

# Sostenibilità nella catena del valore

Clienti e consumatori ..... 122  
 Fornitori ..... 128



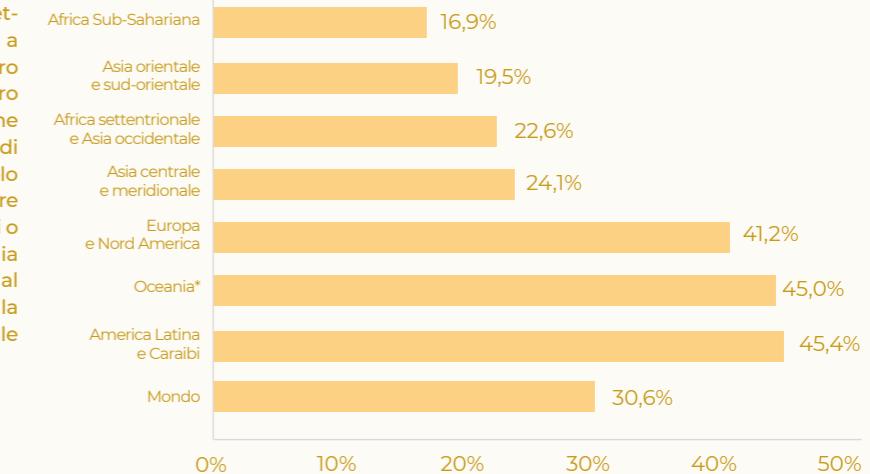
## CONTESTO DI RIFERIMENTO

### ACCESSO AL CREDITO PER LE PICCOLE IMPRESE

Le piccole imprese sono le fondamenta delle economie, offrono opportunità di lavoro e sostengono i mezzi di sussistenza delle comunità, ma sono più vulnerabili agli shock rispetto alle grandi imprese, soprattutto nei Paesi a basso reddito. Un fattore chiave per la loro sopravvivenza e, auspicabilmente, per la loro prosperità è l'accesso al credito, che rimane difficile in molti Paesi. Secondo i dati di un'indagine condotta tra il 2006 e il 2023, solo il 16,9% delle piccole industrie manifatturiere dell'Africa Sub-Saharanica ha ricevuto prestiti o linee di credito, ben al di sotto della media globale del 31%. Un più facile accesso al credito è fondamentale per promuovere la crescita, la competitività e la resilienza delle piccole imprese.

(\*) Escluse Australia e Nuova Zelanda.  
 Fonte: © 2024 United Nations, *The Sustainable Development Goals Report 2024*, New York.

### PERCENTUALE DI PICCOLE IMPRESE CON UN PRESTITO O UNA LINEA DI CREDITO

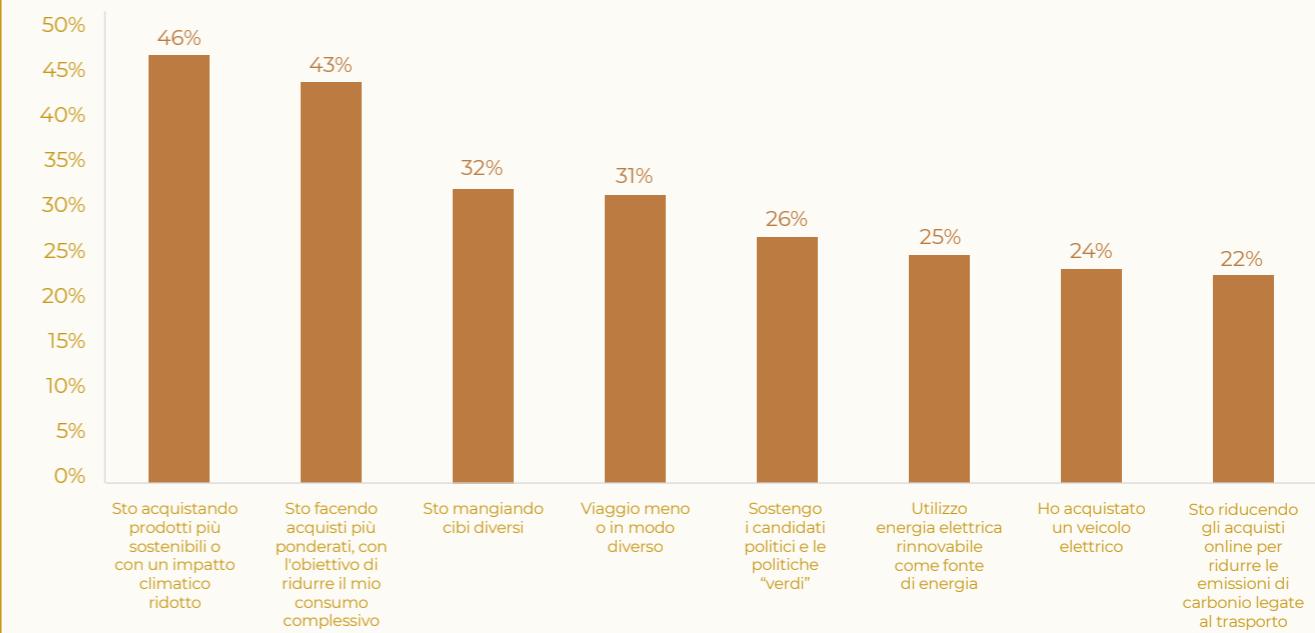


### DECISIONI DI ACQUISTO E AMBIENTE

Secondo una recente ricerca, i clienti attribuiscono grande importanza alle questioni ambientali. Sorprendentemente, l'85% delle persone dichiara di aver sperimentato direttamente gli effetti dirompenti del cambiamento climatico. Non sorprende che la riduzione dell'impatto sul clima sia di gran lunga la caratteristica più importante di un prodotto che influenza le decisioni di acquisto. Tuttavia, per molti clienti si è affermata una mentalità generale di riduzione dei consumi complessivi, che influisce profondamente sul loro stile di vita. Con un effetto a cascata, è probabile che tutte le loro decisioni di acquisto siano influenzate da questo aspetto.

Fonte: PwC, *Voice of the Consumer Survey 2024*, maggio 2024.

### QUALI AZIONI O COMPORTAMENTI, SE PRESENTI, AVETE ADOTTATO PER RIDURRE IL VOSTRO IMPATTO SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO?



# Clienti e consumatori



## Perché è importante per Eni?

Con Plenitude ed Enilive, Eni costruisce soluzioni innovative e sostenibili per rispondere alle esigenze di oggi e anticipare quelle di domani, mettendo il cliente al centro di un ecosistema integrato.

**ANDREA MERCANTE** RESPONSABILE BUSINESS INTEGRATION TRANSITION & FINANCIAL OFFICER DI ENI

### IL CLIENTE AL CENTRO: UN'OFFERTA INTEGRATA PER UN MONDO CHE CAMBIA

In un contesto in continua evoluzione, in cui la mobilità si fa sempre più flessibile e l'energia deve essere sempre più sostenibile, Eni ha adottato un approccio innovativo e integrato. Attraverso Plenitude ed Enilive, i clienti hanno a disposizione soluzioni per soddisfare le loro esigenze di energia e di mobilità. Plenitude supporta famiglie e imprese nella transizione energetica attraverso l'offerta di energia elettrica da fonti rinnovabili, impianti fotovoltaici, soluzioni di efficienza energetica, nonché servizi di mobilità elettrica. Enilive con la ricerca e le tecnologie incrementa l'offerta di prodotti e servizi progressivamente sempre più decarbonizzati per muoversi con facilità e con un impatto ridotto in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>. Plenitude ed Enilive rafforzeranno sempre di più la loro sinergia per offrire soluzioni integrate. Questo percorso passa attraverso una conoscenza sempre più approfondita delle esigenze della propria base clienti e la volontà di costruire un rapporto duraturo, fondato su fiducia e valore reciproco.

### PLENITUDE - LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE E LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'USO SOSTENIBILE DELL'ENERGIA

Plenitude adotta un modello di business che integra la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, la vendita di energia e di soluzioni energetiche e un'ampia rete di punti di ricarica proprietari per veicoli elettrici. Nel 2024 la Società ha offerto i suoi servizi a oltre 10 milioni di clienti, localizzati prevalentemente in Italia (80%), ma anche in Francia, Grecia, Penisola Iberica e Slovenia. Plenitude adotta la metodologia del Design Thinking, con l'obiettivo di sviluppare soluzioni su misura per i propri clienti, focalizzandosi sulla centralità dei bisogni degli utenti per creare valore attraverso soluzioni omnicanale. Dal 2022, Plenitude offre a tutti i clienti B2C energia elettrica al 100% da fonti rinnovabili e nel 2024 ha registrato un incremento della percentuale di energia elettrica certificata tramite garanzie d'origine rispetto al totale dell'energia venduta in Europa passando dal 69% dell'anno precedente al 74%.

#### Le soluzioni per l'efficienza energetica

Plenitude, attraverso la controllata Plenitude Energy Services (PES) (ESCO – Energy Service Company – di Plenitude), nata dall'unione di SEA ed Evolvere<sup>31</sup>, offre ai propri clienti una vasta gamma di soluzioni di efficientamento energetico degli edifici.

#### Riqualificazioni energetiche degli edifici

Plenitude propone soluzioni per la riqualificazione energetica e il consolidamento antisismico attraverso il progetto "CappottoMio". Gli interventi previsti includono l'isolamento termico, la riqualificazione o sostituzione degli impianti termici, il consolidamento antisismico e l'installazione di impianti fotovoltaici, di sistemi di accumulo e di impianti per la ricarica elettrica degli autoveicoli. Gli interventi effettuati nell'ambito dell'iniziativa hanno coinvolto **circa 3.330 edifici** nel 2024.

Plenitude ha inoltre realizzato interventi di riqualificazione e di efficientamento energetico per grandi imprese e PMI, attraverso la sottoscrizione di **Energy Performance Contract (EPC)**. I servizi previsti dai contratti EPC includono studio e analisi energetica degli impianti produttivi e l'individuazione di soluzioni innovative per l'efficientamento degli impianti, installazione di sistemi di monitoraggio e ottimizzazione da remoto degli impianti e relamping. Nel 2024, circa 115 interventi sono stati eseguiti o sono in corso nell'ambito dei contratti EPC.

#### Vendita, installazione e gestione di impianti fotovoltaici

Plenitude offre servizi di installazione, gestione e monitoraggio di impianti fotovoltaici destinati sia a clienti domestici sia industriali. A fine 2024, la capacità installata ha raggiunto 150,36 MW tra impianti di proprietà e gestiti su tutto il territorio italiano, registrando un incremento del 63% rispetto ai 92 MW di fine 2023.

Nel 2024, Plenitude per adeguarsi alle nuove disposizioni normative<sup>32</sup> e favorire la diffusione delle Comunità Energetiche, ha specializzato i propri processi di progettazione, realizzazione e gestione delle configurazioni per allinearsi alle tre tipologie previste dalla normativa, semplificando le attività per i promotori e i partecipanti alle comunità.

**circa 13,6 TWh**  
di energia elettrica  
certificata tramite  
garanzie d'origine  
venduti nel 2024 in  
Europa

<sup>31</sup> Dal 1<sup>o</sup> gennaio 2024 Evolvere S.p.A. Società Benefit ha incorporato mediante fusione SEA S.p.A., e ha modificato la propria denominazione sociale dando vita a Plenitude Energy Services S.p.A.

<sup>32</sup> Nel 2024, il percorso normativo per lo sviluppo delle Comunità Energetiche in Italia è stato completato, introducendo in modo definitivo tre tipologie di configurazioni incentivabili: le Comunità Energetiche Rinnovabili (CER), l'Autoconsumo Individuale a Distanza (AID) e l'Autoconsumo Collettivo (AUC), nel loro insieme definite come CACER (Configurazioni di Autoconsumo per la Condivisione dell'Energia Rinnovabile).

### Altre soluzioni per l'efficienza energetica

**Prodotti per l'efficienza energetica per la smart home:** Plenitude ha introdotto Eugenio, un ecosistema di smart energy progettato per favorire un uso più efficiente dell'energia domestica. Grazie alla connessione internet di casa, i dati vengono inviati su cloud e resi accessibili tramite un'app mobile, offrendo agli utenti strumenti per ottimizzare i consumi e migliorare la gestione dell'energia.

**Beni e servizi per riscaldamento e climatizzazione:** Plenitude offre ai propri clienti in Italia prodotti per il riscaldamento e la climatizzazione (caldaie, scaldacqua ad alta efficienza, climatizzatori e sistemi ibridi di riscaldamento), ad uso domestico residenziale o assimilabile, attraverso le partnership con Rielo, Ariston e Haier.

**Installazione di colonnine di ricarica (wallbox):** Plenitude fornisce ai propri clienti finali e ai business il servizio di installazione di colonnine di ricarica (wallbox), con relativa gestione e monitoraggio, anche in combinazione con altri servizi, come la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili o l'installazione di un impianto fotovoltaico.

### Focus on

### L'engagement con i clienti Plenitude in Italia

Durante l'anno è proseguito l'impegno di Plenitude nell'ingaggiare i propri clienti nel percorso di transizione energetica, con la sezione "Azioni consapevoli" del programma fedeltà "Plenitude Insieme", che fornisce ai clienti strumenti utili per accrescere la consapevolezza e la conoscenza sull'efficienza energetica. Nel 2024 la sezione è stata arricchita premiando i clienti che nel corso di ogni mese hanno verificato i propri comportamenti di consumo, al fine di incentivare la piena consapevolezza. A fine 2024 erano 1.055.000 i clienti iscritti al programma, con elevati tassi di partecipazione: l'87% degli iscritti ha interagito con il programma almeno una volta e più di 200.000 clienti hanno compiuto almeno una volta le azioni consapevoli proposte.

Relativamente alle iniziative per i clienti vulnerabili, nel 2022 Plenitude è entrata a far parte delle prime 50 aziende partner della Carta Giovani Nazionale, iniziativa del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale che si rivolge ai giovani europei residenti in Italia tra i 18 e i 35 anni. La carta consente di accedere ad agevolazioni sulla fornitura di gas e di energia elettrica da fonti rinnovabili coperte da Garanzia d'Origine, uno sconto su una ricarica a consumo tramite l'app Plenitude On the Road e una promozione dedicata su caldaie e climatizzatori. Inoltre, dopo la fine del mercato tutelato gas a dicembre 2023, Plenitude ha definito un'offerta simile per i clienti non vulnerabili, garantendo parità di condizioni a chi non ha aderito al mercato libero. È stato completato l'aggiornamento dell'app Plenitude per rendere ogni sua funzionalità fruibile alle persone non vedenti e ipovedenti. Per i clienti non udenti, oltre alla chat, dal 2022 è attivo TELLIS, servizio clienti che permette di comunicare attraverso la Lingua dei Segni Italiana, con interpreti qualificati collegati da remoto.

### Mobilità elettrica

Nel 2024 Plenitude ha proseguito nella crescita del proprio modello di business, diventando sempre più un punto di riferimento per l'innovazione nel mercato della mobilità elettrica. L'obiettivo è di contribuire alla transizione energetica anche tramite un modello di mobilità meno inquinante, supportando l'installazione di punti di ricarica per veicoli elettrici alimentati con energia certificata tramite garanzie di origine, immessa in rete e prodotta da fonti rinnovabili, in modo capillare sul territorio italiano ed estero.

Nel corso del 2024, Plenitude ha installato e attivato sul territorio italiano ed europeo circa 2.300 punti di ricarica On the Road. Con oltre 21.000 punti di ricarica installati al 31 dicembre 2024 (+12% rispetto al 2023), Plenitude si afferma tra i più importanti operatori nel panorama dei servizi di ricarica per veicoli elettrici in Italia e in Europa. Nel corso dell'anno, le sessioni di ricarica e l'energia erogata hanno visto una crescita del 20% rispetto al 2023. Guardando ai prossimi anni, Plenitude ha l'obiettivo di realizzare una delle maggiori e più capillari infrastrutture di ricarica pubblica per veicoli elettrici in Italia e in Europa, prevedendo oltre 24.000 punti di ricarica installati entro la fine del 2025 e 40.000 al 2030.

### Case study

### "On the Road", la nuova identità dei servizi per la mobilità elettrica

Nel 2024 Plenitude ha lanciato "On the Road", che unifica sotto un'unica identità tutte le soluzioni per la ricarica, sia domestiche che su strada, consolidando il processo di integrazione di Be Charge all'interno dell'azienda.

Da ottobre 2024 infatti, Be Charge, la Società di Plenitude dedicata alle soluzioni per la mobilità elettrica, ha rinominato la propria app in "Plenitude On the Road", con un design ottimizzato e un'esperienza di ricarica che continuerà a evolversi grazie a servizi sempre più innovativi. Contestualmente, la rete degli oltre 20.000 punti di ricarica presenti in Italia e in Europa è stata uniformata al brand Plenitude, mentre il sito Be Charge è stato integrato nel portale corporate e commerciale di Plenitude. Questa evoluzione ha l'obiettivo di contribuire all'accelerazione dello sviluppo della mobilità elettrica di Plenitude in Italia e all'estero, in particolare in quei Paesi dove la Società è già presente sul mercato con le proprie soluzioni energetiche per famiglie e imprese.

### La tutela del cliente Plenitude

Plenitude tutela i clienti da pratiche commerciali scorrette, assumendosi, ove possibile, gli oneri derivanti. È stato sottoscritto il protocollo di attivazioni non richieste, con le associazioni aderenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti. Inoltre, è in vigore l'Alternative Dispute Resolution paritetica, per una soluzione extragiudiziale, rapida e semplice delle controversie.

In materia di data protection, Plenitude gestisce i dati personali e le informazioni riservate secondo un approccio interdisciplinare per individuare le migliori modalità, nel rispetto dei principi e dei requisiti stabiliti dal Regolamento Europeo 2016/679. L'azienda, inoltre, monitora costantemente la qualità del servizio, con particolare attenzione alle attivazioni contrattuali e alle mancate attivazioni.

Per contrastare i tentativi di frode e per supportare i clienti vittime di potenziali truffe, Plenitude ha posto in essere numerose iniziative, tra cui un numero verde dedicato, un servizio di verifica dell'identità degli operatori e segnalazioni informative sui tentativi di truffa. Il servizio di verifica, attivo dal 2020, ha ricevuto, nel corso del 2024, più di 1.887 segnalazioni, di cui più del 99% relative a numerazioni non iscritte al Registro Unico Operatori Call Center e pertanto in violazione della legge e potenzialmente fraudolente.

### ENILIVE - VERSO UNA MOBILITÀ PIÙ SOSTENIBILE

Enilive è la società di Eni dedicata alla trasformazione della mobilità. Al suo interno convergono tutte le attività di Eni dedicate alla mobilità, tra cui gli asset di bioraffinazione e biometano, le soluzioni di smart mobility, come il vehicle sharing Enjoy, la produzione e commercializzazione di tutti i vettori energetici, attraverso una rete di oltre 5.000 Enilive Station presenti in Europa, e i servizi a supporto delle persone in movimento, con un'attenzione particolare al settore food.

### Soluzioni per la mobilità

Enilive è un partner strategico per i propri clienti, offrendo soluzioni concrete che favoriscono la decarbonizzazione della mobilità privata e del settore trasporti contribuendo così alla transizione energetica. Enilive sviluppa e mette a disposizione prodotti innovativi e che puntano ad una sempre maggiore sostenibilità, rispondendo alle esigenze di un mercato in continua evoluzione. L'offerta nei punti vendita si concentra su vettori energetici alternativi, come il biocarburante in purezza HVOlution, prodotto da materie prime di scarto, residui vegetali e una parte residuale di oli derivanti da colture, già disponibile in oltre 1.200 Enilive Station in Italia. Enilive è inoltre impegnata nello sviluppo di combustibili sostenibili per il settore dell'aviazione, come il biojet (Sustainable Aviation Fuel - SAF), prodotto presso la bioraffineria di Gela grazie alla tecnologia Ecofining™ (si veda il box dedicato a pag. 54 nella sezione **Neutralità Carbonica al 2050**).

## Focus on

## Partnership per la mobilità sostenibile (Itabus, Poste Italiane, Ryanair, easyJet)

Enilive supporta i propri clienti e partner commerciali nella transizione energetica, non solo attraverso la distribuzione di biocarburanti, ma anche con collaborazioni strategiche che favoriscono la penetrazione di carburanti a ridotto impatto emissivo nel settore dei trasporti.

**Itabus:** Enilive ha consolidato la propria collaborazione con Itabus, la compagnia di trasporto su gomma a lunga percorrenza parte del gruppo Italo. L'accordo prevede l'utilizzo del biocarburante HVolution, il diesel 100% da materie prime rinnovabili di Enilive, per i 100 mezzi di Itabus impiegati nel trasporto passeggeri su gomma in Italia.

**Poste Italiane:** Enilive ha siglato un accordo con Poste Italiane per la fornitura di biocarburanti ai veicoli di terra e ai mezzi aerei di quest'ultima. Per il trasporto su gomma, Enilive fornirà diesel HVolution. Per il trasporto aereo, l'accordo prevede la fornitura di Sustainable Aviation Fuel - SAF.

**easyJet e Ryanair:** Enilive ha siglato accordi con le due compagnie per la fornitura di SAF, contribuendo così alla decarbonizzazione del settore aereo:

- **easyJet** utilizzerà il SAF fornito da Enilive su alcune rotte da Milano Malpensa, beneficiando del SAF Support Program 2024 promosso da SEA (società di gestione dell'aeroporto). Inoltre, è stata firmata una Lettera di Intenti per una potenziale fornitura di circa 30.000 tonnellate di SAF in purezza in altri aeroporti italiani dove easyJet opera.

- **Ryanair** ed Enilive hanno firmato una Lettera di Intenti per una fornitura a lungo termine di SAF (fino a 100.000 tonnellate tra il 2025 e il 2030) in alcuni aeroporti italiani in cui opera Ryanair.

La smart mobility è un pilastro della strategia di Enilive, con soluzioni innovative che combinano una maggiore sostenibilità, efficienza e praticità. Grazie a partnership strategiche e servizi integrati come Enjoy e le infrastrutture di ricarica elettrica, Enilive accompagna i propri clienti verso una mobilità più responsabile e connessa. Il car sharing rappresenta una soluzione alternativa all'utilizzo dei mezzi privati, consentendo ai clienti di noleggiare un veicolo in base alle proprie esigenze di mobilità. Enjoy con 11 anni di attività, è presente in cinque città italiane (Milano, Roma, Torino, Bologna e Firenze) con il modello free-floating, consente di iniziare e terminare i noleggi in qualsiasi punto all'interno dell'area di copertura. Inoltre, Enjoy è presente in oltre 50 città con Enjoy Point, il servizio station-based disponibile presso le Enilive Station, che permette di prenotare un veicolo digitalmente fino a 24 ore prima. Con una flotta di 2.600 veicoli, Enjoy ha servito 1.800.000 clienti e realizzato oltre 35 milioni di noleggi. La sua continua evoluzione punta a promuovere un modello di mobilità sempre più circolare e accessibile. L'impegno di Enilive verso la sostenibilità si riflette nella progressiva ibridizzazione della flotta e nell'introduzione, attraverso l'accordo con XEV, di soluzioni di mobilità elettrica, insieme al servizio di "Battery swapping", che permette di sostituire rapidamente una batteria scarica di un veicolo elettrico con una già carica, invece di dover attendere il tempo necessario per la ricarica.

Inoltre Enilive ha sviluppato **Parking**, con l'obiettivo di integrare il network di mobilità valorizzando e riqualificando asset di proprietà dismessi. Parking offre soluzioni di sosta smart presso le Enilive Station abilitate e i siti Enilive riqualificati, accessibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il servizio si propone di soddisfare anche le esigenze di intermodalità, attraverso lo scambio con i servizi di car sharing, ove presente, per consentire un più facile accesso alle zone ZTL delle città.

## I Mobility Hub

La rete delle stazioni di servizio Enilive ha avviato un percorso di evoluzione per diventare un Hub multi-service, ampliando il suo raggio di azione con un'offerta integrata fisica e digitale per garantire soluzioni coerenti con le esigenze del cliente in movimento. I Mobility Hub di Enilive offrono una gamma diversificata di servizi per semplificare la mobilità e migliorare l'esperienza dei clienti:

- **Telepedaggio** grazie alla partnership tra Enilive e Telepass;
- **Parcel delivery**, con soluzioni di ritiro, restituzione e spedizione self-service dei pacchi;
- **Servizi bancari e postali** in partnership con Poste Italiane e Postepay;
- **Truck center** situati presso svincoli autostradali, pensati per la mobilità pesante, con aree sicure attrezzate con servizi igienici, lavanderie, WiFi, rifornimento e ricarica elettrica;
- **Wash**, il servizio di lavaggio che impiega tecnologie avanzate;
- **Multicard**, il sistema di pagamento business di Enilive.

## Case study

## Self per Tutti - per un rifornimento senza barriere

Enilive è impegnata nella promozione di una mobilità sempre più **inclusiva e accessibile**, garantendo a tutti i clienti la possibilità di rifornirsi in autonomia e sicurezza. **Self per Tutti** è un programma avviato nel 2019 in collaborazione con la **Federazione Associazioni Italiane Paratetraplegici (FAIP)** e i gestori delle stazioni **UNEM**, con l'obiettivo di offrire assistenza dedicata ai clienti con disabilità presso le **Enilive Station abilitate**.

Grazie a questa iniziativa, gli automobilisti con disabilità possono usufruire del servizio di rifornimento, anche presso le **colonnine self-service**, beneficiando del prezzo più conveniente senza rinunciare al supporto di un operatore.

## Focus on

## Trasformazione digitale

La trasformazione digitale è un pilastro nell'evoluzione di Enilive, trovando particolare applicazione nelle Enilive Station. Questo processo è sostenuto dall'integrazione di tecnologie avanzate che migliorano l'esperienza offerta ai clienti. Tra le principali iniziative sviluppate, rientrano:

- **App Eni Live** consente il pagamento digitale, l'accesso ai programmi di loyalty e la gestione della Multicard dematerializzata;
- piattaforma brevettata **Eni Virtual Station (EVS)** che consente la gestione in cloud delle stazioni di servizio Enilive, servizi personalizzati, pagamenti evoluti e accessibilità migliorata;
- il sistema self-service **SONIA** che automatizza ordini e pagamenti, attraverso l'utilizzo di totem digitali, indoor e outdoor;
- Digital Onboarding per la digitalizzazione completa dei contratti per eliminare la documentazione cartacea e ottimizzare i processi.

## Ristorazione

L'attenzione di Enilive al segmento food è coerente con la domanda di una clientela in movimento. L'offerta food di Enilive si articola in due format principali che riflettono criteri verso una maggiore sostenibilità e italiane, garantendo una proposta di prodotti e servizi in grado di accompagnare i clienti in mobilità durante tutto l'arco della giornata: Enilive Café e ALT-Stazione del Gusto.

Enilive Café è il format che, con circa 1.200 punti vendita in Europa, offre un servizio dedicato alla prima colazione e al light lunch. Accanto agli Enilive Café, il progetto Emporium offre negozi di prossimità pensati per rispondere alle esigenze di una clientela in movimento, con prodotti alimentari e di prima necessità. ALT-Stazione del Gusto, invece, nato dalla collaborazione tra Enilive e l'Accademia Niko Romito, valorizza materie prime selezionate e tecniche di preparazione innovative, riducendo gli sprechi alimentari e promuovendo una gastronomia consapevole.

## Focus on

## Green Claims: l'impegno per una comunicazione trasparente

In linea con quanto espresso all'interno del Codice Etico, Eni si impegna a gestire in modo trasparente le relazioni con i clienti e i consumatori, tutelando il loro diritto a ricevere informazioni di qualità. Al fine di consolidare tali impegni, nel 2023 Eni ha adottato una **Policy ECG Consumer Protection & Green Claims**. La Policy è finalizzata ad assicurare il rispetto delle regole e dei principi in materia di tutela del Consumatore, assicurando al contempo una corretta comunicazione ambientale e di sostenibilità e gestendo eventuali impatti che le attività dell'azienda potrebbero generare su clienti e utilizzatori finali. In questo contesto rientra la decisione del Consiglio di Stato che nel 2024 ha respinto la tesi dell'Autorità Garante della Concorrenza e il Mercato (AGCM) secondo la quale Eni avrebbe messo in atto una pratica commerciale scorretta ai danni dei consumatori per la campagna pubblicitaria del carburante Eni Diesel+ confermando il corretto operato della Società.

# Fornitori



## Perché è importante per Eni?

La competitività della filiera dell'energia è la chiave per una transizione sostenibile. Per affrontare le sfide del futuro, abbiamo bisogno di aziende sicure, responsabili, innovative e internazionali. Eni continuerà a supportare la filiera su questi obiettivi, promuovendo sviluppo e collaborazione. Solo facendo sistema potremo creare valore per aziende, territori e persone.

**PAOLA ROMANO** HEAD OF VENDOR MANAGEMENT & DEVELOPMENT

### DIRITTI UMANI NELLA CATENA DI FORNITURA

Il rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura è per Eni un requisito imprescindibile nei rapporti con i propri fornitori, tutelato attraverso un processo di procurement che prevede l'adozione di un modello di valutazione risk-based che consente di analizzare e classificare i fornitori secondo un livello di potenziale rischio basato sul contesto Paese e sulle attività svolte. Il modello di valutazione viene applicato in tutte le fasi del processo di procurement e prevede il coinvolgimento di tutte le unità che interagiscono con i fornitori, come le unità di qualifica, le unità approvvigionanti e quelle di gestione del contratto. Il modello consente di sottoporre i fornitori ad un processo di monitoraggio continuo, funzionale a verificare periodicamente l'efficacia delle azioni di presidio adottate dallo stesso e aggiornare le valutazioni relative al suo stato di qualifica presso l'albo fornitori Eni.

Il modello si basa su due principali aspetti di rischio: il rischio Paese che coincide con il luogo dove ha sede il fornitore (che viene identificato utilizzando informazioni fornite da Data provider Maplecroft) e il rischio attività del fornitore che considera fattori come l'incidenza di manodopera, le competenze richieste e i rischi per la salute, la sicurezza e l'ambiente.

In base alla valutazione dei rischi, vengono applicate da Eni misure di controllo differenziate, ispirate a riferimenti internazionali come lo standard SA8000. Maggiore è il rischio di violazione dei diritti umani – legato a schiavitù moderna, lavoro forzato, lavoro minorile, salute e sicurezza, discriminazioni, irregolarità contributive e salariali, gestione della filiera e ogni altro impatto negativo sui lavoratori – più approfondite sono le valutazioni e le azioni correttive. Quindi durante la fase di qualifica vengono svolte verifiche di Due Diligence utilizzando informazioni raccolte dal fornitore, per le attività più rischiose (ad esempio attività labour intensive) sono effettuati appositi audit presso la sede del fornitore o direttamente sui siti dove la stessa opera. Durante la fase di gara, vengono richiesti e valutati i requisiti minimi a tutela del rischio violazione di diritti umani. Infine, durante l'esecuzione del contratto, Eni monitora fornitori e subappaltatori attraverso specifici feedback di performance e questionari da parte dei gestori dei contratti.

Eni organizza workshop e momenti di formazione per sensibilizzare i fornitori sui temi ESG, inclusi i diritti umani nella catena di fornitura. L'azienda promuove anche la conoscenza dei diritti umani tra i dipendenti tramite programmi formativi e corsi specifici per chi gestisce i fornitori delle filiali estere. Nel 2024, è stato reso disponibile il corso "IPIECA: Online Labour Rights training" per i dipendenti delle società estere e dei loro fornitori.

Inoltre, nell'ambito dell'iniziativa Open-es, è stata resa disponibile un'area per la misurazione del rispetto dei diritti umani, accessibile ai fornitori di Eni e alle imprese della community. Attraverso un assessment, le aziende ricevono feedback sul loro posizionamento e suggerimenti per migliorare. Tutte queste azioni supportano i fornitori nell'adempimento delle richieste di Eni, fornendo strumenti per lo sviluppo sostenibile e la competitività del loro business.

Eni adotta misure per combattere la schiavitù moderna, la tratta di esseri umani e lo sfruttamento di minerali legati a violazioni dei diritti umani nella catena di fornitura. Questi temi sono trattati nello *Slavery and Human Trafficking Statement* e nella *Posizione sui Conflict minerals*. Quest'ultima descrive le politiche per l'approvvigionamento di minerali come tantalio, stagno, tungsteno e oro, con l'obiettivo di ridurre il rischio che tali minerali finanzino violazioni dei diritti umani, in particolare nelle zone di conflitto dell'Africa Centrale, dove operano gruppi armati illegali.

### L'APPROCCIO DI ENI PER VALUTARE E GESTIRE I RISCHI LUNGO LA CATENA DI FORNITURA



Nel corso del 2024 sono state effettuate più di 1.000 verifiche in ambito diritti umani sia documentali che in campo e oltre

1.000 piani di miglioramento e follow up assegnati ai fornitori

## GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Eni ha sviluppato una strategia di gestione sostenibile della catena di fornitura basata sulla collaborazione e condivisione di valori con i suoi fornitori. **La strategia si fonda su tre pilastri principali:** l'approccio sistematico e inclusivo, lo sviluppo e la valorizzazione delle best practice, e l'integrazione dei principi ESG in ogni fase del processo di approvvigionamento.

### Approccio sistematico e inclusivo

Il primo pilastro punta a coinvolgere di tutte le imprese della catena di fornitura in un percorso di miglioramento e sviluppo sostenibile, attraverso la condivisione di obiettivi comuni e adottando soluzioni differenziate in base alla maturità ESG delle singole aziende. Eni mira a rafforzare ulteriormente la gestione sostenibile della catena di fornitura fornendo strumenti che permettano ai fornitori di adottare e replicare il modello Eni. Un esempio di questo impegno è l'iniziativa Open-es, già citata, che raccoglie oltre 30 partner tra cui grandi imprese industriali, istituti finanziari e associazioni. Questa iniziativa punta a supportare le aziende nel misurare e migliorare le proprie performance ESG, con l'adesione di oltre 28.000 imprese, di cui circa 7.000 legate alla filiera Eni.

### Sviluppo e valorizzazione di best practice

Il secondo pilastro riguarda il supporto alle aziende fornendo strumenti per migliorare le loro performance ESG. Eni aiuta i fornitori a misurare il loro livello di maturità ESG, offrendo soluzioni personalizzate e percorsi formativi gratuiti. Un'iniziativa significativa su questo fronte è il programma Sustainable Supply Chain Finance, che consente ai fornitori di ottenere pagamenti anticipati delle fatture senza impatti sul credito, incentivando il miglioramento del loro profilo ESG. Nel 2024, sono stati concessi anticipi per un totale di circa 90 milioni di euro.

Eni premia anche le aziende che si distinguono in ambito ESG con l'HSE & Sustainability Supply Chain Award, promuovendo l'adozione di best practices. Inoltre, nel 2024, è proseguito il programma di supplier diversity, ID Partnership con l'obiettivo di rendere la catena di fornitura più inclusiva, dando spazio a imprese appartenenti a gruppi sottorappresentati.

### Integrazione dei principi ESG nel processo di procurement

Infine, il terzo pilastro si concentra sull'integrazione dei principi ESG nel processo di approvvigionamento. Eni si è dotata del "Sustainable Supply Chain Framework", un meccanismo di governance che unisce obiettivi aziendali, requisiti legislativi, target e piani d'azione specifici che vanno ad incidere sul processo di procurement e più in generale sulla supply chain. Tale framework si concretizza in un presidio trasversale alle varie dimensioni di sostenibilità e con focus su tematiche ESG prioritarie periodicamente individuate sulla base del piano strategico aziendale e dell'evoluzione del quadro normativo. In particolare, il presidio trasversale prevede: (i) sottoscrizione da parte dei fornitori del **Codice di Condotta Fornitori** come impegno reciproco nel riconoscere i valori di Eni e valutazione di tutti i nuovi fornitori secondo criteri sociali; (ii) periodici aggiornamenti di qualifica e Due Diligence al fine di minimizzare i rischi lungo la catena di fornitura attraverso la verifica del posizionamento ESG dei fornitori, dell'affidabilità etico-reputazionale, economico-finanziaria, tecnico-operativa e dell'applicazione dei presidi in materia di salute, sicurezza, ambiente, governance, Cyber Security e diritti umani; (iii) logiche di assegnazione dei contratti sulla base anche delle caratteristiche ESG rilevanti per l'oggetto contrattuale; (iv) monitoraggio periodico del rispetto degli impegni assunti e del comportamento del fornitore attraverso la gestione di feedback di performance; (v) condivisione di azioni di miglioramento con il fornitore, qualora emergano criticità in qualsiasi fase della relazione, e limitazione/inibizione alla partecipazione a gare, qualora non risultino soddisfatti dal fornitore gli standard minimi di accettabilità previsti. In aggiunta al presidio trasversale, anche nel 2024 in relazione ad alcune dimensioni ESG prioritarie per Eni (come cambiamento climatico, governance di filiera, diritti umani, dignità e uguaglianza, Cyber Security e safety) si è continuato a svolgere verifiche e approfondimenti dedicati e a utilizzare specifici criteri minimi per la valutazione delle offerte, oltre a clausole standard dedicate nei contratti.

Focus on

## Sostenibilità nella catena di fornitura delle biomasse

Per assicurare una gestione sostenibile della catena di fornitura delle biomasse Eni ha definito dei principi generali e criteri che soddisfano gli standard di sostenibilità nella selezione dei fornitori, definendo specifiche clausole nei contratti di approvvigionamento.

Il 100% delle biomasse utilizzate nelle bioraffinerie in Italia è certificato secondo schemi volontari EU o sistema italiano di certificazione. Tali certificazioni garantiscono che le materie prime non provengano da zone coltivate ottenute dalla conversione di aree caratterizzate da un elevato livello di biodiversità e contenuto di carbonio, come le foreste.

Nel 2024 oltre il **96,5%** delle materie prime che hanno alimentato le bioraffinerie di Venezia e Gela è classificato come rifiuti e residui, tra cui UCO (Used Cooking Oils o oli esausti da cucina), paste saponose, grassi animali e altri scarti di lavorazione come POME (Palm Oil Mill Effluent) e PFAD (Palm fatty acid distillate - certificato come residuo di lavorazione in quanto non rappresenta lo scopo primario del processo produttivo e non contribuisce alla domanda di olio di palma).

Per ulteriori dettagli si veda la **tabella a pagina 143**.

## PRESIDIO ESG NEL PROCESSO DI PROCUREMENT

I principi di tutela ambientale, crescita sociale e sviluppo economico, insieme agli aspetti tecnico-operativi, etici e reputazionali, sono fondamentali in tutte le fasi del processo di approvvigionamento, dalla qualificazione dei fornitori, alle procedure di gara, fino alla gestione contrattuale e alla raccolta di feedback.

### Qualifica fornitori

Eni sottopone tutti i fornitori a processi di qualifica e Due Diligence per verificarne l'affidabilità ESG. Condivide con i propri fornitori il reciproco impegno sui principi ESG attraverso la sottoscrizione del Codice di Condotta Fornitori, un patto che guida e caratterizza i rapporti con i fornitori in tutte le fasi della collaborazione con Eni.

### Procedimenti di acquisto

Eni considera nelle logiche di assegnazione dei contratti criteri di valutazione oggettivi e trasparenti che includono elementi di sostenibilità rilevanti rispetto allo specifico oggetto di gara. Adotta criteri ESG nelle valutazioni delle offerte e presidi contrattuali per valorizzare l'impegno e il contributo dei fornitori al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità attraverso l'implementazione di azioni concrete.

### Gestione contratti e feedback

Eni monitora il rispetto degli impegni di sviluppo sostenibile assunti dal fornitore nelle varie fasi del processo di Procurement attraverso il feedback e supporta i fornitori nell'identificazione delle azioni prioritarie da implementare per migliorare il proprio posizionamento ESG.

## Case study

## Condivisione di valori, impegni ed obiettivi con la filiera: incontri con i territori e Supply Chain Day

Nel 2024 Eni ha proseguito il percorso di dialogo con le imprese del territorio, attraverso un piano di incontri sui principali siti operativi in cui opera dal nord al sud Italia. L'obiettivo di questi incontri è stato quello di rafforzare il confronto con il tessuto imprenditoriale locale e promuovere una visione condivisa degli obiettivi di trasformazione, competitività e responsabilità nell'ambito della supply chain.

Al centro della giornata il tema della competitività della *supply chain* come leva per accelerare il percorso di trasformazione. Per Eni, essere competitivi e quindi affrontare con successo un mercato in costante evoluzione, significa investire su cinque priorità: sicurezza, responsabilità, innovazione, internazionalizzazione e competenze.

Per Eni la sicurezza è una priorità assoluta e l'attenzione a tale tema si estende anche ai nostri partner. Tutte le realtà e i contrattisti che lavorano al nostro fianco devono garantire standard di sicurezza adeguati e accompagnarci in un percorso di miglioramento costante. Lavoriamo per azzerare gli incidenti e salvaguardare persone, ambiente e asset, promuovendo in particolare la Stop Work Authority. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo lanciato iniziative di comunicazione e di sensibilizzazione, partendo dalle nostre regole fondamentali sulla sicurezza (Safety Golden Rules and Principles e Process Safety Fundamentals) e sviluppato progetti e percorsi formativi che coinvolgono i nostri fornitori.

*"Per noi di Eni la sicurezza delle attività e la cura dell'ambiente sono priorità assolute, con i nostri partner vogliamo lavorare per costruire un ambiente che aiuti tutti a rispettare i nostri standard HSE supportandoci a vicenda: la sicurezza sul lavoro è una responsabilità condivisa nonché un impegno quotidiano. Per questo selezioniamo i nostri partner anche in base alle loro performance HSE: un indice fondamentale di solidità, competenza, capacità di generare valore e competitività nel tempo".*

**Giovanni Milani**, HEAD OF HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT & QUALITY DI ENI

Il Supply Chain Day è stata inoltre un'occasione per condividere strategie e obiettivi e per confrontarsi con le imprese della filiera su esperienze e best practices.

*"Siamo un'azienda di persone, ed è sulle persone che abbiamo deciso di investire per trasformare la nostra organizzazione. Quando si mettono al centro ascolto, fiducia e valore umano, i risultati arrivano: benessere, qualità e competitività diventano parte della stessa equazione".*

**Diego Pisa**, CEO DI TP ITALIA

Sono stati condivisi inoltre esempi di tecnologie sviluppate in collaborazione con Eni per ridurre le emissioni CO<sub>2</sub>, aumentare l'efficienza e creare nuove opportunità produttive nei settori agricolo e industriale.

Tecnologia e innovazione sono driver per la competitività dell'intero sistema industriale e leva per l'ottimizzazione di processi, prodotti e servizi.

*"Il fine ultimo del nostro progettare e operare è sempre quello della durabilità delle soluzioni, che è sinonimo di sostenibilità. C'è una stretta connessione tra innovazione e sostenibilità, le nuove tecnologie consentono di migliorare le performance ESG di un'impresa e di approdare anche a vantaggi economici".*

**Raffaele Perrone**, DIRETTORE TECNICO DI SEA

La giornata si è chiusa con un focus sull'internazionalizzazione, intesa come crescita delle imprese e dei territori in cui si opera, che ha portato a riflettere sulla necessità di fare rete per affrontare insieme mercati sempre più complessi e competere su scala globale.

*"L'internazionalizzazione è un'importante leva di competitività, espandendo le nostre attività in più mercati, possiamo ridurre la nostra esposizione ai rischi locali, quali crisi economiche, politiche o disastri naturali. Per accelerare il processo di internazionalizzazione di un'azienda come la nostra, la collaborazione con grandi imprese che operano a livello internazionale è fondamentale".*

**Waleed Lotfy**, MANAGING DIRECTOR DI PETROJET

Attivare un sistema industriale in grado di evolvere in modo coeso, generando valore economico, sociale e ambientale è fondamentale per affrontare le sfide della transizione energetica.

*"Indubbiamente la collaborazione tra i vari livelli della filiera è fondamentale. Per riuscire a trasformarsi, ciò che è cruciale è l'allineamento tra gli attori".*

**Lana Jezrawi**, VICE PRESIDENT OPERATIONS INTEGRITY DI SLB

## Case study

## Governance di filiera - Involvemente dei fornitori per una supply chain responsabile

Nel 2024 il tema della gestione responsabile della filiera è stato affrontato nell'ambito del pilastro "Approccio sistemico e inclusivo" della strategia di Sustainable Supply Chain di Eni (vedasi paragrafo **Gestione sostenibile della catena di fornitura**). Questo tema è risultato centrale non solo per Eni, ma anche per i suoi fornitori, come emerso nel processo di analisi di materialità, che ha tenuto conto degli impatti sociali, ambientali e di governance della propria supply chain.

Per questo motivo è stata condotta una specifica attività che ha visto partecipare alcuni fornitori rilevanti con l'obiettivo di rafforzare il coinvolgimento di tutti i livelli della filiera sugli obiettivi e requisiti ESG, in ottica di collaborazione e trasparenza.

Nello specifico, sono stati selezionati i fornitori maggiormente esposti ai rischi sociali e ambientali, data la complessità delle loro catene di approvvigionamento e la rilevanza economica dei loro rapporti con Eni.

L'analisi ha permesso di verificare le strategie in atto per la gestione responsabile della supply chain, evidenziare i gap e definire piani di miglioramento mirati.

Sono state inoltre organizzate iniziative di formazione e forniti strumenti pratici di miglioramento come il workshop dedicato al **"Kit di Governance di Filiera"** attraverso il quale sono state trasmesse linee guida e soluzioni tecnologiche per supportare le aziende nel coinvolgimento e monitoraggio dei propri fornitori. Il workshop è stato non solo un'occasione di formazione ma anche di confronto tra fornitori che hanno condiviso la propria esperienza, in termini di obiettivi, metodi e difficoltà incontrate e soluzioni adottate.

*"In linea con i propri valori – condivisi durante vari seminari dedicati – e con l'impegno di Eni, Italfluid promuove il rispetto dei diritti umani e il miglioramento delle performance di sicurezza lungo la sua catena di fornitura, promuovendo una formazione in continuum su questi temi. A partire dal 2023, Italfluid ha avviato un percorso – supportato dall'iniziativa Open-es promossa da Eni – volto a rafforzare i criteri premiali nel processo di qualifica, con particolare attenzione alle performance ESG dei propri fornitori. Guardando al futuro, intendiamo diffondere sempre più una cultura della sostenibilità presso i nostri partner e fornitori, convinti che solo un utilizzo responsabile delle risorse possa rendere possibile una crescita sostenibile, a beneficio sia dei nostri clienti sia delle comunità in cui operiamo. Il nostro invito alla filiera è chiaro: salire a bordo di questo percorso di responsabilità condivisa".*

**Elsa di Paolo**, CFO & ESG MANAGER GRUPPO ITALFLUID

