



2019

Rapporto di Sostenibilità

Insieme per la transizione energetica



Sommario

Lettera dell'Amministratore Delegato.....	1
I numeri chiave del 2018	2
L'identità di ENGIE	3
Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi	4
I nostri impegni	5
I nostri obiettivi.....	6
Il Gruppo ENGIE nel Mondo.....	7
Il Gruppo ENGIE in Italia	8
Struttura societaria e organizzativa	10
PLANET	13
La sostenibilità ambientale	14
I nostri impianti.....	18
I nostri clienti	23
La nostra azienda	25
Education e comunicazione	27
PEOPLE	29
L'organico aziendale	30
Formazione e Training	32
L'attenzione alle persone	33
La salute e sicurezza sul lavoro.....	38
Le relazioni con la comunità	40
PROFIT	43
La performance economica e finanziaria	44
L'attenzione ai clienti.....	46
I nostri Fornitori	49
Innovazione e sviluppo	51
La partecipazione alle associazioni di categoria	52
Governance.....	54
La Governance e gli Organismi di controllo	55
Etica e compliance	57
Certificazioni	61
NOTA METODOLOGICA	63
Metodologie di calcolo CO ₂ evitata applicate.....	64
Il profilo del report.....	66
Glossario.....	75

Lettera dell'Amministratore Delegato

Il piano strategico di ENGIE, presentato all'inizio dell'anno 2019, ribadisce come la sostenibilità ambientale e il futuro del pianeta siano al centro del nostro business. Vogliamo supportare gli attori dei territori in cui operiamo, imprese, istituzioni e famiglie, nella loro transizione a zero emissioni, continuando a mettere a punto strumenti e soluzioni per ridurre, oltre al nostro impatto ambientale, anche quello dei nostri clienti.

ENGIE, quale attore mondiale dell'energia, è un osservatorio internazionale privilegiato: notiamo che, rispetto alla questione climatica, sempre più soggetti si mobilitano e integrano la Carbon Neutrality nel loro approccio: capi di stato, sindaci, il mondo del business, la società civile, gli studenti, le città. C'è veramente e finalmente un grande fermento di azioni. Un importante passo avanti, che va incoraggiato, sostenuto e rinforzato aumentando la consapevolezza attraverso la misurazione e riduzione delle emissioni in tutte le nostre attività.

Anche in Italia ENGIE ha operato nel 2018 nella direzione della propria strategia con l'obiettivo di contribuire ad un progresso più armonioso. Nello specifico:

- Siamo oggi il 3° operatore nel teleriscaldamento e nella pubblica illuminazione;
- abbiamo sviluppato soluzioni tailor-made per clienti privati, clienti business e città, non solo in ambito energia, ma anche su nuovi servizi quale la mobilità verde;
- abbiamo proseguito con il nostro impegno verso la Pubblica Amministrazione, aiutando i comuni a risparmiare energia e a ridurre la loro carbon footprint, attraverso la riqualificazione dei punti luce. Oggi gestiamo oltre 450.000 punti luce su tutto il territorio nazionale;
- le nostre attività di efficientamento, unite alla produzione di energia da fonti rinnovabile e cogenerazioni ad alto rendimento, ci hanno permesso di evitare all'ambiente oltre 300.000 tonnellate di CO₂

“È necessario aumentare la nostra consapevolezza attraverso la misurazione delle emissioni. Ognuno di noi deve conoscere la propria carbon footprint per ridurla. Ciò non significa sacrificarsi a stili di vita peggiori. Tutt'altro”.

Tutto ciò è stato possibile grazie alla competenza, professionalità e proattività di oltre 3.500 collaboratori, distribuiti capillarmente, a fianco dei nostri clienti, sull'intero territorio nazionale. Consapevoli dell'importanza del contributo delle nostre persone per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, tra le azioni che confermano l'attenzione che dedichiamo loro cito: oltre 64.000 ore di formazione somministrate, numerose iniziative di sensibilizzazione per la tutela della sicurezza sul posto di lavoro, una percentuale di dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato pari al 92% con un incremento del personale assunto nel 2018 pari al 19%.

Questo Rapporto di sostenibilità non racconta soltanto il nostro impegno di responsabilità economica, ambientale e sociale, ma racconta anche il nostro impegno come azienda per il futuro: vogliamo favorire modelli che conciliano la creazione di valore economico, la riduzione della carbon footprint e l'impatto sociale positivo. Ridurre l'impatto ambientale senza smettere di crescere non solo è possibile, ma è ciò che il mercato chiederà sempre più. E non significa sacrificarsi a stili di vita peggiori. Tutt'altro.

Buona lettura

Oliver Jacquier

I numeri chiave del 2018

	318.227 ton di CO₂ in meno nell'atmosfera
	418 GWh di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili
	100% VERDE l'energia elettrica fornita ai clienti domestici, famiglie e condomini
	163 KM DI RETE DI TELERISCALDAMENTO che servono oltre 44.000 famiglie
	6.795 GWh di energia elettrica prodotta + 2.442 GWh di energia termica prodotta
	196.000 lampade sostituite con lampada LED
	83% Customer Satisfaction Index - BtoC
	2.903 dipendenti assunti a tempo indeterminato
	64.101 ore di formazione fruita
	20 ore di formazione media per persona
	2,46 Indice di frequenza degli infortuni
	Oltre 3.293 milioni di euro di valore economico generato

L'identità di ENGIE



Insieme verso la transizione a zero emissioni di CO₂

Uniti per un Progresso Armonioso

Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi

La Visione del Gruppo ENGIE, si può sintetizzare in una frase pronunciata dall'amministratore delegato del Gruppo Isabelle Kocher: **"We are a community of imaginative builders for harmonious progress"** (Siamo una community di costruttori creativi per un progresso armonioso).

"Community": ENGIE è costituita da persone che, oltre a lavorare per lo stesso Gruppo, hanno una visione e degli ideali condivisi.

"Imaginative Builders": le persone di ENGIE sono "persone del fare", dei costruttori che immaginano il futuro che vogliono costruire.

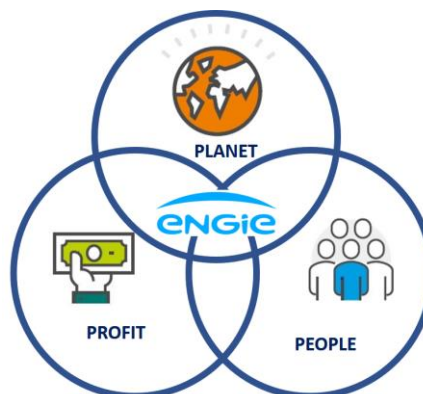
"Harmonious progress": il futuro che le persone di ENGIE immaginano è di costruire un progresso sostenibile in armonia con l'ambiente.

La strategia ENGIE 2019-2021

- Accompagnare comunità e imprese nella **transizione a zero emissioni di CO₂**, proponendo soluzioni in grado di conciliare interessi individuali e collettivi;
- Essere un **partner affidabile** dei nostri clienti per gestire al meglio le loro forniture energetiche ed i servizi assicurando efficienza, sostenibilità e comfort;
- Essere un **"architetto energetico"** dei territori, aiutando le istituzioni e le comunità locali a gestire la loro energia e i servizi in modo efficiente ed intelligente ("smart"), a beneficio di tutti i cittadini;
- Crescere sviluppando i nostri punti di forza: la **presenza su tutto il territorio nazionale con clienti**, impianti e competenze diversificate su tutta la filiera energetica;
- Assicurare **eccellenza operativa** nella gestione degli impianti e aumentare la generazione distribuita, rinnovabile e l'autoconsumo di energia a beneficio dei nostri clienti;
- Promuovere e sviluppare in tutte le attività **l'innovazione e la digitalizzazione dei processi e dei servizi** ai clienti.

ENGIE e l'approccio delle 3 P

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



I nostri impegni

Il primo impegno di chi vuole essere leader della “**zero carbon transition**” è ridurre le proprie emissioni e per questo, oltre gli obiettivi sulla sostenibilità definiti nel 2018, per il 2019 ENGIE in Italia ha assunto, prevedendo il coinvolgimento di tutti i suoi principali stakeholder, una serie di impegni:

SUI NOSTRI IMPIANTI

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

SUI NOSTRI COMPORTAMENTI

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

SUI NOSTRI CLIENTI

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

SULLE NOSTRE SEDI E I NOSTRI UFFICI

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

SUL MONDO ESTERNO

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

I nostri obiettivi

	OBIETTIVO	Risultato 2018	Target 2019
Ambiente	<i>Environmental Management: estensione della certificazione ISO 1400:2015 a tutti gli asset di produzione</i>	Certificazione società Telcha	Certificazione Sedrina e Girifalco
	<i>Incrementare la consapevolezza della propria carbon footprint nei clienti BtoC e nei collaboratori</i>	-	Sviluppare un calcolatore della carbon footprint
	<i>Integrare il calcolo dell'impatto CO₂ nel processo di valutazione degli investimenti</i>	-	calcolo carbon footprint in almeno il 50% dei dossier investimenti
	<i>Gestione Rifiuti: Percentuale di rifiuti destinati al recupero rispetto al totale dei rifiuti prodotti $\geq 90\%$ (perimetro BU NECST)</i>	91%	$\geq 90\%$
Salute e Sicurezza	<i>Riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni</i>	2,46	2,35
	<i>Copertura piano formativo Salute e Sicurezza (100% delle Richieste)</i>	100% (2.669 richieste)	100% (3.234 richieste)
	<i>Incrementare il numero di HIPO (eventi pericolosi ad alto potenziale di infortunio) individuati nell'arco dell'anno</i>	33	≥ 33
Etica	<i>Formazione in aula per i nuovi assunti e coloro che entreranno a fare parte di ENGIE (es. nel caso di acquisizione di Società)</i>	100%	100%
	<i>Formazione in aula a tutti coloro che prestano la loro attività in ambiti considerati particolarmente esposti al rischio etico</i>	100%	100%
Customer Satisfaction	<i>Mantenere il Customer Satisfaction Index BtoC</i>	83%	>80%
Legame con il Territorio	<i>Mappatura degli stakeholder ed analisi dei rischi – opportunità (in conformità alle norme ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 ISO 45001:2018)</i>	ENGIE Italia, ENGIE Servizi, Telcha, ENGIE Reti Calore ed ENGIE Rinnovabili	ENGIE Program, Winch
	<i>Valutazione del livello di engagement degli asset di produzione (metodologia definita dal Gruppo)</i>	100% (teleriscaldamento, eolico e solare)	100% (Aggiornamento teleriscaldamento, eolico e solare)
	<i>Partecipare a iniziative/progetti di riduzione delle emissioni di CO₂ legate al Territorio/ stakeholder</i>	-	Aderire ad iniziative sul Territorio per compensare alcune emissioni dirette

Il Gruppo ENGIE nel Mondo

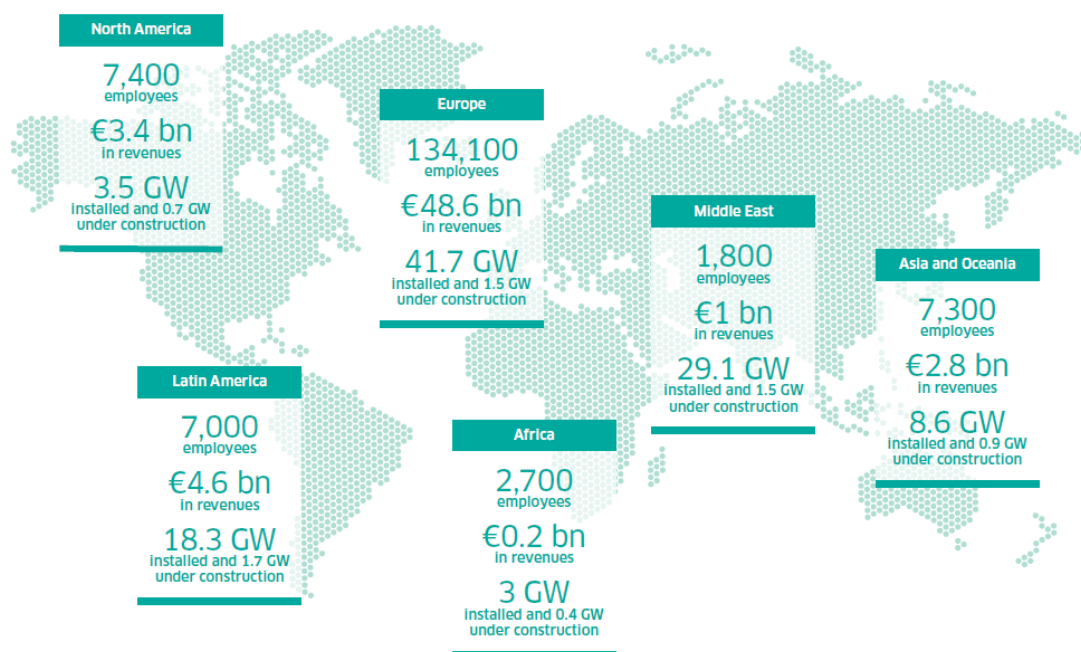
Il Gruppo ENGIE è presente in tutto il mondo ed opera attraverso tre principali attività: la produzione di energia elettrica da fonti con basse emissioni di anidride carbonica (in particolare mediante gas naturale ed energie rinnovabili), le infrastrutture energetiche e le soluzioni per i clienti. Le offerte integrate del Gruppo, a bassa emissione di anidride carbonica e ad alte prestazioni sostenibili, si basano sull'impiego di tecnologie digitali.

1° produttore indipendente di energia elettrica nel mondo

1° fornitore di servizi finalizzati all'efficienza energetica nel mondo

1° distributore di gas naturale in Europa

1° fornitore di stoccaggio di gas naturale in Europa



Il posizionamento di ENGIE, a livello mondiale, nei principali indici finanziari e non finanziari dimostra l'impegno del Gruppo nella gestione degli impatti sociali e ambientali legati alle proprie attività di business. Le agenzie di rating non finanziarie concentrano la maggior parte dei loro audit su come le aziende creano valore a lungo termine attraverso lo sviluppo congiunto di attività sostenibili e una gestione appropriata dei rischi non finanziari. Il loro indice di rendimento non è solo una misura del riconoscimento esterno, ma fornisce anche una guida essenziale per il processo di miglioramento del modo in cui le aziende gestiscono questi rischi.



Posizionamento del Gruppo ENGIE nelle classifiche e indici internazionali

Il Gruppo ENGIE in Italia

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

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



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

ENGIE, attiva nella produzione e vendita di elettricità e gas, nelle soluzioni di efficienza energetica e nei servizi integrati.

Il presente documento rendiconta le attività delle società italiane appartenenti a questo Brand.

OMEGA CONCEPT IMPIANTI E SISTEMI, filiale italiana di ENGIE Axima, progetta e realizza impianti di climatizzazione/ventilazione e antincendio al servizio di clienti industriali. Più in particolare, è specializzata nella gestione delle condizioni climatiche di ambienti industriali a rischio di contaminazione (camere bianche) dei settori farmaceutico, alimentare, microelettronico, delle nanotecnologie e data center.

TRACTEBEL ENGINEERING, specializzata in servizi di ingegneria e consulenza nel settore power, industria, gas e infrastrutture.

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

GEPSA, dedicata alla gestione, nell'ambito dei servizi per i migranti, di 2 CIE (Centri di Identificazione ed Espulsione) e 3 CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria), che ospitano circa 1.300 persone. Cliente: Ministero dell'Interno attraverso le prefetture locali competenti (Roma, Milano, Torino, Brindisi).

SUEZ ITALIA, dedicata alla gestione di tutte le attività correlate al ciclo delle acque urbane ed ai servizi con tecnologie avanzate "Advanced Solutions" (captazione, trattamento e distribuzione delle acque potabili, gestione reti fognarie, depurazione, Servizi Smart) tramite società partecipate per un totale di 2,4 milioni di utenti serviti. La società è azionista di Acea S.p.A., con una partecipazione del 23,3%.

DEGRÉMONT, società specializzata nella progettazione, costruzione e gestione di impianti di trattamento delle acque reflue urbane e ad uso potabile per clienti sia municipali che industriali. Suez Italia e Degrémont appartengono a Suez Environnement, società di cui ENGIE è azionista.

ELECTRO POWER SYSTEMS (EPS) è specializzata in sistemi di accumulo di energia e microreti che permettono il cambio di paradigma nel sistema energetico globale verso le fonti rinnovabili e una produzione di energia decentralizzata.

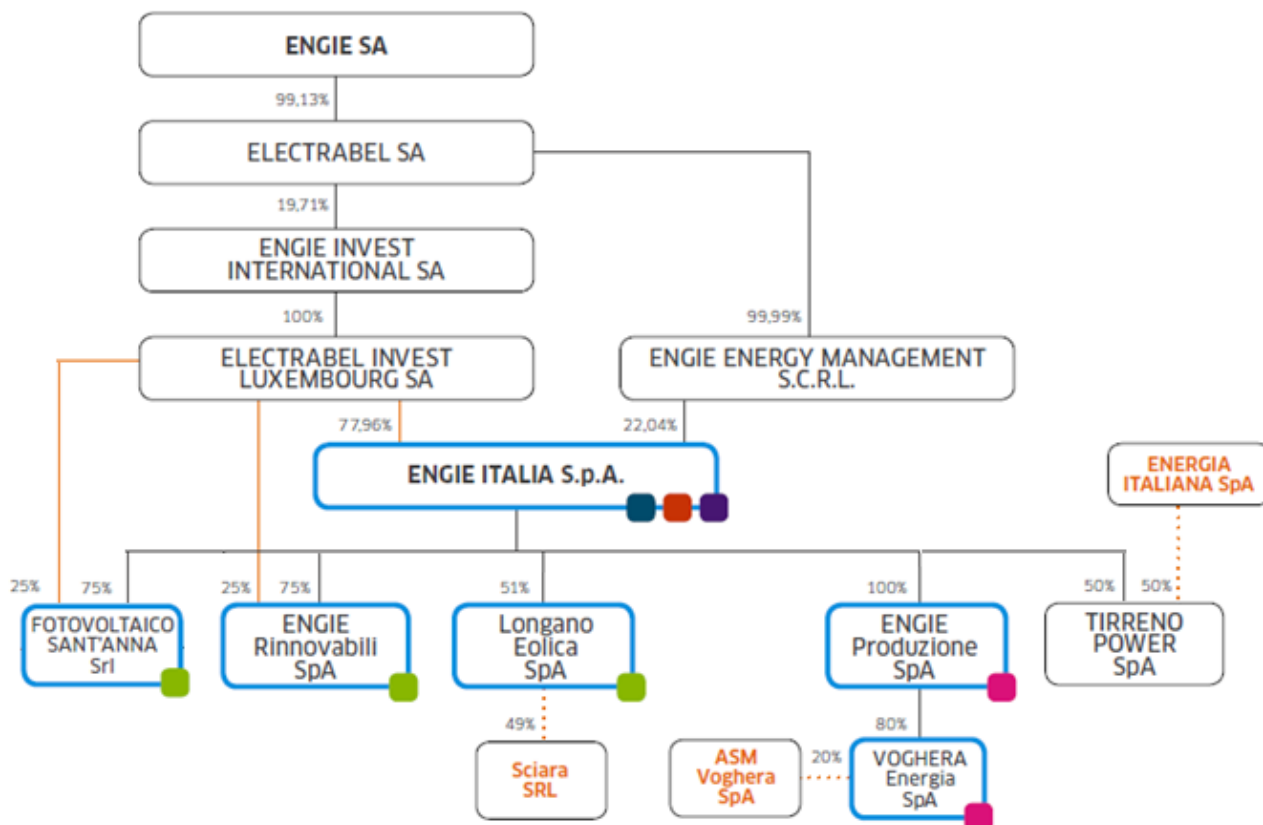
In Italia ENGIE è:

- 1°** Operatore nei servizi energetici
- 1°** Operatore nelle Soluzioni di Energy Storage e green-grids
- 2°** Operatore nella vendita di gas nel mercato all'ingrosso
- 3°** Operatore nel teleriscaldamento
- 3°** Operatore nella Pubblica Illuminazione
- 5°** Operatore nella produzione di elettricità
- 5°** Operatore nel Demand Side Management

Struttura societaria e organizzativa

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

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



Assetto societario di ENGIE Italia al 31.12.2018

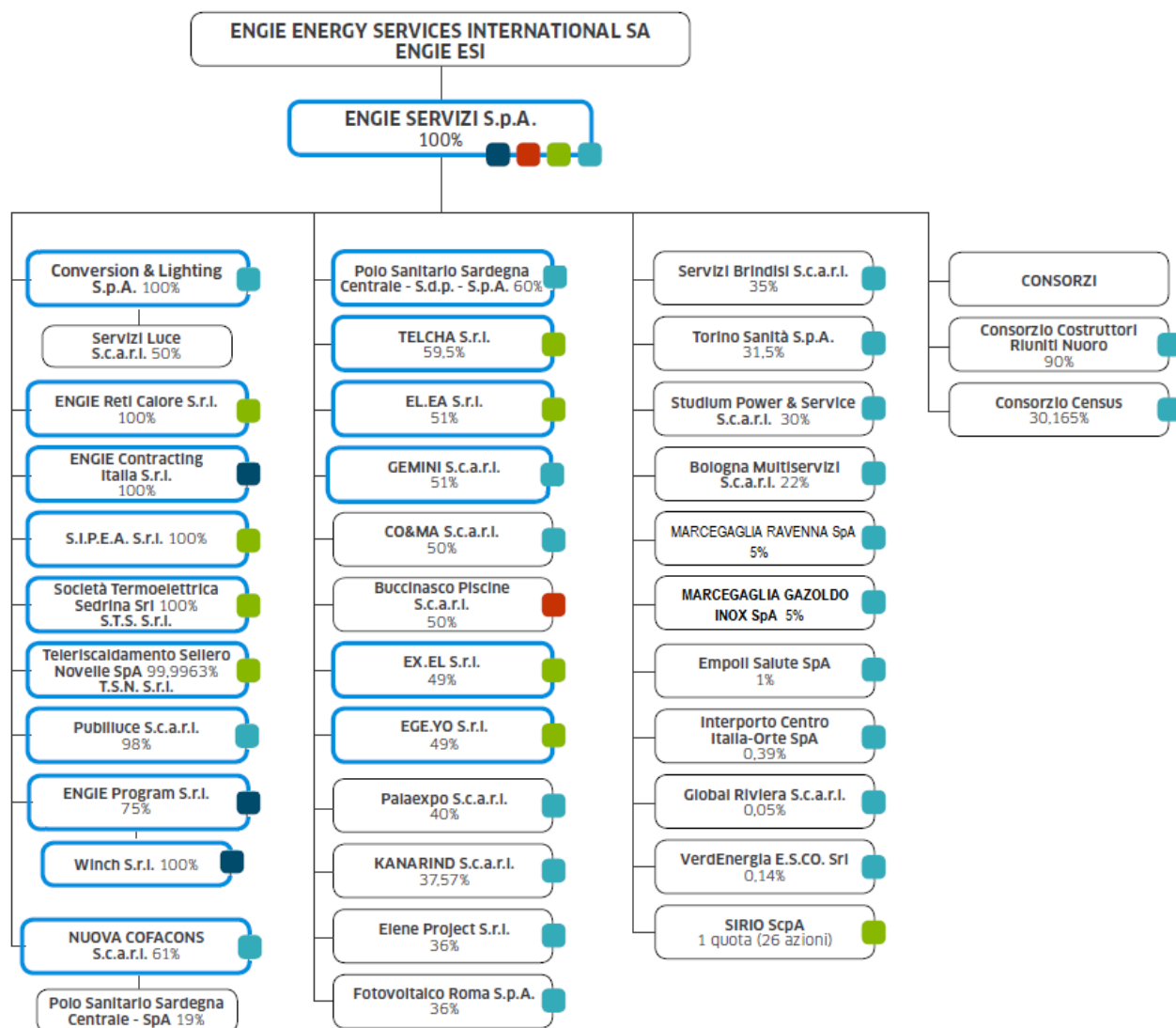
Principali variazioni nelle partecipazioni societarie successive al 31/12/2017

In data 18 gennaio 2019 sono state costituite n. 3 società a responsabilità limitata: i) Suber S.r.l. ii) ENGIE Sole S.r.l. iii) ENGIE Rinnovabili Sardegna S.r.l. con socio unico ENGIE Rinnovabili S.p.A.

- Società rientranti nel perimetro di rendicontazione
- BL Business to Business (BtoB)
- BL Business to Consumers (BtoC)
- BL Renewable and Decentralized Energy Infrastructure (Infraenergy)
- BU Global Energy Management (GEM)
- BU Generation Europe

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, commercializzazione e somministrazione di prodotti petroliferi, energia elettrica e gas naturale e gestione delle incentivazioni energetiche. 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 31.12.2018

Principali variazioni nelle partecipazioni societarie successive al 31/12/2017

Con decorrenza 31/12/2018 sono state fuse per incorporazione in ENGIE Reti Calore S.r.l. la società SIPEA S.r.l. e la Società S.T.S. S.r.l.

In data 16/7/2018 è stato acquisito il 5% del capitale della società Marcegaglia Ravenna S.p.A. ed il 5% del capitale sociale della società Marcegaglia Gazoldo inox S.p.A.

In data 20 dicembre 2018 è stato acquisito il restante 49% delle quote della EX.EL. S.r.l. dalla EXEGESI; detta società verrà fusa nel corso del 2019.

- Società rientranti nel perimetro di rendicontazione
- BL Pubblica Amministrazione & Business to Territories (PA & BtoT)
- BL Business to Business (BtoB)
- BL Business to Consumers (BtoC)
- BL Renewable and Decentralized Energy Infrastructure (Infraenergy)

Struttura organizzativa di ENGIE in Italia

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



1. Pubblica amministrazione & Business to Territories (PA & BtoT)

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

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

2. Renewable and Decentralized Energy Infrastructure (InfraEnergy)

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

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

3. Business to Business (BtoB)

Servizi alle imprese private:

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

4. Business to Consumers (BtoC)

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

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

5. Global Energy Management (GEM)

Energy trading:

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

6. Generation (GEN)

Generazione di energia su larga scala:

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

PLANET



L'energia più virtuosa è
quella che non consumiamo

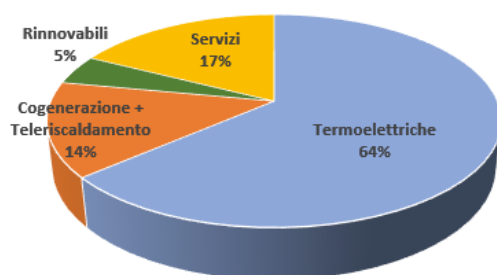
La sostenibilità ambientale

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

Produzione di energia

Nel 2018, in Italia, ENGIE attraverso i propri asset di generazione di energia ha prodotto **9.237 GWh** di energia (6.795 GWh di energia elettrica e 2.442 GWh di energia termica). Il 64% dell'energia è stata prodotta dalle centrali termoelettriche (5.878 GWh), il 17% dagli impianti dei clienti gestiti direttamente da ENGIE (1.615 GWh), il 14% dagli impianti di cogenerazione industriale e dai sistemi di teleriscaldamento (1.326 GWh), e il 5% (418 GWh) da fonti rinnovabili (Solare, Fotovoltaico e Biomasse).

Produzione di energia per tipologia di asset nel 2018



418 GWh

energia prodotta da fonti rinnovabili¹
sufficiente a garantire i consumi di energia
elettrica ad oltre 150.000 famiglie italiane per
1 anno

I consumi energetici

Nel 2018 ENGIE in Italia ha consumato complessivamente **14.888 GWh**, il 72% per la produzione di energia elettrica attraverso le centrali termoelettriche (10.744 GWh), il 14% per la produzione di energia elettrica e calore attraverso impianti di cogenerazione industriale e dai sistemi di teleriscaldamento (2.087 GWh), il 14% per l'erogazione dei servizi (2.034 GWh) e lo 0,2 % per la climatizzazione delle sedi aziendali ed il parco macchine (24 GWh).

Il gas metano è la principale fonte energetica utilizzata (95% sul totale) per la produzione di calore ed energia elettrica, sia attraverso i propri asset di produzione sia attraverso gli impianti gestiti per conto dei clienti.

Consumi di ENERGIA per fonte energetica GWh ²	
Gas metano	14.175
Cippato	377
Energia Elettrica	178
Gasolio	121
Calore ³	37
Totale	14.888

¹ Consumi medi annui di energia elettrica di un nucleo familiare standard italiano. Rapporto Istat "Noi Italia", sezione Ambiente e Agricoltura (Consumi di EE per famiglia) - <http://noi-italia.istat.it>

² Per la trasformazione in GWh è stato utilizzato come fattore di conversione il Potere Calorifico Inferiore (Ih_v) di ciascun combustibile

³ Calore di teleriscaldamento prodotto da terzi.

Emissioni di CO₂

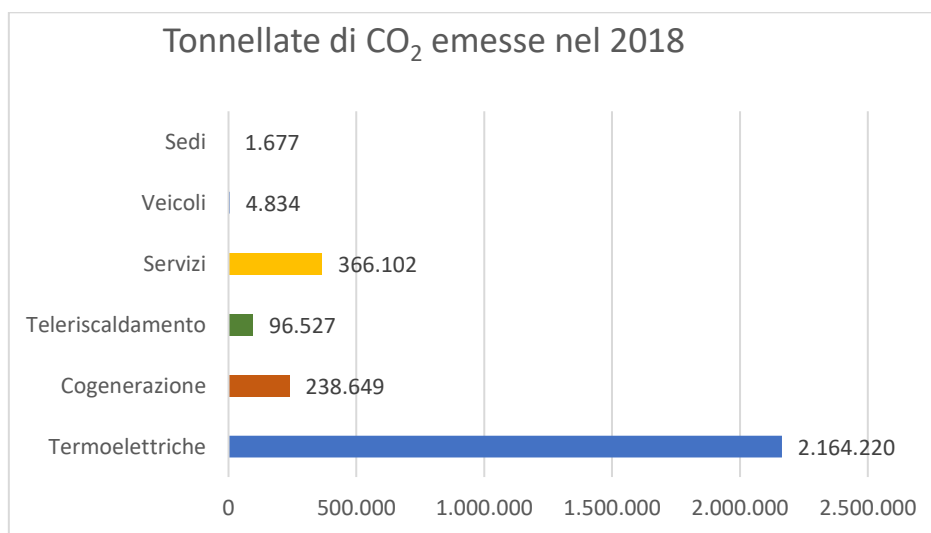
Le emissioni in atmosfera di ENGIE, prodotte dalla combustione del metano, sono costituite essenzialmente da anidride carbonica (CO₂). A queste si aggiungono in misura sensibilmente minore gli ossidi di azoto (NO_x) e il monossido di carbonio (CO). L'utilizzo esclusivo di gas metano garantisce l'assenza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

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

Gli impianti soggetti alla normativa ETS⁴ sono monitorati dall'Unione Europea con l'obiettivo di incentivare la riduzione delle emissioni tramite opportuni interventi di ottimizzazione. Ciò avviene, indirettamente, tramite l'obbligo ad acquistare nel tempo un numero di quote di emissioni sempre maggiore.

Le tonnellate di CO₂ emesse sono calcolate in base al combustibile utilizzato e sono verificate annualmente da un Ente esterno accreditato. Nessuno degli impianti di ENGIE ha mai superato i limiti di emissione imposti dalle autorizzazioni vigenti.

Nel 2018 in Italia, ENGIE ha emesso **2.872.009** tonnellate di CO₂, di cui il 75,4% (**2.164.220** tonnellate) sono imputabili alla produzione di energia elettrica attraverso le centrali termoelettriche, il 12,7% (**366.102** tonnellate) all'erogazione dei servizi, l'11,7% (**335.176** tonnellate) alla produzione di energia elettrica e calore attraverso impianti di cogenerazione industriale e sistemi di teleriscaldamento e lo 0,2% (**6.511** tonnellate) alla climatizzazione delle sedi ed al parco macchine aziendale.



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

$$\frac{\text{Tonnellate di CO}_2 \text{ prodotte:}}{\text{Energia elettrica e termica prodotta:}}$$

(Centrali termoelettriche + Teleriscaldamento + Cogenerazioni industriali)

(Centrali termoelettriche + Teleriscaldamento + Cogenerazioni industriali + Biomassa + Eolico + Solare)

L'intensità di emissione complessiva di ENGIE in Italia nel 2018 è risultata **328 tonnellate di CO₂ per GWh prodotto** (330 t CO₂/GWh prodotto nel 2017).

⁴ ETS: Emissions Trading System - Sistema per lo scambio di quote di emissioni di gas a effetto serra.

La produzione di Rifiuti

In Italia, ENGIE adotta una serie di procedure e metodologie per la gestione dei rifiuti. Il processo di gestione si compone di più fasi: produzione, raccolta in appositi contenitori e destinazione finale dei rifiuti. Oltre 250 dipendenti dedicano quotidianamente parte della giornata lavorativa a coordinare più di 1000 presidi in cui i rifiuti sono prodotti e si interfacciano con oltre 300 società che ne garantiscono il trattamento finale: smaltimento o recupero. ENGIE, quale azienda che ha la sostenibilità ambientale al centro della propria strategia, è impegnata quotidianamente nella riduzione dei rifiuti e nel loro recupero attraverso l'attenta formazione del personale e la scelta di aziende che trattano i rifiuti con tecnologie innovative (ad esempio Eco Eridania società partner in Torino Sanità).

Nel 2018 il 90 % dei rifiuti prodotti (escludendo gli impianti termoelettrici) sono stati recuperati per usi diversi.

	Totale (t)	Rifiuti Pericolosi (t)	Rifiuti Non Pericolosi (t)	Recupero Rifiuti (%)
Cogenerazione	28	20	8	28
Biomassa	10.328	9	10.319	99
Teleriscaldamento	6	3	3	63
Erogazione servizi	1.847	85	1.762	73
Totale	12.209	117	12.092	90
Termoelettrico ⁵	1.455	92	1.363	7

Contro l'inquinamento da plastica

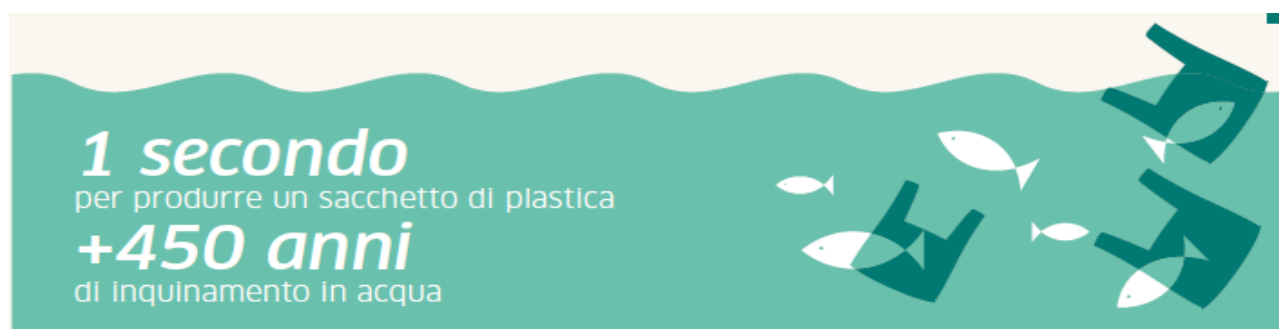
Dal 30 maggio al 5 giugno 2018 si è svolta la Settimana Europea dello Sviluppo Sostenibile, conclusasi con la Giornata Mondiale dell'Ambiente. Il tema affrontato quest'anno è stato l'inquinamento da plastica, con lo slogan "Beat Plastic Pollution".

ENGIE ha fornito il suo contributo con una campagna di sensibilizzazione promossa dalla funzione HSE, il cui contenuto ha spaziato da informazioni sulla biodegradabilità della plastica nell'ambiente a suggerimenti per eliminarne l'uso nella vita quotidiana.

Nelle attività di ENGIE la produzione dei rifiuti di origine plastica deriva principalmente dagli imballaggi di materiali, contenitori per liquidi e componenti vari quali, ad esempio, gli involucri delle lampade.

Nel 2018 sono state prodotte 8 tonnellate di rifiuti di materiali plastici, di cui il 78% è stato sottoposto a recupero, ed il restante 22% è stato avviato allo smaltimento in quanto il pvc utilizzato era misto a nylon e quindi non recuperabile. Sul totale dei rifiuti prodotti in ENGIE nel 2018, l'incidenza della produzione di plastica è stata solamente dello 0,06 %.

È comunque fondamentale, ove la produzione di rifiuti di plastica non sia evitabile, effettuare sempre una corretta raccolta differenziata, tanto negli uffici quanto nei nostri presidi, nonché nelle nostre abitazioni.



⁵ Il 90% dei rifiuti prodotti dalla centrale termoelettrica di Voghera (1.118 tonnellate nel 2018) sono reflui salini prodotti dall'impianto di demineralizzazione.

Efficienza energetica

L'approccio di ENGIE all'efficienza energetica è focalizzato sulla costruzione di un percorso personalizzato e finalizzato alla riduzione dei costi, cioè al rilancio della competitività delle aziende italiane. In particolare, nel 2018 gli interventi di efficientamento, compresi quelli della pubblica illuminazione, hanno generato un risparmio complessivo di **71 GWh**.

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

Inoltre, la maggior parte degli impianti che possiede e gestisce per conto dei clienti sono stati qualificati come CAR (Cogenerazioni ad alto rendimento) ed anche questi permettono il riconoscimento di TEE.

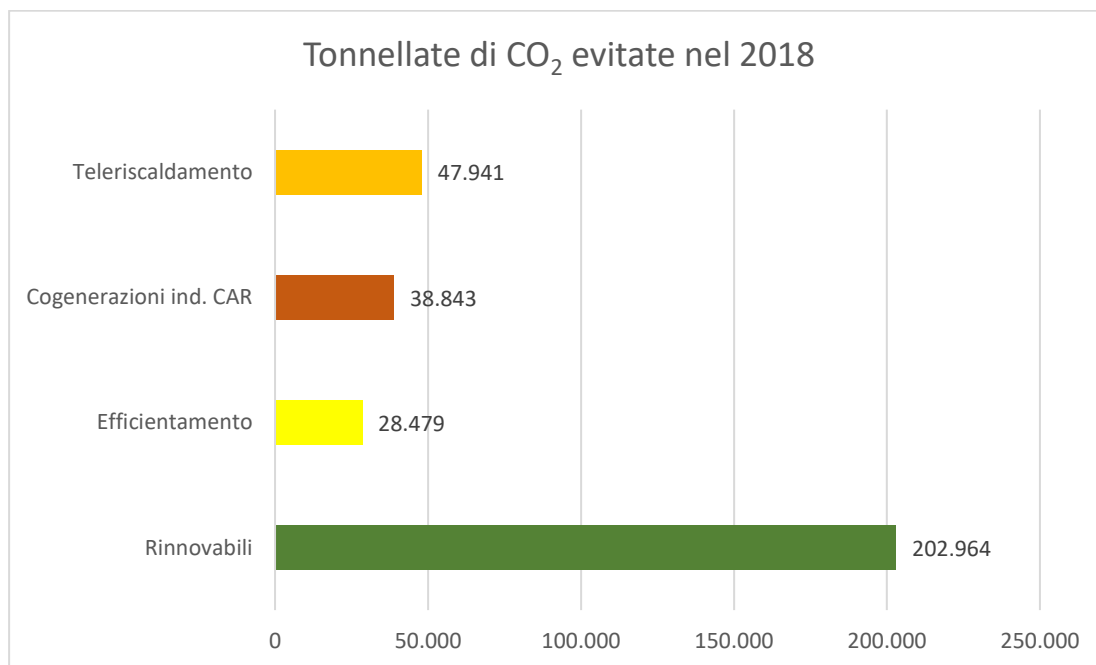
Tonnellate di CO₂ evitate

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

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

Nel 2018 in Italia, ENGIE ha evitato 318.227 tonnellate di CO₂

Il 64% (202.964 t) delle tonnellate evitate sono riconducibili alla produzione d'energia da fonti rinnovabili (Eolico, Fotovoltaico e Biomasse), il 15% (47.941 t) dal teleriscaldamento, il 12% (**38.843** t) dagli impianti di cogenerazione industriale qualificati CAR e il 9% (28.479 t) dovuto agli interventi di efficientamento presso i clienti.⁶



⁶ La metodologia di calcolo delle tonnellate di CO₂ è descritta nel capitolo Nota Metodologica - Metodologie di calcolo CO₂ evitate applicate

	Centrali Termoelettriche		MWe	MWt
	Voghera (PV)		356	
	Leinì (TO)		385	200
	Roselectra (LI)		386	
	Impianti di Cogenerazione		MWe	MWt
	Alcantara - Nera Montoro (TR)		6	41
	Arkema - Porto Marghera (VE)		6	33
	Michelin - Cuneo (CN)		45	113
	Teleriscaldamento		MWe	MWt
	Aosta (AO)		7,2	60,44
	Biella (BI)		6	40,5
	Fossano (CN)		4	36
	Racconigi (CN)		1,46	11,98
	Saluzzo (CN)		7	29
	Ex Villaggio olimpico (TO)		1,06	9,63
	Settimo Torinese (TO) ⁷			
	Cinisello Balsamo (MI) ⁸		4,87	4,99
	Lonato del Garda (BS) ⁹			
	Teleriscaldamento a Biomassa		MWe	MWt
	Sedrina (BG)		3,08	12,9
	Sellero (BS) ¹⁰		3,08	12,9
	Rivarolo (TO)		4,7	19,7
Parchi Eolici		MWe	Impianti Fotovoltaici	
Monte Cavuti (IS)		10,2	Sant'Anna (BA)	
Capracotta (IS)		9,3	San Bartolomeo (BR)	
Monte della Difesa (SA)		28,9	San Pancrazio (BR)	
Piano del Cornale (SA)		15,3	Santa Chiara (CT)	
Trapani - Salemi (TP)		66,3	Lembisi (CT)	
PEG - Girifalco (CZ)		27,5		

Oltre gli asset di proprietà sopra descritti, ENGIE gestisce operativamente gli impianti dell'aeroporto di Fiumicino (RM) e possiede i cabinati motore degli impianti SANOFI di Origgio (VA), Anagni (FR), Scoppito (AQ) e Brindisi (BR).

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

⁸ Cinisello Balsamo è stata acquistata nel giugno 2018.

⁹ Lonato del Garda è in costruzione.

¹⁰ Sellero è stata venduta a marzo 2019.

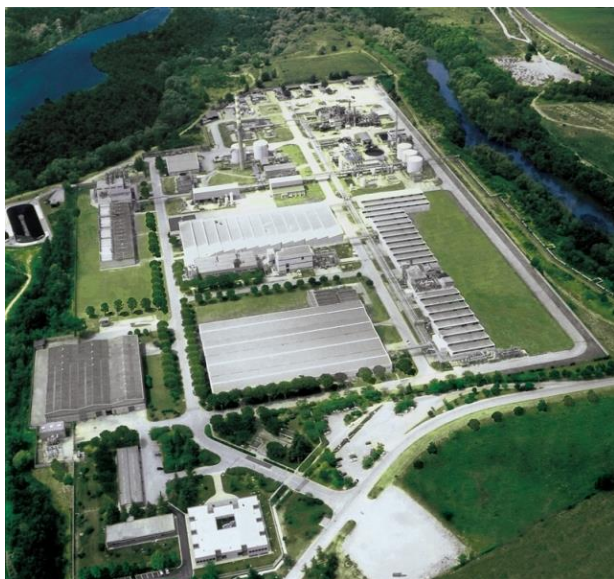
Centrali termoelettriche

ENGIE in Italia possiede tre centrali termoelettriche site a Voghera, Rosignano e Leinì, alimentate a gas naturale, con cicli combinati di tipo cogenerativo che producono energia elettrica da inserire sulla rete nazionale. Le apparecchiature principali che costituiscono il ciclo combinato sono una turbina a gas (TG), una caldaia a recupero (GVR), una turbina a vapore (TV) con condensatore ed il generatore.



Dati Ambientali Centrali Termoelettriche				
		2018	2017	2016
Consumi di ENERGIA	Gas metano GWh (l _h v)	10.744	12.014	11.911
Produzione	Energia Elettrica GWh e	5.808	6.557	6.456
	Energia Termica GWh th	70	78	76
Emissioni	CO ₂ (t di CO ₂ equivalente)	2.164.220	2.432.785	2.412.520
	NO _x (t)	549	627	618
	CO (t)	496	331	375
Rifiuti	Pericolosi (t)	92	66	102
	Non Pericolosi (t)	1.363	2.109	2.257
	Recupero (%)	7	38	32
Intensità di emissione di CO ₂	CO ₂ (t)/GWh prodotto	368	367	369

Cogenerazione Industriale



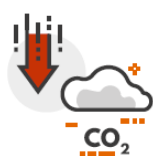
Lo sviluppo sostenibile spinge verso nuove abitudini energetiche, e la cogenerazione è fra i protagonisti del nostro futuro.

Solo il 40-50% dell'energia termica prodotta da combustibili fossili viene successivamente trasformata in energia elettrica, mentre il resto viene disperso nell'ambiente. Grazie alla cogenerazione, è possibile recuperare il calore inutilizzato per creare nuova energia utile sia per usi industriali che privati.

ENGIE realizza e gestisce impianti di cogenerazione per la produzione congiunta di calore ed elettricità e impianti di trigenerazione per la produzione di calore, elettricità e freddo, con importanti risparmi energetici.

La centrale di cogenerazione di Nera Montoro (TR), soddisfa tutto il fabbisogno energetico legato all'attività di produzione dello stabilimento di **Alcantara**. La centrale di cogenerazione di **Arkema** (Porto Marghera (VE)) prevede la trasformazione in energia elettrica e termica di un gas di sintesi prodotto dal processo industriale di Arkema. L'energia così recuperata è impiegata per soddisfare i fabbisogni elettrici e termici del Cliente stesso. L'impianto di cogenerazione del complesso industriale **Michelin** di Cuneo può arrivare a produrre annualmente 240.000 MWh di energia termica e 330.000 MWh di energia elettrica, dei quali 132.000 MWh sono assorbiti dallo stabilimento.

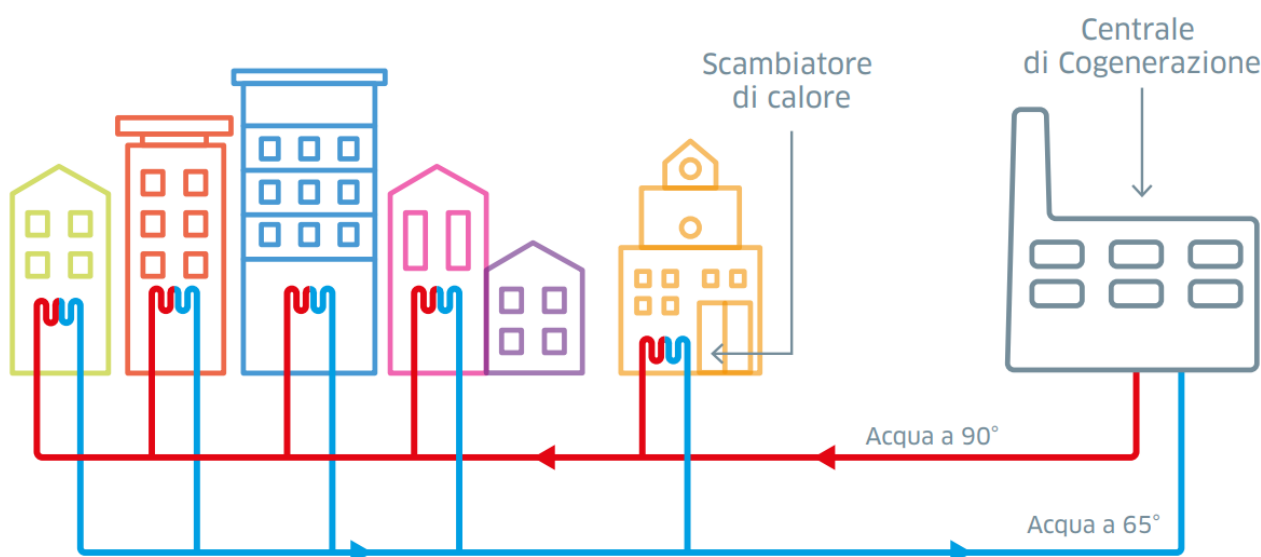
Dati Ambientali Impianti di Cogenerazione				
		2018	2017	2016
Consumi di ENERGIA	Gas metano GWh (lhv)	1.226	1.225	1.227
Produzione	Energia Elettrica GWh e	395	396	390
	Energia Termica GWh th	505	500	445
Emissioni	CO ₂ (t di CO ₂ equivalente)	238.649	230.150	240.799
	NOx (t)	118	122	151
Rifiuti	Pericolosi (t)	20	20	29
	Non Pericolosi (t)	8	10	6
	Recupero (%)	28	33	17



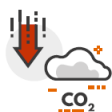
*Gli impianti di Arkema e Michelin sono cogenerazioni ad alto rendimento (CAR) riconosciute dal GSE (Gestore Servizi Energetici). L'efficienza di questi impianti rispetto a quelli tradizionali ha permesso di evitare l'emissione di **38.843 tonnellate di CO₂** durante il 2018*

Teleriscaldamento

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



Dati Ambientali Teleriscaldamento (Aosta, Biella, Fossano, Racconigi, Saluzzo, Torino Ex Villaggio olimpico e Cinisello Balsamo)				
		2018	2017	2016
Consumi di ENERGIA	Gas metano GWh (lhv)	484	349	297
Produzione	Energia Elettrica GWh e	123	94	70
	Energia Termica GWh th	305	226	171
Emissioni	CO ₂ (t di CO ₂ equivalente)	96.527	69.540	58.207
	NOx (t)	40	41	22
Rifiuti	Pericolosi (t)	3	33	19
	Non Pericolosi (t)	3	5	4
	Recupero (%)	63	66	40



47.941 tonnellate di CO₂
risparmiate nel 2018 dalle reti di teleriscaldamento

Aosta, Biella, Fossano, Racconigi, Saluzzo, Torino Ex Villaggio olimpico, Cinisello Balsamo e Settimo Torinese

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

Dati Ambientali Teleriscaldamento a Biomassa (Sedrina, Rivarolo e Sellero)				
		2018	2017	2016
Consumi di ENERGIA	Cippato GWh (lhv)	377	392	375
Produzione	Energia Elettrica GWh e	72	76	60
	Energia Termica GWh th	30	31	18
Emissioni	NOx (t)	59	68	-
Rifiuti	Pericolosi (t)	9	5	5
	Non Pericolosi (t)	10.319	10.490	12.201
	Recupero (%)	99	99	99



35.013 tonnellate di CO₂

*evitate nel 2018 dal teleriscaldamento a biomassa di **Sedrina, Sellero e Rivarolo***

Il teleriscaldamento di ENGIE, presente in **12 città** italiane, è arrivato nel 2018 ad una lunghezza di **163 km di rete**, garantendo il servizio di teleriscaldamento a oltre **44.000 famiglie**.

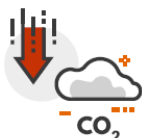
Eolico e Fotovoltaico

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

I parchi eolici sono un sistema tecnologico a bassissimo impatto ambientale, costituito da generatori eolici che trasformano l'energia cinetica del vento in energia elettrica.

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

Dati Ambientali Parchi Eolici e Solari				
		2018	2017	2016
Produzione Energia Elettrica GWh e	Parchi Eolici	307	317	316
	Parchi Solari	7	11	7



166.951 tonnellate di CO₂ evitate nel 2018 grazie ai:

***Parchi eolici** (Monte Cavuti, Capracotta, Monte della Difesa, Piano del Cornale, Trapani – Salemi, e Girifalco)*

***Parchi solari** (Sant'Anna, San Bartolomeo, San Pancrazio, Santa Chiara e Lembisi)*

“Servizio Energia” – PA&BtoT – BtoC (Residenziale)

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

Dati Ambientali - Contratti Servizio Energia – Pubblica amministrazione e Residenziale		2018	2017	2016
Capacità netta installata	Termica MW th	2.686	2.787	2.789
Consumi di ENERGIA	Gas metano GWh (lhv)	1.721	1.354	1.220
	Energia Elettrica GWh	31	44	83
	Gasolio GWh (lhv)	103	81	90
	Altro ¹¹ GWh (lhv)	36	24	22
Produzione	Energia Elettrica GWh e	81	92	165
	Energia Termica GWh th	1.534	1.621	1.460
Emissioni di CO ₂ (t di CO ₂ equivalente)	Impianti < 20MW	328.993	286.561	303.537
	Impianti > 20MW (ETS)	26.607	10.431	11.428
	Impianti > 20MW (RENAPE)	10.502	43.943	50.476
Rifiuti (dati comprendo anche i contratti di Pubblica illuminazione)	Pericolosi (t)	85	79	150
	Non Pericolosi (t)	1.762	1.147	1.220
	Recupero (%)	25	31	59
Energia Risparmiata per efficientamento	GWh lhv	49	68	69
Energia Elettrica prodotta CAR	GWh e	54	54	49

All'interno di questi contratti sono considerati gli impianti di diverse aziende ospedaliere con potenza superiore ai 20MW rientranti nel Sistema per lo scambio di quote emissione di gas a effetto serra (ETS) o RENAPE¹².

Gli impianti delle aziende ospedaliere iscritte nel Registro Nazionale Piccoli Emettitori (RENAPE) sono:

- Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini (RM);
- Azienda Ospedaliera Policlinico Universitario G. Martino (ME);
- Azienda Ospedaliera Papardo (ME);
- Ospedale Civile di Padova (PD).

Gli impianti delle aziende ospedaliere aderenti alla normativa Emission Trading (ETS) sono:

- Azienda Ospedaliera San Paolo (MI);
- Policlinico Umberto I (RM).



21.062 tonnellate di CO₂

in meno nel 2018 grazie alle attività di Efficientamento Energetico presso i nostri clienti

¹¹ Gli altri consumi quali Calore di Teleriscaldamento, Olio combustibile, Biomassa, ecc.

¹² Nell'Unione Europea gli impianti sopra i 20MW con emissioni inferiori a 25 mila tonnellate di CO₂ equivalente l'anno possono aderire alla procedura semplificata RENAPE (Registro Nazionale Piccoli Emettitori).

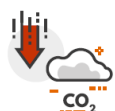
"Servizio Energia" - Pubblica Illuminazione

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

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

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

Dati Ambientali - Contratti Servizio Energia – Pubblica Illuminazione			
		2018	2017
Consumi di ENERGIA	Energia Elettrica GWh	143	34
Energia Risparmiata per efficientamento	GWh lhv	22	2



7.417 tonnellate di CO₂ in meno

*Nel corso del 2018 ENGIE ha sostituito circa **196.000 lampade**.*

*Nel 2018 le lampade sostituite hanno prodotto un **risparmio di 22 GWh***

FOTOVOLTAICO

Gli impianti fotovoltaici vengono scelti sempre più spesso sia da Enti pubblici che da piccole e grandi imprese, ma anche da edifici privati e condomini. Nel 2018 gli impianti fotovoltaici dei clienti ENGIE gestiti globalmente dalla società hanno prodotto **2 GWh** di energia elettrica risparmiando oltre **1.000 tonnellate di CO₂** all'ambiente.

ENERGIA ELETTRICA VERDE



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

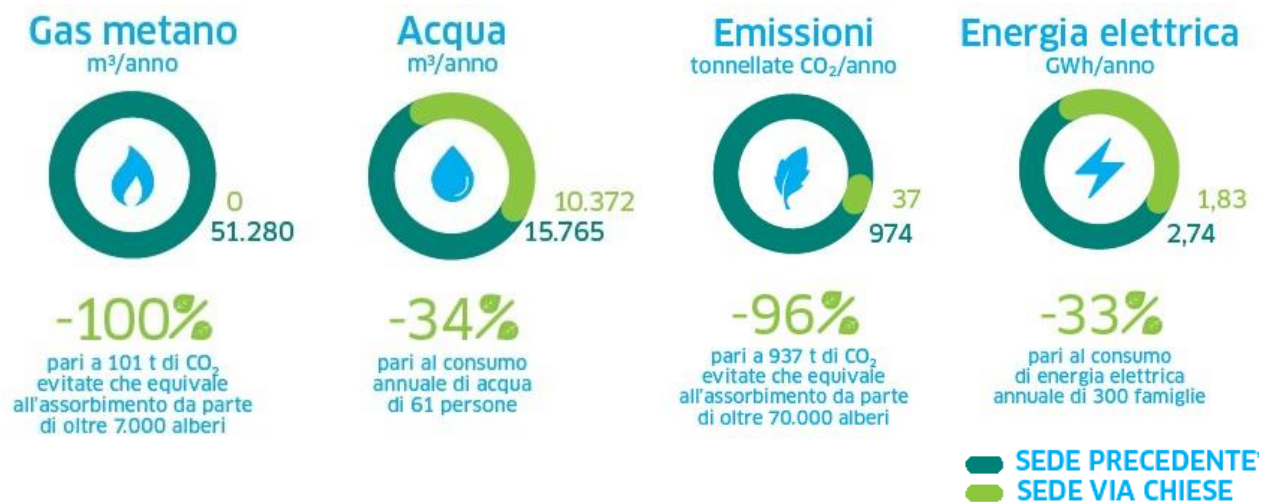
La provenienza dell'energia da fonti rinnovabili è garantita dal GSE (Gestore Servizi Energetici), attraverso i certificati GO (Garanzia d'Origine), rilasciati per ogni MWh di energia elettrica immessa in rete e attestanti le caratteristiche dell'energia prodotta, la fonte che l'ha generata nonché l'ubicazione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

Nel 2018 ENGIE ha venduto in Italia **575 GWh di energia verde** che equivalgono a **305.416 tonnellate di CO₂ in meno**

Nel 2018 è stata inaugurata la nuova sede di Milano. Situata nel cuore del quartiere Bicocca, storica zona industriale del capoluogo lombardo, rappresenta un esempio concreto di “**Building Renovation**”. La sede è un modello di efficienza energetica, di riconversione intelligente e di sostenibilità, racchiudendo in sé tutti i servizi offerti ai clienti come pannelli fotovoltaici, impianto di illuminazione LED, pompe di calore e raccolta e riutilizzo delle acque piovane. Inoltre, grazie all’utilizzo di energia elettrica 100% verde, sono state abbattute del 96% le emissioni di anidride carbonica rispetto alla precedente sede di Milano.




NEAR ZERO carbon footprint per l’Headquarter Italiano di ENGIE




I CONSUMI DELLE SEDI

Le sedi di ENGIE presenti sul territorio hanno comportato nel 2018 un consumo pari a 5,512 GWh, di cui il 66% di energia elettrica, il 22% di calore (teleriscaldamento), il 10 % di metano ed l'1% di gasolio.

	Dati ambientali – Sedi aziendali - 2018		
	Tipo di carburante	Consumi GWh	Tonnellate CO ₂ emesse
	Energia Elettrica	3,664	1.235
	Metano	0,572	117
	Gasolio	0,050	13
	Calore	1,226	312
		5,512	1.677

CONSUMI PARCO AUTO AZIENDALE

Nel 2017 la flotta aziendale ENGIE in Italia era per il 90% diesel e solo per il 10% ibrida. Nel 2018 la quota diesel è stata considerevolmente ridotta, portandola al 60%, mentre l'ibrido è salito al 30% e l'elettrico puro è al 10%.

	Dati ambientali - Parco macchine aziendale - 2018		
	Tipo di carburante	Consumi GWh	Tonnellate CO ₂ emesse
	Benzina	0,152	40
	Metano	0,058	12
	Gasolio	18,045	4.782
		18,255	4.834

EMISSIONI DI CO₂ IMPUTABILI ALLE TRASFERTE

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

Tonnellate CO ₂ trasferte aziendali ¹³		
	2018	2017
Aereo	732	930
Treno	179	148
	911	1.078

¹³ Dati forniti dalla Agenzia di Viaggi incaricata.

Education e comunicazione

ENGIE ritiene che per costruire un futuro sostenibile, un futuro a zero emissioni, sia fondamentale sviluppare la consapevolezza della sostenibilità ambientale attraverso azioni di **“Education”** presso scuole, università ed enti e **“Comunicazione”** promuovendo eventi sia interni che esterni.

LA CASETTA DELLA SOSTENIBILITÀ

Oltre 300 collaboratori ENGIE hanno aderito all’iniziativa che, attraverso una vera e propria casetta di cartone itinerante allestita presso le sedi di Milano, Roma e Bari, e tramite giochi esperienziali e gadget, ha permesso di promuovere l’impegno alla sostenibilità di ENGIE.



PROGETTO ALIANTE

ENGIE e CPL CONCORDIA hanno firmato l’accordo per il progetto **“Aliante: scuole e imprese, le ali per il lavoro”**, varato per l’anno scolastico 2017-2018 in tema di Alternanza Scuola-Lavoro. La Convenzione definisce come finalità del progetto, in termini di competenze finali, la formazione della figura professionale del **“Tecnico della Manutenzione e Installazione di apparati ed impianti”**. I destinatari del progetto Aliante sono state tutte le classi quarte e quinte **dell’Istituto Professionale “Leonardo Da Vinci” di Firenze**, un totale di 90 studenti, assistiti da un gruppo di lavoro composto da 5 docenti, coordinati dal Prof. Salvatore Pinco. Insieme alle aziende partner sono state definite le competenze minime da far acquisire agli allievi per prepararli ad affrontare gli ambiti lavorativi di interesse (manutenzione ed installazione impianti, Global Service, Facility Management) oltre che le competenze trasversali quali, ad esempio, quelle in ambito sicurezza, gestione del lavoro di gruppo, comunicazione. Il progetto ha permesso di trasmettere ai giovani l’importanza dell’efficienza energetica ai fini di uno sviluppo sostenibile del nostro Paese e di una migliore qualità della vita per tutti. Il percorso prevedeva una forte sinergia tra le imprese e l’Istituzione Scolastica.

UN’ENERGIA PER CAMBIARE

Il 31 maggio si è conclusa la IV edizione del concorso **“Un’energia per cambiare”** che abbiamo promosso con il patrocinio del comune di Segrate di cui siamo partner dal 2012. Il focus del contest del 2018 è stato **“Energia e Viaggio”** e i ragazzi sono stati chiamati a realizzare progetti in cui i concetti di energia ed efficienza energetica sono stati declinati a supporto dei temi legati al viaggio e all’energia sostenibile. Anche in questa edizione i ragazzi hanno partecipato con entusiasmo alla nostra sfida e hanno realizzato progetti visionari e innovativi grazie al loro punto di vista libero e incondizionato. I progetti realizzati sono stati valutati da una giuria tecnica formata da rappresentanti del Comune di Segrate, ENGIE Italia e dell’Agenzia Momotarò, specializzata nella realizzazione di progetti di **“edutainment”**. Vincitore con il primo premio il progetto **“Il viaggio dell’energia nel mercato globale”**.

CINEMA AMBIENTE JUNIOR

Dal 31 maggio al 5 giugno 2018 ENGIE è stato partner del XXI Festival CinemaAmbiente perché il tema della Sostenibilità è di fondamentale importanza per la qualità della nostra vita. Fondato e diretto da Gaetano Capizzi, il Festival è organizzato dal 2006 a cura del Museo Nazionale del Cinema. Il festival presenta annualmente circa 100 film distribuiti nelle sezioni competitive nazionali e internazionali, nella sezione Panorama e in CinemaAmbiente Junior, sezione dedicata ai ragazzi. CinemaAmbiente propone dibattiti, incontri con gli autori, mostre, presentazioni di libri, spettacoli teatrali, concerti ed eventi sul territorio. Negli anni il Festival è costantemente cresciuto confermandosi come uno dei più importanti eventi cinematografici ambientali del panorama internazionale. CinemaAmbiente è il primo festival a “emissione zero”: le emissioni di CO₂ prodotte durante il Festival sono state compensate, i suoi prodotti sono stati realizzati con materiali riciclati e certificati Ecolabel e FSC. Il Festival ha aderito al protocollo dell’Agenda 21 relativo all’acquisto di materiali ecosostenibili.

FESTIVAL DELL’INNOVAZIONE

ENGIE è stato sponsor della VI edizione del Festival dell’Innovazione e della Scienza di Settimo Torinese. La manifestazione, giunta alla sua sesta edizione, ha trasformato Settimo Torinese nella capitale italiana della divulgazione scientifica. Ciò ha testimoniato il forte legame che abbiamo con il territorio piemontese dove siamo impegnati nella gestione dell’importante rete di teleriscaldamento di Settimo. L’edizione del 2018 ha avuto come titolo “Pensa alla salute” ed ha potuto vantare numerosi testimonial d’eccezione. Tra essi spiccano campioni dello sport come **Margherita Granbassi, Marc Genè, Giuseppe Poeta e Marco Dolfi** nella doppia veste di atleta paraolimpico e medico, grandi innovatori come **Gunter Pauli** (Blue Economy) e **Marco Attisani** (Watly), accademici come Alessandro Vercelli, Marco Vincenti, Claudio Marazzini, Elena Dogliotti, Eros Pasero, Francesco Botrè e Diego Garbossa. Centro pulsante della manifestazione è la Biblioteca Archimede che ha ospitato anche Settimo Mistero, la prima e unica escape room di divulgazione scientifica. Un real game dedicato agli adulti e ai bambini dagli 8 anni in su che si sono sfidati a suon di enigmi, indovinelli e curiosità con protagonista la proteina.

PEOPLE



L'attenzione alle
nostre persone

L'organico aziendale

Le persone sono al centro della strategia di ENGIE, in quanto, con la loro competenza tecnica e professionalità, sono la forza capace di generare valore ed innovare. Per questo, il Gruppo punta innanzitutto sulla formazione e sulla massima tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

La popolazione aziendale di ENGIE in Italia al 31/12/2018 era di **3.149 dipendenti**, di cui il **90%** assunto a tempo indeterminato. L'azienda si avvale, inoltre, di altre forme di collaborazione come contratti interinale (52 nel 2018) e stage (21 nel 2018).

Nel 2018 si è registrato un incremento dei dipendenti del 19% dovuto principalmente all'acquisizione del 100% delle società Winch S.r.l. ed ENGIE Program S.r.l. Il tasso di turnover complessivo, cioè l'indice del rinnovo del personale, al netto di Winch ed Engie Program, è stato di circa il 14%. Le due società, presentando un business ad alto turnover, non sono state tenute in considerazione nell'analisi.

Si segnala inoltre che il tasso di turnover in uscita (volontario) si attesta intorno all'6%.

Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere									
	2018			2017			2016		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Tempo indeterminato	2.173	730	2.903	1.916	544	2.460	1.834	515	2.349
Tempo determinato	147	76	223	147	10	157	154	16	170
Apprendistato	21	2	23	19	3	22	20	4	24

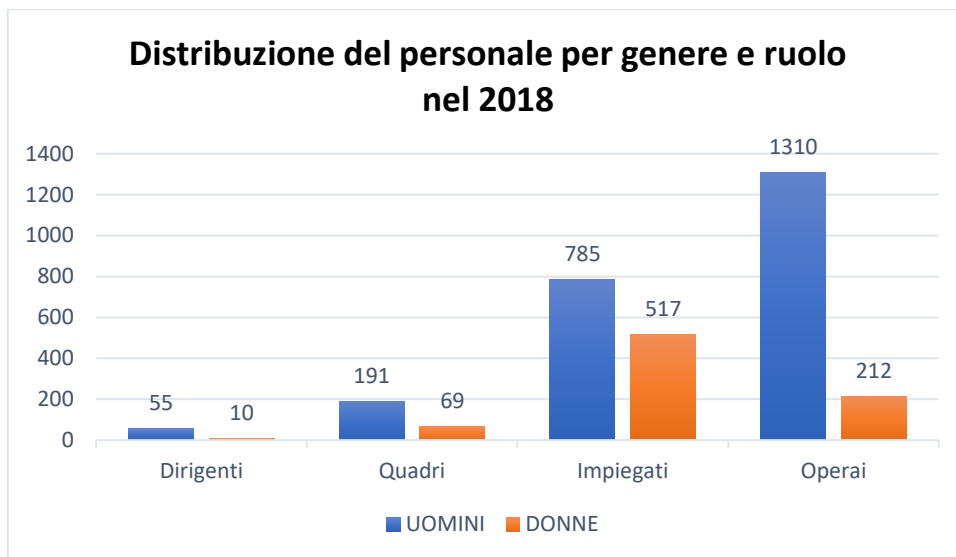


Descrizione tipi di contratto	2018	2017	2016
Tempo indeterminato	2.903	2.460	2.349
Tempo determinato	223	157	170
Apprendistato	23	22	24
Totale	3.149	2.639	2.543

Al fine di avere tutte le competenze e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi di business, il numero dei dipendenti ENGIE in Italia è cresciuto in modo costante negli ultimi tre anni.

Numero di dipendenti per livello e genere						
	2018		2017		2016	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	55	10	58	11	65	11
Quadri	191	69	187	63	167	57
Impiegati	785	517	744	482	683	466
Operai	1310	212	1093	1	1093	1
Totali	2.341	808	2.082	557	2.008	535

Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per categorie professionali, nel 2018, gli operai costituiscono il 48% del personale ENGIE in Italia. Il restante 52% della popolazione aziendale si distribuisce fra impiegati (42%), quadri (8%) e dirigenti (2%).



Nel 2018, le donne costituiscono il 26% della popolazione aziendale (21% nel 2017).
Nel comex la composizione è 40% donne 60% uomini

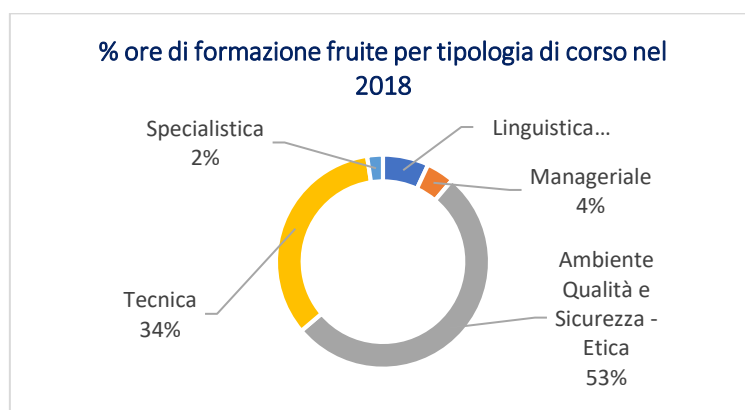
Distribuzione dei dipendenti ENGIE per regione – 31/12/2018				
	Lombardia	32,5%	Emilia Romagna	2,4%
	Lazio	20,6%	Friuli Venezia Giulia	2,0%
	Sicilia	7,7%	Umbria	2,0%
	Toscana	7,0%	Abruzzo	1,3%
	Piemonte	5,8%	Liguria	1,2%
	Veneto	5,3%	Marche	1,0%
	Puglia	4,8%	Calabria	0,5%
	Campania	2,7%	Valle d'Aosta	0,3%
	Sardegna	2,7%	Molise	0,2%

Formazione e Training

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

Le iniziative formative vengono raggruppate nelle seguenti categorie.

Ore di formazione fruite per tipologia di corso	2018	2017	2016
Specialistica	1.524	11.264	4.261
Manageriale	2.735	2.598	2.682
Linguistica	4.445	3.769	2.449
Tecnica	21.675	10.959	6.567
Ambiente Qualità e Sicurezza - Etica	33.728	21.543	22.399
TOTALE	64.107	50.133	38.358



Nel 2018 ENGIE ha garantito una media di **20 ore di formazione per dipendente** (19 ore nel 2017).

Ore medie di formazione per livello e genere						
	2018		2017		2016	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	23	14	26	30	33	42
Quadri	27	22	25	21	17	20
Impiegati	29	19	25	15	12	7
Operai	15	2 ¹⁴	15	16	19	30

Ore totali di formazione per livello	2018	2017	2016
Dirigenti	1.415	1.859	2.580
Quadri	7.130	6.054	4.054
Impiegati	35.131	25.316	11.424
Operai	20.431	16.904	20.300

¹⁴ La riduzione delle ore medie di formazione per le operaie nel 2018 è da attribuirsi all'incremento del personale femminile inquadrato nella categoria "operai" a seguito dell'acquisizione della società ENGIE Program e della successiva pressa in carico, nel 2018, della gestione del personale.

L'attenzione alle persone

Nel mese di ottobre 2018, il Gruppo ha lanciato, per il terzo anno consecutivo, la survey “**ENGIE&ME**” volta a misurare l’engagement dei collaboratori del Gruppo. In Italia il tasso di engagement positivo è stato del 84% in crescita per il terzo anno consecutivo. Ciò ha fatto sì che l’Italia sia considerata come **benchmark a livello di Gruppo**. Anche la redemption è stata positiva, posizionandosi a oltre il 60% (tasso di partecipazione tra i più alti nel Gruppo).

I punti di forza emersi sono stati:

- ENGIE viene considerata, dai propri collaboratori, come un’azienda attiva e responsabile a livello sociale e ambientale;
- I collaboratori di ENGIE hanno la consapevolezza che l’impegno di ciascuno contribuisca in modo concreto al successo del Gruppo in Italia.



SMART WORKING

In Italia, ENGIE ha firmato un accordo sindacale, a gennaio 2017, che prevede la possibilità di lavorare in Smart Working un giorno alla settimana.

Lo smart working è parte integrante della nostra strategia di transizione verso la zero carbon footprint. Se la modalità smart working venisse applicata coinvolgendo circa il 10% dei collaboratori italiani si otterrebbe una riduzione dei livelli di anidride carbonica di circa 200 milioni di tonnellate l’anno.



Dati Smart Working - 2018		
Società	N° dipendenti fruitori	N° giorni
ENGIE Italia S.p.A.	193	4.266
ENGIE Servizi S.p.A.	173	3.077
ENGIE Produzione S.p.A.	16	392
	382	7.735

PERFORMANCE MANAGEMENT & PEOPLE POSITION REVIEW

Il Performance Management e la People Position Review sono i più importanti processi HR. Si focalizzano sullo sviluppo dei collaboratori con piani individuali e percorsi di carriera in Italia e nel Gruppo.

Questi processi consentono di monitorare il raggiungimento degli obiettivi aziendali e di lavorare sullo sviluppo dei collaboratori e del loro potenziale.



VALORE OVER 50

In Italia oltre 10 milioni di persone hanno un'età compresa tra i 55 e i 67 anni; possiamo dire che la popolazione italiana di oggi è composta di 1 ultra 65enne ogni 5 persone il che, considerando i livelli di crescita attuali, significa che nel 2030 avremo 2 ultra 65enne ogni 5 persone, arrivando fino a 3 nel 2060.

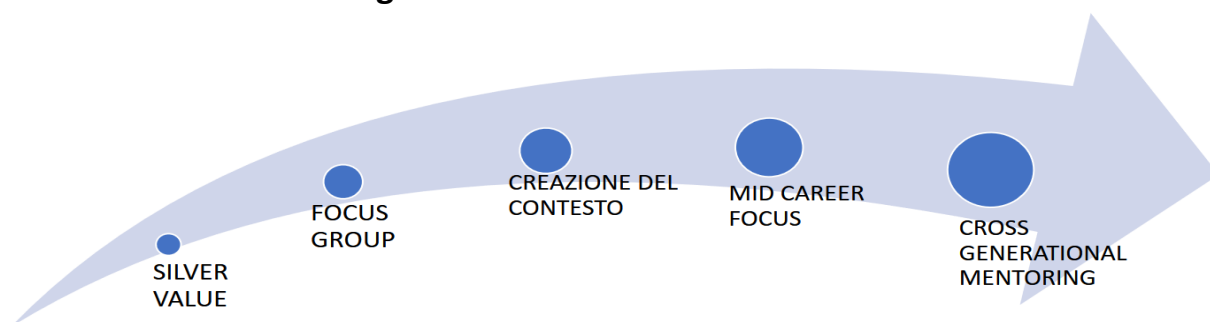
A seguito di un'analisi demografica, svolta nel 2017, abbiamo avuto la conferma che la distribuzione di età della nostra popolazione rispecchia quella nazionale. Di fatto 1 collaboratore su 3 è over 50, inoltre il totale dei collaboratori over 50 è più elevato del totale degli under 40.



ENGIE vuole avere un atteggiamento etico nella gestione dei collaboratori senior lavorando sul mantenimento della loro employability (possiamo definire il concetto di “employability” come l’incontro positivo tra quello che l’organizzazione si aspetta e le competenze della persona) e sulla creazione di ponti generazionali per ottimizzare l’integrazione tra seniority ed esperienza da un lato e necessità di nuove competenze dall’altro.

Per questo ENGIE in Italia ha lanciato il progetto “Valore Over 50”.

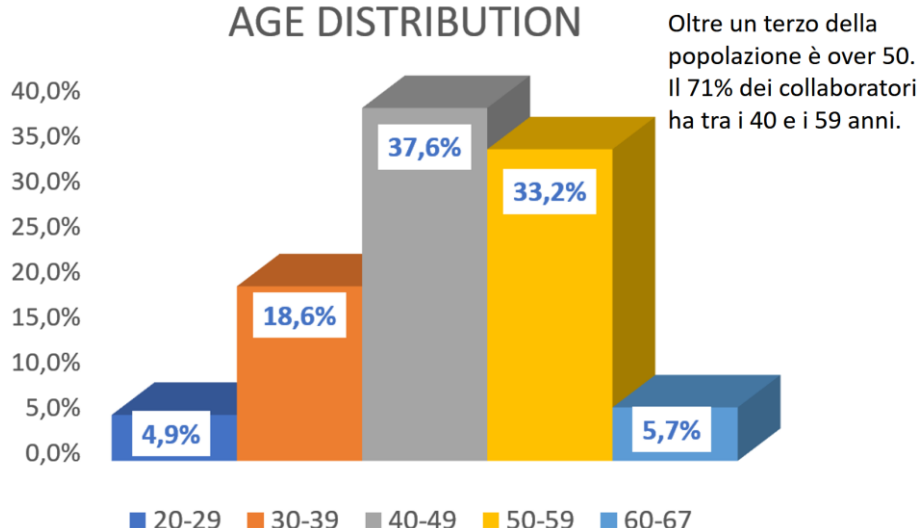
Progetto Valore Over 50 di ENGIE Italia



- 1. SILVER VALUE:** azienda socialmente responsabile in linea con nostro purpose
- 2. FOCUS GROUPS:** cosa vogliono e come si percepiscono i senior
- 3. CREAZIONE DEL CONTESTO:** change management, comprensione del cambiamento. Come è cambiato il concetto di carriera. Permanenza nel mercato del lavoro.

- 4. MID CAREER FOCUS:** Rivedere il Focus: dal concetto di CONSERVARE a quello di DESIDERARE. Ripensare la propria employability, a come sono posizionato rispetto alle esigenze del mercato
- 5. CROSS GENERATIONAL MENTORING:** generazioni a confronto su tematiche specifiche: motivazione, equilibrio vita privata e professionale, gestione dello stress e delle emozioni

AGE DISTRIBUTION



PROGETTO ALIANTE

ENGIE e CPL CONCORDIA hanno firmato l'accordo per il progetto "Aliante: scuole e imprese, le ali per il lavoro", varato per l'anno scolastico 2017-2018 in tema di Alternanza Scuola-Lavoro. La Convenzione definisce come finalità del progetto, in termini di competenze finali, la formazione della figura professionale del "Tecnico della Manutenzione e Installazione di apparati ed impianti".

I destinatari del progetto Aliante sono state tutte le classi quarte e quinte dell'Istituto Professionale "Leonardo Da Vinci" di Firenze, un totale di 90 studenti, assistiti da un gruppo di lavoro composto da 5 docenti, coordinati dal Prof. Salvatore Pinco.

Insieme alle aziende partner sono state definite le competenze minime da far acquisire agli allievi per prepararli ad affrontare gli ambiti lavorativi di interesse (manutenzione ed installazione impianti, Global Service, Facility Management) oltre che le competenze trasversali quali, ad esempio, quelle in ambito sicurezza, gestione del lavoro di gruppo, comunicazione.

Il progetto ha permesso di trasmettere ai giovani l'importanza dell'efficienza energetica ai fini di uno sviluppo sostenibile del nostro Paese e di una migliore qualità della vita per tutti. Il percorso prevedeva una forte sinergia tra le imprese e l'Istituzione Scolastica.

IMAGINE 2030: COSA VOGLIAMO CHE ENGIE SIA FRA POCO PIÙ DI 10 ANNI?

Da giugno a ottobre 2018 tutti i collaboratori di ENGIE nel mondo hanno avuto l'opportunità di immaginare e contribuire a costruire il futuro dell'azienda.

Imagine 2030 ha permesso di condividere le visioni, speranze e preoccupazioni per il prossimo decennio di tutti gli stakeholder ENGIE e di discutere delle nuove sfide che il Gruppo affronterà nel lavoro quotidiano, impegnato a costruire soluzioni capaci di favorire un progresso armonioso e di riconciliare le esigenze individuali e collettive.

L'iniziativa, cui hanno partecipato oltre 15.000 collaboratori, si è svolta in tre fasi:

- **Esplora:** sono stati invitati tutti i collaboratori del Gruppo a condividere la personale visione del mondo nel 2030 accedendo al forum Imagine 2030;
- **Apri:** rivolta all'esterno con lo scopo di raccogliere e condividere la visione degli stakeholder (clienti, partner, associazioni e start up) intervistati sull'argomento;
- **Costruisci:** fase finale, dove una volta individuate le sfide di ENGIE nel 2030, sono state definite e proposte azioni per affrontarle con successo.



UN MICROMARKET NELLA SEDE DI MILANO!

A dicembre 2018, per rispondere alla volontà aziendale di migliorare la qualità della vita in ufficio, è stato reso disponibile un nuovo servizio presso la sede di Milano. Si tratta del Micromarket Foodies. Un punto di ristoro dove poter acquistare piatti freschi e prodotti bio.



#ENGIEGREENFRIDAY - Talent Day di ENGIE

Il 29 settembre 2018 è stato inaugurato il nuovo **Headquarter di Milano** alla presenza del sindaco Giuseppe Sala. L'edificio, che risponde e rispecchia i valori dell'Azienda: trasparenza, aggregazione, sostenibilità a favore di un progresso armonioso, si erge nel quartiere Bicocca. Nella giornata, ricca di eventi, ha preso il via il primo **Talent Day di ENGIE** rivolto ai figli dei collaboratori con un'età compresa tra i 19 e i 24 anni. I giovani hanno avuto l'opportunità di confrontarsi con gli HR manager di importanti aziende e di partecipare a workshop specifici per orientarsi ed affrontare con successo i primi passi nel mondo del lavoro.



La salute e sicurezza sul lavoro

ENGIE da sempre pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone, siano esse dipendenti propri o appaltatori. Fermamente convinta che il percorso verso l'eccellenza inizi con la sicurezza, ENGIE si è sempre impegnata nella diffusione e nel consolidamento della cultura della salute e della sicurezza, incoraggiando l'adozione di comportamenti responsabili, promuovendo una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi e lavorando per il miglioramento continuo.

Nel 2018 sono stati diffusi **quattro strumenti della sicurezza** che coinvolgono sia i dipendenti ENGIE che i suoi appaltatori ed eventuali subappaltatori:

- ✓ **Regole Salvavita:** devono essere rispettate da tutti e ovunque. Sono state messe in atto per prevenire la maggior parte degli incidenti.
- ✓ **HIPO:** segnalazione, da parte dei nostri dipendenti e dei dipendenti di appaltatori e subappaltatori, di eventi con elevato potenziale di rischio tali da determinare degli infortuni (evento chiamato HIPO), al fine di evitare che un infortunio possa realmente accadere.
- ✓ **Breakpoint:** "Non è sicuro come dovrebbe essere? FERMATI immediatamente!". Ciascuno di noi deve prendersi il tempo necessario per riflettere sulla situazione, per consultare il proprio Responsabile, riprendendo l'attività lavorativa solo se vengono garantite adeguate condizioni di sicurezza.
- ✓ **Vigilanza Condivisa:** essere vigile per la propria sicurezza e per la sicurezza degli altri, avvertendo il preposto se si ha il dubbio che la sicurezza possa non essere garantita.

REGOLE SALVAVITA ENGIE



Non camminare né sostare sotto un carichi sospesi.



Prima di accedere ad uno spazio confinato, verificare che l'atmosfera è controllata e monitorata per l'intera durata dell'intervento.



Non sostare nel raggio di azione di impianti o macchine in movimento.



Prima di effettuare lavori a caldo, vale a dire con possibili fonti di innesco, accertarsi che non vi siano rischi di incendio o di esplosione.



Agganciare l'imbracatura di sicurezza quando si lavora in altezza.



Accertarsi che non sia presente energia (meccanica, chimica, elettrica, fluidi in pressione, ecc.) prima di iniziare l'intervento.



Non scendere in uno scavo che non sia provvisto di armature di sostegno adeguate e correttamente installate.



Non manipolare telefoni cellulari, telefonini, né altri dispositivi di comunicazione quando si guida.



Non guidare sotto l'effetto di alcol o di sostanze stupefacenti.

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

Il 1° ottobre ha preso il via il mese della Salute e Sicurezza, un appuntamento consolidato per i collaboratori di ENGIE in Italia, che nel 2018 ha visto introdotto il contest **Vinci Sicuro**.

L'iniziativa prevedeva un premio settimanale attribuito a chi rispondeva correttamente a un quiz con tre domande riguardanti le Campagne aziendali sulla salute e sicurezza, gli infortuni, le regole salvavita e i controlli operativi.

Inoltre ogni giovedì alle 10, veniva lanciato il "domandone", un'unica domanda relativa al tema della settimana, con un grado di difficoltà superiore rispetto alle tre domande del quiz. Il primo che rispondeva correttamente veniva premiato con un super kit sicurezza.

Hanno partecipato 2.793 persone e 690 si sono aggiudicate i premi settimanali, oltre ai 4 premi speciali.

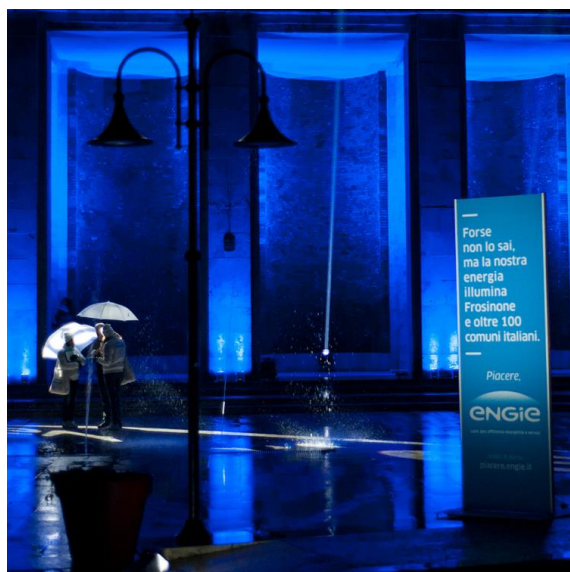


	2018	2017	2016
N° infortuni nell'anno	13	12	8
Indice di frequenza (numero infortuni / ore lavorate * 1.000.000)	2,46	2,34	1,87
Giornate totali di assenza per infortunio (giorni di assenza dal lavoro nell'anno conseguenti a infortuni verificatisi durante l'anno o in precedenza)	513	482	290
Indice di gravità (giorni di assenza per infortunio / ore lavorate * 1.000)	0,09	0,01	0,05
Durata media assenza per infortunio (giorni di assenza per infortunio verificatosi durante l'anno o in precedenza / numero infortuni)	39	43,8	36,25

Distribuzione degli infortuni per tipologia	2018	2017	2016
Elettrocuzione, ustioni, ecc.	0	1	1
Meccanico (schiacciamenti, ferite, lacerazioni, ecc.)	0	5	3
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, ecc.)	7	5	4
Cadute dall'alto	6	1	0
Ricaduta infortuni precedenti	0	0	0

BLUE CITY

La sera del 23 febbraio 2018 un inaspettato e suggestivo percorso di luce blu ha sorpreso un'intera città, connettendo idealmente il centro storico di Frosinone alla zona più commerciale della provincia laziale. Circa 200 punti luce e lampioni si sono accesi simultaneamente erogando illuminazione di colore blu che ha sorpreso e incuriosito i passanti. La singolare iniziativa che ha coinvolto la città di Frosinone è parte della campagna "Piacere, ENGIE" promossa a livello nazionale integrando attività di comunicazione sui principali media (TV, stampa e web) ad eventi ed iniziative sull'intero territorio italiano. *"I LED"* annunciava Fabio Tagliafferi, Vice Sindaco e Assessore ai lavori pubblici e manutenzione del Comune di Frosinone, *"hanno restituito ai nostri quartieri un'immagine completamente rinnovata e moderna. Il risparmio, la tutela ambientale e il miglioramento del servizio sono i punti cardine di questa nuova virtuosa iniziativa amministrativa"*.



#ENGIEGREENFRIDAY - UNITI PER IL CLIMA, Cambiare prospettiva: l'unica via per il futuro

Nella giornata di inaugurazione del **Headquarter di Milano** si è svolto un evento dedicato al clima dove, insieme all'università Bicocca ed esperti del settore, sono state approfondite le tematiche e le azioni da mettere in atto per affrontare l'emergenza clima: **UNITI PER IL CLIMA, Cambiare prospettiva: l'unica via per il futuro**. Si è trattato di un Forum nel quale esperti del settore e rappresentanti del mondo istituzionale (Università degli studi di Milano Bicocca, ENEA, Comune di Milano, Regione Lombardia e il Professor Luca Mercalli, Presidente società Meteorologica Italiana) hanno approfondito le tematiche relative agli impatti del cambiamento climatico e al pericolo che l'intera umanità deve necessariamente affrontare con urgenza per poter avere futuro.

#ENGIEGREENFRIDAY



CONVEGNO ANCI “ENERGIE IN MOVIMENTO”

Il 29 e 30 giugno si è tenuta la IX Assemblea dei Giovani Amministratori organizzata da ANCI Giovani a Chieti. L'evento, dal titolo **“Energie in movimento”**, ha dato ai sindaci under 35 provenienti da tutta Italia la possibilità di illustrare le iniziative realizzate nei comuni da loro amministrati e di confrontarsi sui progetti futuri finalizzati a rispondere ai bisogni dei cittadini.

FESTIVAL DI ALTROCONSUMO

Dal 28 al 30 settembre abbiamo partecipato all'edizione 2018 del Festival di Altroconsumo dedicato all'era dell'**economia circolare**. Durante il Festival abbiamo trattato argomenti legati a soluzioni sempre più circolari: **Riqualficazione energetica di appartamenti ed edifici** e Offerta per il fotovoltaico ad uso domestico. Ci siamo concentrati sulle sfide globali, come la lotta al cambiamento climatico e l'accesso di tutti all'energia o alla mobilità sostenibile, con l'obiettivo di costruire un **progresso armonioso** in grado di conciliare gli interessi ambientali collettivi e individuali, attraverso la realizzazione di progetti su misura che rispondano alle esigenze di territori, aziende, edifici, comunità fino ad arrivare ai singoli cittadini.

MANIFESTO PER L'ENERGIA DEL FUTURO

Dal 29 gennaio a Bologna è partito un ciclo di incontri territoriali promosso dal **“Manifesto per l'energia del futuro”** e rivolto alle associazioni di consumatori facenti parte del progetto, al fine di illustrare le opportunità della liberalizzazione del mercato dell'energia, alla luce della fine del regime di maggior tutela prevista per il mese di luglio 2019. Una roadmap che ha toccato dieci città italiane tra cui Bologna, Milano, Torino, Napoli, Palermo e Roma, per incontrare le associazioni dei consumatori che gestiscono gli sportelli distribuiti sul territorio nazionale, ai quali si rivolgono i cittadini per ogni tipo di informazione relativa al settore. L'obiettivo dell'iniziativa è stato spiegare in maniera dettagliata i temi legati al completamento dell'apertura del mercato energetico, in particolare le opportunità e i servizi innovativi offerti dalla liberalizzazione per rispondere alle nuove esigenze dei consumatori. Al centro del dibattito, i principi cardine sui quali si è fondato il **“Manifesto per l'energia del futuro”**, nato per favorire e disegnare un mercato che abbia come protagonista il consumatore e metta al centro risparmio, sostenibilità, innovazione e nessuno venga escluso.



LA CITTADELLA CORRE PER LA SALUTE

"**La Cittadella corre per la Salute**" è stata una competizione sportiva che ha accolto più di 2.000 iscritti durante ognuna delle ultime due edizioni torinesi. Ogni anno il ricavato viene devoluto al sostegno di progetti a scopi benefici e la possibilità di partecipare come partner costituisce per ENGIE il consolidamento di ciò che già rappresenta, e cioè un'azienda solida, dagli alti valori etici e morali. La Cittadella della Salute è inoltre un grande momento per l'innovazione e la promozione di numerose iniziative ecosostenibili per **tutto il territorio Piemontese**, dunque un'occasione che permette ad ENGIE di affiancarla in qualità di leader in ambito di efficientamento energetico e sostenibilità ambientale.

ENGIE PER LA CULTURA

Il patrimonio artistico rappresenta la storia e l'identità di un Paese. Richiede la massima cura e attenzione, anche rispetto all'ambiente al quale è esposto. ENGIE gestisce e ottimizza l'energia attraverso la ventilazione, climatizzazione, mantenimento di temperatura e umidità adeguata nelle sale espositive.

Nel 2018 ENGIE è stato sponsor di diverse manifestazioni: la Stagione dei Concerti 2018 del **MUSART FESTIVAL**; la Stagione dei Concerti allo **Sferisterio Opera Festival di Macerata**, una delle più importanti rappresentazioni liriche Italiane; "**Maggio Europeo 2018**", un evento socioculturale di Corigliano Rossano; "**Pozzo di storia**", spettacolo diretto da ResExtensa compagnia di danza di Elisa Barucchieri; "**Festival Jazz welcome back Tony Scott**" del Comune di Salemi; ed infine l'evento "**Vocalica**" - dedicato a Pavarotti.

ENGIE PER LE MARATONE

Il 31 maggio siamo stati sponsor della **Mezza Maratona di Roma**, 21.097 km ricchi di emozioni e di storia. Da Piazza di Spagna a Piazza Venezia, passando per i Fori Imperiali, il Colosseo, il Circo Massimo e tanti altri luoghi simbolo della capitale. Quale modo migliore per valorizzare la città, in quanto architetto del territorio, quello di sostenere i luoghi in cui si svolge lo sport e incentivare uno stile di vita più sostenibile?



A Milano, per il suo ventesimo compleanno, l'Università Bicocca insieme a CUS Milano, ha organizzato per la prima volta una gara podistica rafforzando il suo impegno per lo sport, per il benessere e per la partecipazione alla vita del quartiere che la vede protagonista. La corsa, agonistica e non, si è articolata sulle distanze di 5 e 10 km attraversando tutto il campus Bicocca. Oltre 2.000 gli iscritti che domenica 21 ottobre si sono ritrovati al via, dalle ore 9.30, in via Piero e Aberto Pirelli, all'altezza di Piazza Ateneo Nuovo.

PROFIT

2018, un anno di successi

Société Générale Facility Management  Istituto Figlie di San Camillo Interventi di Efficienza Energetica Tjx Companies Progettazione e lavori di Ingegneria Centro Italiano Ricerche Aerospaziali Manutenzione e conduzione delle reti di distribuzione e degli impianti tecnologici  Assemblea Regionale Siciliana Conduzione e manutenzione degli impianti tecnologici Anas: <ul style="list-style-type: none">Ripristino e protezione degli impianti in galleria (Marche, Umbria, Toscana)Manutenzione ordinaria degli impianti tecnologici all'interno delle gallerie e reti autostradali Generall Business Solutions Facility Management  Christian Loubotin Realizzazione di un nuovo impianto di climatizzazione e interventi di Efficienza Energetica Davide Campari Milano Adeguamento degli impianti tecnologici	Bhge Nuovo Pignone: <ul style="list-style-type: none">Realizzazione ed installazione impianto fotovoltaicoFornitura di colonnine di ricarica per veicoli elettrici  12 Reti di teleriscaldamento per 150 km di rete  Approccio territoriale vincente a Settimo Torinese , con il teleriscaldamento e la centrale di Leini: <ul style="list-style-type: none">raddoppiata la fornitura presso lo stabilimento di L'OREALcontratto per la progettazione, costruzione ed OM di una centrale di trigenerazione presso l'Ospedale Civico di Settimocontratto di fornitura con Pilikltonestesa da 17 a 30 anni la Convenzione con il Comune Ynap (Yoox Net a Porter) Facility Management Aistom Savigliano (CN) Facility Management  Città Metropolitana di Firenze Lavori su sistemi di ventilazione, riscaldamento e condizionamento 	La Provvidenza ONLUS Efficientamento Impianti condizionamento e riscaldamento Aeroporto di Treviso Facility Management Save The Children Facility Management  Ralph Lauren Facility Management Pirelli HQ: <ul style="list-style-type: none">RelampingEnergy Audit Axa HQ Energy Audit  21 Università gestite  Ritfredi ENGIE Hub Uno spazio ad hoc per Imprese, startup e liberi professionisti Grandi Stazioni Servizio manutenzione Impianti tecnologici  Comune di Olginate (LC) Servizio Integrato Energia Azienda Trasporti Milanesi Interventi di efficientamento energetico degli impianti di illuminazione 	Comune di Magione (PG) Servizio Integrato energia e pubblica illuminazione Asur Marche Lavori elettrici per l'ospedale di Macerata Aeroporti di Roma Manutenzione ordinaria e straordinaria e gestione degli impianti tecnologici  Oltre 450.000 punti luce gestiti  Usi Umbria 1 Servizio Integrato Energia Comune di Sovico (MB) Servizio Integrato Energia Schenker Facility Management Ferservizi Facility Management Comune di Avellino Interventi di efficientamento energetico e gestione integrata degli impianti tecnologici Provincia di Campobasso Servizio energia e Facility Management Policlinico "G. Martino" di Messina Servizio Energia 	Provincia di Teramo Manutenzione Impianti tecnologici Camera Commercio Perugia Servizio energia e Facility Management Nissan Italia Works HQ di Roma  Azienda Speciale Palexpo Facility Management Istituto Innocenti di Firenze Servizio energia e Facility Management Baker Hughes - Nuovo Pignone Tecnologie SRI Allestimento e assistenza ai cablaggi di strumentazioni speciali 14 Stadi gestiti  Provincia di Ancona Manutenzione Impianti termici Comune di Pisa Servizio Energia  Zambon Facility Management  Generall Real Estate Sgr Facility Management	Mundula Complesso residenziale. Energia plus - manutenzione e gestione sistemi tecnologici e interventi di efficienza energetica  DATA 4 ITALIA Realizzazione degli impianti elettrici e meccanici Crescita dei clienti BtoC: +15.000 famiglie  Convivium App per la comunicazione diretta tra condomini e amministratori e il servizio immediato di assistenza tecnica  ENGIE Italia, Lonato del Garda e FERALPI per il teleriscaldamento Progettazione e realizzazione di una rete di teleriscaldamento con recupero dell'energia termica 100% verde dalle acciaierie di Feralpi Cinisello Balsamo (MI) Acquisita la rete di teleriscaldamento: 50 GWh, 18 km di rete 	EXEL Acquisita la rete di teleriscaldamento a Torino: 10 GWh, circa 2 km di rete Trenitalia Gestione integrata degli edifici e degli impianti industriali  Sviluppo di una rete a bassa temperatura a Desenzano del Garda  Posizione di leadership, acquisita da Tractebel, nella realizzazione di progetti "Climate Resilience"  Alcantara Progettazione, costruzione e gestione di: <ul style="list-style-type: none">una centrale di cogenerazione con 2 turbine della potenza elettrica di 6 MWuna centrale di trigenerazione di 3 MW  TERNA Aggirata fornitura di oltre 17 MW di servizi di Demand Response nelle aste Terna di approvvigionamento a Termine di Risorsa di Dispiacimento. Fornitura di nuovi servizi di flessibilità con nostri Impianti di cogenerazione	Canadian Solar Mou per Jv su sviluppo solare  Avvio del nuovo contratto di O&M Rosen con Solvay 150 dossier approvati dal Comitato degli Investimenti Riqualificato il playground di via Vetere a Milano. Confermato l'impegno di ENGIE nella valorizzazione delle strutture sportive  ENGIE EPS (leader nei sistemi di stoccaggio di energia e microreti). Acquisizione strategica sulla generazione distribuita DH in collaborazione con ENGIE Caldaie di back up a Settimo Torinese
--	---	---	---	---	---	---	---



La performance economica e finanziaria

Negli ultimi tre anni, il Gruppo ENGIE ha vissuto una profonda trasformazione, focalizzando il proprio sviluppo su tre attività chiave: gas, energie rinnovabili ed efficienza energetica, posizionandosi saldamente in attività innovative, in particolare nella mobilità green e le smart grid. Questa trasformazione ha permesso a ENGIE di tornare alla crescita organica e di affermarsi come leader nello scenario competitivo della transizione energetica.

I risultati del 2018 evidenziano un utile netto del Gruppo pari a 2,5 miliardi di euro con un rapporto indebitamento Finanziario Netto/EBITDA pari a 2,3.

Nel 2018 ENGIE in Italia ha generato un valore economico di oltre 3.293 milioni di euro, di cui oltre il 95% è stato distribuito agli stakeholder, principalmente per l'acquisto di materie prime e materiali di consumo (67%) e per far fronte ai costi per i servizi (23%). Il 4% del valore distribuito è servito per la retribuzione dei dipendenti e l'1% è stato distribuito alla Pubblica Amministrazione.

Il valore economico generato da ENGIE in Italia nel 2018 corrisponde a circa il doppio del valore aggiunto generato dalle imprese industriali e dei servizi della Regione Valle d'Aosta nel 2016¹⁵

ENGIE Italia S.p.A.

Il Bilancio d'Esercizio al 31 dicembre 2018 chiude con un utile di 27,9 milioni di euro (36,6 milioni di euro nel 2017) ed un Patrimonio netto di 195,5 milioni di euro (170 milioni di euro nel 2017). L'indebitamento finanziario netto di ENGIE Italia al 31 dicembre 2018 risulta essere pari a 391,7 milioni di euro (274,9 milioni di euro nel 2017) mentre la posizione finanziaria netta a breve termine risulta positiva per 44,6 milioni di euro (166,7 milioni di euro nel 2017).

ENGIE Italia S.p.A. concorre alla generazione e distribuzione del valore economico di ENGIE in Italia con una quota dell'82% (87% nel 2017).

ENGIE Italia S.p.A. (importi in migliaia di Euro)	2018		2017		2016	
Valore Economico Generato	2.712.787	100%	3.793.820	100%	3.266.292	100%
Ricavi	2.711.124	100%	3.792.394	100%	3.265.424	100%
Proventi Finanziari	1663	0%	1426	0%	868	0%
Valore Economico Distribuito	2.589.623	95%	3.750.107	99%	3.182.734	97%
Valore distribuito a fornitori di beni e servizi (Costi Operativi) di cui:	2.538.690	94%	3.698.333	97%	3.127.183	96%
<i>Materie prime e materiali di consumo</i>	2.013.964	79%	3.203.035	87%	2.573.280	82%
<i>Costi per Servizi</i>	520.579	21%	489.491	13%	547.368	18%
<i>Costi per godimento di beni di terzi</i>	4.147	0%	5.807	0%	6.535	0%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	8.152	0%	7.634	0%	12.566	0%
Valore distribuito ai dipendenti	34.418	1%	30.993	1%	30.394	1%
Valore distribuito alla P.A.	8.363	0%	13.147	0%	12.591	0%
Valore Economico Trattenuto	123.164	5%	43.713	1%	83.558	3%

¹⁵ Fonte: ISTAT - RISULTATI ECONOMICI DELLE IMPRESE A LIVELLO TERRITORIALE, Tavole - frame territoriale 2016, Tavola 1. Principali aggregati e indicatori economici per regione. Anno 2016 Valle d'Aosta - Valore aggiunto (migliaia di euro) = 1.697.323 <https://www.istat.it/it/archivio/231246>

Tra i principali investimenti di ENGIE Italia S.p.A. del 2018 a sostegno della propria strategia volta a costruire un futuro zero carbon footprint si cita l'acquisto, per 16,3 milioni di euro, della partecipazione in Parco Eolico Girifalco successivamente fusa per incorporazione in ENGIE Rinnovabili in data 31 dicembre 2018.

La Società incorporata in ENGIE Rinnovabili opera nel settore della produzione di energia prodotta da fonti rinnovabili, specificatamente da fonte eolica, attraverso un parco eolico localizzato nel territorio comunale di Girifalco in provincia di Catanzaro; tale parco è costituito da 11 turbine da 2,5 MW per un totale di 27,5 MW.

ENGIE Servizi S.p.A.

L'esercizio 2018 chiude con un utile di periodo pari a 20,9 milioni di euro (perdita di 839.000 euro nel 2017), dopo aver contabilizzato ammortamenti per 8,4 milioni di euro e rettifiche di valore delle attività finanziarie per 4,2 milioni di euro.

Il Patrimonio netto di ENGIE Servizi al 31 dicembre 2018 è pari a 464,9 milioni di euro (238,7 milioni di euro nel 2017).

ENGIE Servizi S.p.A. concorre alla generazione e distribuzione del valore economico di ENGIE in Italia con una quota del 18% (13% nel 2017).

ENGIE Servizi S.p.A. (importi in migliaia di Euro)	2018		2017		2016	
Valore Economico Generato	580.933	100%	580.133	100%	593.217	100%
Ricavi	556.519	96%	562.697	97%	584.626	99%
Altri Ricavi e Proventi	17.972	3%	13.092	2%	4.306	1%
Proventi Finanziari	6.442	1%	4.344	1%	4.285	1%
Valore Economico Distribuito	555.227	96%	558.186	96%	586.136	99%
Valore distribuito a fornitori di beni e servizi (Costi Operativi) di cui:	425.757	73%	430.772	74%	453.687	76%
<i>Materie prime e materiali di consumo</i>	190.845	45%	179.303	42%	179.646	40%
<i>Costi per Servizi</i>	223.121	52%	240.019	56%	262.864	58%
<i>Costi per godimento di beni di terzi</i>	11.791	3%	11.450	3%	11.177	2%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	3.436	1%	5.425	1%	8.739	1%
Valore distribuito ai dipendenti	112.760	19%	112.964	19%	108.021	18%
Valore distribuito alla P.A.	13274	2%	9025	2%	15.689	3%
Valore Economico Trattenuto	25.706	4%	21.947	4%	7.081	1%

Tra i principali investimenti di ENGIE Servizi S.p.A. del 2018 a sostegno della propria strategia volta a costruire un futuro zero carbon footprint si citano:

- 1,9 milioni di euro per interventi di estensione sulla rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese;
- 4,3 milioni di euro per interventi di manutenzione effettuati sulle centrali di cogenerazione di proprietà della società;
- 774.000 euro per la realizzazione di un impianto di trigenerazione;
- 6,9 milioni di euro per l'acquisizione di una quota pari al 5,04% nelle società Marcegaglia Ravenna S.p.A. e Marcegaglia Gazoldo Inox S.p.A.

Nell'ambito della partnership con il Gruppo Marcegaglia è prevista la costruzione, per gli stabilimenti Marcegaglia di Ravenna e Gazoldo degli Ippoliti (Mantova), di due centrali di cogenerazione per la produzione di energia elettrica e termica, necessarie alla lavorazione dell'acciaio. Con una potenza totale di 50 MW, questi impianti consentiranno una riduzione del 25% dei costi energetici e del 30% delle emissioni nocive in atmosfera.

L'attenzione ai clienti

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

Customer Satisfaction - BtoC

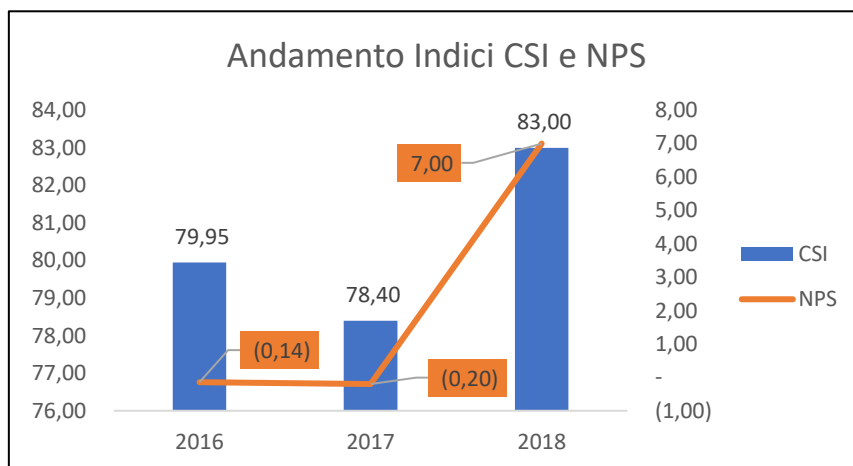
Nel 2018, il **CSI (Customer Satisfaction Index)**¹⁶, si è attestato su un valore medio pari all'**83%** (vs il 78,4% rilevato nel 2017).

Il **NPS (Net Promoter Score)**¹⁷ nel 2018 ha raggiunto una media di **7** (vs -0,2 rilevato nel 2017).

I motivi principali di miglioramento sono:

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

Gli aspetti che nel 2018 hanno incontrato il maggiore gradimento da parte della clientela sono il prezzo, la trasparenza delle fatture ed il servizio di autolettura.



Customer Satisfaction - BtoB

Nel 2018, la Business Line ha condotto un'indagine, attraverso questionari inviati via email, sulla qualità del servizio erogato nei due settori di interesse:

- **Contratti energia:** le poche risposte ricevute¹⁸ indicano un punteggio sul livello di soddisfazione alto (4/5). Da considerare che la vendita di commodities (energia elettrica e gas) ai clienti business non offre molti elementi di valutazione;
- **Contratti servizi:** sono stati inviati i questionari a 17 clienti, di questi hanno inoltrato una risposta in 7. La maggior parte si è mostrato soddisfatto dal servizio dando un punteggio di 4/5. I clienti meno soddisfatti si lamentano del personale in sito non sempre affidabile e dei tempi lunghi nella formulazione di offerte extra canone.

¹⁶ CSI: indicatore che misura la qualità dei servizi su una scala di valori compresa tra 0 e 100, attraverso la quale i clienti possono esprimere il loro gradimento verso il servizio acquisito.

¹⁷ NPS: indicatore che valuta in che misura un cliente consiglierebbe i servizi contrattualizzati ai propri amici, parenti o colleghi.

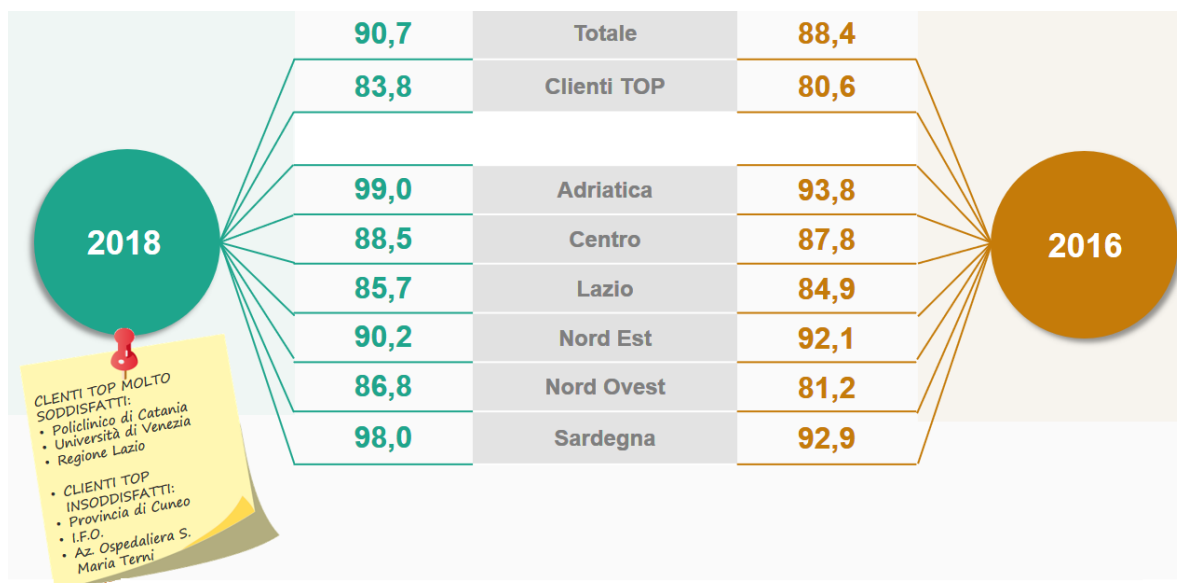
¹⁸ Ottenute 5 risposte su un totale di 94 clienti coinvolti.

Customer Satisfaction - PA&BtoT

Per quanto riguarda le indagini sulla soddisfazione dei clienti della Pubblica Amministrazione nel 2018 ENGIE ha seguito due approcci metodologici congiunti:



L'indagine ha evidenziato un livello di soddisfazione complessivamente in aumento anche se i clienti top, che hanno aspettative mediamente più elevate, presentano un indicatore meno positivo e nelle regioni del Nord Est è stato rilevato un livello di soddisfazione leggermente inferiore agli anni precedenti.



Customer Satisfaction Index CSI nella Pubblica Amministrazione



Customer Satisfaction Index CSI- Parziale nella Pubblica Amministrazione

Il canale di comunicazione con i clienti BtoC

La **Business Line BtoC** di ENGIE si è dotata di una struttura altamente qualificata che gestisce tutte le richieste di informazioni e di supporto provenienti dai **clienti residenziali**. Nel 2018 sono state gestite complessivamente 882.443 chiamate, con un tempo medio di attesa di 97", in pieno rispetto degli standard fissati da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e registrando ancora un netto miglioramento rispetto all'anno precedente.

	2018	2017	2016
Call Center	882.443	897.671	936.411
SMS	12.959	26.604	24.668
Facebook	61.271	43.298	34.377
Chat	98.649	72.239	59.222
Totem	0	0	87
Sito Web	311.371	310.010	281.687
Totale	1.366.693	1.349.822	1.336.452

N° di contatti Call Center clienti BtoC

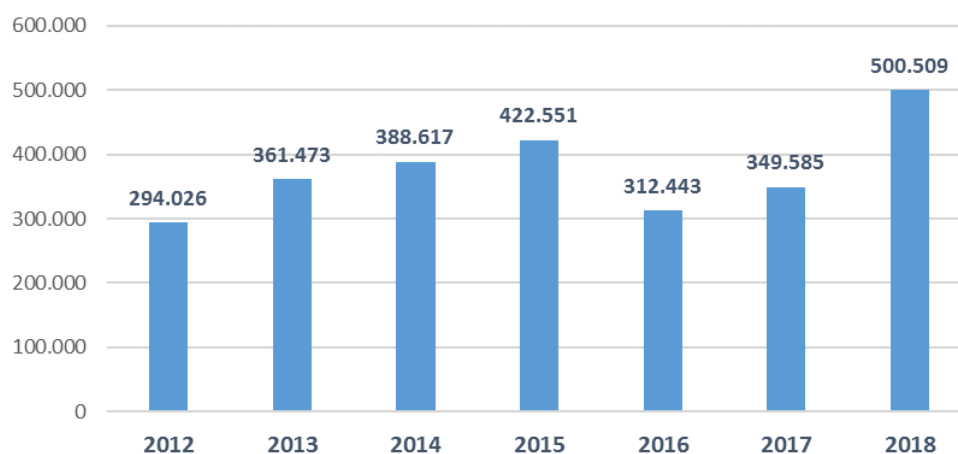
	Target ARERA	2018	2017	2016
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥85%	97,87%	99,02%	98,70%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥95%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio attesa al telefono (minuti secondi)	≤180"	97"	105"	136"

Indicatori di prestazione Call Center BtoC

Il Call Center Service (h24)

ENGIE possiede un **Call Center Service (h24)** che gestisce le **richieste d'intervento** in accordo alle tempistiche contrattualizzate. Il Call Center, inoltre, è in grado di fornire servizi di reporting sull'andamento delle diverse commesse ed è stato il primo in Italia ad ottenere la Certificazione di prodotto UNI EN ISO 18295-1:2017 (ex UNI 15838:2010) nel 2006.

Trend Contatti 2012-2018

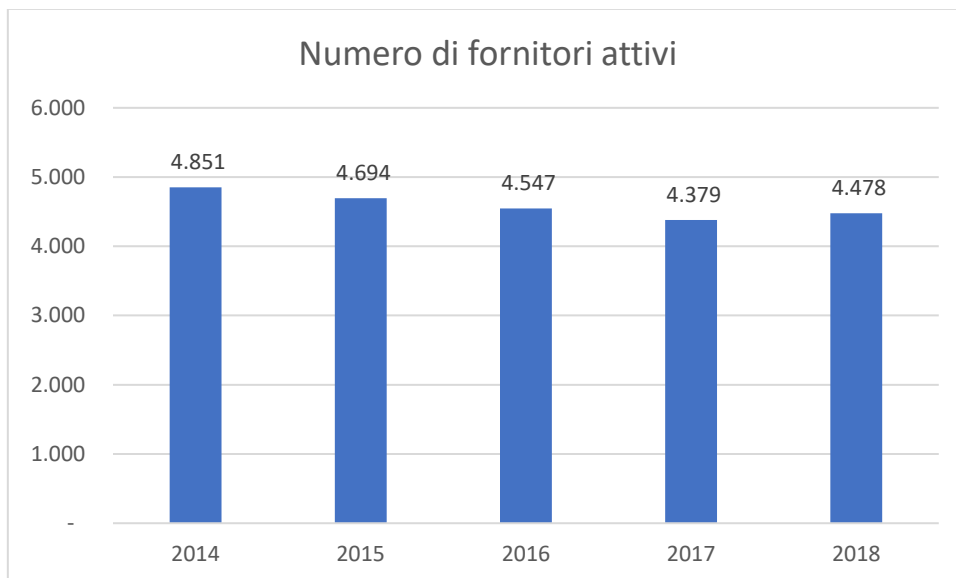


Numero di richieste di contatto gestite dal Call Center Service (h24)

I nostri Fornitori

Come le risorse interne costituiscono la forza e la spinta di ENGIE verso i suoi obiettivi, anche le risorse esterne, ovvero i nostri fornitori, contribuiscono in misura rilevante al buon successo delle iniziative di business e all'immagine di ENGIE sul mercato e verso i clienti. In un mondo in cui l'innovazione è sempre più rapida e le soluzioni tecnologiche e digitali in ogni settore si susseguono nel raggiungimento di standard di efficienza sempre più elevati, il contributo che i nostri fornitori possono apportare in tal senso è enorme.

È con questa consapevolezza ed attenzione che l'ufficio acquisti lavora per disporre di un parco fornitori sempre all'altezza di queste sfide, con una gamma di professionalità ed aziende che consta di **circa 4.000 fornitori attivi ogni anno**.



Nel 2018 la compagine dei fornitori si è fatta sempre più ampia, dovendo rispondere a **nuove esigenze di business**, che si muove dalle tradizionali attività al mondo della pubblica illuminazione, alla green mobility e al mondo dell'efficienza energetica, sia nel settore della pubblica amministrazione che nel mercato BtoB e BtoC.

Per quanto riguarda la presenza sul territorio, **i nostri fornitori sono sia di tipo locale**, in particolare quando incaricati di servizi tecnici su commessa rivolti ai clienti Pubblici e residenziali, in modo da garantire al cliente una presenza vicina alle necessità locali e interventi rapidi in casi di urgenza, sia a carattere nazionale o internazionale, in particolare per l'acquisto di materiale o servizi generali e amministrativi.

I nostri fornitori possono essere importanti gruppi internazionali, aziende di medie dimensioni, fino a ditte individuali o singoli professionisti.



Indipendentemente dalla notorietà sul mercato e dalle dimensioni, tutti i fornitori sono sottoposti al controllo del possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle attività che affidiamo, attraverso il nostro portale **"engie procurement"**.

La documentazione richiesta è tenuta aggiornata dal fornitore che riceve avvisi di scadenza dei singoli documenti 15 giorni prima della data prevista.

In particolare, nel 2018 è stata introdotta una Policy a livello di Gruppo, denominata **"GR 02"**, che ha imposto nuovi controlli sugli adempimenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro dei nostri appaltatori e subappaltatori di servizi, aggiungendo a quanto già richiesto dalla normativa italiana e previsto nel nostro albo, elementi premianti o bloccanti in relazione a specifiche richieste rispetto alla sicurezza, allo scopo di promuovere l'adozione dei principi di ENGIE tra i fornitori, contribuendo alla diffusione della cultura della sicurezza ed al raggiungimento dell'obiettivo finale di riduzione di incidenti sul lavoro.

Le informazioni aggiuntive richieste nell'albo fornitori in relazione alla "GR 02" permettono ad oggi di effettuare una valutazione periodica degli aspetti in materia di salute e sicurezza, con l'attribuzione di uno score sicurezza e una relativa classifica. Tutte queste informazioni sono utilizzate in fase di valutazione delle offerte, in particolar modo nel caso di affidamento di attività ad elevato rischio sicurezza.

L'albo fornitori, inoltre, è comprensivo di una sezione dedicata all'etica che consente, attraverso specifiche domande, di eseguire un **check etico** di primo livello. Tale check considera:

- l'analisi dei carichi pendenti e del casellario giudiziale dei legali rappresentati;
- la partecipazione dell'azienda a network o organizzazioni di categoria;
- la presenza di pubblici ufficiali tra i dipendenti e la presenza di un possibile conflitto di interesse (rapporti di parentela/affinità di dipendenti dell'azienda con personale dei nostri clienti della PA);
- l'analisi di eventuali procedimenti/indagini in merito ai reati di cui al D.Lgs. 231/2001.

Dal 2018 ogni situazione critica di tipo legale/etico, rilevata attraverso il suddetto controllo, viene monitorata e ogni scelta di utilizzo o esclusione del fornitore viene condivisa con le funzioni Legal e HSE a seguito di approfondimenti e controlli nel tempo, proprio al fine di ridurre i rischi reali e reputazionali di ENGIE connessi alla catena di fornitura.

Il portale "engie procurement", oltre al processo di qualifica dei fornitori, rappresenta lo strumento per la gestione delle gare on-line, assicurando un processo negoziale trasparente, corretto e rintracciabile. Nel 2018, sono state **circa 380 le gare** svolte sul portale.

Progetti volti al miglioramento della sostenibilità

Tra le iniziative attuate nel 2018 dal Procurement con l'obiettivo di migliorare gli impatti dei nostri consumi a livello ambientale ricordiamo:

- l'inserimento a catalogo elettronico di sempre maggiori prodotti di consumo e di cancelleria ecosostenibili, in sostituzione ai precedenti;
- l'utilizzo di un sistema informativo che gestisce l'invio di documenti contrattuali e raccoglie la sottoscrizione del fornitore mediante firma digitale certificata, evitando la stampa e la spedizione di tali documenti.

Innovazione e sviluppo

Trofei dell'innovazione 2018

Anche nel 2018 ENGIE Italia ha partecipato a **"Innovation Trophies"**, manifestazione che da oltre 30 anni premia i portatori di innovazione e i visionari del Gruppo. Per l'Italia sono stati avanzati sette progetti volti a migliorare ed efficientare il nostro lavoro e la qualità del business.

Nella categoria **Relazioni Commerciali** con il cliente, è stata presentata **"Convivium"**, la nuova piattaforma digitale per semplificare la vita dei condomini creando un collegamento tra ENGIE, gli amministratori di Condominio, condòmini e altri fornitori, favorendo la comunicazione e l'interazione tra i soggetti coinvolti.

Nella categoria **Eccellenza Manageriale** sono rientrati due progetti: il primo è relativo alla creazione della figura del **"Local Marketing Coordinator"** nell'ambito dei team di Project Manager locali; il secondo è **"Valore Over 50"** che ha lo scopo di sensibilizzare i collaboratori senior in merito al nuovo contesto di mercato e agli impatti che avrà sulle loro carriere.

Nella categoria **Performance operativa, tecnica e tecnologica** è stato presentato **"Optimo!"**, software dedicato all'efficienza energetica e al risparmio energetico per i clienti di ENGIE in Italia. "Optimo!" è un tool di monitoraggio che fornisce strumenti semplici e reattivi per analizzare i consumi e pianificare gli interventi di ottimizzazione.

Appartengono alla categoria **Nuovi Modelli di Business** i progetti **"S4H"** (Saving for Help), che prevede l'offerta di un contratto EPC (Efficiency Performance Contract) con condivisione dei saving fra ENGIE, il cliente e una Onlus; **"DEnF"** (Digital Energy Fair), piattaforma digitale focalizzata sulla diffusione e l'e-commerce di tecnologie legate all'efficienza energetica per il settore industriale e terziario e **"E - Mobility"** progetto in partnership con Arval finalizzato alla mobilità sostenibile.



CON ARVAL PER UNA MOBILITY 100% GREEN

A febbraio 2018, ENGIE e Arval, società del Gruppo BNP Paribas leader nel noleggio e gestione di flotte aziendali, hanno siglato un accordo in base al quale offriranno al mercato business l'innovativo **"Charging as a Service"**. Si tratta di un servizio all-inclusive, studiato sulle singole esigenze delle aziende, che prevede unitamente al veicolo la progettazione, installazione, manutenzione dei punti di ricarica e il loro rifornimento con energia 100% certificata green. Con "Charging as a Service" ENGIE potrà garantire un'offerta unica, omnicomprensiva di prodotto e servizio personalizzato e chiavi in mano, capace di generare risparmi economici significativi e di ridurre in maniera consistente le emissioni di CO₂ in atmosfera.

NUOVA RETE DI TELERISCALDAMENTO DI ENGIE

Alla fine del 2018 è stato avviato il progetto per la realizzazione di una nuova rete di teleriscaldamento firmata ENGIE a Lonato del Garda, in Lombardia. Il progetto prevede una partnership tra ENGIE, il Comune e Feralpi, importante gruppo siderurgico. La nuova rete, progettata, realizzata e gestita per 30 anni da ENGIE, sarà lunga 5 Km e produrrà circa 5 GWh di energia annua. Un innovativo sistema alimenterà la rete con il calore recuperato dai vapori di raffreddamento dell'acciaieria Feralpi, con un impatto ambientale pari a zero.

ACQUISIZIONE DI EPS: NASCE UNA SINERGIA NEL SETTORE DELLE MICROGRIDS

A gennaio 2018, il Gruppo ha acquisito Electro Power System (EPS), società quotata in Francia sul mercato Euronext, le cui funzioni ricerca, sviluppo e produzione, con base in Italia, operano da anni in stretta collaborazione con il Politecnico di Milano e di Torino. L'acquisizione di EPS, società operante nel mondo della tecnologia dei sistemi di stoccaggio di energia e delle microgrids, consentirà ad ENGIE di affermarsi nel processo di transizione energetica basata su soluzioni energetiche decentralizzate.

La partecipazione alle associazioni di categoria

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

- ANIGAS, Associazione Nazionale Industriali Gas, rappresenta le imprese operanti nei settori dello stoccaggio, del trasporto, della distribuzione, della vendita di gas naturale, sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e della rigassificazione di gas naturale liquefatto;
- ENERGIA LIBERA, che principalmente rappresenta parte delle aziende attive nel settore della produzione di energia elettrica;
- AIGET, Associazione Italiana Grossisti e Trader, che associa aziende che operano come grossisti e venditori di energia elettrica e gas;
- ELETTRICITÀ FUTURA, che rappresenta le aziende che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia. Nasce nell'aprile 2017 dall'integrazione tra Assoelettrica e AssoRinnovabili;
- ANEV, Associazione Nazionale Energia del Vento, il cui obiettivo è concorrere alla promozione e utilizzazione della fonte eolica, nonché alle attività di ricerca e sviluppo tecnologico finalizzate 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 l'innovazione della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari, che organizza 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 Produttori di energia da fonti rinnovabili;
- 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, rappresenta a livello regionale e nazionale gli interessi imprenditoriali delle aziende presenti nei territori di Livorno e Massa Carrara, fornendo anche servizi avanzati e specialistici a supporto delle imprese associate;

- VALORE D, associazione che si occupa di promuovere l'equilibrio di genere ed una cultura inclusiva all'interno delle organizzazioni ed a livello nazionale;
- ASSOGASLIQUIDI, associazione di Federchimica che rappresenta le imprese del comparto distribuzione gas liquefatti (GPL e GNL) per combustione e autotrazione e le imprese che costruiscono attrezzature ed impianti o che forniscono servizi attinenti al settore;
- CIB Consorzio Italiano Biogas, associazione volontaria di aziende agricole, società industriali, enti ed istituzioni che sono parte della filiera della produzione di biogas e biometano in agricoltura;
- ASSOESCO, associazione che aggrega aziende italiane che si occupano di promuovere, progettare, realizzare e facilitare il finanziamento di interventi di efficienza energetica per la riduzione dei consumi finali di energia;
- UNINDUSTRIA – Unione degli Industriali e delle Imprese di Roma, Frosinone, Latina, Rieti, Viterbo che rappresenta gli interessi collettivi dei soggetti associati, offre servizi alle imprese associate, realizza studi a supporto delle attività e progetti che contribuiscano a rendere più competitivo e integrato il sistema produttivo di Roma e del Lazio;
- AIDI Illuminazione, Associazione Italiana Di Illuminazione, associazione dei soggetti facenti parte del comparto dell'illuminazione, che ha lo scopo di promuovere l'informazione scientifica e favorire lo sviluppo di tecnologie innovative all'interno del settore;
- TSCAI The Smart City Association Italy, associazione senza scopo di lucro che ha l'obiettivo di promuovere best practices internazionali e modelli di smart cities, favorendo la cooperazione e la condivisione di competenze tra soggetti pubblici e privati per lo sviluppo di comunità intelligenti.

Governance





La Governance e gli Organismi di controllo

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

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

Il Comitato Esecutivo COMEX

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

Il comitato è composto dai seguenti membri:

O. Jacquier	CEO ENGIE Italia – ENGIE Servizi
A.S. Reyz	Administration Finance & Control, Procurement and Real Estate
S. Renard	Business Development
E. Tocci	Ethics, Audit & Compliance
A.M. Tornatora	General Counsel
S. Callegari	Human Resources, Organization, HSE and General Services
G. Raineri	Information Technology and Digital
L. Masi	Marketing, Communication & Public Relations
R. Aquilini	Strategy, Regulatory, Public Affairs & Sourcing Portfolio Management
E. Ferro	Technical Management & Engineering
M. Iacono	Business Line BtoC
C. Perrone	Business Line BtoB
R. Rossi	Business Line PA & BtoT
M. Bonvoisin	Business Line Renewables and Decentralized Energy Infrastructures

Comitato Manageriale

Scopo del comitato è l'informazione e la partecipazione attiva alla declinazione della strategia aziendale. La composizione viene definita dal CEO e può variare in ragione degli obiettivi strategici.

Comitato Investimenti

Verifica e analizza tutte le proposte di investimento che rientrano nell'ambito della propria delega in accordo con la governance di BU NECST. Il comitato investimenti è composto dal CEO, CFO, Capo Ufficio Legale ed i direttori BtoB, BtoC, PA & BtoT, InfraEnergy e Business Development.

Organismi di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di ENGIE Italia S.p.A., nominato dal Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2018 era composto da:

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

L'Organismo di Vigilanza di ENGIE Servizi S.p.A., nominato dal Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2018 era composto da:

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

Consigli di Amministrazione

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

- Etienne Jacolin, Presidente
- Olivier Jacquier, Amministratore Delegato e Legale Rappresentante
- Olivier Bloeyaert, Consigliere
- Giuseppe Gatti, Consigliere
- Marleen Delvaux, Consigliere
- Angela Maria Tornatora, Consigliere (dal 27 novembre 2018, in sostituzione di Francesco Pasquali)
- Thierry Van den Hove, Consigliere

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

- Etienne Jacolin - Presidente
- Olivier Jacquier - Consigliere, Amministratore Delegato, Direttore Generale
- Marleen Delvaux - Consigliere
- Angela Maria Tornatora - Consigliere (dal 27 novembre 2018, in sostituzione di Francesco Pasquali).

Collegi Sindacali

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

- Gianluca Marini - Presidente
- Riccardo Gabrielli – Sindaco Effettivo
- Alberto Santi – Sindaco Effettivo
- Francesca Mascello – Sindaco Supplente
- Goffredo Hinna Danesi - Sindaco Supplente

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

- Riccardo Gabrielli - Presidente
- Gianluca Marini - Sindaco Effettivo
- Alberto Santi - Sindaco Effettivo
- Andrea Bitti - Sindaco Supplente
- Roberto Rocchi - Sindaco Supplente

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

Il programma di *Ethics & Compliance* 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), che è pienamente applicabile a ENGIE Servizi Spa, essendo una società controllata dal Gruppo ENGIE che presenta determinate caratteristiche dimensionali. Tale legge ha infatti reso obbligatoria l'adozione di programmi di prevenzione della corruzione per le aziende francesi che hanno ricavi superiori a 100 milioni di euro e che hanno oltre 500 dipendenti.

Tale programma deve prevedere almeno i seguenti elementi:

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

Con la *Sapin II* è inoltre stata istituita l'Agenzia Francese Anticorruzione (*Agence Française Anticorruption – AFA*) che ha il compito di prevenire ed individuare i casi di corruzione e conflitto di interessi, valutando l'efficacia dei sistemi di prevenzione adottati dalle aziende.

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

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

le entità del Gruppo ENGIE, relative alle seguenti aree: Etica in HR; consulenti di business; *due diligence* etica dei fornitori; conflitto di interessi; omaggi ed ospitalità, ecc.;

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

Sistema di controllo interno

Da diversi anni ENGIE ha implementato un Sistema di Controllo Interno IN.CO.M.E., in tutte le società del Gruppo, al fine di adottare 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 2018 la funzione Internal Audit del Gruppo ENGIE ha auditato il processo di contabilità e pagamento fornitori, il processo di gestione commerciale per la BL BtoB ed il processo di fatturazione e recupero crediti. Mentre in ambito Information Technology ha verificato la gestione dei progetti e dei prestatori di servizi e le attività afferenti alla cybersecurity.

Internal Audit

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

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

dell'affidabilità e dell'efficacia, intesa anche come capacità di identificare le aree di miglioramento, di darsi obiettivi e di saperli conseguire (Governance). Nel 2018 la Funzione ha svolto i seguenti audit: gestione dei *top contracts* delle BL PA&BtoT e BtoB (iniziato nel 2017), gestione delle convenzioni firmate dal Gruppo ENGIE in Italia con gli Enti territoriali per la realizzazione di impianti alimentati da fonti rinnovabili (eolica), processo di sviluppo commerciale per la BL BtoB settore Facility Management, gestione dei lavori straordinari presso un'Azienda Ospedaliera dell'Area Nord Ovest.

Inoltre, nel 2018, lo staff dell'Ethic Officer ha realizzato più di **500 ethic check** (100 in più del precedente anno) tra progetti di investimento, fornitori, nuovi clienti, sponsorizzazioni, partner in affari e Business Consultant.

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex .lgs. 231/2001

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione del 18 luglio 2018 della ENGIE Servizi ed il Consiglio di Amministrazione del 27 novembre 2018 di ENGIE Italia hanno deliberato l'aggiornamento del loro Modello Organizzativo 231 in considerazione:

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

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

Parimenti ENGIE ha provveduto nel corso del 2018 alla revisione ed aggiornamento dei Modelli Organizzativi di tutte le Società controllate che già ne disponevano.

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 rilevanza 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 italiano, 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 la digitalizzazione, ivi incluso il processo di consolidamento che sta riguardando alcuni settori. A tal fine ENGIE adotta strategie competitive volte ad un miglioramento costante della propria offerta di servizi, anche attraverso operazioni di investimento;
- **Rischio di credito:** rappresenta l'esposizione a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte da una controparte. In ENGIE Italia l'attività del Credit Department di Gruppo e dell'Unità Operativa Risk Control è svolta secondo le regole del Risk Policy Manual, tramite un processo interno di valutazione di affidabilità creditizia e di attribuzione di un *rating/scoring* interno (relativamente al segmento business). Le attività di presidio, svolte attraverso l'analisi dei flussi di cassa realizzati ed attesi, il monitoraggio dell'andamento del mercato e l'attività di credit management, sono svolte al fine di prevenire criticità e di proteggere il credito tramite appositi provvedimenti di copertura, come garanzie societarie o bancarie. In ENGIE Servizi, invece, il rischio di credito è monitorato sia dalla funzione operativa che dalla funzione amministrativa sulla base di procedure che definiscono le metodologie per la quantificazione e il controllo della rischiosità del cliente. Allo stato attuale, non vi sono concentrazioni significative del rischio credito per area geografica o per cliente, in quanto la società opera su mercati geografici diversificati e con diverse linee di Business;
- **Rischio Etico:** considera i 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'Ethic & Compliance Program del Gruppo ENGIE, oltre che le previsioni del Decreto Legislativo 231/2001;
- **Rischio IT:** contempla il rischio di un'eventuale indisponibilità dei sistemi IT con il conseguente piano di azione - 'disaster recovery plan';
- **Rischio Regolatorio:** consiste nella variazione delle norme di carattere locale, nazionale ed internazionale che possono impattare sul business in cui opera la società. ENGIE Italia, attraverso l'Unità Affari Regolamentari e Istituzionali, assicura il monitoraggio dell'evoluzione normativa, sia nella fase di supporto sia nella coerente applicazione delle disposizioni normative all'interno dei processi aziendali, al fine di controllare il rischio di incongruenza tra quanto normativamente disposto e gli interessi del Gruppo e della società.

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 Regolamento generale sulla protezione dei dati ("Regolamento") entrato in vigore nel 2018, è stato portato avanti un programma 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.

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.

CERTIFICAZIONI ENGIE IN ITALIA al 31 dicembre 2018					
	ENGIE Servizi	ENGIE Italia	ENGIE Reti Calore	Telcha	Conversion & Light
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità					
UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori					
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale					
SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa					
UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di Gestione dell'energia					
UNI CEI 11352: 2014 Energy Service Company (ESCO)					
Registrazione F GAS					
UNI EN 18295-1: 2017 Centri di contatto - Requisiti del servizio					

CERTIFICAZIONI ENGIE IN ITALIA al 31 dicembre 2018						
	Winch	ENGIE Program	Longano Eolica	ENGIE Rinnovabili	ENGIE Produzione	Voghera Energia
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità						
UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori						
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale						
SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa						
Registrazione EMAS Eco-Management and Audit Scheme						

Nel 2018 è stato effettuato con successo il passaggio alle nuove norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN 18295-1: 2017. Per il 2019 è previsto il passaggio al nuovo standard UNI ISO 45001:2018 che andrà a sostituire la norma OHSAS 18001:2007.

La tabella sottostante mostra nel dettaglio gli asset di produzione certificati ISO 14001 per società d'appartenenza.

Società certificate ISO 14001	
ENGIE Produzione	Leinì (TO), Roselectra (LI)
Voghera Energia	Voghera (PV)
ENGIE Servizi	Alcantara - Nera Montoro (TR), Arkema - Porto Marghera (VE), Michelin - Cuneo (CN)
Telcha	Aosta (AO)
ENGIE Reti Calore	Biella (BI), Racconigi (CN), Saluzzo (CN), Rivarolo (TO) (ex SIPEA)
ENGIE Rinnovabili	Monte della Difesa (SA), Piano del Cornale (SA), Trapani - Salemi (TP)
Longano Eolica	Monte Cavuti (IS), Capracotta (IS),

Nel 2019, la Società ENGIE Reti Calore estenderà il suo perimetro di certificazione alla centrale di Sedrina e la società ENGIE Rinnovabili al parco eolico di Girifalco recentemente incorporato.



Il Sistema di Gestione Integrato di ENGIE in Italia prevede un modello innovativo di supervisione e controllo articolato in sei livelli. Nel **2018** sono state effettuate le seguenti attività di verifica e monitoraggi:

- **60 Verifiche Ispettive Interne**, ossia verifiche di conformità dell'attività di Business al sistema di Gestione Integrato (77 nel 2017);
- **2.351 Controlli operativi** sulla corretta applicazione delle procedure aziendali di sicurezza da parte dei lavoratori e delle ditte subappaltatrici (600 nel 2017);
- **477 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 (358 nel 2017).
- **23 Safety Culture Meeting (SCM)**, incontri tra i membri del Comitato di Direzione ed i lavoratori allo scopo di approfondire il tema della sicurezza in azienda (21 nel 2017).
- **83 giornate di audit di terza parte** a cura di un Ente accreditato indipendente (60 nel 2017).

Inoltre per supportare al meglio le attività del Business, HSE ha attivato, in collaborazione con la Funzione Procurement, un processo strutturato di monitoraggio dei fornitori/subappaltatori di ENGIE attraverso audit realizzati da una società esterna in modo da effettuare verifiche puntuali e omogenee. Nel 2018 sono stati effettuati 18 audit a fornitori ENGIE.

Infine, attraverso il sistema di gestione integrato e, in particolare, gli strumenti resi disponibili dall'applicazione della norma SA8000:2014, è possibile rilevare eventuali episodi di discriminazione riscontrati all'interno delle aziende del Gruppo. Nel corso del 2018 non vi sono stati episodi di discriminazione.

NOTA METODOLOGICA

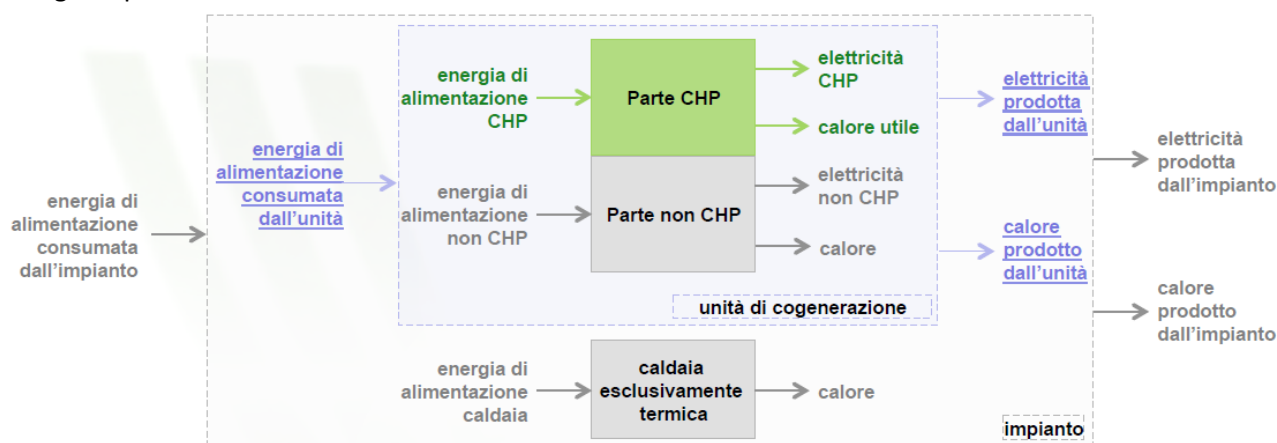
1.- Metodologia utilizzata per la valutazione del risparmio di energia primaria e delle emissioni evitate di anidride carbonica attribuibili a tecnologie di COGENERAZIONE.

fonte: DM 4 agosto 2011

IL PRINCIPIO ADOTTATO

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

Il principio, in sostanza, prevede lo scorporo dell'unità di produzione combinata in due parti: la parte "CHP¹⁹" e la parte "Non CHP". Solo i flussi energetici della parte CHP sono presi in considerazione per il calcolo della energia risparmiata.



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

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

IL PRINCIPIO ADOTTATO

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

Il sistema energetico sostituito comprende a sua volta:

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

Il sistema termico sostituito

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

Il sistema elettrico sostituito

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

¹⁹ CHP: Combined Heat and Power

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

Il sistema frigorifero sostituito

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

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

Per il calcolo delle emissioni di CO₂ evitate grazie alla produzione d'energia da **fonti rinnovabili** (Solare, Eolico e Biomasse) è stato utilizzato il fattore indicato dal Ministero dell'Ambiente secondo il quale per produrre 1 KWh, sotto forma di combustibili fossili, vengono emessi nell'aria circa 0,531 Kg di anidride carbonica (fattore di emissione del mix elettrico italiano alla distribuzione escluse le fonti rinnovabili).

4.- Metodologia utilizzata per il calcolo della CO₂ risparmiata grazie alle azioni di efficientamento. Contratti P1 Condomini BtoC e contratti PA&Bto (compressa Pubblica illuminazione).

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

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

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

Il risparmio così ottenuto è moltiplicato per il fattore di emissione della CO₂ specifico del combustibile utilizzato (fonte dati ENEA 2016). Nel caso in cui l'energia risparmiata è elettrica (tipico nell'illuminazione pubblica), viene usato il fattore di emissione della CO₂ riferito al mix energetico nazionale (fonte dati ENEA 2016).

Il profilo del report

I dati presentati si riferiscono alle prestazioni annuali di **ENGIE Servizi S.p.A.** (con sede legale a Roma in Viale Giorgio Ribotta n. 31 – 00144) e sue controllate e **ENGIE Italia S.p.A.** (con sede legale dall'aprile 2018 in Milano, Via Chiese n.72 - 20126) e sue controllate, aggiornate al 31/12/2018. Il precedente report era stato pubblicato nel 2018, seguendo una cadenza annuale. Nel perimetro di rendicontazione rientrano le seguenti società (inserite nel consolidato di Gruppo) distribuite per Business Line:

		PUBBLICA AMMINISTRAZIONE & BUSINESS TO TERRITORIES (PA & BtoT)	RENEWABLE AND DECENTRALIZED ENERGY INFRASTRUCTURES	BUSINESS TO BUSINESS	BUSINESS TO CONSUMER	GLOBAL ENERGY MANAGEMENT	GENERATION
ENGIE Servizi S.p.A. e controllate	ENGIE Servizi S.p.A.						
	Conversion&Lighting S.p.A.						
	ENGIE Reti Calore S.r.l.						
	ENGIE Contracting Italia S.r.l.						
	S.I.P.E.A. S.r.l.						
	Teleriscaldamento Sello Novelle S.p.A.						
	S. T. S S.r.l.						
	T.S.N. S.r.l.						
	PUBLILUCE S.c.a.r.l.						
	ENGIE Program S.r.l.						
	Winch S.r.l.						
	Nuova Cofacons S.c.a.r.l.						
	Polo Sanitario Sardegna S.p.A.						
	Telcha S.r.l.						
	EL.EA S.r.l.						
	GEMINI S.c.a.r.l.						
	EX.EL S.r.l.						
	EGE.YO S.r.l.						
ENGIE Italia S.p.A. controllate	ENGIE Italia S.p.A.						
	ENGIE Produzione S.p.A.						
	Voghera Energia S.p.A.						
	ENGIE Rinnovabili S.p.A.						
	Longano Eolica S.p.A.						
	Fotovoltaico Sant'Anna S.r.l.						

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

Il documento è stato redatto tenendo conto dei principi di rendicontazione del Global Reporting Initiative (GRI).

PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DEI CONTENUTI DEL REPORT	PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DELLA QUALITÀ DEL REPORT
Inclusione degli stakeholder come di seguito identificati.	Accuratezza: il livello di dettaglio dei contenuti riportati, seppure nel rispetto di una logica di sintesi, risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di ENGIE in Italia nel periodo di rendicontazione.
Contesto di sostenibilità: le performance di ENGIE in Italia sono inserite nel più ampio contesto di performance del Gruppo e tenendo conto delle più rilevanti informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati.	
Materialità: i temi da rendicontare sono stati individuati tenendo conto della rilevanza di ciascun tema per gli stakeholder interni, considerando l'analisi di contesto e la complessiva strategia aziendale, e per gli stakeholder esterni, considerando le informazioni di ritorno ottenute attraverso i diversi canali di engagement attivati a vari livelli, istituzionali e operativi, nonché le tematiche di interesse per lo specifico ambito di attività che ricorrono più frequentemente in dibattiti pubblici e studi di settore.	Equilibrio: nella rendicontazione delle performance aziendali si è adottato un principio di equilibrio senza privilegiare volutamente informazioni positive fornendo, ove possibile, dati quantitativi in grado di fornire al lettore elementi sufficienti per una valutazione autonoma della performance.
	Chiarezza: nel Report è stato privilegiato un linguaggio chiaro reso più accessibile mediante l'utilizzo di grafici, tabelle e un glossario.
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.	Comparabilità: ove disponibili i dati e gli indicatori sono riportati per il triennio 2016-2018 in modo da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di ENGIE in Italia nel tempo.
	Affidabilità: i dati riportati nel documento sono stati raccolti ed elaborati centralmente e validati dai responsabili di ogni funzione.
	Tempestività: Eventi successivi al 31 dicembre 2018 ritenuti significativi per la valutazione delle performance di ENGIE in Italia sono richiamati in apposite note.

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

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

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

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

GLI STAKEHOLDER

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

AZIENDALE	PRODUTTIVO e DI MERCATO	FINANZIARIO - ASSICURATIVO	SCIENTIFICO - TECNOLOGICO	NORMATIVO - ISTITUZIONALE	TERRITORIALE (locale)	SOCIALE
Azionisti e Direzione generale (COMEX)	Clienti Finali	Compagnie di assicurazione	Competitor	Enti/autorità pubbliche locali, nazionali ed internazionali	Comunità locale	Associazioni dei consumatori
Funzioni aziendali - Corporate	Fornitori	Controparti (Clienti, fornitori...)	Partner scientifici	Organismi nazionali e internazionali di normazione	Istituzioni locali ed enti di governo del territorio	Comunità globale / generazioni future
Dipendenti	Operatori della rete distributiva	Investitori / Operatori finanziari		Associazioni di categoria	Enti/autorità pubblici locali, nazionali ed internazionali	Scuole e Università
Organismo di Vigilanza 231	Gestore Mercato elettrico (GSE - GME)					Media
Sindacati						Istituzioni ed enti culturali pubblici e privati

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

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

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

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

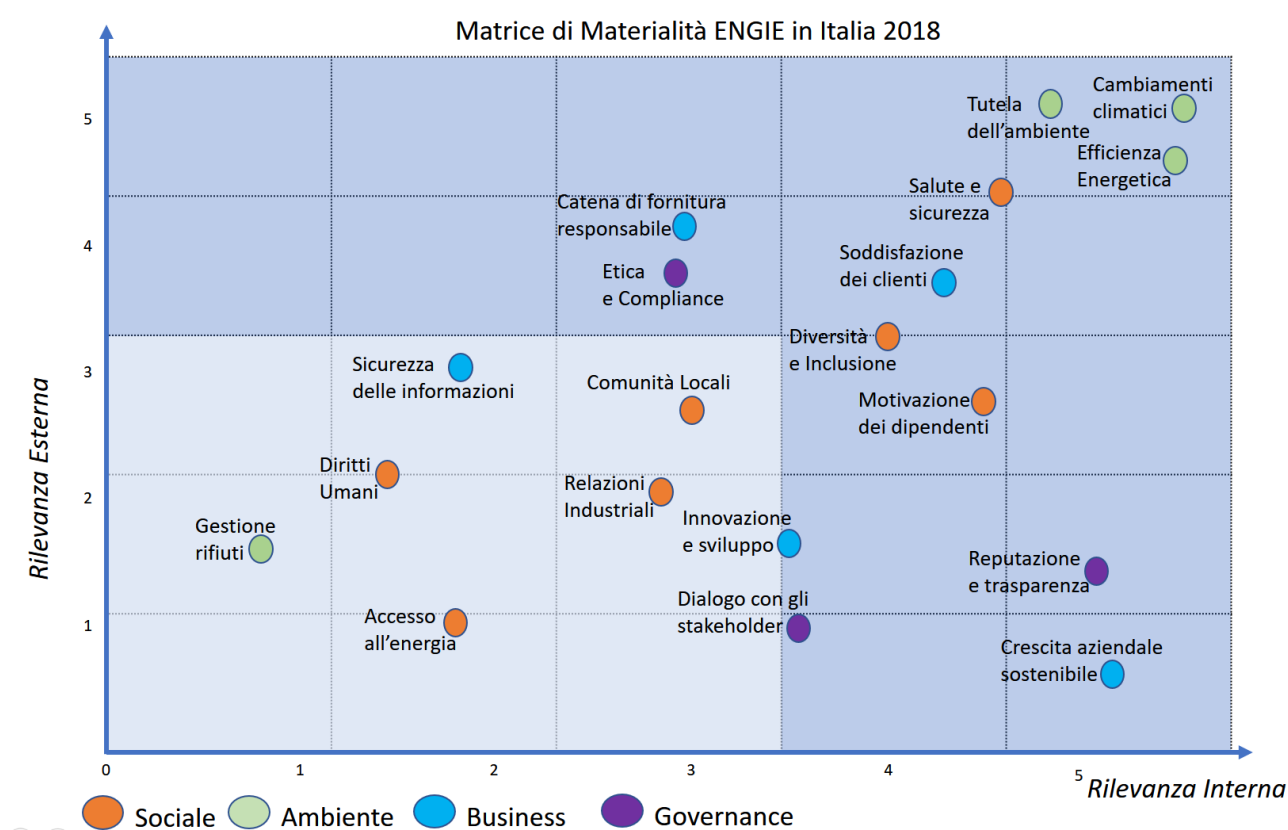
L'ANALISI DI MATERIALITÀ

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

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

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

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



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

CORRELAZIONE TEMATICHE MATERIALI – GRI STANDARD - STAKEHOLDER			
Aree tematiche	Temi Materiali	GRI Standard	Categorie di Stakeholder
Ambiente	Cambiamenti Climatici	305 – 2016: Emissions	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Territoriale - Sociale
	Efficienza Energetica	302 – 2016: Energy	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico - Sociale
	Tutela Ambientale	306 – 2016: Effluents and waste	Territoriale - Sociale
Sociale	Salute e Sicurezza	403 – 2018: Occupational Health and Safety	Aziendale
	Diversità e inclusione	401- 2016: Employment 405-2016: Diversity and equal opportunity 406-2016: Non discrimination	Aziendale
	Motivazione dei dipendenti	401- 2016: Employment 404-2016: Training and education	Aziendale
Business	Soddisfazione dei clienti	418-2016: Customer privacy	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Finanziario e Assicurativo
	Catena di fornitura responsabile	413-2016: Local communities 414-2016: Supplier social assessment	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Comunità locale
	Crescita aziendale sostenibile	201-2016: Economic Performance	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Finanziario e Assicurativo - Territoriale
Governance	Etica e Compliance	417-2016: Marketing and labeling 419-2016: Socioeconomic compliance	Aziendale – Produttivo e di Mercato – Scientifico e tecnologico – Finanziario e Assicurativo
	Reputazione e Trasparenza		

TABELLA DI CORRELAZIONE GRI G4

N. Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo	Pagina / Omissione
PROFILO			
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato	Lettera dell'Amministratore Delegato	1
102-7	Dimensione dell'organizzazione	I numeri chiave del 2018	2
L'IDENTITÀ DI ENGIE			
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi	5
103-2	L'approccio del management e i suoi componenti		4-6
201-2	Implicazioni economiche e altri rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici		6
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Il Gruppo ENGIE nel Mondo	7
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Il Gruppo ENGIE in Italia	8-9
102-1	Nome dell'organizzazione	Struttura Societaria e organizzativa	10-11
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		10-12
102-3	Posizione sedi centrali		10-11
102-5	Proprietà e forma giuridica		10-11
102-6	Mercati serviti		10-12
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e i suoi fornitori		10-11
PLANET			
302-1	Consumo energetico all'interno dell'organizzazione	La sostenibilità ambientale	14
302-2	Consumo energetico all'esterno dell'organizzazione		14
302-4	Riduzione del consumo energetico		17
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		17
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scopo 1)		15
305-2	Emissioni indirette di gas serra per la produzione di energia (Scopo 2)		15
305-3	Altre emissioni indirette di gas serra (Scopo 3)		15
305-4	Intensità di emissione di gas serra		15
305-5	Riduzione di emissioni di gas serra		17
306-2	Tipologia di rifiuti e metodo di smaltimento		16
102-4	Posizione sedi operative	I nostri impianti	18
102-7	Dimensione dell'organizzazione		18
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e i suoi fornitori		18
302-1	Consumo energetico all'interno dell'organizzazione		19-22
302-4	Riduzione del consumo energetico		19-22
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scopo 1)		19-22
305-2	Emissioni indirette di gas serra per la produzione di energia (Scopo 2)		19-22
305-3	Altre emissioni indirette di gas serra (Scopo 3)		25-22
305-4	Intensità di emissione di gas serra	19	

N. Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo	Pagina / Omissione
305-5	Riduzione di emissioni di gas serra		20-22
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) ed altre emissioni atmosferiche significative		19-22
306-2	Tipologia di rifiuti e metodo di smaltimento		19-2
102-7	Dimensione dell'organizzazione	I nostri clienti	23
302-2	Consumo energetico all'esterno dell'organizzazione		23-24
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		23-24
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scopo 1)		23-24
305-2	Emissioni indirette di gas serra per la produzione di energia (Scopo 2)		23-24
305-3	Altre emissioni indirette di gas serra (Scopo 3)		23-24
305-5	Riduzione di emissioni di gas serra		23-24
306-2	Tipologia di rifiuti e metodo di smaltimento		23
302-1	Consumo energetico all'interno dell'organizzazione	La nostra azienda	25-26
302-4	Riduzione del consumo energetico		25-26
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scopo 1)		25-26
413-1	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione d'impatto sulle stesse e programmi di sviluppo	Education e comunicazione	27-28
PEOPLE			
102-7	Dimensione dell'organizzazione	L'organico aziendale	30-31
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori		30-31
102-41	Accordi di contrattazione collettiva		Omissione ²⁰
401-1	Nuovi impiegati assunti e turnover		30-31
405-1	Diversità negli organi di governance e dipendenti		31
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Formazione e Training	32
404-1	Media ore di formazione annuali per dipendente		32
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle capacità e programmi di assistenza alla transizione		32
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle capacità e programmi di assistenza alla transizione	L'attenzione alle persone	34-35
404-3	Percentuale di dipendenti con periodica revisione delle prestazioni e dello sviluppo di carriera		34
405-1	Diversità negli organi di governance e dipendenti		33
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagine sugli incidenti	La salute e sicurezza sul lavoro	38-39
403-4	Partecipazione, consultazione e comunicazione ai lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		38-39
403-6	Promozione della salute dei lavoratori		38-39
403-9	Infortuni sul lavoro		39
413-1	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione d'impatto sulle stesse e programmi di sviluppo	Le relazioni con la comunità	40-42

²⁰ I contratti collettivi nazionali applicati nel 2018 sono Metalmeccanico (66%), Multiservizi (14%), Gas-Acqua (10%), Elettrico (7%), Dirigenti Commercio - Industria (2%), Commercio (1%), Sicurezza sussidiaria e investigativa (0,7%) e Edilizia - Industria (0,2%).

N. Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo	Pagina / Omissione
PROFIT			
102-7	Dimensione dell'organizzazione	La performance economica e finanziaria	44-45
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato		44-45
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		44-45
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		45
203-2	Impatti economici indiretti significativi		45
102-6	Mercati serviti	L'attenzione ai clienti	46-47
102-7	Dimensione dell'organizzazione		46-47
102-43	Approccio allo stakeholder engagement		46-48
102-44	Argomenti chiave e interessi emersi		46-48
102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	I nostri Fornitori	49
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e i suoi fornitori		49-50
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati in base a criteri ambientali		49-50
414-1	Nuovi fornitori che sono stati vagliati utilizzando criteri sociali		49-50
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Innovazione e sviluppo	51
102-6	Mercati serviti		51
201-2	Implicazioni economiche e altri rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici		51
413-1	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione d'impatto sulle stesse e programmi di sviluppo		51
102-13	Appartenenza ad associazioni di categoria	La partecipazione alle associazioni di categoria	52-53
GOVERNANCE			
102-5	Proprietà e forma giuridica	La Governance e gli Organismi di controllo	55
102-18	Struttura della Governance		55-56
102-22	Composizione del massimo organo di governo e dei comitati		55-56
102-23	Presidente del massimo organo di governo		55-56
102-11	Approccio precauzionale	Etica e compliance	57-60
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		57-60
102-17	Meccanismi di segnalazione sull'etica		57-60
102-33	Comunicazione degli interessi di tipo critico		57-60
417-3	Inosservanza di leggi e regolamenti in materia di comunicazione di marketing		Omissione ²¹
418-1	Reclami fondati relativi a violazione di privacy e perdita di dati dei clienti		Omissione ²²
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico		Omissione ²³
102-12	Iniziative esterne	Certificazioni	61-62
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali		61-62

²¹ Non sono stati registrati casi di violazioni di leggi o regolamenti relativi all'attività di marketing e pubblicità.

²² Non sono stati registrati casi di violazione della privacy dei clienti o di perdita dei dati dei clienti.

²³ Non vi sono stati casi di violazioni di leggi o regolamenti e non vi sono contenziosi o controversie in atto che riguardino l'azienda.

N. Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo	Pagina / Omissione
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio		61-62
102-31	Revisione di argomenti economici, ambientali e sociali		61-62
103-2	L'approccio del management e i suoi componenti		61-62
103-3	Valutazione dell'approccio del management		61-62
403-1	Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro		61-62
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese		62
NOTA METODOLOGICA			
305-5	Riduzione di emissioni di gas serra	Metodologie di calcolo CO ₂ evitata applicate	64-65
102-46	Definizione del contenuto del report e dei confini dell'argomento	Il profilo del report	66
102-48	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti		66
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al report precedente		66
102-50	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)		66
102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente		66
102-52	Periodo di rendicontazione		66
102-53	Punto di contatto per domande riguardanti il rapporto		67
102-54	Dichiarazione di elaborazione del rapporto di conformità con gli Standard GRI		67
102-56	Verifica esterna		67
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e i suoi fornitori	Gli stakeholder	68
102-21	Coinvolgimento degli stakeholder su argomenti economici, ambientali e sociali		68
102-40	Elenco degli stakeholder		68
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder		68
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		68
102-21	Coinvolgimento degli stakeholder su argomenti economici, ambientali e sociali	L'analisi di materialità	68-70
102-44	Argomenti principali per gli stakeholder		69-70
102-47	Elenco di temi materiali		69-70
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e dei suoi confini		68-70
102-55	GRI content index	Tabella di correlazione GRI	70-73

AMBIENTE

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

BIOMASSA ENERGETICA

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

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

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

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

CERTIFICATI BIANCHI O TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)

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

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

CERTIFICATI VERDI

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

Il meccanismo di incentivazione con i Certificati Verdi si basa sull'obbligo, posto dalla normativa a carico dei produttori e degli importatori di energia elettrica prodotta da fonti non rinnovabili, di immettere annualmente nel sistema elettrico nazionale una quota minima di elettricità prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili.

CHILOWATTORA (kWh)

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

CSI (Customer Satisfaction Index)

Indice di Soddisfazione dei Clienti

CO₂

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

COGENERAZIONE

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

CONTRATTO DI RENDIMENTO ENERGETICO (EPC)

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

EDUTAINMENT

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

EFFETTO SERRA

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

EMISSION TRADING SYSTEM (ETS)

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

GAS NATURALE

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

GAS SERRA

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

ISO 14001:2015

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

ISO 9001:2015

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

ISO 50001:2011

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

Loyalty

Indice che misura il livello di fedeltà dei clienti.

NPS (Net Promoter Score)

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

NO_x

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

OHSAS 18001:2007

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della Sicurezza sul lavoro e tutela della Salute. La norma sarà sostituita dalla ISO 45001:2018.

ISO 45001:2018

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

RECUPERO ENERGETICO

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

SOCIAL ACCOUNTABILITY SA 8000:2014

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

STAKEHOLDER (PARTI INTERESSATE, PORTATORI DI INTERESSE)

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

SVILUPPO SOSTENIBILE

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

Teleriscaldamento

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

TEP

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

TRIGENERAZIONE

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

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 11352:2018

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

VALORE AGGIUNTO

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



engie.it

