

A close-up photograph of a woman with blonde hair, smiling warmly. She is wearing a blue floral patterned top. The background is a blurred outdoor setting with green foliage and other people, suggesting a social event. The text 'NOI, senza limiti' is overlaid in white, with 'e-on' in a stylized white font below it. A vertical bar with red and blue segments is on the right side of the image.

# NOI, senza limiti *e-on*



**Cominciamo da noi**



**Un futuro smart**



**Un futuro condiviso**



**Un futuro verde**

# Indice

- 
- 10** Chi siamo
  - 12** I temi che contano
  - 14** Valorizzazione del capitale umano
  
  - 18** Scenario
  - 19** Soluzioni energetiche efficienti e sostenibili
  - 22** Smart city, smart home, smart life
  
  - 26** Scenario
  - 27** Orientamento al cliente
  - 28** Educazione al futuro e customer engagement
  
  - 32** Scenario
  - 33** Lotta al cambiamento climatico e Green Supply Chain
  - 35** Protezione dell'ambiente

In Italia, E.ON offre **soluzioni energetiche 100% rinnovabili**. Siamo fornitori di luce e gas, installiamo impianti innovativi per la produzione di energia fotovoltaica e termica, sistemi heating/cooling, soluzioni di e-mobility, offriamo servizi di manutenzione e sviluppiamo soluzioni di efficienza energetica sia per i clienti residenziali che per quelli business e per la Pubblica Amministrazione.

Il Profilo di sostenibilità 2020 nasce per raccontare l'**impegno di E.ON Italia** nello sviluppo di un modello di business più responsabile e sostenibile. Questo documento si concentra solo sulle principali attività e iniziative che abbiamo messo in campo insieme ai nostri stakeholder per presidiare i temi di sostenibilità più affini al nostro operato e pertanto non costituisce un Bilancio di sostenibilità redatto in conformità ai principali standard internazionali per la rendicontazione non finanziaria.

**"NOI, senza limiti"** è il primo passo di un percorso con cui vogliamo sottolineare l'importanza di **agire insieme** per costruire un futuro sostenibile, è una testimonianza del fatto che quando ci mettiamo in gioco come comunità sviluppiamo un **potenziale di progresso illimitato**.

Il desiderio di agire insieme ci ha spinti anche ad allinearci all'**Agenda 2030 delle Nazioni Unite** e ad individuare 4 SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile) prioritari al cui raggiungimento, attraverso la nostra attività, possiamo contribuire in modo significativo:



# Il noi è senza limiti

Il 2020 è stato un anno caratterizzato da grandi cambiamenti e rivoluzioni.

Tra 10 o 20 anni, molti di noi ricorderanno il **2020** come **l'anno della pandemia**, un anno in cui, per la prima volta dopo oltre un secolo, un virus è riuscito a mettere in ginocchio il mondo intero, costringendo i Paesi a chiudere i confini e a bloccare le persone nelle proprie case.

Altri lo ricorderanno come **l'anno delle rivolte**, l'anno delle marce di Black Lives Matter, l'anno degli Ombrelli di Hong Kong, ma anche l'anno delle proteste per la mancata accettazione della sconfitta elettorale di Trump.

Altri ancora ricorderanno l'anno appena trascorso come quello degli **incendi**, un anno in cui a causa delle temperature sempre più alte e dei climi sempre più secchi il fuoco ha potuto bruciare incontrollato per mesi, radendo al suolo oltre 1/5 del patrimonio forestale australiano e devastando la California, l'Ucraina, la Bolivia, il Brasile e la Thailandia.

Per tanti, il **2020** passerà alla storia come **l'anno della crisi**. Ma non tutto quello che è successo è stato solo negativo. Tanti progressi sono stati fatti nel corso dell'anno: dalla trasformazione digitale al rilancio dell'ambizione europea a diventare il primo continente carbon neutral al mondo.

Per NOI, il **2020** è stato l'anno in cui grazie alla **tecnologia** abbiamo imparato ad **essere più vicini**, nonostante le pareti che ci dividevano. È stato l'anno in cui abbiamo toccato con mano quanto sia **fragile il Pianeta** in cui viviamo, scoprendo ancora una volta che **prendercene cura è una priorità** e spetta a tutti noi.

Ma, soprattutto, il 2020 è stato l'anno in cui ci siamo resi conto che quando pensiamo e agiamo come una comunità il nostro potenziale di progresso non ha limiti. Ciascuno di NOI può effettivamente **contribuire a fare la differenza**, non servono grandi gesti o grandi eroi per cambiare il mondo, **bastano un'idea, una voce e la voglia di impegnarsi nella propria quotidianità**. Quest'anno, ci siamo uniti in una **comunità** e ci siamo messi in cammino verso un **futuro energetico sostenibile**.

Il 2020 è stato l'anno in cui abbiamo scoperto che **solo attraverso l'energia di tutti abbiamo la possibilità di accendere il futuro** e che questo futuro ci appartiene, perché il **NOI è senza limiti**.

## Cominciamo da noi



**>900.000**

clienti serviti nel 2020  
da E.ON Italia



**85%**

dipendenti che considerano E.ON  
un Great Place to Work®



**334**

dipendenti che potranno beneficiare  
del piano di mobilità sostenibile

## Un futuro smart



**640.000 MWh**

energia elettrica fornita ai clienti  
residenziali nel 2020



**1.700**

impianti fotovoltaici installati nel 2020,  
il doppio rispetto al 2018



**60.000 t**

emissioni di CO<sub>2</sub> evitate nel 2020 grazie  
agli impianti di cogenerazione attivi

# Noi

## Un futuro condiviso



**70.000**

visite dei clienti presso i punti E.ON nel 2020



**100.000**

utenti attivi sull'App My E.ON nel 2020



**4.500**

studenti di 180 classi, in oltre 50 scuole elementari e medie, coinvolte nel 2020

## Un futuro verde



**306.000 t**

emissioni di CO<sub>2</sub> evitate grazie all'energia verde erogata nel 2020



**100.000**

alberi piantati in Italia grazie all'iniziativa Boschi E.ON



**240 km**

di spiagge italiane ripulite grazie alla campagna Energy4Blue



# Cominciamo da noi

I temi che contano per noi



**Valorizzazione  
del capitale umano**



L'energia è vita.  
L'energia è progresso.  
L'energia è il nostro futuro.

# Chi siamo

## Il Gruppo E.ON

E.ON è un gruppo energetico internazionale a capitale privato, con circa 78.000 dipendenti nel mondo e sede a Essen, in Germania. Il Gruppo serve oltre **50 milioni di clienti** a livello globale e supera i **60 miliardi di euro** di fatturato.

Forniamo soluzioni per il “nuovo mondo dell’energia” e ci assicuriamo che tutto ciò che facciamo abbia un unico obiettivo: i nostri clienti. Che si tratti di individui o famiglie, grandi o piccole imprese o addirittura città. E.ON è pienamente allineata con il nuovo mondo dell’energia - decentralizzato, sostenibile, interconnesso – e ha completamente ristrutturato le sue attività di conseguenza. L’obiettivo è guidare la transizione concentrandosi sulle reti energetiche e sulle soluzioni per i clienti.

## Una missione: migliorare la vita delle persone

Immaginiamo un mondo in cui tutti siano **partner nell’energia**, un mondo in cui essere sempre **connessi e informati**, dove i consumi sono più efficienti e si può dar vita a un futuro migliore e sostenibile. Nel cammino verso questa meta, E.ON vuole giocare un ruolo chiave: rendere l’**energia pulita** e il suo **consumo intelligente**, favorire la **digitalizzazione** attraverso reti sempre più smart e promuovere l’**autonomia energetica delle persone**.

## E.ON Italia

Siamo tra i principali operatori energetici in Italia. Vendiamo soluzioni innovative ed efficienti, per consumare meno e meglio, a oltre **900.000 clienti** residenziali, imprese e pubbliche amministrazioni in tutto il Paese. Grazie ad un nucleo di **società controllate** e a più di **500 collaboratori**, forniamo ogni anno oltre **1,1 TWh di energia verde garantita all’origine**. Offriamo **soluzioni energetiche 100% rinnovabili** in linea con le nuove esigenze di consumo e che coprono l’intera catena del valore, dalla **fornitura all’installazione d’impianti** all’avanguardia, compresi i servizi di **manutenzione tecnica** ed **efficienza energetica**.



**>900.000**

clienti serviti nel 2020 da E.ON Italia

Negli ultimi anni, abbiamo rafforzato l’offerta rivolta ai clienti residenziali e business includendo soluzioni per la produzione di **energia fotovoltaica**, a sostegno dell’**E-Mobility**, per l’**efficienza energetica** e per la **generazione distribuita**. Infine, ci occupiamo anche di **comfort della casa**, progettando e installando sistemi innovativi per il riscaldamento, il raffrescamento e la gestione intelligente della temperatura.

## Una governance responsabile

Abbiamo implementato un **Modello di organizzazione, gestione e controllo** idoneo a mitigare i rischi di irregolarità nell'attività d'impresa e a minimizzare il pericolo di commettere reati, secondo quanto previsto dal **D.lgs. 231/2001**.

In linea con gli standard di mercato, dal 2008, abbiamo perfezionato un **Codice Etico** e un **Codice di Condotta**. Questi documenti definiscono l'insieme dei principi, degli impegni e delle responsabilità per noi fondamentali, oltre a esplicitare le norme di comportamento su cui sono improntate tutte le azioni del nostro Gruppo.



# I temi che contano

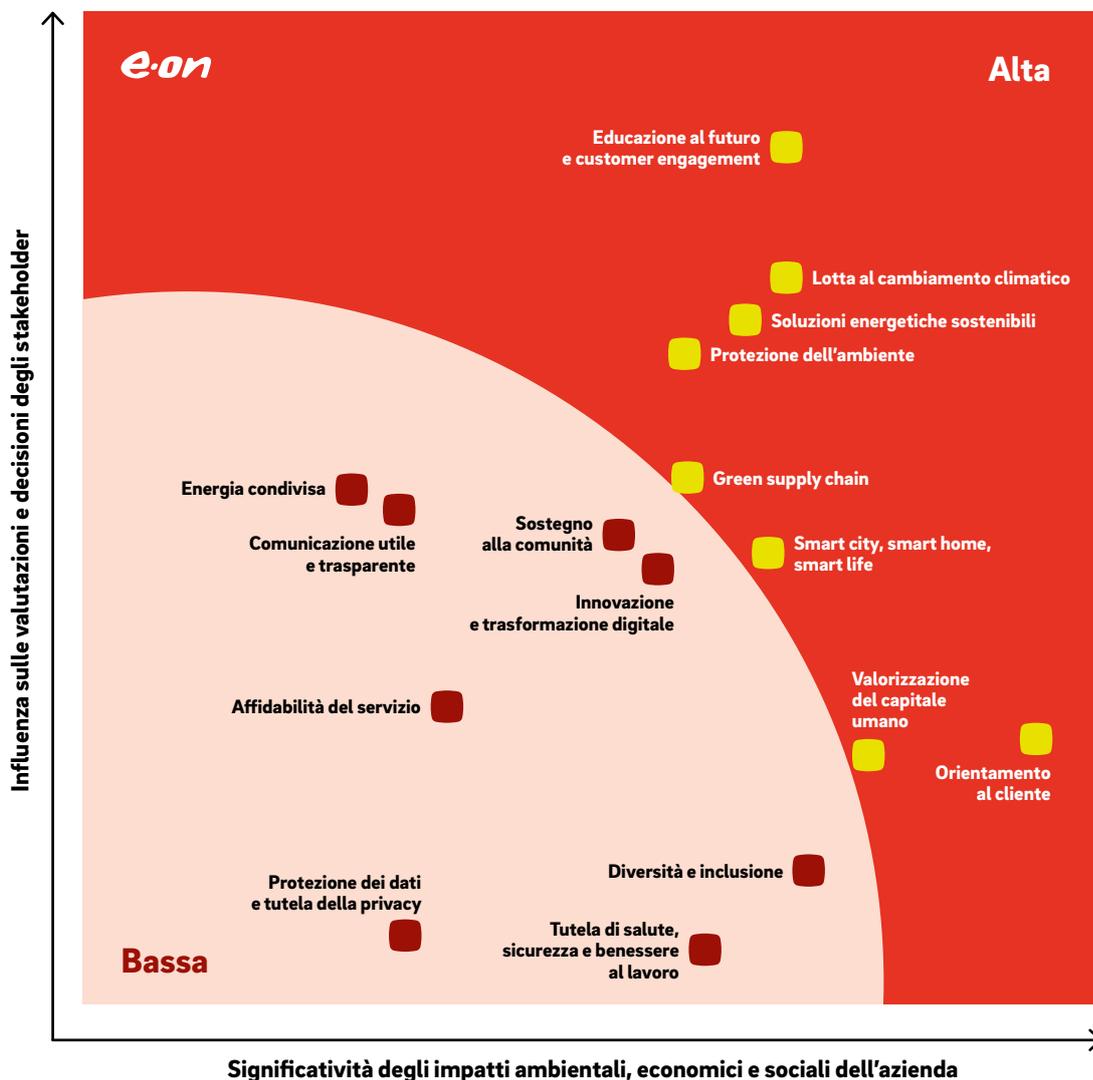
Ci sono tante cose che vorremmo raccontare per descrivere la nostra attività, ma spesso è utile **mettere a fuoco** pochi temi e **concentrare le energie** per declinarli in modo efficace.

Ciò che conta davvero lo abbiamo stabilito grazie ai nostri stakeholder e ai nostri manager, ispirandoci agli standard di rendicontazione non finanziaria più diffusi che propongono la costruzione di una **matrice di materialità**. Questo strumento permette infatti di mettere a sistema i due punti di vista, interno ed esterno,

rappresentando su due assi l'importanza attribuita a ciascun tema dagli stakeholder e dal management e consentendo così di evidenziare quelli più significativi per entrambi.

A partire da una prima rosa di 16 temi potenzialmente rilevanti, abbiamo individuato **8 temi "materiali"** – quelli che, risultando prioritari sia per i nostri stakeholder che per i nostri manager, hanno superato la **soglia di rilevanza** stabilita.

## La matrice di materialità di E.ON Italia



## L'incontro con gli stakeholder e con il management

Per trovare i temi che contano per E.ON Italia, la mattina del 26 gennaio 2021, abbiamo organizzato un **incontro digitale** con **15 esperti** riconducibili a diverse categorie di stakeholder. Ciascuno, grazie al suo bagaglio di esperienze, competenze, valori e relazioni, ha fornito un contributo unico e ha partecipato all'elaborazione di una **classifica dei temi prioritari** per E.ON Italia.

All'incontro hanno partecipato anche il nostro CEO, che ha aperto i lavori, e il nostro Corporate Social Responsibility Manager che ha seguito in prima persona la realizzazione del progetto.

Il pomeriggio dello stesso giorno è stato il turno dei nostri **8 manager**, rappresentativi delle prime linee aziendali. Al termine delle **votazioni**, i manager si sono confrontati con la classifica stilata dagli stakeholder e hanno contribuito a mettere a punto l'attuale matrice di materialità.

## Il punto di vista dei nostri stakeholder

### Cosa conta di più?

1	Educazione al futuro e customer engagement	9	Smart city, smart home, smart life
2	Lotta al cambiamento climatico	10	Innovazione e trasformazione digitale
3	Soluzioni energetiche efficienti e sostenibili	11	Affidabilità del servizio
4	Protezione dell'ambiente	12	Orientamento al cliente
5	Green Supply Chain	13	Valorizzazione del capitale umano
6	Energia condivisa	14	Diversità e inclusione
7	Comunicazione utile e trasparente	15	Protezione dei dati e tutela della privacy
8	Sostegno alla comunità	16	Tutela di salute, sicurezza e benessere al lavoro

## Alcuni dei commenti che abbiamo ricevuto

Ascoltare il pensiero di tante persone diverse e autorevoli è stato interessantissimo, soprattutto su un argomento così complesso e importante per il futuro nostro e delle prossime generazioni

Dell'incontro mi è piaciuto soprattutto vedere quanto le persone siano determinate a fare la differenza quando si affrontano questi temi

Grazie per la fiducia, l'entusiasmo, la serietà e soprattutto la sincerità con cui state portando avanti questo impegno

# Valorizzazione del capitale umano

## Insieme creiamo il cambiamento

La **transizione verso un futuro sostenibile e digitale** è un processo in divenire, che genererà impatti sempre più significativi sui prodotti e i servizi offerti dalle aziende. Tuttavia, prima ancora del mercato, questa rivoluzione interesserà il **lavoro** e il **senso** che le persone vi attribuiscono.

Vere protagoniste della trasformazione saranno le **persone** attraverso la **professionalità** e le **relazioni** che ciascuno saprà sviluppare con l'ambiente in cui è immerso sfruttando i vantaggi offerti dalle nuove tecnologie e da un mondo sempre più connesso.

In questo contesto, il patrimonio più prezioso per costruire un futuro energetico sostenibile è la **competenza** delle persone in azienda, e la leva per coltivarla al meglio è l'**azione manageriale**.

Così, attraverso il **Change Leadership Program**, basato sul nostro modello di competenze **Grow@E.ON**, abbiamo deciso di affidare proprio ai leader di E.ON Italia la responsabilità di condurre l'organizzazione verso modelli di sviluppo sempre più centrati sulla persona, al motto "**lead myself, lead others, lead the organization**". Il compito dei nostri manager, infatti, è quello di guidare e supportare i collaboratori in una scoperta continua delle proprie competenze attraverso esperienze sempre nuove, adattandosi di volta in volta ai ruoli emergenti.

Questo ci ha permesso di essere certificati per il **secondo anno consecutivo** come **Great Place to Work®**, registrando, rispetto al 2019, un **aumento** tra i nostri dipendenti sia della **soddisfazione** complessiva che della **fiducia** verso i manager (rispettivamente +19% e +10%).

Un tale successo dipende soprattutto dalla cultura dell'attenzione verso le persone, dallo spirito di collaborazione e dalla leadership, ed è frutto di **4 processi chiave**:

- 1. Selezione** di professionalità, competenze e capabilities in linea con le aspettative aziendali attraverso un sistema di **recruitment sempre più digitalizzato**.
- 2. Valutazione delle performance** attraverso un sistema di misurazione delle competenze omogeneo e personalizzato in base al ruolo ricoperto.
- 3. Valutazione e sviluppo del potenziale**, attraverso un **Talent Development Program** che nel 2020 ha coinvolto **41 partecipanti** offrendo a ciascuno oltre **88 ore di formazione** e fino a **10 ore di mentorship**.
- 4. Compensation & benefit**, attraverso un sistema di rewarding che è sempre più fattore di riconoscimento e fidelizzazione; due sono le dimensioni rilevanti per lo sviluppo dei sistemi retributivi in E.ON: il merito e l'equità, sia all'interno dell'azienda, sia verso il mercato.  
L'impianto comprende anche un piano di welfare, l'utilizzo esteso a tutti i dipendenti dello **smart working**, polizze assicurative anche extraprofessionali e percorsi di e-learning dedicati a tematiche di prevenzione della salute e alla genitorialità.



85%



dipendenti che considerano E.ON un Great Place to Work®



88

ore di formazione dedicate ai talenti E.ON nel 2020

## L'ufficio del Futuro

La nostra **attitudine al cambiamento** e all'innovazione ha dato vita a un **nuovo paradigma**, tre parole nelle quali abbiamo voluto condensare il nostro approccio distintivo al lavoro e alla collaborazione.

**Ufficio del Futuro** è il programma con cui intendiamo sviluppare un nuovo **mindset** basato sulla **fiducia**, sull'**autorevolezza** e sulla **responsabilità**. Un percorso che poggia su 3 pilastri – **Cultura e comportamenti**, **Tecnologia** e **Spazi fisici** – per promuovere efficienza, sostenibilità ambientale e benessere delle persone, facendo leva su un equilibrio derivante anche dalla modalità di lavoro.

L'Ufficio del Futuro non sarà solo un contesto **smart**, popolato da lavoratori che si distinguono per autonomia e attitudine imprenditoriale, ma sarà anche un ambiente che stimola la **collaborazione digitale** attraverso strumenti all'avanguardia e i cui spazi sono studiati per favorire il crescente ricorso allo **smart working**. Non rappresenterà solo un luogo fisico, ma incarna un vero e proprio atteggiamento, un nuovo modo di rapportarci al lavoro e alle nostre responsabilità, ma anche ai nostri colleghi, che ci permette di stare al passo e rispondere alle esigenze di tutti noi: **work-life balance**, mobilità sostenibile, genitorialità, spazi di

lavoro, leadership e accountability. Per questo, ad esempio, stiamo studiando nuove **postazioni di lavoro**, la riduzione delle scrivanie "fisse", dotando ciascun dipendente di un armadietto personale e l'introduzione di separatori verdi con piante e licheni stabilizzati in grado di purificare l'aria per fare spazio a nuove sale dedicate alla condivisione, alla collaborazione e all'innovazione.

Inoltre, per spingere i nostri dipendenti a spostarsi e lavorare dove preferiscono, abbiamo sviluppato un **piano per la mobilità sostenibile** che fa perno sulla nostra sede di via Vespucci a Milano. A fronte di un attento **monitoraggio delle esigenze** delle persone, stiamo studiando accordi con la società di **trasporto pubblico**, con diverse compagnie per il **leasing di autoveicoli** a basso impatto e con i gestori dei parcheggi limitrofi dotati di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici in modo da ridurre gli impatti prodotti dallo spostamento dei nostri dipendenti.

Dal 2017 è in corso un progetto sperimentale per lo **sharing di veicoli elettrici** (e-car e e-bike). Moving@E.ON assicura a dipendenti e collaboratori la possibilità di sperimentare la mobilità cittadina sostenibile, garantendo il noleggio sia a scopo lavorativo che privato.



334

dipendenti che potranno beneficiare del piano di mobilità sostenibile

### Digital Academy: una ricetta per l'upskilling

Digital Academy è un percorso del programma **Future .On** che mira a rendere le persone protagoniste della trasformazione digitale di E.ON, accompagnandole nello sviluppo di cultura e competenze adeguate. L'Academy offre accesso a contenuti digitali on-demand provenienti da fonti autorevoli, come Microsoft e AWS, e rappresenta una piattaforma di orientamento per organizzare dei veri e propri **development journeys** delle proprie competenze, anche grazie ad una **rete interna di esperti**.



# Un futuro smart

I temi che contano per noi



**Soluzioni energetiche efficienti e sostenibili**



**Smart city, smart home, smart life**



La sfida



Sviluppare soluzioni energetiche efficienti, innovative e ad alto contenuto tecnologico, in grado di migliorare la vita delle persone, riducendo costi e consumi.



**+4%**

aumento del consumo globale di energia nel 2018 rispetto all'anno precedente

(IEA, 2020)



**>3,2%**

distanza tra i consumi energetici finali europei nel 2018 e il target fissato per il 2020

(Eurostat, 2020)



**80%**

contributo delle città all'emissione europea di gas a effetto serra

(World Economic Forum, 2020)

# Scenario

Il **consumo energetico mondiale è in continuo aumento**. Soltanto nel 2018, la domanda è cresciuta del **4%** a livello globale, al suo ritmo più veloce dal 2010<sup>1</sup>. In questo contesto, **l'Europa si conferma come maggiore importatore di energia al mondo**, specialmente per quanto riguarda i combustibili fossili come petrolio e gas<sup>2</sup>.

Questa dinamica è all'origine della scelta della Commissione Europea di porsi degli **obiettivi** ambiziosi di **riduzione dei consumi** al **2020** e al **2030**<sup>3</sup>. Tuttavia, stando agli ultimi dati disponibili, nel 2018 i **consumi finali** europei erano ancora del **3,2% superiori al target 2020**, e del 17% rispetto a quello 2030<sup>4</sup>.

In questo contesto, le **città** rappresentano un interlocutore chiave, in quanto riuniscono oltre il **75% della popolazione europea** e contribuiscono per più dell'**80% alle emissioni di CO<sub>2</sub>**<sup>5</sup>.

1 IEA, Global Energy & CO<sub>2</sub> Status Report, 2020.

2 Commissione Europea, Relazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, Prezzi e costi dell'energia in Europa, 2019.

3 European Commission, Energy efficiency first: Commission welcomes agreement on energy efficiency, 2018.

4 Eurostat, Energy saving statistics, 2020.

5 World Economic Forum, Global risk report, 2020.

# Soluzioni energetiche efficienti e sostenibili

## Un partner per tutti

Vogliamo aiutare le famiglie e le imprese ad essere più efficienti e a produrre energia in modo sostenibile perché siamo convinti che, quando si **uniscono le forze**, anche i limiti apparentemente più insuperabili possono diventare sfide alla nostra portata.

Oggi siamo al fianco di oltre **900.000 clienti residenziali e business** con un portafoglio di offerte variegato e innovativo, per riuscire a rispondere alle esigenze di tutti i nostri clienti.

## La fornitura di energia elettrica

Il Gruppo E.ON è stato il primo operatore energetico al mondo a concentrarsi unicamente sulle reti e sulla **fornitura di soluzioni energetiche**, rinunciando alla produzione tradizionale centralizzata a favore di un modello più sostenibile e distribuito.

Nel 2020, solo nel **segmento residenziale**, abbiamo fornito oltre **640.000 MWh di energia elettrica**.



**640.000 MWh**

energia elettrica fornita ai clienti residenziali nel 2020

## Fotovoltaico per la casa

Crediamo che il futuro dell'energia sarà verde, così come siamo convinti che in futuro **l'energia apparterrà sempre di più alle persone** che la utilizzano. Per questo vogliamo aiutare i nostri clienti a produrre l'energia di cui hanno bisogno, e a farlo in modo sostenibile.

Grazie a **E.ON SoleSmart, E.ON SuperSolar, E.ON EasySolar e E.ON SuperBonus**, negli ultimi **3 anni** abbiamo installato **oltre 4.500 impianti fotovoltaici** residenziali. Queste soluzioni consentono di acquistare un **impianto chiavi in mano** unito all'assistenza in tutte le fasi che lo interessano, dall'installazione fino alla gestione delle pratiche amministrative per ottenere i benefici fiscali previsti.



**1.700**

impianti fotovoltaici installati nel 2020, il doppio rispetto al 2018

I **pannelli E.ON Aura** offrono performance di alto livello e sono garantiti dalla stessa E.ON. Inoltre, integrando anche dei sistemi di accumulo a lunga durata, l'impianto può arrivare a coprire il **75% del fabbisogno energetico annuale medio di una famiglia**, consentendo, grazie alla piattaforma di monitoraggio **E.ON Home**, di avere sempre sotto controllo i livelli di produzione e consumo.

## Le soluzioni business

### Al fianco delle Piccole e Medie Imprese

Oltre alla fornitura di energia elettrica – certificata 100% prodotta da fonti rinnovabili – e gas, proponiamo ai nostri clienti business un'ampia gamma di soluzioni per l'**efficienza energetica**, intervenendo con **azioni mirate** di riduzione dei loro consumi e dei loro impatti ambientali che consentono di aumentarne la competitività sui propri business di riferimento.

Tutto parte con l'**E.ON Energy Audit**, un servizio di analisi per valutare le opportunità di **razionalizzazione e riduzione dei costi** energetici che ci permette di individuare le soluzioni più efficaci da mettere in campo, quali ad esempio il servizio **Relamping LED** con il quale offriamo una maggior luminosità degli ambienti, migliorando la qualità della luce, abbattendo i costi e rinfrescando l'ambiente (le lampadine a LED, infatti, scaldano pochissimo).

Parallelamente agli interventi di efficienza energetica, diamo grande importanza alla **generazione di energia elettrica pulita**, occupandoci per i nostri clienti della progettazione e realizzazione chiavi in mano di impianti fotovoltaici sia su nuovi siti, sia in sostituzione completa di impianti già esistenti attraverso interventi di **revamping** e **repowering**, i primi volti a ripristinarne ed ottimizzarne le performance, i secondi volti ad incrementarne la potenza installata. In abbinamento all'installazione dell'impianto fotovoltaico, ci occupiamo inoltre di smaltire le vecchie coperture in amianto sostituendole con delle nuove.

### Partner delle Grandi Aziende italiane

Il mercato invita le aziende a confrontarsi con sfide che richiedono una capacità sempre maggiore di sviluppare nuove idee e di **innovare**. Oggi, le sfide a cui sono chiamati a rispondere gli operatori energetici ruotano attorno a una parola: **decentralizzazione**.

I **progetti integrati** che realizziamo ogni anno per le grandi aziende con cui lavoriamo garantiscono un **risparmio annuo sui costi energetici** mediamente **compreso tra il 20 e il 40%**, grazie alla combinazione delle nostre **tecnologie** più all'avanguardia.

Questo, ad esempio, è il caso del nostro E.ON Hybrid Energy Service® che abbina l'alta efficienza degli **impianti di cogenerazione (CHP)** con impianti solari addizionali, collocati in regioni ad elevata

insolazione, consentendo di ridurre anche drasticamente la **Carbon Footprint** dei nostri clienti rispetto ai tradizionali sistemi per la produzione centralizzata. Grazie agli impianti già installati e funzionanti, nel 2020 abbiamo **evitato l'emissione di 60.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>** e prevediamo di raggiungere le **100.000 tonnellate entro il 2022**, quando entreranno a regime gli impianti attualmente in fase di costruzione.

Completano la nostra offerta business i **sistemi di illuminazione efficiente**, che consentono di ridurre le potenze prelevate generando **risparmi fino al 70%**, i sistemi per il recupero del calore e quelli per il **recupero dei solventi dall'aria** di produzione.



**60.000 t**

emissioni di CO<sub>2</sub> evitate nel 2020 grazie agli impianti di cogenerazione attivi



# Smart city, smart home, smart life

## L'internet dell'energia

Gli ambiziosi obiettivi di **riduzione delle emissioni** stabiliti a livello europeo e nazionale rappresentano una sfida in cui le **città** possono fare la differenza. Queste comunità sono in grado di mettere a sistema le scelte individuali trasformandole in **stili di vita** diffusi – una caratteristica cruciale, specialmente quando si parla di energia. La maggior parte delle emissioni urbane, infatti, dipende da come le persone utilizzano l'energia per **alimentare le proprie case** e per **muoversi**.

### Future energy home

La **casa del futuro** è alimentata da **energia verde**. Il suo tetto è coperto da **pannelli fotovoltaici** e al suo interno si trova una **pompa di calore** in grado di produrre acqua calda con alta efficienza. Si tratta di una casa ad **alto contenuto tecnologico**, a partire dai **materiali** ad altissime prestazioni con cui è costruita fino alle componenti interne. Gli avanzati **sistemi di accumulo dell'energia**, i **climatizzatori A++** e la **caldaia a condensazione** sono coordinati da un **termostato intelligente** che regola autonomamente la temperatura in base alle informazioni di consumo. La casa energetica del futuro dispone anche di una **colonnina Wallbox**, una stazione di ricarica per i veicoli elettrici veloce e all'avanguardia, che grazie alla funzione **Load Management** regola automaticamente la potenza prelevata evitando sovraccarichi e riducendo il rischio di black-out.

Con questa immagine impressa nella mente, abbiamo messo a punto la **"Future Energy Home"**, cioè il portafoglio di soluzioni mirate a **ridurre il costo e l'impatto ambientale** della vita domestica dei nostri clienti.

Ma ci siamo spinti oltre e abbiamo realizzato anche una casa dove queste soluzioni sono tutte combinate: la **Casa X-Lam**. Dal 2018 abbiamo già consegnato le chiavi ai proprietari di **73 edifici a emissioni quasi-zero** (NZEB) che combinano tutte le soluzioni E.ON sviluppate per rendere la casa il primo ambiente in cui ciascuno può cominciare il percorso verso un futuro energetico sostenibile.

Infine, nel 2020, E.ON è stata selezionata da Lendlease, leader internazionale nel Real estate, infrastrutture, asset management e rigenerazione urbana, come partner energetico di **MIND Milano Innovation District**, il distretto dell'innovazione che sorgerà nell'area dell'ex sito di Expo 2015, a nord-ovest di Milano. Svilupperemo e gestiremo una soluzione innovativa per fornire vettori termici di calore e raffrescamento, basata sulla tecnologia **ectogrid™** che, grazie al suo sistema di gestione digitale automatizzata **ectocloud™**, recupererà e riciclerà l'energia di scarto tra le diverse utenze, massimizzando così collaborazione con il territorio di MIND.

### E-Mobility

La sostenibilità si fa anche in **movimento**. Perciò, abbiamo rivolto l'attenzione al modo in cui le persone scelgono di spostarsi dentro e fuori dalle città.

Oltre all'installazione delle **colonnine di ricarica** per le auto elettriche, compresa nell'offerta **E.ON SuperBonus**, abbiamo pensato anche alle aziende.

**E.ON DriveSmart** è la soluzione di **ricarica dei veicoli elettrici** sviluppata per **strutture**

**ricettive, aziende e attività commerciali** che permette di monitorare e gestire al meglio l'utilizzo della flotta aziendale, di fidelizzare i clienti e di aumentare la propria visibilità attraverso le principali **piattaforme** dedicate ai proprietari di veicoli elettrici.

Inoltre, grazie ad **E.ON RideSmart**, ci siamo rivolti anche a chi preferisce promuovere l'utilizzo della bicicletta. Questo nuovo servizio nasce per le strutture ricettive che scelgono la mobilità elettrica green e comprende l'installazione di **2 rastrelliere, 1 multipresa smart e 2 eBike** con pedalata assistita fino a 25 Km/h, dotate di **lucchetti ad alta sicurezza e GPS** con SIM integrata. In più, l'offerta include anche un **sistema digitale di monitoraggio in tempo reale** delle bici e l'inclusione della

struttura sulla pagina ufficiale e sull'**App di BikeSquare**, che permette a chiunque di **noleggiare un'eBike** esplorando oltre **29 città** in tutta Europa. L'App consente anche di prendere parte a vere e proprie esperienze turistiche organizzate, esplorando oltre **270 percorsi** e visitando più di **580 punti di interesse**.



**270**

percorsi esplorabili grazie alle esperienze offerte da BikeSquare

## Guardiamo all'Europa per il futuro energetico delle città

**City Energy Solutions** è il business con cui il Gruppo E.ON ha scelto di declinare il concetto di **smart city** in Europa. Si tratta di un programma che ha già coinvolto **32 città** tra Germania, Inghilterra e Svezia, e che si sviluppa intorno a 3 linee di intervento: la **fornitura di grandi volumi di energia** destinata al riscaldamento e al raffreddamento, lo sviluppo di **soluzioni per i quartieri** focalizzate sulla **decentralizzazione** delle reti di distribuzione del gas ed energia elettrica e, infine, **soluzioni single-site** per l'approvvigionamento e l'**efficienza energetica**. Attraverso il dialogo con aziende, costruttori, associazioni di housing e amministrazioni locali, E.ON è riuscita a lanciare il primo progetto basato su **Ectogrid™** a Immendingen, in Germania. Questa nuova tecnologia permette di sviluppare **reti di distribuzione adattive** in grado di erogare energia e calore in modo flessibile e autonomo studiando i flussi della domanda dei diversi edifici del distretto e compensandone di volta in volta i fabbisogni. Oggi, oltre il **40%** della domanda di Immendingen è coperto dal **bilanciamento** della fornitura di energia e l'**80%** dell'energia erogata è prodotta senza generare **emissioni di carbonio**.



# Un futuro condiviso

I temi che contano per noi



**Orientamento al cliente**



**Educazione al futuro e customer engagement**



La sfida



Mettere il cliente al centro, sempre, aiutandolo a tradurre il suo impegno in azioni concrete per un utilizzo dell'energia più consapevole e sostenibile.



## 16 mln

clienti che saranno chiamati a passare al mercato libero dell'energia entro il 2022

(ARERA, 2020)



## 85%

quota di persone molto o abbastanza soddisfatta del proprio fornitore energetico in Italia nel 2019

(Commissione Europea, 2019)



## 67%

quota di europei che ritiene che i cittadini non ancora facciano abbastanza per proteggere l'ambiente

(Commissione Europea, 2019)

# Scenario

Con la delibera firmata da ARERA che recepisce il **Decreto Milleproroghe** è stato ufficialmente stabilito un termine per la **chiusura dei mercati tutelati dell'energia**<sup>6</sup>. Da gennaio 2023, oltre **16 milioni di clienti residenziali** saranno chiamati ad abbandonare le proprie bollette a Maggior Tutela e a rivolgersi al mercato libero, esattamente come accaduto a gennaio 2020 per le **PMI** con un fabbisogno di **potenza superiore a 15kW**. Tutti quei clienti che all'inizio del 2023 non avranno effettuato il passaggio, si vedranno assegnare dall'Autorità un fornitore provvisorio con un **contratto PLACET** (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) di **6 mesi**.

Questo passaggio promette di avere un impatto significativo su un settore, quello energetico, che fino al 2019 poteva vantare un tasso di **soddisfazione** dei clienti molto elevato, addirittura **superiore all'85%**<sup>7</sup>. Tuttavia, potrebbe rappresentare anche un'opportunità dal punto di vista dell'**impronta ambientale** del comparto, stimolando le persone ad acquisire maggior consapevolezza sull'energia che consumano e sul modo in cui la utilizzano. Oltre il **67%** degli europei, infatti, ritiene che ancora oggi **i cittadini non facciano abbastanza** per proteggere l'ambiente<sup>8</sup> e, il 33% di loro è convinto che la soluzione stia nel modificare i propri stili di consumo<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> ARERA, Delibera 491/2020/R/eel, 25 novembre 2020.

<sup>7</sup> ISTAT, Rapporto annuale 2019, 2020.

<sup>8</sup> Commissione Europea, Eurobarometro 2019, 2020.

<sup>9</sup> Ivi.

# Orientamento al cliente

## Il rapporto con i clienti

Il 2020 è stato un anno difficile sotto molti aspetti ma, nonostante l'impatto dirompente della **pandemia**, ci siamo rialzati in fretta per garantire continuità e qualità ai nostri clienti. Il nostro impegno per una elevata qualità del servizio ha avuto un riscontro positivo specialmente nella seconda parte dell'anno, con delle performance di apprezzamento in costante crescita negli ultimi anni e con alti valori di riferimento per la nostra industry.

Nell'ambito dell'NPS – l'indice che misura quanto i nostri clienti sono soddisfatti dei

servizi e di quanto sarebbero disposti a raccomandarli ad altri – prima della pandemia ci eravamo posti obiettivi molto ambiziosi che riguardavano la quota di consumatori pronti a sottoscrivere un **nuovo contratto**, quelli disposti a **tornare nostri clienti** dopo un periodo con altri fornitori, quelli soddisfatti del **valore della bolletta** e quelli favorevoli a **rinnovare il contratto**. Pur alla luce di una revisione a causa dell'emergenza in corso, abbiamo raggiunto e **superato i primi 2 target** e ci siamo avvicinati agli altri 2, dimostrando la positiva valutazione da parte dei clienti.

## Un dialogo costante, multicanale

La soddisfazione del cliente dipende innanzitutto dalla nostra capacità di coglierne le esigenze e di rispondere con tempestività, qualità ed efficacia. Ciò vale ancor di più in un periodo storico in cui è necessario sviluppare canali di dialogo che permettano di sentirsi vicini pur rimanendo distanti.

Anche nel 2020, per il 4° anno consecutivo, il nostro **Contact Center** ha guadagnato la certificazione **UNI EN ISO 18295-1:2017** che valuta gli standard di qualità per servizi di Contact Center attraverso 21 indicatori che monitorano l'accessibilità al servizio, l'efficacia delle risposte e la risolutività. Con un tempo medio di **attesa telefonica** che si aggira intorno ai **45 secondi** e con oltre **776.000 chiamate gestite**, i nostri clienti nel 2020 hanno confermato la qualità del servizio ricevuto, assegnandoci un voto medio di 4,3 per clienti residenziali e 4,2 per il clienti business alla richiesta di valutazione a fine chiamata (dove 0 rappresenta "assolutamente insoddisfatto" e 5 "pienamente soddisfatto"). Tra i diversi canali di contatto, i nostri clienti hanno anche a disposizione i Punti E.ON territoriali dove nel 2020 abbiamo ricevuto circa **70.000 persone**.

E.ON Energia partecipa al **Servizio di Conciliazione** che **ARERA** mette a disposizione dei clienti. Uno strumento **semplice, gratuito ed imparziale** di risoluzione di eventuali controversie

tra clienti e fornitore senza la necessità di assistenza legale ma con la presenza di un conciliatore esperto che supporta le parti a trovare un accordo. Delle 107 conciliazioni aperte nei confronti di E.ON Energia nel corso dell'anno, circa l'80% sono state già risolte con un accordo a fronte di una media del 68% sul resto del mercato.

Inoltre, E.ON Energia e le **Associazioni dei Consumatori** del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti hanno costituito l'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) di **Conciliazione Paritetica** a disposizione dei clienti per la risoluzione semplice e veloce di eventuali controversie tra clienti e fornitore con il supporto delle Associazioni dei Consumatori.



70.000

visite dei clienti presso i punti E.ON nel 2020

# Educazione al futuro e customer engagement

## Energy4People

Quando un **nuovo modo di pensare** viene condiviso e fatto proprio da una **comunità**, si traduce in **azioni concrete** e sono proprio queste le azioni che permettono di cambiare la realtà.

Questa è la consapevolezza da cui nasce Energy4People, il programma di **customer engagement** con cui vogliamo accompagnare i nostri clienti verso il **futuro dell'energia**. Lanciato nell'ottobre 2020, Energy4People rappresenta un passo avanti nel percorso intrapreso con E.ON EnergiaPremiata e My E.volution insieme a tutti coloro che, come noi, credono nell'importanza di un'energia efficiente e sostenibile.

Il nuovo programma ha l'obiettivo di orientare i comportamenti verso la sostenibilità e mira a incrementare l'interazione dei clienti residenziali e microbusiness con le nostre **piattaforme digitali** attraverso l'assegnazione di punti (**Eco Points**) e status speciali. Tra le novità, ad esempio, vi è il riconoscimento di **Status Green** "EcoLover" o "EcoExpert", che possono essere ottenuti superando un test iniziale sulle conoscenze e i comportamenti sostenibili adottati da ciascuno. Lo Status Green può poi essere migliorato adottando

uno **stile di vita rispettoso dell'ambiente e utilizzando in modo consapevole l'energia**. Altri punti possono essere collezionati leggendo le notizie o guardando video attraverso la sezione news dell'**App My E.ON** e condividendole poi sui social. Il programma prevede la possibilità di condividere gli Eco Points con familiari e amici, oppure raccogliarli insieme ad altre persone che vogliono cambiare il futuro, creando delle **community**.

Anche grazie al contributo di Energy4People, negli ultimi mesi del 2020 la frequenza di utilizzo di My E.ON è cresciuta moltissimo, arrivando a contare circa **100.000 utenti attivi al mese** con una media mensile di **sessioni per cliente pari** a ben 5,5.



**100.000**

utenti attivi sull'App My E.ON nel 2020



## Noi siamo il nostro futuro

### #Odiamoglisprechi

Vogliamo promuovere un uso consapevole dell'energia attraverso la lotta agli sprechi. Per questo, nel 2016, abbiamo lanciato la campagna di sensibilizzazione #Odiamoglisprechi con l'evento virale del Palazzo Ghiacciato a Milano.

L'edizione 2020 di #Odiamoglisprechi, la 5ª, è stata dedicata all'energia del sapere, coltivata nelle scuole. Ma come sarà la **scuola di domani**? È possibile, grazie alle nuove tecnologie e alla digitalizzazione, riuscire a vivere la scuola aiutando e sostenendo l'ambiente per renderlo più sano?

Queste domande le abbiamo volute rivolgere a **4.500 alunni** di **180 classi** delle **scuole primarie e secondarie di primo grado**, supportandoli nella ripresa delle loro attività e nella scoperta di una nuova materia, l'**educazione civica**.



**4.500**

studenti di 180 classi, in oltre 50 scuole elementari e medie, coinvolte nel 2020

L'intero progetto è stato pensato in più fasi per facilitare l'apprendimento graduale. A partire da ottobre, su un apposito portale sono stati resi disponibili contenuti digitali accattivanti dedicati alla **natura**, ai **cambiamenti climatici** e alla **salvaguardia della terra**, dell'**acqua** e dell'**aria**. Sullo stesso portale, ogni studente ha avuto accesso ad un **kit esperimento** composto da quiz, schede didattiche, articoli e video.

### E.ON insieme all'università per lo sviluppo delle Scienze comportamentali

Cambiare è possibile se conosciamo il modo in cui prendiamo **decisioni**. Sulla base di questo principio, nel 2018, abbiamo dato il via alla collaborazione con l'**Università Vita-Salute San Raffaele** di Milano che ha portato alla nascita della **prima Cattedra italiana** dedicata allo studio e alla promozione dei **comportamenti sostenibili** da un punto di vista sociale, ambientale ed economico.



**1ª**

cattedra in Italia che studia e promuove comportamenti sostenibili

Il corso di "**Behavior Change** – Environment, Health and Education" è affidato a **Matteo Motterlini**, professore di Filosofia della Scienza ed economista comportamentale, e risponde al nostro desiderio di rendere ciascuno un abilitatore del cambiamento. Infatti, il principale obiettivo delle ricerche così finanziate è lo sviluppo di interventi per **consapevolizzare gli utenti** rispetto alle proprie **abitudini di consumo**, spingendoli sempre di più ad adottare comportamenti sostenibili.

In particolare, la Cattedra è stata incaricata di portare avanti il progetto di ricerca "**Smart energy**" per valutare i potenziali impatti delle nuove **tecnologie connected-home** sulle abitudini di consumo, misurando la loro capacità di spingere i clienti verso le **energie rinnovabili** e la **riduzione dei consumi**.



# Un futuro verde

I temi che contano per noi



## Lotta al cambiamento climatico



## Green Supply Chain



## Protezione dell'ambiente



La sfida



Prenderci cura dell'ambiente che ci circonda per creare insieme un futuro migliore.



**-21%**

riduzione delle emissioni di gas a effetto serra registrata in Europa negli ultimi 30 anni.

(Eurostat, 2020)



**53%**

quota delle emissioni europee di gas a effetto serra riconducibili al settore energy.

(Commissione Europea, 2019)



**115**

principali società energy globali che effettuano disclosure sulle prestazioni ambientali della catena di fornitura.

(COP21, 2015)

# Scenario

La **decarbonizzazione** è una delle principali sfide che l'umanità dovrà affrontare da qui ai prossimi anni. Le **emissioni di gas a effetto serra**, infatti, contribuiscono all'**innalzamento della temperatura** globale, aumentando le probabilità di un irreversibile mutamento degli ecosistemi terrestri che metterà a rischio il mantenimento degli attuali livelli di biodiversità.

Negli ultimi 30 anni, l'**Europa ha ridotto le proprie emissioni di più del 21%**<sup>10</sup>. Questo sforzo, tuttavia, non sembra sufficiente ad arrestare l'aumento delle temperature sotto la soglia "di non ritorno", pari a **+1,5 °C** rispetto ai livelli preindustriali<sup>11</sup>. Perciò, la Commissione Europea ha doverosamente rivisto i propri parametri: nel 2019, la Presidente Ursula von der Leyen ha annunciato che l'Europa diventerà il **primo continente carbon neutral entro il 2050**<sup>12</sup>.

In questo processo, il **settore energy** gioca un ruolo da protagonista. Infatti, oltre il **53%** delle **emissioni europee di gas serra** dipendono proprio dalla produzione e dall'utilizzo di energia – principalmente a causa del ricorso ai combustibili fossili<sup>13</sup>. Si rende quindi indispensabile l'utilizzo di **energie rinnovabili**, ossia energie **a basso impatto ambientale** prodotte da fonti in grado di rigenerarsi come **sole, vento, calore** terrestre o **biomasse**.

Alla luce della transizione in corso, **trasparenza e sostenibilità** degli **approvvigionamenti** sono aspetti sempre più rilevanti. Ciononostante, nel 2019, solo **115** tra le principali società energy a livello globale effettuavano **disclosure** sulle prestazioni ambientali della propria **catena di fornitura**<sup>14</sup>.

<sup>10</sup> Eurostat, Greenhouse gas emission statistics - emission inventories, 2020.

<sup>11</sup> Ivi.

<sup>12</sup> Commissione Europea, Discorso sullo stato dell'Unione, 2019.

<sup>13</sup> Eurostat, Greenhouse gas emission statistics - emission inventories, 2020.

<sup>14</sup> CDP, Global supply chain report, 2019.

# Lotta al cambiamento climatico e Green Supply Chain

## Energia 100% rinnovabile

L'energia del futuro è un'energia che consente a chi la produce, a chi la distribuisce e a chi la utilizza di risparmiare e allo stesso tempo di **minimizzare il proprio impatto** sull'ambiente, intervenendo concretamente a partire dalle **piccole azioni**.

La competitività è un ingrediente chiave per garantire il successo dei prodotti e dei servizi sostenibili. Così, abbiamo pensato di sviluppare soluzioni che mettessero i consumatori nelle condizioni di **toccare con mano** i vantaggi dell'energia verde, assicurando loro **risparmi in bolletta e bonus**.

Ai nostri clienti, nel 2020, abbiamo fornito quasi **1.1 TWh**, evitando la produzione di oltre **300.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>** – da sommare alle **6.000 tonnellate** risparmiate grazie agli **impianti fotovoltaici**.

Nel 2020, quasi il **60%** di chi ha utilizzato la nostra energia ha scelto di ricevere la **bolletta in formato elettronico**, con un grande risparmio di carta, mentre **più di 148.000 persone** hanno utilizzato i nostri **servizi online**. In ambito business, invece, oltre **19.000 imprese** hanno sfruttato il servizio di **smart metering** per monitorare i propri consumi energetici in modo intelligente.



**306.000 t**

emissioni di CO<sub>2</sub> evitate grazie all'energia verde erogata nel 2020

## Impatto zero

### Misurarsi con la sostenibilità

Siamo un'azienda che per funzionare ha bisogno di energia. Se vogliamo arrivare ad offrire al mercato prodotti e soluzioni a **impatto zero**, dobbiamo innanzi tutto impegnarci a **monitorare e contenere le emissioni prodotte lungo tutta la catena del valore** sfruttando strumenti che assicurino **misurabilità, tracciabilità e oggettività**.

Per questo, abbiamo da poco intrapreso un percorso per misurare la **Carbon Footprint di tutte le nostre attività**, un processo di misurazione dell'impronta di carbonio in linea con gli standard di **certificazione ISO 14064**. Per assicurare ai nostri clienti E.ON SuperBonus ed E.ON SuperSolar il massimo della trasparenza, abbiamo attivato il sistema di **LifeCycle Assessment certificato ISO 14067** per mappare le emissioni generate lungo tutto il ciclo di vita dei nostri **pannelli fotovoltaici**.

Uno dei principali risultati che ci attendiamo da questo percorso, specialmente negli ambiti "commodity" e "solution", è ad esempio la sistematizzazione dei dati che riguardano il **processo di vendita**. Queste mappature, infatti, ci consentiranno di raccogliere informazioni a proposito degli **spostamenti dei nostri venditori**, allo scopo di **razionalizzarli** e ridurre gli impatti.



**ISO 14064**

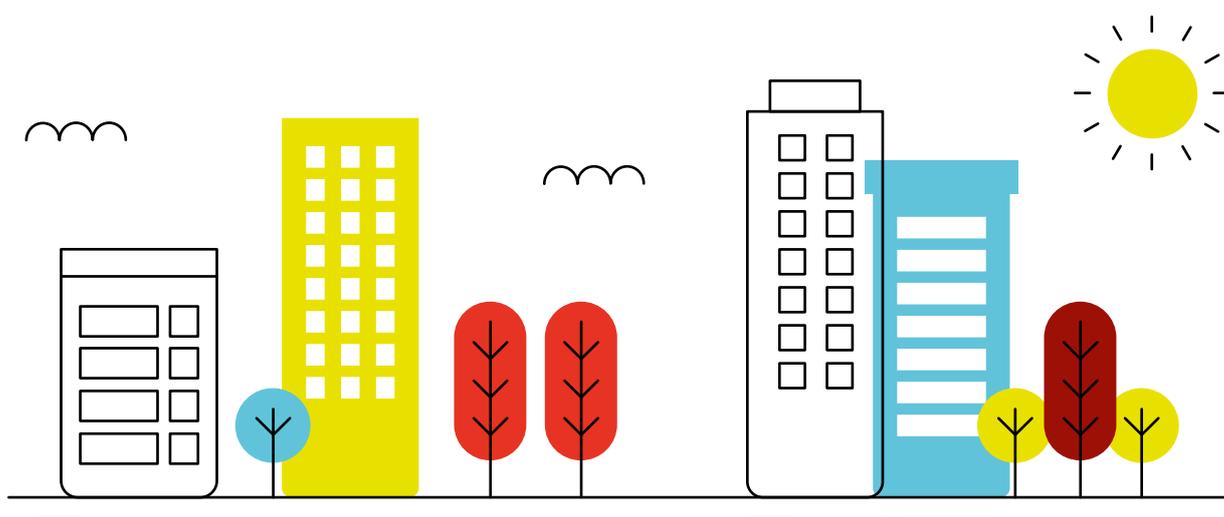
il processo con cui stiamo certificando la Carbon Footprint di tutte nostre attività

Inoltre, nel 2020 abbiamo avviato un processo che già oggi ci consente di vantare una quasi totale **digitalizzazione** dei **Punti E.ON**, sia diretti, sia gestiti dai nostri partner di vendita. L'obiettivo è far sì che ogni cliente con cui ci interfacciamo abbia la possibilità di portare a termine qualsiasi pratica **senza mai stampare un foglio** di carta. Questo vuol dire, ad esempio, che potrà sottoscrivere i contratti utilizzando la **firma digitale** e ottenendo così tutti i vantaggi in termini di **protezione e sicurezza dei dati** che questo sistema può offrire.

### Un ufficio verde

La tutela dell'ambiente è un impegno che richiede il contributo di ciascuno di noi, attraverso azioni quotidiane concrete.

I **nostri uffici** sono il primo ambiente in cui abbiamo davvero la possibilità di fare la differenza. Abbiamo **eliminato la plastica** destinata al consumo di bevande sia nella sede di via Vespucci che nei Punti E.ON di tutta Italia, sostituendo i distributori di bottigliette con le fontanelle e dotando tutti i dipendenti di **borracce e bicchieri ecosostenibili**. Inoltre, abbiamo completamente sostituito il merchandising **aziendale** in plastica con modelli eco-compatibili, evitando così lo spreco di circa **200.000 oggetti di plastica ogni anno**. Tra il 2019 e il 2020, abbiamo **ridotto le stampanti del 20%**, passando da 63 a 50 tra Sede e Punti E.ON, e abbiamo in programma di ridurle di un **ulteriore 10% nel 2021**.



# Protezione dell'ambiente

## Oltre l'energia

### Boschi E.ON, il più grande progetto di forestazione mai portato avanti da un'azienda privata in Italia

Nato ormai 10 anni fa dalla collaborazione con **AzzerCO<sub>2</sub>**, il progetto Boschi E.ON promuove la **piantumazione di alberi** per la riqualificazione di oltre **34 aree parco e urbane** selezionate in 8 diverse regioni italiane.

Nel 2020 abbiamo raggiunto i **100.000 alberi piantati**, coprendo un'area di **100 ettari** e catturando oltre **74.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>**. Per avere un'idea di cosa significhi: i nostri Boschi oggi occupano una superficie pari a **100 campi da calcio regolamentari** e ci hanno permesso di assorbire la CO<sub>2</sub> prodotta dai **consumi energetici annui di 72.000 famiglie**.

Questi risultati sono stati conseguiti grazie ai **clienti** che hanno contribuito alla piantumazione di un nuovo albero scegliendo l'offerta **E.ON GasVerde** o utilizzato i punti raccolti con il programma fedeltà **My E.volution**. L'iniziativa ha avuto notevole risonanza anche sui **social**, contribuendo ad accrescere l'attenzione sul tema.

Il nostro impegno per la riforestazione è inoltre proseguito nell'ambito del progetto **Mosaico Verde**, un'iniziativa promossa da **Legambiente** e **AzzerCO<sub>2</sub>** per la messa a dimora di alberi in Italia grazie al sostegno di aziende, enti e amministrazioni comunali.



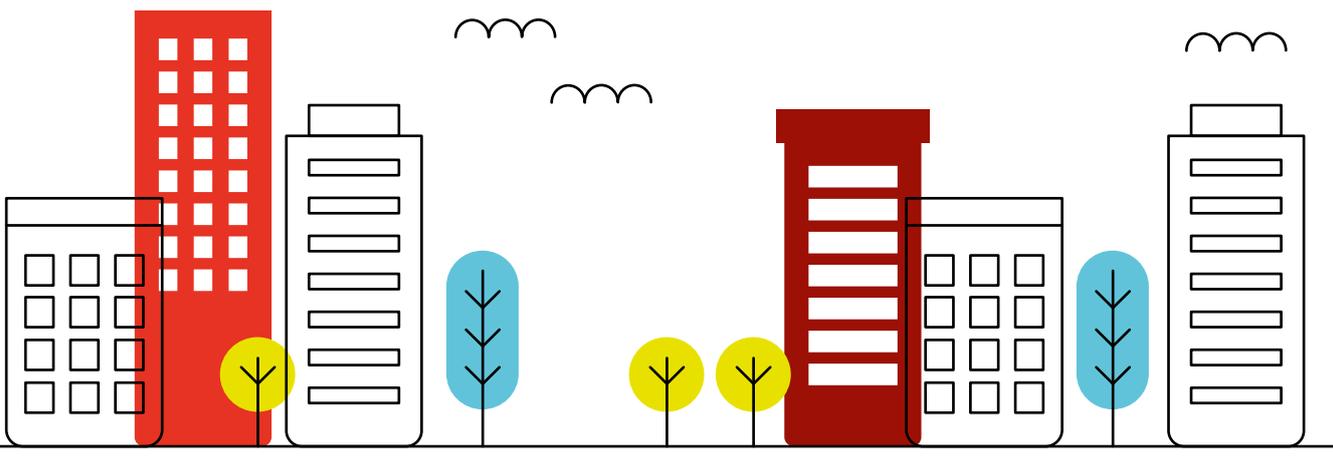
**100.000**

alberi piantati in Italia grazie all'iniziativa Boschi E.ON



**74.000 t**

CO<sub>2</sub> assorbita grazie alla piantumazione dei Boschi E.ON



## Energy4Blue, la sostenibilità in fondo al mare

**Energy4Blue** è un progetto di sensibilizzazione realizzato insieme a **Legambiente** e altri enti che si occupano di tutela dell'ambiente che, a partire dal 2019, ci ha permesso di coinvolgere i consumatori e i cittadini in azioni concrete per la salvaguardia dei mari e degli oceani. Dal suo avvio, oltre 20.000 persone si sono unite al nostro impegno contribuendo a **pulire oltre 240 km di spiagge italiane** dai rifiuti e dalla plastica e circa 2.000 clienti hanno scelto di **prendersi cura delle tartarughe marine**, sostenendo l'attività dei Centri Recupero Tartarughe Marine di Legambiente, selezionando l'opzione Energy4Blue abbinata alle nostre offerte luce da fonte rinnovabile.



**240 km**

di spiagge italiane ripulite grazie alla campagna Energy4Blue

Oltre a contribuire alla campagna di Legambiente **"Spiagge e fondali puliti"** e a sostenere il progetto **"Tartalove"** per la tutela degli animali marini a rischio estinzione, chi

sceglie di unirsi all'impegno di Energy4Blue supporta anche lo sviluppo di progetti sperimentali innovativi per ripulire i mari dalla plastica, grazie all'**Oceanthon** – il primo hackaton digitale dedicato alla protezione dei mari realizzato insieme alla **Commissione Oceanografica Intergovernativa dell'UNESCO** – e sostiene la realizzazione dell'**indagine di Citizen science Beach Litter**, che ogni anno monitora lo stato di inquinamento delle spiagge italiane.

Inoltre, dal 2020, Energy4Blue ha avviato anche una collaborazione con **Filicudi Wildlife Conservation**, associazione impegnata nello studio e nella conservazione delle risorse marine dell'Arcipelago delle Eolie. Anche grazie al nostro supporto, tra maggio e settembre, i volontari dell'associazione sono riusciti a prelevare dai mari eoliani oltre **130 kg di plastica** e a prendersi cura di oltre **20 tartarughe** caretta caretta, rimaste intrappolate nelle reti da pesca o nei rifiuti abbandonati.

Energy4Blue è stata un'iniziativa molto seguita sui social, con oltre **2,8 milioni di visualizzazioni** su **Facebook** e più di **268.000 like** su **Instagram**.

### NOI con Palmaria e Genova Voltri

Tra giugno e ottobre 2019, prima che il Covid-19 ostacolasse il nostro desiderio di liberare il mare dai rifiuti, oltre **100 di Noi** sono scesi in campo insieme alle proprie famiglie per pulire le spiagge di **Palmaria** e **Genova Voltri**. Grazie al loro impegno, sono stati prelevati più di **800 kg di rifiuti** in due giornate di attività.



# Come nasce questo documento

La prima edizione del **Profilo di sostenibilità** di E.ON Italia è stata pensata per rendicontare e raccontare all'esterno dell'organizzazione i principali traguardi economici, ambientali e sociali conseguiti nel 2020.

Le informazioni riportate all'interno del documento fanno riferimento ai dati raccolti tra il 2018 e il 2020 e, dove possibile, forniscono una visione sull'andamento triennale delle prestazioni. Adottando lo stesso perimetro di rendicontazione del Bilancio Consolidato, il **Profilo di sostenibilità** descrive le realtà e le prestazioni di E.ON Italia S.p.A., E.ON CDNE S.p.A., E.ON Energia S.p.A., SEG S.p.A., E.ON Business Solutions S.R.L. e Solar Service S.R.L.

Il documento è stato costruito intorno agli **8 temi materiali individuati attraverso l'analisi di materialità**, il processo che permette di stabilire una soglia oltre la quale un tema viene considerato dall'azienda e dai suoi stakeholder sufficientemente importante da dover essere rendicontato. Secondo il GRI, lo standard di rendicontazione non finanziaria più diffuso al mondo, i temi materiali rappresentano gli argomenti in grado di riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali generati dall'organizzazione e, quindi, capaci di influenzare decisioni degli stakeholder e strategia aziendale.

Una prima rosa di 16 temi potenzialmente rilevanti è stata identificata a partire da

un'**analisi del contesto** che ha preso in considerazione lo scenario del settore di riferimento, gli standard internazionali e le prestazioni di sostenibilità delle aziende ritenute best practice in materia sia a livello nazionale che internazionale.

I temi rilevanti sono stati oggetto di un processo di **prioritizzazione** sviluppato in **2 incontri**: il primo con 15 portatori di interesse esterni all'organizzazione, riconducibili alle categorie di stakeholder più rilevanti per E.ON Italia, mentre il secondo con i Direttori delle funzioni interessate.

All'inizio di ciascuna sezione del documento sono riportati i temi materiali oggetto dei singoli capitoli e la loro correlazione con gli obiettivi di sviluppo sostenibile - **Sustainable Development Goals o SDGs** - stabiliti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

La raccolta delle informazioni e dei relativi dati riportati nel **Profilo di sostenibilità** è avvenuta in collaborazione con tutte le funzioni di E.ON Italia, ciascuna per le attività di propria competenza, costituendo un flusso informativo puntuale ed esaustivo che ha garantito la solidità del modello di rendicontazione, sotto il coordinamento e la supervisione della funzione Marketing and Corporate Communication e, in particolare, dell'area Corporate Social Responsibility.

Contributo metodologico  
e progetto editoriale a cura di

**The European House-Ambrosetti**

Progetto grafico a cura di

**Bluedog**

Scopri di più sul sito:  
[www.eon-italia.com](http://www.eon-italia.com)

E sui social

 [e.on](https://www.facebook.com/e.on)

 [E.ON Italia](https://twitter.com/E.ON_Italia)

 [E.ON](https://www.linkedin.com/company/eon-italia)

 [eon\\_italia](https://www.instagram.com/eon_italia)

 [EON Italia](https://www.youtube.com/EONItalia)

