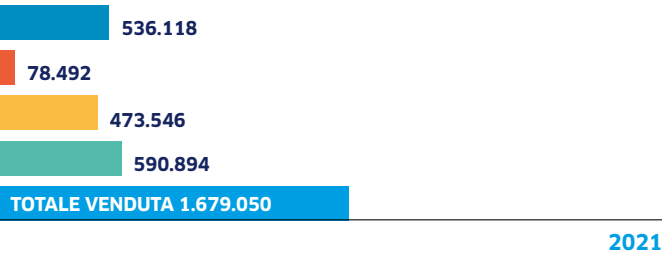
La provenienza dell'energia da fonti rinnovabili è garantita dal GSE (Gestore Servizi Energetici) attraverso i certificati GO (Garanzia d'Origine), rilasciati per ogni MWh di energia elettrica immessa in rete e attestanti le caratteristiche dell'energia prodotta, la fonte che l'ha generata nonché l'ubicazione 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 2023 ENGIE ha venduto in Italia **2.176.000 GWh di energia verde**, il 36% della energia verde venduta riguarda clienti domestici, condomini e famiglie.



## EE VENDUTA (GARANZIE D'ORIGINE)



**2.176.000 GWh**  
Energia verde venduta da ENGIE in Italia

<sup>10</sup>Produzione di EE in assetto cogenerativo delle centrali di Leini e Rosignano + rete di Teleriscaldamento di Rosignano.



IL NOSTRO

# IMPATTO SOCIALE

40

Il nostro impatto occupazionale

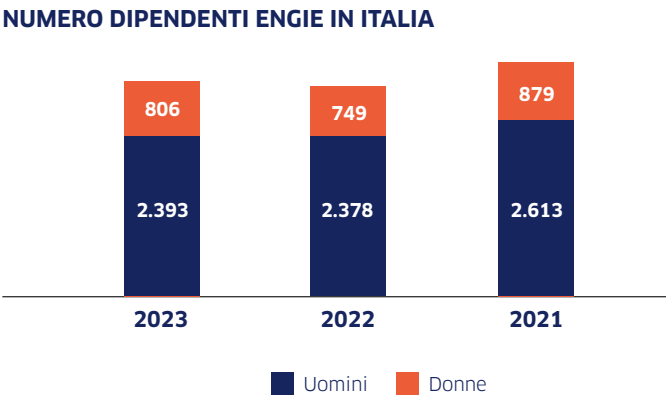
# L'occupazione

Nel 2023 il numero dei dipendenti ENGIE in Italia ammonta a 3.199 persone (dato al 31/12/2023).

Nel 2023 il tasso di turnover del personale è stato caratterizzato da 449 uscite e 552 entrate di dipendenti. Tra i nuovi assunti il 62% rientra nella fascia di età 30-50, il 20% è minore di 30 anni ed il restante 18% è costituito da maggiori di 50 anni.

La percentuale di turnover volontario (n° dimissionari/totale dipendenti) è pari al 6%.

Il **96%** dei collaboratori ENGIE è assunto a tempo indeterminato, il 2% a tempo determinato e il restante 1% con contratto di apprendistato. L'azienda si avvale, inoltre, di altre forme di collaborazione quali lo stage (19 nel 2023) e i contratti interinali (91 nel 2023). Il totale dei dipendenti appartenenti alle categorie protette è di 100 persone.



Andamento numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	2.320	766	3.086	2.292	721	3.013	2.487	838	3.325
Tempo determinato	44	27	71	56	16	72	100	32	132
Apprendistato	29	13	42	30	12	42	26	9	35
Totale	2.393	806	3.199	2.378	749	3.127	2.613	879	3.492

Numero dipendenti per tipologia di contratto/genere e società	ENGIE Italia e controllate		ENGIE Servizi e controllate		ENGIE Energies Italia e controllate	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Tempo indeterminato	466	298	1.816	458	38	10
Tempo determinato	4	6	40	21	0	0
Apprendistato	13	7	14	6	2	0
Totale	483	311	1.870	485	40	10

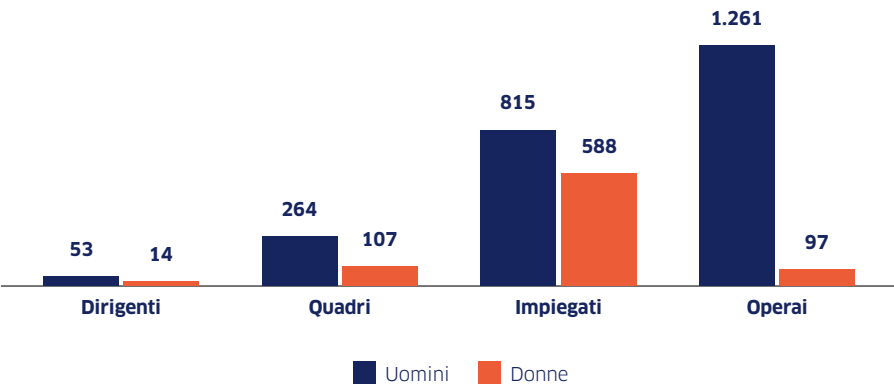
Accordi di contrattazione collettiva applicati per numero dipendenti	Metalmeccanico Industria	Elettrico	Dirigenti commercio industria	Edilizia-Industria	Multiservizi	Multiservizi	Altro
ENGIE Italia e contr.	508	246	40	0	0	0	0
ENGIE e contr.	1.959	23	23	4	246	12	88
ENGIE Energies Italia e contr.	17	29	4	0	0	0	0
ENGIE in Italia (Totale)	2.484	298	67	4	246	12	88
% sul totale	78%	9%	2%	0%	8%	0%	3%

Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per inquadramento e genere, su un totale di 1.841 "white collars" il 39% è rappresentato da donne. Il 42% del personale è invece rappresentato da "blue collars".

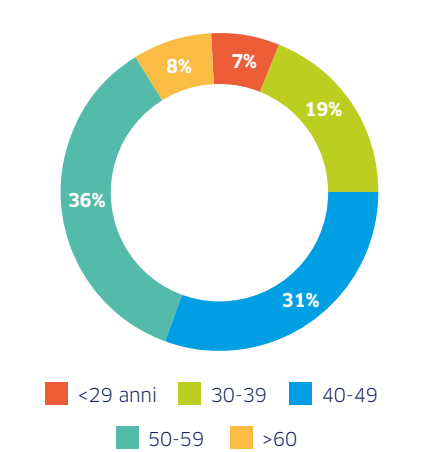
Andamento n° dipendenti per inquadramento e genere	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	53	14	56	14	53	12
Quadri	264	107	246	89	225	83
Impiegati	815	588	795	544	819	560
Operai	1.261	97	1.281	102	1.516	224
Totale	2.393	806	2.378	749	2.613	879

N° dipendenti per inquadramento e genere suddivisi per società	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		Totali	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
ENGIE Italia e controllate	27	13	97	47	240	251	119	0	483	311
ENGIE Servizi e controllate	22	1	150	58	556	329	1.142	97	1.870	485
ENGIE Energies Italia e controllate	4	0	17	2	19	8	0	0	40	10

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER INQUADRAMENTO E GENERE



DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ



Per ENGIE in Italia le donne rappresentano il **25%** dell'organico aziendale. Il **42%** dei membri del Comitato Esecutivo COMEX ed il **28%** dei quadri e dirigenti sono donne.

Il **75%** dei dipendenti rientra nella fascia di età 40-60. Il Gruppo ha avviato molteplici progetti che puntano sia alla costruzione di ponti intergenerazionali (Cross - Generational Mentoring) che al recruitment delle nuove generazioni (NextInclusiveGeneration, ENGIE Academy, ENGIE LAB).



# La formazione

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

### Distribuzione dei dipendenti per regione

	Uomini	Donne	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Apprendistato	Interinali	Full time	Part-time
Abruzzo	32	3	35	0	0	1	35	0
Calabria	13	0	13	0	0	0	9	4
Campania	59	4	63	0	0	0	62	1
Emilia Romagna	67	10	75	1	1	0	76	1
Friuli Venezia Giulia	59	15	72	1	1	4	73	1
Lazio	365	166	522	4	5	11	499	32
Liguria	34	12	43	3	0	1	31	15
Lombardia	764	405	1119	29	21	59	1000	169
Marche	30	5	34	1	0	0	30	5
Molise	4	0	4	0	0	0	4	0
Piemonte	274	59	305	20	8	2	318	15
Puglia	69	54	122	1	0	9	109	14
Sardegna	86	9	93	2	0	1	92	3
Sicilia	159	4	162	1	0	0	146	17
Toscana	184	27	204	6	1	0	208	3
Umbria	49	12	59	1	1	1	57	4
Valle d'Aosta	5	0	5	0	0	0	5	0
Veneto	140	21	156	1	4	2	155	6



### Formazione

Per ENGIE la formazione è un processo continuo atto a garantire l'employability dei collaboratori e delle collaboratrici, attraverso l'acquisizione di competenze aziendali coerenti con la strategia e le sfide del mercato.

Le iniziative formative vengono raggruppate nelle seguenti categorie.



### Ore di formazione fruite per tipologia di corso

	2023	2022	2021
Manageriale	5.279	8.094	3.000
Linguistica	6.294	2.672	4.500
Tecnico-Specialistica	35.750	31.355	28.985
Qualità Ambiente e Sicurezza Etica	37.635	28.599	27.210
Altro	741	2.493	1.995
Totale	85.699	73.213	65.690

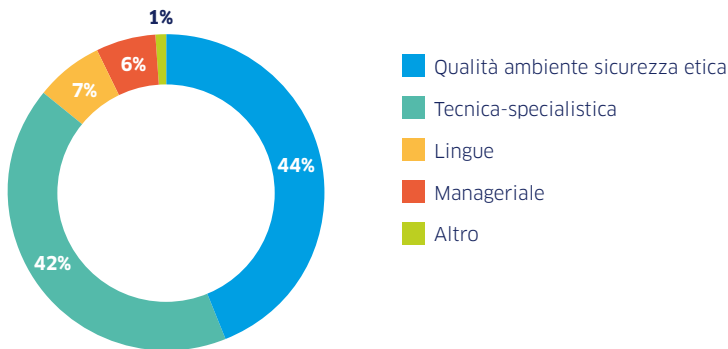
### Ore medie di formazione per inquadramento e genere

	2023		2022		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	31	25	34	13	10
Quadri	41	35	31	27	21	24
Impiegati	33	23	29	23	24	21
Operai	22	1	20	2	17	3
Totale	135	90	105	86	75	58

### N° ore di formazione per inquadramento-genere e Società

	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
ENGIE Italia e controllate	976	385	3.534	1.514	7.797	5.983	1.297	33	21.519
ENGIE Servizi e controllate	887	48	6.155	2.165	17.715	7.407	26.704	92	61.173
ENGIE Energies Italia e controllate	198	0	1.163	108	1.267	271	0	0	3.007

### ORE DI FORMAZIONE FRUITE PER TIPOLOGIA DI CORSO (%)



**27 ore**

di formazione erogate in media  
per dipendente nel 2023  
(23 ore nel 2022)





IL NOSTRO IMPATTO

# ECONOMICO E FINANZIARIO

**46**

Sostenibilità e sviluppo:  
un connubio possibile

**47**

ENGIE Italia S.p.A.

**48**

ENGIE Servizi S.p.A.

**49**

ENGIE Energies Italia S.r.l.



# Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile

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

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

Tra gli strumenti di cui ENGIE in Italia si è dotata, per garantire una crescita aziendale sostenibile assicurando la soddisfazione dei clienti con la collaborazione ed in partnership con i propri fornitori, ricordiamo in primo luogo l'adozione di sistemi di gestione per la qualità certificati UNI EN ISO 9001:2015 e la certificazione del Call Center Service secondo la norma UNI EN ISO 18295-1:201721.

### La performance economica e finanziaria

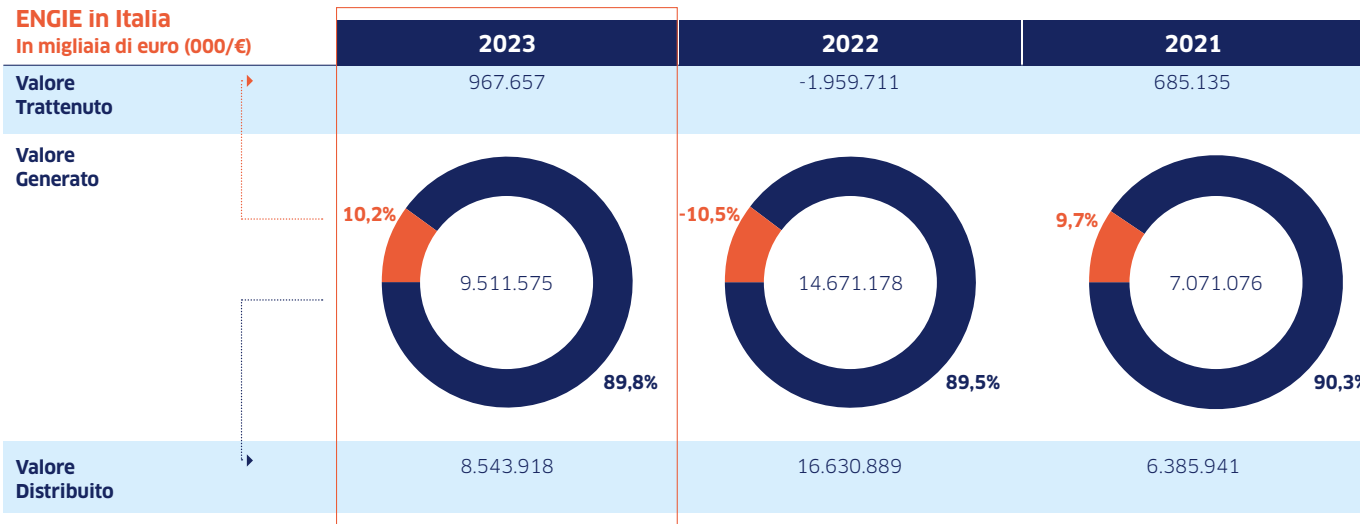
Dopo che nel 2022 il contesto macroeconomico globale ha assistito all'affievolirsi di alcuni effetti derivanti dalla pandemia (interruzione delle catene di fornitura, aumento dei prezzi delle materie prime, carenza di manodopera e crescente inflazione), che hanno causato, per alcune aziende, inefficienze produttive e conseguente incremento dei costi di produzione e distribuzione,

il 2023 ha visto una lenta ripresa della crescita economica. Tuttavia, questa ripresa non ha raggiunto le aspettative previste a causa del perdurare del conflitto russo-ucraino e dello scoppio del nuovo conflitto tra Israele e Palestina, che ha nuovamente destabilizzato l'economia mondiale.

ENGIE in Italia non ha subito impatti economici e finanziari rilevanti a causa delle tensioni globali; le difficoltà dello scenario attuale non le hanno impedito di mantenere elevati standard di sicurezza e continuità operativa, anche grazie alla trasformazione digitale dei servizi e dei processi. A testimonianza di ciò, vi è il significativo aumento dei contatti con i clienti attraverso i canali app e web, oltre al potenziamento della gestione da remoto degli asset e dei processi interni.

Alla luce di quanto sopra, il valore economico generato da ENGIE in Italia nel 2023 si attesta su oltre 9 milioni di migliaia di Euro (oltre 14.000 milioni di migliaia di Euro nel 2022).

Si riportano gli elementi maggiormente rappresentativi della performance economica e finanziaria delle tre principali entità mediante cui opera ENGIE in Italia<sup>11</sup>.



# ENGIE Italia S.p.A.

Il risultato di esercizio 2023 mostra un utile di 251 milioni di Euro, con un forte decremento rispetto all'esercizio precedente (risultato 2022: 755 milioni di Euro).

Il patrimonio netto al 31 dicembre 2023 risulta pari a 627 milioni di euro (1.161 milioni di Euro al 31 dicembre 2022), mentre la posizione finanziaria netta risulta pari a -442 milioni di euro (-931 milioni di euro nel 2022).

ENGIE Italia S.p.A. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 8.600 milioni di migliaia di euro (oltre 13.700 milioni di migliaia di euro nel 2022).



ENGIE Italia S.p.A. Valore economico generato e distribuito migliaia di euro (000/€)	2023	2022	2021
Valore Generato	8.624.440	13.761.326	6.387.431
Valore Distribuito:	7.725.824	15.757.713	5.737.749
Costi Operativi <sup>12</sup>	7.611.692	15.086.736	5.683.190
%	88,3%	109,6%	89,0%
Azionisti e Finanziatori	22.372	10.383	8.293
%	0,3%	0,1%	0,1%
Dipendenti <sup>13</sup>	58.570	52.971	46.266
%	0,7%	0,4%	0,7%
Pubblica Amministrazione	33.190	607.623	-
%	0,4%	4,4%	0,0%
Valore Trattenuto	898.616	-1.996.387	649.682

<sup>11</sup> I dati relativi alla performance economica e finanziaria di ENGIE Italia S.p.A., di ENGIE Servizi S.p.A. e di ENGIE Energies S.r.l. riportati nel presente documento non comprendono voci di costo o ricavo inter-company. Engie Italia S.p.A. non ha proceduto alla redazione di un bilancio consolidato, pur in presenza di partecipazioni di controllo, avvalendosi dell'esonero previsto ex D.Lgs. n. 127/1991 art. 27 c. 3, in quanto tale bilancio viene redatto dalla Controllante ENGIE S.A. avente sede in Parigi. Analogamente la Società ENGIE Servizi S.p.A. si è avvalsa della facoltà prevista dal principio contabile internazionale IFRS 10 e dal D. Lgs 127/91, come modificato dal D. Lgs 139/15, di non predisporre il bilancio consolidato, pur in presenza di significative partecipazioni di controllo, in quanto indirettamente controllata dalla ENGIE S.A. che, in accordo con le Società controllanti dirette ed indirette, predispone il bilancio consolidato di Gruppo per uso pubblico redatto in accordo agli International Financial Reporting Standards. Similmente alle Società sopra indicate, anche ENGIE Energies S.r.l. non ha redatto il bilancio consolidato, pur in presenza di partecipazioni di controllo, poiché si è avvalsa dell'esonero previsto al comma 3 dell'art. 27 del D.Lgs. n. 127/1991, essendo tale bilancio redatto dalla Controllante ENGIE S.A. avente sede in Parigi.

<sup>12</sup> I dati relativi al 2022 sono stati rettificati a seguito di aggiustamenti contabili e sottraendo i costi del personale distaccato. I dati 2021 sono stati rettificati sottraendo il costo per personale distaccato.

<sup>13</sup> I dati relativi al 2022 e 2021 sono stati integrati con i costi del personale distaccato.

# ENGIE Servizi S.p.A.



L'esercizio 2023 chiude con un utile pari a 6.200 migliaia di Euro, registrando un forte aumento rispetto all'esercizio precedente (risultato 2022: - 12.097 migliaia di Euro). Il Patrimonio netto al 31 dicembre 2023 risulta pari a 474 milioni di Euro (467 milioni di Euro al 31 dicembre 2022).

I contributi in conto esercizio, pari a 20.967 migliaia di Euro, sono relativi ai contributi riconosciuti alla Società a seguito dei decreti governativi che si sono susseguiti nel corso del 2023 per contrastare gli effetti della crisi energetica, che hanno introdotto a favore delle imprese un contributo straordinario sotto forma di credito d'imposta, a parziale compensazione dei maggiori oneri sostenuti per l'acquisto delle commodity gas e power, anche alle imprese non gasivore.

ENGIE Servizi S.p.A. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 848 milioni di euro (oltre 909 milioni di euro nel 2022).

ENGIE Servizi S.p.A. Valore economico generato e distribuito migliaia di euro (000/€)			
	2023	2022	2021
Valore Generato	848.456	909.624	683.645
Valore Distribuito:	805.043	872.309	648.192
Costi Operativi	649.715	740.879	509.899
%	76,6%	81,4%	74,6%
Azionisti e Finanziatori	20.187	6.946	2.782
%	2,4%	0,8%	0,4%
Dipendenti	117.409	121.244	124.170
%	13,8%	13,3%	18,2%
Pubblica Amministrazione <sup>14</sup>	17.732	3.240	11.341
%	2,1%	0,4%	1,7%
Valore Trattenuto	43.413	37.315	35.453

<sup>14</sup> I valori del 2022 e del 2021 sono stati rettificati in quanto nell'edizione precedente erano stati considerati erroneamente anche i valori relativi alle imposte e differite da non considerare in quanto potrebbero astrattamente non essere pagate.

# ENGIE Energies Italia S.r.l.

L'utile di esercizio per l'anno 2023 risulta essere pari a 25.116 migliaia di Euro, registrando un forte aumento rispetto all'esercizio precedente (risultato 2022: -716 migliaia di Euro).

Il Patrimonio netto al 31 dicembre 2023 risulta pari a oltre 372 milioni di Euro, in netto miglioramento rispetto all'esercizio precedente (c.a. 15 milioni di Euro al 31 dicembre 2022) sia per effetto dei versamenti in conto capitale effettuati dalla controllante GDFI, sia per effetto del risultato di esercizio

e degli utili portati a nuovo. La posizione finanziaria netta, pari a - 62 milioni di euro, vede invece un peggioramento legato principalmente alle uscite monetarie per l'acquisizione delle partecipazioni come conseguenza dell'operazione di riorganizzazione (1,8 milioni di euro nel 2022).

ENGIE Energies S.r.l. concorre alla generazione del valore economico di ENGIE in Italia con oltre 38.000 migliaia di euro.

ENGIE Energies S.r.l. Valore economico generato e distribuito migliaia di euro (000/€)			2023	2022
Valore Generato			38.679	228
Valore Distribuito:			13.051	867
Costi Operativi			6.673	573
%			17,3%	251,3%
Azionisti e Finanziatori			2.449	294
%			6,4%	128,9%
Dipendenti			3.929	-
%			10,2%	0,0%
Valore Trattenuto			25.628	-639

**Investimenti**

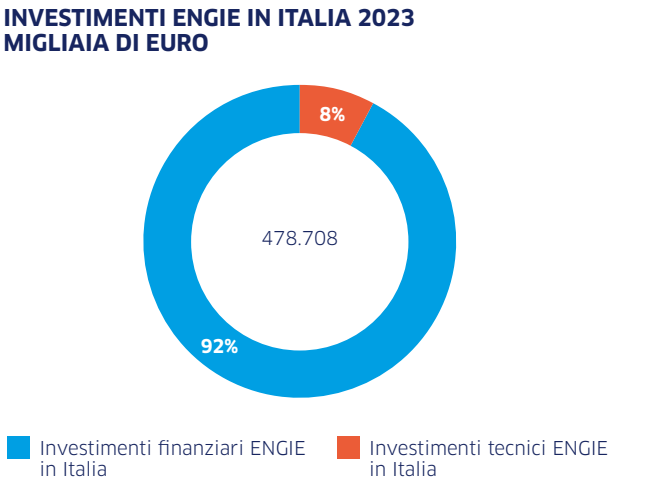
Il valore degli investimenti di ENGIE in Italia nel 2023 supera i 450 milioni di euro (oltre 58 milioni di euro nel 2022) di cui il 92% è costituito da investimenti finanziari e il 8% da investimenti tecnici.

Il valore degli **investimenti finanziari** di ENGIE in Italia nel 2023 supera 440 milioni di euro. Tali investimenti sono stati effettuati per il 1% da ENGIE Italia, per il 93% da ENGIE Energies e per il 6% da ENGIE Servizi.

D'altro canto, il valore degli **investimenti tecnici** di ENGIE in Italia nel 2023 supera i 36 milioni di euro. Tali investimenti sono stati effettuati per il 70% da ENGIE Servizi, per il 26% da ENGIE Italia e per il 4% da ENGIE Energies.

**ENGIE Italia S.p.A.**, nel corso dell'anno 2023, ha effettuato investimenti finanziari per un valore di oltre 4 milioni di euro. In particolare, ha continuato la propria attività di espansione nel settore "Home Services" con l'acquisto nel mese di marzo, per un importo complessivo superiore a 4,6 milioni di euro, della società ATC Pagura S.r.l. operante principalmente nei servizi di installazione, riparazione, manutenzione di impianti di riscaldamento e lavori ad impianti idrosanitari.

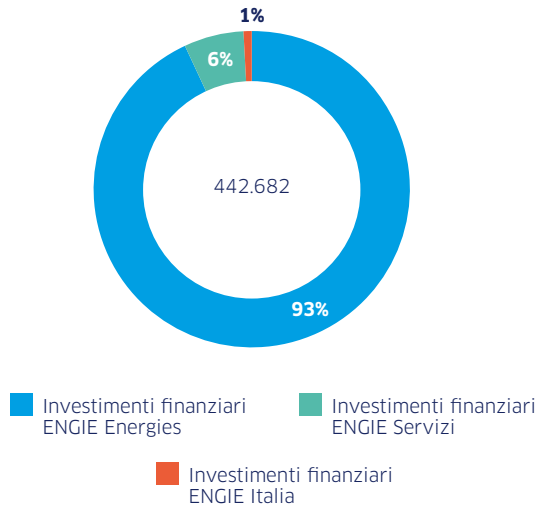
Nel corso dell'anno 2023, ENGIE Italia S.p.A. ha effettuato investimenti tecnici per un totale di oltre 9 milioni di euro. Tra gli investimenti tecnici più significativi intervenuti nel corso dell'esercizio 2023, si citano:



- circa 4,9 milioni di euro relativi a nuovi investimenti effettuati per lo sviluppo di software esistenti e l'acquisizione di nuovi software;
  - oltre 2,4 milioni di euro di investimenti per acquisiti di nuovi applicativi e sviluppo dei preesistenti.
- Da parte sua, nel corso dell'esercizio 2023, **ENGIE Servizi S.p.A.** ha formalizzato molteplici operazioni straordinarie. In particolare:
- In data 28 giugno 2023, la società, al fine di rendere più solida ed equilibrata la struttura patrimoniale e finanziaria



**INVESTIMENTI FINANZIARIO ENGIE IN ITALIA 2023  
MIGLIAIA DI EURO**



della controllata ENGIE Reti Calore S.r.l. ha provveduto al versamento in conto capitale di un importo complessivo di 17,4 milioni di Euro;

- Nell'ottobre 2023 la Società ha perfezionato un'operazione avente ad oggetto l'acquisizione, dalla Società TerraX Biogas Holding S.r.l., del 100% delle quote di quattro società operanti nell'ambito del Biometano.

In particolare:

- Terra X Piccioni S.a.r.l. per un importo pari a oltre 1,8 milioni di Euro;
- Terra X Caltanissetta S.a.r.l. per un importo pari a oltre 1,8 milioni di Euro. Successivamente ENGIE Servizi ha versato 400 migliaia di Euro per far fronte ad alcuni costi di gestione, tra cui l'accettazione ed il saldo della connessione alla rete locale 2i Rete Gas, l'acquisto di terreni, le relative spese notarili, oltre che al pagamento di fornitori ed oneri;
- Terra X dell'Etna S.a.r.l.<sup>15</sup> per un importo pari a oltre 1,8 milioni di Euro;
- Terra X Colle Sannita S.a.r.l.<sup>16</sup> per un importo pari a oltre 1,7 milioni di Euro.

Nel corso dell'anno 2023, ENGIE Servizi S.p.A ha effettuato, inoltre, investimenti tecnici per oltre 25 milioni di euro. Tra gli investimenti tecnici più significativi di ENGIE Servizi S.p.A. intervenuti nel corso dell'esercizio 2023, si citano:

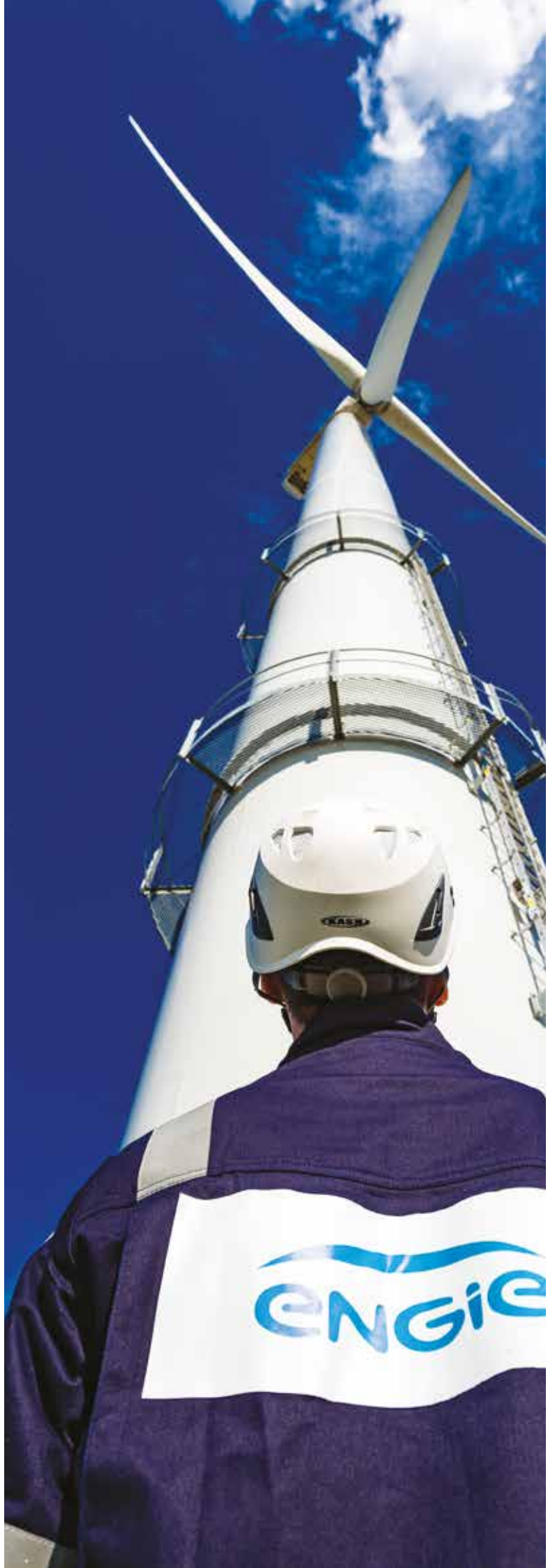
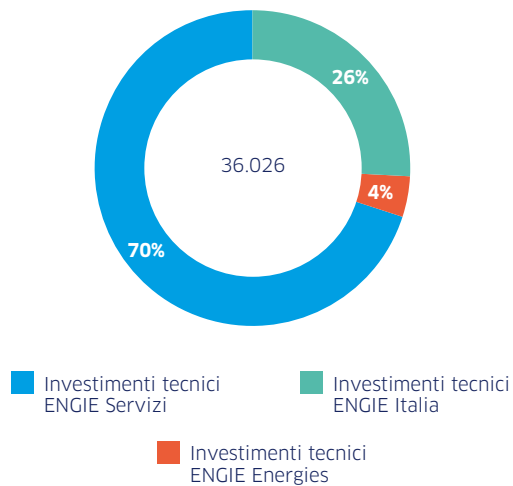
- oltre 4,9 milioni di euro per la realizzazione del progetto di costruzione di un sistema di storage (da 25 MW), allocato presso l'attuale sito dismesso della ex Centrale di Nera Montoro, permettendone così anche la riqualificazione, connesso alla gara indetta da Terna relativa alla cosiddetta "fast reserve";

- più di 2,4 milioni di euro di investimenti per l'installazione di una caldaia, propedeutica alla realizzazione di un cogeneratore, presso il cliente Agrati Group S.r.l.;
- circa 2 milioni di euro per opere in corso di costruzione per la realizzazione di un nuovo cogeneratore e trigeneratore nella centrale di Alcantara;
- oltre di 1,9 milioni di euro per la realizzazione di un nuovo cogeneratore presso la centrale termoelettrica di Agrati.

Infine, per quanto concerne **ENGIE Energies S.r.l.**, quest'ultima, nel corso dell'anno 2023, ha effettuato diversi versamenti in conto capitale e ampliato le proprie partecipazioni in imprese controllate. In particolare, la Società:

- ha acquisito il 25% delle quote della ENGIE Rinnovabili da Electrabel per un importo corrispondente a c.a 36,5 milioni di Euro oltre ad un versamento in conto capitale in ENGIE Rinnovabili per 5 milioni di Euro;
- ha acquisito il 25% delle quote della Wood Eolico Italia da ENGIE Invest International per un importo pari a oltre 4,9 milioni di Euro e versato in conto capitale in Wood Eolico Italia 34,8 milioni di Euro;
- ha versato in conto capitale in Wood Sardegna un importo pari a c.a. 35,9 milioni di euro;
- ha acquisto il 25% delle quote di Fotovoltaico Sant'Anna da Electrabel Invest Luxembourg per oltre 2,2 milioni di Euro e ha provveduto al versamento in conto capitale di oltre 10,9 milioni di Euro;
- ha sostenuto altri incrementi in partecipazione per oltre 1,9 milioni di Euro.

**INVESTIMENTI TECNICI ENGIE IN ITALIA 2023  
MIGLIAIA DI EURO**



**Approccio alla fiscalità e rapporti con attori - istituzionali**

Nel rispetto della Carta Etica di Gruppo e della correlata "Guida Pratica al Comportamento Etico" ENGIE in Italia si astiene da qualsiasi finanziamento di attività politiche e rispetta le leggi e le normative fiscali che la riguardano. L'approccio fiscale del Gruppo vede ENGIE impegnata a pagare le imposte dovute nei paesi in cui opera. ENGIE in Italia tiene conto del più ampio quadro comportamentale di "Etica e Compliance" promosso dalla Direzione Etica e Compliance, che ne verifica l'applicazione da parte delle entità operative e delle direzioni funzionali, e promuove l'impegno al rispetto di leggi e normative fiscali.

In tale ambito ENGIE Italia S.p.A., società designata quale unica consolidante per l'Italia da parte della società controllante estera ENGIE SA, ha comunicato in sede di trasmissione all'Agenzia delle Entrate della dichiarazione dei redditi, periodo d'imposta 2022, l'opzione per l'adesione al regime di consolidato fiscale congiuntamente a tutte le altre società rientranti nel perimetro di consolidamento nella cosiddetta formula "orizzontale" ai fini dell'IRES, a seguito dell'entrata in vigore del disposto normativo dettato dal D. Lgs. 147/2015 - cd Decreto Internazionalizzazione.

Gli effetti dell'adesione al consolidato orizzontale sul bilancio ENGIE Italia S.p.A. 2023 sono rappresentati dalla cessione del debito per IRES dell'esercizio 2023 e del credito derivante dagli acconti IRES versati per il periodo di imposta 2023 alla Consolidata Designata ENGIE Italia S.p.A.. Nel rispetto del principio di prudenza, ENGIE Italia S.p.A., ha istituito un "Fondo per imposte anche differite" pari, al 31/12/2023, a quasi 11 milioni di euro. Il fondo è composto dagli accantonamenti effettuati a partire dall'esercizio 2016 conseguenti alla rilevazione delle perdite fiscali rilevate da parte delle società aderenti al consolidato fiscale con riferimento alle previsioni di redditi imponibili futuri delle stesse, e che potrebbero essere riconosciuti da ENGIE Italia S.p.A. in esercizi futuri, nell'ambito del regolamento di consolidato fiscale in vigore.

<sup>15</sup> Contestualmente all'acquisizione delle quote societarie è stata deliberata la variazione della ragione sociale in ENGIE Biometano Paternò S.a.r.l.

<sup>16</sup> Contestualmente all'acquisizione delle quote societarie è stata deliberata la variazione della ragione sociale in ENGIE Biometano Colle Sannita S.a.r.l.





DIALOGO CON

# I NOSTRI STAKEHOLDERS

**54**

I nostri fornitori  
e il processo di acquisto

**58**

Come diffondiamo i nostri  
principi ESG

**63**

L'attenzione ai clienti

**66**

La salute e sicurezza sul lavoro

**69**

La partecipazione alle  
associazioni di categoria



# I nostri fornitori e il processo di acquisto

## Gli acquisti di materiali e servizi

Nell'anno 2023 la funzione Procurement di ENGIE si è rimodellata all'interno del novo assetto organizzativo della propria struttura adottato in precedenza, con responsabilità e nuove risorse che si sono espresse in modo coerente e più efficace rispetto alle esigenze e obiettivi del gruppo nonché rispetto al mercato.

La mission del Procurement è stata estesa anche a nuove strutture di Business quali Flexible Generation e GEMS, riconfermando e diffondendo le regole chiave della Procurement Governance. Pertanto ricadono sotto la propria competenza la gestione di tutte le esigenze di acquisto di servizi e materiali (escluse le materie prime energetiche) all'interno dell'organizzazione, derivanti da tutti i business, strutturati e coordinati a livello di Global Business Units.

Oltre al fondamentale scopo di rispondere in modo pienamente soddisfacente alle richieste dei clienti in tutti gli ambiti di attività, come Procurement ci siamo attivati per distinguerci per i nostri valori in campo di CSR, e per questo che nel corso del 2023 abbiamo attivato un progetto per l'ottenimento della conformità **alla norma ISO 20400:2017 sull'approvvigionamento sostenibile**.

Nell'essere detentori delle strategie di acquisto e della relazione con i fornitori, il Procurement è consapevole di rappresentare l'interfaccia con il mercato e con la realtà imprenditoriale nei settori di interesse. Il nostro impegno all'interno della catena di fornitura è quello di condividere e diffondere i nostri valori nell'ambito CSR nonché favorire innovazione e alti standard di prestazioni e impatto ambientale, ponendo sempre la Sicurezza al primo posto. Questo significa, per il Procurement, richiedere e controllare la presenza di standard minimi e preferire

sempre più soggetti con livello più alti di affidabilità e in grado di fornire prodotti e servizi che siano stati concepiti in un'ottica di sostenibilità e di valutazione del proprio impatto sull'ambiente. Ulteriore passo avanti è l'attivazione di progetti sulla sostenibilità che coinvolgono una selezione di fornitori, al fine di progredire insieme verso gli obiettivi di carbon neutrality.

Mantenere un **elevato livello di controllo e analisi sui propri fornitori** permette a ENGIE di posizionarsi nel mercato, potendo contare su aziende di piccole, medie o grandi dimensioni, che **condividono con ENGIE questi valori**.

La compagine dei fornitori si conferma di circa 6.400 posizioni attive nell'anno 2023.

Il parco fornitori viene segmentato secondo una classificazione definita dal gruppo in cui:

- circa 120 fornitori sono definiti “preferiti”, ovvero selezionati, qualificati e contrattualizzati dalla nostra casa madre, in diverse categorie merceologiche a cura dei Category Manager del procurement di gruppo.
- circa 140 sono identificati a livello Italia come fornitori “Major” ovvero con maggior quota di ordinato sviluppato nell'ultimo anno e con prospettive di sviluppo commerciale specifico nei prossimi anni, su cui il Procurement italiano, oltre al controllo dello stato di qualifica, ha condiviso obiettivi specifici di CSR (es. valutazione Ecovadis, progetti di sostenibilità).
- il restante gruppo considerato “Other Suppliers” su cui manteniamo il controllo ordinario della qualifica, attraverso il Portale Fornitori.

La disponibilità di questa ampia gamma di aziende fornitrici, operanti in diversi settori e con differenti dimensioni e

strutture, permette di garantire una risposta flessibile ed efficace alle diverse esigenze di business, che si muove dalle tradizionali attività rivolte al mondo delle energie rinnovabili, alla pubblica illuminazione, alla “green mobility” e al mondo dell'efficienza energetica in generale, sia nel settore della pubblica amministrazione che nel mercato BtoB e BtoC.

Nell'anno 2023 le nostre forniture nel business BtoC relativamente all'offerta al mercato residenziale-condominiale per interventi di ristrutturazione edilizia ed efficientamento energetico, ricadenti tra le attività previste dal Decreto Rilancio e soggette agli sgravi fiscali noti come SUPER BONUS 110% sono state confermate rispetto agli impegni già assunti, procedendo verso una graduale conclusione, come da normativa di riferimento.

## I nostri fornitori

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

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

Per quanto concerne invece il subappalto di servizi tecnici su commessa, rivolti ai clienti pubblici, privati e residenziali,

con maggior frequenza i fornitori sono di ambito locale, in modo da garantire al cliente una presenza prossima alle realtà territoriali e interventi rapidi in casi di urgenza.

In conclusione, la tipologia di fornitori di ENGIE si conferma molto differenziata, dalla piccola impresa al grande gruppo, proprio in ragione delle varietà di business che ENGIE stessa offre ai propri clienti.

Gli **affidamenti di servizi in subappalto** nel 2023 hanno raggiunto una quota di circa 200 M€ su un totale di 756 M€. Il **totale dell'acquistato** è gestito tramite oltre 95.000 ordini di acquisto, verso i nostri 6.500 fornitori.

Fondamentale, dunque, accertarsi che il personale esterno che interviene sul campo per conto di ENGIE sia in linea con i suoi requisiti in materia di **qualità del servizio, sicurezza per i lavoratori, etica nelle relazioni e attenzione all'ambiente**.

La condivisione e l'accettazione, da parte dei fornitori, di tutti i valori e le policy di ENGIE, avviene attraverso la piattaforma **“ENGIE procurement”**, il nostro albo fornitori per la valutazione e per le negoziazioni on-line. Il fornitore che accede all'albo ha immediatamente accesso a documenti e video in cui dichiariamo i nostri valori, la nostra strategia e le nostre aspettative.

Il Portale Fornitori conta ad oggi circa **6.700 fornitori inseriti in albo**, ovvero fornitori per i quali è stata valutata l'idoneità a lavorare con ENGIE, sulla base di documentazione e certificazioni rese disponibili all'interno del portale medesimo e per i quali è disponibile una Scorecard. La documentazione richiesta è tenuta aggiornata dal fornitore medesimo che riceve dal sistema gli avvisi di scadenza dei singoli documenti. Al momento dell'emissione dell'ordine/contratto, lo stato dei documenti deve risultare aggiornato e corretto.



Il portale **“ENGIE Procurement”** è anche il tool per la negoziazione on-line.

Questa modalità, ormai consueta anche per il nostro parco fornitori, assicura un processo negoziale chiaro, trasparente, corretto e rintracciabile, oltre alla parità di trattamento dei fornitori invitati in termini di accessibilità a documenti e informazioni, tempistiche di produzione delle offerte, ecc... Nel 2023, sono state svolte **circa 415 gare** on-line.

Punto di forza del Portale Fornitori sono ad oggi le **Scorecard di qualifica**, ovvero la valutazione oggettiva mensile e progressiva degli aspetti di nostro interesse, misurata in tempo reale sulla base delle risposte del fornitore, a cui vengono attribuiti punteggi predefiniti.

Le suddette Scorecard consentono di darci un riscontro oggettivo e omogeneo rispetto a: organizzazione, dati economico-finanziari, qualità, sicurezza, CSR e in generale su tutti gli aspetti utilizzati per la qualifica. Tutte le informazioni raccolte e analizzate sono utilizzate in fase di confronto delle offerte, in modo da poter meglio individuare i fornitori, in base alle

specificità richieste, soppesando altri elementi di valutazione.

Sempre più l'attenzione è rivolta ai fornitori di servizi in subappalto, che forniscono attività impattanti la cosiddetta **Regola di Gruppo 02 “GR02”**, policy dedicata alla sicurezza dei fornitori che svolgono attività on-site. In base alle indicazioni della funzione HSE sono stati definiti punteggi da attribuire alle pratiche della sicurezza messe in atto dai fornitori, così come sono state individuate domande “bloccanti” per identificare immediatamente situazioni di potenziale rischio.

Ad oggi, siamo in grado in tempo reale, di valutare (ex-ante) il fornitore attraverso la semplice visione a portale della Scorecard GR02 che rappresenta un focus sulla sua preparazione in ambito sicurezza. Questo dato è considerato con un elemento di valutazione a cui è attribuito un peso minimo pari al 15% nella scelta della selezione dei fornitori per gli affidamenti di attività in subappalto con criticità e rischi in ambito sicurezza.



Nel corso del 2023 si è avviato un importante progetto di revisione del processo di qualifica in albo che punti alla maggior condivisione dei controlli da parte di HSE per gli aspetti sicurezza, avendo tale funzione la maggior competenza sul tema. Questo contributo sarà apprezzabile sia in fase di prequalifica, sia in fase di valutazione delle offerte.

Inoltre, nel 2023 è stato attivato tramite un nuovo tool aziendale (Lorin) un processo per la valutazione post fornitura della performance dei fornitori, da parte degli utenti utilizzatori, volto anch'esso a monitorare le criticità o buone pratiche espresse dai fornitori, soprattutto in ambito sicurezza.

Nel 2023 il Procurement ha proseguito con successo nei seguenti progetti:

- **valutazione CSR:** il programma avviato dalla Direzione Procurement del Gruppo interessa una selezione di fornitori italiani “Major” (scelti per volume di speso e per continuità della relazione commerciale) che sono stati sottoposti o sono in corso di valutazione CSR da parte di **ECOVADIS**<sup>17</sup>. Le aree di valutazione sono le seguenti:
  - ambiente;
  - lavoro & diritti umani;
  - etica;
  - acquisti sostenibili

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

aumentare l'affidabilità dei partner coinvolti nelle attività più delicate e di maggior impatto sul proprio business e si aggiunge al livello di controllo già attivo attraverso il portale fornitori.

A fine 2023 abbiamo ottenuto n. 54 valutazioni ECOVADIS su un target di 76 fornitori coinvolti nel progetto.

- **FAST PO e BPM (Buono Prelievo Materiale) Elettronici:** questo progetto, frutto della collaborazione tra Procurement e IT, si è confermato nel 2023 uno strumento utile per la gestione delle forniture a basso valore economico. Attraverso l'app BPM sviluppata da ENGIE, i tecnici operativi sul campo sono in grado di approvvigionare a banco i prodotti necessari, attraverso la predisposizione di un Buono Prelievo Materiale elettronico direttamente dal proprio smartphone. Il BPM elettronico permette il miglioramento della tracciabilità in tempo reale di ogni acquisto effettuato, garantisce al fornitore la sicurezza della legittimità della consegna ad ENGIE e velocizza l'emissione di ordini di importo limitato (sotto i 1.000 euro), autorizzati direttamente dall'assistente di commessa, aumentando così l'efficienza del processo (Fast PO).
- **Utilizzo del tool per la firma elettronica** che gestisce l'invio di documenti contrattuali e raccoglie la sottoscrizione del fornitore mediante firma digitale certificata, evitando la stampa e la spedizione di numerosi documenti. Nell'anno 2023 n. 1.912 pratiche sono state gestite con firma digitale.
- Ampliamento del **Punch-Out** come modalità di acquisto all'interno del sistema “COUPA”. Nell'anno 2023

è stato incrementato l'utilizzo di questa funzionalità, che consiste nell'integrazione del nostro sistema acquisti al sistema di e-commerce del fornitore prescelto. In questo modo si ottimizza la disponibilità dei prodotti, la visibilità e la ricerca dei medesimi direttamente sul sito del fornitore, con la garanzia degli acquisti ai prezzi a noi dedicati direttamente da parte degli utenti in tempo brevissimo. Tra i Punch Out di maggiore successo, si conferma quello con il fornitore Amazon, una delle aziende più sostenibili tra le aziende di e-commerce. Amazon business è il sito di acquisti on-line dedicato ai professionisti e alle aziende. ENGIE ha pensato ad Amazon per gestire in modo più veloce e semplice l'acquisto di articoli di vario genere, necessari al business ma di esiguo valore e di carattere prettamente occasionale. Questa scelta di un unico fornitore generalista ci consente la riduzione del numero di nuovi fornitori e una più semplice gestione contabile.

L'ufficio acquisti promuove e supporta le altre funzioni di Staff nella realizzazione di azioni che mirano alla riduzione **dell'impatto ambientale e sociale** generato direttamente da ENGIE, in particolare:

- ENGIE Italia prosegue il percorso intrapreso già da anni verso la decarbonizzazione del proprio parco auto, con l'obiettivo entro il 2025 di avere il 100% delle auto in benefit ed il 30% del parco auto di servizio con modelli “green”, dipendendo quest'ultimi dall'evoluzione del mercato e dal processo di elettrificazione dei veicoli commerciali (oggi tutto a propulsione endotermica o full Electric);

- consolidamento e progressivo ampliamento della gamma di prodotti di consumo e di cancelleria con **prodotti ecosostenibili**, inseriti e acquistabili direttamente dagli utenti a catalogo, all'interno del sistema COUPA (in modalità punch-out come sopra descritta);
- per quanto riguarda il Travel, l'agenzia viaggi è incaricata del calcolo e della reportistica mensile dei dati di emissione di CO2 prodotta dalle trasferte dei dipendenti. Tale reportistica è monitorata dalla funzione HSE per le relative valutazioni ed eventuali azioni e iniziative;
- è stata confermata anche per il 2023 la selezione di un'azienda per la fornitura di prodotti di pasticceria quali omaggi natalizi ai dipendenti che impiega personale attualmente in stato di detenzione presso il carcere Due Palazzi di Padova. Tale iniziativa sostiene il progetto sociale di grande successo che aiuta il reintegro nel mondo del lavoro delle persone recluse, con la conseguente altissima riduzione delle recidive dei reati.

### IL PROGETTO SOCIALE DI PARTERSHIP CON FONDAZIONE DYNAMO CAMP ETS

Nel febbraio 2023 la funzione Procurement è stata promotrice di un progetto sociale di partership con Fondazione Dynamo Camp ETS. Dynamo Camp offre gratuitamente programmi di terapia ricreativa rivolti a bambini e ragazzi, dai 6 ai 17 anni, affetti da patologie gravi o croniche, principalmente onco-ematologiche, neurologiche e diabete, in terapia o nel periodo di post ospedalizzazione.

Aperto nel 2007 a Limestre, in provincia di Pistoia, il Camp ospita gratuitamente ogni anno oltre 2.000 bambini e famiglie per periodi di vacanza e svago, aiutandoli a ritrovare serenità, spensieratezza e fiducia in accendere se stessi. La Fondazione porta la terapia ricreativa anche fuori dal Camp attraverso il progetto Dynamo Outreach Programs, in ospedali e case famiglia.

ENGIE ha fornito all'organizzazione un supporto economico attraverso la donazione di 191 Personal Computer, 162 docking station e 15 monitor dismessi ma ancora funzionanti, resi disponibili dalla funzione IT.

Tale progetto sociale di supporto a un ente benefico è coinciso anche con un esempio di economia circolare in cui il bene, apparentemente non più sufficientemente performante, continua ad avere utilità, in diverso contesto di utilizzo, posticipandone la distruzione e smaltimento.

<sup>17</sup> EcoVadis: azienda leader nelle valutazioni di sostenibilità aziendale, intelligenza e strumenti collaborativi per il miglioramento delle prestazioni delle catene di fornitura globali.



# Come diffondiamo i nostri principi ESG

## + Formazione e inclusione guidano e illuminano la visione di ENGIE

ENGIE Italia ha da sempre perseguito l'obiettivo di costruire una cultura volta all'inclusione, valorizzando l'unicità di ciascun individuo, concependo la diversità come ricchezza. Tale impegno è testimoniato dall'adozione di una **Diversity Policy (Be.U@Engie)** che chiarisce la centralità della persona, andando a focalizzare le proprie azioni su 5 dimensioni della Diversity (Gender Parity, Generations, Abilities, LGBTQ+, Origins).

Un focus particolare è stato dedicato alla parità di genere, dove sono state tante le azioni messe in campo per una formazione continua sul tema, sia on-line che in presenza, per contrastare atti discriminatori negli ambiti di lavoro, valorizzando le diversità in tutti i processi aziendali. Ne sono un esempio i workshop dedicati ("Diversity Fresco"), la presenza di ambassador nei luoghi di lavoro e il "Diversity Committee" istituito al livello aziendale.

In merito alla parità di genere, in linea con l'obiettivo del Gruppo di raggiungere la parità di genere nelle posizioni manageriali entro il 2030, ENGIE Italia ha avviato una revisione delle procedure e un'emissione di nuove politiche, atte a garantire il rispetto del gender balance in tutti i processi HR.

Un ulteriore impegno riguarda le nuove generazioni di donne, in particolare in ambito STEM: ne sono esempi l'ENGIE



*Un ambiente di lavoro inclusivo è un ambiente di lavoro sostenibile volto al benessere di tutte le collaboratrici e collaboratori*



**Sara Callegari**  
HR, HSE, CSR & Procurement Director  
ENGIE Italia

Pink Academy, 4ª edizione del progetto che prevede l'inserimento di giovani talenti inquadrati con staff leasing in apprendistato e il coinvolgimento delle STEM Role Ambassador che, grazie ai loro inspirational talk hanno portato la propria esperienza presso le scuole medie inferiori e superiori, inviate per ispirare e contrastare il gender gap nei percorsi scientifici.

## + ENGIE ottiene la Certificazione ISO 20400:2017- Acquisti Sostenibili

Bureau Veritas Italia Spa, leader mondiale nei servizi di verifica di conformità e certificazione, dopo un'attenta valutazione del processo di acquisti in ENGIE, ha riconosciuto la conformità alla Norma ISO 20400, rilasciando il certificato con una valutazione di 2,4/3 corrispondente a un livello avanzato di maturità nell'approvvigionamento responsabile. Questo importante risultato è in linea con l'approccio sostenibile e rafforza la reputazione che ENGIE ha sul mercato.



## + HRC SDGs Leaders Awards premiati i manager più sostenibili

Il 29-30 novembre 2023 si è tenuto l'SDGs Leaders Awards, prestigioso riconoscimento assegnato ai Direttori e alle Aziende che hanno stabilito nuovi standard di eccellenza attraverso iniziative volte a un futuro migliore e più sostenibile. Condivisione, Sostenibilità e Network sono i concetti che hanno fatto da cornice all'evento organizzato da HRC #SDGsleaders a cui Fabio Fattorusso, Senior HR Business Partner e DE&I coordinator di ENGIE Italia, ha ricevuto il premio di Manager più sostenibile in merito all'esperienza di ENGIE sulla Diversity, presentando un progetto che mira alla cultura dell'inclusione e di cui si è ampiamente parlato anche nell'"Annual Report SDGs Leaders 2023". Il WidGET INCLUSIVE AccessiWay è stata l'iniziativa che ha visto HR, IT e Marketing riunirsi per implementare qualcosa di concreto, un tool di intelligenza artificiale che, installato sul sito ENGIE, ne apprende struttura e contenuti, diventando capace di modificarne l'interfaccia. In questo modo, ogni utente può personalizzare la propria esperienza sul sito con semplicità, sulla base delle proprie disabilità visive o cognitive. Dopo una fase di selezione e di sviluppo il widget è stato lanciato il 13 ottobre 2022, con conseguente pubblicazione sui siti della **Dichiarazione di Accessibilità il 25 novembre dello stesso anno**. L'adattamento del sito web di ENGIE, per agevolarne l'accessibilità anche alle persone affette da disabilità visive o cognitive, è stato una delle tematiche poste in primissimo piano dall'azienda, anche in virtù delle raccomandazioni europee che vogliono l'**obbligo di accessibilità per tutti i siti web entro il 2025**. Tale iniziativa si configura come una soluzione veloce, rilasciata dopo poche settimane di progettazione, che si integra con i tool IT già presenti, senza l'intervento degli sviluppatori sul codice sorgente. Una strategia vincente sotto tutti i punti di vista, che oltre a migliorare l'esperienza di tutti gli utenti, pone la digitalizzazione come strumento utile all'inclusione sociale.

## + Prevenzione e azioni concrete in ENGIE contro violenza, abusi e molestie

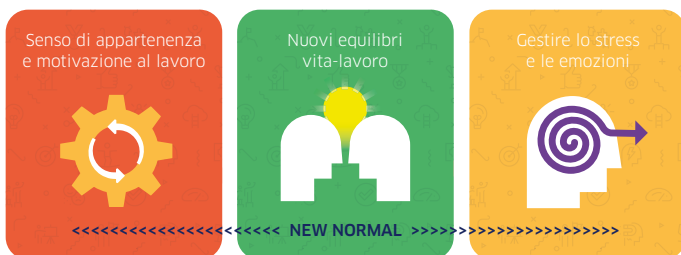
La violenza sulle donne non si limita alle manifestazioni più tragiche e palesi: ci sono infatti anche forme più sottili di abuso, che si annidano in comportamenti inopportuni ma diffusi, che troppo spesso si possono verificare nel quotidiano e ai quali ciascuno di noi può trovarsi ad assistere. Ne sono un esempio gli episodi di molestia sui luoghi di lavoro, definite dal codice delle pari opportunità (ex d.lgs. n. 198/2006) come "quei comportamenti indesiderati, posti in essere per ragioni connesse al sesso, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo". In ottica di prevenzione e tutela di tutti i collaboratori e le collaboratrici e per contribuire a rinforzare una cultura più rispettosa e più inclusiva, ENGIE ha studiato e realizzato la **policy "Politica per la lotta contro qualsiasi forma di molestia"** che ha l'obiettivo di rafforzare la propria posizione sulla tolleranza zero nei confronti di qualsiasi tipo di molestia in ambito lavorativo, fornendo una linea guida che aiuti ogni persona a declinarla al meglio nel proprio quotidiano giocando un ruolo attivo, di prevenzione e di azione, attraverso l'utilizzo di canali aziendali atti a gestire segnalazioni in caso di comportamenti discriminatori. La Policy è stata lanciata, a conclusione di un evento phygital realizzato da ENGIE lo scorso 24 novembre, alla vigilia della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, e ribadisce la nostra tolleranza zero verso ogni forma di discriminazione e molestia. Dedicato al tema di violenza, abusi e molestie, l'evento ha coinvolto l'Avvocata **Fulvia Astolfi**, Consigliera Indipendente, esperta di governance e di politiche di genere, Presidente di European Women's Management Development e Fondatrice di **Obiettivo Cinque**, società italiana specializzata in sostenibilità di genere, politiche di genere, certificazione di parità e gender action plans. L'incontro è stato seguito da oltre 1.000 collaboratori di ENGIE. Come conferma delle iniziative e delle procedure attuate, ENGIE ha acquisito già nel 2022 la certificazione UNI PdR 125:2022 per la parità di Genere e la Certificazione EDGE.





### + Corri con noi, #CorriBicocca!

Milano, 22 ottobre 2023, il team di ENGIE Italia, guidato da Sara Callegari, HR, HSE, Internal Communication, CSR & Procurement Director, ha partecipato alla CorriBicocca, manifestazione podistica organizzata dall'Università degli Studi di Milano Bicocca per sostenere AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, impegnata nella ricerca scientifica e nei servizi forniti alle persone con sclerosi multipla. Per l'occasione più di 2.500 runners hanno festeggiato il 25° anniversario dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca!



### + Cross Generational Mentoring

Il progetto, giunto alla sua terza edizione, ha l'obiettivo di far acquisire uno sguardo più aperto ed inclusivo, superando gli stereotipi legati all'età e all'appartenenza generazionale, coppie di Senior e Junior in un percorso di mentoring basato sul confronto su tematiche specifiche. Grazie al supporto di un consulente esterno, sono stati organizzati degli **incontri tra le 10 coppie di diversa estrazione professionale e generazionale**, con lo scopo di realizzare uno scambio comunicativo e di dialogo tra le generazioni al di là delle ordinarie situazioni professionali, creare un ponte tra persone di età e di genere differente per confrontarsi su ambiti critici e identificare aree di apprendimento reciproco, ponendo le basi per una maggiore collaborazione e puntando sulla "contaminazione" generazionale.

### + Il nuovo spot

Transizione energetica e capillarità sul territorio sono gli elementi chiave della comunicazione di ENGIE per rafforzare il posizionamento di brand in Italia e promuovere l'offerta consumer. Con questi obiettivi, a settembre 2023, ENGIE ha lanciato una nuova campagna pubblicitaria di brand e di prodotto on air su mezzi TV, digital e social. Il filo narrativo si è focalizzato su tre temi chiave per l'azienda: l'attenzione alla sostenibilità e all'utilizzo di energia green, la fornitura di energia e servizi di efficientamento energetico al segmento domestico, aziende e amministrazioni pubbliche, e le principali offerte destinate al consumatore finale. Il risultato creativo è stato un key visual dove l'elemento grafico presente nel logo diventa simbolo dell'energia stessa di ENGIE che attiva e anima questo segno raccontando le attività di un'azienda competente, solida e presente su tutta la filiera dell'energia e i valori che sostengono il lavoro di tutte le persone che ogni giorno contribuiscono ad avvicinarci agli obiettivi di Carbon Neutrality.



### + "Il futuro di tutti noi: viaggio in Sicilia alla scoperta dell'energia del sole e del vento"

"Il futuro di tutti noi: viaggio in Sicilia alla scoperta dell'energia del sole e del vento" è il titolo del docufilm che abbiamo prodotto in collaborazione con la casa di produzione Visionaria Film, in programmazione su Focus (Mediaset, canale 35) a partire dal 14 dicembre 2023. Il racconto televisivo, della durata di circa 25 minuti, risultato di 35 giornate di shooting e oltre 200 ore dedicate alla post produzione, ha un chiaro intento avvincente e divulgativo su uno dei temi più dibattuti del momento: lo sviluppo di energia da fonti rinnovabili. I 122.000 pannelli installati su 115 ettari di terreno contribuiscono a ricreare un microclima perfetto per agevolare la produzione agricola. Infatti, oltre alla capacità dell'impianto

### + Partnership con Fondazione Veronesi per sensibilizzare sui temi della prevenzione

Un'azienda che si prende cura dei propri dipendenti è un'azienda in salute. Per questo ENGIE Italia, come ogni anno, sensibilizza sull'importanza della prevenzione e sulla promozione di stili di vita sani, attraverso il ciclo **Vivere in Salute**. Un fitto calendario di incontri tra ottobre 2023 e aprile 2024 ha scandito il nostro **percorso di prevenzione e consapevolezza**. Nell'ambito della partnership con Fondazione Veronesi, lo scorso 8 ottobre abbiamo inoltre rinnovato la nostra partecipazione alla Pink Parade, importante iniziativa, giunta alla sua decima edizione, formando una squadra composta da collaboratori e collaboratrici. La Pink Parade, la camminata non competitiva di 5 km, si è svolta lungo le vie di Milano per sostenere la ricerca sui tumori femminili e sensibilizzare sull'importanza della prevenzione.

di ultima generazione di catturare dal suolo sia la luce diretta sia quella riflessa, si aggiunge lo straordinario merito di non interrompere lo sviluppo delle coltivazioni locali, rafforzando l'economia di un territorio che può accogliere brillantemente i progetti di transizione energetica. Le immagini suggestive, insieme alle testimonianze di protagonisti ed esperti di uno dei settori chiave dell'economia italiana, spiegano da vicino tutte le fasi di realizzazione di un impianto eolico e di un parco agrivoltaico, entrambi realizzati in Sicilia, tra Marsala e Mazara del Vallo. Il docufilm, che vede alla regia Marcello Bumbica supportato da un team di 33 persone, evidenzia anche l'attenzione particolare nei confronti della sicurezza e del contenimento dei rischi sul luogo di lavoro, resa necessaria soprattutto durante le delicate operazioni di installazione delle pale eoliche in altezza. Il docufilm è stato mostrato in anteprima ai colleghi delle sedi di Milano e Roma nel corso di un evento fisico dedicato e a tutti gli altri digitalmente. Obiettivo: **informare, educare e sensibilizzare sul tema delle rinnovabili**. Il docufilm è stato presentato alla seconda edizione del concorso nazionale Premio Film Impresa 2024.

### + Per maggiori informazioni

Guarda il Docufilm







# L'attenzione ai clienti

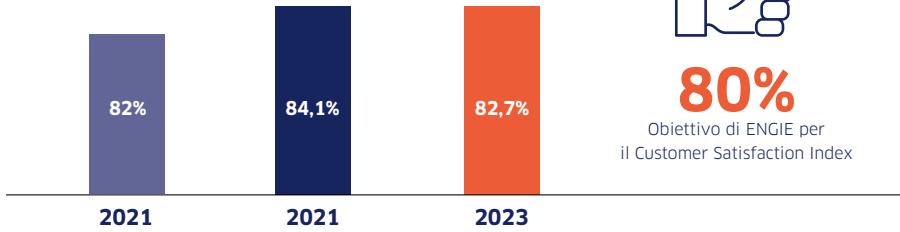
ENGIE è risultata al 1° posto tra i fornitori di energia Luce e Gas nella classifica Italy's Best Customer Service 2023-2024.

Il servizio clienti ENGIE ha ottenuto il maggior apprezzamento dai consumatori nella categoria Fornitori di energia, gas e luce ed è stato premiato con il prestigioso **Sigillo Best Customer Service 2023/2024**.  
Il giudizio è emerso da **Italy's Best Customer Services 2023/2024**, l'indagine realizzata dal **Corriere della Sera e Statista**, società internazionale di ricerca e analisi, che classifica le migliori società in base all'efficienza del loro servizio clienti.

Questo riconoscimento rappresenta l'impegno costante di ENGIE nell'offrire un servizio d'eccellenza, rispondendo tempestivamente e soddisfacendo le richieste di tutti coloro che ogni giorno ci scelgono per l'energia della propria casa.

Fornitori di energia Gas e Luce			
<div>CORRIERE DELLA SERA</div> <div>ITALY'S BEST CUSTOMER SERVICE</div> <div>2023/24</div> <div>★★★★★</div> <div>statista</div>	1	ENGIE	8.35
	2	E.On	7.79
	3	A2A Energia	7.50

## CUSTOMER SATISFACTION INDEX



## Indicatori di prestazione Call Center

	Target ARERA	2023	2022	2021
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥85%	94,18%	97,40%	98,43%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥95%	99,99%	100,00%	100,00%
Tempo medio attesa al telefono (minuti secondi)	≤180"	51"	110"	83"

## Numero di contatti gestiti

	2023	2022	2021
Call Center	1.235.873	1.176.506	921.433
SMS	2.449	6.083	5.782
Facebook	26.175	36.375	34.174
Chat	4.430	3.828	5.456
WhatsApp	166.004	151.528	129.768
Sito Web	340.323	392.498	325.577
Totale	1.775.254	1.766.818	1.422.190

Nel 2023, il **CSI (Customer Satisfaction Index)**<sup>18</sup>, si è attestato su un valore medio pari **82,7%** (vs l'84,1% rilevato nel 2022).

Il **NPS (Net Promoter Score)**<sup>19</sup> nel 2023 ha raggiunto una media di **33,8** (vs il 37,1 rilevato nel 2022). Nel corso del 2023 le principali evidenze emerse sono state:

**1 Il forte rialzo dei prezzi sui mercati** ha influito molto sulla soddisfazione del cliente, l'aumento degli importi della fatture hanno

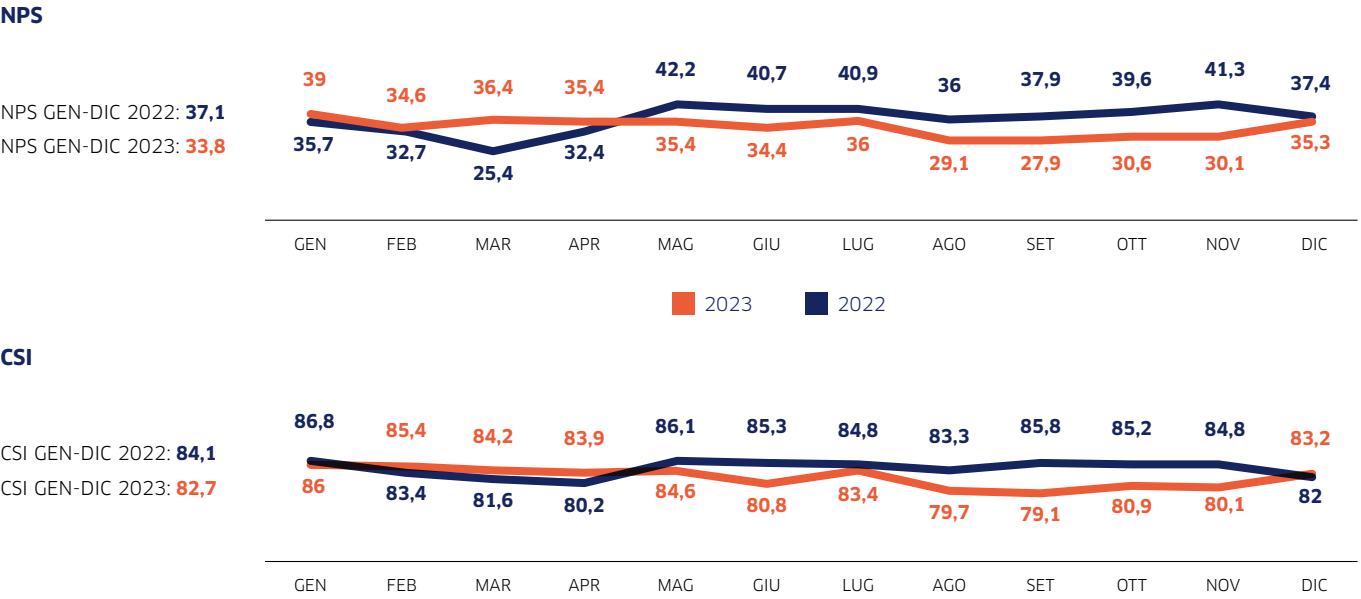
rappresentato una forte criticità. In particolare i clienti che hanno ricevuto un rinnovo, hanno constatato il forte scostamento rispetto ai prezzi che pagavano in precedenza, prima che il mercato diventasse così volatile.

**2 La fine del mercato tutelato gas** è stato un altro evento che ha causato un'elevata dinamicità del mercato, causando un forte impatto sui clienti tutelati che negli anni avevano scelto di non passare al mercato libero.

**3 Il KPI relazionale NPS nel 2023** ha subito il forte impatto sui prezzi dovuto alla volatilità del mercato, a differenza dei KPI transazionali che monitoriamo a valle delle interazioni del cliente, come la soddisfazione post chiamata al Customer Service e la soddisfazione post-intervento nell'area Home Service, che nel 2023 si sono mantenuti su ottimi livelli.

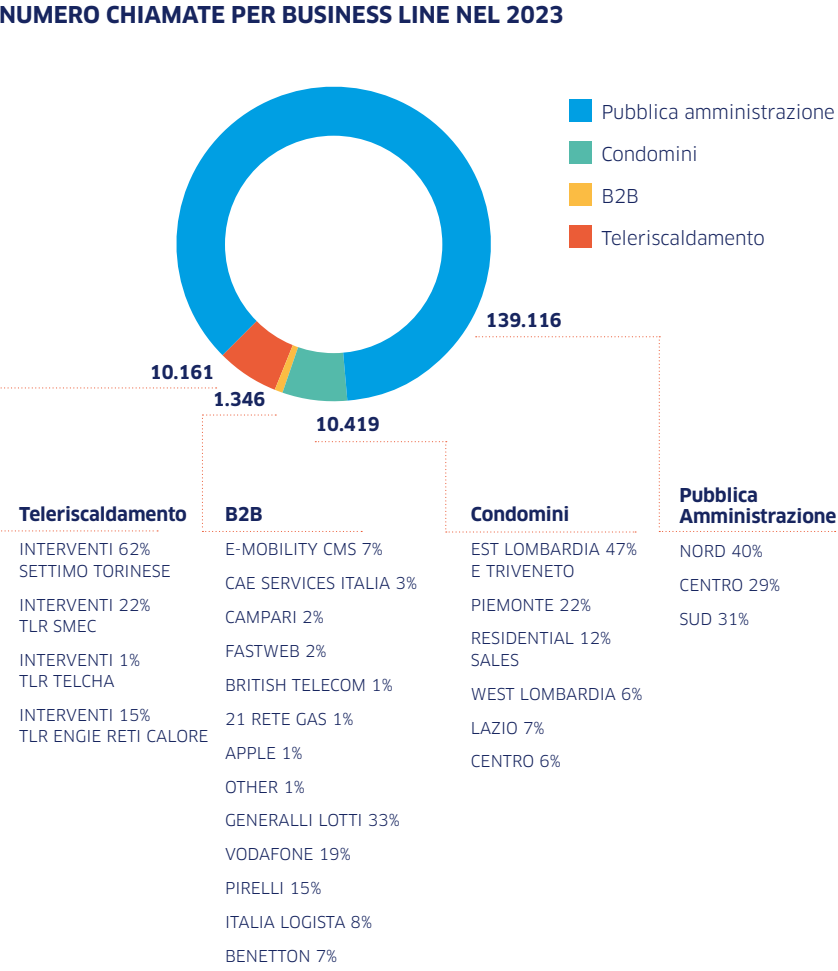
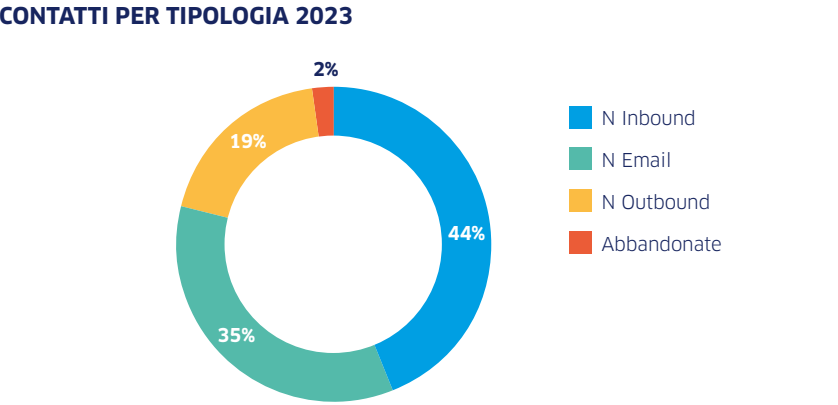
NPS E CSI: ANALISI PER TREND

Positive le performance NPS e CSI di dicembre, sui livelli precedenti ad agosto, mese in cui è iniziata la flessione nelle valutazioni degli indicatori. In aggregato le criticità emerse nei mesi agosto-novembre hanno indirizzato il risultato cumulato.



<sup>18</sup> CSI: indicatore che misura la qualità dei servizi su una scala di valori compresa tra 0 e 100, attraverso il quale i clienti possono esprimere il loro gradimento verso il servizio acquisito.  
<sup>19</sup> NPS: indicatore che valuta in che misura un cliente consiglierebbe i servizi contrattualizzati ai propri amici, parenti o colleghi.

**Prestazioni del Call Center Service H24 (Servizi)**  
Nel 2023, il **Call Center Service (h24)** ha gestito 526.885 contatti. Il Call Center ha il compito di gestire le richieste di assistenza, in accordo alle tempistiche contrattualizzate. Per gli interventi di manutenzione, raccoglie e riferisce agli uffici competenti le segnalazioni di malfunzionamento che provengono direttamente dal cittadino o dall'ufficio tecnico del cliente, affinché l'azienda possa agire secondo le modalità previste. Inoltre fornisce assistenza ai clienti ENGIE che hanno scelto come soluzione il Teleriscaldamento ed è in grado di fornire servizi di reporting sull'andamento delle diverse commesse. Il Call Center è stato il primo in Italia ad ottenere la Certificazione di prodotto UNI EN ISO 18295-1:2017 (ex UNI 15838:2010) nel 2006.





# Salute e sicurezza sul lavoro

ENGIE lancia il nuovo programma di cultura della sicurezza: ENGIE ONE SAFETY si trasforma in ENGIE ONE SAFETY CULTURE (EOSC).

7 sono i temi su cui focalizzarsi:



Il programma consiste in un insieme di **Safety Management Rituals** progettati per ridurre gli atti e le condizioni pericolose in relazione ai rischi più significativi. Tutti i Manager e i supervisor (dal comitato esecutivo ai responsabili operativi e a tutte le entità aziendali) seguiranno un **programma di sviluppo della leadership in materia di sicurezza**, adattato al loro profilo. Tutti i

Manager saranno coinvolti in un percorso formativo di 4/5 giorni nell'arco di 20 settimane, articolato in una serie di fasi:

- 1) formazione della leadership sulla cultura della sicurezza in ENGIE;
- 2) attuazione con sessioni di coaching on-site
- 3) attuazione di ciò che si è imparato per raggiungere l'eccellenza della sicurezza.

L'obiettivo è quello di sviluppare le nuove **competenze e aiutare i Manager a migliorare la loro gestione della sicurezza al fine di azzerare la probabilità che si possano verificare incidenti gravi e mortali-HIPO.**

## MESE DELLA SICUREZZA

Come noto, per ENGIE la sicurezza dei propri collaboratori è la priorità n. 1. Quotidianamente l'azienda è impegnata in azioni volte a sensibilizzare i collaboratori su questo importante tema e finalizzate a prevenire qualsiasi tipologia di infortunio.

Ogni anno ENGIE dedica un intero mese alla sicurezza, concentrando, in ottobre, più iniziative coerenti con il nostro ONE SAFETY PLAN. Il 18 ottobre si è svolto un Safety Stand Down, un evento phygital rivolto a tutti i collaboratori e incentrato sull'importanza e sul rispetto delle regole SalvaVita. Nello stesso mese è stata realizzata la campagna "No Life At Risk": diffusione di 4 video pillole finalizzate a sostenere la cultura della sicurezza attraverso la premiazione di colleghi che hanno messo in atto comportamenti virtuosi. La campagna è stata aperta con un messaggio della nostra CEO.

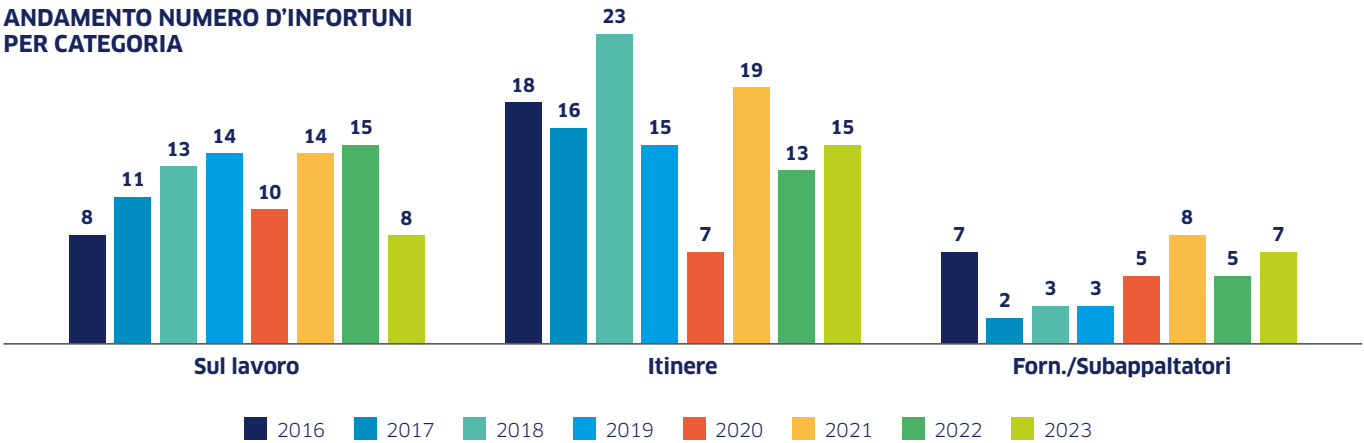
Sul territorio sono stati consegnati dei booklet sintetici che ricordano gli elementi essenziali per la sicurezza di tutti noi. È stato messo a disposizione di tutti i collaboratori il corso in e-learning sul progetto One Safety.

Questa sessione formativa ha toccato i seguenti temi: 9 regole SalvaVita, eventi e infortuni, valutazione dell'ultimo minuto, necessità di interrompere il lavoro e vigilanza condivisa. Sempre nel mese di ottobre, sono state incentivate e realizzate ulteriori safety visit: Manager e Top Manager si sono recati sulle nostre commesse e sugli impianti che gestiamo per un dialogo costruttivo sui temi della sicurezza con i tecnici del territorio.

# La partecipazione alle associazioni di categoria

Andamento degli infortuni sul lavoro	2023	2022	2021
N° infortuni nell'anno	8	15	14
Indice di frequenza <sup>20</sup>	1,54	2,84	2,43
Giornate totali di assenza per infortunio <sup>21</sup>	410	739	412
Indice di gravità <sup>22</sup>	0,08	0,14	0,07
Durata media assenza per infortunio <sup>23</sup>	51,2	49	29,4

ANDAMENTO NUMERO D'INFORTUNI PER CATEGORIA



Distribuzione degli infortuni sul lavoro per tipologia	2023	2022	2021
Elettrocuzione, ustioni, ecc.	0	1	1
Meccanico (schiacciamenti, ferite, lacerazioni, ecc.)	0	10	5
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, ecc.)	8	4	7
Cadute dall'alto	0	0	1

<sup>20</sup> Calcolato come numero infortuni / ore lavorate \* 1.000.000  
<sup>21</sup> Giorni di assenza dal lavoro nell'anno conseguenti a infortuni verificatisi durante l'anno o in precedenza  
<sup>22</sup> Calcolato come giorni di assenza per infortunio / ore lavorate \* 1.000  
<sup>23</sup> Giorni di assenza per infortunio verificatosi durante l'anno o in precedenza / numero infortuni

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**, rappresenta parte delle aziende attive nel settore della produzione di energia elettrica;
- AIGET**, Associazione Italiana Grossisti e Trader, che associa aziende che operano come grossisti e venditori di energia elettrica e gas;
- ELETTRICITÀ FUTURA**, associazione dei produttori, dell'industria e dei servizi per le energie rinnovabili, che rappresenta i produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili e i fornitori di servizi professionali, tecnologie e componenti attivi nella filiera rinnovabile;
- ANEV**, Associazione Nazionale Energia del Vento, il cui obiettivo è concorrere alla promozione e utilizzazione della fonte eolica e alla ricerca e sviluppo tecnologico finalizzato all'utilizzo del vento e all'uso razionale dell'energia;
- ASSONIME**, associazione fra le Società italiane per Azioni, che monitora e analizza la legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria in Italia e realizza studi e pubblicazioni in materia di diritto ed economia;
- ASSOLOMBARDA**, Confindustria Milano e Monza Brianza, che aggrega e rappresenta le aziende della provincia di Milano e Monza Brianza;
- AICARR**, Associazione Italiana

Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento e Refrigerazione;

- AIRU**, Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, con cui l'azienda collabora nell'ambito di un tavolo tecnico su teleriscaldamento ed energie rinnovabili;
- FIRE**, Federazione Nazionale per l'uso Razionale dell'Energia, associazione tecnico-scientifica indipendente e senza finalità di lucro il cui scopo è promuovere l'uso efficiente dell'energia;
- TEROTEC**, laboratorio per innovazione della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari, che organizza dei tavoli di incontro tra committenze e imprese su appalti pubblici e facility management;
- IFMA**, International Facility Management Association, che organizza tavoli di approfondimento sulle tematiche del settore;
- FIPER**, Federazione Italiana Risparmio Energetico, che fornisce approfondimenti sulle tematiche relative all'efficienza energetica;
- GREEN BUILDING COUNCIL ITALIA**, associazione no profit che ha come fine quello di accelerare e favorire la diffusione di una edilizia sostenibile. Promuove il sistema di certificazione indipendente LEED® - Leadership in Energy and Environmental Design - i cui parametri stabiliscono precisi criteri di progettazione e realizzazione di edifici salubri, energeticamente efficienti e a impatto ambientale contenuto;
- CONFINDUSTRIA LIVORNO E MASSA CARRARA**, associazione che aggrega e rappresenta le aziende della provincia di Livorno e Massa Carrara;
- VALORE D**, prima associazione di imprese in Italia che da dieci anni si

impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese;

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





ENGIE

# GOVERNANCE

**72**

La Governance  
e gli organismi di Controllo

**74**

Etica e Compliance

**79**

Certificazioni

**81**

TES - Un'etichetta per le  
energie rinnovabili



# La Governance e gli organismi di Controllo

Come conseguenza diretta dell'assetto societario, ENGIE in Italia possiede delle strutture di governo per ciascuna delle società, articolate secondo il tradizionale modello di Governance che vede la gestione aziendale affidata in via esclusiva al Consiglio di Amministrazione.

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

## IL COMITATO ESECUTIVO COMEX

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

Il comitato è composto dai seguenti membri:



**Monica Iacono**  
CEO, Country Manager, GBU Energy Solutions Italy



**Samuel Renard**  
GBU Renewables Italy



**Sebastien Pialoux**  
GBU FG&R Retail Italy



**Gelu Rapotan**  
GBU FG&R-Flexible Generation Italy



**Dario Acquarulo**  
GEMS Italy



**Arnaud Prevot**  
Administration, Finance, & Control



**Enrica Tocci**  
DPO, Antitrust Compliance, Internal Control & Audit



**Angela Maria Tornatora**  
General Counsel



**Sara Callegari**  
Human Resources, Internal Communication, CSR, & Procurement



**Matteo Mancuso**  
Information Technology & Digital



**Angelica Orlando**  
Regulatory & Public Affairs, External Relations & Communication



**Paolo Biagi**  
Country Tax

ORGANISMI DI VIGILANZA	CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE (09/05/2024)	COLLEGI SINDACALI (09/05/2024)
<b>L'Organismo di Vigilanza di ENGIE Italia S.p.A.</b> nominato in data 20 luglio 2023, per 3 anni dal Consiglio di Amministrazione è composto da:  <div><div><b>Presidente</b> Iole Anna Salvini</div><div><b>Membro esterno</b> Raffaello Ascensionato Carnà</div><div><b>Membro interno</b> Enrica Tocci</div></div>	<b>Il Consiglio di Amministrazione di ENGIE Italia S.p.A.,</b> nominato in data 19 luglio 2022 e in carica fino all'approvazione del bilancio 2024, è composto da 3 membri:  <div><div><b>Presidente Amministratore Delegato</b> Monica Iacono</div><div><b>Consiglieri</b> Laurence Kunes Papac Thierry Van den Hove</div></div>	<b>Il Collegio Sindacale di ENGIE Italia S.p.A.,</b> nominato in data 9 maggio 2024 con incarico fino all'approvazione del bilancio 2026, è composto da 3 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti:  <div><div><b>Presidente</b> Ezio Simonelli</div><div><b>Sindaci effettivi</b> Michela Zeme Elena Pagnoni</div><div><b>Sindaci supplenti</b> Monia Cascone Gabriele Luigi Parravicini</div></div>
<b>L'Organismo di Vigilanza di ENGIE Servizi S.p.A.</b> nominato dal Consiglio di Amministrazione, fino al 28 marzo 2024, per 3 anni ed è composto da:  <div><div><b>Presidente</b> Iole Anna Salvini</div><div><b>Membro esterno</b> Raffaello Ascensionato Carnà</div><div><b>Membro interno</b> Enrico Mezzetti</div></div>	<b>Il Consiglio di Amministrazione di ENGIE Servizi S.p.A.,</b> nominato in data 24 maggio 2022 e in carica fino all'approvazione del bilancio 2024, è composto da 3 membri:  <div><div><b>Presidente</b> Hervé Mathieu Marie Ricaur Dumas (coop. 27.10.2022 e confermato con assemblea del 10.5.2023)</div><div><b>Amministratore Delegato</b> Monica Iacono</div><div><b>Consigliere</b> Thierry Van den Hove</div></div>	<b>Il Collegio Sindacale di ENGIE Servizi S.p.A.</b> nominato in data 9 maggio 2024 con incarico fino all'approvazione del bilancio 2026, è composto da 3 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti:  <div><div><b>Presidente</b> Alberto Balestreri</div><div><b>Sindaci effettivi</b> Giuseppe Mongiello Donatella Cinelli</div><div><b>Sindaci supplenti</b> Massimiliano Forte Matteo Migazzi</div></div>
<b>L'Organismo di Vigilanza di ENGIE Energies Italia</b> nominato dal Consiglio di Amministrazione, nominato il 27 marzo 2024, valido per 3 anni, è composto da:  <div><div><b>Presidente</b> Barbara Molle</div><div><b>Membro esterno</b> Piergiorgio Weiss</div></div>	<b>Il Consiglio di Amministrazione di ENGIE Energies Italia,</b> nominato in data 26 febbraio 2022 e in carica fino all'approvazione del bilancio 2024, è composto da 3 membri:  <div><div><b>Presidente</b> Samuel Hubert Emile Renard</div><div><b>Consigliere</b> Sylvie Credot</div><div><b>Consigliere</b> Alexandre Cosquer (dal 29.04.2024)</div></div>	



# Etica e Compliance

## Integrità, trasparenza e rispetto

Il Gruppo ENGIE ha implementato un ***Ethics & Compliance Program*** volto ad assicurare una condotta dei suoi Manager e collaboratori 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 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 (pubblici e privati), partner, acquirenti e venditori in caso di cessioni e acquisizioni, fornitori, consulenti, destinatari di sponsorizzazioni, recruitment di personale maggiormente esposto a rischio corruzione e 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 e di Condotta;
- sistema di controllo e valutazione interno delle misure adottate.

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

- il Codice Etico e di Condotta (nella versione adottata dal Gruppo nel novembre 2023) e l'Integrity Referential del Gruppo ENGIE;
- la **nomina di un Ethics Officer** in ogni paese con riporto funzionale diretto all'*Ethics & Compliance* Department 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 e 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, dei partner, nel processo di recruitment e nel processo di sponsorizzazione; conflitto di interessi; omaggi ed ospitalità, ecc;

- whistleblowing**: ENGIE in Italia ha definito il seguente canale di segnalazione interno (anche in forma anonima) idoneo a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante e la sicurezza delle informazioni ai sensi del D.Lgs. 24/2023: tool informatico che garantisce la sicurezza e la protezione dei dati e la riservatezza delle informazioni e dell'identità del segnalante, attraverso un sistema avanzato di criptazione delle comunicazioni, in linea con quanto previsto dalla normativa di riferimento: <https://ENGIE.wbisweb.it/#/>. Le segnalazioni possono anche essere inviate, specificando che si tratta di comunicazione riservata ai sensi del D.Lgs. 24/2023, all'Ethics Officer della Società:
  - via e-mail all'indirizzo: [enrica.tocci@engie.com](mailto:enrica.tocci@engie.com);
  - tramite posta ordinaria scrivendo a: [nome della società ENGIE cui è indirizzata la segnalazione] All'attenzione dell'Ethics Officer Viale Giorgio Ribotta 31 00144 Roma.Infine, il Gruppo ENGIE si è dotato di 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 il Gruppo. Un indirizzo e-mail del Gruppo [ethics@engie.com](mailto: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. Oppure è possibile chiamare il numero verde gratuito 00 800 2348 2348 messo a disposizione dalla Francia, oppure anche utilizzare la linea fissa per la Francia chiamando lo 00 331 45 51 03 67. L'identità del segnalante è mantenuta anonima e protetta. Il Gruppo assicura che i dipendenti che abbiano utilizzato il sistema di whistleblowing o si siano rifiutati di porre in essere una condotta contraria ai principi del Gruppo non siano sanzionati in alcun modo a causa di questo, posto che abbiano agito in buona fede;
- gestione degli "incidenti etici"**: ogni società del Gruppo è obbligata a riportare in forma anonima ogni incidente etico, anche se solo sospettato, appena ne ha evidenza. Gli incidenti etici sono relativi alle seguenti aree: etica nelle relazioni di business, integrità finanziaria, conflitto di interesse, responsabilità sociale e diritti umani, informazioni riservate, protezione di asset intangibili e *privacy*. L'incidente etico prescinde dall'impatto economico, deve essere riportato in forma anonima e per ciascun incidente vi è l'obbligo di svolgere un'indagine. A tal fine viene utilizzato nel Gruppo un sistema informatico (*My Ethics Incident*) 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 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 collaboratori della società. A tal fine, a tutti i neo assunti viene erogata formazione in materia di etica, D.lgs 231/2001, antitrust e privacy e per tutti i dipendenti è obbligatoria la frequenza del corso e-learning sul Modello 231. Nel 2022 ha avuto inizio una nuova campagna di formazione "231" ad hoc destinata a tutte le funzioni aziendali. Inoltre, il Gruppo ENGIE prevede un programma di training con frequenza obbligatoria: una formazione sui principi etici generali per tutti i dipendenti e una formazione più dettagliata e specifica, con focus sulla prevenzione della corruzione e della frode, per i Top Manager e i collaboratori maggiormente esposti;
- compliance report**: un 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 dai Direttori delle GBU 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 2023 la Direzione Controllo Interno ha verificato nell'ambito della GBU Flexible Generation Italy la Process Safety nella centrale di Voghera .

### 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 e alla valutazione circa l'adeguatezza ed effettivo funzionamento del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi. Assiste l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance.

La Funzione Internal Audit si pone, infatti, come garante verso le istituzioni esterne (azionisti, società di revisione esterna, ecc.) del corretto operare dell'organizzazione sotto il profilo

della trasparenza, dell'affidabilità e dell'efficacia, intesa anche come capacità di darsi obiettivi e di saperli conseguire (Governance).

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

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

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

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

Una volta completati gli interventi di verifica, è compito dell'Internal Audit stabilire e mantenere un sistema di monitoraggio delle azioni intraprese a seguito dei risultati segnalati al Management. Pertanto, l'Internal Audit monitora l'implementazione da parte del Management, degli *action plan* stabiliti e condivisi in sede di emissione del Report, sollecitandolo al rispetto di quanto concordato, nel caso in cui le azioni correttive non siano state implementate alla scadenza predeterminata.

Infine, la Direzione Internal Audit di Gruppo ogni anno, sulla base di un proprio piano di audit, effettua delle verifiche su vari processi aziendali, al termine delle quali monitora l'implementazione da parte del Management degli eventuali *action plan* stabiliti e condivisi.

Nel 2023 la Direzione Internal Audit del Gruppo ENGIE ha condotto le seguenti verifiche: *Market risk management in Italy* (nell'ambito di tutte le Società ENGIE in Italia), *Credit and Regulatory risk management Retail* (ENGIE Italia S.p.A.) e *Lessons learnt contract management process* (ENGIE Italia S.p.A.).

**Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001**  
In ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 231/2001, ENGIE Italia, ENGIE Servizi, alcune delle loro società controllate e alcune società del Gruppo ENGIE in Italia hanno adottato un “Modello di Organizzazione, Gestione

e Controllo” (anche Modello 231) e hanno nominato un Organismo di Vigilanza, allo scopo di prevenire i reati che possano comportare una responsabilità amministrativa delle società stesse. Inoltre, le Società ENGIE in Italia hanno adottato il Codice Etico del Gruppo ENGIE.

Tale Decreto prevede che, in caso di reati commessi nell'interesse o a vantaggio di una società, la responsabilità della stessa possa essere ridotta e, in alcuni casi, esclusa, qualora dimostri:

- di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del reato, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo idoneo a prevenire il reato commesso;
- che le persone che hanno commesso il reato hanno **eluso fraudolentemente il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**;
- di aver istituito un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, che vigili sul funzionamento e l'osservanza del Modello e ne curi l'aggiornamento;
- non vi è stata omessa o **insufficiente vigilanza** da parte dell'**Organismo di Vigilanza**;
- di aver costituito almeno un **canale di segnalazione** idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante.

I Consigli di Amministrazione del 20 luglio 2023 di ENGIE Servizi e di ENGIE Italia hanno approvato l'aggiornamento dei rispettivi Modelli Organizzativi 231 in considerazione:

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

Nella stessa occasione hanno confermato quale Codice Etico, la Carta Etica e la Guida pratica al comportamento etico del Gruppo ENGIE. Analogamente, nel corso del 2023 sono state avviate le attività di revisione ed aggiornamento dei Modelli 231 delle Società controllate che ne avevano uno e anche alla predisposizione ed adozione di un Modello 231 da parte di alcune Società che non ne erano dotate.

I Modelli Organizzativi di ENGIE Servizi ed ENGIE Italia nonché delle controllate vengono periodicamente aggiornati al fine di recepire i cambiamenti organizzativi e normativi intervenuti successivamente all'ultimo aggiornamento.

**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 a 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 e 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, anche a seguito di un attacco informatico, 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:** 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 2016/679<sup>24</sup> ("Regolamento"), entrato in vigore nel 2018, è stato portato avanti un programma, iniziato nel 2018, di verifica e di adeguamento che ha coinvolto tutte le aree di business e le funzioni aziendali di ENGIE Servizi e di ENGIE Italia ed ha riguardato la revisione, l'aggiornamento, o la predisposizione ex novo, di strumenti contrattuali, informative sul trattamento dei dati, nuovi processi e procedure, misure di sicurezza organizzative e tecniche, al fine di garantire il pieno rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, e ciò anche da parte dei nostri fornitori e partner commerciali.

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

Programma di Compliance Antitrust

ENGIE in Italia ha deciso di implementare un Programma di Compliance Antitrust, secondo le Linee guida della Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) del 25 settembre 2018 ("Linee Guida") e le best practices di settore, al fine di prevenire eventuali future violazioni della

normativa antitrust e implementare misure di self-cleaning significative ed efficaci, ai fini della valutazione della integrità morale e della affidabilità professionale di ENGIE in fase di partecipazione alle gare, ai sensi dell'art. 80, comma 7, d.lgs. n. 50/2016 (Codice dei Contratti Pubblici).

Nell'ambito del Programma di Compliance Antitrust, in data 10 dicembre 2019 è stato adottato un Codice di Condotta riguardante la partecipazione a procedure ad evidenza pubblica e/o di affidamento di contratti pubblici, mentre in data 17 giugno 2021 ENGIE ha altresì adottato un Codice di Condotta Antitrust "generale", che si propone di illustrare i principi fondamentali del diritto della concorrenza; fornire indicazioni in merito ai comportamenti da adottare nei rapporti con i concorrenti; fornire indicazioni in merito ai comportamenti da adottare nei rapporti con i fornitori, i clienti, i distributori e fornire altre regole di condotta generali.

Entrambi i codici sono obbligatori per tutto il personale delle società del Gruppo ENGIE in Italia e hanno l'obiettivo ad agevolare e promuovere il rispetto del diritto della concorrenza da parte di ENGIE Italia S.p.A. e controllate e di ENGIE Servizi S.p.A. e controllate.

Infine, con decorrenza dal 1° luglio 2020, è stato nominato il Responsabile del Programma di Compliance Antitrust.



<sup>24</sup> 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	Telcha	Conversion & Light	ENGIE Program
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità	✓	✓	✓	✓	✓
UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori	✓	✓		✓	✓
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale	✓	✓	✓	✓	✓
SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa	✓	✓	✓	✓	
UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di Gestione dell'energia	✓				
UNI CEI 11352: 2014 Energy Service Company (ESCO)	✓		✓		
Registrazione F GAS	✓	✓			
UNI EN 18295-1: 2017 Centri di contatto - Requisiti del servizio	✓				
Registrazione EMAS Eco-Management and Audit Scheme	✓				
UNI/PdR 125:2022 Certificazione Parità di Genere	✓	✓	✓		

# TES - Un'etichetta per le energie rinnovabili

Standard	Longano Eolica	Autec Service	ENGIE Produzione	Voghera Energia	ENGIE Energies Italia
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			✓	✓	
UNI/PdR 125:2022 Certificazione Parità di Genere			✓	✓	✓
Registrazione F GAS		✓			

Il **Sistema di Gestione Integrato** di ENGIE in Italia prevede un modello innovativo di supervisione e controllo articolato in vari livelli che tiene conto anche dei feedback delle parti interessate per l'identificazione e gestione dei rischi e delle opportunità e prevede un riesame almeno annuale da parte della Direzione. Nel 2023 sono state effettuate le seguenti attività di verifica e monitoraggio:

- **65 Verifiche Ispettive Interne**, ossia verifiche di conformità dell'attività di Business al sistema di Gestione Integrato;
- **5.646 Controlli operativi** sulla corretta applicazione delle procedure aziendali di sicurezza da parte dei lavoratori e delle ditte subappaltatrici;
- **1.096 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;
- **105 giornate di audit di terza parte** a cura di un ente accreditato indipendente.

Infine, attraverso il sistema di gestione integrato e in particolare grazie agli strumenti resi disponibili dall'applicazione della **norma SA8000:2014 e UNI/PDR 125**, è possibile rilevare eventuali episodi di discriminazione riscontrati all'interno delle aziende del Gruppo. Nel corso del 2023 non vi sono stati episodi di discriminazione.

### ENGIE Servizi e ECOVADIS

ENGIE in Italia, monitora le proprie performance di sostenibilità attraverso le valutazioni di EcoVadis, uno dei più grandi fornitori al mondo di valutazioni di sostenibilità aziendale.



Per accelerare lo sviluppo delle energie rinnovabili e incoraggiare l'accettazione di nuovi progetti, ENGIE ha adottando un approccio insolito creando un marchio, "TES" (per una Transizione Energetica Sostenibile), certificato da un organismo indipendente riconosciuto, Bureau Veritas.

### Perché creare un'etichetta per le energie rinnovabili?

Per scongiurare i rischi derivanti dal cambiamento climatico, è essenziale agire ora per mantenere l'aumento della temperatura entro un limite accettabile. In questo contesto, le energie rinnovabili sono fonte di speranza, e per questo ENGIE vuole accelerarne lo sviluppo, puntando a una capacità installata di 80 GW nel 2030, rispetto agli attuali 34 GW. A questo scopo è stata creata l'etichetta TES volta a dimostrare, in totale trasparenza, che i progetti realizzati da

ENGIE sono sia rigorosi che sostenibili, incoraggiando il maggior numero possibile di persone, cittadini e autorità locali ad accettarli.

### Dove si applica?

Tutti i progetti relativi alle energie rinnovabili del Gruppo ENGIE nel mondo. Nel 2023, ENGIE in Italia ha superato con esito positivo l'audit di Bureau Veritas comprendente nove impegni che coprono tre temi principali: territori, natura e clima.

### OBIETTIVO:

- **dimostrare che i progetti guidati da ENGIE sono completi e sostenibili.**

### COME:

- **applicazione di un rigoroso sistema di riferimento comprendente nove impegni che coprono tre temi principali: territori, natura e clima.**





# NOTA METODOLOGICA

**84**

Struttura societaria

**87**

Metodologie per il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata

**90**

Il profilo del report

**93**

Analisi di materialità

**100**

Il contributo di ENGIE in Italia agli SDGs

**102**

Indice dei contenuti GRI

**110**

Glossario

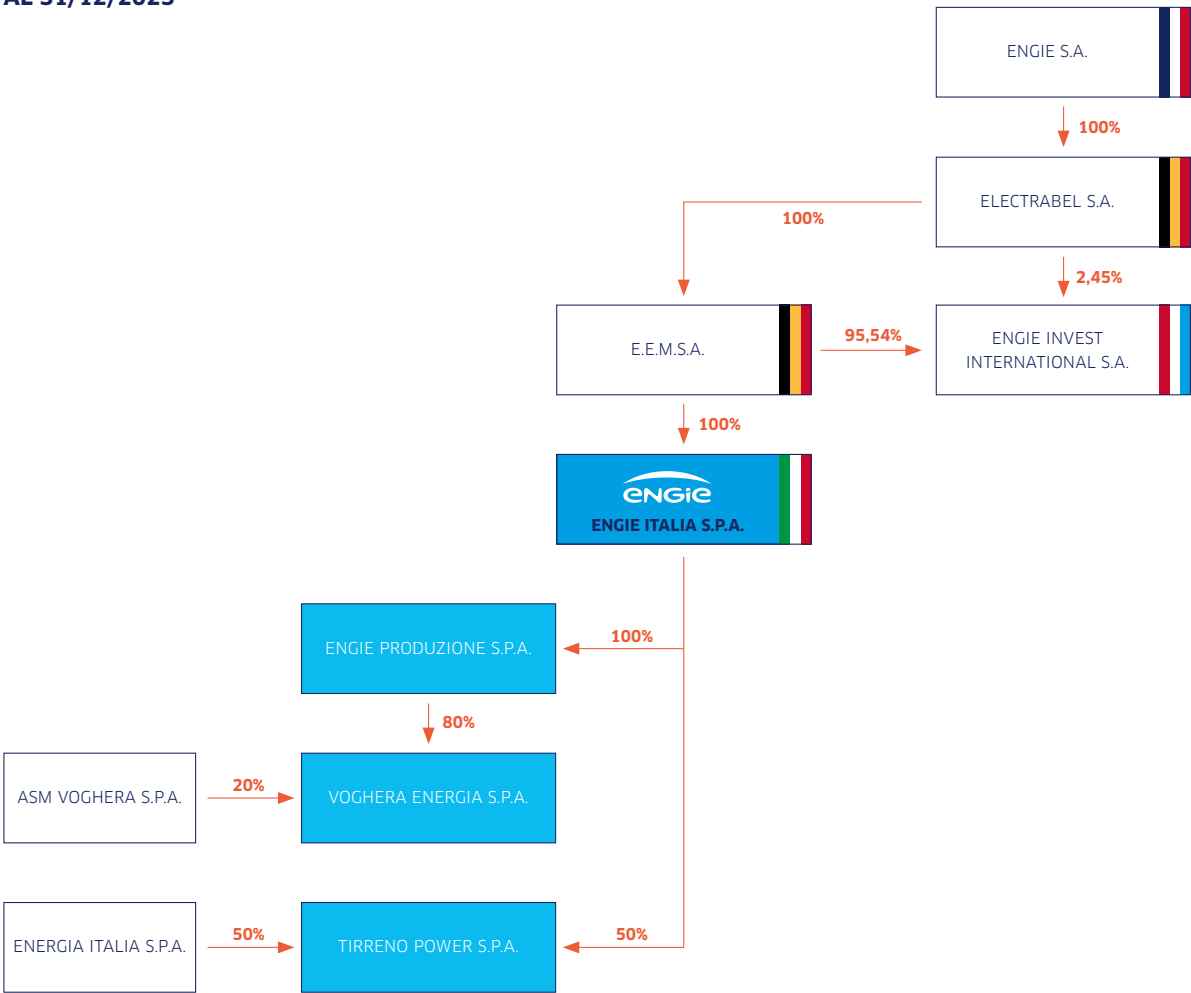


# Struttura societaria

ENGIE Italia S.p.A., in passato GDF SUEZ Energia Italia S.p.A., costituita il 26 settembre 2000, è una società dipendente da ENGIE S.A., con sede legale in Via Chiese n. 72, Milano.

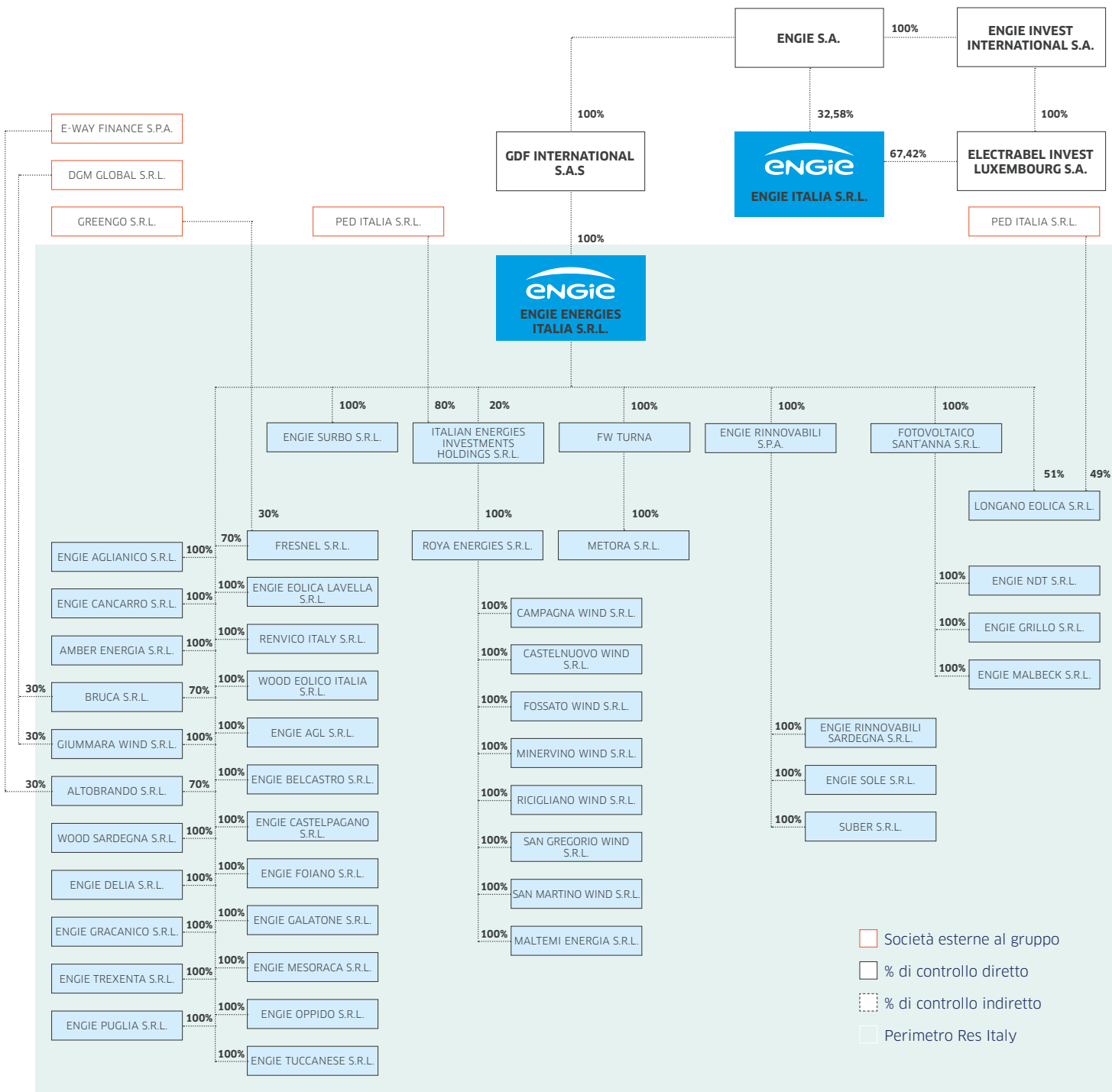
**ENGIE Italia S.p.A.** è la holding di diritto italiano tramite la quale la capogruppo ENGIE S.A. detiene partecipazioni in società italiane operanti nel settore della produzione di energia attraverso centrali termoelettriche. Inoltre, la società svolge direttamente attività di Energy Management e di vendita di energia elettrica, gas naturale e calore. Nel 2023 stata creata la nuova società ENGIE Energies Italia S.r.l., staccando un ramo da azienda da ENGIE Italia, dove hanno confluito tutte le società di produzione di energia rinnovabile e il personale operativo.

## ASSETTO SOCIETARIO DI ENGIE ITALIA AL 31/12/2023



**ENGIE Energies Italia S.r.l.**, fondata nel 2023 detiene tutte le società di produzione di energia rinnovabile e società di scopo per lo sviluppo di nuovi impianti.

## ASSETTO SOCIETARIO DI ENGIE ENERGIES ITALIA AL 31/12/2023



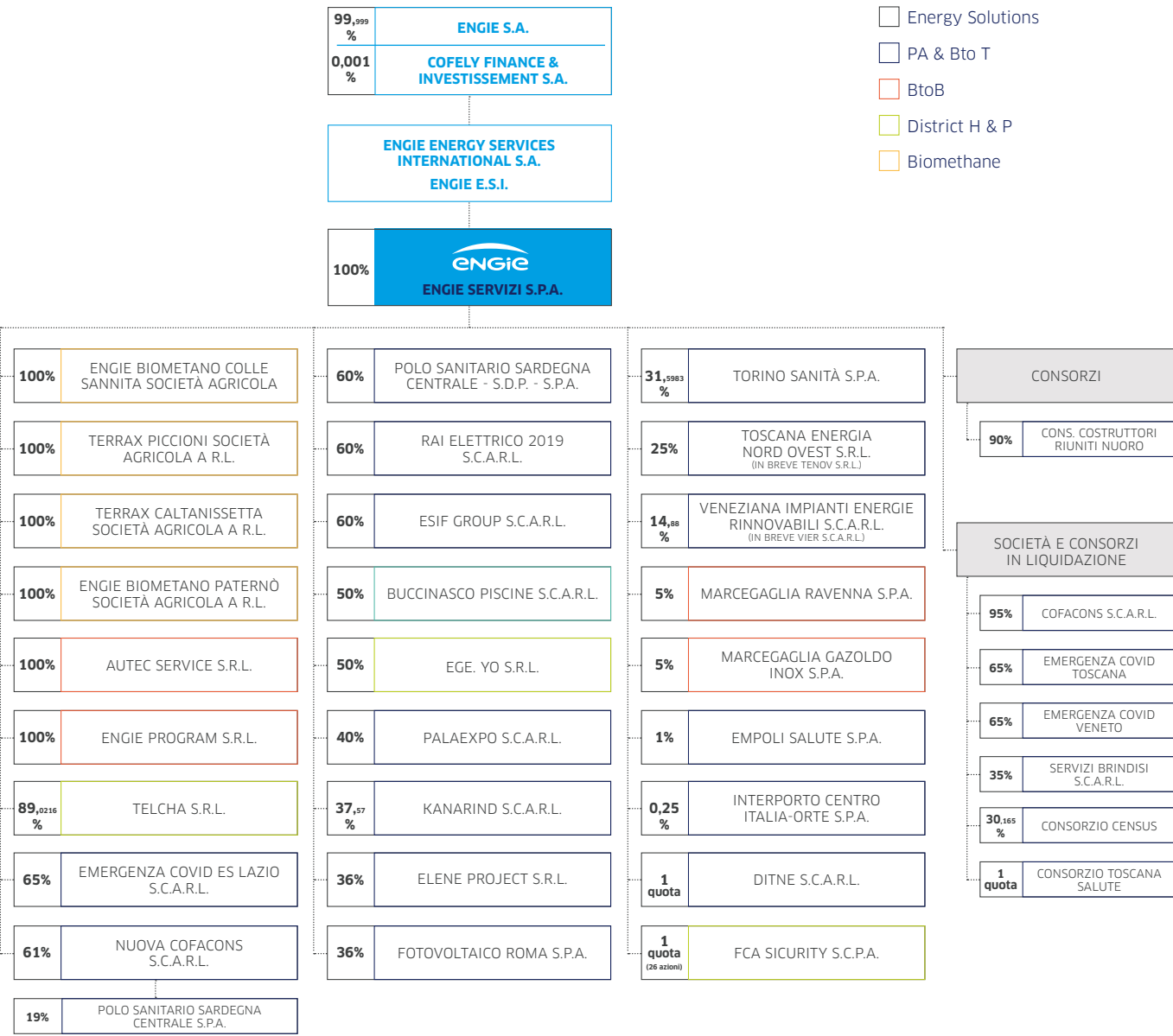


# Metodologie per il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata

**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 AL 31/12/2023



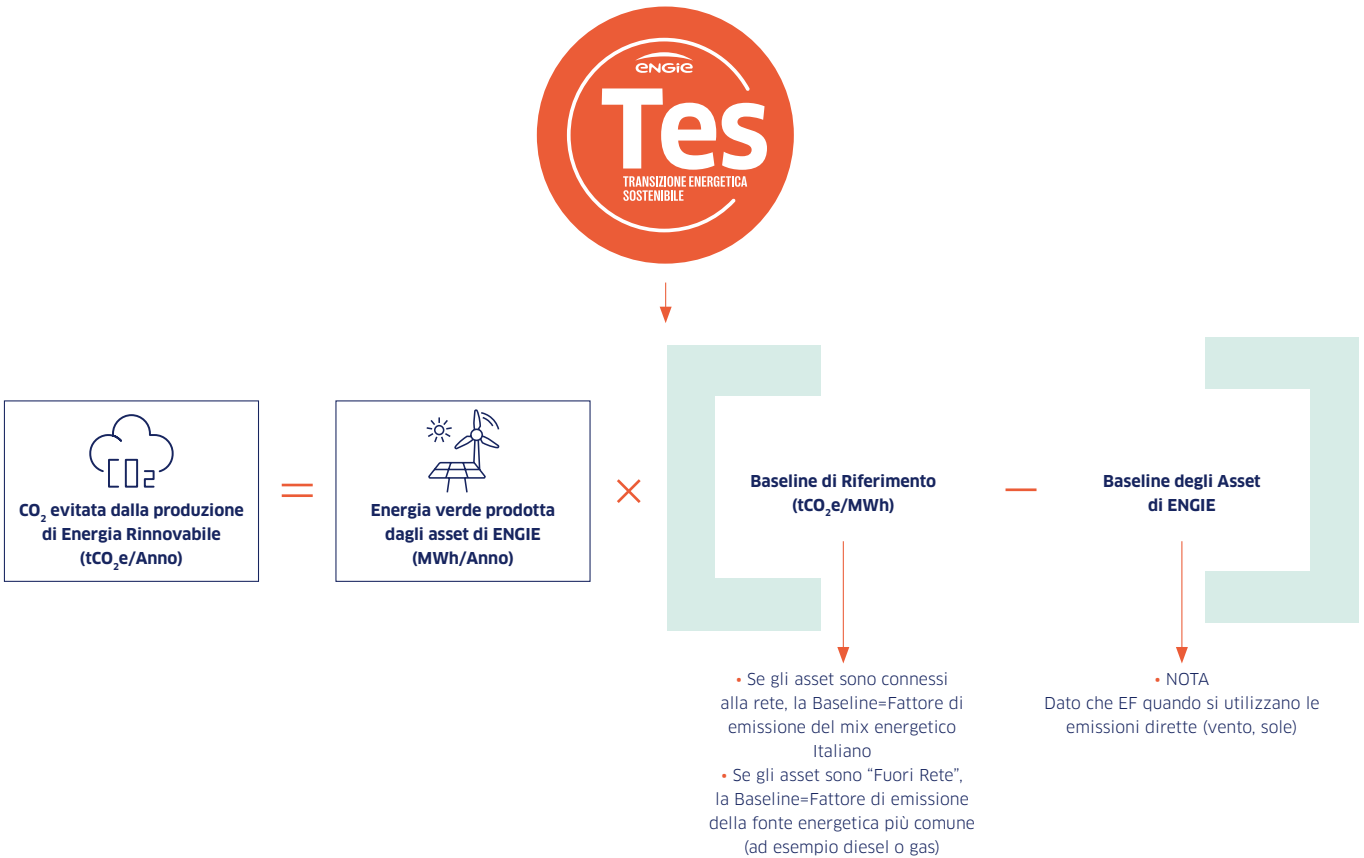
### 1 Metodologia utilizzata per il calcolo delle emissioni evitate di anidride carbonica nei progetti in fase di sviluppo

La Decarbonizzazione o misurazione delle “emissioni evitate”, consente di valutare l'impatto più ampio di un prodotto o servizio sulle emissioni di GHG per la società. Contrariamente alle “emissioni ridotte”, la misurazione delle emissioni

evitate è applicabile a qualsiasi tipo di prodotto o progetto (brownfield, greenfield...). Per evitare la moltiplicazione dei “concetti” sul calcolo della decarbonizzazione e garantire un approccio comune in tutto il Gruppo, ENGIE ha sviluppato la piattaforma DeClic.



### GREEN POWER PRODUCTION CALCOLO CO<sub>2</sub> EVITATA DEGLI IMPIANTI GREEN IN FASE DI SVILUPPO



2 Metodologia utilizzata per la valutazione delle emissioni evitate di anidride carbonica attribuibili alla produzione di energia attraverso tecnologie di Cogenerazione

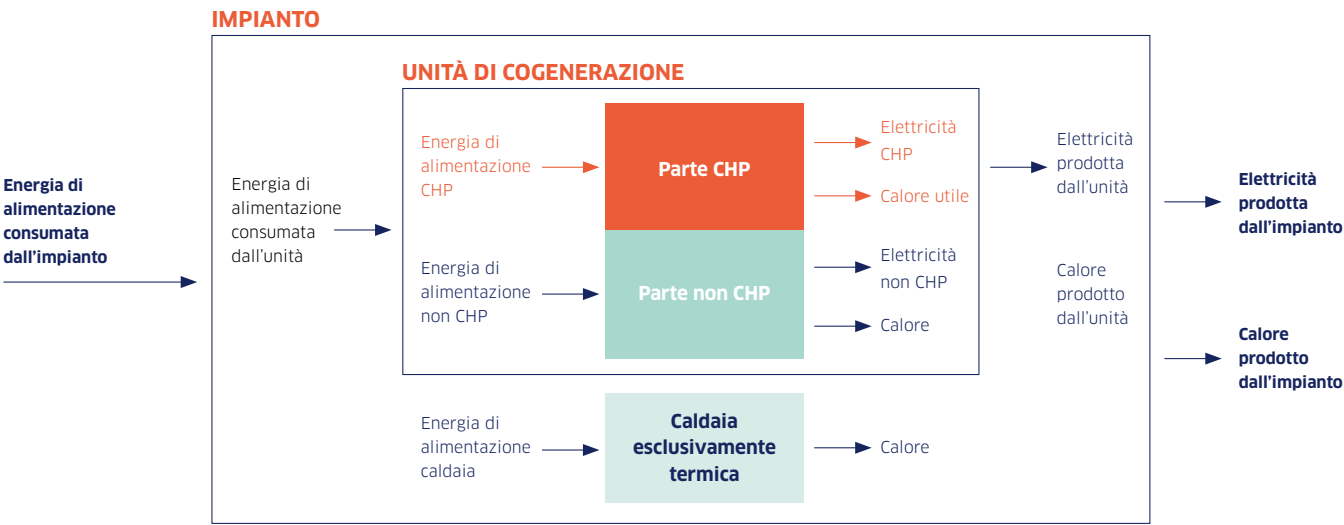
fonte: DM 4 agosto 2011

Il principio adottato

In accordo alla definizione del DM di cogenerazione ad alto rendimento che si basa sulla direttiva europea, il risparmio di

energia primaria di una unità di cogenerazione è solo quello derivante dal funzionamento della macchina in modo efficiente (parte “CHP”) tralasciando quelli prodotti in modalità non efficiente (“Non CHP”), calcolato con la seguente formula;

RISP = (E\_CHP / η\_ERIF) + (H\_CHP / η\_TRIF) - F\_CHP



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

fonte: Annuario 2018 – AIRU “Associazione italiana riscaldamento urbano”

Il principio adottato

Il principio posto a base della metodologia adottata per la valutazione del risparmio di energia primaria fossile e delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate da un sistema di teleriscaldamento è quello del “confronto del sistema di teleriscaldamento con il Sistema Energetico convenzionale Sostituito (SES)”.

Il sistema energetico sostituito comprende a sua volta:

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

Il sistema termico sostituito

Una rete di teleriscaldamento, erogando calore a un dato comparto urbano, sostituisce in tale comparto l'uso (totale o

parziale) delle caldaie poste negli edifici (caldaie convenzionali) che avrebbero prodotto la medesima quantità di calore tramite l'utilizzo di combustibili fossili, quali gas, gasolio, olio combustibile fluido, GPL (Gas di Petrolio Liquefatto).

Il sistema elettrico sostituito

Una rete di teleriscaldamento, quando è alimentata anche da impianti di produzione combinata elettricità-calore (i cosiddetti impianti di cogenerazione), comporta l'immissione di una certa quantità di energia elettrica nella rete nazionale. Un tale sistema di teleriscaldamento sostituisce il Sistema Elettrico Nazionale (SEN) nella produzione di un eguale quantitativo di energia elettrica.

Per il calcolo dell'energia elettrica cogenerata dalle centrali che alimentano le reti di teleriscaldamento viene adottato il principio stabilito dal DM 4 agosto 2011 (vedi metodologia 1).

In particolare, il rendimento del Sistema Elettrico Sostituito è assunto pari al “rendimento medio convenzionale del parco di

produzione elettrica nazionale – paria a 0,46 – da correggere con le perdite di rete evitate”, queste ultime riportate nell'allegato VII al DM 4 agosto 2011. Come fattore di emissione è stato considerato solo quello relativo al sistema termoelettrico nazionale pari a 202,4 g CO<sub>2</sub> per ogni kWh netto immesso nella rete nazionale.

Il sistema frigorifero sostituito

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

4 Metodologia utilizzata per il calcolo della CO<sub>2</sub> risparmiata grazie alle azioni di efficientamento

Per queste attività la CO<sub>2</sub> risparmiata è calcolata sulla base del risparmio di consumo energetico (elettricità o altra fonte energetica come gas metano, gasolio, biomasse, etc.) di ogni impianto nell'anno corrente con quello dell'impianto pre-esistente all'effettuazione degli interventi di efficientamento energetico, normalizzandolo sulla base dei fattori esterni indipendenti (clima, dimensione degli edifici serviti, orari di funzionamento, ...). Tale risparmio così ottenuto è moltiplicato per il fattore di emissione della CO<sub>2</sub> specifico del combustibile utilizzato. Ad oggi non essendo ancora disponibile il dato del 2021 si considera quindi quello del 2020.

Fattore di emissione TCO <sub>2</sub> /MWh per tipologia di combustibile	2023	2022	2021
Gas	0,20346	0,20280	0,20236
Gasolio	0,26614	0,26614	0,26614
Olio	0,27553	0,27551	0,27574
GPL	0,23755	0,23755	0,16611
Elettricità	0,3030	0,2540	0,2583

5 Metodologia utilizzata per il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata grazie alla produzione d'energia da fonti rinnovabili (Solare-Fotovoltaico)

Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> 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	2023	2022	2021
Tonnellate CO <sub>2</sub> /MWh	0,4822	0,4453	0,4546





# 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), ENGIE Italia S.p.A. ed ENGIE Energies Italia S.r.l. (ambe due con sede legale a Milano, Via Chiese n.72 - 20126) e le loro controllate, aggiornate al 31/12/2023. Il precedente report era stato pubblicato nel 2022 seguendo una cadenza annuale.

Nel perimetro di rendicontazione rientrano le seguenti società distribuite per area di business:

	GBU Energy Solutions		
	Pubblica Amministrazione & Business to Territories (PA&BtoT)	District Heating & Communities Solutions (DH&CS)	Business to Business (B2B)
ENGIE Servizi S.p.A.			
Autec Services S.r.l.			
ENGIE Program S.r.l.			
Telcha S.r.l.			
Emergenza Covid ES Lazio S.c.a.r.l.			
Nuova Cofacons S.c.a.r.l.			
Polo Sanitario Sardegna Centrale S.p.A.			
RAI ELETTRICO 2019 S.c.a.r.l.			
ESIF Group S.c.a.r.l.			
Buccinasco Piscine S.c.a.r.l.			
EGE.YO S.r.l.			



	GBU Flexible Generation & Retail		GBU Energy Management & Sales (GEMS)
	Retail	Flexible Generation (GEN)	
ENGIE Italia S.p.A.			
ENGIE Produzione S.p.A.			
Voghera Energia S.p.A.			

		GBU Renewables (RES)
ENGIE Energies Italia S.r.l.		
Fotovoltaico Sant'Anna S.r.l.		
ENGIE NDT S.r.l.		
ENGIE GRILLO S.r.l.		
ENGIE MALBECK S.r.l.		
ENGIE EOLICA LAVELLA S.r.l.		
Longano Eolica S.r.l.		
ENGIE Rinnovabili S.p.A.		
ENGIE Rinnovabili Sardegna S.r.l.		
ENGIE Sole S.r.l.		
SUBER S.r.l.		
WOOD EOLICO Italia S.r.l.		
FW TURNA S.r.l.		
METEORA S.r.l.		
ROYA ENERGIES S.r.l.		
Castelnuovo Wind S.r.l.		
San Gregorio Wind S.r.l.		
Fossato Wind S.r.l.		
San Martino Wind S.r.l.		
Ricigliano Wind S.r.l.		
Campagna Wind S.r.l.		
Meltemi energia S.r.l.		
Minervino Wind S.r.l.		
RENVICO Italy S.r.l.		

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

# Analisi di materialità

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

## PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DEI CONTENUTI DEL REPORT

**INCLUSIONE DEGLI STAKEHOLDER** come di seguito identificati

**CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ** Le performance di ENGIE in Italia sono inserite nel più ampio contesto di performance del Gruppo tenendo conto delle più rilevanti informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati.

**MATERIALITÀ** I temi materiali sui quali ancorare la rendicontazione sono stati individuati, come meglio descritto in seguito, attraverso un processo formalizzato di raccolta e analisi di informazioni di natura interna ed esterna, che ha consentito di aggiornare l'analisi di materialità della precedente edizione assicurando la coerenza con quanto previsto dai nuovi Standards di Settore GRI 11, con l'evoluzione del contesto di riferimento e con la complessiva strategia aziendale.

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

## PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DELLA QUALITÀ DEL REPORT

**ACCURATEZZA** Il livello di dettaglio dei contenuti riportati, seppure nel rispetto di una logica di sintesi, risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di ENGIE in Italia nel periodo di rendicontazione. Nella presente nota metodologica sono riportati, per quanto ritenuto necessario in ragione della tipologia di informazione, i riferimenti agli standard, ipotesi e metodi di calcolo utilizzati.

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

**CHIAREZZA** Nel Bilancio di Sostenibilità è stato privilegiato un linguaggio chiaro reso più accessibile mediante l'utilizzo di grafici, tabelle e un glossario.

**COMPARABILITÀ** Ove disponibili i dati e gli indicatori sono riportati per il triennio 2019-2021 in modo da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di ENGIE in Italia nel tempo. Ove necessario ad una maggiore comprensione, i dati sono accompagnati dai pertinenti commenti esplicativi e dall'indicazione dei fattori e protocolli di conversione standard applicati per la compilazione e la comunicazione delle informazioni

**AFFIDABILITÀ** I dati riportati nel documento sono stati raccolti ed elaborati centralmente e validati dai responsabili di ogni funzione.

**TEMPESTIVITÀ** La pubblicazione del Bilancio è prevista con frequenza annuale entro il terzo quadrimestre dell'anno successivo al periodo di rendicontazione. Eventi successivi al 31 dicembre 2021 ritenuti significativi per la valutazione delle performance di ENGIE in Italia sono richiamati in apposite note.

Non è prevista verifica da parte di Enti esterni del presente Report. Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sui contenuti del presente documento è possibile contattare la Funzione HSE Certification & Processes: SA8000-ita@engie.com.

**+ Inquadra qui**  
per la versione  
elettronica del  
documento



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

AZIENDALE	FINANZIARIO ASSICURATIVO	SCIENTIFICO TECNOLOGICO	TERRITORIALE (LOCALE)	SOCIALE	NORMATIVO ISTITUZIONALE	PRODUTTIVO E DI MERCATO
 <ul style="list-style-type: none"><li>Azionisti</li><li>Comitato Esecutivo</li><li>Dipendenti e Sindacati</li><li>Organismo di Vigilanza</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>Compagnie di assicurazione</li><li>Controparti (Clienti, fornitori...)</li><li>Investitori Operatori finanziari</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>Competitor</li><li>Partner scientifici</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>Comunità locale</li><li>Istituzioni locali ed enti di governo del territorio</li><li>Enti/autorità pubblici locali, nazionali e internazionali</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>Associazioni dei consumatori</li><li>Comunità globale / generazioni future</li><li>Scuole e università</li><li>Media</li><li>Istituzioni ed enti culturali pubblici e privati</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>Enti e autorità pubbliche locali, nazionali e internazionali</li><li>Organismi nazionali e internazionali di normazione</li><li>Associazioni di categoria</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>Clienti</li><li>Fornitori</li><li>Operatori rete distributiva</li><li>Gestore Mercato Elettrico (GSE - GME)</li></ul>

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

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

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

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

pagine precedenti. Grazie a queste interazioni, ENGIE in Italia ha modo di **conoscere le aspettative nei riguardi della sua Organizzazione** e di portarle all'attenzione del vertice aziendale.

La Matrice di Materialità è lo strumento attraverso cui ENGIE individua l'universo dei temi rilevanti e definisce e riesamina periodicamente la lista dei temi materiali su cui concentrare la rendicontazione.

Nel 2022, l'Azienda ha aggiornato la matrice di materialità per assicurarne la coerenza con quanto previsto dai nuovi Standard di Settore “GRI 11: Oil and Gas Sector 2021” e con l'evoluzione del contesto di riferimento.

Le diverse fasi del processo di aggiornamento della matrice di materialità, e i relativi risultati, sono stati sottoposti all'approvazione dell'Amministratore Delegato.



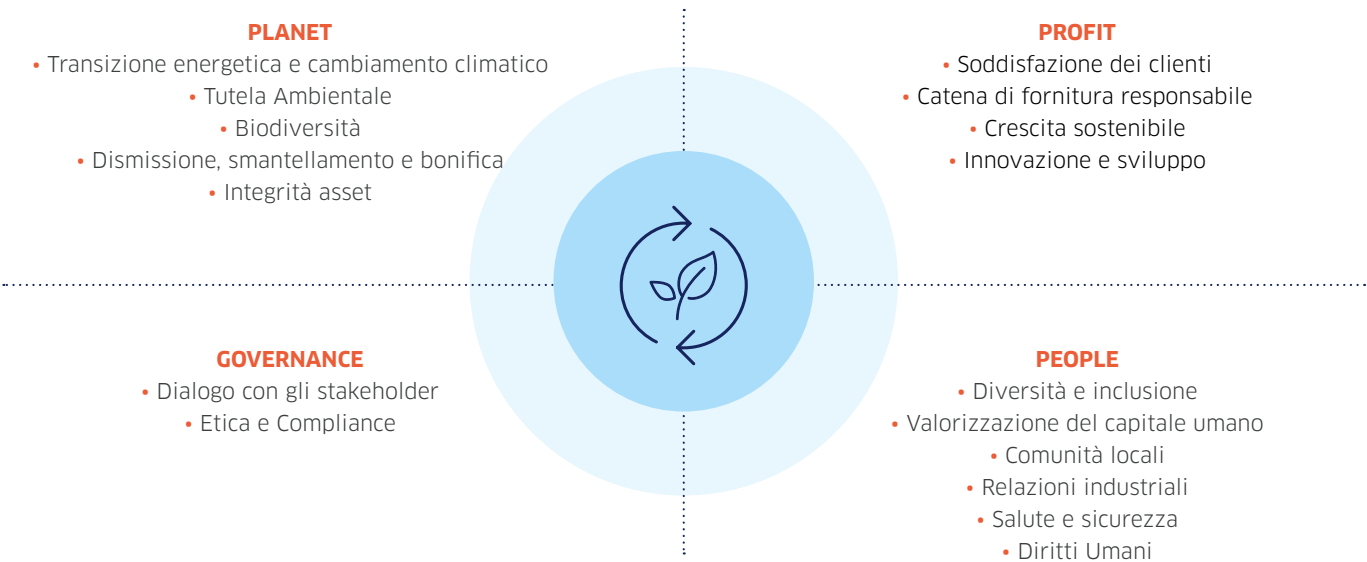


Il processo di aggiornamento, a partire dai temi rilevanti rappresentati nella precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità, ha comportato la raccolta e analisi di informazioni di carattere interno (es. analisi Report Casa Madre) ed esterno (Benchmark con due aziende di settore comparabili ad ENGIE in Italia e Standard di Settore “GRI 11: Oil and Gas Sector 2021”).

L'obiettivo è stato quello di fornire una chiave di lettura in grado esprimere gli aspetti materiali di ENGIE in Italia, in un'ottica di rafforzamento della propria strategia di responsabilità sociale d'impresa.

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

TEMI RILEVANTI



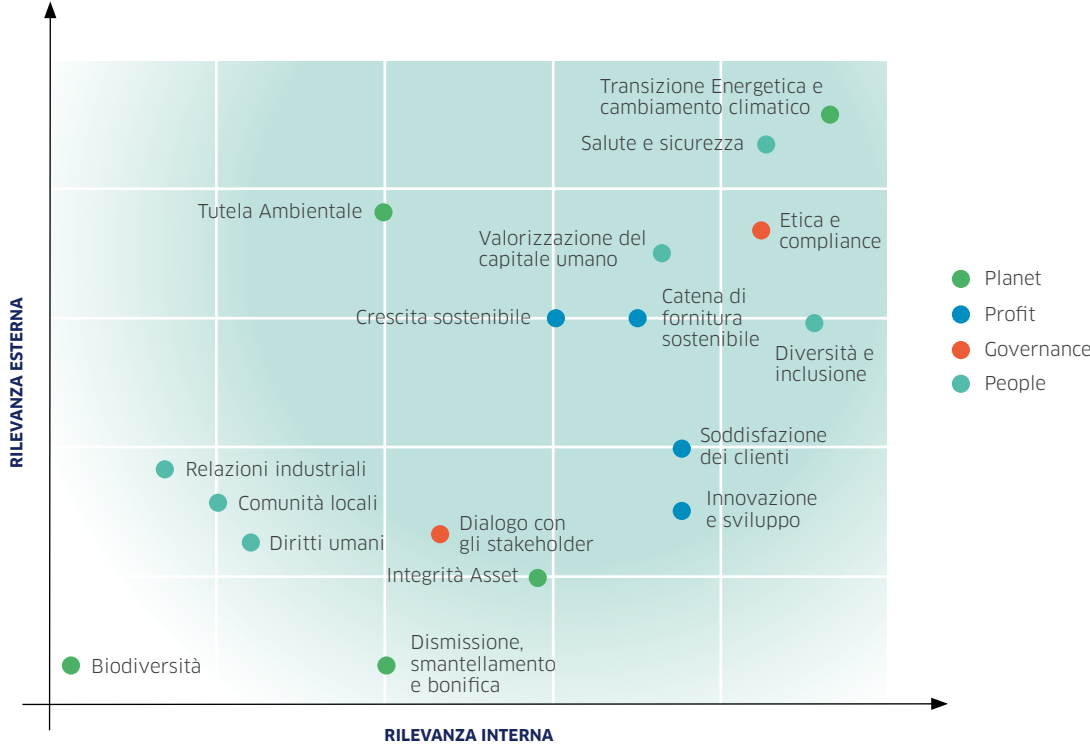
La rilevanza dei temi così individuati è stata valutata rispetto a ciascuna delle 4 aree tematiche, con riferimento sia ad una prospettiva interna, corrispondente al giudizio della categoria di Stakeholder “Aziendale”, che ad una prospettiva esterna, riconducibile al giudizio delle altre categorie di portatori di interesse di riferimento, secondo la percezione del Management aziendale.

I temi rilevanti sono stati valutati attribuendo a ciascuno di essi un punteggio da 0 (non significativo) a 5 (estremamente significativo)<sup>25</sup>.

L'attribuzione di significatività è stata effettuata tenendo conto del perimetro di applicazione e della descrizione di ciascun tema, nonché della natura delle sue interazioni con le attività svolte da ENGIE in Italia

I risultati dell'attività di analisi della rilevanza, hanno permesso di individuare i temi materiali ai fini della rendicontazione come quei temi che, in base alle valutazioni degli stakeholder interni ed esterni, si posizionano su valori di rilevanza interna o esterna superiori o uguali a 3.

MATRICE DI MATERIALITÀ ENGIE IN ITALIA 2023



<sup>25</sup> È stata data la possibilità di attribuire valori di punteggio intermedi per fornire una maggiore precisione nella valutazione.



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

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

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

PLANET	TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	PERIMETRO	STAKEHOLDER INTERESSATI
	<b>Transizione energetica e cambiamento climatico</b>	<p>L'adattamento climatico, la resilienza e la transizione si riferiscono a come un'organizzazione si adatta all'attuale e previsto rischio connesso ai cambiamenti climatici, nonché al modo in cui contribuisce alla capacità delle società e delle economie di contrastare gli impatti dei cambiamenti climatici.</p> <p>Un'organizzazione può consumare energia in varie forme quali combustibile, elettricità, riscaldamento, raffreddamento o vapore.</p> <p>L'energia può essere autoprodotta o acquistata da fonti esterne e può provenire da fonti di energia rinnovabili (eolica, idroelettrica o solare) o da fonti di energia non rinnovabili (carbone, petrolio o gas naturale).</p> <p>Usare l'energia in modo più efficiente e optare per fonti energetiche rinnovabili è essenziale per ridurre le emissioni di gas serra (GHG) e contrastare il cambiamento climatico.</p> <p>ENGIE aspira ad essere leader della transizione verso un'economia Carbon Neutral attraverso la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, lo sviluppo delle energie rinnovabili, e l'utilizzo responsabile delle risorse, ottimizzando i consumi energetici e perseguendo l'efficientamento energetico, per se stessa e per i propri clienti, per ridurre gli impatti sull'ambiente e sul clima valutando anche l'equilibrio tra infrastrutture energetiche centralizzate e decentralizzate.</p>	ENGIE in Italia nel perseguimento della propria strategia opera all'interno del perimetro aziendale e sul mercato, facendosi promotore, anche all'esterno, della diffusione di una cultura della sostenibilità e della tutela ambientale.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aziendale;</li><li>• Finanziario e assicurativo;</li><li>• Produttivo e di Mercato;</li><li>• Scientifico e tecnologico;</li><li>• Territoriale;</li><li>• Sociale;</li><li>• Normativo Istituzionale.</li></ul>
	<b>Tutela Ambientale</b>	<p>Rispetto delle norme di tutela ambientale e approccio al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• emissioni in atmosfera: le emissioni atmosferiche includono inquinanti che possono avere un impatto negativo sulla qualità dell'aria, sugli ecosistemi e sulla salute dell'uomo e degli animali;</li><li>• gestione dei rifiuti: quando inadeguatamente gestiti i rifiuti possono avere impatti negativi sull'ambiente e sulla salute umana che possono estendersi oltre ai luoghi in cui gli stessi vengono prodotti e smaltiti;</li><li>• gestione della risorsa idrica: riconosciuto come un diritto umano, l'accesso all'acqua dolce è essenziale per la vita e il benessere dell'uomo. La quantità di acqua prelevata e consumata da un'organizzazione e la qualità dei suoi scarichi possono avere impatti su ecosistemi e persone.</li></ul>	Perimetro aziendale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aziendale;</li><li>• Finanziario e assicurativo;</li><li>• Scientifico e tecnologico;</li><li>• Territoriale;</li><li>• Sociale;</li><li>• Produttivo e di Mercato;</li><li>• Normativo Istituzionale.</li></ul>










PEOPLE	TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	PERIMETRO	STAKEHOLDER INTERESSATI
	Salute e Sicurezza	Condizioni di lavoro sane e sicure sono riconosciute come un diritto umano. La salute e la sicurezza sul lavoro implicano prevenzione dei danni fisici e mentali ai lavoratori e promozione della salute dei lavoratori. ENGIE in Italia pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la tutela della salute e la sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone.	Performance aziendali in materia di gestione della salute e sicurezza sul lavoro del personale.	• Aziendale
	Diversità e inclusione	La discriminazione può implicare oneri disuguali sui singoli e/o precludere opportunità eque sulla base del merito individuale. ENGIE in Italia si impegna ad attuare politiche contro qualsiasi discriminazione e a garantire pari opportunità nella propria sfera di influenza.	Progetti aziendali per la promozione dell'inclusione e della diversità e assicurare pari opportunità a tutto il personale aziendale.	• Aziendale
	Valorizzazione del capitale umano	Le persone sono sempre al centro delle attività e della strategia di ENGIE in Italia. Pertanto ENGIE in Italia si impegna costantemente per assicurare: <ul style="list-style-type: none"> <li>la promozione, il coinvolgimento, lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;</li> <li>la consultazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute;</li> <li>il rispetto dei valori culturali, umani e religiosi;</li> <li>la formazione e la sensibilizzazione del proprio management e di tutto il personale sulle tematiche etiche, ambientali, di controllo interno, di gestione rischi di sicurezza e di qualità.</li> </ul>	Progetti aziendali per il coinvolgimento e lo sviluppo professionale dei propri dipendenti.	• Aziendale

PROFIT	TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	PERIMETRO	STAKEHOLDER INTERESSATI
	Soddisfazione dei clienti	ENGIE in Italia è impegnata nel garantire servizi con elevate prestazioni ai propri clienti offrendo soluzioni innovative a basse emissioni di carbonio per supportare i clienti nel raggiungimento dei loro obiettivi di transizione energetica. In tale ambito ENGIE in Italia si impegna, tra l'altro, a garantire il diritto alla privacy dei propri clienti.	L'attenzione di ENGIE in Italia è rivolta ai clienti di tutte le aree di Business.	• Aziendale; • Produttivo e di Mercato;
	Catena di fornitura responsabile	Il controllo e l'analisi sui propri fornitori permette a ENGIE in Italia di muoversi con sicurezza nella proposta al cliente, sapendo di poter far conto su aziende di piccole, medie o grandi dimensioni, che condividono con ENGIE in Italia valori e approcci operativi.	Gli ambiti di attenzione monitorati con riferimento ai fornitori riguardano la qualità del servizio, la sicurezza per i lavoratori, il comportamento etico nelle relazioni e l'attenzione all'ambiente. La rilevanza di ciascuno di questi ambiti varia in ragione del tipo di fornitura.	• Aziendale; • Produttivo e di Mercato.
	Crescita sostenibile	Generare valore per gli stakeholder integrando i principi della sostenibilità nelle proprie strategie di crescita.	L'impatto aziendale riguarda prioritariamente il Gruppo ENGIE e i suoi dipendenti, ma si riflette in modo diretto e/o indiretto su gran parte degli stakeholder di riferimento.	• Aziendale; • Produttivo e di Mercato; • Scientifico e tecnologico; • Finanziario e Assicurativo; • Territoriale.
GOVERNANCE	Innovazione e sviluppo	ENGIE in Italia persegue l'obiettivo di sviluppare nuove tecnologie e servizi finalizzati all'efficientamento energetico e alla minimizzazione degli impatti ambientali per sé e per i suoi clienti. Questo tema tratta degli impatti positivi che l'innovazione e lo sviluppo possono avere sul business, sull'ambiente e sulle persone e di come queste debbano essere promosse dalla Governance aziendale.	L'attenzione di ENGIE in Italia è rivolta verso i suoi clienti, dipendenti, partner, e nei confronti della comunità locale.	• Aziendale; • Scientifico e tecnologico; • Territoriale; • Produttivo e di Mercato.
	Etica e Compliance	ENGIE in Italia si impegna a svolgere il proprio business con integrità, trasparenza e legalità, rafforzando sempre più la relazione di fiducia con tutti gli stakeholder di riferimento, e consolidando la propria partnership con il territorio e le comunità in cui opera. ENGIE in Italia promuove un comportamento eticamente corretto e nel rispetto della legislazione vigente nell'espletazione delle sue attività. Questo tema copre gli aspetti relativi all'approccio di ENGIE in Italia al fine di garantire la prevenzione di comportamenti anticoncorrenziali e fenomeni corruttivi garantendo, più in generale, la piena compliance normativa.	Il perimetro di riferimento comprende l'insieme dei presidi interni volti a garantire la corretta gestione di tutte le attività aziendali nel rispetto della normativa applicabile e tenendo conto delle aspettative degli stakeholder di riferimento.	• Aziendale; • Finanziario e assicurativo; • Scientifico e tecnologico; • Territoriale; Sociale; • Produttivo e di Mercato; • Normativo Istituzionale.






# Il contributo di ENGIE in Italia agli SDGs

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

Nel settembre 2015 i governi dei Paesi membri dell'ONU hanno sottoscritto l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità che ingloba 17 Obiettivi<sup>26</sup> per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs). Nel portare avanti il proprio business ENGIE in Italia, nei fatti risponde alla call to action delle Nazioni Unite focalizzandosi su alcuni dei 17 SDGs.

Target SDGs	Principali iniziative ENGIE per gli SDGs <sup>27</sup>
<div></div> <div>1.4 Pari accesso ai servizi di base e alle nuove tecnologie da parte di tutti, in particolare poveri e soggetti vulnerabili.</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Potenziamento dei canali di interazione e supporto digitale</b></li></ul>
<div> </div> <div>3.9 Riduzione del n. di decessi e malattie dovuti a sostanze chimiche pericolose e all'inquinamento e alla contaminazione dell'aria, dell'acqua e del suolo. 6.3 Migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando lo scarico e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzando la percentuale di acque reflue non trattate e aumentando il riciclaggio</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Certificazioni UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori</b></li><li>• <b>Certificazioni UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale</b></li><li>• <b>Registrazione EMAS - Eco-Management and Audit Scheme</b></li><li>• <b>Certificazioni UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di Gestione dell'energia</b></li><li>• <b>Recupero di parte delle acque di scarico del polo produttivo di Settimo Torinese nella rete di teleriscaldamento ENGIE</b></li><li>• <b>ENGIE 4Life: insieme di programmi pensati per promuovere una vita sana, consapevole e più sostenibile in modo semplice e divertente, abbracciando una filosofia che guardi sempre di più al concetto di "zero rifiuti".</b></li></ul>
<div></div> <div>4.4 Sviluppo di competenze tecniche e professionali 4.7 Educazione allo sviluppo sostenibile e agli stili di vita sostenibili</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ENGIE by Lego: Iniziativa promossa al fine di coinvolgere gli studenti ed educarli al rispetto per l'ambiente attraverso un percorso learning by playing disponibile sulla piattaforma digitale on line.</b></li><li>• <b>Formazione erogata al personale ENGIE</b></li></ul>
<div></div> <div>5.1 Porre fine a tutte le forme di discriminazione contro le donne 5.2 Eliminare tutte le forme di violenza contro le donne nella sfera pubblica e privata</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ottenimento Certificazione UNI PDR 125:2022" per 6 società di ENGIE in Italia.</b></li><li>• <b>Emanazione di una politica per la parità di genere e di una politica per la lotta contro qualsiasi forma di molestia</b></li></ul>
<div> </div> <div>7.1 Garantire l'accesso universale a servizi energetici convenienti, affidabili e moderni 7.2 Aumentare la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale 7.3 Raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica 13.2 Integrare le misure sul cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazioni 13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento, riduzione dell'impatto e allerta precoce</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Certificazioni UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di Gestione dell'energia</b></li><li>• <b>Certificazioni UNI CEI 11352: 2014 Energy Service Company (ESCO)</b></li><li>• <b>Parchi agro-fotovoltaici</b></li><li>• <b>Progetto "Fast Reserve"</b></li><li>• <b>Accordo ENGIE - Ansaldo Green Tech per la realizzazione di impianti di produzione di idrogeno da fonti rinnovabili</b></li><li>• <b>Servizi innovativi (Recupero F-Gas, tecnologia digitale nell'illuminazione pubblica);</b></li><li>• <b>Riqualificazione energetica in ambito residenziale - Villaggio Girasole</b></li><li>• <b>Investimenti su fotovoltaico (parcheggio Drosso di Milano), cogenerazione (Alcantara e Settimo Torinese) e teleriscaldamento (Settimo Torinese)</b></li><li>• <b>Iniziative di "Awareness" in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, di "Education" rivolte ai propri target e di "Edutainment" rivolte a studenti</b></li><li>• <b>Enterprise Risk Management - Rischio Climatico</b></li></ul>



Target SDGs	Principali iniziative ENGIE per gli SDGs <sup>27</sup>
<div></div> <div>8.1 Sostenere la crescita economica pro capite 8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione 8.4 Migliorare l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nella produzione 8.6 Ridurre la % di giovani che non hanno un impiego 8.8 Proteggere i diritti dei lavoratori e promuovere ambienti di lavoro sicuri e protetti</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Valore economico generato e distribuito</b></li><li>• <b>Investimenti</b></li><li>• <b>Certificazioni secondo lo standard SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa</b></li><li>• <b>Certificazioni UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori</b></li></ul>
<div> </div> <div>9.4 Aggiornare le infrastrutture e ristrutturare le industrie per renderle sostenibili 11.3 Migliorare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile 11.4 Rafforzare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Investimenti su fotovoltaico (parcheggio Drosso di Milano), cogenerazione (Alcantara e Settimo Torinese) e teleriscaldamento (Settimo Torinese)</b></li><li>• <b>Soluzione smart LIVIN'</b></li><li>• <b>Progetto "Efesto smart steel factories for cities"</b></li></ul>
<div></div> <div>12.2 Gestione sostenibile e uso efficiente delle risorse naturali 12.4 Ottenere una gestione ecologicamente corretta delle sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante tutto il loro ciclo di vita e ridurre il loro rilascio nell'aria, nell'acqua e nel suolo al fine di minimizzare i loro impatti negativi sulla salute umana e sull'ambiente 12.5 Ridurre la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo 12.8 Garantire consapevolezza in materia di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Certificazioni UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale</b></li><li>• <b>Registrazione EMAS - Eco-Management and Audit Scheme</b></li><li>• <b>Recupero di parte delle acque di scarico del polo produttivo di Settimo Torinese nella rete di teleriscaldamento ENGIE</b></li><li>• <b>Investimenti su fotovoltaico (parcheggio Drosso di Milano), cogenerazione (Alcantara e Settimo Torinese) e teleriscaldamento (Settimo Torinese)</b></li><li>• <b>Iniziative di "Awareness" in merito alle soluzioni di efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, di "Education" rivolte ai propri target e di "Edutainment" rivolte a studenti</b></li></ul>
<div></div> <div>16.5 Ridurre la corruzione e le tangenti in tutte le loro forme 16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli 16.10 Tutelare le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e gli accordi internazionali</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ethics &amp; Compliance Program</b></li><li>• <b>Ethic check</b></li><li>• <b>Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001</b></li><li>• <b>Enterprise Risk Management - Rischio Etico</b></li><li>• <b>Certificazioni secondo lo standard SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa</b></li></ul>

<sup>26</sup> <https://www.unric.org/it/agenda-2030>  
<sup>27</sup> Per i dettagli si rimanda a quanto riportato nel testo del documento



# Indice dei contenuti GRI

Dichiarazioni di utilizzo	Il Bilancio di ENGIE in Italia è stato predisposto in conformità ai “GRI Standards” del Global Reporting Initiative (GRI) per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi di rendicontazione 2021
Standard di settore applicabili	Non disponibile

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1	Dettagli organizzativi <ul style="list-style-type: none"><li>ENGIE in Italia</li><li>Struttura societaria</li><li>Il profilo del Report</li></ul>
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di Sostenibilità dell'organizzazione <ul style="list-style-type: none"><li>Struttura societaria</li><li>Il profilo del report</li></ul>
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto <ul style="list-style-type: none"><li>Il profilo del report</li></ul>
	2-4	Revisione delle informazioni <ul style="list-style-type: none"><li>Gli obiettivi 2024 e i risultati 2023 di ENGIE in Italia</li><li>Il nostro impatto IN ITALIA</li><li>Renewables</li><li>Energy Solutions - Efficienza energetica per la Pubblica amministrazione, grandi aziende e condomini</li><li>Energy Solutions - Teleriscaldamento</li><li>La performance economica e finanziaria</li><li>Il profilo del report</li></ul>
	2-5	Assurance esterna <ul style="list-style-type: none"><li>Il profilo del report</li></ul>
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business <ul style="list-style-type: none"><li>ENGIE in Italia</li><li>I nostri Fornitori e il processo di acquisto</li><li>Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li></ul>
	2-7	Dipendenti <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto Sociale</li></ul>
	2-8	Lavoratori non dipendenti <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto Sociale</li></ul>
	2-9	Struttura e composizione della governance <ul style="list-style-type: none"><li>La Governance e gli Organismi di controllo</li></ul>
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo <ul style="list-style-type: none"><li>La Governance e gli Organismi di controllo</li></ul>
	2-11	Presidente del massimo organo di governo <ul style="list-style-type: none"><li>La Governance e gli Organismi di controllo</li></ul>
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti <ul style="list-style-type: none"><li>La Governance e gli Organismi di controllo</li><li>Etica e Compliance</li><li>Certificazioni</li><li>Il profilo del report</li></ul>

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti <ul style="list-style-type: none"><li>La Governance e gli Organismi di controllo</li></ul>
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità <ul style="list-style-type: none"><li>Il profilo del report</li></ul>
	2-15	Conflitti d'interesse <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e Compliance</li></ul>
	2-16	Comunicazione delle criticità <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e Compliance</li></ul>
	2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo
	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo
	2-19	Norme riguardanti le remunerazioni <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto occupazionale</li></ul>
	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto occupazionale</li></ul>
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile <ul style="list-style-type: none"><li>Lettera dell'Amministratore Delegato</li></ul>
	2-23	Impegno in termini di policy <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto IN ITALIA</li><li>I nostri Fornitori e il processo di acquisto</li><li>Come diffondiamo i nostri principi ESG</li><li>Etica e Compliance</li></ul>
	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy <ul style="list-style-type: none"><li>Certificazioni</li></ul>
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi <ul style="list-style-type: none"><li>Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile</li><li>L'attenzione ai clienti</li><li>Certificazioni</li></ul>
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni <ul style="list-style-type: none"><li>I nostri Fornitori e il processo di acquisto</li><li>Etica e Compliance</li><li>Certificazioni</li></ul>
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e Compliance</li></ul>
	2-28	Appartenenza ad associazioni <ul style="list-style-type: none"><li>La partecipazione alle associazioni di categoria</li></ul>

GRI STANDARD	DISCLOSURE		PARAGRAFO
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'attenzione ai clienti</li><li>• La salute e sicurezza sul lavoro</li><li>• La partecipazione alle associazioni di categoria</li><li>• TES - Un'etichetta per le energie rinnovabili</li><li>• Il profilo del report</li></ul>
	2-30	Contratti collettivi	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'organico aziendale</li></ul>
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li></ul>
	3-2	Elenco di temi materiali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li></ul>
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"><li>• ENGIE in Italia</li><li>• I successi di ENGIE in Italia nel 2023</li><li>• Il nostro impatto ambientale</li><li>• Investimenti</li><li>• Certificazioni</li><li>• TES - Un'etichetta per le energie rinnovabili</li><li>• Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>• Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
GRI 201: Performance economiche 2016	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investimenti</li><li>• Etica e Compliance</li></ul>
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li><li>• Energy Solutions - Teleriscaldamento</li><li>• Energy Solutions - Cogenerazione Industriale</li><li>• Thermal Production &amp; Energy Supply</li><li>• Le nostre sedi</li></ul>
	302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li><li>• Energy Solutions - Efficienza energetica per la Pubblica amministrazione, grandi aziende e condomini</li><li>• Energy Solutions - Pubblica Illuminazione</li></ul>
	302-3	Intensità energetica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li></ul>
	302-4	Riduzione del consumo di energia	<ul style="list-style-type: none"><li>• I successi di ENGIE in Italia nel 2023</li><li>• Metodologie per il calcolo dei risparmi energetici e della CO<sub>2</sub> evitata</li></ul>
	302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"><li>• I successi di ENGIE in Italia nel 2023</li><li>• Energy Solutions - Efficienza energetica per la Pubblica amministrazione, grandi aziende e condomini</li><li>• Energy Solutions - Pubblica Illuminazione</li><li>• Metodologie per il calcolo dei risparmi energetici e della CO<sub>2</sub> evitata</li></ul>
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li></ul>
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li></ul>

GRI STANDARD	DISCLOSURE		PARAGRAFO
GRI 305: Emissioni 2016	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li></ul>
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li></ul>
	305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li><li>• Energy Solutions - Teleriscaldamento</li><li>• Energy Solutions - Cogenerazione Industriale</li><li>• Energy Solutions - Efficienza energetica per la Pubblica amministrazione, grandi aziende e condomini</li><li>• Energy Solutions - Pubblica Illuminazione</li><li>• Energy Solutions - Pubblica Illuminazione</li><li>• Energy Solutions - Fotovoltaico Distribuito</li><li>• Thermal Production &amp; Energy Supply</li><li>• Metodologie per il calcolo dei risparmi energetici e della CO<sub>2</sub> evitata</li></ul>
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto ambientale</li><li>• Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile</li><li>• Certificazioni</li><li>• TES - Un'etichetta per le energie rinnovabili</li><li>• Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>• Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li><li>• Energy Solutions - Teleriscaldamento</li><li>• Energy Solutions - Cogenerazione Industriale</li><li>• Thermal Production &amp; Energy Supply</li></ul>
	303-3	Prelievo idrico	
	303-4	Scarico idrico	
GRI 305: Emissioni 2016	305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'area rilevanti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li><li>• Energy Solutions - Teleriscaldamento</li><li>• Energy Solutions - Cogenerazione Industriale</li><li>• Thermal Production &amp; Energy Supply</li></ul>
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il nostro impatto in Italia</li><li>• Renewables</li><li>• Energy Solutions - Teleriscaldamento</li><li>• Energy Solutions - Cogenerazione Industriale</li><li>• Energy Solutions - Efficienza energetica per la Pubblica amministrazione, grandi aziende e condomini</li><li>• Energy Solutions - Pubblica Illuminazione</li><li>• Thermal Production &amp; Energy Supply</li></ul>
	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	
	306-3	Rifiuti generati	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"><li>• I nostri fornitori e il processo di acquisto</li><li>• La salute e sicurezza sul lavoro</li><li>• Etica e compliance</li><li>• Certificazioni</li><li>• Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>• Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificazioni</li></ul>



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti <ul style="list-style-type: none"><li>La salute e sicurezza sul lavoro</li></ul>
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione <ul style="list-style-type: none"><li>La salute e sicurezza sul lavoro</li></ul>
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto sociale</li></ul>
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori
	403-9	Infortuni sul lavoro <ul style="list-style-type: none"><li>La salute e sicurezza sul lavoro</li></ul>
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"><li>Come diffondiamo i nostri principi ESG</li><li>Etica e compliance</li><li>Certificazioni</li><li>Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto sociale</li></ul>
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto sociale</li></ul>
	405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini
<b>GRI 406: non discriminazione 2016</b>	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate <ul style="list-style-type: none"><li>Certificazioni</li></ul>
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto sociale</li><li>Come diffondiamo i nostri principi ESG</li><li>Etica e compliance</li><li>Certificazioni</li><li>Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto sociale</li></ul>
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione</b>	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto sociale</li></ul>

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"><li>L'attenzione ai clienti</li><li>Etica e compliance</li><li>Certificazioni</li><li>Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
<b>GRI 418: Privacy dei Clienti</b>	418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e compliance</li></ul>
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"><li>I nostri Fornitori e il processo di acquisto</li><li>Etica e compliance</li></ul>
<b>GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016</b>	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali <ul style="list-style-type: none"><li>I nostri Fornitori e il processo di acquisto</li></ul>
	308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate
<b>GRI 414: Valutazione sociale dei Fornitori</b>	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali <ul style="list-style-type: none"><li>I nostri Fornitori e il processo di acquisto</li></ul>
	414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"><li>Sostenibilità e sviluppo: un connubio possibile</li><li>Approccio alla fiscalità e rapporti con attori - istituzionali</li><li>Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito <ul style="list-style-type: none"><li>La performance economica e finanziaria</li></ul>
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati <ul style="list-style-type: none"><li>Investimenti</li></ul>
	203-2	Impatti economici indiretti significativi <ul style="list-style-type: none"><li>La performance economica e finanziaria</li></ul>
<b>GRI 207: Imposte 2019</b>	207-1	Approccio alle imposte <ul style="list-style-type: none"><li>Approccio alla fiscalità e rapporti con attori - istituzionali</li></ul>
<b>GRI 415: Politica pubblica 2016</b>	415-1	Contributi politici <ul style="list-style-type: none"><li>ENGIE in Italia non eroga contributi politici di alcun tipo</li></ul>
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"><li>ENGIE in Italia</li><li>I successi di ENGIE in Italia nel 2023</li><li>TES - Un'etichetta per le energie rinnovabili</li><li>Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico <ul style="list-style-type: none"><li>Investimenti</li><li>Etica e compliance</li></ul>

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati <ul style="list-style-type: none"><li>Investimenti</li></ul>
	203-2	Impatti economici indiretti significativi <ul style="list-style-type: none"><li>La performance economica e finanziaria</li></ul>
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo <ul style="list-style-type: none"><li>TES - Un'etichetta per le energie rinnovabili</li></ul>
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"><li>La Governance e gli Organismi di controllo</li><li>Etica e Compliance</li><li>Portatori di interesse e Analisi di Materialità</li><li>Il Contributo di ENGIE in Italia agli SDGs</li></ul>
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione <ul style="list-style-type: none"><li>Il nostro impatto sociale</li><li>Etica e Compliance</li></ul>
	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e Compliance</li></ul>
GRI 206: Comportamento anti concorrenziale 2016	206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e Compliance</li></ul>
GRI 207: Imposte 2019	207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio <ul style="list-style-type: none"><li>Approccio alla fiscalità e rapporti con attori - istituzionali</li><li>Etica e Compliance</li></ul>
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1	Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio <ul style="list-style-type: none"><li>I nostri Fornitori e il processo di acquisto</li><li>Etica e Compliance</li></ul>
GRI 417: Marketing ed etichettatura dei Prodotti 2016	417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing <ul style="list-style-type: none"><li>Non sono stati registrati casi di violazioni di leggi o regolamenti relativi all'attività di marketing e pubblicità</li></ul>





# GLOSSARIO

## AMBIENTE

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

## CERTIFICATI VERDI E GARANZIE DI ORIGINE

Il meccanismo dei **Certificati Verdi (CV)** costituisce una forma di incentivazione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e si basa sull'obbligo, posto dalla normativa a carico dei produttori e degli importatori di energia elettrica prodotta da fonti non rinnovabili, di immettere annualmente nel sistema elettrico nazionale una quota di elettricità prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili. **La Garanzia di Origine (GO)** è una certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO. Per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da impianti qualificati IGO, il GSE rilascia un titolo GO, in conformità con la Direttiva 2009/28/CE. Tutti i titoli GO vengono rilasciati, trasferiti e annullati in maniera elettronica tramite l'apposito Portale web. Il GSE si occuperà di creare un conto proprietà, su cui saranno depositati i titoli:

- ai produttori che lo richiedono (o all'atto del rilascio della qualifica IGO);
- alle imprese di vendita soggette all'obbligo (D.M. 31/07/2009) che lo richiedono;
- ai trader operanti nel mercato elettrico italiano e/o estero che lo richiedono. I titoli vengono rilasciati mensilmente e scadono dopo un anno dalla produzione di energia elettrica cui si riferiscono e, al più tardi, il 31 marzo dell'anno successivo.

## KILOWATTORA (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

## CO<sub>2</sub>

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

## COGENERAZIONE

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

## CORPORATE PPA

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

## EDUTAINMENT

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

## EFFETTO SERRA

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

## EMISSION TRADING SYSTEM (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 CO<sub>2</sub> che si è sviluppato con il sistema EU - ETS favorisce gli investimenti in tecnologie pulite e a basso rilascio di CO<sub>2</sub>.

## F-GAS

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<sub>x</sub>

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

## UNI ISO 45001:2018

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

## RECUPERO ENERGETICO

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

## SOCIAL ACCOUNTABILITY SA 8000:2014

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

## STAKEHOLDER (PARTI INTERESSATE, PORTATORI DI INTERESSE)

Soggetti interni ed esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi,

in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

## SVILUPPO SOSTENIBILE

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

## TELERISCALDAMENTO

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

## TRIGENERAZIONE

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

## UNI EN 18295-1: 2017

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

## UNI CEI 11352:2014

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



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

