

# PROTAGONISTA

F A C C I A M O S T R A D A I N S I E M E

NUMERO **2**  
OTTOBRE 2022



di padre  
in figlio



# SOMMARIO

**28** Enjoy significa continuità del business  
di Milena Conte

**32** Eni Parking, il parcheggio smart  
di Marco Scurati

**36** AdBlue sostenibilità  
& performance  
a cura della redazione

**38** App Eni Live: il cliente al centro  
di Maurizio Alberti

**40** App Eni Live: a portata  
di cruscotto, di voce e di polso  
di Marco Scurati

**44** Multicard Easy, in campo  
da protagonisti  
di Marco Scurati

**48** Il trionfo dei dialetti  
di Evita Comes

**3** Eni Live Station, il pieno di tutto.  
What else?

Conversazione tra Giovanni Maffei,  
Mario Sechi e Alex Emanuelli

## SCENARI

**12** Fai swipe e sei in Eni Live Station  
di Luigia Ierace

**16** Insieme per il futuro della mobilità  
di Francesca Marini

## MOBILITY POINT

**20** Eni café nel cuore di Roma  
di Luigia Ierace

**24** Enjoy diventa grande  
di Marco Scurati

## TOOLS

**50** Fisco  
a cura di Francesco Brusco

**53** Medicina del Lavoro  
a cura di M. Bonizzi, M. Broi, G. Pizzella, P. Vassallo

## LA VOCE DEI PROTAGONISTI

**56** Famiglia Di Florio. Di padre in figlio  
di Alessandra Mina

**60** Energia tutta nuova  
di Evita Comes, Milena Conte, Alessandra Mina

**67** Eventi

## PROTAGONISTA

BIMESTRALE - ANNO I - N. 2  
SETTEMBRE/OTTOBRE 2022  
AUTORIZZAZIONE DEL TRIBUNALE DI ROMA  
N. 90 DEL 07.06.2022

EDITORE ENI S.P.A.

DIRETTORE RESPONSABILE MARIO SECHI

DIRETTORE EDITORIALE  
ERIKA MANDRAFFINO

## COMITATO EDITORIALE

COORDINATORE GIOVANNI MAFFEI

LUIGI ARCOZZI, FRANCESCA CHEMOLLO,  
ALEX EMANUELLI, MARIO FERRO,  
SARA MANCINI, ANDREA PERCIVALLE,  
VALENTINA PITRONE, ROBERTO SALADINI,  
FELICE SIMONETTI

## REDAZIONE

COORDINATORE CLARA SANNA

### IN REDAZIONE

FEDERICO BOCCIA, EVITA COMES,  
MILENA CONTE, SILVIA CONTI,  
LUIGIA IERACE, ALESSANDRA MINA,  
KATIA PINTI, MARCO SCURATI,  
ANNALISA TOMAIUOLO

HANNO COLLABORATO M. BONIZZI,  
G. PIZZELLA, P. VASSALLO, M. BROI

## REDAZIONE AGI

VIA OSTIENSE, 72 - 00154 ROMA

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE  
IMPRINTING COMUNICAZIONE IMMAGINE

STAMPA TIPOGRAFIA FACCIOTTI  
VICOLO PIAN DUE TORRI, 74 00146 ROMA  
WWW.TIPOGRAFIAFACCIOTTI.COM

CHIUSO IN REDAZIONE IL 25/10/2022

**MARIO SECHI**

Direttore di Agi, WE-World Energy e Protagonista

**GIOVANNI MAFFEI**

Head of Commercial Sustainable Mobility di Eni

**ALEX EMANUELLI**

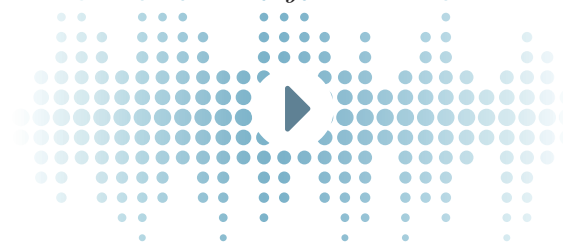
Gestore dell'Eni Live Station di Zevio

## ENI LIVE STATION

# IL PIENO DI TUTTO

## What else?

*Grandi opportunità e massimo impegno, ai gestori è affidato il compito cruciale di interpretare con energia il radicale cambiamento di scenario sulla rete Eni. Servizi, molti, non solo rifornimento*





**IL TEMA CENTRALE DEL NUOVO PODCAST** è la riflessione sul passaggio chiave dalla stazione di servizio alla stazione di “servizi” e il ruolo strategico affidato ai gestori. A loro il compito di interpretare un cambiamento così sfidante nel modo più intelligente e costruttivo, valorizzando al meglio questa importante rivoluzione dell’offerta. I clienti che arrivano sul piazzale trovano a loro disposizione non solo il rifornimento di carburante, ma anche molti servizi dedicati alla vettura, alla mobilità e alla persona: dall’Eni Café alla possibilità di sottoscrivere un abbonamento Telepass, dal pagamento dei bollettini postali al negozio di vicinato Emporium e molto altro ancora.

Mario Sechi, direttore di Protagonista, ma anche dell’Agenzia Giornalistica Italia e delle testate Eni WE World Energy e Orizzonti e Giovanni Maffei, Head of Commercial Sustainable Mobility, parlano della nuova identità delle Eni Live Station coinvolgendo anche un testimone diretto, il gestore Alex Emanuelli. In queste pagine una sintesi del podcast registrato lo scorso 6 ottobre.

Da stazione di servizio  
a stazione di  
“servizi”



**MARIO SECHI** Cari ascoltatori, benvenuti ancora a una puntata dei podcast del Protagonista. Vi dovrete abituare perché abbiamo intenzione di farne molti per il futuro. Con me c’è un ospite veramente speciale, si chiama Alex Emanuelli, ha il nome di un cantante rock ma in realtà fa il gestore di una stazione di servizio di Eni. Benvenuto tra noi!

**ALEX EMANUELLI** Grazie, buonasera a tutti!

**MS.** E ladies & gentlemen, abbiamo con noi il grande, unico “gestore dei gestori”, io lo chiamo così, cioè Giovanni Maffei che avete già imparato a conoscere. Ciao Giovanni!

**GIOVANNI MAFFEI** Ciao Mario e ciao Alex! Buon giorno a tutti!

**MS.** Abbiamo una squadra vincente, di persone che lavorano sodo e che sanno fare bene il loro mestiere. E oggi il nostro obiettivo è quello di far conoscere esattamente che cosa è una Eni Live Station. Perché uno pensa che va solo a fare benzina, almeno io pensavo così tanto tempo fa. Non uso molto la macchina, se non quando sono proprio forzato perché faccio un lavoro di diverso tipo, io sto in redazione, sono un animale della giungla delle notizie, però in

realtà, come scopriremo adesso ci sono tante cose molto interessanti. Sono per molti uno stile di vita, è così Alex?

**AE.** Sì, devo dire che noi viviamo la stazione di servizio ogni giorno e tutto quello che è complementare ai carburanti è per noi fondamentale: Eni Café, Emporium, bollettini postali, il progetto Telepass, l’Amazon Locker. Puntiamo molto su tutti questi servizi che vengono offerti all’interno della nostra “stazione di servizi”.

**MS.** Emanuelli è molto giovane... ma ha una bella barba che gli dà un tono e mi pare che sia molto esperto. Quanti anni hai e da quanto tempo fai il gestore?

**AE.** 37, ma ho iniziato quando avevo 22 anni e per cui sono già 15 anni che gestisco la stazione di servizio di Zevio

**MS.** E le cose sono cambiate? Ovviamente nel corso del tempo...

**AE.** Ovviamente sì... è cambiato un po’ tutto dal 2008, poi dal Covid... C’è un continuo cambiamento...

**MS.** Ha citato non a caso vedete, non fa lo storico ma



è ben immerso nella realtà perché ha ricordato il 2008, che fu un punto di crisi della nostra contemporaneità cioè la crisi finanziaria. E poi naturalmente la pandemia, un altro shock! Ecco... Giovanni Maffei, tu che sei il "gestore dei gestori", secondo te queste due date del calendario del nostro presente che ha citato Emanuelli cosa hanno rappresentato nel tuo lavoro?

**GM.** Devo dire che davvero le ha centrate. Nel senso che il 2008 è stato l'inizio di un periodo molto difficile che poi ci ha accompagnato fino ai giorni nostri, anche fino al pre-pandemia perché comunque questa crisi dei volumi e questa grande competitività che il mercato ha reso evidente, hanno fatto sì che gli ultimi 10-15 anni per il nostro settore siano stati veramente un periodo molto difficile. Alex ha centrato molto bene il punto: è una situazione di disagio e questa grande trasformazione - che non è solo conseguenza del disagio, ma è anche uno dei motivi del disagio - è cercare delle soluzioni alternative per una stazione che deve evolvere. Tu l'hai correttamente chiamata Eni live Station, la stazione deve evolvere, deve andare verso quella che è la transizione del futuro per quanto riguarda i carburanti, ma deve anche saper sfruttare quel metro quadro che lungo l'asse viario ci dà la possibilità di offrire dei servizi che rappresentano la nuova frontiera della sosta utile sul punto vendita, non più

solo della sosta necessaria. Tu prima dicevi: "io uso poco la macchina!" - Tu sei un grandissimo giornalista e un cliente antico.

**MS.** Antichissimo! Quando con la mia macchina mi fermo al distributore, già se mi chiedono di fare il check service ho dei momenti di turbamento, lascio le chiavi, e a volte mi dimentico anche che ho la macchina, chiedo un passaggio e possibilmente mi devono fare il pieno. Se prendo un caffè è già molto per me! E invece, che cosa succede?

**GM.** Invece in realtà noi stiamo proprio modificando il rationale del punto vendita, ma partendo da un presupposto basilico nella sua valutazione elementare, ma profondamente vero: noi abbiamo degli asset lungo la strada, delle superfici, dei metri quadrati di terreno che possono essere messi a reddito con interessi aggiuntivi sia per l'azienda che il gestore proprio su quei servizi che aiutano a integrare il rifornimento di carburante.

**MS.** Chiedo a Alex Emanuelli cosa succede in quelli che Giovanni Maffei chiama i metri quadrati?

**AE.** In pratica noi cerchiamo di attuare il cosiddetto cross selling, cerchiamo cioè di dirottare i clienti del



bar e della stazione di servizio dai carburanti verso gli altri servizi che sono i bollettini postali, il telepass e soprattutto il nuovo progetto Emporium, il negozio di vicinato. Io ho già aperto un Emporium nell'agosto del 2020 e va molto bene.

**MS.** Interessante, cosa comprano i clienti?

**AE.** Comprano dai prodotti freschi, alla pasta e magari ai beni di necessità da mangiare la sera, trovano anche le birre da bere guardando la partita...

**MS.** Quindi la gente si ferma fa il pieno, prende anche un caffè, forse anche un aperitivo poi fa anche la spesa. La cosa più bella è proprio offrire il servizio completo. Giovanni Maffei quando vi è venuta questa idea, che poi era un'idea antica di Mattei, ma è splendida?

**GM.** Questa trasformazione vera e propria dell'hub della mobilità è iniziata in periodo di pandemia, in questi due anni abbiamo fatto un lavoro importantissimo. Proprio da lì è nata l'idea di diversificare la stazione per offrire non più solo carburante, ma servizi legati alla mobilità e al cliente in movimento.

Abbiamo bisogno di ragazzi come Alex, perché dimostra di avere le idee molto chiare, ma soprattutto perché ha capito quali sono le opportunità che oggi vengono da un cambiamento di questo tipo. Non si può non capire come ci stiamo trasformando, ma soprattutto non capire quanto questa azienda abbia saputo guardare avanti andando sostanzialmente a modificarsi nella realizzazione di un basket di servizi che non sono propriamente il suo core business. Parliamo di



negozio di vicinato o di un bar o di nuovo format – perché noi usciremo anche con un format nuovo importantissimo ... di più non ti posso dire ... ma lo so che un giornalista bravo come te ci metterà poco a scoprirmi, uscirà un progetto eccezionale e la prima inaugurazione avverrà proprio a Roma. Devo dire che tu sei uno dei miei invitati.

Il nuovo format sarà una cosa veramente di grandissima rilevanza, ti anticipo che è un progetto che vedrà Eni presente nel food non solo sulle stazioni di servizio ma anche nei grandi hub di mobilità, come gli aeroporti, le stazioni. Vogliamo accompagnare il cliente in mobilità anche al di fuori delle stazioni di servizio, offrendo servizi nei grandi hub di mobilità, negli aeroporti e nelle stazioni, ma anche nei grandi centri commerciali. Cioè, diventare identitari nella mobilità dei clienti. È un progetto molto importante sul quale il ruolo del gestore è fondamentale. Ecco perché persone come Alex per noi sono uomini preziosi, che ci credono così con questo entusiasmo.

**MS.** Alex, come è cambiata la vostra formazione nel corso del tempo? Cioè prima c'era solo il carburante, poi il caffè, adesso il food. Incominciano a essere necessarie delle belle competenze variegata. Avete assunto persone, o avete una conduzione familiare, come capita spesso? Come siete organizzati in azienda?



Noi puntiamo  
anche su  
**emporium**

LA VITA DEL GESTORE ALEX EMANUELLI  
RUOTA INTORNO ALLA NUOVA IDENTITÀ  
DI ENI LIVE STATION: IL LUOGO DOVE  
HA CONOSCIUTO LA SUA FIDANZATA,  
OGGI ANCHE LA MADRE DI SUA FIGLIA.

che possiamo offrire all'interno della stazione di servizio. Il carburante funziona come traino, ma poi quello che è il vero fatturato si fa con il non oil.

**MS.** Sei anche papà di una bambina di 8 mesi ho scoperto, una bellissima bambina che si chiama Rebecca. C'è la stazione di servizio, la famiglia, tanto lavoro. Insomma, sei contento?

**AE.** Sono felicissimo! Io devo tutto a questa stazione di servizio e all'Eni. Anche la fidanzata, nonché madre della mia bambina, l'ho incontrata proprio grazie al mio lavoro. L'ho assunta come barista, e poi da cosa è nata cosa...

**MS.** Giovanni che cosa significa Eni Live Station?

**GM.** Qui si fanno tante cose, esattamente quello di cui abbiamo già parlato Mario. Questa stazione ha l'obiettivo di diversificare il carburante. Il vettore energetico è indipendente dalla scelta dell'automobilista che percorrendo la strada avrà bisogno di fare il rifornimento. La vera capacità e la vera forza è proprio quella di trasformare questa stazione in una stazione di servizi veramente complementari all'esigenza. In rete abbiamo oltre tremila punti vendita di proprietà. Noi pensiamo che possano avere un livello di grandissima potenzialità quasi duemila di queste stazioni. Anche l'altro migliaio avrà i servizi, ma non tutte saranno complete del food, sul quale invece puntiamo in maniera molto importante.

Porto il tema più basilico per spiegare bene cosa intendiamo: l'obiettivo è far sì che la stazione di carburante all'interno delle città non sia più solo una necessità, un luogo da raggiungere quando fai rifornimento in auto, ma un posto che puoi raggiungere anche a piedi perché devi svolgere un servizio quindi paghi un bollettino, ritiri un pacco Amazon, fai il l'abbonamento o cambi il dispositivo Telepass, acquisti la birra... Chi segue questo progetto si troverà a essere veramente artefice di qualcosa di nuovo, non più la stazione "del benzinaiolo" ma la stazione dei servizi.

**AE.** La base portante è una gestione familiare, poi abbiamo comunque delle bariste che sono con noi da parecchi anni e un addetto al piazzale che ormai collabora con noi da diversi anni. Ci fidiamo ciecamente di tutti loro. L'addetto offre tutti i servizi direttamente nel piazzale e invoglia il cliente ad entrare per verificare di persona. Quando un cliente entra, poi intervengono le colleghe del bar, con la simpatia e cordialità. È un bel team e c'è collaborazione: le ragazze sono state formate proprio per questo, e sanno presentare al meglio i vari prodotti e il cliente risponde molto positivamente. Naturalmente servirà del tempo perché sul nostro territorio il cliente non è ancora abituato a tutti questi servizi che noi offriamo, ma invece all'estero è già così. Noi stiamo lavorando molto bene e contiamo di migliorare giorno per giorno per diventare ancora più un punto di riferimento strategico.

**MS.** Sappiamo tutti che i costi della benzina poi derivano molto dalla pressione fiscale, quindi i margini sulla vendita di carburanti in realtà sono molto ridotti. La redditività arriva sempre di più da questi servizi nella stazione di servizio.

**AE.** È esattamente così. La parte fondamentale del nostro punto vendita è proprio il non oil e noi puntiamo sul bar, su Emporium e su tutti i prodotti complementari

**MS.** Senti Alex, ecco la tua vita di gestore ce la racconti come è organizzata? Perché voi gestori lo sapete, ma la gente non sa bene che cosa fate. Ci



Il lavoro di oggi  
è dedicato alla  
**trasformazione**

mettete la benzina e l'immaginario finisce lì. Invece non è una cosa piccola e banale... Com'è la tua giornata?

**AE.** La mia la mia giornata inizia prestissimo, perché mi alzo alle 05:00 e sono il primo ad arrivare insieme alla mia barista che apre il bar alle 05:30.

**MS.** Condividiamo già insieme l'orario della sveglia!

**AE.** Sono il primo a vedere le notizie in anteprima del giorno e appena arrivo con i giornali apriamo sia bar che distributore. Acquistiamo i giornali per far leggere le notizie ai nostri clienti

**MS.** Bravi! Prima di tutto buona informazione di qualità, e poi?

**AE.** Poi tutto quello che riguarda la nostra professione, che è cambiata radicalmente negli ultimi anni proprio perché necessita molto più di una parte burocratica che magari in passato non c'era. L'attenzione verso quello che è l'ufficio e tutte le varie "scartoffie" che stanno dietro alle vendite, sono fondamentali soprattutto in questo momento, perché che ci sono un sacco di controlli. Cerchiamo di gestire al meglio il bar e tutto l'ufficio, con un'attenzione particolare sugli approvvigionamenti del bar che seguono soprattutto le ragazze, che hanno ricevuto un'adeguata formazione. C'è molta delega per fare in autonomia gli ordini per quanto riguarda il bar.

Abbiamo fatto un calcolo di quante migliaia di persone ogni anno vengono nella nostra stazione di servizio, e abbiamo visto che lavoriamo molto di più con il non oil che con l'oil. Facciamo conto che ogni 100 clienti che effettuano rifornimento, 140 entrano nel bar, per cui per noi è la parte portante della nostra Eni Live Station.

**MS.** Vogliamo ricordare dove possiamo venire a trovarvi? Beh, Alex ha un paio di occhiali, la barba,

davvero è inconfondibile quindi lo riconoscete, potete chiedere l'autografo dopo questo podcast!

**AE.** Siamo a Zevio in Transpolesana, sulla strada che collega Verona con Rovigo, Vi aspetto!

**MS.** Giovanni Maffei la tua vita è il marketing, il commerciale così lo chiamano in azienda nel gruppo di Eni, e c'è una marea di servizi hai giustamente detto che usciamo con un nuovo format dell'Eni Café...

**GM.** sì, in realtà non è Eni Café, ma non dirò nulla di più! Sarà una cosa nuova. Intanto vorrei ringraziare Alex perché lui rappresenta quel modello di gestore nel quale l'azienda pone molta fiducia. Questo ragazzo si alza alle 05:30 del mattino, lavora molto, ma soprattutto dalle sue parole traspare un entusiasmo e amore per il suo lavoro, cosa davvero importante per noi che stiamo cercando con tutte le forze di intraprendere la strada nuova verso un futuro di collaborazione piena, perché ne abbiamo veramente bisogno. Il protagonista è nato per questo, facciamo informazione per questo, quindi grazie Alex. Grazie a te e alla categoria che tu in questo momento stai rappresentando.

Anche noi lavoriamo molto, un lavoro difficile perché oltre alla gestione corrente c'è tutta la trasformazione. Dicevo ieri in un incontro avuto con degli esterni che il 70% della nostra giornata di lavoro, ormai lunghissima, non riguarda il tema oil, ma è dedicata ai servizi e alla trasformazione. Adesso poi abbiamo costruito questa nuova società, cambieremo il marchio, avremo un nuovo rebranding nelle stazioni. Il 2023 sarà un





### ASCOLTA IL PODCAST

Per fruire dei contenuti multimediali, accedi alla versione digitale sul portale MyEnistation



**PER IL FOOD VERRÀ SFRUTTATA ANCHE LA RETE EUROPEA PER PORTARE L'ECCELLENZA ITALIANA FUORI DAL NOSTRO PAESE. LA RETE DOVRÀ AVERE UNIFORMITÀ TRA ITALIA E ESTERO.**

anno di svolta, cambieranno molte cose, l'immagine cambia profondamente e vogliamo migliorare anche sotto l'aspetto dell'illuminazione e della fruibilità e della gradevolezza. Eni Café avrà una nuova immagine, questa costituzione della nuova linea food che scalerà su circa 200 posizioni sarà molto importante e avrà una linea futuristica molto bella. Insomma, saranno stazioni molto molto belle. Tutto sempre puntato sull'Italia dal punto di vista del cibo. Ma in realtà la rete avrà una forte connotazione europea, siamo presenti anche in Europa in Austria in Germania in Francia in Svizzera in Spagna e abbiamo intenzione di rafforzarci per portare l'eccellenza italiana in Europa, quindi questo food lo esporteremo giocando sull'eccellenza italiana. La nostra rete dovrà avere un'uniformità e la standardizzazione dovrà essere tale che il punto vendita di Monaco per caratteristiche di offerta sarà esattamente uguale al punto vendita di Roma o di Firenze.

**MS.** Lo standard è quello dell'eccellenza, molto alto, ma è giusto così. Alex, tu daresti qualche consiglio?

**AE.** Io sono molto favorevole a rendere la stazione di servizio una stazione di servizi, anzi condivido appieno questa politica e più servizi riusciamo a offrire al cliente, più riusciamo a fidelizzarlo e un cliente fidelizzato ritorna e ci prende come punto strategico, come punto di fiducia. Il cliente richiede anche la novità del momento, i tabacchi, il bollettino postale. Tutto quello che noi riusciamo già a offrire. Poi il tempo risparmiato è tanto, ma è solo questione di abitudine, il cliente deve abituarsi al fatto che noi riusciamo a offrire questi servizi.

**MS.** Certo, faccio il pieno di benzina e nello stesso tempo pago il bollettino e ho il pacco di mia figlia da ritirare. Molto interessante, un servizio integrato verrebbe da dire. Cosa diresti, tu che sei un giovane di 37 anni, ai ragazzi che vogliono intraprendere questo mestiere?

**AE.** Per me il mio è il lavoro più bello del mondo, nel senso che ha comunque una routine, però non sai mai quello che ti può succedere durante la giornata e ogni giornata è diversa dall'altra.

**MS.** Più o meno come fare il giornalista, hai la routine ma non sai cosa può succedere... Cosa ci vuole per iniziare: più tenacia, più passione, più capacità di adattarsi e di evolversi e di imparare.

**AE.** Se io ritorno a quando avevo 22 anni, secondo me è l'ambizione di avere qualcosa di proprio e di credere in un progetto... L'ambizione di volere qualcosa per se stessi e magari per la propria famiglia.

**MS.** Perché tu sei un imprenditore, è questo il punto. Giovanni Maffei, esiste una scuola di formazione per i gestori, come viene fatta?

**GM.** Allora esisteva, e mi dispiace dover coniugare al passato il tempo verbale, ma esisterà di nuovo. Abbiamo già cercato una location e proprio in questi giorni, qui nel parco dei Gazometri di Roma, abbiamo individuato un posto fantastico per aprire una scuola di formazione.

**MS.** Allora questa è una notizia, vedi che te l'ho strapata!

**GM.** Sì, sarà attiva dal prossimo anno.

**MS.** Molto bene! Chi vuole intraprendere il mestiere di gestore di una Eni Live Station, che è qualcosa di molto più grande di una semplice stazione di servizio carburanti, avrà a disposizione una scuola. Noi qui abbiamo già una scuola di impresa e di creazione di nuove idee, per cui è perfettamente coerente.

**GM.** Ti anticipo anche Mario che è prevista anche un'accademia di cucina per chi avvierà il nuovo format. L'Accademia sarà di grandissimo livello, naturalmente italiano.

**MS.** Senti Alex, ma a un certo punto c'è stata la crisi, lo sappiamo tutti, la pandemia è stato qualcosa di terribile. Hai avuto paura di non farcela?

**AE.** A dir la verità no, l'azienda mi ha sempre dato prova che comunque nei momenti di difficoltà c'è sempre stata, ci ha sempre aiutato e quindi io non avevo nessuna paura. Eni è stata vicina al gestore, e non solo stavolta, ma in tutte le occasioni. Anche adesso, con la crisi energetica, io sono tranquillo perché comunque so che posso contare sulla forza dell'azienda. Forse i timori ci sono stati più a livello sanitario, però non avendo vissuto la pandemia in prima persona, perché comunque nessuno che conosco si è ammalato di Covid, ho vissuto tranquillamente anche il periodo più critico. Abbiamo sempre pensato che avremmo superato tutte le difficoltà e ho sempre assicurato il servizio. Siamo stati vicini a tutti i nostri clienti sempre ogni giorno e questo ci ha premiato. Anche la mia compagna ha condiviso questo modo di affrontare la situazione. Credo di aver "creato un mostro" perché davvero lei è peggio di me, anche in maternità è praticamente più sull'impianto che a casa.

**MS.** Condividere vita e modo di intendere l'impegno sul lavoro è una cosa molto positiva. Giovanni, ci sono grandi progetti per il futuro e tra i servizi più promettenti che cosa vorresti evidenziare e cosa, secondo te, ancora non è decollato ma sta per decollare.

**GM.** Decollerà Enjoy, il servizio di car sharing. Oggi siamo presenti in 5 città - Milano Torino, Bologna Firenze e Roma - ma crescerà ancora perché lo esporteremo anche in altre città, sarà un servizio di sharing puramente elettrico, con lo swap della batteria, cioè



la nostra grande capacità  
e' lavorare anche  
per i giovani  
che verranno dopo

col cambio della batteria che equivale in termini temporali ai 5 minuti di rifornimento.

**MS.** Questo è importante, spieghiamolo bene. Io vado a noleggiare la Enjoy, parto e a un certo punto la batteria mi dice che sta finendo. Così individuo una stazione di servizio, una Eni Live Station e dico: "Signor Alex, ho finito la carica della mia batteria".

**GM.** Per garantire velocità all'operazione il gestore non ricarica la batteria, ma la sostituisce con un'altra. Il servizio di ricarica lo facciamo noi con il nostro team nelle ore notturne, quindi le auto che posizioniamo sul territorio e che sono accessibili durante il giorno per il noleggio sono già cariche. Se hanno una percentuale sotto il 30% le mettiamo fuori servizio e le ricarichiamo. Per ora, ma non significa che un domani non sarà possibile far effettuare la ricarica anche da parte del cliente. Però è una fase successiva ... Ti dirò di più da marzo, speriamo, tu potrai effettuare la prenotazione della tua Enjoy e noi te la consegniamo direttamente sotto casa. Ad esempio, se la vuoi domani alle 06:00 del mattino o la sera alle 10:00 perché devi andare a prendere un treno, potrai richiedere questo ulteriore servizio. Naturalmente questo servizio in futuro lo faranno anche le Eni Live Station. Già oggi, nelle 5 città, le Eni Live Station fanno attività integrate con l'Enjoy.

**MS.** E per quanto riguarda le colonnine elettriche?

**GM.** Le colonnine elettriche le stiamo installando sulle



stazioni sia in Italia che in Europa. Parliamo molto di servizi, ma noi siamo molto attivi anche sui carburanti alternativi perché l'abbiamo nel DNA. Pensa all'HVO che è un prodotto che sostanzialmente può sostituire integralmente il gasolio, il metano in forma liquida, in forma gassosa, l'idrogeno in futuro. Abbiamo aperto una stazione a idrogeno a Venezia, a Milano ne apriremo un'altra il prossimo anno.

**MS.** Quindi insomma io posso passare con la mia navicella spaziale per fare il rifornimento a idrogeno. Noi scherziamo ma realtà, come sapete tutti, è dai piccoli grandi esperimenti che poi nascono le rivoluzioni scientifiche e naturalmente economiche, quindi è chiaro che Eni è in prima fila su questo. Noi facciamo gli esperimenti sulla fusione nucleare, l'energia delle stelle e così via... Alex, per chiudere, che cosa ti auguri per il 2023 che sembra lontano, ma che in realtà sta già arrivando?

**AE.** Mi auguro che mi regali le stesse soddisfazioni e le stesse gioie che mi ha offerto questo 2022.

**MS.** Mica male, se mette la firma sul 2022 significa che è un gestore contento di quello che fa. Ti piacciono le divise? Non sono male, grigie con inserti gialli, me le sono studiate bene perché fanno parte del mio immaginario d'infanzia, l'uomo con la divisa del cane a sei zampe.

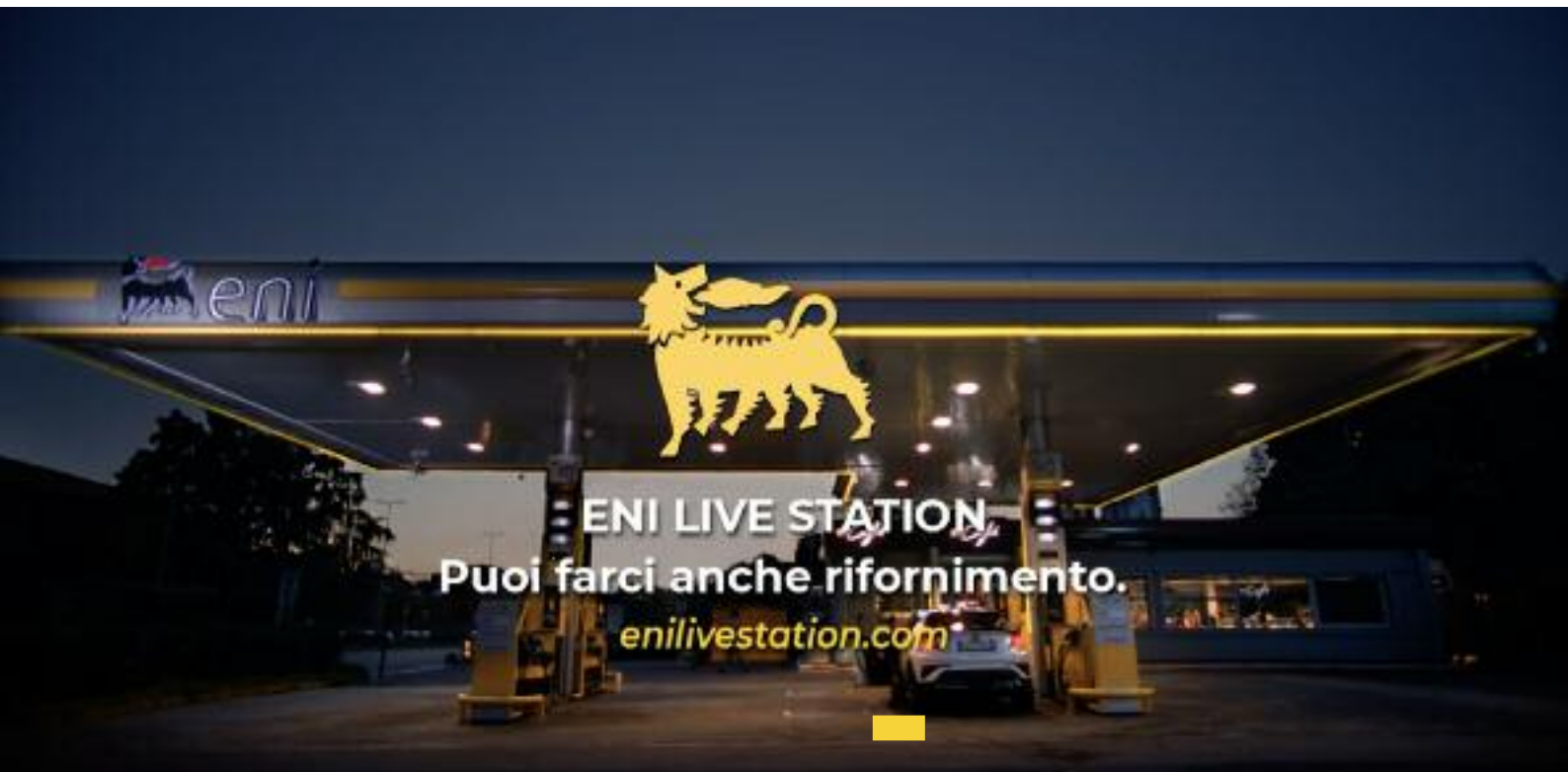
**AE.** Bellissime... Il mio addetto la mette anche per uscire, è entusiasta della sua nuova divisa.

**MS.** Giovanni, tu hai un programma nutrito per il 2023?

**GM.** Sì è un programma ambizioso, ma siamo anche entusiasti di portarlo avanti e di continuare su questa strada perché vediamo veramente nascere qualcosa di importante. Il 2023 sarà pesantissimo in termini di operatività, perché questa trasformazione, ma soprattutto questo cambio marchio, ci impegnerà moltissimo. Io ho l'ambizione per il 23 di trovare tanti gestori come Alex. Per le nuove stazioni avere ragazzi così, che con entusiasmo si alzano alle 05:30 del mattino e affrontano ogni giorno nuove sfide. C'è un ricambio generazionale, però è molto lento. La cosa più importante sarebbe riuscire a far passare questo grande messaggio di necessità di trasformarci perché molto spesso ognuno di noi si misura solo su se stesso. Io credo invece che la nostra grande capacità sia quella di lavorare anche per i giovani che verranno dopo, lasciando quello che abbiamo attualmente in gestione un po' meglio di come l'abbiamo trovato. E questo vale per tutti, per chi si occupa di 3000 stazioni come per chi ne gestisce una sola.

**MS.** Sono d'accordo, questo vale neanche nel giornalismo, quando tu sei il direttore come me di una grande Agenzia di Stampa come l'Agi, la missione è quella di farla andare bene e di creare le condizioni per lasciarla nel miglior modo possibile. E possibilmente, aggiungo, con una classe dirigente formata, e quindi con bravi giornalisti che poi possano prendere il testimone del direttore... Come si dice: "Avanti un altro!" cioè evviva, comunque più tardi possibile. Va bene, saluto Alex Emanuelli, davvero complimenti e grazie per essere stato con noi. Spero ti sia divertito e ci sentiremo altre volte. E naturalmente grazie al gestore dei gestori, Giovanni Maffei, che tra un po' facciamo una trasmissione davvero e andiamo a cambiare mestiere perché ormai fa parte dello showbiz!!! Grazie a tutti

**GM.** Grazie a te Mario. Ciao Alex, buon lavoro!



# FAI SWIPE E SEI IN ENILIVESTATION

DI LUGIA IERACE

*È l'idea creativa della campagna di comunicazione  
multimediale che offre a tutti tanti servizi  
utili per la gestione della vita di tutti i giorni*

UN LINGUAGGIO VISIVO NUOVO E DISTINTIVO I CUI  
PROTAGONISTI SONO PERSONE COMUNI E GLI STESSI  
GESTORI SHOP MANAGER, ULTIMO MIGLIO NELLA  
RELAZIONE CON UNA CLIENTELA SEMPRE PIÙ VARIA.

**—NELLE ENI LIVE STATION PUOI  
FARE ANCHE LA SPESA—**

All'Eni Café Emporium puoi trovare tanti prodotti alimentari. Usa l'App Eni Live per scoprire il più vicino a te e fare la spesa in modo comodo e veloce.

Scopri di più su [enilivestation.com](http://enilivestation.com)

Puoi farci anche rifornimento.

**—NELLE ENI LIVE STATION PUOI  
TROVARE ANCHE I SERVIZI ENJOY—**

Con gli Enjoy Parking, ora puoi noleggiare e parcheggiare nelle Eni Live Station ogni volta che vuoi. Usa l'App Enjoy per raggiungere con semplicità le più vicine a te.

Scopri di più su [enilivestation.com](http://enilivestation.com)

Enjoy è presente a Parma, Milano, Torino, Bologna e Firenze.

Puoi farci anche rifornimento.

**—NELLE ENI LIVE STATION PUOI  
CONNETTERTI IN VELOCITÀ—**

Con il nuovo **Eni Live Wi-Fi**, negli Eni Café navighi velocemente e per tutto il tempo di cui hai bisogno. Che sia per una pausa o per lavoro.

Scopri di più su [enilivestation.com](http://enilivestation.com)

Puoi farci anche rifornimento.

**“IN UN MONDO CHE NON STA MAI FERMO,** il bello è avere sempre nuove soluzioni. E continuare a crearne. Eni Live Station. Puoi farci anche rifornimento”. Dalla TV, al digital, alla radio, alla stampa è un claim che si ripete nella campagna di comunicazione multicanale di Eni Corporate firmata da Tbwa\Italia. Spot che accompagnano le nostre giornate e che mostrano come con un semplice swipe siamo trasportati nel mondo delle Eni Live Station, luoghi completamente diversi da quelli di un tempo e in cui oggi è possibile accedere a tanti servizi utili per la gestione della vita di tutti i giorni. Tutto si basa sul rapporto problema-soluzione perché

è nei momenti di impasse del quotidiano, quando perdi l'autobus o ti trovi davanti a un frigorifero vuoto e non sai come preparare una cena o devi pagare un bollettino postale, ma anche se vuoi navigare gratuitamente su internet, fare una ricarica elettrica, ritirare un pacco o richiedere un telepass, che la soluzione è lì, a portata di mano. Fai uno swipe ed entri in Eni Live Station dove trovi tutte le risposte in un unico luogo e dove “puoi fare anche rifornimento”.

**UN CAMBIO EPOCALE**

L'idea creativa della campagna multimediale di raccontare con un linguaggio visivo nuovo e distintivo

**DALLA TV, AL DIGITAL, ALLA RADIO, ALLA STAMPA È UN CLAIM CHE SI RIPETE NELLA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE MULTICANALE DI ENI CORPORATE FIRMATA DA TBWA\ITALIA.**

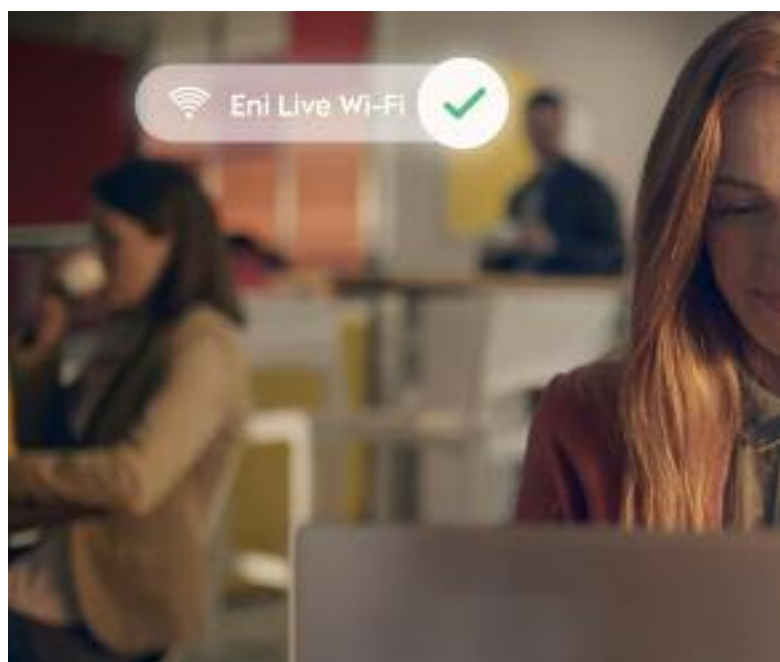
l'evoluzione delle Eni Station in Eni Live Station, si basa, infatti, proprio su questo gioco dello swipe che trascina millennials e semplici cittadini in un'altra situazione in cui all'interno della stazione di servizio risolvono i loro problemi. È un cambiamento epocale, quindi, quello che scorre nei diversi spot in onda da giugno del 2021, in una campagna che si sta intensificando in questi ultimi mesi dell'anno, per arrivare al clou di dicembre in concomitanza anche con i mondiali di calcio. Basta poco per rendersene conto. Accendete un televisore, leggete un giornale, ascoltate la radio, navigate sui social e sempre con più frequenza potete imbattervi nella massiccia campagna di comunicazione che Eni ha voluto per parlare agli italiani e nella quale ha investito ingenti somme con l'obiettivo di consolidare l'immagine delle Eni Live Station come hub di servizi sempre più diversificati, ma anche di sostenere il posizionamento di Eni come leader della Mobilità Sostenibile.

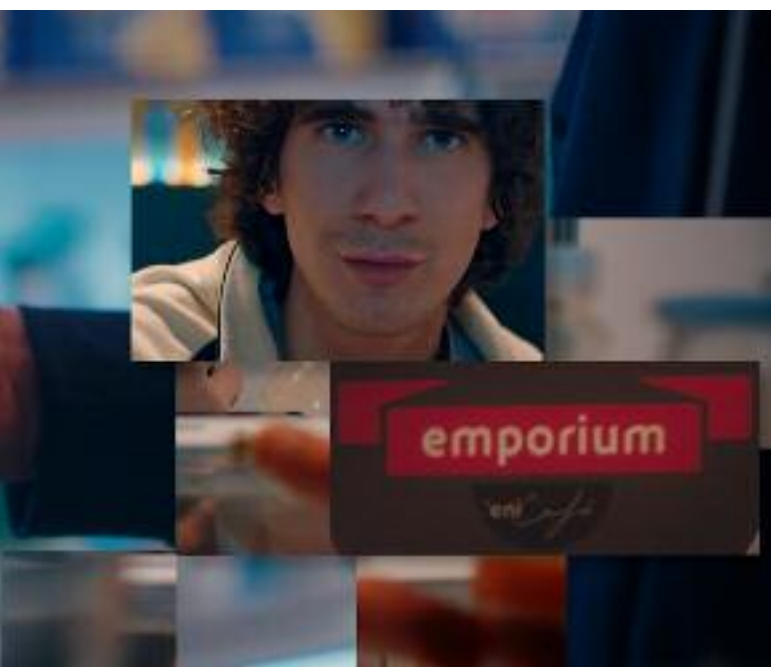
## HUB DI SOLUZIONI

Da spazi di passaggio dedicati alle automobili, le Eni Live Station stanno diventando sempre più luoghi fluidi e hub di soluzioni dedicate alle persone, in grado di offrire un'esperienza completa, ben al di là del semplice rifornimento come raccontano gli spot che mostrano diversi momenti di vita quotidiana. E non è un caso che questa campagna di comunicazione non abbia testimonial, ma i suoi protagonisti sono persone comuni, che si trovano nella condizione di soddisfare un bisogno, e gli stessi gestori, che non sono più i benzinai di un tempo, ma shop manager, ultimo miglio nella relazione con una clientela in aumento e sempre più diversificata cui possono offrire tantissimi servizi: dal car sharing Enjoy, alla possibilità di pagare i bollettini direttamente nelle stazioni di servizio, dagli Eni Emporium per fare la spesa con facilità, agli Eni Café dove navighi gratis su internet mentre fai colazione, pranzo o una pausa gustosa, dagli Eni Charge per le ricariche elettriche, alla possibilità di sottoscrivere il Telepass.

## UNA COMUNICAZIONE MULTICANALE

Un impegno rinnovato di Eni ripagato dai risultati delle ricerche di mercato che confermano quanto l'azione di marketing abbia già contribuito a cambiare la percezione che hanno gli italiani delle Eni Live Station come location in cui si può accedere a una pluralità





di servizi. Un risultato che incoraggia i gestori, i quali vivendo in prima persona questa trasformazione del loro ruolo, sentono quanto il Cane a sei zampe crede in questo cambio di pelle continuando a investire nella comunicazione di questo progetto epocale che guarda avanti ma affonda le radici nella storia.

**MATTEI E LE NUOVE STAZIONI**

Torniamo a 70 anni fa. "Nel 1952 la rete di distribuzione Agip è composta da poco più di un migliaio di semplici impianti sui marciapiedi e di chioschi in ferro e muratura. Enrico Mattei decide una revisione totale dell'immagine e del numero dei punti vendita, insieme al lancio di un concorso per il marchio della benzina Supercortemaggiore. Da lì a poco, sulle strade italiane, il cane a sei zampe nero e rosso su sfondo giallo sarà visibile ovunque. Il progetto delle nuove stazioni viene affidato all'architetto Mario Bacciocchi che disegna ben 13 versioni della stessa tipologia. Nelle stazioni più grandi si trovano servizi come autolavaggio, officina, servizi igienici, tabacchi, bar, tavola calda e motel. Nel 1962 la rete Agip è la più moderna tra quelle europee per distribuzione carburanti". (Archivio storico dell'Eni).

Un altro passaggio epocale a partire dal 2010 con il cambio del marchio da Agip a Eni delle stazioni di servizio, "probabilmente la più grande operazione di rebranding mai realizzata in Italia", sempre supportata da una massiccia campagna di comunicazione.

**I GESTORI DEL SECONDO MILLENNIO**

E si va ancora avanti. Queste location che fanno parte della storia continuano a intrecciare sulle strade la vita delle persone e delle famiglie italiane, ma in modo sempre più capillare. Una nuova identità di un luogo storico che Eni sta comunicando e che risponde alle esigenze delle persone e della quale i gestori del secondo millennio non possono che sentirsi orgogliosi.

*È stato siglato in una location d'eccezione l'accordo Eni-Aci su trasporto sostenibile e transizione energetica. Durante l'evento anche il primo volo con SAF Eni Biojet targato ITA airways. I nuovi biocarburanti sono ottenuti da scarti e rifiuti o da materie prime vegetali*

# INSIEME PER IL FUTURO DELLA MOBILITÀ



DI FRANCESCA MARINI

**IN OCCASIONE DELLA FORMULA 1** Pirelli Gran Premio d'Italia 2022, presso l'Autodromo Nazionale di Monza, si sono incontrati i più importanti player nazionali nel settore della mobilità. Su un circuito che quest'anno festeggia il suo centenario e dove si vive, più che in altri, l'atmosfera delle grandi corse. Tra gli obiettivi più importanti da centrare: sostenibilità e transizione energetica. Le sinergie tra grandi aziende, seppur con competenze diverse, funzionano sempre. E tra queste, l'accordo siglato tra Eni e ACI per trovare soluzioni condivise sul tema della sostenibilità energetica e avviare una importante cooperazione per accelerare l'utilizzo diffuso di prodotti, servizi e

soluzioni e affrontare le prossime sfide in questa materia, ne rappresenta uno dei più fondamentali. L'accordo, sottoscritto dal direttore generale Energy Evolution di Eni, Giuseppe Ricci, e dal presidente dell'Automobile Club d'Italia, Angelo Sticchi Damiani, ha voluto definire un ambito di attività in cui alcuni gruppi di lavoro tematici produrranno contributi per studi e azioni concrete che Eni potrà mettere in campo sul fronte della decarbonizzazione. Sull'iniziativa Giuseppe Ricci ha fatto sapere che "questo è un progetto di cui sono particolarmente fiero: da un lato è il punto di arrivo di un percorso che è iniziato qualche anno fa e che ci ha permesso di ridefinire le





L'ACCORDO SIGLATO TRA ENI E ACI È STATO SOTTOSCRITTO DAL DIRETTORE GENERALE ENERGY EVOLUTION DI ENI, GIUSEPPE RICCI (A SINISTRA) E DAL PRESIDENTE DELL'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA, ANGELO STICCHI DAMIANI.



**DURANTE L'EVENTO IL NUOVO AIRBUS A350, LIVREA AZZURRA, DI ITA AIRWAYS, INTITOLATO A ENZO FERRARI, HA FATTO IL SUO PRIMO VOLO CON SAF ENI BIOJET, FACENDO DA APRIPISTA ALLE FRECCHE TRICOLORE. NELLA FOTO IN ALTO LA VETTURA XEV YOYO CHE COMPONE LA FLOTTA ELETTRICA DI ENJOY.**



linee guida per l'evoluzione e il futuro dell'energia di Eni, dall'altro è senz'altro il punto di partenza di un nuovo approccio ai nostri stakeholder, incardinato su una visione e un'offerta integrata di prodotti, servizi e soluzioni per una maggiore sostenibilità e per la transizione energetica. Angelo Sticchi Damiani, invece, ha definito quella con Eni «una partnership fondamentale, per concorrere a dar vita a una mobilità sempre più sicura, pulita, rispettosa dell'ambiente. L'energia è il cuore del presente e, ancora di più, lo sarà del futuro. Più essa sarà pulita, dunque, più pulito sarà il futuro che ci attende, è il contributo che la mobilità darà allo sviluppo del Paese».

## L'APPROCCIO OLISTICO DI ENI

L'evento è stato l'occasione per presentare la nuova attività sustainable b2b, l'offerta sostenibile di Eni, che contempla i nuovi biocarburanti e prodotti di origine biogenica ottenuti da scarti e rifiuti o da materie prime vegetali non in competizione con la filiera alimentare e i nuovi vettori energetici alternativi come l'idrogeno. Ma anche la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, le soluzioni per la gestione dell'acqua e per la rigenerazione dei territori in ottica di economia circolare, i carburanti sostenibili per l'aviazione, i disinfettanti ed erbicidi da materie prime rinnovabili e biodegradabili e i prodotti realizzati con plastica riciclata. Grazie a know-how e competenze diversificate, Eni può offrire supporto e affiancamento nel processo di decarbonizzazione, proponendo un modello di trasformazione concreta creato su misura della singola azienda. Il modello integrato è composto di prodotti, servizi e soluzioni ad hoc per le piccole, medie e grandi imprese, con un approccio olistico e trasversale.

## L'AEROMOBILE ITA AIRWAYS ENZO FERRARI VOLA CON IL SAF ENI BIOJET

Il contributo di Eni al miglioramento della mobilità sostenibile non si limita al settore dei trasporti stradali, ma riguarda anche quello dell'aviazione. A Monza il nuovo Airbus A350, livrea azzurra, di ITA Airways intitolato al mito Enzo Ferrari per il centenario dell'autodromo, ha fatto il suo primo volo con SAF Eni Biojet, facendo da apripista alle Frecche Tricolori in concomitanza dell'inno nazionale.

ITA Airways ed Eni intendono avere un ruolo primario nel processo di innovazione del trasporto aereo e il volo simbolico dell'Airbus "Enzo Ferrari" rappresenta perfettamente il percorso strategico delle due società verso innovazione e sostenibilità. Il primo SAF (Sustainable Aviation Fuel) dell'azienda, l'Eni Biojet, è



L'ENI BIOJET È PRODOTTO NELLA RAFFINERIA DI LIVORNO E REALIZZATO IN SINERGIA CON LA BIORAFFINERIA DI GELA, ESCLUSIVAMENTE DA MATERIE PRIME DI SCARTO, GRASSI ANIMALI E OLI VEGETALI ESAUSTI.



prodotto nella raffineria di Livorno, miscelato al 20% nel carburante Jet Fuel Eni, e realizzato in sinergia con la bioraffineria di Gela, esclusivamente da materie prime di scarto, grassi animali e oli vegetali esausti. Dal 2024 a Gela verrà avviata la produzione di ulteriori 150mila tonnellate/anno di Eni Biojet, in grado di soddisfare il potenziale obbligo di miscelazione del mercato italiano per il 2025. Un ulteriore passo nella collaborazione tra ITA Airways e Eni riguarda la tecnologia proprietaria Ecofining™, che consente anche di produrre carburanti sostenibili per l'aviazione (SAF).

**GRAZIE A KNOW-HOW E COMPETENZE DIVERSIFICATE, ENI PUÒ OFFRIRE SUPPORTO E AFFIANCAMENTO NEL PROCESSO DI DECARBONIZZAZIONE, PROPONENDO UN MODELLO DI TRASFORMAZIONE CONCRETA CREATO SU MISURA DELLA SINGOLA AZIENDA.**



*Realizzato in un hub di mobilità  
offrirà una pausa di qualità 100%  
made in Italy ai turisti in arrivo  
in Vaticano e sarà il biglietto  
da visita del Cane a Sei Zampe*

eni *Café*

# NEL CUORE DI ROMA

DI LUIGIA IERACE

**ENI CAFÉ SBARCA AL CENTRO DI ROMA**, vicino al Vaticano. Il quinto player food in Italia, che offre prodotti 100% italiani in oltre 600 location distribuite sul territorio nazionale, apre una "vetrina" a pochi passi da piazza San Pietro. Un Eni Café unico nel suo genere, perché realizzato non in una stazione di servizio, ma in un hub di mobilità: il Terminal Vaticano Roma, uno dei punti nevralgici del turismo religioso nazionale e internazionale.

È da qui, nel parking multipiano del Gianicolo, dove aprirà a breve il "Vatican Mall", primo polo commerciale alle spalle delle mura vaticane, che il Cane a sei Zampe, in alcuni locali non di proprietà, ma presi in affitto, lancia la sua sfida. Una "finestra" sul cuore di Roma all'ombra della Basilica di San Pietro, in un punto quanto mai strategico per visibilità e tipologia di clientela. L'Eni Café si prepara così ad accogliere gli avventori e a offrire "una pausa di qualità" che, per la prima volta, non va a completare l'offerta per la clientela delle Eni Live Station, ma, guardando ai turisti

e a una clientela internazionale, diventa il biglietto da visita di Eni e della sua strategia di sviluppo dei servizi food e alla persona, non quindi legata solo ai carburanti.

## TERMINAL INTERNAZIONALE

Il Terminal Vaticano Roma, per l'unicità della sua collocazione, è frequentato ogni giorno da migliaia di utenti perché strategico punto di arrivo dei bus turistici con un servizio di salita/discesa dei turisti che da lì possono facilmente visitare la Santa Sede e il centro di Roma. Si stima, infatti, che a regime, con la ripresa dei flussi turistici post-pandemia, arriveranno oltre 10 mila visitatori al giorno, circa 4 milioni di turisti l'anno (2,9 da crociera e 1,1 provenienti da altri canali). Ma tutto questo in una prospettiva più a lungo termine: Roma e il Vaticano, infatti, già guardano al prossimo Giubileo della Chiesa Cattolica del 2025 e ai 35 milioni di fedeli attesi da ogni parte del mondo.

Il Terminal Vaticano Roma è un complesso polifun-



LE IMMAGINI RIPORTATE  
SONO UN RENDER  
DELL'ENI CAFÈ  
DI PROSSIMA APERTURA.





**UNICO NEL SUO GENERE, PERCHÉ NON È  
REALIZZATO IN UNA STAZIONE DI SERVIZIO,  
APRIRÀ ENTRO LA FINE DEL 2022  
AL PIANO 0 DEL TERMINAL, PROPRIO  
DOVE ARRIVANO I BUS TURISTICI.**

zionale di oltre 11 mila mq di superficie complessiva, che ospita, vicino Piazza San Pietro, un parcheggio multipiano destinato a utenza privata e business. Cinque piani, in fase di profonda ristrutturazione e restyling, così divisi: un piano dedicato alla sosta dei pulman turistici, tre piani adibiti al parcheggio auto e una nuova galleria dello shopping - il Vatican Mall - al quinto e ultimo piano.

#### **VETRINA DEL PAESE**

L'Eni Café aprirà al piano 0 del Terminal, proprio dove arrivano i bus turistici, vicino ad un desk di accettazione nel quale i turisti potranno acquistare servizi che gli consentano di scoprire e visitare al meglio le bellezze della Città eterna. Il locale è ubicato in un punto strategico del Terminal, di fronte agli ascensori che portano al Vatican Mall e alle scale mobili che conducono alle uscite pedonali di via della Conciliazione e di Porta Cavalleggeri.

In poco meno di 50 mq Eni Café, con il suo nuovo design che unisce elementi contemporanei con linee semplici e retrò, rappresenterà ottimamente il Bel Paese con la sua offerta di qualità 100% Made in Italy e offrirà un gustoso benvenuto a una clientela soprattutto internazionale.

#### **STRATEGIA FOOD**

Eni, nell'ambito della propria strategia di continuo miglioramento e ampliamento dei servizi destinati alla persona, ha l'obiettivo di cogliere - in ambito food - nuove opportunità di sviluppo attraverso l'ingresso in canali oggi non presidiati, al di fuori della Rete delle Eni Live Station. Sono quindi oggetto di continuo scouting le opportunità fuori Rete sui seguenti canali: Mobility hub (Terminal/hub turistici, principali aeroporti e stazioni ferroviarie); Mall (centri commerciali caratterizzati da elevati flussi di clientela/offerta retail premium); Urban: location di prestigio ad alta visibilità nei centri storici delle principali città italiane.

Sviluppare attività food a format Eni in contesti fuori Rete è un progetto che mira a raggiungere risultati significativi: cogliere importanti opportunità commerciali caratterizzate da elevati fatturati, comunicare efficacemente il nuovo posizionamento in ambito food di Eni e rafforzare il brand awareness di Eni Café.

L'apertura dell'Eni Café, terminati i lavori per l'adeguamento dei locali, è prevista entro la fine del 2022.

mobility point

# ENJOY

diventa grande

DI MARCO SCURATI





*La strada verso la neutralità carbonica richiede l'utilizzo di soluzioni innovative. Per questo motivo le strategie di Eni mettono in campo soluzioni di lungo periodo che affiancano ai nuovi vettori energetici servizi come il car sharing Enjoy, oggi sempre più integrati nella rete delle Eni Live Station*

**UNICITÀ ED ESCLUSIVITÀ** sono due fattori di vantaggio competitivo da prendere al volo, soprattutto nel settore dei servizi collegati alla mobilità. La trasformazione delle Eni Live Station da stazione di servizio a "stazione di servizi" fa un altro passo in avanti e coinvolge anche il vehicle sharing di Enjoy. Per rispondere alla sfida del cambiamento climatico, Eni si è posta un obiettivo: zero emissioni



nette al 2050. Il percorso per raggiungere questo traguardo passa anche dalle stazioni di servizio, luoghi destinati a diventare gli hub della mobilità del futuro dove trovare oltre ai vettori energetici alternativi, anche tanti servizi in uno stesso luogo, senza bisogno di spostarsi in varie zone della città. Il servizio di car sharing Enjoy fa un ulteriore balzo in avanti dopo il difficile periodo della pandemia: l'obiettivo è agevolare le persone, consentire loro di fare meno spostamenti, risparmiando tempo e carburante. In una parola rendendo tutto più sostenibile.

\*\*\*

## ENJOY, IL LEADER IN ITALIA DEL CAR SHARING

dal 2013, anno in cui è partito il servizio a Milano, è presente in cinque città, Milano, Roma, Firenze, Torino e Bologna, e opera nel settore della mobilità con offerte consumer e B2B (business to business). I clienti sono più di 1 milione e il parco veicoli è di 2.400 mezzi complessivamente. Dal lancio si contano oltre 29 milioni di noleggi e una distanza percorsa pari a 300 milioni di chilometri, l'equivalente di un viaggio

di andata e ritorno dalla Terra al Sole. Le auto di Enjoy sono state la prima risposta alla domanda di mobilità urbana sostenibile. Grazie a un'app è possibile trovare i veicoli disponibili e nessun problema per quanto riguarda il rifornimento: quando il serbatoio è inferiore al 30% di capienza è possibile fare il pieno gratis presso una delle 700 Eni Live Station abilitate al servizio, ricevendo in cambio un voucher di 5 euro da utilizzare per i successivi noleggi. Rifornimenti gratis, parcheggi e accessi alle ZTL (le zone a traffico limitato) fanno di Enjoy un servizio pratico e veloce.

\*\*\*

**LA DOMANDA DI MOBILITÀ URBANA**, e anche extra urbana e cargo, si sta evolvendo ed Eni sta scrivendo una nuova pagina di storia con lo sharing di Enjoy: non più un'entità a sé, ma una realtà all'interno dei servizi offerti che coinvolge tutti gli attori dell'azienda. Enjoy propone un'offerta forte e di attualità nel contesto della mobilità abbinata al tema della transizione energetica. Durante e dopo il periodo della pandemia il servizio di vehicle sharing è stato aggiornato sotto tanti punti di vista, ad esempio con l'attivazione della sanificazione automatica degli abitacoli al termine di ogni noleggio e con l'introduzione nella flotta di Fiat 500 ibride. L'altra grande novità riguarda più da vicino le gestioni con il coinvolgimento sinergico delle Eni Live Station per l'erogazione di servizi come il rifornimento e il lavaggio delle vetture. Queste attività, che prima erano gestite da operatori terzi, adesso diventano attività dei gestori Eni: Enjoy è un servizio della rete. Ma non è tutto: grazie alla rete di gestori sarà possibile offrire la sostituzione delle batterie (battery swapping) dei modelli elettrici XEV YOYO che, a partire da Torino, Bologna e Firenze stanno affiancando in tutte le città le iconiche Fiat



**DOPO TORINO  
XEV YOYO  
SBARCA A BOLOGNA,  
FIRENZE E MILANO**

**DOPO IL LANCIO  
A MAGGIO 2022  
DELLE 100 XEV YOYO  
A TORINO**, prima città italiana servita da Enjoy con le city car elettriche, a metà settembre 50 YOYO hanno fatto il loro ingresso nelle strade di

Bologna. A inizio ottobre si è svolta la presentazione dei veicoli presso ExpoMove a Firenze, con un padiglione dedicato proprio al servizio elettrico di Enjoy dove si sono tenute dimostrazioni del battery swapping. Il servizio è stato poi lanciato nel capoluogo toscano il 24 ottobre. A novembre le YOYO saranno presentate in anteprima a due eventi milanesi: l'Eicma alla Fiera di Milano con l'esposizione in uno stand dell'area Urban Mobility del modello XEV YOYO e poi alla Milano Games Week sempre con una postazione di "ricarica" per i gamers ad hoc. L'anno si chiude a dicembre con il lancio del servizio a Milano e l'inserimento di 200 XEV YOYO nella flotta di Enjoy.



**PRESSO LE ENI LIVE STATION  
ATTREZZATE È POSSIBILE USUFRUIRE  
DEL SERVIZIO DI BATTERY SWAPPING,  
CHE CONSISTE NELLA SOSTITUZIONE  
DI UNA BATTERIA SCARICA CON UNA  
COMPLETAMENTE CARICA.**

500 rosse. "Il battery swapping, consiste nella sostituzione di una batteria scarica con una completamente carica. Si tratta di una soluzione di mobilità urbana sostenibile ed efficiente, che consente di evitare lunghe attese per ricaricare le batterie delle auto elettriche, che vengono semplicemente sostituite in pochi minuti nelle aree attrezzate delle Eni Live Station negli stessi tempi di un rifornimento di carburante tradizionale. Eni è il primo operatore a offrire il servizio grazie alla partnership con XEV e attizzerà, in esclusiva per il servizio di sostituzione delle batterie, una selezione strategica delle sue stazioni di servizio con cabinet dedicati", dice Massimo Rovatti Head of Smart Mobility di Eni.

\*\*\*

**PER I GESTORI È UNA GRANDE OPPORTUNITÀ**, perché sono gli unici sul mercato a supportare questo servizio. XEV YOYO è una city car completamente elettrica con velocità massima di 80 km/h e autonomia fino a 150 chilometri; permette ai clienti Enjoy di

muoversi in totale libertà senza doversi preoccupare di ricaricarla, perché è sempre resa disponibile con una ricarica della batteria superiore al 30%. È dotata di tetto panoramico ed è piccola e agile, configurandosi come l'auto ideale per gli spostamenti nei centri storici delle città. Una proposta di mobilità elettrica sostenibile ed efficiente, con la cui introduzione nella propria flotta del car sharing Eni conferma il suo impegno verso una mobilità innovativa e a impatto zero.

\*\*\*

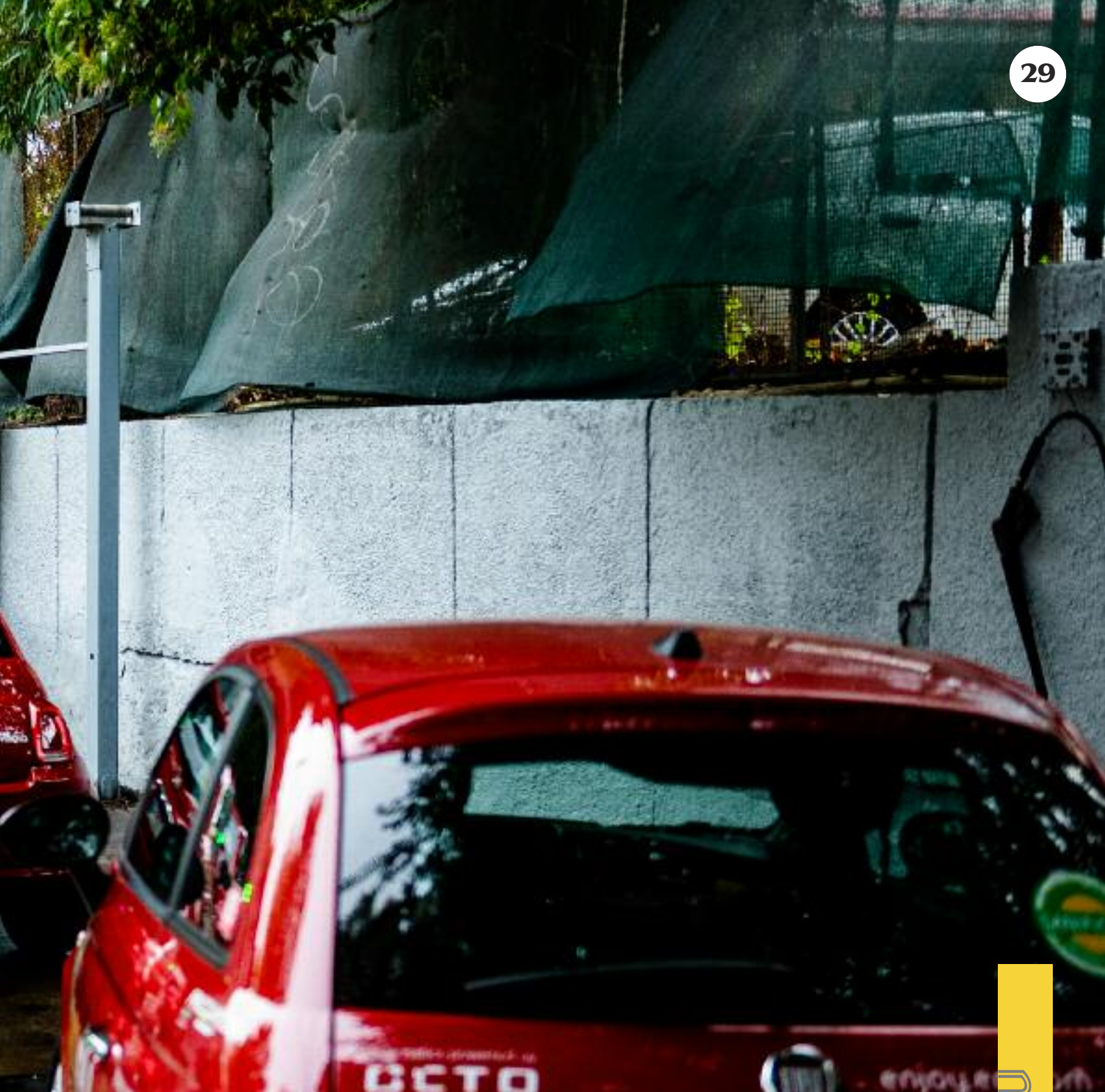
**IL FUTURO? È MOLTO PIÙ VICINO** di quanto si possa pensare e quindi è necessario non rimanere indietro: i gestori delle Eni Live Station, nella loro evoluzione verso il ruolo di "manager di un hub multiservizi", vedranno aumentare le proposte legate al mondo Enjoy, dal 2023 in poi, con servizi sempre più personalizzati, tagliati su misura del cliente privato o business.



ENJOY SIGNIFICA  
**CONTINUITÀ**  
DEL BUSINESS

*A tu per tu con  
Mario De Fabritis,  
gestore di due  
Eni Live Station  
a Roma*

DI MILENA CONTE



**MARIO DE FABRITIS**, 50 anni, da 25 è nel settore con una lunga storia familiare. Gestisce due punti vendita a Roma, uno in via Quirino Majorana e l'altro in Corso Francia. È tra i gestori della rete che offre anche i servizi per il car sharing Enjoy: test statico e dinamico, sanificazione, pulizia esterna e interna, rabbocco liquidi e rifornimento carburante.

“L'aggiunta dei servizi di manutenzione legati a Enjoy è stata un'ottima integrazione per noi gestori, ma anche per gli stessi utenti, che possono così usufruire di auto ben pulite e performanti. Aumentare lo standard qualitativo delle auto a noleggio facilita senza dubbio l'approdo di nuovi clienti”, ci dice. Il tema della

pulizia dei veicoli sia per le 500 che per i Doblò Cargo è fondamentale, soprattutto dopo il periodo della pandemia. “Per noi gestori è un servizio che porta nuovo lavoro e costituisce un'ulteriore entrata sicuramente preziosa, data la situazione economica generale creata dopo la pandemia e la volatilità dei prezzi dei carburanti. Soprattutto nel settore del lavaggio veicoli, che a Roma è molto stagionale, ci permette di lavorare con numeri importanti anche in inverno e quindi di avere buoni introiti durante tutto l'anno. È una garanzia di continuità nel nostro business”.

Torniamo a parlare del tema pulizia con il parere di Mario. “Il servizio è assolutamente migliorato da



quando è passato sotto la nostra gestione. Alcuni clienti sono diffidenti verso il car sharing a causa della scarsa educazione di alcuni utilizzatori che lasciano le auto in cattive condizioni, soprattutto nel week-end. Questo di certo è un fattore disincentivante per tutti i potenziali utenti di Enjoy che invece prestano attenzione allo stato del mezzo condiviso. La diffusione del Covid-19 ha amplificato questa attenzione al profilo igienico-sanitario. Ma ora, vedendo che le auto sono pulite esternamente e internamente e anche sanificate, i clienti sono sicuramente più propensi a ricorrere allo sharing di Enjoy”.

Il gestore stesso si propone come testimonial di Enjoy, come ci racconta Mario: “Lo proponiamo spesso anche ai clienti che passano da noi con le loro auto di proprietà per fare rifornimento, soprattutto spieghiamo di come ci prendiamo cura dei veicoli dello sharing e di come si devono sentire tranquilli nell'utilizzarli”.

Proprio a proposito della sanificazione, i gestori addetti alla pulizia delle auto utilizzano un prodotto che viene vaporizzato nell'abitacolo e che agisce in circa cinque minuti abbattendo oltre ai batteri anche gli odori. Poi si fa aspirazione e lavaggio dei tappetini e se necessario anche delle tappezzerie interne. Poi i gestori procedono al lavaggio della carrozzeria nell'Eni Wash.

Mario ci racconta anche altri servizi oltre a quello della pulizia. “Ci occupiamo pure del recupero dei veicoli parcheggiati e facciamo il test statico, con la macchina parcheggiata, e poi quello dinamico, riportandola alla Eni Live Station. Proviamo la frenata, sentiamo eventuali rumori anomali, annotiamo danni esterni alla carrozzeria e macchie sulla tappezzeria. Se la vettura non può viaggiare lo segnaliamo al service che la prende in gestione per le riparazioni e manutenzioni del caso”.

La cura di ogni 500 rossa di Enjoy prevede circa un'ora di lavoro, ma Mario può contare su un team di persone affiatate: “Siamo una squadra che lavora in sincrono e con mansioni scalabili, quindi alla fine il servizio di manutenzione si abbatte fino a mezz'ora per veicolo”. L'impegno del gestore si conclude con il rifornimento dell'auto, nel caso di Mario, attraverso “un erogatore riservato nella stazione di servizio di Corso Francia”.

In definitiva, la gestione del servizio di assistenza a Enjoy da parte dei gestori delle Eni Live Station è valutato positivamente. “Sono contento, perché è un lavoro che mi piace e mi appassiona. Nella nostra routine lavorativa non è assolutamente un problema e si integra alla perfezione con quello che noi già offriamo ai clienti della mobilità”, conclude Mario.

LA PANDEMIA HA ACCENTUATO L'ATTENZIONE AL PROFILO IGIENICO-SANITARIO DEL CAR SHARING. VIENE UTILIZZATO UN PRODOTTO A VAPORE CHE AGISCE IN CINQUE MINUTI ABBATTENDO BATTERI E ODORI.



OLTRE ALLA PULIZIA, IL GRUPPO DEL GESTORE DE FABRITIS, RECUPERA I MEZZI CONTROLLANDO LA FRENATA, RUMORI ANOMALI E ANNOTANDO EVENTUALI DANNI ALLA CARROZZERIA O AGLI INTERNI.

**GUARDA IL VIDEO**

Per fruire dei contenuti multimediali, accedi alla versione digitale sul portale MyEnistation



mobility point



# ENI PARKING

## IL PARCHEGGIO

# SMART





GLI ENI PARKING SONO NATI CON L'OBIETTIVO DI VALORIZZARE GLI SPAZI DI PROPRIETÀ NON PIÙ OPERATIVI. NEL 2021 SONO STATI REALIZZATI 30 PARCHEGGI PER 506 POSTI, QUEST'ANNO LA PREVISIONE È DI ARRIVARE A 8 PARCHEGGI PER 175 STALLI.



**ENI HA INTRAPRESO** da tempo un percorso di transizione incentrato sulla trasformazione delle stazioni di rifornimento in hub di servizi, con lo scopo di diventare un punto di riferimento per gli utenti in mobilità grazie a soluzioni trasversali e sempre più sostenibili da un punto di vista ambientale, in coerenza con l'obiettivo aziendale di raggiungere la neutralità carbonica entro il 2050. Tra i servizi innovativi offerti ai clienti ci sono gli Eni Parking, nati inizialmente per valorizzare gli spazi di proprietà non più operativi, ma che si sono trasformati in breve in servizi integrati anche all'interno delle stazioni di servizio. In alcune Eni Live Station attive e nei siti Eni dismessi, riqualificati e valorizzati, distribuiti in tutta Italia, sono stati realizzati nel 2021 ben 30 parcheggi per 506 posti auto. Per il 2022 la previsione è di avviare 8 parcheggi per 175 stalli (tutti recintati). L'innovativo sistema di gestione delle soste si basa sull'architettura cloud EVS. L'accesso e l'uscita, regolati mediante sbarre elettro-attuate, può avvenire mediante sistemi di campo o mediante l'app Eni Live. La gestione è diretta Eni e quindi da remoto senza personale sul sito, mettendo a sistema il know-how di tutti i soggetti già operativi presso la rete.

*Tra i servizi innovativi offerti ai clienti della mobilità urbana ci sono anche gli Eni Parking, nati inizialmente per valorizzare gli spazi di proprietà non più operativi. Oggi si stanno trasformando velocemente in servizi integrati anche all'interno delle Eni Live Station e grazie alla digitalizzazione sono già proiettati nel mondo senza contanti (cashless)*



IL MODERNO TERMINALE DI PIAZZALE, CASHLESS E PAPERLESS, REGOLA I FLUSSI DI ACCESSO E USCITA. AI CLIENTI CON ABBONAMENTO È SUFFICIENTE LA LETTURA DELLA TARGA.

I vantaggi dell'Eni Parking sono numerosi.

- **Flessibile:** tariffe a tempo e in abbonamento
- **Sostenibile:** completamente digitale, senza uso di ticket
- **Comodo e sicuro:** accedi, paghi ed esci senza scendere dall'auto e solo con carta
- **Smart:** completamente automatizzato, prenotazione posto con app Eni Live, ingresso/uscita tramite riconoscimento vettura (handsless)
- **Utile alla città:** libera spazi su strada a favore della mobilità ciclo pedonale, crea punti di interscambio con mezzi pubblici e sharing

**DIVERSE MODALITÀ, MA SEMPRE CON PAGAMENTO CASHLESS**  
Il sistema di campo è gestito attraverso



I CLIENTI HANNO A DISPOSIZIONE DIVERSE OPZIONI TRA TARIFFA ORARIA, GIORNALIERA OPPURE ABBONAMENTO, CON POSTO GARANTITO O MENO.





un innovativo terminale di piazzale dedicato, cashless e paperless, direttamente connesso alle telecamere di ingresso e uscita che garantiscono flussi di accesso ed uscita dal parcheggio semplificati: al cliente con abbonamento sarà così sufficiente la lettura targa per vedere la sbarra alzarsi in automatico. I clienti che scelgono di utilizzare Eni Live possono procedere al pagamento della sosta con le carte di credito già configurate in app e hanno informazioni in tempo reale sull'effettiva disponibilità di stalli per la sosta. Possono scegliere se accedere al servizio parcheggi con tariffa oraria, giornaliera o mediante abbonamento, con posto garantito o meno. Un sistema di parcheggio particolarmente smart è rappresentato dallo stallo singolo, in cui l'accesso allo stallo di sosta è regolato da un cancelletto elettro-

attuato controllato in cloud. Questo sistema ha il vantaggio di poter offrire il servizio parcheggio anche in aree non particolarmente estese, come i piazzali di rifornimento. Anche in questo caso la movimentazione del cancelletto avviene in cloud attraverso l'app Eni Live o sfruttando il terminale di piazzale EVS già presente sull'impianto di erogazione dei carburanti. Al momento gli Eni Parking attivi sono 27, di cui 12 a stallo singolo, per un totale di 468 stalli. Le integrazioni con gli altri servizi Eni sono in continuo aggiornamento e implementazione: sono già presenti tariffe integrate con app Enjoy e saranno presto realizzati nuovi interventi finalizzati all'allestimento delle colonnine per la ricarica elettrica.

[M.S.]



**GLI UTENTI CHE UTILIZZANO ENI LIVE POSSONO PROCEDERE AL PAGAMENTO DELLA SOSTA CON LE CARTE DI CREDITO E HANNO INFORMAZIONI IN TEMPO REALE SULL'EFFETTIVA DISPONIBILITÀ PER LA SOSTA.**



*Indispensabile per tutti i mezzi di trasporto, anche quelli pesanti, con motore a diesel acquistati dopo l'entrata in vigore della normativa sui limiti di emissioni Euro IV del 2006 ed Euro V (ottobre 2009).*

*Il serbatoio AdBlue pieno garantisce che le emissioni degli ossidi di azoto (NOx) del veicolo restino entro i limiti legali.*

*L'impegno di Eni e Versalis nel settore AdBlue per la decarbonizzazione e la sostenibilità*

# AdBlue

## sostenibilità & performance

A CURA DELLA REDAZIONE

**LO SCORSO ANNO** presso le Eni Live Station sono state vendute 394.000 taniche da 10 litri di AdBlue e 2.650.000 litri di prodotto sfuso. Chiamato anche DEF (Diesel Exhaust Fluid), ARLA 32 o AUS 32 fuori Europa, è un prodotto indispensabile per il funzionamento delle vetture diesel dotate di catalizzatore SCR, il componente dell'auto più efficace nell'abbattere le emissioni di ossidi di azoto.

### **COS'È L'ADBLUE E LE CARATTERISTE DEL PRODOTTO DI ENI**

L'AdBlue è un liquido incolore molto puro: contiene acqua demineralizzata e urea (32.5%) che deve essere realizzata specificatamente per la produzione di questo prodotto. Pochi fornitori possono produrre l'urea di alta qualità necessaria

a garantire che l'AdBlue rispetti la rigorosa specifica ISO 22241-1. Il fornitore di Adblue per Eni è GreenChem, che cede il prodotto sfuso presso l'impianto Ipc-chemical Europe Srl a Pieranica, nel Cremonese, dove viene poi imbottigliato in taniche da 10 litri e imballato per la vendita nelle Eni Live Station. L'AdBlue di GreenChem è prodotto secondo la normativa ISO 22241 e certificato VDA ("Verband der Automobilindustrie", l'associazione tedesca dei costruttori di veicoli, che garantisce che gli standard qualitativi siano mantenuti in conformità con la specifica ISO 22241).

### **IMBALLI SICURI E CON UN OCCHIO ALLA SOSTENIBILITÀ**

L'additivo non è tossico ma può essere

UN PRODOTTO INDISPENSABILE  
PER LE VETTURE DIESEL DOTATE  
DI CATALIZZATORE SCR, IMBOTTIGLIATO  
IN TANICHE DA 10 LITRI E IMBALLATO

PER LA VENDITA NELLE ENI LIVE STATION.  
L'AD BLUE È UN PRODOTTO ASSICURATO  
CHE GARANTISCE GLI STANDARD  
RICHIESTI DALLE NORME ISO.



corrosivo per alcuni tipi di metallo. Deve quindi essere stoccato e trasportato con appositi contenitori realizzati con materiali approvati che devono rispettare parametri molto severi per evitare danni irreparabili ai catalizzatori. Nell'ambito della strategia di Eni per la sostenibilità, sono state sviluppate in sinergia con Versalis, società del gruppo Eni impegnata nei settori della petrolchimica e della chimica da fonti rinnovabili e leader di mercato, delle nuove taniche composte al 75% da materiale riciclato, VERSALIS REVIVE PE, e al 25% da polietilene ad alta densità e ad alto peso molecolare. Questi materiali risultano particolarmente idonei per lo stoccaggio dell'AdBlue. Il VERSALIS REVIVE PE COM75HM1, in particolare, è un compound poliolefinico a base HDPE per

blow moulding (processo produttivo teso a realizzare recipienti cavi). Contiene il 75% di plastica proveniente da raccolta differenziata urbana, additivi stabilizzanti e compatibilizzanti, ed è impiegabile in applicazioni ad alto contenuto tecnologico. Dopo aver concluso i test obbligatori (prove fisiche di tenuta e macchinabilità, ecc) sul nuovo imballo, questo sarà disponibile per l'autunno per la vendita dell'AdBlue.

#### **ADBLUE SULLE NOSTRE ENI LIVE STATION**

Il prodotto a marchio Eni è vendibile in esclusiva sulle nostre Eni Live Station sia con le taniche da 10 litri che attraverso l'utilizzo di erogatori installati su circa duecento punti vendita.

Il prodotto, come tutti gli altri prodotti a

marchio Eni, è un prodotto assicurato che garantisce gli standard richiesti dalle norme ISO, fidelizzando ulteriormente la clientela delle nostre Eni Live Station. Sebbene il prodotto AdBlue sia offerto su mercati paralleli e sulla GDO (Grande Distribuzione Organizzata), il prodotto AdBlue a marchio Eni rassicura pienamente la clientela, in ragione della garanzia delle fonti e della conseguente certezza della provenienza unitamente alla capillarità delle Eni Live Station (circa 4.000).



# IL CLIENTE AL CE

## LA RIVOLUZIONE CULTURALE DI APPROCCIO AL



*Ogni giorno sulle Eni Live Station si registrano circa 1,5 milioni di contatti, un'opportunità unica per interagire con i clienti e offrire loro i nostri servizi in costante evoluzione.*

*L'app Eni Live nasce come strumento fondamentale per supportare queste continue opportunità di ingaggio della clientela e accompagnare*

*la trasformazione dei punti vendita in centri multiservizi*

**LE ENI LIVE STATION** si stanno evolvendo, con un'offerta integrata destinata a soddisfare le esigenze quotidiane dei consumatori e in grado di rispondere non più solo a bisogni strettamente legati all'auto di proprietà, ma anche alla persona e alla mobilità. Porre "il cliente al centro" (*customer centricity*), ossia mettere a sua disposizione tutti i servizi che ne sod-

disfino i potenziali bisogni, rappresenta un approccio al business non solo praticabile, ma necessario per continuare a essere protagonisti in un mercato sempre più concorrenziale.

La rivoluzione digitale ha trasformato interi settori e apportato sostanziali cambiamenti nei comportamenti individuali e collettivi della popolazione.

# INTRO

## BUSINESS

DI MAURIZIO  
ALBERTI



Anche le aziende sono state chiamate a ripensare le proprie strategie di marketing per padroneggiare questa trasformazione e proiettarsi con successo nel futuro. Ciò ha spinto le aziende più all'avanguardia a realizzare soluzioni su misura per i clienti focalizzandosi non solo sull'offerta, ma anche sulle relative modalità di fruizione.

L'App Eni Live rappresenta proprio un'integrazione tra mondo digitale e fisico per veicolare in maniera adeguata l'offerta di Eni e aumentare l'acquisizione e la fidelizzazione dei clienti.

Eni Live riesce oggi a concentrare in un'unica app tutti i servizi presenti sulle Eni Live Station, come Eni Café/Emporium, Enjoy, Eni Parking, Eni Charge, oltre a costituire uno strumento di pagamento delle transazioni.

### DALL'APP ENI LIVE ALLE ENI LIVE STATION

Nata a giugno 2021, Eni Live è un'app ancora giovanissima ma ha già raggiunto livelli di adesione elevati e in costante crescita.

A ottobre 2022 si sono raggiunti oltre 510.000 iscritti con circa 4 milioni di transazioni effettuate tramite app e nel complesso oltre 7 milioni di atti di acquisto registrati.

Il programma di loyalty ha permesso di sviluppare diverse iniziative di fidelizzazione e retention dei clienti: assegnazione di premi attraverso la meccanica di instant win ed estrazioni settimanali, un concorso con premi a sorte per vecchi e nuovi iscritti nel periodo di Natale 2022, l'offerta di voucher ai clienti come attività di caring, incentivi all'iscrizione e partnership con importanti aziende come Plenitude, Vodafone e Fastweb.

Ad oggi il totale degli instant win assegnati ammonta a circa 6,7 milioni (pagamento in App + transazioni digitalizzate), con oltre 300.000 clienti partecipanti e 1,5 milioni di premi distribuiti.

Lo sviluppo e la creazione delle attività è costante e tante sorprese sono in programma nei prossimi mesi, in un'ottica di continua evoluzione del business, delle modalità di offerta e dell'approccio a un "cliente unico". Iniziative volte ad unire il "calore" del contatto diretto con i gestori delle Eni Live Station all'interazione digitale.

Un'opportunità per tutta la rete dei gestori di fruire di strumenti all'avanguardia e di diventare un punto di riferimento sul territorio, per creare un'esperienza che nasca all'interno di Eni Live ma si concluda presso una Eni Live Station. E viceversa.

La nuova Eni Live Station diventa dunque un hub di servizi integrati sempre più numerosi e trasversali, caratterizzata da una contaminazione tra fisico e digitale, sia che si tratti dell'app o dei touchpoint presenti sui punti vendita.

Eni Live rappresenta un valore, una "community" destinata a crescere e per la quale sviluppare azioni che mirino a mantenere un rapporto costante e interattivo col cliente attraverso concorsi, intrattenimento, ma anche iniziative commerciali via via più pervasive come ad esempio:

- attività di cross selling e/o up selling sempre più mirate ed efficaci;
- campagne di marketing integrate;
- local marketing.

Un grande futuro ci aspetta.



SCARICANDO L'APP SUL PROPRIO SMARTPHONE  
E COLLEGANDOLA AL SISTEMA ON BOARD SARÀ POSSIBILE  
RIFORNIRE IL VEICOLO DI CARBURANTE, RICARICARE  
LE AUTO ELETTRICHE E TROVARE PARCHEGGIO.

# CRUSCOTTO

*Le auto connesse rappresentano  
una scelta valida anche  
in termini di sicurezza.*

*L'utilizzo delle applicazioni  
attraverso lo schermo touch  
permette una fruizione  
veloce e immediata*

**IL SETTORE DELLE AUTO CONNESSE**, le cosiddette "connected car" - veicoli capaci di comunicare in modo bidirezionale con altri sistemi al di fuori del veicolo condividendo l'accesso a internet con altri dispositivi sia all'interno sia all'esterno dell'abitacolo - è trainante nel mercato italiano dell'automotive. Si tratta del futuro della mobilità, con vantaggi per consumatori, imprese e anche per la pubblica amministrazione. A fine 2020 le connected car hanno ricoperto il 45% del parco circolante secondo un report dell'Osservatorio Connected Car & Mobility della School of Management del Politecnico di Milano. L'estrema volatilità del periodo post pandemico non ha comunque eroso questa percentuale, riportano gli analisti, quindi possiamo affermare che anche nel 2022 quasi un'auto su due ha un sistema a bordo che le permette di essere connessa. Coerentemente con questo dato, oltre un terzo dei consumatori possiede almeno una delle funzionalità smart per l'auto (36%) e, tra quelle più utilizzate, ci sono i sistemi di

infotainment come CarPlay (iOS) e Android Auto. Questi sistemi on board, cioè installati sui veicoli, sono progettati per dialogare con gli smartphone di ogni marca disponibili sul mercato e possono essere divisi in due grandi famiglie: CarPlay, per gli utenti di iPhone con sistema operativo iOS, e Android Auto, per chi invece ha un device con sistema operativo Android. Il collegamento tra il dispositivo e l'infotainment avviene tramite connessione bluetooth o con cavo di tipo USB. Avere tutte le applicazioni sullo schermo touch dell'auto significa anche azzerare, o comunque ridurre al minimo, ogni tipo di distrazione potenzialmente pericolosa per chi è alla guida. In questo contesto Eni ha sviluppato una versione dell'app Eni Live per le connected car, così da avere l'icona dell'applicazione direttamente sullo schermo del veicolo e poterne fruire all'occorrenza in modo semplice e immediato. Ovviamente, affinché tutto ciò sia possibile, bisogna avere installata sul proprio smartphone (iOS o Android) l'app Eni Live e poi connettere il device al sistema on board del proprio veicolo. Le funzionalità attivabili direttamente tramite Android Auto e CarPlay sono:

■ **IL RIFORNIMENTO DEL VEICOLO:** nelle oltre 3.800 Eni Live Station su tutto il territorio nazionale abilitate all'app Eni Live. Tra l'altro è possibile avviare la navigazione con il GPS verso la stazione di servizio Eni desiderata e, utilizzando le modalità Servizio o Iperself PostPay, è possibile selezionare l'erogatore desiderato direttamente dallo schermo del veicolo e poi pagare la transazione, rimanendo sempre a bordo della propria auto, tramite la carta di credito configurata nell'app Eni Live oppure una Multicard.





■ **RICARICA ELETTRICA DEL VEICOLO:** nelle oltre 10.000 colonnine in interoperabilità (BeCharge e altri operatori) e nei circa 80 punti vendita Eni dotati di colonnine elettriche; sulla mappa del navigatore si può visualizzare la stazione di servizio con colonnina elettrica o direttamente la colonnina di ricarica desiderata e impostare il percorso per raggiungerla; sempre dall'auto, poi, è possibile procedere allo sblocco della colonnina e successivamente pagare con la carta di credito configurata in app o con una Multicard (solo sui punti vendita Eni e a breve in interoperabilità con BeCharge).

■ **PARCHEGGIO DEL VEICOLO:** nei circa 27 Eni Parking su tutto il territorio nazionale; si può trovare l'Eni Parking desiderato e avviare la navigazione verso di esso; sempre attraverso l'app Eni Live configurata sul sistema di bordo è possibile prenotare un posto auto prima di arrivare al parcheggio, abilitare direttamente dallo schermo touch del vei-

colo l'apertura della sbarra in caso ci si trovi in prossimità del parcheggio e infine pagare con la carta di credito configurata nell'app Eni Live.

Ai benefici economici derivanti dall'utilizzo delle connected car si affiancano anche quelli di sostenibilità ambientale, concetto fortemente radicato nella mission di Eni. Secondo quanto riportato dall'Osservatorio, i veicoli connessi sono in grado di ridurre le emissioni di gas serra e aiutare i cittadini a limitare il tempo normalmente trascorso nel traffico: con un tasso di penetrazione del 70% sul parco di veicoli circolanti è possibile tagliare il tempo passato nel traffico del 63%. In una città come Milano, per esempio, si stima un taglio di circa 400 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> ogni anno.

[M.S.]



app Eni Live

A PORTATA DI



# VOCE E DI

**SECONDO IL REPORT** "Voice Technology Italia 2022" di Vocalime, quasi tutti gli italiani hanno sentito parlare degli assistenti vocali. In particolare, l'85,4% del campione di ricerca afferma di aver interagito con gli assistenti che riconoscono la voce almeno una volta, mentre il 66,4% dichiara di aver avuto a che fare con questa tecnologia nell'ultimo mese. Recentemente il mondo degli assistenti vocali ha subito una rivoluzione che ha interessato soprattutto il luogo di fruizione di questo tipo di tecnologia. L'assistente vocale più famoso, Alexa di Amazon, è uscito dalle mura domestiche ed è arrivato nelle auto, grazie all'integrazione nei sistemi di infotainment presenti sui veicoli più moderni di fascia medio-alta oppure at-

traverso il device esterno Amazon Echo Auto, installabile su quasi tutti i veicoli. L'app Eni Live è stata ottimizzata per configurarsi come una vera e propria skill di Alexa. Nel dettaglio, l'applicazione targata Eni, attraverso il comando vocale "Alexa, chiedi a Eni Live di..." offre la possibilità di fruire in maniera sicura di alcuni servizi nelle oltre 3.800 Eni Live Station abilitate al pagamento tramite app: abilitare e pagare un rifornimento di carburante in modalità self; pagare un rifornimento effettuato in modalità servito, utilizzando la carta di credito o le Multicard configurate. A livello tecnico, per usufruire a bordo dell'auto dell'app Eni Live attraverso l'attivazione di Alexa bisogna disporre di un sistema di infotainment dotato



*È cresciuto esponenzialmente l'utilizzo  
e l'esposizione agli assistenti vocali.*

*Anche la app Eni Live è stata ottimizzata  
per configurarsi come una skill di Alexa:  
in particolare, offre la fruizione di servizi  
in 3.800 Eni Live Station*

# polso

di Alexa o dell'Amazon Echo Auto, di un collegamento audio attraverso Bluetooth o cavo AUX e di un dispositivo con sistema operativo iOS o Android sul quale è installata l'app Eni.

**ALTRE APPARECCHIATURE** tecnologiche che si stanno diffondendo capillarmente sono gli smartwatch, gli orologi da polso intelligenti e interattivi. Negli ultimi anni c'è stato un boom di proposte da parte dei produttori e di vendite. La pandemia ha inoltre dato un booster alla diffusione di questi device, dato che monitorano alcuni parametri vitali e consigliano le migliori pratiche per una vita sana. Il mercato dunque è in crescita e vede il dominio di Apple con il suo Apple Watch. Il dispositivo da polso permette, oltre alla fruizione delle normali funzionalità di un orologio, di monitorare il battito cardiaco, tracciare l'attività sportiva, ricevere notifiche inerenti a messaggi ed email, ingaggiare l'intelligenza artificiale Siri, chiamare i propri contatti in rubrica e ricevere indicazioni stradali; inoltre, è in grado di abilitare l'esecuzione di pagamenti, grazie a Apple Pay e alla tecnologia NFC (Near Field Communication). In questo contesto è stata quindi sviluppata una versione dell'app Eni Live compatibile con l'Apple Watch. Andando a selezionare l'icona di Eni Live tra le applicazioni fruibili, è possibile utilizzare alcune funzionalità presenti nell'app direttamente dal polso in maniera sicura e agevole. Il collegamento tra lo smartphone e lo smartwatch avviene, come per le altre app utilizzabili su Apple Watch, tramite connessione Bluetooth. I servizi fruibili direttamente da Apple Watch sono, per esempio, il rifornimento nelle oltre 3.800 Eni Live Station su tutto il territorio nazionale abilitate all'app Eni Live; in modalità Iperself Prepay si sblocca l'erogatore diret-

tamente dallo smartwatch per il valore desiderato, mentre in modalità Servito o Iperself PostPay è possibile selezionare e pagare la transazione sull'erogatore di pertinenza direttamente da smartwatch con la carta di credito o con la Multicard configurata nell'app. C'è inoltre la possibilità di attivare la ricarica elettrica nei punti vendita Eni dotati delle apposite colonnine di charge (circa 80). Direttamente dallo smartwatch, infatti, si può procedere allo sblocco della colonnina e visualizzare lo stato della ricarica.

[M.S.]

**ALEXA RISPONDE AI COMANDI VOCALI, MENTRE L'APPLE WATCH PERMETTE LA FRUIZIONE DELL'APP ENI LIVE DIRETTAMENTE DAL POLSO, INCLUDENDO TUTTI I SERVIZI COME IL RIFORNIMENTO DI CARBURANTE E LO SBLOCCO DELLE COLONNINE ELETTRICHE.**





DI MARCO SCURATI

# Multicard Easy, in campo da **PROTAG**

*Promuovere l'utilizzo delle carte carburante, per far cogliere i vantaggi offerti e i servizi disponibili, in particolare ai titolari di partita IVA con un massimo di 3 mezzi leggeri: il gestore diventa così l'attore principale e il punto di riferimento sul territorio per fidelizzare i clienti*

## MULTICARD EASY: RENDE IL LAVORO PIÙ SEMPLICE PER CHI HA LA PARTITA IVA E USA L'AUTO O IL FURGONE

**PER I TITOLARI DI PARTITA IVA** che possiedono fino a tre mezzi leggeri, Multicard Easy è la carta commerciale di pagamento specializzata per le esigenze di viaggio: è spendibile in tutte le 4.000 Eni Live Station d'Italia. È facile da usare tutte le volte che serve e non ha costi di commissione. Inoltre, si può fare il pieno, il lavaggio, il controllo, il cambio dell'olio e si riceve una sola fattura al mese che indica in

dettaglio i singoli acquisti e naturalmente l'IVA.

Grazie al nostro portale [multicard.eni.com](http://multicard.eni.com), l'offerta Multicard Easy si può sottoscrivere anche online ricevendo le Carte direttamente a casa, oppure in formato digitale.

Richiedere una Multicard Easy è semplice e servono questi documenti:

- Documento di Identità del Rappresentante Legale Azienda
- Bilancio (se Società) o Modello Unico (se Ditta Individuale)
- Visura Camerale o Attribuzione Partita IVA (se non iscritto a Camera di Commercio)
- Certificato Iscrizione Camera di Commercio (non obbligatorio)

# ONISTI

**IL MERCATO EUROPEO** delle carte carburante vede l'Italia, rispetto ai principali Paesi europei, con un basso tasso di fuel card emesse rispetto al parco circolante, questo è uno dei motivi per cui entro il 2027 si prevede un tasso di crescita media annua del settore dell'8% per l'Italia, contro una media europea del 6,5%. La domanda è trainata sia da un aumento della diffusione e della conoscenza dello strumento sia da fattori come: una forte evoluzione dei sistemi di pagamento da elettronici a digitali,

la continua crescita di soluzioni di fleet management e fuel management, la crescita del settore logistica e trasporti oltre che l'aumento della domanda di servizi accessori alla mobilità a cui accedere pagando tutto con la sola fuel card.

Le carte carburante permettono oggi, a chi gestisce le flotte di veicoli aziendali, di tenere traccia degli acquisti di carburante o altri prodotti e di avere un prezzo dedicato. Queste due caratteristiche le rendono uno strumento indi-

spensabile per tutte le imprese non solo le medie e grandi ma anche le micro e piccole che costituiscono la struttura portante del sistema produttivo del nostro Paese.

"Abbiamo 5 milioni di partite IVA in Italia e oltre il 50% possiede almeno un mezzo legato al lavoro. Geograficamente sono equamente divise: 47% nel Nord, 22% al Centro e 31% al Sud e nelle Isole, il loro numero è destinato a crescere nei prossimi 10 anni", dice Marcello Cirillo Head of Cards di Eni, il



quale prosegue affermando che “esiste un mercato potenziale in Italia, che non conosce le nostre carte di pagamento. Una delle nostre sfide deve essere quindi quella di riuscire a portare i nostri clienti B2B e in particolare le partite IVA presso i nostri punti vendita e poter illustrare loro i principali vantaggi dell'utilizzo delle Multicard rispetto alle tradizionali carte bancarie, come la dilazione del credito e la fatturazione elettronica”.

#### **IL TERRITORIO OFFRE CONTATTI E NUOVE OPPORTUNITÀ**

È importante essere attivi sul territorio, Eni è già leader di mercato in Italia per quanto riguarda le carte carburante e conta anche di una diffusione europea grazie a Partner internazionali, sia at-

traverso il consorzio ROUTEX, sia attraverso accordi dedicati. Mediamente oltre il 30% dell'erogato di gasolio dei nostri impianti italiani passa attraverso le carte.

Il business CARDS ha introdotto recentemente una opportunità commerciale per un primo gruppo di gestori selezionati per una campagna pilota, i quali promuovono le carte Multicard attraverso un'offerta specifica e dedicata, procacciando così nuovi clienti.

L'opportunità è vantaggiosa sia per il gestore che riceve un incentivo commerciale per ogni contatto che va a buon fine, sia per il cliente che usufruirà di uno sconto dedicato, al self oltre che al servito in tutte le Eni Live Station, con la possibilità di raddoppiare lo sconto se farà rifornimento nell'im-

**IL SUCCESSO DELLE CARTE CARBURANTE ARRIVA SOPRATTUTTO DALL'EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI PAGAMENTO DIGITALI E DALLA CRESCITA DI SOLUZIONI DI FLEET MANAGEMENT E FUEL MANAGEMENT.**

pianto dove è stata proposta l'offerta. In questo modo si fidelizza il cliente al punto vendita di riferimento e si continua a premiare la sua fedeltà sull'intera rete Eni.

Contemporaneamente si premia la capacità del gestore di intercettare il cliente business, che potrà sfruttare il colloquio dopo il fornimento, quando il cliente chiede la fattura elettronica, per proporgli l'offerta Multicard Gestore.

#### **LA PROATTIVITÀ COMMERCIALE È L'ELEMENTO DISTINTIVO PER I GESTORI**

L'offerta Multicard Gestore sta riscuotendo risultati incoraggianti. Il progetto è partito a maggio scorso attraverso formazione e incontri con le forze vendita di Eni. I gestori coinvolti hanno segnalato oltre 4.000 potenziali clienti e la redemption media di contratti conclusi è stata di oltre il 35%.

Questi dati positivi rappresentano chiaramente che oltre ai vantaggi dell'offerta costruita ad hoc, il contatto diretto e umano resta fondamentale per la conclusione di un contratto: infatti se ogni campagna digitale oggi produce dall'1% al 5% di clienti, ogni promozione in un punto vendita arriva in media ad una redemption del 10%, anche se i numeri che abbiamo sono tipici di settori diversi da quelli delle Stazioni di Servizio.

Conclude Marcello Cirillo “Vorremmo che i nostri gestori fossero sempre più un riferimento non solo per i clienti, ma anche per il business CARDS e contiamo per questo di poter estendere a breve questa iniziativa a nuovi gestori”.

## I BUONI CARBURANTE A SERVIZIO DELLE MICRO, PICCOLE E MEDIE AZIENDE

**ENI HA GIÀ ATTIVA UNA RETE** di 1.000 gestioni che vendono i Buoni Carburante Elettronici.

Il Buono Carburante oggi viene acquistato largamente dalle aziende, per i seguenti utilizzi:

- omaggistica
- spese di rappresentanza
- welfare aziendale

Oggi i gestori possono avere un ruolo fondamentale promuovendo ai titolari di micro, piccole e medie imprese le opportunità offerte dalle normative sul welfare aziendale. Ogni azienda infatti, può destinare quest'anno, grazie al Decreto Aiuti bis, fino a 600 euro di fringe benefit a ciascun dipendente. I fringe benefit sono compensi di tipo non remunerativo, erogati sotto forma di servizio (ad es. buoni carburante, buoni pasto, gift card) che per la normativa non concorrono alla formazione del

reddito del dipendente e sono deducibili dal reddito d'impresa.

È importante sapere che le micro, ma anche le piccole e medie imprese, da 50 a 250 addetti, solitamente non hanno sistemi interni di gestione di queste attività di welfare e nel 54% dei casi non sono informate su questa opportunità, né su come erogarla, e quindi al momento non la stanno sfruttando.

Ecco perché anche su questo argomento può entrare in gioco la capacità del gestore di promuovere i nostri prodotti sul territorio. Diventa fondamentale fare una divulgazione puntuale, cominciando ad informare che esiste il Buono Carburante, che inoltre può essere digitale e che si può usare anche con l'app Eni Live.

Quest'anno, c'è la novità aggiuntiva del "Buono Benzina 2022" previsto nel cosiddetto "Decreto Ucraina", che permette al datore di lavoro di elargire fino ad ulteriori 200 euro in Buoni Carburante ai propri dipendenti, con gli stessi benefici fiscali previsti per i fringe benefit.





# IL TRIONFO DEI

*Successo da Nord a Sud  
per i distributori  
che parlano in dialetto*

# DIALETTI







**C'È CHI REAGISCE CON SIMPATIA**, chi non se lo aspetta e perfino chi prova a interagire. A pochi mesi dal suo avvio, possiamo raccontare l'ottimo riscontro dei distributori che parlano in dialetto, un modo simpatico e innovativo di impiegare la sosta presso le Eni Live Station.

A partire da luglio i terminali digitali, in oltre 1.700 Eni Live Station hanno iniziato ad esprimersi nei dialetti locali di 110 province, dopo un primo test avviato in alcune stazioni. Eni ha scelto di impegnarsi in questa proposta, nel contesto dell'evoluzione tecnologica degli impianti, perché la lingua vernacolare è una delle tradizioni che contraddistinguono i territori del nostro paese e che contribuisce a creare un senso di appartenenza.

Grazie ai dialetti, anche il momento del rifornimento presso le Eni Live Station può da oggi portare un sorriso durante una pausa di viaggio. I messaggi vocali dialettali dei terminali sono realizzati in collabo-

razione con l'azienda Fortech e si aggiungono alle lingue già presenti (italiano, inglese, tedesco, spagnolo, francese). Questa iniziativa fa parte di un progetto più ampio delle Eni Live Station, che si concretizza con una architettura proprietaria brevettata da Eni e progettata in cloud. I monitor digitali sui terminali di piazzale associano alle funzioni tradizionali di pagamento la possibilità di interagire direttamente con il cliente, offrendo diversi servizi (pagamento del rifornimento in self, ricariche elettriche, Eni Parking -ove presenti-, bollettini postali e Pago PA) e comunicando iniziative, offerte e servizi personalizzati, compresa la possibilità di essere aggiornati con le notizie di AGI in tempo reale. Le reazioni entusiaste all'iniziativa dei dialetti sono arrivate da ogni parte, dal mondo della stampa fino alle piattaforme social.

**ASCOLTA IL PODCAST**

Per fruire dei contenuti multimediali, accedi alla versione digitale sul portale MyEnistation



[E.C.]



# FISCO



a cura di Francesco Brusco

## CARBURANTI agevolazioni & incentivi

*Per ottenere il bonus carburante non è necessario fare alcuna domanda, viene emesso tramite buoni benzina o benefit aziendali. Mentre sul taglio delle accise bisogna aspettare, proroga o meno cambia lo scenario*



### BONUS CARBURANTE 2022

Il bonus carburante 2022 è un contributo messo a disposizione dal governo per i lavoratori del settore privato e mira a sostenere anche la filiera distributiva. La misura, introdotta dal Decreto energia, ha una dotazione di 497 milioni di euro per l'anno 2022. L'articolo 2 del decreto legge 21/2022, convertito con modificazioni dalla legge 20 maggio 2022, n. 512 (c.d. decreto Ucraina), prevede il riconoscimento di un buono del valore massimo di 200 euro esente sia da contributi che da imposte. Tra i soggetti beneficiari sono inclusi anche gli studi professionali. La novità più importante introdotta dalle modifiche appena approvate riguarda la cessione del bonus che potrà avvenire a qualsiasi titolo e non solo gratuitamente. Per gli autotrasportatori è stata attivata dalle ore 15.00 del 12 settembre 2022, per 30 giorni, la piattaforma dell'Agenzia delle Dogane per inviare le richieste relative al bonus.

#### Come richiederlo?

Per assicurarsi il buono carburante non sarà necessario presentare alcuna domanda. L'agevolazione, infatti, verrà attribuita in automatico dalle aziende private ai propri dipendenti.

Possono usufruire dell'agevolazione anche i soggetti che non svolgono un'attività commerciale e i lavoratori autonomi, sempre che dispongano di propri dipendenti. Risultano al momento escluse le amministrazioni pubbliche.

I lavoratori potranno usufruire dell'incentivo in due modi:

- buoni benzina o simili;
- benefit aziendali disponibili per il dipendente, in questo caso, se incluso nei piani sindacali, non verrà sommato al limite di non imponibilità dei benefit, pari a 258,23 euro.

L'Agenzia delle Entrate ha specificato, nella circolare n. 27/E, quali sono i datori di lavoro e i lavoratori interessati dal beneficio, le modalità di erogazione e le regole da seguire nel caso in cui siano riconosciuti come premio di ri-

sultato. I buoni possono essere corrisposti dal datore di lavoro da subito, senza preventivi accordi contrattuali.

#### Bonus benzina come benefit: i vantaggi

Se il dipendente sceglie questa opzione potrà avere dei vantaggi fiscali. Infatti nel caso in cui il dipendente chieda l'erogazione dei premi di risultato in buoni benzina, il lavoratore avrà diritto all'esenzione da imposta per i predetti buoni benzina per un valore di euro 200 in aggiunta all'esenzione prevista per i servizi offerti fino ad un valore di euro 258,23. Inoltre, i buoni non sono tassati in capo ai dipendenti e sono deducibili dal reddito d'impresa. Sono validi per benzina, gasolio, Gpl e metano, ma anche per ricaricare auto elettriche.

#### Fino a quando si potrà richiedere?

I voucher dovranno essere erogati entro il 12 gennaio 2023, secondo il principio di cassa allargato e il lavoratore avrà diritto di usufruirne entro la data di scadenza presente sul buono. Sarà quindi possibile ottenere l'agevolazione entro il prossimo gennaio e spenderlo nei mesi successivi. Per quanto riguarda il bonus carburante per gli autotrasportatori, la piattaforma per le domande sarà attiva dal 12 settembre 2022 per soli 30 giorni.





## IL TAGLIO ALLE ACCISE

Proroga fino al 18 novembre 2022 per la riduzione delle aliquote di accisa su

prodotti energetici utilizzati come carburanti (aliquote di accisa sulla benzina, sul gasolio e sui gas di petrolio liquefatti - GPL impiegati come carburanti), l'esenzione dall'accisa per il gas naturale per autotrazione e la riduzione dell'aliquota IVA per le forniture di gas naturale impiegato in autotrazione.

Lo prevede il decreto legge recante misure urgenti in materia di accise e IVA sui carburanti, approvato dal Consiglio dei Ministri nella seduta n. 99 del 19 ottobre 2022.

Su proposta del Presidente Mario Draghi e del Ministro dell'Economia e delle finanze Daniele Franco, il Consiglio dei Ministri del 19 ottobre 2022 ha approvato un decreto-legge che introduce misure urgenti in materia di accise e IVA sui carburanti.

Al fine di contrastare il perdurare della crisi energetica e, in particolare, l'aumento dei costi dei carburanti, in continuità con gli interventi emergenziali adottati nel corso del 2022, si proroga, fino al 18 novembre 2022:

- la riduzione delle aliquote di accisa su prodotti energetici utilizzati come

carburanti (aliquote di accisa sulla benzina, sul gasolio e sui gas di petrolio liquefatti (GPL) impiegati come carburanti);

- l'esenzione dall'accisa per il gas naturale per autotrazione;
- la riduzione dell'aliquota IVA (fissata al 5%) per le forniture di gas naturale impiegato in autotrazione.

Il taglio delle accise era stato originariamente introdotto dal D.M. del 18 marzo 2022 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 67 del 21 marzo 2022 e doveva essere valido fino al trentesimo giorno successivo alla data di pubblicazione del decreto stesso. Tuttavia, con il perdurare della crisi, il 6 aprile il ministro dell'economia aveva annunciato di aver firmato, insieme al ministro della transizione ecologica, un decreto ministeriale che prorogava di 10 giorni il taglio dell'accisa su benzina, gasolio e Gpl.

I prezzi dei carburanti non sono tuttavia scesi ed è stato necessario promulgare altre sei proroghe:

- la prima prevedeva il taglio delle accise fino all'8 luglio;
- la seconda estendeva il taglio delle accise fino al 2 agosto,
- la terza estendeva il taglio delle accise fino al 21 agosto;
- la quarta estendeva il taglio delle accise fino al 20 settembre 2022;
- la quinta proroga ha infine previsto

la validità dei tagli fino al 5 ottobre 2022.

L'impossibilità di prevedere un'unica proroga con durata più lunga è data dalla necessità di attendere ogni volta i dati sull'extragetto Iva prodotto dai ricarichi così da poter autofinanziare i tagli delle accise.

Lo sconto totale in fase di rifornimento, una volta aggiunta l'IVA dovuta, continuerà ad essere pari a 30,5 centesimi di euro per la benzina e il gasolio e 10,5 centesimi di euro per il gas di petrolio liquefatto. Secondo quanto originariamente disposto le aliquote delle accise dei sotto-prodotti indicati di seguito sono infatti rideterminate nelle seguenti misure:

- benzina, 478,40 euro per mille litri;
- oli da gas o gasolio usato come carburante, 367,40 euro per mille litri;
- gas di petrolio liquefatti (GPL) usati come carburanti, 182,61 euro per mille chilogrammi;
- gas naturale usato per autotrazione, zero euro per metro cubo.

Ricordiamo infine che i controlli sulla corretta applicazione delle accise saranno svolti dalla Guardia di finanza, che avrà inoltre il compito di segnalare all'Autorità garante del mercato eventuali comportamenti sospetti o atti a ledere la concorrenza.

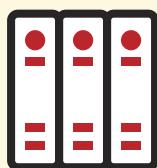
t



O

I

S



# FISCO | SCADENZARIO IV TRIMESTRE 2022



OTTOBRE

**LUNEDÌ 31**

CANONE RAI - Versamento

CASSA INTEGRAZIONE richieste per eventi non evitabili mese precedente

DICHIARAZIONE DEI REDDITI PERSONE FISICHE - Versamento rata imposte

DICHIARAZIONE DEI REDDITI SOGGETTI IRES - Versamento rata imposte

ENTI NON COMMERCIALI E AGRICOLTORI ESONERATI - Versamento Iva intracomunitaria

IMPOSTA SUGLI INTRATTENIMENTI - Versamento mensile



NOVEMBRE

**MARTEDÌ 15**

IVA - Associazioni senza scopo di lucro in regime agevolato Registrazione corrispettivi

IVA - Dichiarazione mensile IOSS e liquidazione

RIVALUTAZIONE TERRENI E PARTECIPAZIONI - Versamento rata imposta sostitutiva

**MERCOLEDÌ 16**

DICHIARAZIONE DEI REDDITI PERSONE FISICHE E IRES - Versamento rata imposte

IMPOSTA SUGLI INTRATTENIMENTI - Versamento mensile

INPS CONTRIBUTI ARTIGIANI E COMMERCianti - versamento rata

INPS CONTRIBUTI GESTIONE SEPARATA - Versamento

INPS CONTRIBUTI LAVORO DIPENDENTE - versamenti

IVA - Versamento rata saldo Iva 2021

**MERCOLEDÌ 30**

AIUTI DI STATO COVID19 - Presentazione autodichiarazione requisiti

CASSA INTEGRAZIONE richieste per eventi non evitabili mese precedente

INVIO UNIFORMI dati mese precedente

IVA - Dichiarazione mensile IOSS e liquidazione



DICEMBRE

**GIOVEDÌ 15**

IVA - Associazioni senza scopo di lucro in regime agevolato Registrazione corrispettivi

IVA - Fatturazione differita mese precedente

IVA - Registrazione corrispettivi commercio al minuto

**VENERDÌ 16**

IMPOSTA SUGLI INTRATTENIMENTI - Versamento mensile

INPS AZIENDE AGRICOLE- versamento contributi trimestrali

INPS CONTRIBUTI GESTIONE SEPARATA - Versamento

INPS CONTRIBUTI LAVORO DIPENDENTE - versamenti

SOSTITUTI D'IMPOSTA - Versamento imposta sostitutiva incrementi produttività

SOSTITUTI D'IMPOSTA - Versamento ritenute

**SABATO 31**

CASSA INTEGRAZIONE richieste per eventi non evitabili mese precedente

IMU - Presentazione dichiarazione

INVIO UNIFORMI dati mese precedente

IVA - Dichiarazione mensile IOSS e liquidazione



a cura di M. Bonizzi, M. Broi, G. Pizzella, P. Vassallo  
Servizio Medicina del Lavoro e Igiene Industriale Eni GTR&M

MEDICINA

del lavoro

t



O

I

S

GUIDA E SALUTE

# SICUREZZA al volante

*I fattori che possono incidere sulla salute del guidatore sono molteplici. Vanno dagli stili di vita al tempo di reazione, fino all'integrità psico-fisica del soggetto che decide di mettersi al volante*

**LE ENI STATION ACCOLGONO** milioni di guidatori ogni anno. Sono guidatori di diverso tipo e con esigenze diverse: dai pendolari che compiono tutti i giorni lo stesso tragitto, agli autotrasportatori di media o lunga percorrenza che guidano per mestiere, agli autisti occasionali per gli spostamenti cittadini o del fine settimana, a coloro che si spostano con amici o famiglie per turismo estivo o del week-end. Ciò che accomuna tutte queste persone è la necessità di rimanere vigili alla guida con l'ineluttabile scopo di garantire

la propria incolumità, quella di coloro che trasportano e di tutti coloro che condividono con loro la strada. Le Eni Live Station sono parte del tessuto stradale del Paese e si trovano ad essere il punto dove tutti questi guidatori possono trovare ristoro anche allo scopo di essere poi più reattivi e attenti alla guida. La sicurezza nelle strade è garantita da una moltitudine di fattori che, insieme, hanno contribuito nell'ultimo ventennio ad una riduzione degli incidenti. Molte iniziative di comunicazione e sensibiliz-

zazione verso una guida sicura sono state veicolate nelle stazioni di servizio che, come parte di questo sistema, ne hanno promosso la sicurezza.

Tuttavia gli incidenti continuano a costituire una delle prime cause di morte in Italia. In quanto tali, rappresentano un'emergenza di sanità pubblica sia per il forte impatto sulla salute delle persone coinvolte, sia per le conseguenze economiche. Come parte del sistema che promuove la sicurezza sulle strade è utile per chi gestisce le Eni Live Station conoscere quali siano le condizioni di salute che maggiormente incidono sul rischio alla guida.

### ALCUNI NUMERI

L'elevato numero di morti o di invalidità permanenti o temporanee che ne derivano riguarda principalmente la fascia di popolazione compresa tra i 15 e i 44 anni di età.

L'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) indica che nel 2019 in Italia (ultimo anno in cui la mobilità non è stata influenzata dalle conseguenze della pandemia da SARS-CoV2) gli incidenti stradali con lesioni alle persone sono stati 172.183, in lieve calo rispetto all'anno precedente (-0,2%), mentre i feriti sono stati 241.384 (-0,6%) e le morti 3.173 (-4,8%). È come se ogni giorno sulle nostre strade ci fossero stati 472 incidenti con lesioni alle persone, 661 feriti e 9 morti. Tra le vittime risultavano in aumento i ciclisti (253; +15,5%); sostanzialmente stabili gli automobilisti (1.411; -0,8%) e i motociclisti (698; +1,6%); in diminuzione i pedoni (534; -12,7%), ciclomotoristi (88; -18,5%)

e occupanti di veicoli per il trasporto merci (137; -27,5%).

Il costo sociale degli incidenti stradali in Italia nel 2019 è stato stimabile in 16,9 miliardi di euro, pari all'1% del Pil nazionale.

### LE CAUSE DI INCIDENTI

#### STRADALI: IL FATTORE UMANO

Nell'uomo adulto, in condizioni normali, la veglia, periodo in cui il soggetto ha un'attività mentale, comportamentale e motoria integrata con l'ambiente, si alterna a periodi di sonno nell'arco delle 24 ore (ritmo circadiano):

- la massima propensione al sonno si presenta nelle ore notturne e nelle ore del primo pomeriggio, fra le 14 e le 16, indipendentemente dall'assunzione di pasti;
- il massimo livello di veglia si verifica dalle ore 11 alle ore 19 circa, fascia in cui è molto difficile addormentarsi.

### I PRINCIPI DELLA GUIDA SICURA: CONOSCENZA, VALUTAZIONE, DECISIONE E AZIONE

I processi mentali che ci permettono una guida efficiente e sicura riguardano l'immagazzinamento di informazioni passate (segnali e regole), presenti (circostanze di guida) e future (imprevisti). Dobbiamo essere in grado di governare al meglio quattro fasi sequenziali: si tratta prima di PERCEPIRE qualcosa; poi - analizzando i segnali pervenuti - di RICONOSCERE l'informazione utile; poi ancora, di DECIDERE, in base ai diversi elementi acquisiti, se l'informazione segnala la necessità di un nostro inter-

vento; infine, di AGIRE opportunamente per mettere in atto l'intervento stesso.

È questa la catena PERIDEA (PERcepire-RIconoscere-DEcidere-Agire).

Il tempo necessario per lo svolgimento della catena PERIDEA viene comunemente indicato come "tempo di reazione", al quale, in base alla situazione contingente, corrisponde un certo "spazio di reazione". Attuare tempestivamente il PERIDEA richiede l'integrità psicofisica del guidatore. La fatica e la sonnolenza ritardano il PERIDEA.

### STILI DI VITA E IMPATTO SULLA GUIDA. FATICA E SONNOLENZA

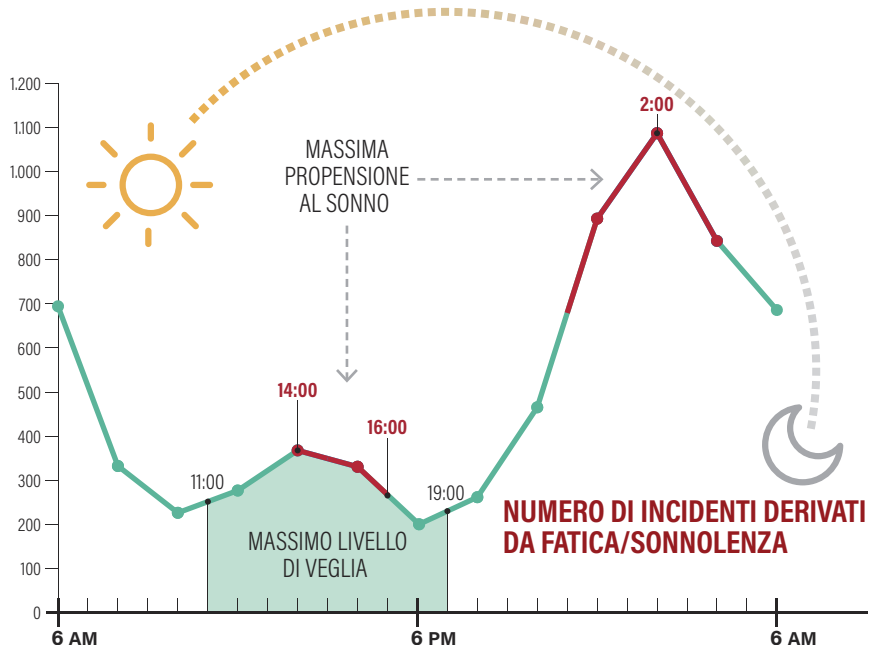
In Occidente, i disturbi del sonno sono in costante aumento, complici la vita frenetica, un irregolare ritmo sonno-veglia, l'abuso di fumo, alcol e sostanze stupefacenti e l'utilizzo eccessivo di dispositivi elettronici. Tra le cause dei disturbi del sonno vanno annoverate anche le patologie dovute a un rapporto scorretto con il cibo; prima fra tutte l'obesità, una malattia che interessa sempre più anche i bambini e gli adolescenti.

Quali sono gli effetti della sonnolenza e della fatica? Vanno dalla perdita dell'attenzione alla alterazione visiva, possono provocare colpi di sonno al volante, una riduzione della memoria, incidere sull'umore e alterare la capacità di giudizio.

Non sempre la sonnolenza viene avvertita, talvolta ci troviamo in una condizione di elevata propensione al sonno senza rendercene conto. Questa sonnolenza, cosiddetta "latente", è particolarmente insidiosa perché, soprattutto in situazioni monotone e ripetitive come la guida su percorsi autostradali, può determinare frequenti errori nelle performance alla guida e improvvisi colpi di sonno, senza che possano essere messe in atto contromisure idonee. Saper riconoscere i "campanelli di allarme" che preannunciano una condizione di sonnolenza imminente può essere di vitale importanza.

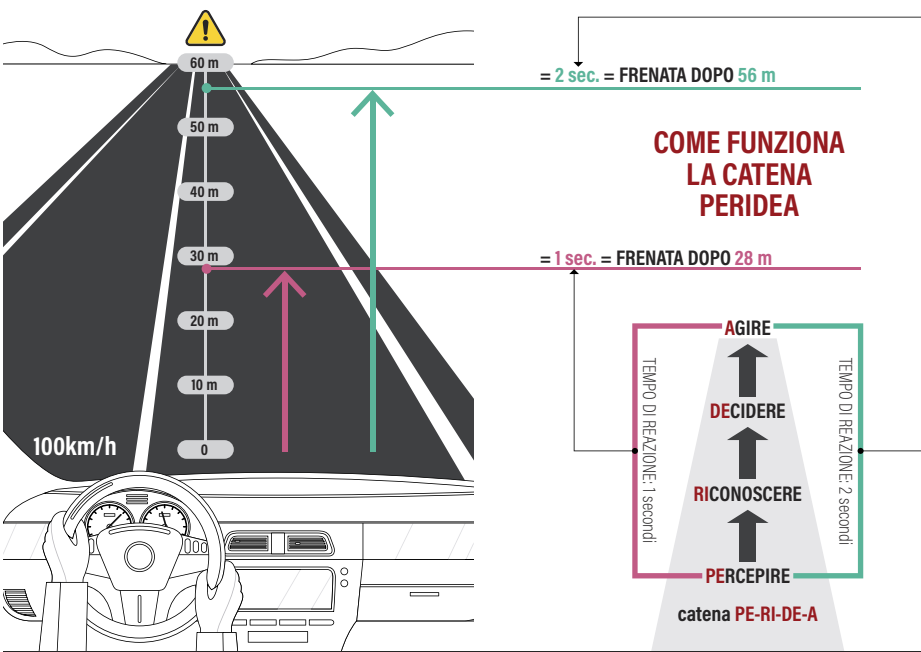
### INTEGRITÀ PSICO-FISICA E GUIDA SICURA

Molte malattie possono condizionare la nostra performance alla guida; pertanto dovremmo sempre ricordarci di effettuare il check up, non solo del nostro mezzo ma anche del nostro corpo.



t





e l'alcol, malattie dell'orecchio su base genetica, infettiva, degenerativa.

Quando sospettare un problema all'udito?

- Necessità di alzare il volume del televisore per comprendere i dialoghi
- Necessità di guardare in faccia l'interlocutore per comprenderlo
- Se si è esposti in modo prolungato ad ambienti rumorosi
- Fastidiosi rumori continui all'interno dell'orecchio (acufeni)

L'organo dell'udito è deputato anche al controllo del nostro equilibrio: lo scatenarsi di giramenti di testa in seguito a movimenti del capo o cambio di posizioni (sindrome vertiginosa) può originare da un problema all'orecchio anche senza percepire un calo dell'udito.



**ORGANI DI SENSO: VISTA**

Fornisce la maggior parte delle informazioni che elaboriamo alla guida per cui è facile affaticarla soprattutto in caso di lunghi viaggi.

Periodicamente dovremmo valutare:

- Acuità (capacità visiva) da vicino e da lontano
- Corretta visione periferica (esplorazioni del campo visivo in tutte le sue parti)
- Corretta percezione della profondità
- Buona visione notturna
- Corretta accomodazione (capacità di mettere a fuoco immagini poste a distanza diversa)
- Adeguato coordinamento visivo
- Corretta percezione del colore
- Sensibilità al contrasto

Quando sospettare un disturbo visivo?

- Necessità di allontanare il giornale per poter leggere

- Strizzare gli occhi per riconoscere figure lontane
- Chiudere un occhio per distinguere meglio una figura
- Difficoltà a riconoscere le sagome di notte o in condizione di illuminazione non ottimale
- Percepriamo colori diversi da quelli che percepiscono gli altri



**ORGANI DI SENSO: UDITO**

Un abbassamento della capacità uditiva crea effetti simili a una guida distorta: gli stimoli sonori vengono percepiti in ritardo e in maniera imprecisa.

L'ipoacusia (il non sentire bene) è un disturbo molto frequente che colpisce un italiano su dieci a prescindere dall'età. Si deve prestare attenzione soprattutto a: età (superiore ai 60 anni), esposizione prolungata ad ambienti rumorosi, utilizzo di farmaci tossici per l'orecchio, il fumo

**PATOLOGIE CHE COMPORTANO RIDOTTA PERFORMANCE ALLA GUIDA**

Il cervello, per ben funzionare, ha bisogno che tutti gli apparati siano integri, che arrivi un adeguato apporto nutritivo di ossigeno e zuccheri tramite il sangue e la circolazione, di non essere troppo assonnato e affaticato.

Il buon funzionamento del nostro cervello può essere condizionato da molte patologie, alcune riguardanti il sonno in senso stretto, altre che, coinvolgendo altri organi, inducono sonnolenza e senso di fatica.

NEL PROSSIMO NUMERO APPROFONDIAMO IL RAPPORTO TRA ALIMENTAZIONE E GUIDA, TRA SICUREZZA STRADALE E ALCUNE PATOLOGIE E PARLEREMO DI ALCUNE MISURE PREVENTIVE CHE CONTRIBUISCONO AD UN ADEGUATO LIVELLO DI VIGILANZA ALLA GUIDA.

**DISTURBI DEL SONNO COMPORTANTI SONNOLENZA E FATICA**

Nella tabella sono indicate in rosso le patologie che più frequentemente sono responsabili di sonnolenza e fatica.

Disturbi del movimento periodico degli arti durante il sonno (PLMD)	Anoressia	Disordine bipolare	<b>Osteoartriti</b>
<b>Insonnia</b>	Artrite reumatoide	Disordine maniacale	Reflusso gastroesofageo
Narcolessia	<b>Asma/asma notturna</b>	Distonìa	<b>Riniti allergiche e non allergiche</b>
Sindrome delle Apnee Ostruttive nel Sonno (OSAS)	Atassia	Epilessia	Schizofrenia
<b>Sindrome delle gambe senza riposo (RLS)</b>	BPCO (bronchiti ed enfisema)	<b>Insufficienza cardiaca</b>	Sclerosi multipla
Condizioni cliniche comportanti sonnolenza e fatica	Bulimia nervosa	Insufficienza epatica	<b>Sindrome ansiosa</b>
<b>Abuso farmaci</b>	<b>Cefalea</b>	Insufficienza renale	Sindrome coronarica
<b>Alcolismo</b>	Corea di Huntington	Insufficienza respiratoria	<b>Sindrome da dolore cronico</b>
<b>Anemia</b>	Demenza	<b>Ipertiroidismo</b>	<b>Sindrome metabolica/obesità</b>
	<b>Depressione/disordine depressivo maggiore</b>	Malattia di Parkinson	Torcicollo spasmodico
	<b>Diabete</b>	Malattie cerebrovascolari	Trauma cranico
	Discinesie	Neoplasia	Ulcera peptica
		Nicturia	



la voce dei protagonisti

FAMIGLIA DI FLORIO

DI PADRE

IN figlio

DI ALESSANDRA MINA

*L'importanza e il valore  
di essere parte della Rete Eni  
è l'imprinting della famiglia*



**INIZIA DA LONTANO** l'avventura professionale della famiglia Di Florio e la moderna Eni Live Station che vediamo oggi ha un cuore antico e custodisce il valore della tradizione.

È Vito Di Florio a prendere in gestione nel 1995, dunque alla fine del secolo scorso, il punto vendita 16968 di Fiumicino. Vito ha intrapreso l'attività di gestore nel 1959, in un impianto situato in Via Goito a Roma, e da quel momento non si è più fermato; quando è arrivata la proposta di gestire il punto vendita





16968, aveva già acquisito solide competenze professionali, maturate occupandosi di altri impianti, sempre con il marchio del Cane a Sei Zampe e tutti situati sul territorio di Roma e dintorni. La sua lunga esperienza gli ha permesso di intuire immediatamente le ottime potenzialità dell'impianto di Fiumicino, collocato così vicino all'Aeroporto Internazionale "Leonardo da Vinci". Nell'anno del grande Giubileo del 2000 Eni decide di investire sul punto vendita e apre anche un nuovissimo Eni Café;

costituita la nuova società Fiumicar SAS, inizia subito a lavorare sul punto vendita anche Pasqualina, la moglie di Vito, che si è sempre occupata di ristorazione e che aveva già un suo bar nei dintorni. È stato un passaggio naturale unire le forze e i talenti. Pasqualina, con la sua esperienza nel settore, porta così sul piazzale di famiglia la sua capacità di ospitare e servire i clienti, insieme a un buonissimo aroma di caffè. Per Edoardo, figlio di Vito e Pasqualina, con due genitori così è stato quasi ine-

**L'IMPIANTO HA UNA SUPERFICIE DI 3.000 MQ E UNA POSIZIONE STRATEGICA, ESSENDO MOLTO VICINO ALL'AEROPORTO INTERNAZIONALE "LEONARDO DA VINCI" DI ROMA.**

# la voce dei protagonisti



PROFESSIONALITÀ SEMPRE PIÙ MANAGERIALE  
PER COORDINARE I SERVIZI DISPONIBILI:  
RIFORNIMENTO CARBURANTI, SERVIZI  
DI ASSISTENZA ALLE AUTOVETTURE,  
AUTOLAVAGGIO, E NATURALMENTE ENI CAFÉ.



vitabile continuare la tradizione di famiglia. Cresciuto sugli impianti, ha infatti sempre desiderato diventare gestore come suo padre. In mezzo alle automobili e ai motori, Edoardo ha avuto la possibilità di imparare a fare il pieno ai clienti insieme al papà, uno dei suoi "giochi" preferiti da bambino e contemporaneamente un percorso di formazione determinante.

Oggi Vito e Pasqualina possono godersi la pensione e sul punto vendita di Fiumicino, che può vantare un piazzale di oltre 3.000 mq, sono in attività Edoardo e sua moglie Barbara, che hanno raccolto con grande energia il testimone di chi li ha preceduti e che governano l'Eni Live Station affiancati da una squadra di sette dipendenti. Tanto lavoro, tanto impegno, un mestiere in continua evoluzione, una professionalità sempre più manageriale in grado di coordinare al meglio i molti servizi disponibili come Telepass Point, Amazon Locker, pagamento bollettini postali, erogazione di tutta la gamma di carbu-



**QUI FANNO ABITUALMENTE RIFORNIMENTO TASSISTI E AUTISTI DEL SERVIZIO DI AUTO NCC, PRIVATI CITTADINI E AUTOTRASPORTATORI CHE APPREZZANO L'ECCELLENZA DEI PRODOTTI, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E L'AMPIA GAMMA DI SISTEMI DI PAGAMENTO.**



ranti, servizi di assistenza alle autovetture, autolavaggio, Eni Café.

Edoardo e Barbara hanno consolidato le loro relazioni con i clienti e possono contare su un buon flusso di auto e autotrasporto grazie alla vantaggiosa posizione del loro punto vendita, che si trova sulla strada provinciale che collega l'aeroporto al centro della città di Fiumicino. Qui fanno abitualmente rifornimento moltissimi tassisti e autisti del servizio di auto NCC, privati cittadini e autotrasportatori che apprezzano l'ec-

cellenza dei prodotti, ma anche la qualità del servizio e l'ampia gamma di sistemi di pagamento disponibili. Edoardo conferma che la tecnologia e le iniziative messe a disposizione dalla Rete Eni sono un valido aiuto, una facilitazione importante soprattutto, ma non solo, per i clienti professionali. Poter pagare il rifornimento utilizzando l'app Eni Live, o avvalersi delle carte carburante, rappresenta senz'altro un ottimo incentivo per tutti i clienti.

Parlando di numeri, nel 1995, quando

Vito Di Florio ha assunto la gestione del punto vendita, il valore dell'erogato raggiunto era di 1 milione di litri di solo carburante. Oggi l'erogato è cresciuto molto, attestandosi intorno ai 4,5 milioni di litri: un successo costruito con passione, grande entusiasmo e determinazione. I figli di Edoardo e Barbara sono ancora molto giovani, stanno studiando e non si può ancora dire quale sarà la strada che vorranno intraprendere. Ma chissà, buon sangue non mente...

## ENERGIA TUTTA

# NUOVA

DI EVITA COMES, MILENA CONTE, ALESSANDRA MINA

*È una storia a quattro voci (nuove) quella che raccontiamo in questo secondo numero. Il fil rouge che collega i protagonisti è la loro giovane età e la novità dell'esperienza in rete: Mattia, Alfio, Simone e i fratelli Luca e Salvatore sono nuovi colleghi che hanno intrapreso da poco la grande avventura con Eni. Nei loro progetti c'è tutta l'energia delle storie che cominciano*

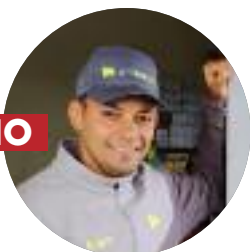
1 **MATTIA**



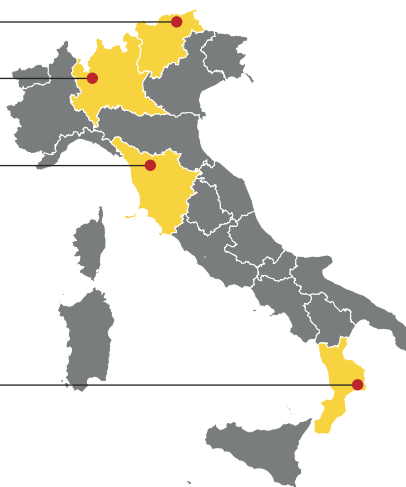
2 **SIMONE**



3 **ALFIO**



4 **LUCA**



**IL FUTURO** è di chi lo sa immaginare, lo diceva Enrico Mattei tanto tempo fa, e ancora oggi è proprio così. I nuovi gestori che presentiamo nelle prossime pagine hanno tutti questo tratto comune: coraggio, immaginazione e voglia di riuscire. Portano in rete energie nuove, entusiasmo, idee personali e soluzioni contemporanee e hanno energia da vendere. Sanno cogliere le sfide e sono ambiziosi, dedicando impegno al lavoro e alla costruzione della fiducia dei loro clienti. Raccontiamo la storia di quattro nuove gestioni tutte diverse tra loro, situate in diversi comuni italiani: Bressanone, Seveso, Prato, Crotone. I magnifici quattro hanno inaugurato la loro attività tra il 2021 e il 2022, in uno dei periodi più difficili per il nostro Paese, iniziando il loro percorso con la ripida salita della pandemia, senza farsi

scoraggiare da circostanze non esattamente favorevoli. Ma proprio nei momenti di crisi è importante riuscire a individuare nuove opportunità e trovare la forza di gettare il cuore oltre gli ostacoli, le storie dei nostri giovani colleghi ne sono la prova più evidente. Nel giro di pochi mesi hanno imparato tanto, hanno scoperto l'importanza di essere parte di una grande squadra, si spendono molto quotidianamente per essere all'altezza delle aspettative di chi scommette sul loro talento e sono fermamente convinti di avere intrapreso una strada impegnativa e bellissima. La loro esperienza è ancora breve, ma intensa e ricca di spunti anche per i colleghi più esperti. L'entusiasmo è contagioso e la voglia di raccontare è grande. Cominciamo il nostro viaggio?



# MATTIA

**CON I SUOI 26 ANNI** Mattia Bazzoli è il più giovane dei protagonisti di questa rubrica. È un "millennial", ha energia da vendere e molti progetti da realizzare, con un entusiasmo e un coraggio da vero imprenditore. Ci racconta che già da bambino la sua grande passione erano le automobili e i motori e il suo essere gestore oggi rappresenta un passo importante del percorso di avvicinamento alla realizzazione del suo grande progetto: creare un centro auto a 360° in grado di offrire tutti i servizi necessari, dunque meccanica, cambio gomme, carrozzeria, manutenzione, lavaggio e naturalmente rifornimento carburante. Gli studi tecnici di elettronica gli hanno aperto la strada a esperienze professionali all'estero, anche in Svezia, Canada, Stati Uniti, Sudamerica, Sibe-

ria, in qualità di tecnico scannerizzatori legnami. Poi si è presentata l'opportunità di prendere in gestione un impianto proprio a Bressanone e per Mattia è stato bello poter tornare a casa. Il punto vendita, inaugurato il 4 aprile 2022, è il n. 59138 e si trova sulla Strada Statale 12 in Località La Mara. C'è stato bisogno di tutto il suo entusiasmo per rivoluzionare un'attività che aveva bisogno di nuovo smalto. Inizialmente il distributore era sotto il marchio IP, poi è stato acquisito da Eni mantenendo sempre la stessa gestione, finché il titolare non è andato in pensione dopo 32 anni di lavoro. Mattia ha portato aria nuova e forze giovani sul piazzale! L'energia necessaria per seguire l'offerta organizzata esclusivamente sul Full Servizio, dalle 7:00 alle 19:00, è tanta, ma l'attività è molto formativa dal punto

di vista della costruzione dei rapporti con i clienti. Mattia ne è ben consapevole, infatti si dedica con passione al miglioramento quotidiano delle sue performance, dividendosi tra i suoi tre erogatori che offrono su sei piste la gamma completa dei carburanti Eni, compreso il GPL che i clienti, nel raggio di 20 Km, trovano solo nel suo punto vendita. Sul piazzale ci sono due colonnine Alta portata per i mezzi pesanti, due per le auto e due per il GPL, sempre molto richiesto. Dopo aver superato le selezioni e l'assessment a Padova, il corso per il GPL e il corso gestori, Mattia ha acquisito competenze e sicurezze e ora sente di essere parte di una realtà coesa e sfidante. Solo pochi mesi di lavoro dall'inaugurazione e i suoi risultati sono già molto confortanti. Se dopo il primo mese di lavoro i litri di carburante venduti erano 46.000, lo scorso agosto, a distanza di soli quattro mesi, il risultato dell'erogato è quadruplicato. Nelle ultime occasioni di formazione ha conosciuto anche i colleghi di Bolzano Emanuela e Carmelo, gestori dei due impianti vicini che sostengono Mattia, offrendo esperienza e aiuto. Fare rete è importante, permette di lavorare meglio e fa scoprire nuove opportunità. Mattia si è reso subito conto che la varietà dell'offerta ha un effetto molto po-

# la voce dei protagonisti

sitivo sui clienti che, per esempio, quando si fermano per fare il pieno, spesso approfittano della sosta anche per usufruire di altri servizi. Un circolo virtuoso che permette al punto vendita di diventare sempre più importante per gli automobilisti e al volume di affari di crescere costantemente. Così, accanto al rifornimento, un po' per volta Mattia ha aggiunto i servizi di piccola manutenzione per automotive e cambio olio. Da due mesi inoltre la sua Eni Live Station è diventata anche Telepass Point, ossia un punto di riferimento dove i clienti si fermano per richiedere e ritirare il dispositivo, ma anche per ricevere assistenza e ricevere informazioni sul Telepass. Mattia finora ha lavorato da solo, contando solo sull'aiuto del padre Remo in qualità di "collaboratore familiare", che mette in campo l'esperienza di ex addetto su un impianto autostradale e fornisce suggerimenti molto preziosi per il suo giovane "titolare". Ma la squadra si sta per ampliare e presto arriverà anche un addetto a tempo pieno. Sarà entusiasmante continuare a crescere insieme!



## LUCA

**LUCA DOZZI, CLASSE 1980**, insieme a suo fratello Salvatore, più giovane di sei anni, gestisce con passione dal 2021 il punto vendita n. 08559, un bell'impianto collocato al Km. 247+257 della strada statale 106 a Crotona. Il primo incontro di Luca con la rete distribuzione carburanti Eni risale a tanti anni fa quando ha iniziato a lavorare su un punto vendita inizialmente come addetto alla distribuzione e poi come addetto alla gestione del servizio di autolavaggio.

Sullo stesso piazzale è arrivato presto anche Salvatore con il ruolo di pompista. I fratelli Dozzi sono bravi e affidabili, lavorano bene insieme, hanno il talento speciale di accogliere i clienti e farli sentire al centro delle loro attenzioni. Sentirsi parte di una squadra vincente è un valore che i fratelli Dozzi non hanno mai dimenticato e anche quando hanno ricevuto offerte di lavoro per altri impianti hanno sempre rifiutato perché per loro essere Eni è la cosa più importante. In due decenni di esperienza da dipendenti hanno imparato a conoscere il mestiere e le persone e hanno iniziato a sognare di poter aprire un'attività tutta loro. Così quando dopo la pandemia si è presentata l'opportunità di prendere in gestione l'impianto sulla SS106, hanno coraggiosamente intrapreso la nuova avventura. Il nuovo punto vendita non è grandissimo, ma ha enormi potenzialità secondo Luca e Salvatore, grazie a una posizione strategica su una strada di grande passaggio sulla quale transitano automobili private, pullman turistici e autotrasporto e può diventare una tappa fissa per moltissimi clienti. Il 6 marzo 2021 è stata inaugurata la nuova gestione dei fratelli Dozzi, che hanno imparato bene la lezione di Enrico Mattei: il futuro è di chi lo sa immaginare. Luca e Salvatore vedono chiaramente che sui 500 metri quadrati della loro Eni Live Station si può iniziare una storia di successo, con impegno e con il coraggio di sognare in grande. E in due, come hanno fatto da sempre. Insieme hanno affrontato tante difficoltà con la determinazione di chi sa che nella vita bisogna trovare la forza di andare avanti, soprattutto



quando si è figli di una ragazza madre, una donna intelligente che ha costruito una famiglia di solidi valori e che ha insegnato ai suoi ragazzi che l'importante è sostenersi a vicenda, condividendo progetti e speranze. Sull'impianto oggi ci sono due colonnine di distribuzione, un gabbiotto per la vendita di lubrificanti e anche un immobile di proprietà Eni che potrebbe essere adatto ad accogliere in futuro anche un Eni Café, un Emporium... chissà. Intanto, lavorando sodo, da marzo ad agosto 2022



il pensiero al centro del lavoro di Luca e di suo fratello, presenti sempre dalle 7 alle 19 in orario continuato sul piazzale del loro punto vendita, nell'intento di diventare sempre di più un punto di riferimento per i loro clienti, dai più piccoli ai più grandi. Grazie alla collaborazione con l'Associazione Mutamenti, una realtà locale impegnata in iniziative sociali sul territorio, hanno messo a disposizione dei clienti una colonnina speciale che "eroga" gratuitamente libri a chi desidera avvicinarsi alla lettura. Il Book&drive è una piacevole sorpresa: qui chi si ferma a fare rifornimento ha la possibilità di prendere un libro e lasciarne, se vuole, un altro. È il primo distributore in Calabria ad avere un punto libri, per incoraggiare la cultura con un gesto di attenzione inedito e di grande sensibilità per la comunità, che è anche un'originale leva commerciale per i clienti che tornano volentieri a fare il pieno, anche di libri. È un luogo accogliente il piazzale dei fratelli Dozzi che ogni giorno si impegnano al massimo per migliorarlo. Partecipano con entusiasmo all'impresa familiare anche Anna e Beatrice, 20 anni in due, figlie di Luca e di Salvatore. Sono le cuginette che aiutano i loro papà a curare il verde delle aiuole e le piante di rose che oggi riempiono di profumo tutto il punto vendita. Qui i clienti possono davvero sentirsi un po' a casa..

i due fratelli sono riusciti a triplicare i numeri dell'erogato rispetto alla precedente gestione. L'offerta è ampia, c'è tutta la gamma di carburanti e di lubrificanti Eni. Aprire l'attività subito dopo la pandemia aggiunge alla sfida imprenditoriale il significato della rinascita, nella convinzione che dopo le difficoltà sia importante contribuire a ricostruire la fiducia di una comunità offrendo ottimi prodotti, ma anche accoglienza e ascolto ai clienti. Costruire una relazione con le persone, è proprio questo



**SUL PIAZZALE DEL PUNTO VENDITA 08559 C'È UNA COLONNINA PER IL RIFORNIMENTO DI CULTURA! ORGANIZZATO IN COLLABORAZIONE CON L'ASSOCIAZIONE MUTAMENTI, IL BOOK&DRIVE È UN SERVIZIO GRATUITO ED ESCLUSIVO: QUI CHI SI FERMA A FARE RIFORNIMENTO PUÒ PRENDERE UN LIBRO E LASCIARNE, SE VUOLE, UN ALTRO.**

# la voce dei protagonisti

## SIMONE

**RAGGIUNGIAMO SIMONE AL TELEFONO** e la prima impressione che abbiamo è quella di un ragazzo sicuro di sé e con una bella marcia, convinto e deciso. Classe 1987, inizia ad avvicinarsi al mestiere del gestore grazie al suocero, quando è ancora solo un ragazzino e non sa di preciso che cosa gli riserverà il futuro. L'impianto che gestiva il suocero si trova a Seveso in provincia di Monza e della Brianza, e Simone impara a conoscerlo come le sue tasche, fin dalla prima esperienza lavorativa iniziata più di quindici anni fa. Il destino di Simone sembrava già segnato ma la crisi economica del 2008,

che ha colpito anche il nostro Paese, incide sulla sua vita fino a rendere necessario guardarsi un po' intorno e cercare nuovi sbocchi lavorativi. Il distacco è stato coraggioso, perché ormai Simone conosceva bene quel mestiere, imparato dalla famiglia della moglie, e conosceva bene anche Eni, ma l'attività era in esubero di personale e per lui fu obbligatorio trovare un nuovo impiego. Diventa così autista di mezzi pesanti, successivamente però il desiderio di seguire un'attività propria a farsi sentire. Simone si mette così in contatto con l'ufficio commerciale di Eni per avviare l'iter necessario ad assumere in gestione l'attività del suocero, prossimo alla pensione. L'impianto di Seveso ha due colonnine per il self-service, il servito e una pompa distaccata per i mezzi pesanti; dispone inoltre di un servizio lavaggio e di un Eni Shop con vendita di lubrificanti e altri accessori per le auto. Simone lo gestisce con l'aiuto di due dipendenti e della moglie che si occupa soprattutto dell'attività amministrativa. L'Eni Live Station si trova in un punto strategico del piccolo paese, circondata da attività commerciali e vicina alla stazione dei treni. Una zona centrale e trafficata dove l'unica pecca è rappresentata da un passaggio a livello che spacca in due la cittadina. L'inaugurazione della nuova gestione è avvenuta in un periodo molto difficile, nel 2021, in piena pandemia. Tale evento ha determinato che l'impianto non ottenesse inizialmente i risultati sperati. Con il tempo e con il lavoro, però, l'erogato è cresciuto e tutt'oggi risulta ancora in costante aumento.

L'inizio non è stato facile, lasciare un posto di lavoro sicuro in una società che ormai gli garantiva un guadagno sicuro, per la gestione di un'attività solo sua e che dipendesse esclusivamente dai suoi sforzi, è stato un passaggio intenso e pressante, ma Simone è sempre stato convinto che ce l'avrebbe fatta. Oggi Simone è felice del suo impianto e di lavorare con Eni, perché sente la presenza di una società che non fa mai



# 3

## ALFIO

**ALFIO È DI PRATO**, la sua voce arriva squillante e determinata al microfono del telefono e alla prima domanda su come è iniziata la sua attività, lui ci racconta subito della sua ambizione e della voglia di cambiamento. Nel suo precedente lavoro era direttore negli impianti di Autogrill e gestiva stazioni di rifornimento di grandi dimensioni, con ristoranti e luoghi di ristoro. Ad un tratto però, Alfio si accorge che le sue responsabilità crescevano costantemente mentre lo

stipendio rimaneva sempre lo stesso; questa situazione era diventata intollerabile, al punto che prende la decisione di mettersi in proprio. Inizia a inviare curricula alle più grandi aziende, viene contattato da Eni per la gestione di un impianto e dopo una lunga riflessione

# 4





mancare il suo appoggio ai gestori. Pensa al futuro con entusiasmo riflettendo con fiducia sulla strada che potrà intraprendere il suo lavoro. L'anno scorso non ha fatto ferie, quest'anno solo pochi giorni, tutte le energie di questo ragazzo di trentacinque anni sono tese a migliorare il mestiere che svolge ogni giorno con grande dedizione. E l'impegno sta portando i suoi frutti, anche grazie, racconta Simone, al supporto del suo referente commerciale e di come il lavoro prosegue senza criticità. "C'è simbiosi e una bella comunicazione" dice il giovane gestore. Tra qualche anno Simone pensa di ingrandirsi, provando a prendere un impianto più grande. Oggi ha molti meno timori perché conosce la sua attività e sa che la risposta giusta ai dubbi è soltanto l'impegno. Nel 2021, quando ha preso in mano l'impianto, tutti avevano ansia per il futuro, ma lui, come tanti altri piccoli imprenditori, ha saputo andare avanti passo dopo passo, consapevole che solo dandosi da fare avrebbe superato ogni difficoltà.



# la voce dei protagonisti



sul suo futuro decide di accettare. Ha avuto il coraggio di investire su sé stesso ed è stato ripagato per le sue scelte. Dal 5 febbraio gestisce il punto vendita n. 14728 insieme alla compagna, che si occupa dei servizi Telepass e dell'amministrazione, e al cugino, addetto principalmente al lavaggio delle macchine. Alla domanda sulla divisione dei compiti, Alfio, classe 1986, risponde in

prima battuta "io faccio tutto", lo dice con un tono squillante, di chi sa il fatto suo e impiega tutte le forze che ha nella sua attività, poi ci sono i suoi familiari, che lo assistono e lo supportano. L'impianto si compone di una colonnina di servizio e quattro di self-service, poi all'interno del punto vendita sono disponibili anche un Amazon Locker, i servizi Telepass e quelli di pagamento

dei bollettini postali, oltre alla vendita di carburanti, lubrificanti e altri accessori per auto. Per il mese di ottobre inoltre è prevista l'apertura di un Eni Café. L'Eni Live Station di Alfio si trova su una strada molto trafficata, una tangenziale che collega ai paesi più a nord. Una zona commerciale attaccata ai caselli dell'autostrada. Non c'è flusso di mezzi pesanti, ma resta un tratto di strada intensamente frequentato. Nonostante la concorrenza intorno a lui, Alfio non molla assolutamente e continua con il suo lavoro di qualità. Ha un buon pacchetto di clienti Multicard e da poco collabora attivamente per trovare nuove adesioni. Anche Alfio ha iniziato a svolgere un'attività autonoma in un periodo molto particolare, segnato dalla pandemia. La situazione però non lo ha fatto perdere d'animo, perché è molto ambizioso, dice di essere "un tipo che non si accontenta mai". Lui sapeva che nel suo precedente lavoro avrebbe dovuto ricevere più gratificazioni, da qui la decisione di mettersi in proprio. Lavorare per un'azienda che gli garantiva uno stipendio, ma non una crescita economica, rappresentava per Alfio una condizione non soddisfacente e per questo ha deciso di mettersi alla prova, avviando un'attività imprenditoriale con grande coraggio. Una persona come Alfio ovviamente non teme né il futuro né il tanto lavoro, anzi, pensa che possa andare solo meglio. La sua è una gestione a conduzione familiare dove tutti collaborano con passione per migliorare e crescere insieme. Alfio sa che è importante circondarsi di persone di cui si può fidare, la famiglia in questo caso sembra non averlo mai deluso.

# EVE ENTI

**24 ottobre 2022**

**Firenze**

Il car sharing elettrico di Enjoy è approvato a Firenze. Le macchine XEV YOYO sono disponibili anche nella città toscana da fine ottobre, dopo che presso l'ExpoMove sono state presentate attraverso una dimostrazione dell'innovativo servizio di battery swapping.

**10 - 13 novembre 2022**

**Milano**

Si tiene a Milano, presso Rho Fiera di Milano, EICMA, acronimo di Esposizione Internazionale Ciclo Motociclo e Accessori che è, a livello mondiale, il più importante evento fieristico per l'intero settore delle 2 ruote e rappresenta il tool di marketing di ANCMA, l'Associazione Confindustriale di categoria della quale fanno parte le più prestigiose aziende dell'industria. L'Esposizione, con oltre 100 anni di storia, rappresenta oggi una fonte di ispirazione per la mobilità e un incubatore di tendenze e di passioni, l'appuntamento di riferimento internazionale. Le macchine XEV YOYO di Enjoy saranno presenti all'evento con l'esposizione in uno stand dell'area Urban Mobility.

**25 - 27 novembre 2022**

**Milano**

Si terrà presso Rho Fiera di Milano il Milan Games Week, il più importante evento in Italia dedicato al gaming e agli esports. Nel contesto dell'evento verrà allestita una postazione dedicata alla XEV YOYO, con una postazione di "ricarica" per i gamers ad hoc.

**1 dicembre 2022**

**Milano**

Dopo Firenze, Milano è la prossima tappa dove approdano le macchine XEV YOYO, il car sharing elettrico di Enjoy.



The logo for the 'enjoy' car-sharing service, featuring the word 'enjoy' in a lowercase, sans-serif font. The letter 'j' is stylized with a red and white checkered pattern. The logo is set against a red, rounded rectangular background.

drive simple,  
play electric.



La nuova Enjoy è 100% elettrica.  
Prova XEV 4040 a 0,29 centesimi  
al minuto, scarica l'app.\*

\*Il servizio è già attivo a Torino, Bologna e Firenze. Prossimamente anche a Milano e Roma.  
Tariffe e condizioni disponibili su [enjoy.eni.com](http://enjoy.eni.com)



Eni Live Station