

Bilancio di sostenibilità 2013



ENERGIA ALLA TUA VITA

Bilancio di sostenibilità 2013



MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM



ROBECOSAM
Sustainability Award
Bronze Class 2013



Indice

Lettera agli stakeholder	4
Carta d'identità	7
I numeri di Enel	8
Enel nel mondo	10
Organigramma	12
I nostri stakeholder	14
Un anno sostenibile	16
Dicono di noi	19
Strategia	23
Risultati 2013 e obiettivi futuri	24
La matrice di materialità del Gruppo Enel	25
Linee guida del piano di sostenibilità	27
Energia sostenibile per tutti	33
Accesso all'energia - ENabling ELectricity	34
Verso l'energia sostenibile: innovazione, smart grid ed efficienza energetica	39
Energie rinnovabili	41
Efficienza nella generazione tradizionale	44
Innovazione della rete	45
Sviluppo dell'efficienza degli usi finali	48
Governance	53
Una governance solida	54
I princípi alla base del nostro operare	60
Ambiente	67
Persone e società	83
Responsabilità verso la comunità	84
Qualità per i clienti	105
Le nostre persone	112
Salute e sicurezza	128
Sostenibilità nella supply-chain	138
Appendice	145
Nota metodologica	146
Indicatori di performance	150
GRI Content Index	206
Relazione della società di revisione	

Lettera agli stakeholder

Da oltre dieci anni, la sostenibilità in Enel si fonda su un solido sistema etico, un insieme di regole di cittadinanza che tutte le persone che lavorano in Enel e per Enel devono rispettare e applicare nella propria attività quotidiana, un tratto distintivo dell'appartenenza aziendale.

Le imprese, soprattutto le grandi multinazionali, sono sempre più uno snodo cruciale di incontro e confronto tra mondo economico e società. Per questo motivo la Corporate Social Responsibility (CSR) è una priorità ineludibile per i leader aziendali nella realizzazione di un modello imprenditoriale efficace e virtuoso.

Enel ha adottato una precisa strategia di pianificazione, monitoraggio e reporting della CSR, ovvero di tutte le politiche sulla trasparenza, sull'anti-corruzione, sulla tutela dell'ambiente, sulle relazioni con le comunità e con le persone che lavorano in Azienda e con l'Azienda, inclusi i fornitori. Abbiamo scelto di comportarci sempre da "buoni cittadini", rispettando le regole e le leggi dei Paesi in cui lavoriamo, guidati da un insieme di valori condivisi: etica, rispetto, attenzione alle persone, responsabilità sociale e orientamento ai risultati.

Questi valori costituiscono le fondamenta degli strumenti di cui il Gruppo si è dotato nel corso degli anni: il Codice Etico, il Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, il Modello di Responsabilità 231, e la più recente Policy dei Diritti Umani, approvata dal Consiglio di Amministrazione nel 2013, recependo le Linee Guida delle Nazioni Unite su *Business and Human Rights*. Nel 2013, nell'ambito della *due diligence* sui Diritti Umani, abbiamo avviato il processo di risk assessment per identificare i principali rischi, correlati al tema dei Diritti Umani, nei quali l'Azienda rischia di incorrere durante lo svolgimento delle proprie attività.

Le multinazionali che investono sulla sostenibilità si pongono oggi l'obiettivo ambizioso di perseguire un profitto responsabile, orientando il proprio business verso la cosiddetta "creazione di valore condiviso". Le policy e le pratiche aziendali

hanno quindi lo scopo di aumentare la competitività dell'Azienda attraverso il miglioramento delle condizioni economiche e sociali delle comunità in cui essa opera.

La necessità di questo nuovo paradigma di impresa è stata riconosciuta anche dalle Nazioni Unite nella negoziazione sui nuovi "Sustainable Development Goals" per l'agenda post-2015, e dall'Unione Europea nella sua Strategia 2020.

Enel ha recepito tutte queste indicazioni, agendo in particolare su due processi chiave: la catena di fornitura e il risk management. Allo stesso modo, la nostra controllata Enel Green Power ha stabilito un piano di azioni a breve, medio e lungo termine per assicurare l'integrazione della sostenibilità all'interno dei propri processi e creare valore condiviso utilizzando razionalmente le risorse a disposizione.

Enel continuerà inoltre a condividere le proprie competenze in tema di sostenibilità a livello regionale, nazionale e internazionale, partecipando a network prestigiosi come il *Global Compact* e il *Global Compact LEAD* delle Nazioni Unite.

Lo scorso anno, inoltre, Enel è stata tra i primi a confermare la propria partecipazione al *LEAD Board Programme*, concepito per le aziende aderenti al *Global Compact LEAD*, con l'obiettivo di fornire ai Consigli di Amministrazione approfondimenti sulla sostenibilità e sulla necessità della sua integrazione nella strategie aziendale.

Le politiche innovative che abbiamo adottato in termini di CSR ci hanno permesso di diventare leader riconosciuti nei processi di pianificazione, monitoraggio e reporting della sostenibilità, raccogliendo consensi a livello globale.

Per migliorare il monitoraggio delle performance di sostenibilità e garantire la tracciabilità delle informazioni di CSR, stiamo anche realizzando un nuovo sistema di data collection. Inoltre, in tema di standard di rendicontazione, Enel unirà il proprio sforzo a quello di altre aziende, leader mondiali nel campo della reportistica, partecipando al programma pionieristico del GRI G4.

Gli strumenti di cui ci siamo dotati, come per esempio la matrice di materialità, ci consentono già dallo scorso anno di mappare gli obiettivi strategici del business e di farli convergere con le aspettative e i bisogni dei nostri stakeholder. In questo modo siamo in grado di identificare i progetti e le iniziative di CSR che sono ritenuti prioritari.

Ne è un esempio il nostro programma di CSR "ENabling ELectricty", attraverso il quale Enel contribuisce al progetto decennale delle Nazioni Unite "Sustainable Energy for All" (2014-2024). Nell'ambito di questo programma, abbiamo partecipato nel 2013 a oltre 30 progetti in 20 Paesi, raggiungendo con un anno di anticipo il target di 2 milioni di beneficiari.

Le prossime attività di CSR si svilupperanno in tre aree considerate prioritarie: consentire l'accesso all'elettricità da parte dei consumatori a più basso reddito, attuare programmi di supporto all'istruzione e alla formazione di figure professionali nei Paesi emergenti, e realizzare progetti di inclusione sociale e di supporto per lo sviluppo economico delle aree nelle quali opera Enel.

Nel corso degli anni, Enel ha rafforzato la relazione tra sostenibilità e mondo finanziario, valorizzando la comunicazione integrata dei risultati financial e non-financial dell'Azienda. Il percorso verso i più alti standard di sostenibilità, intrapreso da Enel undici anni fa, è premiato dall'interesse dei fondi di investimento socialmente responsabili, che, nonostante la difficile congiuntura internazionale, continuano ad aumentare. Al 31 dicembre 2013 tra i nostri azionisti erano presenti 117 Investitori Socialmente Responsabili (in crescita rispetto ai 108 del 2012), che rappresentavano circa il 15,6% dell'azionariato istituzionale identificato (rispetto al 14,6% del 2012). Nel 2013, per il decimo anno consecutivo, Enel è stata inclusa nel *Dow Jones Sustainability Index*, indice di riferimento per i mercati che include le migliori aziende al mondo, in termini di sostenibilità economica, sociale e ambientale. Enel è stata inoltre riconfermata nell'indice FTSE4Good, e partecipa al CDP.

L'impegno di Enel in termini di sostenibilità si riflette anche nella sua strategia di medio-lungo periodo nella lotta ai cambiamenti climatici, con l'obiettivo di raggiungere la carbon neutrality del proprio parco di generazione entro il 2050. Parte integrante di questo impegno è la Climate Strategy, che prevede piani d'azione che interessano l'intera filiera produttiva: dalla produzione alla distribuzione, dalla vendita ai clienti finali, al trading dei diritti di emissione. Ciò ha permesso a Enel di ridurre le emissioni specifiche di CO₂ del 37% rispetto al 1990 (anno di riferimento del Protocollo di Kyoto), e di confermare l'obiettivo di riduzione delle emissioni di CO₂, al 2020, del 15% rispetto ai livelli del 2007. Nel 2013, la quota di energia a "zero emissioni", sul totale prodotto dal Gruppo, ha superato il 46%, e la capacità rinnovabile installata ha raggiunto i 36,9 GW. Enel ha previsto, per i prossimi anni, ulteriori 6 miliardi di euro di investimenti nelle rinnovabili, per promuovere tutte le migliori tecnologie, principalmente nei mercati a maggiore potenziale di crescita e con una maggiore disponibilità di risorse naturali.

L'innovazione tecnologica ci consentirà di rendere sempre più efficiente e ambientalmente sostenibile la generazione di energia elettrica, proponendo soluzioni innovative per tutti i clienti, dall'efficienza energetica alla mobilità elettrica, dalle smart grid alle smart city: tutte tecnologie nelle quali Enel è leader a livello mondiale.

Per mantenere la nostra leadership nel mercato globale dell'energia, e per ottenere le migliori performance economiche, dobbiamo proseguire nel nostro percorso di integrazione della sostenibilità nel modello di business e nella strategia aziendale.

La crescita e lo sviluppo economico di una multinazionale come Enel non possono essere legati esclusivamente alla capacità di produrre valore per gli azionisti. Abbiamo infatti l'ambizione e il dovere di contribuire a rendere il mondo un posto migliore, facendo leva sulla nostra cultura, sui nostri valori, sul nostro stile di fare business, a vantaggio dell'Azienda, dei nostri colleghi, delle istituzioni e dei cittadini con cui ci interfacciamo.

Il Presidente
Paolo Andrea Colombo

L'Amministratore Delegato
e Direttore Generale
Fulvio Conti



Carta
d'identità

Mission

In Enel abbiamo la missione
di generare e distribuire valore
nel mercato internazionale dell'energia,
a vantaggio delle esigenze dei clienti,
dell'investimento degli azionisti,
della competitività dei Paesi in cui operiamo
e delle aspettative di tutti quelli che lavorano con noi.

Enel opera **al servizio delle comunità**,
nel rispetto dell'ambiente
e della sicurezza delle persone,
con l'impegno di assicurare alle prossime generazioni
un mondo migliore.

I numeri di Enel

Produzione netta complessiva	Produzione netta rinnovabile	Volumi venduti energia elettrica	Volumi venduti gas
286.146 GWh	93.089 GWh	295.530 GWh	8,6 miliardi di m ³
Energia elettrica trasportata	Numero di clienti	Numero di dipendenti	Organico delle ditte appaltatrici
404 TWh	60.777.768	71.394	95.683 FTE
Generazione a zero emissioni	Fondi SRI nell'azionario istituzionale	EBITDA	Ricavi
46,7%	15,6%	17.011 mil euro	80.535 mil euro



Upstream gas

L'esplorazione e produzione di campi assicurerà una parte del gas che verrà utilizzata nelle centrali **Enel**, che comporterà maggiore flessibilità, modularità e parziale indipendenza dai contratti in essere in scadenza intorno al 2017-2018.

Nel 2013 è stata venduta la partecipazione di **Enel** in **SeverEnergia**, la compagnia che gestisce uno dei più importanti giacimenti di gas in **Russia**. Le attività proseguono in **Algeria**, dove è in corso di sviluppo il progetto Isarene e prosegue il progetto **South East Illizi**. Importanti risultati si sono ottenuti anche in Italia, dove è stata completata un'indagine sismica e sono stati identificati quattro prospetti esplorativi che verranno perforati nei prossimi due anni.

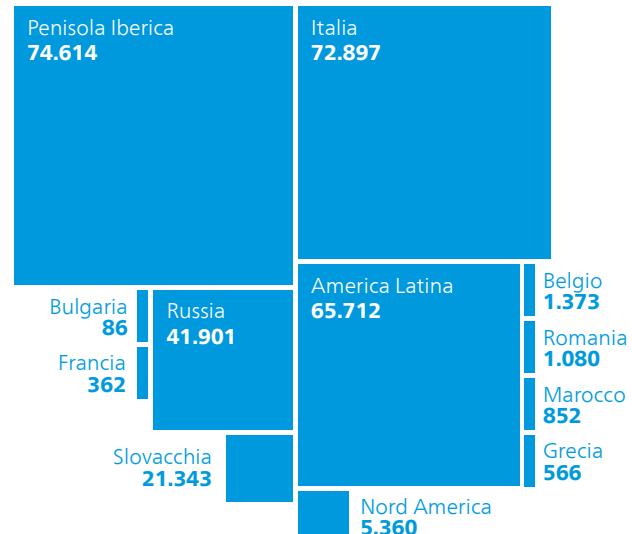


Generazione

Enel produce energia attraverso un **mix bilanciato di fonti**, in cui un ruolo di primo piano è giocato dalle fonti rinnovabili (idroelettrico, eolico, geotrmoelettrico, biomasse, fotovoltaico, ecc.) e in cui le fonti fossili vengono diversificate tra gas naturale, carbone e olio combustibile.

Produzione netta

per area geografica (GWh) - 2013

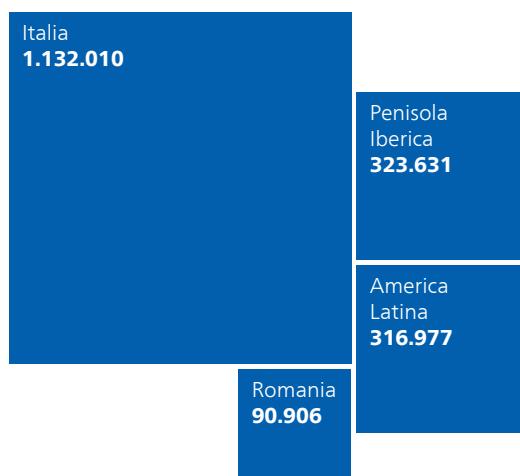


Distribuzione

Grazie a 1.863.524 km di linee in due continenti, le società di distribuzione del Gruppo trasportano l'energia elettrica in Italia, in Romania, nella Penisola Iberica e in America Latina.

Lunghezza delle linee di distribuzione

per area geografica (km) - 2013

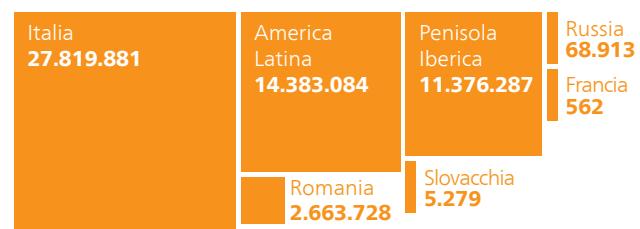


Mercato elettrico e gas

Enel vende energia elettrica in 12 Paesi. Le società commerciali del Gruppo operano sia sul mercato di maggior tutela, a tariffe vincolate, sia sul mercato libero, rispondendo a tutte le esigenze dei 60.777.768 clienti del Gruppo (di cui 56.317.734 nel mercato dell'energia elettrica e 4.460.034 nel mercato del gas).

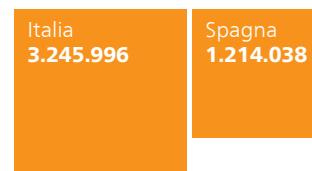
Clienti energia elettrica

per area geografica (n.) - 2013

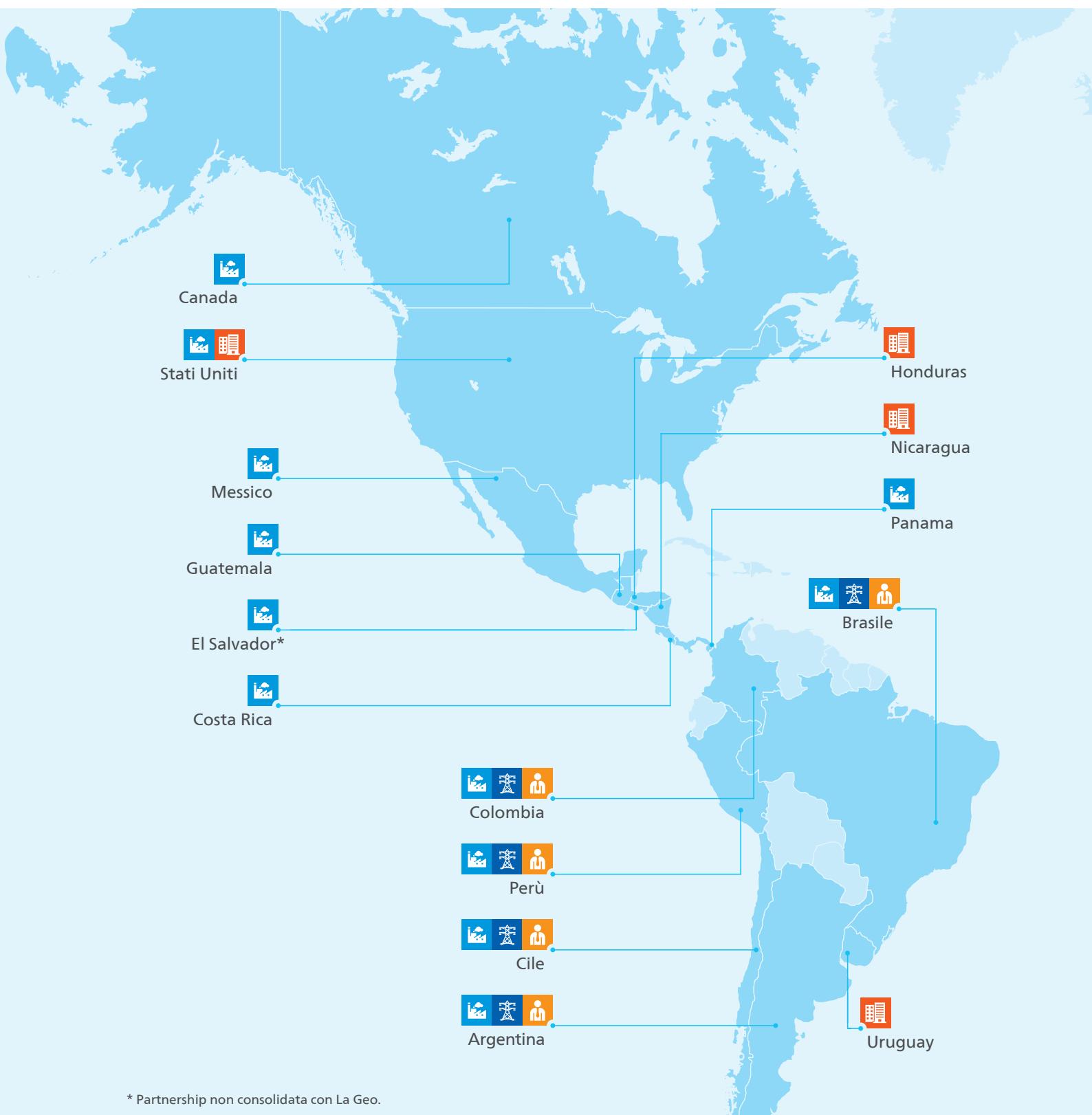


Clienti finali gas

per area geografica (n.) - 2013



Enel nel mondo





Upstream gas



Vendita ai clienti finali



Generazione

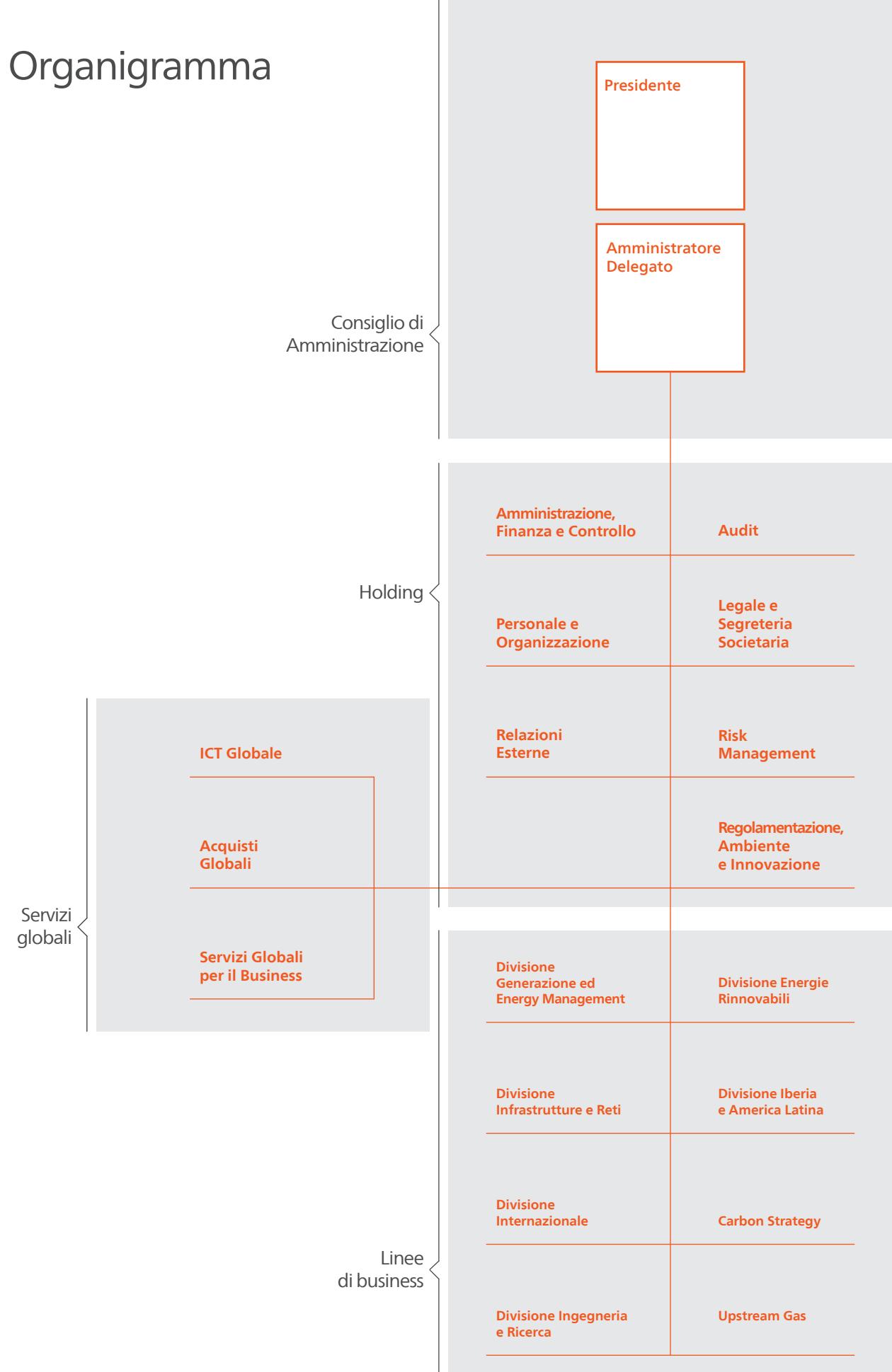


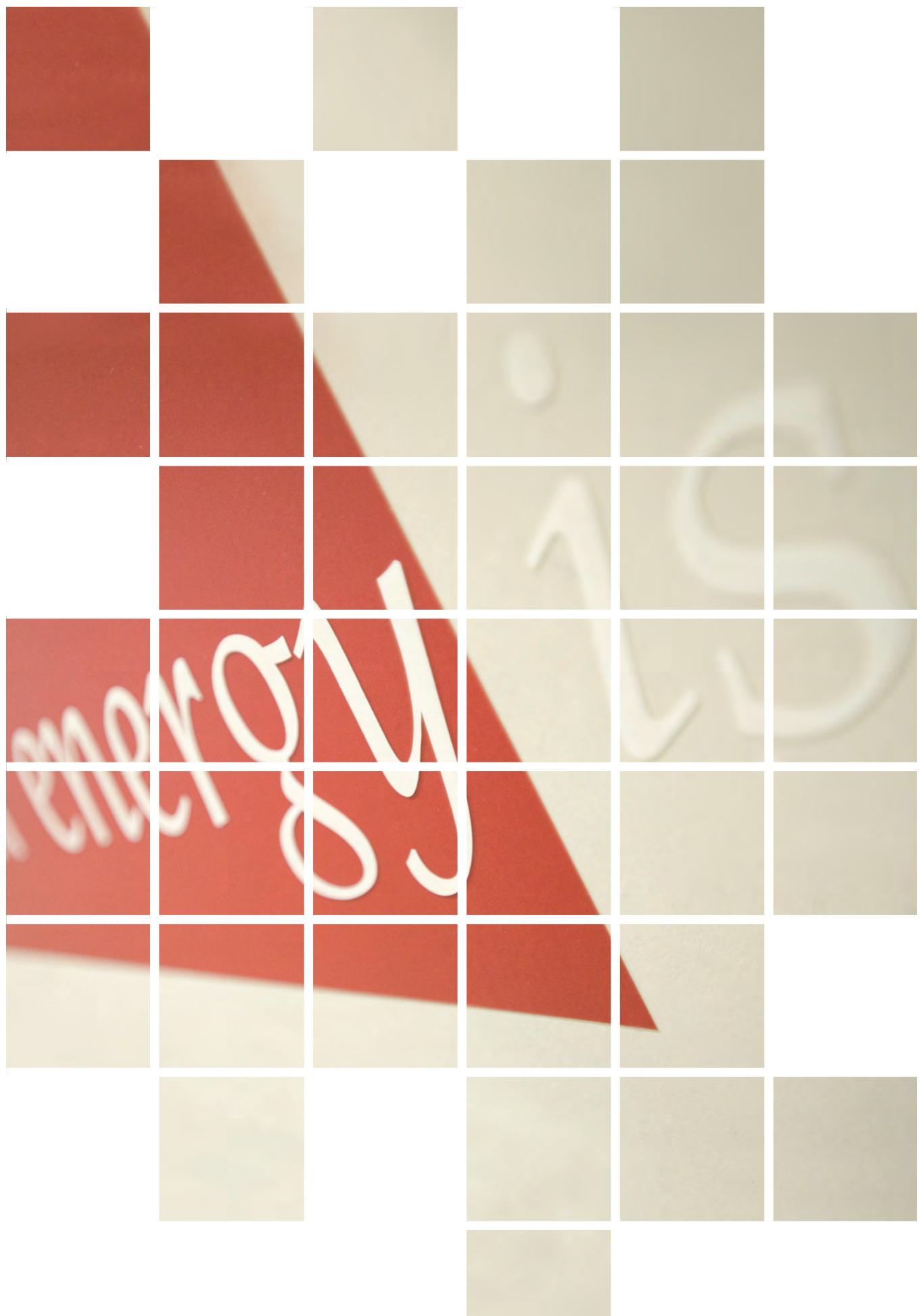
Uffici di rappresentanza,
branch operative e altri progetti

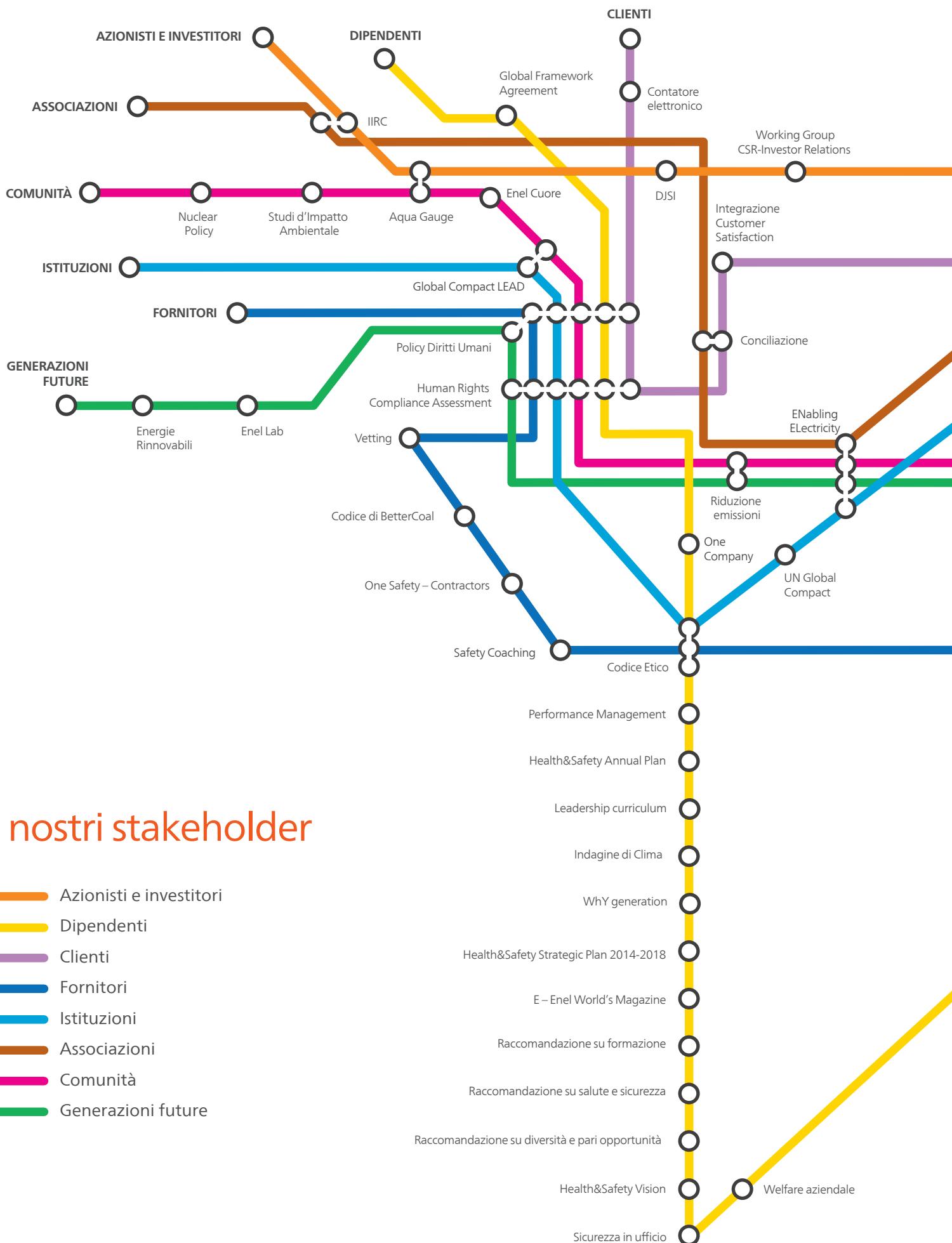


Distribuzione

Organigramma







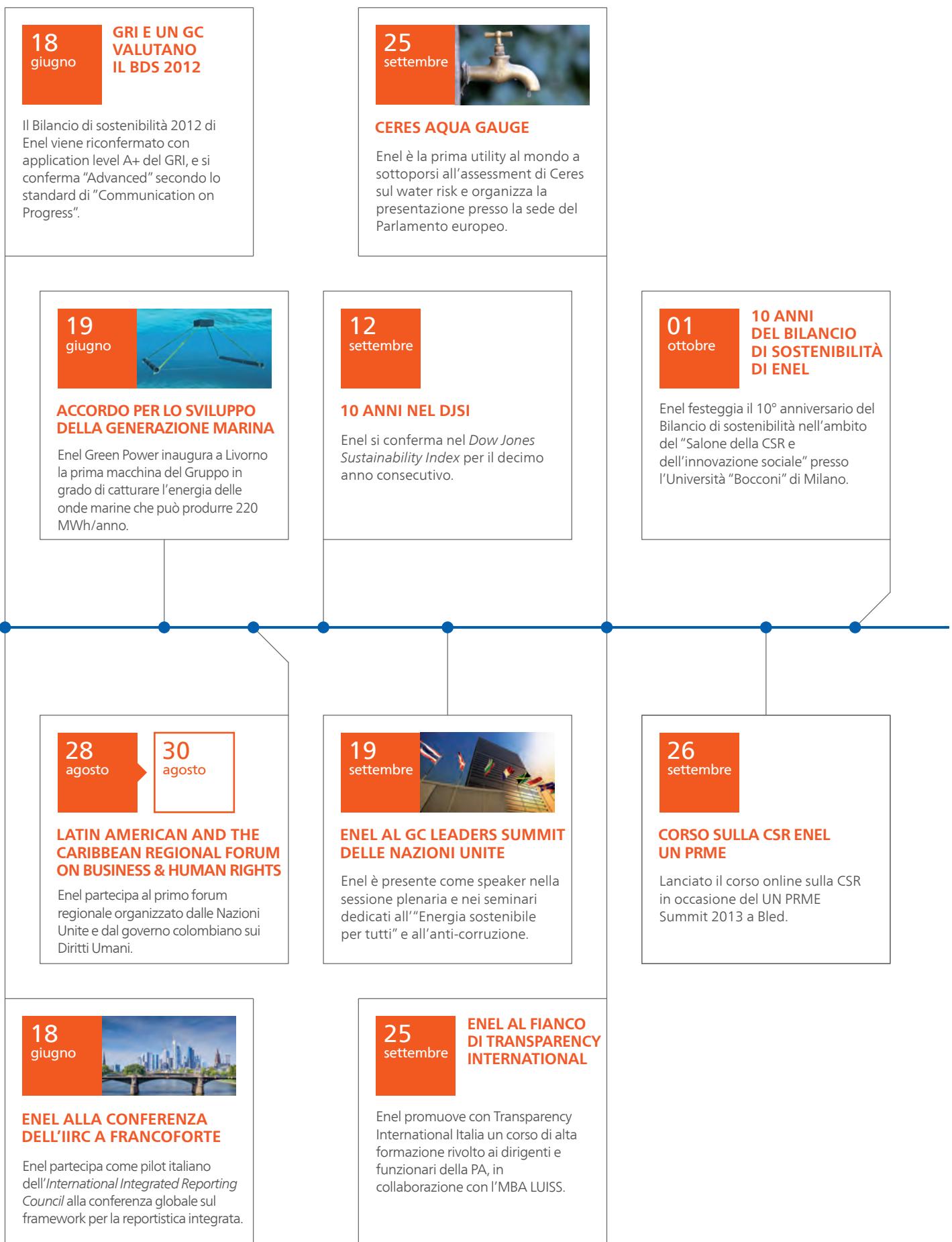
I nostri stakeholder

- Azionisti e investitori
- Dipendenti
- Clienti
- Fornitori
- Istituzioni
- Associazioni
- Comunità
- Generazioni future



Un anno sostenibile





05
novembre

NUOVO RECORD PER ENEL GREEN POWER

Gli impianti di Enel Green Power attivi nei 16 Paesi in cui la società opera hanno fatto segnare un nuovo record di produzione giornaliera raggiungendo quota 108,4 GWh.

08
ottobre



FTSE4GOOD

Enel è riconfermata nella semi-annual review del FTSE4Good.

25
novembre

GIORNATA INTERNAZIONALE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE

Enel supporta in Italia la campagna del governo contro la violenza sulle donne. Parte la campagna di comunicazione interna permanente.

27
febbraio

ETHINOMICS – WORKSHOP SULLA TRASPARENZA

Enel organizza per i suoi top manager una giornata di alta formazione sul valore dell'etica e dell'anti-corruzione, con la partecipazione di esperti nazionali e internazionali.

2014

08
ottobre



10 ANNI DI ENEL CUORE

Festeggia 10 anni di attività la onlus del Gruppo che dal 2003 ha lanciato più di 570 progetti ed erogato quasi 52 milioni di euro di contributi a favore di 400.000 beneficiari.

03
dicembre

05
dicembre

ENEL AL 2013 UN FORUM ON BUSINESS & HUMAN RIGHTS

Enel partecipa alla conferenza mondiale organizzata dalle Nazioni Unite tra governi, aziende, ONG e mondo accademico.

15
gennaio



ENEL ALL'INVESTOR SUMMIT ON CLIMATE RISK

Enel partecipa come sponsor al "2014 Investor Summit on Climate Risk" promosso da Ceres e da United Nations Foundation, presso la sede delle Nazioni Unite di New York.

07
novembre

III BUSINESS GLOBAL COMPACT FORUM IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN

Enel partecipa al III Forum aziendale regionale del *Global Compact* condividendo l'esperienza riguardo ai principi 1 e 2 (Diritti Umani) e da 3 a 6 (standard lavorativi) del *Global Compact*.

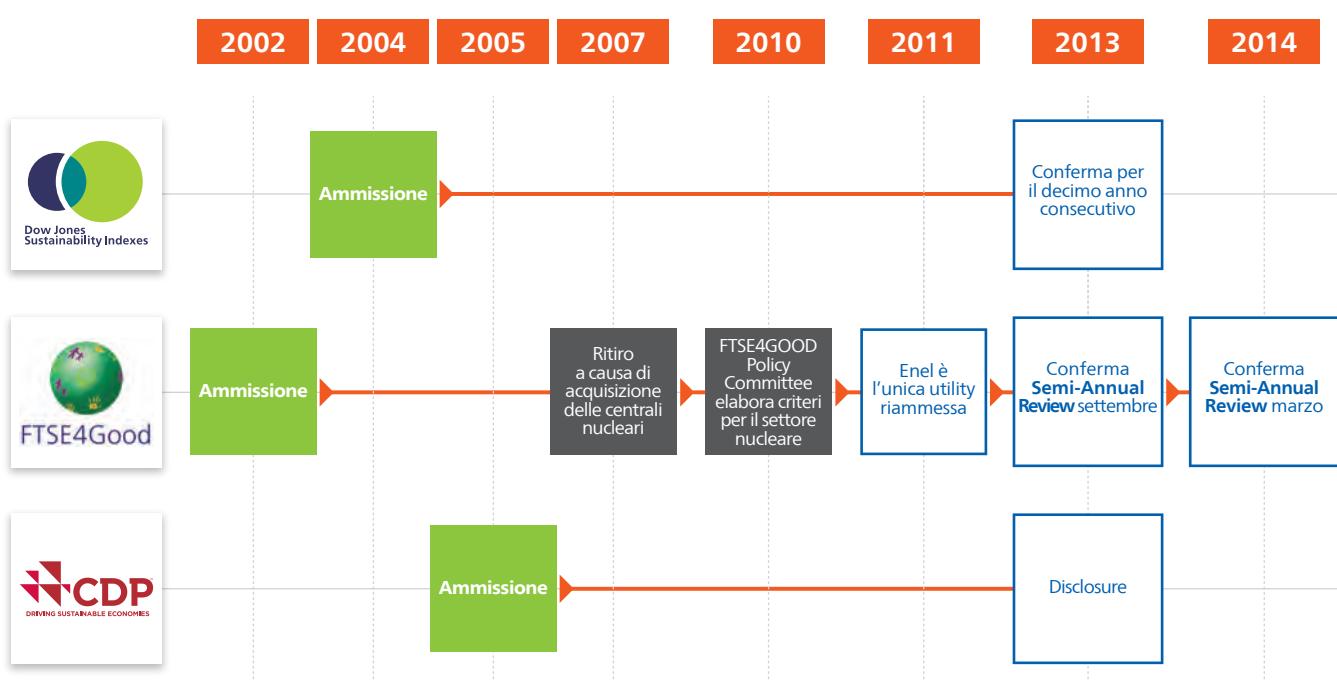
Dicono di noi

Presenza nei principali indici di sostenibilità

Nel 2013, per il decimo anno consecutivo, Enel è entrata a far parte del *Dow Jones Sustainability Index*, indice di riferimento per i mercati, che include le migliori aziende al mondo secondo criteri stringenti di sostenibilità economica, sociale e ambientale. Nello stesso anno Enel è stata riconfermata nell'indice FTSE4Good, che misura il comportamento delle

imprese in base alla sostenibilità ambientale, le relazioni con gli stakeholder, il rispetto dei Diritti Umani, la qualità delle condizioni di lavoro e gli strumenti con cui le imprese stesse combattono la corruzione, ed è tra le utility globali a partecipare al CDP.

Presenza nei principali indici di sostenibilità



Enel secondo i media

L'unità Media Relations di Enel monitora costantemente la percezione del Gruppo sulla stampa, radio, tv e web locale, nazionale e internazionale, sia generalista sia specializzata. L'atteggiamento nei rapporti con la stampa nazionale e internazionale è da sempre aperto e positivo; una modalità ampiamente riconosciuta dai cronisti. In Italia, per esempio, questo impegno è rispecchiato dai risultati della ricerca "City Giornalisti 2013" realizzata da Demoskopea. Secondo la ricerca di Eikon, che analizza la presenza di Enel sui media in Italia, tra gli aspetti maggiormente valorizzati come positivi dai media nazionali e internazionali vi sono stati

le attività nel 2013 relative alla campagna di storytelling "Guerrieri", le attività di Enel Green Power, gli accordi per lo sviluppo della mobilità elettrica e delle smart grid-smart city, il collocamento di bond ibridi. Anche il sito web di Enel ottiene un giudizio pienamente positivo.

Il 2013, dal punto di vista dei media italiani, è stato fortemente segnato dall'apertura e dal coinvolgimento ai contributi esterni della campagna di storytelling "Guerrieri", come prosecuzione ideale delle iniziative realizzate per celebrare i 50 anni di vita di Enel. Sul fronte della Corporate Social Responsibility è da segnalare il decennale del Bilan-

cio di sostenibilità e la conferma del Bilancio di sostenibilità 2013 in termini di trasparenza e accuratezza da parte del *Global Reporting Initiative* (GRI) e del *Global Compact* delle Nazioni Unite. Rilievo è stato inoltre dato agli eventi legati ai 10 anni di attività della Onlus Enel Cuore, con speciali dedicati ai progetti realizzati e al libro edito in collaborazione con La Feltrinelli. A ciò si aggiungono le notizie relative all'operazione di collocamento di bond ibridi e le attività di Enel Green Power, tra le quali gli sviluppi in America Latina come l'aggiudicazione della gara pubblica in Brasile per due progetti fotovoltaici da 11 MW, cui si aggiungono i 503 MW di eolico e idroelettrico e, in Cile, l'entrata in esercizio del parco eolico di Valle de los Vientos con una capacità installata di 90 MW, che si somma ad altri progetti, tra cui la costruzione dell'impianto di Taltal da 99 MW; inoltre, gli sviluppi nell'ambito della mobilità elettrica, delle smart grid, dei sistemi di illuminazione pubblica a LED e l'apertura di nuovi Punti Enel sono stati oggetto di articoli positivi. Anche le iniziative legate alla Corporate Social Responsibility sono al centro di articoli e servizi positivi, sia in Italia sia sulla stampa estera. Tra le attività che hanno avuto risalto nei media tradizionali e sul web è da segnalare la partecipazione per il secondo anno di Enel come main partner in Italia del talent show di Sky, "X Factor".

Come l'anno scorso, grande interesse da parte dei media internazionali è stato rivolto alle attività del Gruppo nel campo delle tecnologie "smart" (contatore elettronico, smart grid, smart city), alla crescita internazionale di Enel Green Power (gare in Sudafrica, nuovi impianti eolici in Messico e Cile), all'innovazione nelle rinnovabili (il lancio del pilota R115 per produrre energia dalle onde del mare), alle attività CSR, come il lancio, con la NGO Ceres, di Aqua Gauge (una metodologia che valuta la gestione delle risorse idriche da parte delle aziende). Importante è stata la copertura stampa sulle attività culturali, come la partecipazione di Enel come main sponsor e donor della 55^a Biennale di Venezia. Grande interesse è stato dimostrato dalla stampa finanziaria internazionale sul tema della dismissione di asset minori nell'ambito della strategia di riduzione dell'indebitamento e verso le emissioni di strumenti finanziari ibridi. La stampa sia generalista sia finanziaria ha inoltre seguito con attenzione vari eventi istituzionali di alto profilo in cui l'AD Fulvio Conti ha partecipato in autunno, come il G20 di San Pietroburgo, l'*Investment Forum* di Sochi, in Russia, e l'evento "10 CEOs push for EU energy policy to change direction" a Bruxelles.

Sulla stampa nazionale le principali criticità si sono concentrate sugli aspetti finanziari e in particolare sull'andamento dei titoli Enel ed Enel Green Power in Borsa, le valutazioni delle agenzie di rating e di analisi, i risultati economici penalizzati dal calo dei consumi in Italia e in Spagna. A questi elementi si aggiungono, in Italia, le polemiche e le manifestazioni legate alla conversione di La Spezia e Porto Tolle, alle emissioni delle centrali e agli iter autorizzativi per la centrale del Mercure. La campagna e le proteste di Greenpeace contro le centrali a carbone di Enel hanno avuto eco su diverse testate. Rispetto alla relazione con la clientela, in Italia è stata data risonanza ad alcune lettere ai giornali riguardanti lamenti sulla qualità del servizio, truffe di falsi addetti, 'maxibollette' e black-out.

Le principali criticità evidenziate dalla stampa estera per il Gruppo hanno riguardato, in Spagna, la questione della riforma del settore elettrico e del deficit tariffario. Tutte le misure regolatorie e fiscali adottate dal governo spagnolo dall'inizio del 2012 hanno avuto un impatto negativo totale di oltre 1,3 miliardi di euro sul margine operativo lordo 2013 della controllata Endesa. In Slovacchia, indiscrezioni su un'ipotetica uscita di Enel da Slovenské elektrárne hanno affiancato le notizie sul confronto tra l'azienda e il governo slovacco in merito all'aumento di budget per la costruzione dei reattori 3 e 4 dell'impianto nucleare di Mochovce. Passando alle operazioni in America Latina, in Cile la stampa ha seguito con attenzione le vicissitudini giudiziarie della centrale termoelettrica di Bocamina e del progetto termoelettrico di Punta Alcalde. Il Gruppo sta lavorando per dimostrare la compatibilità ambientale di tali attività e sanare, laddove necessario, questioni aperte dal punto di vista autorizzativo. In El Salvador, continua ad acuirsi il contrasto tra il governo locale ed Enel Green Power sulla gestione degli impianti geotermici nel Paese. Il Gruppo reclama il diritto, confermato anche da Iudi arbitrali internazionali, di capitalizzare i propri investimenti in una quota di maggioranza della joint venture LaGeo. In Brasile, le principali criticità sono legate alla qualità del servizio del distributore Ampla. A fine anno, un'eccessiva ondata di calore in Argentina ha portato a una serie di black-out che ha acuito la tensione tra governo e distributrici private gestite da gruppi stranieri, tra cui la controllata Edesur. Anche in risposta alle esigenze legate alle reti di distribuzione, va rilevato come gli investimenti nella distribuzione nei Paesi nei quali il Gruppo Enel opera rappresentino una delle priorità strategiche del Piano Industriale 2014-2018.

Premi e riconoscimenti

Enersis – Premio EFR – Giugno 2013

Premio EFR - *Empresa Familiarmente Responsable* – alla 3^a edizione in Cile, volto a premiare nelle imprese lo sviluppo di best practice family-friendly, promuovendolo come modello di management.

Enersis si è classificata al 3° posto nel ranking della certificazione EFR su tutto il territorio nazionale.

Enersis e Chilectra – PROhumana – Settembre 2013

La Fondazione PROhumana ha messo in palio un premio dedicato alle imprese cilene maggiormente impegnate nella responsabilità sociale.

Nel 2013, Chilectra ed Endesa Chile si sono posizionate, rispettivamente, al 2° e 10° posto nel ranking RSE (*Empresa Socialmente Responsable*).

Chilectra Sello de Eficiencia Energética – Ottobre 2013

È un'iniziativa del Ministero dell'Energia cileno, volta a promuovere l'uso efficiente e responsabile dell'energia a livello nazionale. Ogni anno vengono realizzati 40 timbri ("sello") assegnati alle migliori politiche di efficienza energetica delle aziende dei diversi settori.

I parametri sono simili a quelli della certificazione ISO 50001.

Chilectra, unica azienda del comparto energetico a classificarsi nell'edizione del 2013, ha ricevuto tale riconoscimento per la riduzione dei consumi energetici dell'azienda e delle perdite tecniche di energia.

Brand Equity Italia

Secondo lo studio dell'indice di Brand Equity dinamica di Enel, realizzato dall'istituto GFK Eurisko attraverso l'indagine STP nel 2013, l'immagine complessiva di Enel in Italia ha mantenuto i risultati positivi conquistati negli scorsi anni.

L'indice in questione è un indicatore sintetico che riassume in sé tutte le dimensioni di immagine rilevate settimana dopo settimana. L'andamento dell'indice annuale di Brand Equity è frutto di un'analisi che prende in considerazione l'evoluzione della notorietà spontanea (patrimonio di visibilità) e l'immagine del brand (media del contributo dei singoli fattori che la compongono) in relazione alle attività di comunicazione proprie e dei concorrenti. L'indice è una media annuale delle osservazioni effettuate continuamente nell'arco di 44 settimane all'anno.

L'indagine 2013 ha evidenziato un risultato positivo, con un aumento dell'1,3% sull'indice sintetico di Brand Equity dinamica, grazie a una strategia di comunicazione che ha avvicinato il brand al consumatore, puntando sull'innovazione e la sostenibilità.

Un posizionamento evolutivo rilevante per le famiglie, che avvicina i linguaggi e i codici delle campagne commerciali a quelli istituzionali e capitalizza sull'immagine del brand e sui suoi asset classici (dimensione istituzionale e relazione commerciale) veicolando nuovi valori relazionali quali: "empatia", "sostenibilità" e "innovazione".





Strategia

Risultati 2013 e obiettivi futuri

Nonostante il perdurare del ciclo economico negativo in Italia e Spagna e i provvedimenti regolatori fortemente penalizzanti adottati dal governo spagnolo nel 2012 e 2013, il Gruppo Enel è riuscito a conseguire gli obiettivi economico-finanziari comunicati al mercato, in particolare il raggiungimento e superamento degli obiettivi definiti di riduzione dell'indebitamento.

Questo conferma l'efficacia della strategia di diversificazione geografica e tecnologica, intrapresa da quasi un decennio, delle azioni manageriali di efficientamento, di ottimizzazione degli investimenti e di massimizzazione del valore degli asset esistenti. Le priorità strategiche fissate per il Gruppo nel periodo di piano 2014-2018 tengono conto dello strutturale cambiamento atteso negli scenari di riferimento, relativi sia ai macro-sistemi economici mondiali sia al settore energetico. In particolare, si prevedono le seguenti principali linee guida di evoluzione di tali scenari: (i) i mercati emergenti continueranno a guidare i processi di crescita mondiali; (ii) l'innovazione tecnologica costituirà uno degli elementi rilevanti nell'evoluzione delle tendenze nel settore energetico; (iii) il cliente finale sarà sempre più "consapevole" sia dal punto di vista tecnologico sia dal punto di vista ambientale; e (iv) i sistemi regolatori si focalizzeranno sempre di più sulle tematiche ambientali e sui costi di sistema. Il Gruppo è pronto ad affrontare queste nuove sfide del settore energetico attraverso le seguenti priorità strategiche:

- > proseguimento del percorso virtuoso di generazione di cassa grazie alle azioni manageriali di massimizzazione dei margini, ottimizzazione degli investimenti e riduzione dei costi, in un quadro macroeconomico di riferimento che in particolare sui mercati italiano e spagnolo continua a presentare segnali di debolezza;
- > riduzione dell'indebitamento, ottimizzazione del portafoglio degli asset e riorganizzazione del Gruppo, anche attraverso operazioni di minority buyout, per rafforzare la struttura patrimoniale del Gruppo;
- > proseguimento del percorso di crescita organica nella generazione da fonti rinnovabili, nella generazione convenzionale limitatamente ai mercati emergenti, nella distribuzione e nella vendita di energia elettrica e gas. Tale priorità strategica richiederà azioni specifiche per ciascuna area di business:
 - nella generazione da fonti rinnovabili, il Gruppo si posiziona come uno dei leader a livello mondiale, che punta a incrementare entro il 2018 di oltre il 50% i circa 8.900 MW di capacità installata di Enel Green Power, anche utilizzando lo sviluppo rinnovabile come strategia di ingresso in nuovi Paesi e aree emergenti;
 - nella generazione convenzionale, nei mercati maturi italiano e spagnolo, il

Gruppo ridurrà di circa 8.000 MW la capacità netta installata disponibile e rinegozierà i contratti gas; nei mercati emergenti incrementerà la capacità installata, al servizio di economie che si prevede continueranno a presentare un fabbisogno crescente di energia;

- nella distribuzione, Enel continuerà a generare flussi di cassa significativi, stabili e diversificati negli 8 Paesi in cui opera, cogliendo inoltre le opportunità di crescita offerte dai trend di incremento demografico, inurbamento, nonché di generale aumento dell'accesso al servizio elettrico nei Paesi emergenti, in particolare in America Latina. Il Gruppo intende confermarsi come leader mondiale nello sviluppo di reti intelligenti di distribuzione e consoliderà le operation di eccellenza a livello mondiale. L'obiettivo è incrementare sia il numero di clienti serviti di circa il 6% entro il 2018, sia il numero di contatori digitali installati di circa il 30% fino a circa 50 milioni di dispositivi;
- nella vendita, il Gruppo si focalizzerà sull'incremento del valore per cliente, concentrandosi sull'offerta di prodotti/servizi ad alto valore aggiunto, fra i quali principalmente quelli legati all'efficienza energetica, con la finalità di quasi raddoppiare la propria base clienti attivi sul mercato libero dell'energia.

La storia di Enel è la storia dei suoi clienti, delle comunità locali alle quali fornisce i propri servizi e con le quali condivide obiettivi di sviluppo sostenibile, quella dei lavoratori che le hanno permesso di diventare un leader globale. La strategia di sostenibilità continua a essere alla base del piano di sviluppo futuro: produrre e distribuire energia in maniera responsabile, contribuire con i propri clienti al raggiungimento degli obiettivi di uso efficiente dell'energia, condividere con le comunità un modello di crescita inclusivo, continuare ad attrarre capitale umano qualificato.

Il connubio tra presidio tecnologico, orientamento ai risultati, etica e responsabilità sociale sono gli elementi che consentiranno al Gruppo di competere da leader nel nuovo contesto di settore.

La matrice di materialità del Gruppo Enel

Dal 2012 Enel ha avviato e messo in atto, recependo anche le più recenti evoluzioni del reporting di sostenibilità a livello internazionale – come il nuovo standard GRI-G4, i nuovi principi della COP del *UN Global Compact* e il framework dell'IIRC (*International Integrated Reporting Council*) –, un processo di “analisi della materialità” volto a mappare e ponderare le tematiche di interesse e le aspettative degli stakeholder incrociandole con la strategia industriale, con le modalità e i processi con cui l'Azienda sta rispondendo alle loro attese (si rimanda alla Nota metodologica per informazioni di dettaglio sul processo utilizzato).

Tale metodologia basata sulla cosiddetta “analisi di materialità” costituisce la base per l'individuazione dei temi sui quali strutturare la rendicontazione di sostenibilità.

La lettura della matrice di materialità rispetto a ciascun asse porta ad approfondire:

- > sull'asse orizzontale, la priorità che gli stakeholder, opportunamente ponderati sulla base della loro rilevanza, attribuiscono alle varie tematiche. Nella parte destra della matrice risultano, quindi, i temi su cui gli stakeholder richiedono un impegno da parte del Gruppo in termini di maggiori investimenti, di rafforzamento di prassi e sistemi di gestione esistenti, di formalizzazione di impegni e politiche chiari;

La matrice di materialità 2013



> sull'asse verticale, i temi su cui Enel prevede di focalizzare i propri sforzi e il "livello" a cui tale impegno sarà affrontato. Nella parte alta della matrice risultano, quindi, i temi su cui è previsto, nell'ambito degli obiettivi strategici di Gruppo, un investimento elevato per i prossimi anni.

Le tematiche sono state classificate in temi di business e di governance (blu), temi sociali, cioè relativi alle relazioni con gli stakeholder (rosso) e temi di gestione ambientale (verde).

La vista congiunta delle due prospettive consente di identificare i temi di maggiore importanza sia per l'Azienda sia per gli stakeholder (cosiddetti temi materiali), e di conseguenza di verificare il grado di "allineamento" o "disallineamento" tra aspettative esterne e rilevanza interna di tali tematiche. Rispetto alla matrice di materialità dell'anno scorso, attraverso l'incrocio tra le priorità del piano strategico dell'Azienda e i temi più rilevanti per gli stakeholder, si evidenziano nel 2013 le seguenti evoluzioni:

> si rafforza la convergenza tra le aspettative più rilevanti per gli stakeholder e la strategia/modello di business sostenibile adottato dall'Azienda e presentato alla comunità finanziaria lo scorso marzo. Le priorità per entrambi (quadrante in

alto a destra) sono la governance trasparente, la creazione di valore economico-finanziario, lo sviluppo delle rinnovabili – che si rafforza come fattore chiave di competitività anche nell'opinione di tutti gli stakeholder – la mitigazione delle emissioni e la lotta ai cambiamenti climatici. Rimangono stabili nel posizionamento rispetto al 2012 i temi dell'efficienza energetica e dello sviluppo delle reti "intelligenti" e quello della qualità per i clienti. Decresce la rilevanza dell'espansione nella capacità di generazione non-rinnovabile; > si evince una sempre maggiore focalizzazione sulla cosiddetta creazione di valore condiviso e, infatti, cresce la rilevanza dei temi che rappresentano i principali driver di "inclusione sociale", e che costituiscono quindi i fattori di integrazione dello sviluppo economico-sociale dei Paesi e dei territori nei quali l'Azienda opera all'interno del modello e dei processi di business: rispetto dei Diritti Umani, relazioni responsabili con le comunità e accesso all'energia elettrica, tutti posizionati, in leggera crescita rispetto al 2012, nella parte destra della matrice. La crescente rilevanza di questi driver per competere, sia nei mercati maturi sia in quelli in crescita, sottolinea inoltre come la pianificazione e la ge-

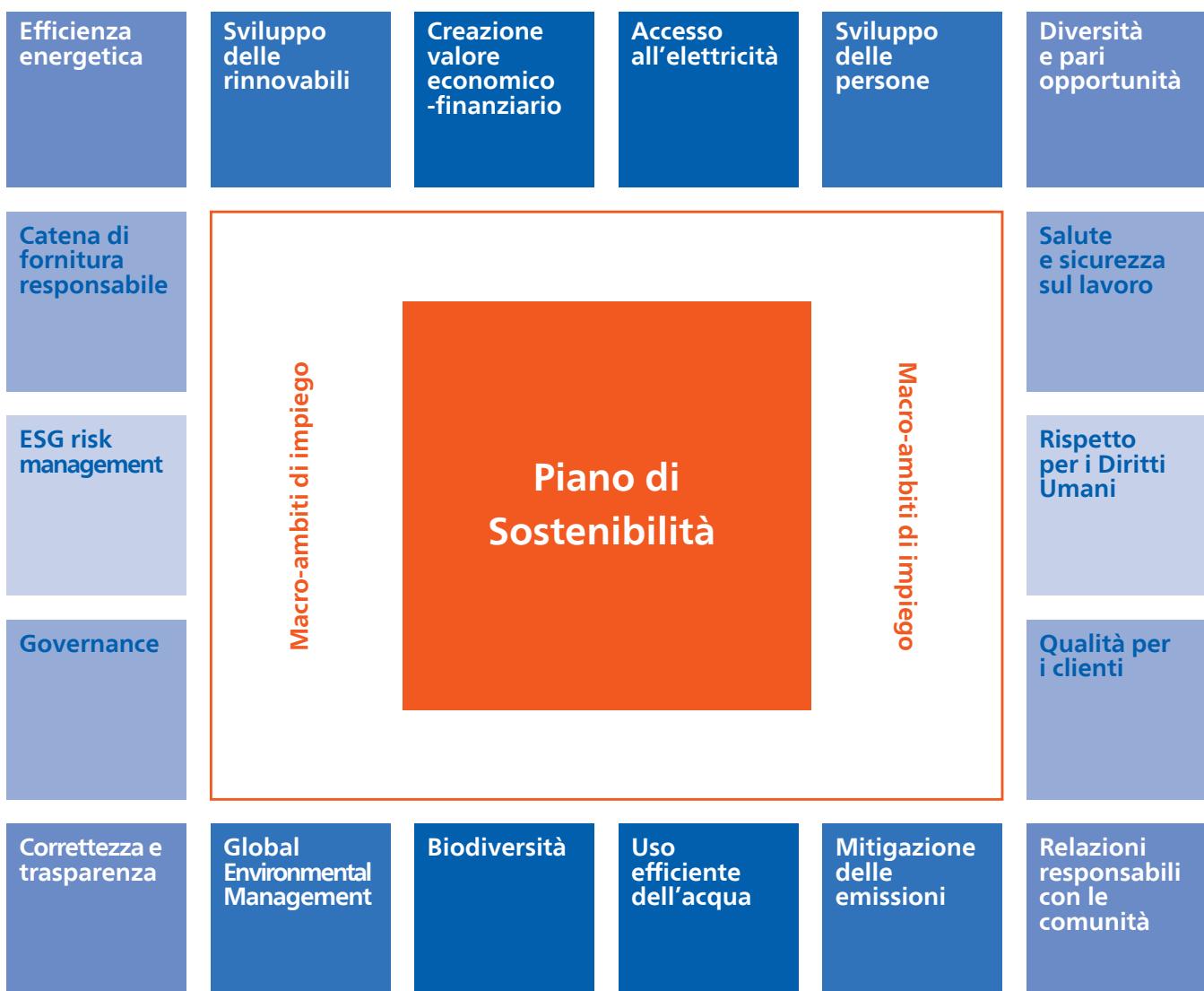
stione di tali temi da parte dell'Azienda segni un'ulteriore evoluzione del modello di CSR. Ovvero come l'integrazione dei temi sociali all'interno dei processi di business (Business Development, O&M, Procurement, ecc.) sposti il focus della relazione tra Enel e i propri stakeholder dalla prospettiva di breve periodo legata all'accettabilità sociale dell'agire d'impresa a una di medio-lungo periodo per lo sviluppo di un comune vantaggio competitivo, basato sull'inclusione sociale. La pianificazione e la gestione delle politiche di sostenibilità in Enel hanno quindi l'obiettivo di generare crescente efficienza nell'allocatione delle risorse economiche, coniugandole ai bisogni delle comunità e allo sviluppo di

un modello di crescita socialmente più equo;
 > la gestione responsabile della catena di fornitura, l'ESG risk management, lo sviluppo delle risorse umane, l'inclusione e la diversità, la gestione ambientale globale, cioè i temi che presuppongono un miglioramento costante dei processi e dell'organizzazione che li presidia, si posizionano quasi tutti nella parte centrale della matrice e crescono di importanza sia nella strategia aziendale sia nelle aspettative degli stakeholder, non solo come importanti fattori rilevanti per abbassare la vulnerabilità al rischio ma come determinanti della creazione di valore nel medio-lungo periodo.

Linee guida del piano di sostenibilità

La fotografia fornita dall'analisi di materialità ha costituito la base per sviluppare e definire le priorità in materia di sostenibilità che il Gruppo intende assumersi nei prossimi anni. Le linee guida del piano di sostenibilità 2014-2018

si concentrano sulle tematiche emerse come più rilevanti dall'analisi di materialità, identificando per ciascun ambito di impegno gli obiettivi e/o i target specifici che Enel si assume per i prossimi anni a livello di Gruppo.



Macro-ambiti di impegno

Obiettivi

Creazione di valore economico-finanziario

- > Protezione dei margini e dei flussi di cassa nei mercati maturi
- > Sviluppo nei mercati in crescita e nelle rinnovabili
- > Riduzione dei costi e incremento delle efficienze
- > Semplificazione della struttura societaria
- > Riduzione dell'indebitamento
- > Mantenimento dell'attuale categoria di rating

Sviluppo delle rinnovabili

- > Investimenti: circa 6 miliardi di euro entro il 2018
- > Crescita della potenza installata principalmente nei Paesi emergenti
- > Sviluppo equilibrato in tutte le principali tecnologie
- > Impegno nella ricerca e nello sviluppo di tecnologie rinnovabili innovative

Efficienza energetica

- > Investimenti in smart grid, smart city, mobilità elettrica, generazione distribuita
- > Sviluppo di dispositivi e progetti per il demand-side management: installazione di 13 milioni di contatori elettronici in Spagna entro il 2018 e avvio di progetti pilota in Cile e in Brasile
- > Miglioramento dell'efficienza degli usi primari e abbattimento degli inquinanti

Accesso all'elettricità

- > Ampliamento programma ENabling ELectricity: 2 milioni di beneficiari entro il 2014 raggiunto a fine 2013, coinvolgimento di tutte le società del Gruppo

Governance

- > Allineamento costante con le raccomandazioni e best practice internazionali in tema di governance
- > Almeno un quinto del CdA composto da donne entro il 2014
- > Aumento della presenza di donne nei CdA delle società controllate

ESG risk management

- > Sviluppo di metodologia e processi per l'assessment dei rischi ESG a livello di Gruppo
- > Estensione all'intero Gruppo del Progetto di Adattamento ai cambiamenti climatici già sviluppato in Spagna e America Latina



Correttezza e trasparenza

- > Rafforzamento delle politiche di trasparenza e anti-corruzione a livello di Gruppo
- > Sviluppo di un sistema software dedicato per la raccolta e il monitoraggio dei dati qualitativi e quantitativi di sostenibilità a livello di Gruppo, in ottica One Report
- > Implementazione della partnership tra Enel e i più importanti network globali della sostenibilità
- > Ulteriore estensione a livello di Gruppo della formazione e-learning su Codice Etico, Modello 231, Tolleranza Zero alla Corruzione e Corporate Social Responsibility

Mitigazione delle emissioni

- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di CO₂ del 15% rispetto al 2007 - entro il 2020
- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di SO₂ del 10% rispetto al 2010 - entro il 2020
- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di NO_x del 10% rispetto al 2010 - entro il 2020
- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di polveri del 50% rispetto al 2010 - entro il 2020
- > Diventare "carbon neutral" entro il 2050

Uso efficiente dell'acqua

- > Riduzione del consumo specifico di acqua del 10% rispetto al 2010 - entro il 2020
- > Impegno nell'assessment del rischio idrico

Biodiversità

- > Predisposizione di un Piano di Gruppo per la Biodiversità
- > Proseguimento nella tutela delle specie presenti nella "Red List" dell'*International Union for Conservation of Nature and Natural Resources* (IUCN) nelle aree protette in prossimità degli impianti

Global Environmental Management

- > Progressiva estensione della certificazione ISO 14001 a tutte le aree di attività del Gruppo

Relazioni responsabili con le comunità

- > Implementazione analisi di materialità a livello di Gruppo e per le singole aree geografiche
- > Monitoraggio dati qualitativi sulle relazioni con le comunità in tutto il perimetro
- > Sviluppo progetti di inclusione sociale
- > Integrazione dei fattori ESG nella valutazione del business development
- > Gestione asset nucleari in base alla Policy nucleare di Gruppo
- > Sviluppo di progetti di filantropia
- > Iniziative per la diffusione di una cultura dell'energia



Macro-ambiti di impegno

Obiettivi

Rispetto per i diritti umani

- > Implementazione policy di Gruppo: avvio *due diligence* permanente e implementazione processi

Qualità per i clienti

- > Integrazione globale delle metodologie utilizzate per la rilevazione della customer satisfaction e della qualità commerciale
- > Iniziative per la promozione del consumo responsabile
- > Focus su fasce vulnerabili della clientela

Sviluppo delle persone

- > Aggiornamento modello di leadership in ottica One Company
- > Processo di performance management uniforme nelle diverse realtà del Gruppo: omogeneizzazione dei criteri, dei calendari, degli strumenti e del sistema informativo
- > Percorsi manageriali dedicati allo sviluppo dei talenti (Talent Pool)
- > Definizione ulteriore del *Global Professional System*
- > Gestione coordinata dei sistemi di incentivazione e del processo di assegnazione degli obiettivi
- > Condivisione risultati Indagine di Clima 2012 e predisposizione piani di azione *ad hoc* (per esempio, WhY Generation)
- > Relazioni Industriali: nell'ambito del Global Framework Agreement, consolidamento dei tre livelli di dialogo sociale nel Gruppo: nazionale/divisionale, europeo e globale

Diversità e pari opportunità

- > Sviluppo di politiche per valorizzare la diversità in base a genere, età, cultura e disabilità
- > Diffusione delle iniziative di work-life balance

Salute e sicurezza sul lavoro

- > Approccio alla sicurezza globale e integrato nel business
- > Obiettivo Zero Infortuni
- > Diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza
- > Implementazione nel *"Health&Safety Strategic Plan 2014-2018"*
- > Implementazione del progetto "One Safety"
- > Roll-out del progetto "One Safety – Contractors"

Catena di fornitura responsabile

- > Rafforzamento di politiche di correttezza e trasparenza lungo la catena di fornitura
- > Implementazione del processo di Global Procurement per ottimizzare l'omogeneizzazione delle clausole contrattuali su temi come l'ambiente, la salute, la sicurezza e i Diritti Umani
- > Supporto all'integrazione dei principi di CSR nella catena di fornitura del carbone (anche attraverso BetterCoal)
- > Potenziamento dei requisiti CSR nel sistema di Vendor Rating
- > Estensione del programma One Safety – Area Comportamenti alle imprese appaltatrici con meccanismo premiante nel sistema di valutazione delle performance dei fornitori (Vendor Rating)

La rendicontazione di sostenibilità

Dal 2002, con il Bilancio di sostenibilità Enel si impegna costantemente a misurare e rendicontare la propria responsabilità d'impresa, garantendo la massima trasparenza nei confronti di tutti i propri stakeholder e lo sviluppo continuo della propria strategia di sostenibilità. Il processo di rendicontazione avviene attraverso la raccolta e l'elaborazione di specifici indicatori chiave di performance di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Il Bilancio di sostenibilità di Enel viene redatto secondo le linee guida dello standard internazionale GRI (*Global Reporting Initiative*) e sue evoluzioni e integrazioni (EUSS - *Electric Utility Sector Supplement*), nonché dei principi di accountability e del *Global Compact* delle Nazioni Unite.

Enel ha inoltre iniziato a rivedere la struttura del proprio Bilancio di sostenibilità, nonché il processo di analisi di materialità, sulla base delle nuove linee guida GRI G4, rese pubbliche a maggio del 2013, e ha avviato l'integrazione dei nuovi indicatori del G4 nel data collection system di CSR.

Il Data Collection System “Primo CSR”

Per monitorare gli andamenti delle performance di sostenibilità e garantire una tracciabilità solida dei possessori di dati e informazioni, è stato avviato il progetto di Data Collection System “Primo CSR” in collaborazione tra le funzioni Relazioni Esterne e Amministrazione, Finanza e Controllo. A partire dal 2014, attraverso la definizione di un sistema informativo dedicato e integrato con l'attuale sistema di raccolta dei dati economico-finanziari, sarà possibile effettuare la raccolta e il monitoraggio integrato dei dati, finanziari e non, e la relativa comunicazione in maniera omogenea in tutto il Gruppo, anche in linea con quanto richiesto dagli standard internazionali.

Il sistema è coerente con i principi guida del progetto One Company e garantisce una raccolta dei dati a livello di singola società, anche attraverso un processo di puntuale identificazione dei “data owner”.





Energia
sostenibile
per tutti

Nel 2011, il Segretario Generale delle Nazioni Unite Ban Ki-moon ha dato il via all'iniziativa *Sustainable Energy for All* e nel 2012 l'Assemblea delle Nazioni Unite ha dichiarato il periodo 2014-2024 il "Decennio dell'energia sostenibile per tutti".

Il tema dell'accesso all'energia come condizione per lo sviluppo sostenibile del pianeta è ricompreso negli obiettivi delle Nazioni Unite post-2015, come ribadito da Ban Ki-moon al "First Meeting of Sustainable Energy for All Advisory Board" del 2013, "L'energia è rilevante per quasi tutte le sfide che dobbiamo affrontare", è il tema principale in discussione sul framework dello sviluppo post-2015. "Dobbiamo assicurare che i benefici di un'energia moderna siano disponibili per tutti e che l'energia sia fornita in maniera più pulita ed efficiente possibile. Per rendere possibile ciò, è necessario che governi, imprese e società civile lavorino insieme".

Tre sono gli obiettivi di questo lavoro congiunto:

> assicurare l'accesso universale ai servizi per un'energia

sostenibile entro il 2030;
> raddoppiare gli sforzi per migliorare l'efficienza energetica;
> raddoppiare il contributo dell'energia rinnovabile nel mix di generazione mondiale.

A livello europeo, la Commissione ha appoggiato questa iniziativa con il progetto "*Energising Development*", annunciato nel 2012 dal Presidente della Commissione Europea Barroso, che ha dichiarato che "Il collegamento tra energia e sviluppo è fondamentale. L'obiettivo fissato nell' iniziativa '*Energising Development*' è quello di fornire energia a 500 milioni di persone in Paesi in via di sviluppo entro il 2030 attraverso la collaborazione di partner del settore privato e della società civile, affinché l'accesso all'energia non rappresenti più un privilegio ma un diritto di tutti".

La Commissione ha poi adottato il programma "EU SE4A" che si svilupperà anche nell'ambito delle nuove politiche di cooperazione dell'Unione Europea.

Accesso all'energia - ENabling ELectricty

Ancora oggi 1,3 miliardi di persone nel mondo non hanno accesso all'elettricità e sono più di 2 miliardi le persone servite da infrastrutture a bassissima efficienza energetica o che non possono sostenere il pagamento del costo dell'energia a causa di redditi troppo bassi.

Enel sostiene con forte impegno l'iniziativa delle Nazioni Unite "Sustainable Energy for All" attraverso il proprio programma di CSR, ENabling ELectricty.

Il programma, lanciato dall'Azienda a fine 2011 come membro del *Global Compact LEAD* delle Nazioni Unite, **prevedeva di raddoppiare il numero dei suoi beneficiari nel mondo entro il 2014. L'obiettivo è stato raggiunto invece nel 2013 con oltre 2,3 milioni di persone beneficiarie** che, in tutto il mondo, hanno accesso all'energia elettrica grazie a Enel. "ENabling ELectricty" sta realizzando **più di 30 progetti in**

20 Paesi, basati su innovativi modelli di business, rivolti sia alle persone che vivono in zone rurali isolate sia a coloro che abitano in aree periferiche dei grandi agglomerati urbani. Il programma riguarda vari ambiti dell'accesso all'elettricità: dai progetti che garantiscono un accesso basico all'energia a quelli che migliorano l'accessibilità tecnologica e infrastrutturale, da quelli che abbattono le barriere economiche nelle aree a basso reddito alle iniziative di sviluppo e condivisione di conoscenza e competenze professionali per sostenere la formazione di tecnici locali qualificati che possano supportare la crescita del mercato elettrico nei Paesi emergenti.

Di seguito si riporta l'elenco dei principali progetti che Enel sta portando avanti con riferimento alle seguenti tre tipologie di intervento: accessibilità tecnologica e infrastrutturale, capacity building e abbattimento delle barriere economiche.

Oltre 2 milioni
di beneficiari
a fine 2013



Haiti

- Efficient Cook Stoves Program



Cile

- Progetto Ollagüe ■ Illuminación de canchas deportivas
- Ecochilectra
- Partnership con il Barefoot College ■ Pasantía docente ■ Cátedra Chilectra



Perù

- Illuminación de losas multideportivas ■ Impianto idroelettrico di Huallín
- Installazione di pannelli solari
- Electrificación asentamientos humanos de desplazados ■ Luces para aprender
- Progetti d'elettrificazione Reserva Fria y Curibamba
- Partnership con il Barefoot College ■ Instituto Superior Tecnológico Nuevo Pachacútec
- Programma di customers reintegration



Brasile

- Partnership con il Barefoot College ■ Endesa Brasil Oportunidade
- Ecoelce ■ Ecoampla ■ Troca eficiente ■ Luz solidaria
- Consciência Ampla Saber ■ Consciência Ampla Ciudadanía ■ Coelce nei quartieri
- Consciência Ampla Eficiente ■ Efficienza energetica negli uffici pubblici
- Azioni di protezione dei consumatori svantaggiati ■ Luz para todos



Colombia

- Luces para aprender ■ Convenio de electrificación
- Programa a tu lado
- Partnership con il Barefoot College
- Programma di formazione tecnica nella distribuzione e commercializzazione



Argentina

- Convenio Marco



Guatemala

- Partnership con il Barefoot College



El Salvador

- Partnership con il Barefoot College



Spagna

- Programma di formazione tecnica per giovani a rischio d'esclusione sociale



Messico

- Partnership con il Barefoot College



Panama

- Partnership con il Barefoot College



Kenya

- Powering Education



Trasversale

- TOB (Triangle-based Omni-purpose Building)

Accessibilità tecnologica e infrastrutturale



Abbattimento delle barriere economiche



Capacity building



Focus su alcuni progetti di ENabling EElectricity

Abbattimento delle barriere economiche Brasile - "Ecoelce", "Ecoampla" e Cile - "Ecochilectra"

Le aree urbane più povere del Sud America sono spesso caratterizzate dall'esistenza di vere e proprie discariche a cielo aperto, che danneggiano l'ambiente e la salute delle popolazioni. Nelle stesse aree si verificano frequentemente furti di elettricità dalla rete da parte delle stesse popolazioni che vi risiedono, che provocano enormi perdite di rete e rappresentano un serio rischio di incidenti per le persone che si allacciano abusivamente.

I programmi Ecoelce ed Ecoampla in Brasile ed Ecochilectra in Cile hanno l'obiettivo di stimolare, attraverso incentivi economici, la raccolta e il riciclaggio dei rifiuti e, allo stesso tempo, di rendere più accessibile un utilizzo 'legale' dell'elettricità: i clienti che portano i propri rifiuti presso specifici punti di raccolta, infatti, ricevono sconti in bolletta commisurati al quantitativo e alla tipologia di rifiuti consegnati.

Il meccanismo porta diversi tipi di benefici:

- > sociali, poiché si assicura un più economico accesso all'elettricità, si riducono i rischi di incidenti, e l'incidenza di malattie dovute alla cattiva gestione dei rifiuti, si migliora la qualità di vita delle famiglie e si promuovono progetti di efficienza energetica, si favorisce lo sviluppo dell'industria di riciclaggio dei rifiuti e si genera nei clienti una coscienza della 'legalità' nell'utilizzo dell'energia e di consapevolezza nell'uso efficiente dell'energia;
- > ambientali, in termini di minore consumo di materie prime, minore impatto visivo e ambientale dei rifiuti, di maggiore coscienza ambientale da parte dei clienti e di maggiore responsabilità nell'uso di energia elettrica;
- > economici, grazie al minor numero di insoluti, alla riduzione del fenomeno dei furti sulla rete e all'aumento del numero dei clienti.

Nel solo 2013 i nuovi beneficiari dei progetti sono stati oltre 63.000.

In Perù ci sono anche schemi flessibili di finanziamento o di nuove connessioni, con l'obiettivo di facilitare l'accesso all'energia a comunità in situazioni di scarse risorse economiche nelle città e nei nuovi insediamenti.

Luces para aprender

Il progetto "*Luces para aprender*" (Luci per imparare) si pone l'obiettivo di migliorare la qualità di vita della popolazione in età scolare nelle comunità che si trovano in condizioni di forte vulnerabilità sociale, promuovendo l'inclusione sociale e digitale degli studenti e della comunità in generale, ed è realizzato in collaborazione con "*Organización de los Estados Iberoamericanos*". In Perù questo programma prevede l'installazione di pannelli fotovoltaici a beneficio diretto delle scuole della comunità di Unión Cordobamba, che attraverso l'elettricità possono usufruire di accessi a internet e via satellite alla piattaforma nazionale del Ministero dell'Educazione. Il progetto prevede inoltre la fornitura di kit di pannelli solari per diverse abitazioni della comunità, al fine di permettere ai bambini di studiare a casa anche nelle ore notturne. Anche in Brasile si sta sviluppando il programma attraverso il coinvolgimento delle scuole entro il prossimo settembre.

Programmi di efficienza energetica per clienti a basso reddito

Il risparmio energetico è un tema ancora più rilevante per le fasce a basso reddito della popolazione. In America Latina sono stati sviluppati diversi programmi di sensibilizzazione ed educazione per l'efficienza energetica e l'uso sicuro dell'elettricità rivolti a questi clienti. Attraverso visite domiciliari, incontri e punti di contatto, bambini, giovani e adulti delle varie comunità apprendono i concetti dell'uso efficiente dell'energia e possono cambiare gratuitamente le loro lampadine o frigoriferi con quelli ad alta efficienza. Per esempio in Brasile è attivo il programma *"Cambio Eficiente y Luz Solidaria"* e in Colombia il programma *"A tu lado"*, avviato nel 2013, che ha visto la partecipazione di più di 110.000 persone.

Partnership con il Barefoot College

L'impegno per lo sviluppo delle comunità ospitanti è un altro elemento portante dell'approccio di Enel Green Power ai territori in cui opera: per esempio la partnership con la ONG indiana Barefoot College – all'interno del più ampio programma del Gruppo Enel "ENabling ELectricity" – promuove l'elettrificazione rurale e l'empowerment femminile in 8 Paesi del Sud America (Cile, Perù, Guatemala, El Salvador, Panama, Colombia, Brasile, Messico).

Questa collaborazione ha portato a oggi 33 donne semianalfabete ("nonne solari") provenienti in particolare da piccoli villaggi rurali, isolati, poveri e senza alcun accesso all'elettricità, a trasferirsi per 6 mesi nel nord dell'India per imparare a installare e manutenere piccoli impianti fotovoltaici.

A oggi il progetto ha permesso l'installazione di oltre 1.000 kit solari (725 in Perù e Cile e 305 in Guatemala ed El Salvador) in circa 36 comunità del centro America. Parte del suo successo è dato dal coinvolgimento delle "nonne" dei villaggi. Donare degli strumenti e una professionalità a loro, che sono le figure più affidabili della comunità, vuol dire contribuire attivamente allo sviluppo autonomo del territorio, portare un valore di qualità della vita alla comunità che va oltre il progetto, riducendo l'incentivo alla migrazione verso le aree urbane.

Inoltre, le comunità che partecipano al progetto si impegnano a mettere a disposizione un'area comune in cui allestire un laboratorio/officina per le donne. I singoli capi famiglia dovranno pagare una quota per il servizio prestato dalle donne nell'installazione, manutenzione e riparazione di impianti fotovoltaici domestici. L'importo da pagare è estremamente basso e comunque inferiore a quello che le famiglie spenderebbero per procurarsi sistemi di illuminazione (candele, kerosene, petrolio, ecc.), ma garantisce la sostenibilità nel tempo del servizio e al contempo la remunerazione delle donne.

Il racconto del progetto con il Barefoot College, della sua organizzazione e gestione, attraverso immagini e testimonianze dirette delle "nonne", dal viaggio in India fino all'elettrificazione dei rispettivi villaggi, è affidato al documentario *"Bring the Sun Home"*, realizzato da 2 giovani diplomati della Scuola di Cinematografia di Palermo. Il documentario, presentato a Roma a giugno 2013 in occasione della giornata mondiale dell'ambiente, sta partecipando a prestigiosi festival riscuotendo molto interesse e premi.



Instituto Nuevo Pachacútec

In America Latina ci sono diversi progetti indirizzati a giovani con scarse risorse economiche e a rischio di esclusione sociale, con l'obiettivo di dare loro accesso all'educazione professionale e favorire l'occupazione. Uno dei più rilevanti è quello dell'*Instituto Superior Tecnológico Nuevo Pachacútec* in Perù, ubicato in una delle più grandi bidonville intorno a Lima nel distretto di Ventanilla-Callao. Questo progetto di formazione professionale ha permesso fino a oggi a 152 giovani di studiare come periti elettrotecnici per un corso della durata di tre anni e di inserirsi nel mercato del lavoro con particolare riferimento al settore elettrico, nel quale la loro impiegabilità è stata superiore al 90% per la carenza di figure qualificate nel mercato peruviano. Oltre all'inserimento lavorativo, i principali benefici del progetto hanno riguardato la partecipazione di donne e soprattutto lo sviluppo di una zona di estrema povertà. Il progetto è inoltre sostenuto dalla partecipazione attiva come volontari del personale di

Edelnor, una delle aziende del Gruppo in Perù.

Altri progetti in questa direzione sono: in Cile il progetto "Cátedra Chilectra" volto a preparare più di 500 studenti degli istituti tecnico professionali al loro inserimento professionale nelle attività di distribuzione elettrica, secondo standard di eccellenza e sicurezza operativa. In Brasile il progetto "Endesa Brasil Oportunidade" che prevede corsi di formazione professionali superiori in elettrotecnica per giovani non abbienti. In Colombia il programma di formazione tecnica in materia di distribuzione e commercializzazione dell'energia elettrica nell'area di Bogotá forma giovani a rischio di esclusione sociale che vengono impiegati non solo nelle imprese del Gruppo, ma anche nelle imprese che fanno parte della catena di fornitura dell'azienda. Anche in Spagna sono presenti progetti di formazione professionale per giovani a basso reddito sviluppati in collaborazione con Caritas.

TOB (*Triangle-based Omni-purpose Building*)

La struttura TOB, il cui progetto è un brevetto internazionale Enel, è una soluzione abitabile indipendente, di facile montaggio, che integra moduli fotovoltaici e sistemi di accumulo, ed è stata progettata per poter ospitare diverse tecnologie per lo sfruttamento delle fonti rinnovabili in funzione delle disponibilità specifiche dei diversi siti.

TOB produce energia elettrica e la accumula per renderla disponibile nei momenti di necessità ed è inoltre flessibile grazie a componenti modulari che consentono un facile assemblaggio in forme diverse in funzione delle necessità e delle esigenze delle popolazioni utilizzatrici. È inoltre possibile inserire al suo interno tutte le dotazioni utili alla fornitura di servizi necessari per le comunità (scuole, infermerie, sistemi di ricarica, ecc.).

A seguito dell'esperienza maturata, nella seconda metà del 2012 è stato realizzato il secondo prototipo, il sistema TOB 2.0, nel quale la riduzione degli ingombri e il conseguente alleggerimento dei pesi hanno migliorato sia il trasporto sia il montaggio, favorendo la movimentazione manuale di tutti i componenti. Nel corso del 2013 sono stati avviati alcuni studi di fattibilità relativi all'installazione del sistema TOB 2.0 in località remote e isolate dalla rete in America Latina, e un pilota per il suo utilizzo presso la Smart City Búzios in Brasile.

Verso l'energia sostenibile: innovazione, smart grid ed efficienza energetica

L'innovazione è un elemento chiave per rispondere alle sfide del mercato dell'energia, anticipandone le tendenze tecnologiche. La dimensione multinazionale e le diversità culturali presenti all'interno del Gruppo rappresentano una risorsa importante che Enel valorizza, anche attraverso lo scambio di esperienze e conoscenze maturate nei diversi contesti socio-economici in cui l'Azienda è presente. In questo modo non solo vengono valorizzate le attività innovative di successo, ma viene implementato un efficace meccanismo che stimola il miglioramento continuo, la creatività e l'innovazione. Nel 2013 Enel ha proseguito nell'impegno sulla strategia, sulla definizione e gestione del portafoglio dei progetti di innovazione e sulla diffusione di una cultura di innovazione comune a tutto il Gruppo, grazie anche all'inserimento in Holding di una specifica unità dedicata all'innovazione.

Nel 2013 Enel ha realizzato 234 progetti con un investimento pari a circa 76 milioni di euro in attività di ricerca e innovazione, di cui:

- > il 44% per lo sviluppo delle rinnovabili (con focus su solare fotovoltaico e termodinamico, geotermia, eolico, idroelettrico, biomasse ed energia dal mare);
- > il 27% nel campo della generazione tradizionale (aumento dell'efficienza degli impianti di generazione, abbattimento delle emissioni, cattura e sequestro della CO₂, diagnostica e automazione avanzata);
- > il 21% per innovare la rete (sviluppo delle smart grid);

Enel Lab

> l'8% per lo sviluppo degli usi finali (efficienza energetica, generazione distribuita, mobilità elettrica, città intelligenti).

Per rispondere alla futura e crescente domanda di energia e alla necessità di mitigare il cambiamento climatico, l'efficienza energetica rappresenta un elemento chiave dalla produzione alla distribuzione fino agli usi finali, promuovendo una maggiore consapevolezza nei comportamenti di consumo.

Enel ritiene l'innovazione un fattore critico di successo per affrontare un mercato in cui le regole del gioco cambiano con estrema velocità. Tenendo conto del fatto che l'innovazione, oggi, si sviluppa in nuovi modi, in posti nuovi, e rispondendo a bisogni nuovi, il Gruppo ha deciso di dotarsi di un nuovo strumento, Enel Lab, che consenta di fare scouting tecnologico e allo stesso tempo di supportare l'imprenditoria nei Paesi in cui Enel è presente. Il progetto Enel Lab ha una dotazione di 15 milioni di euro, stanziati per supportare start-up tecnologiche operanti nel settore del cleantech. L'iniziativa ha sicuramente un valore fortemente industriale e intende approssimare le start-up con una logica win-win. Enel ritiene infatti che ci siano fortissime sinergie tra grande e piccola impresa che possono generare esternalità positive nei mercati in cui il Gruppo opera.

Enel Lab, nel 2013 ha ricevuto 215 application che sono state analizzate da un Advisory Board opportunamente creato, con competenze tecnologiche e di business. Sono state quindi individuate 6 start-up ad alto potenziale tecnologico e a ciascuna di queste è stata effettuata la prima tranche di investimento di 250.000 euro.

Tutte le start-up sono state affiancate da un tutor, con il quale è stato definito un percorso di incubazione all'interno del Gruppo che prevede: Supporto di business; Supporto tecnologico; Servizi amministrativi e fiscali; Formazione manageriale.

Le start-up hanno avviato molte collaborazioni con le varie divisioni di business di Enel al fine di implementare progetti pilota e di verificarne la loro applicabilità pratica.

La partnership stretta con queste 6 start-up, oltre a sviluppare tecnologia, ha permesso anche, in un momento di congiuntura economica difficile, di creare decine di posti di lavoro e quindi reddito.

L'aspetto innovativo di Enel Lab consiste nel permettere alle start-up, attraverso l'incubazione all'interno di un'azienda multinazionale leader nel settore, di avere subito un feedback di mercato per le loro soluzioni tecnologiche, trasformando l'innovazione in un vantaggio concreto.

Enel Lab proseguirà anche nel 2014 continuando il processo di incubazione delle prime sei start-up e finanziando le start-up ritenute più promettenti con 400.000 euro ciascuna.

Inoltre nel 2014 Enel Lab rinnoverà il proprio impegno al fianco dell'imprenditoria e verranno selezionate altre start-up da far entrare nel perimetro Enel.

#EnelLab COVA 7 GRANDI IDEE DI CLEAN TECHNOLOGY.



ECCO LE START UP CHE AIUTEREMO A CRESCERE.

Enel Lab, il Laboratorio d'Impresa di Enel, ha scelto tra 215 progetti 7 grandi idee per il nostro futuro. Grazie al suo supporto, fatto di risorse economiche, consulenze, laboratori e competenze tecnologiche all'avanguardia, una nuova generazione di imprese italiane e spagnole uscirà dal guscio. Con questo sostegno cresceranno molte soluzioni innovative applicabili nei vari settori della clean technology: digitalizzazione e sistemi di comunicazione, stoccaggio di energia, reti intelligenti, rinnovabili. Tutte nel segno dell'efficienza e del miglioramento concreto della vita delle persone. Seguici su [lab.enel.com](#)



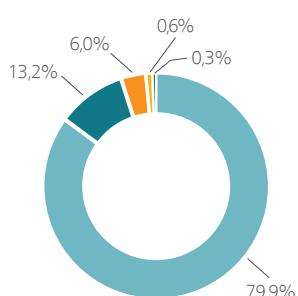
Energie rinnovabili

Le energie rinnovabili rappresentano per Enel una delle principali leve strategiche per ridurre le emissioni di CO₂ e allo stesso tempo rendere il proprio mix produttivo più competitivo.

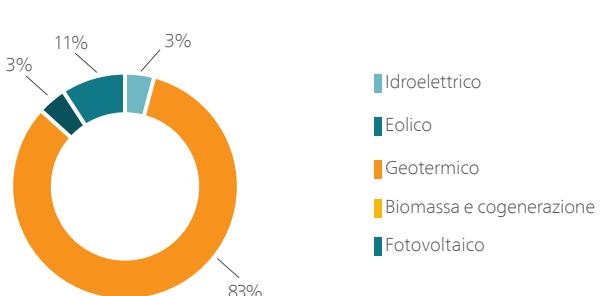
Enel è impegnata su tutte le principali tecnologie di generazione da fonte rinnovabile a oggi utilizzate e sull'identificazione di tecnologie utili allo sfruttamento di risorse ancora non impiegate, come l'energia del mare.

Nel corso del 2013 la produzione netta di energia elettrica da fonti rinnovabili è stata di 93.089 GWh, con una nuova capacità installata di 967,3 MW.

Produzione da fonti rinnovabili (GWh) - 2013



Nuova potenza rinnovabile (MW) - 2013





Solare termodinamico - CSP (*Concentrated Solar Power*)

Sono stati completati la fase di design review e l'esercizio sperimentale dell'innovativo impianto solare termodinamico "Archimede" (5 MWe) presso il sito Enel di Priolo Gargallo in Sicilia (Italia). Nel corso del 2013 l'impianto è stato ottimizzato, consentendo di esercire il campo solare per circa 4.000 ore, durante le quali sono state ulteriormente affinate le procedure di gestione dell'impianto. Inoltre, è stato costruito e avviato un circuito sperimentale per testare, oltre a componenti innovativi, una nuova miscela di sali fusi. Tale miscela, utilizzata per la prima volta al mondo in impianti a tecnologia Parabolic Trough, ha un punto di solidificazione più basso della miscela standard (~150°C vs 250°C).

Fotovoltaico

Nel 2013, nell'ambito delle attività relative al solare fotovoltaico svolte in collaborazione con i laboratori Enel di Catania, si è proceduto a individuare tecnologie e componenti di impianto innovativi per un loro sviluppo soprattutto nel breve-medio periodo. Nei laboratori di Catania sono state, inoltre, svolte attività atte a definire modelli predittivi per la degradazione dei moduli fotovoltaici e sono proseguiti le attività relative al life cycle assessment e alla gestione di fine vita impianto.

È stato installato e inaugurato in prossimità della sede della facoltà di Architettura dell'Università "La Sapienza" di Roma il nuovo esemplare del "Diamante", un impianto che integra pannelli fotovoltaici e sistemi di accumulo.



Eolico

È proseguito nel 2013 il progetto di affinamento dei modelli di previsione della produttività elettrica degli impianti eolici di breve-medio periodo (fino a 72 ore), utilizzati in tutto il parco eolico rilevante in Italia e Romania.

Sono, inoltre, in corso attività di test con provider di dati meteorologici, al fine di ottenere previsioni sempre più precise che permettano una crescente integrazione delle fonti rinnovabili nel sistema elettrico, e sono in fase di valutazione i benefici derivanti dall'utilizzo di strumenti innovativi per la misurazione della velocità e della direzione del vento.

Nel corso dell'anno sono state completate le attività per la messa in esercizio sperimentale dell'aerogeneratore bi-pala, che, grazie alla sua forma aerodinamica e al peso ridotto, consente di essere utilizzato anche a velocità del vento molto basse, aumentando in tal modo la resa energetica annuale. Il primo esemplare della macchina, di potenza nominale pari a 55 kW, è stato connesso in rete nel corso del terzo trimestre ed è in fase di test presso il sito Enel di Molinetto in Toscana (Italia).



Geotermia

È stata effettuata la progettazione di dettaglio del primo impianto solare termo-dinamico (CSP) integrato con una centrale geotermica binaria (Stillwater, Nevada, USA), dove il calore concentrato dagli specchi parabolici lineari viene utilizzato per scaldare il fluido geotermico prima del suo ingresso agli scambiatori primari, conferendo una potenza termica aggiuntiva pari a 17 MW. L'impianto solare sarà interamente realizzato nel corso del 2014.



Biomasse

Nel campo della generazione da biomasse, le attività di Enel nel corso del 2013 si sono concentrate sulla caratterizzazione di tecnologie di piccola taglia (100 kWe-1 MWe) in grado di garantire elevati livelli di efficienza e flessibilità.

Nell'ambito del progetto *BioPower in Tuscany*, finanziato dalla Regione Toscana e che ha coinvolto un esteso numero di piccole aziende, università e centri di ricerca, è stata individuata una rete ottimale di impianti di piccola taglia sul territorio della regione tenendo conto della disponibilità della biomassa, di aspetti economici connessi alla raccolta, al trasporto e al pretrattamento, e delle caratteristiche degli insediamenti produttivi esistenti.

Nel corso dell'anno si è, infine, conclusa l'attività di monitoraggio della co-combustione del Combustibile Derivato da Rifiuti (CDR) e carbone (5% CDR, 95% carbone) presso l'unità 4 della centrale elettrica di Fusina in Veneto (Italia), che ha permesso di studiare il comportamento di una centrale elettrica tradizionale quando è alimentata da biomassa per la produzione di energia rinnovabile.

Il tema delle Biomasse è in corso di approfondimento anche in Brasile con il progetto *"Capim Elefante"*, finalizzato al miglioramento e all'ottimizzazione del ciclo di vita di questa specie erbacea, al fine di aumentare la disponibilità di biomassa nel mercato brasiliano e in altri Stati del Sud America.



Idroelettrico

Nel corso del 2013 sono state sviluppate alcune soluzioni progettuali in grado di ottimizzare la produzione energetica degli impianti idroelettrici mediante l'utilizzo dei rilasci dovuti per deflusso minimo vitale.

Energia dal mare

Nel corso del 2013, è stata messa in esercizio a largo di Punta Righini (Livorno, Italia) la macchina marina denominata "R115", sviluppata grazie a una collaborazione tecnologica con la società 40South Energy. Le previsioni di produzione annua sono di 210 MWh convertendo l'energia del moto ondoso, garantendo un elevato grado di sicurezza e un'assoluta compatibilità ambientale. A seguito del buon andamento dei test, è stata rafforzata la partnership con 40South Energy puntando a un ampliamento della fornitura di macchine e allo sviluppo di una nuova e più grande macchina da 2 MW.

Efficienza nella generazione tradizionale

Nell'ambito della produzione, l'obiettivo nel medio-lungo termine è trasformare progressivamente il parco di generazione di Enel, orientandolo verso un mix sempre più bilanciato di fonti (termoelettriche, nucleari e rinnovabili) che contempi tecnologie sempre più efficienti. L'aumento dell'efficienza negli usi primari è una delle attività fondamentali per il miglioramento delle performance produttive e ambientali degli impianti del Gruppo.

Cattura e sequestro di CO₂

Enel è in prima linea da diversi anni nella sperimentazione di tecnologie di cattura e sequestro di CO₂ (CCS) e, nel 2013, ha rafforzato il proprio know-how tecnologico nel campo della cattura post-combustione sviluppato sull'impianto pilota di Brindisi (Puglia, Italia). In Spagna, nell'ambito del progetto "OXY-CFB-300", volto a definire una tecnologia CCS flessibile e competitiva, è stato identificato e caratterizzato un sito geologico adatto all'immagazzinamento di CO₂, che rappresenta un prezioso asset per future realizzazioni. Enel è inoltre impegnata nello studio di temi inerenti alla riduzione delle emissioni di CO₂ per gli impianti tradizionali. Nel 2013 è proseguito l'esercizio sperimentale dell'impianto di Fusina in Veneto (Italia), primo esempio al mondo di impianto alimentato con idrogeno puro o con miscela di idrogeno-metano, e presso l'Area sperimentale di Livorno sono state condotte attività sperimentali su scala pilota nell'ambito del filone di ricerca della combustione in ossigeno.

Efficienza impianti di generazione e abbattimento inquinanti

Enel svolge diverse attività relative allo sviluppo di tecnologie per il controllo delle emissioni e alla valutazione del loro impatto sull'ambiente. La ricerca in campo ambientale si propone non solo di seguire lo sviluppo scientifico ma di anticiparlo svolgendo un ruolo proattivo, riuscendo a individuare possibili azioni di miglioramento. Le competenze sviluppate da Enel in tale campo permettono di valutare gli impatti sulle matrici ambientali aria, acqua e suolo, superando il semplice monitoraggio prescritto dal quadro legislativo attuale.

Nel corso del 2013 è stata avviata una nuova linea di attività relativa al water management delle centrali termoelettriche, focalizzata sull'individuazione di soluzioni integrate e/o nuovi processi per la riduzione dell'utilizzo della risorsa acqua. Di particolare interesse è il progetto "*Laguna de Enfriamiento*" in Cile, che si propone di valutare un sistema di raffreddamento più efficiente per le centrali termiche.

Nello stesso periodo, Enel si è concentrata sui seguenti temi: messa a punto di tecniche low-cost per la riduzione delle emissioni di NO_x negli impianti turbogas di punta che hanno il ruolo di garantire la stabilità di rete; sviluppo di tool di monitoraggio e controllo degli impianti termici a gas e a carbone in grado di ottimizzare l'esercizio in regime di funzionamento flessibile, riducendo l'indisponibilità, i consumi e le emissioni; studio di processi in grado di aumentare l'efficienza degli impianti attraverso il recupero di energia dai cascami termici e l'ottimizzazione di processo; studio di nuove soluzioni tecnologiche (per esempio, nuovi materiali)

per aumentare l'affidabilità degli impianti in regime di funzionamento flessibile. Nell'ambito del perimetro della Divisione Internazionale sono stati implementati progetti per l'incremento della performance e il controllo delle emissioni di inquinanti per il parco impianti di Russia (Reftinskaya) e Slovacchia (Nováky).

Diagnostica e automazione avanzata

Proseguono le attività di Enel sullo sviluppo di applicazioni avanzate di sensoristica, diagnostica e automazione per aumentare affidabilità, sicurezza ed efficienza degli impianti di produzione del Gruppo e per ridurre gli incidenti nei cantieri di costruzione, di manutenzione e durante il normale esercizio degli impianti del Gruppo.

Innovazione della rete

Enel è protagonista, a livello italiano, europeo e internazionale, di numerose iniziative che hanno l'obiettivo di innovare i meccanismi di distribuzione dell'energia per portare continui miglioramenti al funzionamento delle reti, minimizzando perdite e interruzioni, anche attraverso la condivisione di informazioni ed esperienze.

Le smart grid

Le più importanti iniziative e i principali progetti in corso riguardano le smart grid, reti intelligenti che coniugano l'utilizzo di tecnologie tradizionali con soluzioni digitali innovative, rendendo la gestione della rete elettrica maggiormente flessibile, grazie a uno scambio di informazioni più efficace. La messa a punto di tecnologie digitali innovative permette inoltre il monitoraggio di tutta la rete per intervenire tempestivamente sui guasti e garantire una fornitura ottimale di elettricità.

La rete elettrica non è più solo un canale per trasmettere e distribuire energia elettrica dalle grandi centrali ai clienti finali, ma diventa una "smart grid", ovvero una rete intelligente in grado di accogliere flussi di energia bidirezionali, di fare interagire produttori e consumatori, di determinare in anticipo le richieste di consumo e di adattare con flessibilità la produzione e il consumo di energia elettrica. Una rete in grado di comunicare scambiando informazioni sui flussi di energia, gestendo con migliore efficienza i picchi di richiesta, evitando interruzioni di elettricità e riducendo il carico dove è necessario.

Una delle applicazioni più immediate delle reti intelligenti è l'integrazione in rete delle energie rinnovabili, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi ambientali fissati dalla Comunità Europea.

Di seguito vengono riportati alcuni dei principali progetti avviati e in corso nel 2013.

Luogo	Progetto	Caratteristiche
Italia	Progetto Isernia-Carpinone	Finalizzato all'applicazione di soluzioni innovative per migliorare l'efficienza della rete e la qualità del servizio offerto ai clienti. I test in corso riguardano: la gestione dei generatori distribuiti allacciati sulla rete di Media Tensione (MT), la sperimentazione di un dispositivo di Accumulo MT (storage), una stazione di ricarica ottimizzata per veicoli elettrici, un campo prova esteso del dispositivo "Enel smart info" (terminale utente per ricevere dati di consumo/produzione dal proprio contatore elettronico) per l'abilitazione di applicazioni demand response.
Europa	Progetto Address	Dedicato alla definizione di soluzioni innovative che diano al cliente la possibilità di partecipare attivamente al mercato dell'energia. Il progetto, che ha visto la sperimentazione in campo dei programmi di domanda attiva e la validazione dei modelli proposti nelle fasi precedenti, si è concluso nella prima metà del 2013 con un evento internazionale svoltosi a Roma e dedicato alla presentazione dei risultati.
Europa	Progetto Advanced	Advanced (<i>Active Demand Value ANd Consumer Experience Discovery</i>), di cui Enel è coordinatore, con il coinvolgimento di importanti DSO in Europa, è un progetto che utilizza i dati e i risultati dei progetti dimostrativi in corso, tra i quali il progetto Enel Info+ a Isernia, unitamente a ulteriori iniziative di Domanda Attiva in Europa.
Europa	Progetto Grid4EU	Enel è responsabile della direzione tecnica del progetto avviato a novembre 2011 e della durata di quattro anni. Il progetto, con un totale di sei dimostrativi in altrettanti Paesi europei, ha l'obiettivo di testare su larga scala e in condizioni operative reali soluzioni avanzate di smart grid volte ad accogliere la generazione distribuita, supportare l'efficienza energetica, abilitare e integrare l'active demand e nuovi utilizzi dell'energia elettrica. In particolare, il dimostrativo nell'area di Forlì-Cesena, in Emilia Romagna, è focalizzato sull'integrazione delle rinnovabili connesse in MT attraverso la realizzazione di un sistema di controllo avanzato.
Europa	Progetto iGreenGrid	A gennaio 2013 è iniziato il progetto iGreenGrid, avente come obiettivo la condivisione delle esperienze maturate in sei diversi dimostrativi, gestiti dai più importanti DSO in Europa, sull'integrazione della generazione distribuita da fonte energetica rinnovabile. Lo scopo del progetto è identificare le migliori soluzioni mirate all'incremento della capacità di connessione delle risorse rinnovabili distribuite.
Europa	Progetto evolvDSO	Iniziato a settembre 2013, il progetto evolvDSO ha come obiettivo la definizione, lo sviluppo e la validazione di strumenti e metodologie finalizzati ad abilitare il nuovo ruolo del DSO. Attraverso l'analisi di scenari futuri caratterizzati da diverse condizioni di penetrazione della generazione distribuita, mix energetico, "status" e costi di tecnologia, previsione d'incremento/riduzione di domanda energetica, evolvDSO definirà il nuovo ruolo che il DSO dovrà svolgere specificando, sviluppando e validando nuovi strumenti e metodologie nell'ambito delle diverse aree d'attività del DSO (Pianificazione, Esercizio e Manutenzione), alcuni dei quali saranno oggetto di sperimentazione.
Europa	Iniziativa EEGI (<i>European Electricity Grid Initiative</i>)	Enel partecipa attivamente al programma di ricerca e sviluppo per le reti intelligenti che prevede investimenti per 2 miliardi di euro in progetti dimostrativi.
Spagna e America Latina	Progetto ICONO	Dedicato allo sviluppo di funzioni per il monitoraggio della generazione distribuita, l'automazione della rete, il miglioramento della qualità, l'efficienza, l'affidabilità e la sicurezza operativa.
Spagna e America Latina	Progetto ECCOFLOW	Finalizzato allo sviluppo di nuovi limitatori di corrente di guasto realizzati con materiali superconduttori che garantiscono maggiore sicurezza, affidabilità, efficienza e qualità della rete e facilitino l'integrazione delle energie rinnovabili.

I sistemi di storage

La capacità di stoccare l'energia prodotta da fonti rinnovabili si sta dimostrando uno dei fronti più significativi nella gestione di tali impianti, nell'evoluzione in chiave smart della rete di distribuzione e nel modo di gestire l'energia a livello residenziale o industriale. Grazie a sistemi di storage (stoccaggio) sempre più efficienti, sarà possibile immagazzinare l'energia elettrica prodotta quando è più conveniente o quando c'è abbondanza di fonti rinnovabili, per poi usarla quando serve. La grande trasversalità di questa tecnologia, che può trovare collocazione in molteplici livelli della catena del valore del sistema elettrico, ne conferma la grande rilevanza strategica.

Enel ha effettuato diverse attività in questo campo, che le hanno consentito di acquisire know-how strategico sui sistemi di accumulo, riuscendo a individuare le tecnologie e gli algoritmi di gestione ottimali per rispondere alle differenti esigenze di generazione e gestione dell'energia elettrica, gestendo in maniera ottimale gli investimenti necessari e minimizzando i rischi connessi all'utilizzo di tecnologie innovative. In particolare, è stato installato in Italia un sistema di storage nell'ambito del progetto Isernia e un sistema simile, ma di potenza superiore (1 MVA-1 MWh), sarà installato nell'area di Forlì-Cesena, nell'ambito del progetto europeo Grid4EU. Nel 2014 saranno attivati impianti di stoccaggio in Puglia, Calabria e Sicilia, che permetteranno di migliorare le capacità previsionali dei profili di scambio tra le reti di distribuzione e trasmissione nazionale. In Spagna, tecnologie per l'accumulo dell'energia sono applicate da Endesa nell'ambito del progetto Smartcity Málaga e del progetto STORE, nelle Isole Canarie, per migliorare l'affidabilità della rete in ambienti insulari.

Sul fronte degli impianti rinnovabili, è stato avviato in Italia il progetto *Active RES into the grid*, che prevede l'installazione di 3 sistemi di accumulo elettrochimico nel 2014 da integrare in due impianti eolici e in un impianto fotovoltaico connessi alla rete di media tensione. Scopo del progetto è la verifica sperimentale di funzioni di energy management avanzato atte alla minimizzazione dell'intermittenza – fenomeno caratteristico di questo tipo di impianti di generazione da sorgente rinnovabile –, alla massimizzazione dell'utilizzo delle connessioni esistenti, unitamente alla fornitura di servizi ancillari alla rete da parte degli stessi. Inoltre, nel corso dell'anno verrà installato nel villaggio cileno di Ollagüe un sistema di accumulo elettrochimico integrato con un impianto di generazione off-grid ibrido fotovoltaico-eolico con generatore diesel di backup. In questo caso il sistema sarà in grado di fornire al villaggio energia elettrica h24, riuscendo al contempo a coprire circa l'85% del fabbisogno degli abitanti mediante produzione da risorse rinnovabili. Il progetto prevede attività di ricerca in collaborazione con l'Università del Cile e l'Università di Roma Tor Vergata, che saranno tese alla verifica sperimentale delle perfomance di moduli fotovoltaici, dispositivi di elettronica di potenza e sistemi di accumulo elettrochimico in un sito caratterizzato da condizioni ambientali estreme dovute all'elevata altitudine (3.700 metri sul livello del mare), con forti escursioni termiche ed elevata irradiazione.

Sistemi di storage in Enel Green Power

Sviluppo dell'efficienza degli usi finali

Infrastrutture per la mobilità elettrica

Enel è fortemente impegnata nella realizzazione di una rete di infrastrutture intelligenti per la ricarica dei veicoli elettrici, innovativa e tecnologicamente avanzata, tale da favorire la diffusione di questi veicoli, promuovendo la mobilità sostenibile. A fine 2013 sono oltre 1.300 le infrastrutture di ricarica installate in Italia e oltre 300 in Spagna, gestite in remoto dal sistema **EMM (Electric Mobility Management)** che consente la supervisione di tutte le attività di ricarica, aggiornamento dei software e diagnostica.

Nel marzo 2013 Enel ed Eni hanno firmato un accordo per lo svil-

luppo di soluzioni Fast Recharge (43 kW AC e 50 kW DC) nell'ambito delle stazioni di rifornimento carburante, con l'obiettivo di studiare la possibilità di ampliare il raggio di percorrenza dei veicoli elettrici e individuare soluzioni smart grid (e in particolare di storage con veicoli elettrici) nell'ambito delle stazioni di servizio. A dicembre 2013, Enel e IKEA hanno siglato un protocollo d'intesa sui temi della sostenibilità ambientale nel trasporto di persone e merci. Il primo progetto-pilota ha riguardato i parcheggi degli store IKEA in tutta Italia, dove sono stati installati 72 punti di ricarica.

Di seguito vengono riportate le principali iniziative intraprese dal Gruppo nell'ambito della mobilità elettrica.

Tipologia	Luogo	Descrizione
Protocollo d'intesa	Italia: Emilia Romagna, Umbria, Lazio, Basilicata	Protocollo sulla mobilità elettrica : primo progetto europeo di mobilità elettrica su scala regionale (11 capoluoghi). Una rete di oltre 100 infrastrutture di ricarica con tecnologie intelligenti e interoperabili che permettono agli utenti di ricaricare con un'unica card su tutte le colonnine, anche se installate su reti di distributori diversi. Il modello nel 2013 è stato diffuso anche in Umbria, Lazio e Basilicata.
Protocollo d'intesa	Italia: Roma	Protocollo per lo sviluppo della mobilità elettrica tra Enel, Roma Capitale e Acea per promuovere non solo l'interoperabilità tra rete Enel e rete Acea, ma soprattutto rispondere alla domanda di un "pendolarismo sostenibile".
Progetto	Italia: Matera	Progetto di car sharing elettrico che supporta la salvaguardia ambientale dei Sassi (Patrimonio UNESCO).
Offerta commerciale	Italia	Enel Drive : possibilità per i clienti di ricaricarsi sia presso colonnine pubbliche sia nella propria abitazione, attraverso una colonnina appositamente installata. Dal 2013 vi è la possibilità di scegliere una tariffazione sia a consumo sia flat mensile.
Progetto	Spagna: Barcellona, Málaga e Siviglia	Progetto Movele : introduzione delle infrastrutture di ricarica e diffusione delle auto elettriche nelle città di Barcellona, Málaga e Siviglia.
Progetto	Spagna: Saragozza	Progetto Circe : realizzazione di uno smartbox che faciliti l'integrazione delle stazioni di ricarica rapida con il sistema EMM (<i>Electric Mobility Management</i>).
Progetto	Spagna: Málaga	Progetto ZEM2All (Zero Emissions Mobility to All) : introduzione di 200 veicoli elettrici in quattro anni, raccolta di informazioni e analisi di marketing sul loro utilizzo.
Progetto	Europa	Progetto Green eMotion : finanziato dalla Comunità Europea per definire il quadro di riferimento per la mobilità elettrica in Europa.
Progetto	Internazionale	Progetto Internet of Energy : sviluppo di una stazione di ricarica che integra in modo efficace quanto necessario per supportare la comunicazione con il veicolo elettrico in conformità del nuovo standard definito nell'ISO 15118.
Progetto	Internazionale	Progetto Mobincity : definizione di algoritmi evoluti per la gestione della ricarica smart necessaria a minimizzare gli impatti sulla rete e massimizzare l'integrazione di rinnovabili.
Progetto	Internazionale	Progetto Unplugged : valutazione delle prospettive di sviluppo della ricarica induttiva.

Città intelligenti (smart city)

Le competenze e le tecnologie innovative sviluppate dal Gruppo Enel hanno permesso di realizzare, in varie aree del mondo, il concetto di "smart city" o città intelligente, coniugando in un unico modello urbano tutela dell'ambiente, efficienza energetica e sostenibilità economica.

La razionalizzazione dei consumi energetici, la produzione di energia da fonti energetiche rinnovabili, la realizzazione di nuovi prodotti e servizi, nonché l'attivazione di nuove competenze scientifico-tecnologiche a livello locale, concorrono a creare un eco-sistema urbano efficiente e integrato. Le smart grid ne rappresentano l'infrastruttura di base abilitan-

do numerose misure di efficienza energetica: i sistemi di trasporto sono sostenibili, l'illuminazione pubblica è efficiente, gli edifici sono equipaggiati con sensori e dispositivi finalizzati a razionalizzare i consumi energetici e a creare maggiore consapevolezza da parte dei cittadini, le reti energetiche sono gestite in ottica "smart". La rete elettrica è potenziata per garantire una maggiore capacità di integrazione degli impianti di produzione da fonte rinnovabile e abilitare nuovi servizi a valore aggiunto per i cittadini, come l'"Active Demand" e la mobilità elettrica diffusa.

Di seguito vengono riportati i principali progetti in corso e realizzati.

Luogo	Città	Progetto
Italia	Genova, Bari, Cosenza e L'Aquila	Progetto Pilota Smart City: mediante la messa in campo di misure finalizzate a rendere la rete elettrica una smart grid, intesa come fattore abilitante verso nuove innovazioni e servizi. A dicembre 2013 è stato lanciato il progetto a L'Aquila, dove si vuole promuovere la creazione di un circolo virtuoso di competenze e investimenti, con ricadute a livello locale, supportando la città nella fase di ripresa dopo il terribile sisma che l'ha colpita nel 2009.
Italia	Bologna, Pisa, Torino	Protocolli d'intesa con città e fondazioni per fornire supporto nello sviluppo della progettualità smart city.
Italia	Bari e Cosenza	Progetto RES NOVAE: creazione di un ambiente cittadino sostenibile e a misura d'uomo, attraverso l'analisi e l'implementazione delle infrastrutture per la distribuzione dell'energia in ottica "smart grid"; applicazione sul campo di funzionalità per il monitoraggio, il controllo e una gestione ottimizzata dei flussi energetici degli edifici. Sviluppo di soluzioni tecnologiche per abilitare la partecipazione attiva dei cittadini nel mercato elettrico e di un "Urban Control Center" per definire una corretta pianificazione energetica basata su dati reali.
Europa	Amsterdam, Amburgo, Copenhagen, Gran Lione, Vienna, Genova	Progetto FP7 TRANSFORM, finanziato a livello europeo con partner industriali, al fine di identificare una metodologia ottimizzata per la pianificazione energetica a livello cittadino che possa supportare la pubblica amministrazione nell'identificare le aree su cui agire per migliorare l'efficienza energetica dell'ambiente urbano.
Spagna	Málaga e Barcellona	Progetto Smart City: nel 2013 sono state completate le installazioni dei sistemi previsti per una gestione più efficiente e sostenibile della città e un maggiore risparmio di energia.
Brasile	Búzios	Progetto Smart City, la prima città intelligente dell'America Latina. Enel sta trasformando il municipio di Armação dos Búzios, un centro turistico nello Stato di Rio de Janeiro, in un modello di gestione energetica sostenibile. A fine 2013 risultano installati nelle case dei clienti di Ampala oltre 3.000 smart meter di tecnologia Enel. Il lago Usina e una delle strade principali della città sono già illuminati efficientemente da 130 LED Archilede dotati di telecomando, e sono disponibili per la cittadinanza 2 punti di ricarica per auto elettriche, nonché un taxi acquatico, il primo dell'America Latina. "Cidade Inteligente Búzios" ha già ricevuto alcuni prestigiosi riconoscimenti internazionali.
Cile	Santiago	Smart City – avvio progetto nel 2013. A dicembre, Santiago è stata insignita dalla rivista specializzata <i>Metering International</i> del premio "Smartest City in Latin America".

Generazione distribuita

Enel si dedica al presidio del mercato retail e alla diffusione della produzione di energia elettrica in unità elettriche di autoproduzione di piccole dimensioni disperse o localizzate in più punti del territorio (quindi decentralizzate) e allacciate direttamente alla rete elettrica di distribuzione.

In particolare in Italia, Enel ha sviluppato soluzioni "chiavi in mano", studiate per la clientela residenziale e business, per impianti fotovoltaici ("Raggio senza pensieri"), solari termici ("Scalda senza pensieri"), mini eolici, geotermici, nonché soluzioni integrate ("Casa Efficente" e "Azienda Efficente").

Nel corso del 2013 Enel ha partecipato alla realizzazione del prototipo sperimentale denominato "Smart User", un sistema di controllo in grado di comunicare e controllare i generatori e i carichi, e di interfacciarsi con la rete elettrica esterna e il mercato dell'energia in maniera "attiva" in ottica *active demand management*. Tramite la gestione intelligente delle proprie risorse energetiche uno Smart User potrà ottenere vantaggi economici riducendo i costi energetici e, aumentando l'efficienza.

Di forte interesse anche il progetto in corso in Spagna "Novare Energia" una piattaforma di Energy Management aperta e modulare, basata su un'infrastruttura distribuita per la gestione dei flussi di rete. Il sistema permette di gestire la produzione e il consumo di energia tramite punti nodali (centri residenziali, aree di business) creando un sistema decentralizzato. In aggiunta il progetto punta a promuovere il miglioramento della gestione dell'energia negli edifici, attraverso il dialogo fra consumatori, produttori e utilizzatori.

Efficienza energetica e customer empowerment

L'evoluzione tecnologica della rete elettrica permette di gestire la distribuzione di energia in modo più efficiente e flessibile, rispondendo in modo adeguato alle differenti esigenze dei clienti e affinché adottino comportamenti di consumo più consapevoli. Per tale ragione Enel ha avviato diversi progetti sia per analizzare i comportamenti dei clienti sia per dare la possibilità ai clienti stessi di monitorare i propri consumi, favorendo così l'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie abitudini di consumo e l'adozione di comportamenti più efficienti. I principali progetti in corso nel 2013 in Italia sono:

> **Enel Info+**, che prevede il test, per la prima volta su larga scala, di Enel smart info, un dispositivo che permette ai clienti di avere a portata di mano i dati registrati dal contatore di consumo/produzione e della propria utenza.

Tale progetto prevede la distribuzione a circa 8.000 famiglie di un kit composto dal dispositivo Enel smart info, dallo Smart info Display, da un applicativo per PC (Smart info Manager) e da un'app per smartphone (Smart info Mobile). L'impatto del kit sui comportamenti di consumo sarà valutato oggettivamente attraverso il confronto delle curve di carico raccolte durante la sperimentazione con quelle relative ai periodi precedenti e attraverso indagini sociologiche che coglieranno anche aspetti qualitativi e soggettivi.

- > **Energy@home**, che ha consentito lo sviluppo di una piattaforma di comunicazione tra smart device in ambito indoor realizzato in collaborazione con Electrolux, Indesit Company e Telecom Italia. Grazie a questa piattaforma è possibile sviluppare servizi che consentono la regolazione dei consumi in casa, grazie a un controllo ancora più attento sull'uso e sull'efficienza degli elettrodomestici, così da evitare picchi, sovraccarichi di rete e massimizzare il consumo dell'energia nelle ore a costo inferiore.
- > **ComeConsumo**, che prevede l'installazione di un sistema di visualizzazione in tempo reale dei consumi, sia in locale sia tramite web, consentendo anche l'accesso ai dati storici di consumo.

Anche in Spagna e Sud America sono in corso diversi progetti di efficienza energetica, tra questi il **progetto europeo "EnergyTic"** che ha lo scopo di sviluppare diverse soluzioni innovative per consentire ai clienti di risparmiare acqua ed energia.

Enel è attiva anche sull'efficientamento energetico degli edifici di tipo terziario, avviando diversi progetti, sia in Italia sia all'estero, volti a verificare sul campo i risparmi ottenibili dall'impiego di differenti tecnologie domotiche.

Offerte commerciali e prodotti e servizi per il risparmio energetico

Per ottimizzare e razionalizzare i consumi energetici, Enel ha predisposto diverse offerte commerciali per le famiglie e per la clientela business, e ha effettuato attività di sensibilizzazione e informazione.

In Italia, Romania, Spagna, Perù e Cile, le offerte commerciali prevedono un prezzo differenziato in base alle fasce orarie orientando i consumi verso le ore serali e notturne, favorendo così un efficientamento complessivo del settore elettrico (maggiore efficienza della produzione e della distribuzione) e importanti benefici ambientali. Per aiutare i clienti nella gestione corretta della tariffa bioraria, responsabilizzando-

li a un comportamento di consumo più consapevole, viene spiegato chiaramente come leggere la bolletta per verificare le fasce orarie di consumo, così da correggere eventuali disallineamenti e assicurarsi il massimo risparmio possibile. Per la clientela più sensibile alle tematiche ambientali, sono definite "offerte verdi", che consentono di avere una garanzia di origine rinnovabile dell'energia o includono una quota di finanziamento delle fonti rinnovabili. In Romania, Enel ha lanciato il prodotto "Energia Verde", mentre in Italia è presente "Semplice Luce", che, oltre a essere "verde", incoraggia i clienti residenziali a modificare le abitudini di consumo premiando con prezzi più contenuti i prelievi al di sotto di una determinata soglia mensile.

Con riferimento ai clienti residenziali, il 2013 ha visto l'avvio, in Italia, del progetto pilota degli "*Energy Services Mass Market*", che propone una gamma di soluzioni efficienti "chiavi in mano" rateizzabili in bolletta che qualificano Enel Energia quale unico interlocutore del cliente finale per tutte le attività connesse alla vendita: l'installazione, l'assistenza alle pratiche autorizzative e di incentivazione, l'estensione di garanzia e la manutenzione. I prodotti lanciati nel pilota riguardano impianti fotovoltaici, solari termici, caldaie a condensazione, scaldacqua a pompa di calore e climatizzatori.

In Italia è proseguito anche nel 2013 il programma fedeltà "Enel Premia" di Enel Energia, che propone premi "verdi" (come la possibilità di convertire i Punti Energia in alberi piantati in progetti di riforestazione) e prevede, tra le varie modalità di raccolta punti, anche un bonus nel caso in cui il cliente abbia consumato di meno rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. È stata lanciata inoltre la fase due di Enelmia che prevede l'evoluzione a carta prepagata, offrendo sconti ai clienti Enel Energia nei negozi convenzionati nazionali e locali, scelti tra le categorie merceologiche che pesano maggiormente sul budget familiare: alimentari, supermercati, benzina, elettronica, salute e viaggi.

In Romania sono state definite due guide per i clienti residenziali:

- > "**Idee verdi per la tua casa**" è una guida per i clienti residenziali volta a promuovere l'utilizzo di efficienza energetica, sottolineando il ruolo dell'istruzione come vettore nel modificare il comportamento, ed evidenziando come un gesto semplice, in realtà, può avere un importante impatto, in termini ambientali e sul costo della bolletta;
- > "**Manuale Clienti**" è una guida per i clienti residenziali, che offre informazioni pratiche sui servizi di Enel e sui molteplici modi di pagare la fattura.





Governance

Una governance solida

Il sistema di corporate governance del Gruppo Enel è conforme ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle società quotate (il "Codice di Autodisciplina") e si ispira alle raccomandazioni formulate dalla CONSOB in materia e, più in generale, alle best practice internazionali.

Il sistema di governo societario è essenzialmente orientato

all'obiettivo della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo, nella consapevolezza della rilevanza sociale delle attività in cui il Gruppo è impegnato e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi coinvolti.

Struttura di governance



Nel corso del **2013**, il **Consiglio di Amministrazione** si è riunito **14 volte**, occupandosi in particolare:

- in **6 riunioni** di varie tematiche attinenti alla corporate governance
- in **3 riunioni** di tematiche attinenti alla Corporate Social Responsibility (con particolare riferimento all'approvazione del Bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio 2012 e della policy sui Diritti Umani, nonché all'erogazione a Enel Cuore Onlus di un contributo straordinario per la copertura dei progetti relativi al 2013)
- in **2 riunioni** di tematiche attinenti al Modello organizzativo e gestionale adottato ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001

SOCIETÀ DI REVISIONE

La revisione legale dei conti è affidata, per gli esercizi dal 2011 al 2019, alla Società di revisione Reconta Ernst & Young SpA.

COLLEGIO SINDACALE

Ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali; sul processo di informativa finanziaria, nonché sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile della Società; sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati, nonché circa l'indipendenza della società di revisione legale dei conti; e, infine, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina.

COMITATO PER LE REMUNERAZIONI

Elabora e sottopone all'approvazione del Cda la politica per la remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche e il trattamento retributivo del Presidente e dell'Amministratore Delegato.

COMITATO PARTI CORRELATE

Esprime pareri in merito alle operazioni con le parti correlate al fine di assicurarne la trasparenza e la correttezza, secondo quanto previsto dalla normativa CONSOB di riferimento e dall'apposita procedura Enel per la disciplina delle operazioni con parti correlate.

Composizione del CdA e relativi Comitati

Ruolo	Nome	Non Esecutivo/ Indipendente	Comitati di appartenenza			
			Controllo e Rischi	Remunerazioni	Parti Correlate	Nomine e Governance
Presidente	Paolo Andrea Colombo					x
Amministratore Delegato/Direttore Generale	Fulvio Conti					
Consigliere	Alessandro Bianchi	NE/I		x	x	
Consigliere	Lorenzo Codogno	NE	x			x
Consigliere	Mauro Miccio	NE/I	x			x
Consigliere	Fernando Napolitano	NE/I		x		x
Consigliere	Pedro Solbes Mira	NE/I		x	x	
Consigliere	Angelo Taraborrelli	NE/I	x			x
Consigliere	Gianfranco Tosi	NE/I	x		x	

Gli organi sociali

- > **Assemblea degli azionisti:** ha il compito di adottare le decisioni più rilevanti per la vita della società, come la nomina e la revoca dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, l'approvazione del Bilancio e la destinazione degli utili, l'acquisto e l'alienazione delle azioni proprie, i piani di azionariato, le modificazioni dello statuto sociale, l'emissione di obbligazioni convertibili.
- > **Consiglio di Amministrazione:** il compito prioritario del CdA è la definizione delle strategie aziendali, che coprono un periodo pluriennale e vengono definite e aggiornate di anno in anno nel Piano Industriale. Oltre alle funzioni di indirizzo strategico, il CdA ha anche il compito di verificare l'esistenza dei controlli necessari per monitorare l'andamento di Enel e del Gruppo nel suo insieme. A questo scopo il CdA ha costituito al proprio interno quattro comitati con funzioni istruttorie, consultive e propositive su alcune materie di particolare delicatezza, anche in quanto fonte di possibili conflitti di interesse. Tutti i comitati sono composti esclusivamente o in maggioranza da consiglieri indipendenti.
 - **Comitato per le Nomine e la Corporate Governance:** ha il compito di assistere il CdA con funzioni istruttorie, di natura consultiva e propositiva, nelle valutazioni e decisioni relative alla dimensione e alla composizione del Consiglio stesso, nonché alla corporate governance della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa.
 - **Comitato per il Controllo e Rischi:** ha il compito di suppor-

tare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del CdA relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche.

- **Comitato per le Remunerazioni:** elabora e sottopone all'approvazione del CdA la politica per la remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche e il trattamento retributivo del Presidente e dell'Amministratore Delegato.
- **Comitato Parti Correlate:** esprime pareri in merito alle operazioni con le parti correlate al fine di assicurarne la trasparenza e la correttezza, secondo quanto previsto dalla normativa CONSOB di riferimento e dall'apposita procedura Enel per la disciplina delle operazioni con parti correlate.
- > **Collegio Sindacale:** ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali; sul processo di informativa finanziaria, nonché sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile della Società; sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati, nonché circa l'indipendenza della società di revisione legale dei conti; e, infine, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina.
- > **Società di revisione:** la revisione legale dei conti è affidata,

per gli esercizi dal 2011 al 2019, alla Società di revisione Reconta Ernst & Young SpA. Nel corso del 2013, il Consiglio di Amministrazione si è riunito 14 volte, occupandosi in particolare:

- > in 6 riunioni di varie tematiche attinenti alla corporate governance;
- > in 3 riunioni di tematiche attinenti alla Corporate Social Responsibility (con particolare riferimento all'approvazione del Bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio 2012 e della policy sui Diritti Umani, nonché all'erogazione a Enel Cuore Onlus di un contributo straordinario per la copertura dei progetti relativi al 2013);
- > in 2 riunioni di tematiche attinenti al Modello organizzativo e gestionale adottato ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001.

Dal 2004 Enel è membro attivo del *Global Compact* delle Nazioni Unite e dal 2011 è tra i membri dello *Steering Committee* del *Global Compact LEAD*, composto dalle aziende più impegnate nel promuovere nuove iniziative di sostenibilità globali.

Il *Global Compact* è un programma di azione promosso dal Segretario Generale dell'ONU, con l'obiettivo di coinvolgere il settore privato in un nuovo tipo di partenariato pubblico/privato, attraverso l'adesione ai dieci principi universali riguardanti Diritti Umani, lavoro, protezione dell'ambiente e anti-corruzione.

Per il 2013, in particolare, l'attività di Enel si è concentrata sulla partecipazione alla consultazione globale per la definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile che andranno a sostituire gli obiettivi di sviluppo del millennio, in scadenza nel 2015.

L'agenda post-2015 è stata al centro del *Leaders Summit* 2013, che si è tenuto a New York nel mese di settembre 2013 e che ha riunito più di 3.000 rappresentanti di aziende, istituzioni e società civile da tutto il mondo per definire la nuova architettura globale della sostenibilità di impresa. In occasione del *Leaders Summit*, Enel è stata scelta dalle Nazioni Unite per presentare l'iniziativa *LEAD Board Programme*, che intende fornire ai consigli di amministrazione delle aziende approfondimenti elaborati dai massimi esperti internazionali in merito all'integrazione della sostenibilità nelle strategie di business. Enel è tra le prime aziende ad aver confermato la propria partecipazione a questo programma nella sua fase pilota.

Il Gruppo Enel nel *Global Compact* e l'impegno nel *LEAD Board Programme*

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ("SCIGR") è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali nell'ambito del Gruppo.

Il SCIGR, integrato negli assetti organizzativi e di governo societario e ispirato alle best practice nazionali e internazionali, concorre ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti, nonché dello statuto sociale e delle procedure interne.

Il SCIGR si articola in tre distinte tipologie di attività:

- > il "controllo di linea" o di "primo livello", costituito dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative o società del Gruppo svolgono sui propri processi al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni;
- > i controlli di "secondo livello", affidati a specifiche funzioni aziendali e volti a gestire e monitorare categorie tipiche di rischi, tra cui, a titolo meramente esemplificativo, i rischi operativi, industriali e ambientali, di mercato (quali il rischio commodity e i rischi finanziari), i rischi creditizi, assicurativi, strategici, il rischio Paese e il rischio di (non) conformità;
- > l'attività di internal audit (controlli di "terzo livello"), avente a oggetto la verifica della struttura e della funzionalità del SCIGR nel suo complesso, anche mediante un'azione di monitoraggio dei controlli di linea, nonché delle attività di controllo di secondo livello.

Per una descrizione dettagliata dei compiti e delle responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel SCIGR, nonché delle modalità di coordinamento tra tali soggetti, si rinvia alle Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, adottate dal Consiglio di Amministrazione nel mese di novembre 2013 e disponibili sul sito della Società (www.enel.com).

ESG risk management

In linea con quanto previsto dalle Linee Guida delle Nazioni Unite su "Business e Diritti Umani" e dalle best practice suggerite dagli analisti, nel 2013 è stato avviato il processo di integrazione dei fattori Ambientali, Sociali e di Governance (fattori ESG) nelle procedure di risk management del Gruppo.

Si è proceduto, in particolare, a includere le tematiche ESG all'interno dei processi di gestione del rischio Paese, al fine di considerare i rischi non finanziari che possono avere un impatto potenziale sulle operazioni o sull'immagine del Gruppo. L'indice di "rischio ESG" considera l'esposizione a eventuali fattori ambientali, a violazioni dei Diritti Umani, nonché ad associazioni illecite a livello di singoli Paesi.

In particolare, attraverso 16 indicatori di rischio, vengono analizzati e monitorati:

- > il livello di rischiosità che le imprese devono considerare per svolgere attività di business all'interno di un Paese, in relazione al livello di sviluppo degli standard regolatori in materia ambientale (per esempio, cambiamento climatico, livello di emissioni di CO₂) e al loro impatto sulle comunità locali, considerando anche la presenza di meccanismi di tutela e protezione delle risorse naturali da parte dei governi (n. 5 indicatori Ambientali);
- > il grado di (eventuale) connivenza del mondo business all'interno di un Paese nella violazione dei Diritti Umani, considerati in tutte le accezioni, fornendo una misura concreta e immediata del grado di cautela necessario per approcciare il Paese senza incorrere in danni di immagine e/o contrasti con le comunità locali e le autorità preposte a tutela di tali diritti (n. 6 indicatori Sociali);
- > la presenza e la frequenza di pratiche e fattori endogeni e/o esogeni diffusi nel mondo business di un Paese in grado di promuovere/ostacolare comportamenti etici da parte delle imprese che vi operano, restituendo una misura del livello di (eventuale) complicità del tessuto imprenditoriale nella violazione dei Diritti Umani o nell'accesso al rimedio e, quindi, della necessità di prevedere azioni mitiganti e cautelative, volte a proteggere la propria impresa dal coinvolgimento in tali meccanismi (n. 5 indicatori di Governance).

I nostri azionisti

L'azionario Enel è composto per il 31,2% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, per il 41,9% da investitori istituzionali e per il 26,9% da investitori retail.

Enel instaura un dialogo continuativo con la generalità degli azionisti attraverso strutture aziendali dedicate e, in particolare, tramite l'area Investor Relations, all'interno della funzione Administration, Finance and Control, che cura i rapporti con gli investitori istituzionali, e un'area dedicata alle relazioni con gli azionisti retail all'interno della funzione Legal and Corporate Affairs.

Nel 2013 gli incontri con gli investitori istituzionali sono stati 362. Nell'ambito della continua interazione con azionisti e investitori, inoltre, si è data risposta a numerose richieste di informazioni, in particolare 636 da parte di azionisti retail e 55 da fondi etici, che hanno richiesto specificatamente informazioni sulla CSR di Enel.

Il percorso verso i più alti standard di sostenibilità, intrapreso da Enel undici anni fa, è premiato dall'interesse dei fondi di investimento socialmente responsabili che, nonostante la difficile congiuntura internazionale, continuano a crescere: al 31 dicembre 2013 sono presenti nel capitale Enel 117 Investitori Socialmente Responsabili - SRI (108 nel 2012), che rappresentano circa il 15,6% dell'azionario istituzionale identificato (14,6% nel 2012).

Il dato si riferisce agli investitori SRI che includono principi Environmental, Social e Governance (ESG) nei criteri che determinano le loro scelte di investimento. Gli stessi investitori detengono a fine dicembre 2013 circa il 5,5% del totale delle azioni in circolazione di Enel (5,0% nel 2012), pari a circa l'8% del flottante (7,3% nel 2012).

Tali fondi rappresentano una stabile base azionaria nel tempo con presenza geografica ben diversificata tra Europa continentale, Gran Bretagna e Nord America. Inoltre, l'unità CSR ha avviato con l'unità Investor Relations un gruppo di lavoro e indagini specifiche allo scopo di monitorare le esigenze informative e le richieste degli SRI. Questa attività ha comportato la partecipazione congiunta a incontri one-to-one con gli analisti e a convegni internazionali dedicati al mondo SRI.

Enel
e i *Socially
Responsible
Investor*

I principi alla base del nostro operare

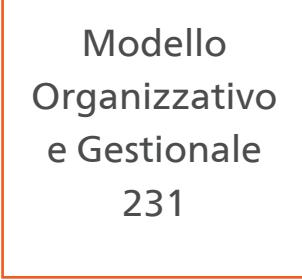
Codice
Etico



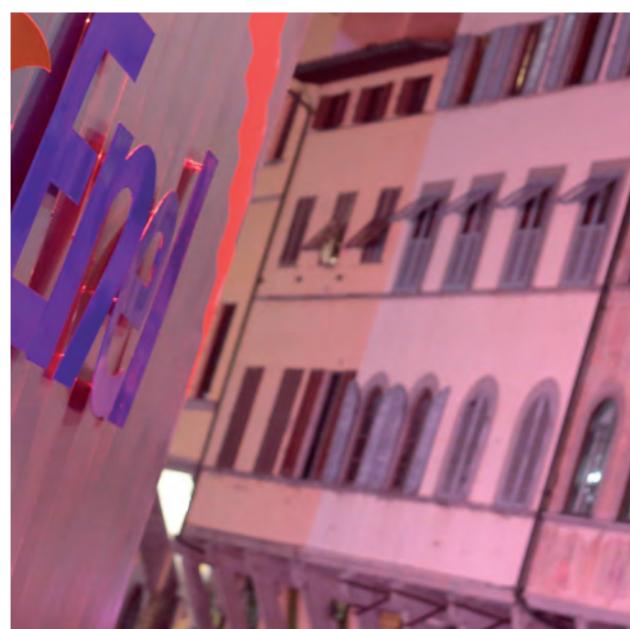
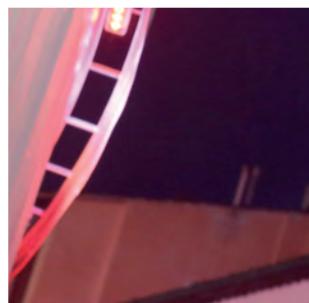
Piano
“Tolleranza
Zero alla
Corruzione”



Policy sui
Diritti
Umani



Modello
Organizzativo
e Gestionale
231



Codice Etico

Il Codice Etico, adottato da Enel nel 2002, esprime gli impegni e le responsabilità del Gruppo nella conduzione delle proprie attività e uniforma i comportamenti di tutti i collaboratori su standard improntati alla massima trasparenza e correttezza verso il mercato e gli stakeholder interni ed esterni. Il Codice Etico è valido in tutto il perimetro del Gruppo, considerando la diversità culturale, sociale ed economica dei vari Paesi in cui Enel opera.

I principi del Codice Etico vanno dalla correttezza sul mercato alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela dei lavoratori. Tali principi generali vengono poi declinati in criteri di condotta da adottare nelle relazioni con i diversi interlocutori. Il Codice Etico trova applicazione nelle imprese partecipate a maggioranza, a seguito del recepimento con apposita delibera del proprio CdA, non appena entrano a far parte del perimetro del Gruppo; ai principali fornitori del Gruppo, inoltre, si richiede una condotta in linea con i principi generali espressi nel Codice.

Nel corso del 2013 il Codice Etico è stato aggiornato, al fine di recepire i cambiamenti intervenuti nella struttura organizzativa e nelle procedure adottate in ambito aziendale, la nuova denominazione e i compiti assegnati ai Comitati istituiti nell'ambito del Consiglio di Amministrazione di Enel SpA e l'aggiornamento dei compiti attribuiti al Responsabile della funzione Audit in merito all'attuazione del Codice stesso.

Gli stakeholder interni ed esterni possono inviare segnalazioni di violazione o sospetta violazione attraverso:
- audit.enel.codice.etico@enel.com
- posta ordinaria:
Enel SpA – Funzione Audit
– Codice Etico
Via Arno, 64 – 00198 Roma

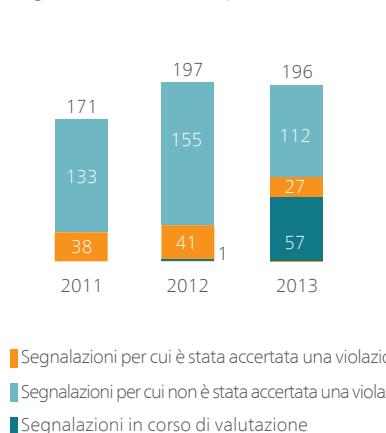
I 16 principi generali del Codice Etico

- | | |
|--|---|
| 1. Imparzialità | 10. Trasparenza e correttezza dell'informazione |
| 2. Onestà | 11. Diligenza e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti |
| 3. Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse | 12. Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti |
| 4. Riservatezza | 13. Qualità dei servizi e dei prodotti |
| 5. Correttezza nelle relazioni con gli azionisti | 14. Concorrenza leale |
| 6. Valorizzazione dell'investimento azionario | 15. Responsabilità verso la collettività |
| 7. Valore delle risorse umane | 16. Tutela ambientale |
| 8. Equità nell'esercizio dell'autorità | |
| 9. Integrità della persona | |

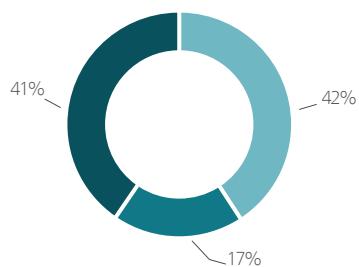
La funzione Audit, con il supporto delle funzioni aziendali interessate, ha il compito di verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico. Attraverso canali dedicati nei diversi Paesi, riceve e analizza le segnalazioni di presunta violazione del Codice e per ognuna procede a un'analisi accurata, coinvolgendo, nei casi più significativi, il Comitato Controllo e Rischi (che riceve comunque a consuntivo un'informativa con cadenza semestrale), il Presidente del Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Delegato di Enel SpA. Nella gestione delle segnalazioni viene sempre assicurata, fatti salvi gli obblighi di legge, la riservatezza dell'identità dei segnalanti, che sono tutelati da qualsiasi tipo di ritorsione.

Nel 2013 sono state ricevute 196 segnalazioni e registrate 27 violazioni, tra cui 6 riconducibili a episodi di corruzione e a valle delle quali sono state definite specifiche azioni correttive.

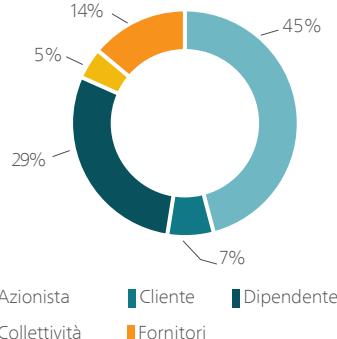
Segnalazioni ricevute per status* (n.)



Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder - 2013



Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso - 2013



*Risultano in corso di analisi n. 1 segnalazione ricevuta nel 2012 e n. 57 ricevute nel 2013.

Modello Organizzativo e Gestionale 231

Il Decreto Legislativo 231/01 ("Decreto 231") ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa (ma di fatto penale) a carico delle società, per alcune tipologie di reati commessi dai relativi amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio delle società stesse.

Enel si è dotata, già nel 2002 e come prima azienda in Italia, di un Modello di organizzazione e gestione rispondente ai requisiti del decreto (Modello 231). Il Modello si compone di una "parte generale" e di "parti speciali", dedicate alle diverse tipologie di reati che il Modello stesso intende prevenire. In particolare nel 2013 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA la nuova parte speciale dedicata alla prevenzione del reato di corruzione tra privati. Tutte le società controllate italiane hanno adottato il Modello 231.

Dal 2010 Enel ha definito specifiche "Linee Guida 231" finalizzate a estendere i principi riportati nel Modello 231 alle società controllate estere del Gruppo, allo scopo di sensibilizzare e rendere consapevoli le stesse sull'importanza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

In Iberia e America Latina è stato adottato il "Modelo de Prevención de Riesgos Penales", che tiene conto di quanto previsto dalle Linee Guida 231, dalla riforma del Codice Penale Spagnolo e dalla Legge Cilena 20.393 in materia di responsabilità delle persone giuridiche.

In attuazione di quanto previsto dal Decreto 231, è stato istituito nell'ambito di Enel SpA un organo collegiale dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo ("Organismo di Vigilanza" od "OdV"), con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne l'aggiornamento. Le altre società del Gruppo, invece, adottano di norma un organo di controllo 'monocratico'.

Piano "Tolleranza Zero alla Corruzione"

Il Piano di Tolleranza Zero alla Corruzione, adottato nel 2006, ha rafforzato l'impegno nella lotta alla corruzione già assunto con il Codice Etico e il Modello 231, assegnando precise responsabilità per il monitoraggio dei rischi di corruzione e per la corretta gestione di ogni caso sospetto. Il Piano sostanzia l'adesione di Enel al *Global Compact* delle Nazioni Unite e alla *Partnering Against Corruption Initiative* (PACI).

Tutte le strutture organizzative sono responsabili, per le parti di propria competenza, di un efficace processo di gestione del rischio attraverso la predisposizione di adeguati sistemi di controllo e di monitoraggio. L'attività di analisi e supervisione del rischio corruzione rientra inoltre nel più generale processo di risk assessment di Gruppo, effettuato periodicamente dalla funzione Audit.

Policy sui Diritti Umani

Il rispetto dei Diritti Umani è da sempre un valore centrale di Enel.

Al fine di dare attuazione alle linee guida delle Nazioni Unite su "Business e Diritti Umani" e dopo aver attivato un semestre di consultazioni multi-stakeholder, il 5 febbraio 2013 il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA ha approvato la Policy sui Diritti Umani e successivamente ne è stata avviata l'estensione alle società principali controllate del Gruppo.

In linea con il Codice Etico, la policy esprime gli impegni e le responsabilità nei confronti dei Diritti Umani, assunti dai collaboratori di Enel SpA e delle società da essa controllate, siano essi amministratori o dipendenti in ogni accezione di tali imprese. Con questo impegno formale, inoltre, Enel si fa esplicitamente promotore del rispetto di tali diritti da parte di appaltatori, fornitori e partner commerciali.

Come richiesto dalle linee guida e sulla base dei principi della Policy, nel 2013 è stato avviato il processo di integrazione dei

fattori sociali e ambientali e di governance (fattori ESG) nelle procedure di risk management del Gruppo. In particolare è stato definito un indice di rischio ESG Paese. Ha, inoltre, preso avvio il progetto di *Human Rights Compliance Assessment* (HRCA) nei diversi Paesi del Gruppo al fine di identificare eventuali gap di gestione e per definire action plan a supporto dell'implementazione della Policy sui Diritti Umani.

Gli stakeholder interni ed esterni possono rivolgersi a un canale dedicato per segnalare presunte violazioni, e un processo di gestione delle segnalazioni allineato a quello previsto per il Codice Etico (mail: audit.enel.codice.etico@enel.com; posta ordinaria: Enel SpA – Funzione Audit – Codice Etico, Via Arno 64 – 00198 Roma).

A lezione di etica e anti-corruzione

Enel attribuisce grande importanza ai temi della sostenibilità e alla loro piena consapevolezza da parte dei dipendenti del Gruppo. Per questo eroga corsi specifici volti ad assicurare la diffusione, la corretta comprensione e lo sviluppo di comportamenti efficaci legati ai contenuti fondamentali della sostenibilità, come i corsi su Codice Etico, Modello 231 e responsabilità d'impresa. Nell'ambito di tali corsi sono presenti focus specifici sulle politiche e procedure anti-corruzione e sulla tutela dei Diritti Umani.

Tra il 2010 e il 2011, il corso online sul Codice Etico è stato ristrutturato e tradotto in 5 lingue. Nel 2011, è stata lanciata la nuova campagna di formazione sul Decreto Legislativo 231/01 in materia di responsabilità delle imprese e sulla Corporate Social Responsibility. Nel 2012 è stato definito, inoltre, il corso sulle "231 Guidelines" finalizzate a estendere i principi del Modello 231 alle società controllate estere del Gruppo.

Dal 2010 a oggi sono state circa 33.000 le persone formate su Codice Etico, Corporate Social Responsibility e Modello 231,

I principi della Policy sui Diritti Umani

Pratiche di lavoro

1. Rifiuto del lavoro forzato od obbligatorio e del lavoro minorile
2. Rispetto per le diversità e non-discriminazione
3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva
4. Salute e sicurezza
5. Condizioni di lavoro giuste e favorevoli

Comunità e società

6. Rispetto dei diritti delle comunità
7. Integrità: tolleranza zero alla corruzione
8. Privacy e comunicazione

in parte per la prima volta e in parte per un aggiornamento della formazione già ricevuta in precedenza. I corsi sul Codice Etico e sulle 231 Guidelines sono in corso di erogazione nelle principali Country estere; in particolare in Slovacchia, dove è stata estesa la piattaforma online presente in Italia, sono state formate nel corso del 2013 oltre 3.000 persone.

I temi legati alla sostenibilità sono anche parte integrante dei corsi di formazione istituzionale per i neoassunti (come, per esempio, Junior Enel Training) e per i nuovi supervisor e i relativi corsi online ne costituiscono elemento di propedeuticità all'accesso.

In occasione del UN-PRIME Summit 2013 delle Nazioni Unite è stato presentato, in collaborazione con la Fondazione Centro Studi Enel, il corso online sulla Corporate Social Responsibility sviluppato dal Gruppo Enel. Il corso, focalizzato sui temi della responsabilità e della sostenibilità e concepito per un pubblico di studenti non ancora laureati, sarà accessibile in modo gratuito attraverso il sito di UN-PRIME.

Trasparenza nei rapporti istituzionali

Nel corso del 2013 Enel ha gestito il proprio rapporto con le istituzioni confermando un approccio basato su un'informazione completa e trasparente, mirata a fornire agli interlocutori istituzionali le necessarie conoscenze tecniche al fine di metterli nelle migliori condizioni per prendere le decisioni loro demandate. I rapporti con i rappresentanti del panorama istituzionale si sono sviluppati integrando i diversi livelli:

locale, nazionale, europeo e internazionale.

L'interazione con i referenti istituzionali consente a Enel non solo di rappresentare le posizioni aziendali sulle varie tematiche d'interesse, ma anche di mettere a disposizione degli interlocutori il proprio patrimonio di conoscenze aziendali sulle tematiche energetiche e ambientali.

In Italia l'azione di rappresentanza è indirizzata verso un

ampio spettro di tematiche: dalle politiche energetiche e ambientali alle politiche di sostegno dell'innovazione, dalle norme di diritto commerciale, tributario e del lavoro a quelle in materia di tutela della salute e prevenzione infortunistica. In particolare le principali tematiche affrontate nel corso dell'anno sono state la definizione della posizione aziendale sul documento di consultazione sulla Strategia Energetica Nazionale del governo, il contributo per l'approvazione del Piano Nazionale di Infrastrutture di ricarica elettrica, la conferma e l'estensione delle detrazioni al 65% per gli interventi di riqualificazione energetica degli edifici, l'eliminazione della struttura progressiva delle tariffe elettriche, la norma che prevede la possibilità per le imprese di avviare un programma sperimentale che coinvolga gli studenti degli ultimi due anni della scuola secondaria superiore attraverso contratti di apprendistato. Inoltre, nell'ambito della definizione di proposte normative a livello comunitario, è stata effettuata un'attività specifica in materia della normativa degli appalti e in particolare sulle direttive appalti settori speciali e concessioni, recentemente adottate in via definitiva dal Consiglio europeo.

Nel quadro delle relazioni con gli interlocutori istituzionali europei, Enel ha contribuito attivamente a ogni fase del processo decisionale dei dossier di carattere politico e legislativo di interesse aziendale, a seguito di un'accurata attività di monitoraggio e analisi. Tra i temi oggetto di particolare attenzione, le riforme normative sul completamento del mercato interno dell'energia, sulle politiche climatiche ed energetiche europee inclusa la revisione della Direttiva Emissions Trading e sulla normativa ambientale in materia di processi autorizzativi dei grandi impianti industriali; tra le altre materie trattate, le nuove norme sulla mobilità elettrica, sulle politiche di sostegno alla ricerca e allo sviluppo, sulla diffusione delle informazioni non finanziarie da parte delle grandi aziende, sugli appalti pubblici e sulle concessioni. L'attività delle relazioni istituzionali europee di Enel è stata inoltre corredata dall'organizzazione di vari eventi di comunicazione a Bruxelles, al centro dei quali: l'utilizzo sostenibile dell'acqua nei processi industriali, la sostenibilità e il report integrato, i meccanismi di remunerazione della capacità di produzione di energia elettrica e le attività della Fondazione Enel.

A livello internazionale, di fondamentale importanza sono state le azioni di advocacy a livello sia bilaterale (contatti diretti con i governi dei Paesi nei quali il Gruppo opera) sia multilaterale (contatti diretti o mediati dai governi con le organizzazioni internazionali, soprattutto sui temi della sostenibilità ambientale, dell'efficienza energetica e dell'accesso all'energia) (si veda tabella a pagina 65 e "Un anno sostenibile").

Slovenské elektrárne ha aumentato il livello di coinvolgimento nell'elaborazione delle politiche e dei processi legislativi, partecipando alle consultazioni pubbliche e alla comunicazione con gli stakeholder su una serie di iniziative fondamentali, tra cui la politica energetica, la strategia nucleare, il recepimento della direttiva sull'efficienza energetica e altre leggi e regolamenti. Al fine di promuovere la trasparenza nei processi decisionali, del contesto economico e dello stato di diritto, Slovenské elektrárne è stata tra le principali forze motrici del Fondo di iniziative per la Trasparenza in Slovacchia, un'alleanza di imprese, il cui obiettivo è quello di sostenere le iniziative di diverse associazioni civiche e organizzazioni non governative volte ad accrescere la trasparenza nella vita pubblica. Slovenské elektrárne ha anche contribuito all'organizzazione dell'iniziativa "Stato di diritto" della Camera di commercio americana, volta a sviluppare una carta indirizzata al governo delineando i problemi e le raccomandazioni in materia di trasparenza, lotta alla corruzione, funzionamento della magistratura e processi legislativi.

Nel quadro di implementazione del 2013 Advocacy Plan, l'Unità Affari Istituzionali di Enel in Russia ha rafforzato le relazioni con le autorità di governo e parlamento a livello internazionale, nazionale e regionale, dopo alcuni cambiamenti nei Ministeri federali dell'Energia e dello Sviluppo Economico e nei governi regionali. Sono stati organizzati 176 incontri istituzionali e di business ad alto e medio livello, 56 comitati di associazioni professionali, 44 interventi, e la partecipazione in forum di business.

A livello internazionale, consigli di Enel per l'energia e l'innovazione sono stati incorporati nel *Business 20 Green Book* e *White Book* e presentati dal CEO di Enel ai leader del G20 al Summit del B20 a San Pietroburgo e al Summit del G20 a Strelna durante la presidenza russa del G20. Nel 2013 l'unità di affari istituzionali di Enel in Russia è stata attivamente coinvolta nel dialogo UE-Russia sull'energia, partecipando alla 31ª edizione di Summit a Ekaterinburg nonché ai gruppi tematici UE-Russia sul mercato di energia, efficienza energetica e innovazione. A valle dei lavori svolti sono stati sottoscritti memorandum di business.

A livello nazionale in Russia le tematiche più importanti sono: la posizione di Enel e l'analisi dell'impatto negativo del congelamento delle tariffe di gas e di energia, l'importanza dell'invariabilità delle condizioni degli accordi fornitura capacità, le incentivazioni per l'ammodernamento dei gruppi di generazione obsolete, la riduzione dell'imposta sull'uso dell'acqua, il miglioramento della disciplina dei pagamenti nel mercato dell'energia, ecc.

Partecipazione ad associazioni

Enel partecipa alle principali associazioni di settore, nazionali e internazionali, e svolge un ruolo proattivo nei principali network che promuovono un modo di fare business coerente con un'ottica di sostenibilità e sviluppano progetti di Corporate Social Responsibility.

Il ruolo internazionale del Gruppo Enel si traduce anche in

una partecipazione attiva alle associazioni e organizzazioni internazionali che si propongono di definire obiettivi e impegni di lungo termine per far fronte alle sfide del cambiamento climatico e alle pressioni socio-economiche che interessano il settore energetico e il contesto macroeconomico generale.

Associazione	Ruolo ricoperto
<i>Eurelectric</i>	Associazione che rappresenta gli interessi del settore elettrico europeo, composta da 30 associazioni nazionali di settore.
<i>Global Sustainable Electric Partnership (ex E8)</i>	Il Presidente di Enel partecipa in prima persona al Summit annuale del <i>Board of Directors</i> dell'organizzazione.
<i>World Energy Council, WEC</i>	Enel partecipa alle riunioni periodiche attraverso un rappresentante. Da marzo 2010, il Responsabile degli Affari Istituzionali di Enel è Vicepresidente di WEC Italia. Nel 2013 l'Amministratore Delegato di Enel ha partecipato all'Assemblea Generale dell'Associazione, che si è tenuta a Daegu (Corea del Sud).
<i>International Emissions Trading Association, IETA</i>	Enel partecipa ai gruppi di lavoro e agli eventi promossi dalla IETA, nonché allo sviluppo di position paper sulle tematiche di principale interesse. Dal 2011 Enel è presente nel <i>Board of Directors</i> attraverso il Responsabile della Carbon Regulation.
<i>Alliance for Rural Electrification</i>	Enel Green Power è presente nel <i>Board of Directors</i> dal 2010.
<i>European Photovoltaic Industry Association, EPIA</i>	Enel partecipa alle attività dell'associazione in qualità di membro attraverso Enel Green Power.
<i>European Wind Energy Association, EWEA</i>	Enel Green Power è presente nel <i>Board of Directors</i> dal 2010.
<i>European Distribution System Operators for Smart Grid, EDSO</i>	Enel detiene la Presidenza dell'associazione.
<i>Meters&More</i>	Enel Distribuzione detiene la Presidenza dell'associazione tramite il Responsabile del <i>Remote Management and Metering System team</i> .
<i>BetterCoal</i>	Enel è founding member e detiene la Vicepresidenza del Consiglio di Amministrazione.
<i>Observatoire Méditerranéen de l'Energie, OME</i>	Il Presidente di Enel partecipa alle riunioni annuali dell'Assemblea Generale in qualità di membro.
<i>Corporate Social Responsibility Europe, CSR Europe</i>	Enel è membro del Board e partecipa attivamente alle attività e agli incontri tematici del network.
<i>Renewable Energy Certificate System, RECS</i>	Enel partecipa alle attività periodiche dell'Istituto attraverso un proprio rappresentante.
<i>Global Reporting Initiative, GRI</i>	Enel applica, dal 2006, le linee guida di rendicontazione emanate dal GRI per la redazione del Bilancio di sostenibilità ed è pioneer nell'attività di recepimento delle nuove linee guida G4.
<i>Global Compact e Global Compact LEAD</i>	Enel è membro del network globale e della rete italiana del <i>Global Compact</i> dal 2004 ed è tra le 56 aziende a livello mondiale che fanno parte del <i>Global Compact LEAD</i> , che rappresenta le eccellenze di CSR del settore privato, e di cui, da gennaio 2013, Enel è membro dello steering committee.
<i>BusinessEurope</i>	Enel presiede l' <i>Environment Working Group</i> ed è membro del CSR committee.
<i>International Integrated Reporting Council</i>	Enel aderisce all'IIRC fin dalla sua costituzione e fa parte del pilot programme per l'applicazione delle linee guida del framework.
<i>Transparency International</i>	Il CEO è stato chiamato a far parte del <i>Business Advisory Board</i> di Transparency International nel 2012.
<i>B20/G20</i>	Nel 2013 Enel ha partecipato – in qualità di co-chair – alla <i>Task Force Innovation & Development as a Global Priority</i> , e l'AD Conti è intervenuto in rappresentanza del settore imprenditoriale, alla riunione dei Capi di Stato e di Governo.

11010110101010101101



E.ON



Ambiente

L'impegno di Enel

Nell'ambito delle politiche di Corporate Social Responsibility, la gestione delle tematiche ambientali, la lotta ai cambiamenti climatici e lo sviluppo ambientale sostenibile sono fattori strategici nell'esercizio e nello sviluppo delle proprie attività e determinanti per consolidare la propria leadership nei mercati dell'energia.

La politica ambientale del Gruppo Enel, nell'ambito delle strategie di sostenibilità, si fonda, in particolare, su tre principi fondamentali:

1. Tutelare l'ambiente.
2. Migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali di prodotti e servizi.
3. Creare valore per l'Azienda.

La governance ambientale è attuata attraverso un'organizzazione diffusa nelle unità operative e coordinata da un'unità di Holding. Nelle linee di business e funzioni di servizio sono presenti, ai vari livelli, strutture e figure preposte. In particolare le funzioni di staff coordinano la gestione delle rispettive tematiche ambientali, assicurando il necessario supporto specialistico coerentemente con gli indirizzi di Holding, mentre le unità operative gestiscono gli aspetti specifici dei diversi siti industriali.

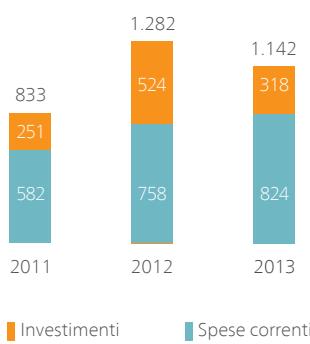
Nel Gruppo il personale dedicato alla gestione di temi ambientali è pari a 454 Full Time Equivalent (FTE). Inoltre nel 2013 sono state svolte attività formative, di base e specialistiche, per un ammontare complessivo di 79.830 ore/uomo.

La progressiva applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) riconosciuti a livello internazionale a tutte le attività svolte dal Gruppo Enel costituisce un obiettivo strategico della politica ambientale del Gruppo. Nel 2012 Enel ha ottenuto la certificazione ISO 14001 di Gruppo. Attualmente i sistemi certificati ISO 14001 coprono il 94% della potenza efficiente netta e oltre il 95% delle reti, mentre sono certificate al 100% le attività della *Global Service Function*, della Divisione Ingegneria e Ricerca e quelle di mercato svolte in Italia e Romania.

Nel 2013 l'impegno finanziario complessivo per la protezione ambientale è stato di 1.142 milioni di euro, di cui 824 milioni in spese correnti e 318 milioni in investimenti. Parte delle spese correnti (335 milioni di euro) è relativa all'acquisto di permessi di emissione di anidride carbonica necessari a far fronte al deficit delle quote assegnate nell'ambito del sistema di scambio disciplinato dalla Direttiva 2003/87/CE "Emission Trading".

Le spese correnti, legate in particolare al funzionamento dei sistemi di abbatti-

Spesa ambientale (mil euro)



mento delle emissioni, di depurazione delle acque e di gestione dei rifiuti, sono diminuite rispetto al 2012 in ragione della riduzione registrata nella produzione termoelettrica fossile e nucleare.

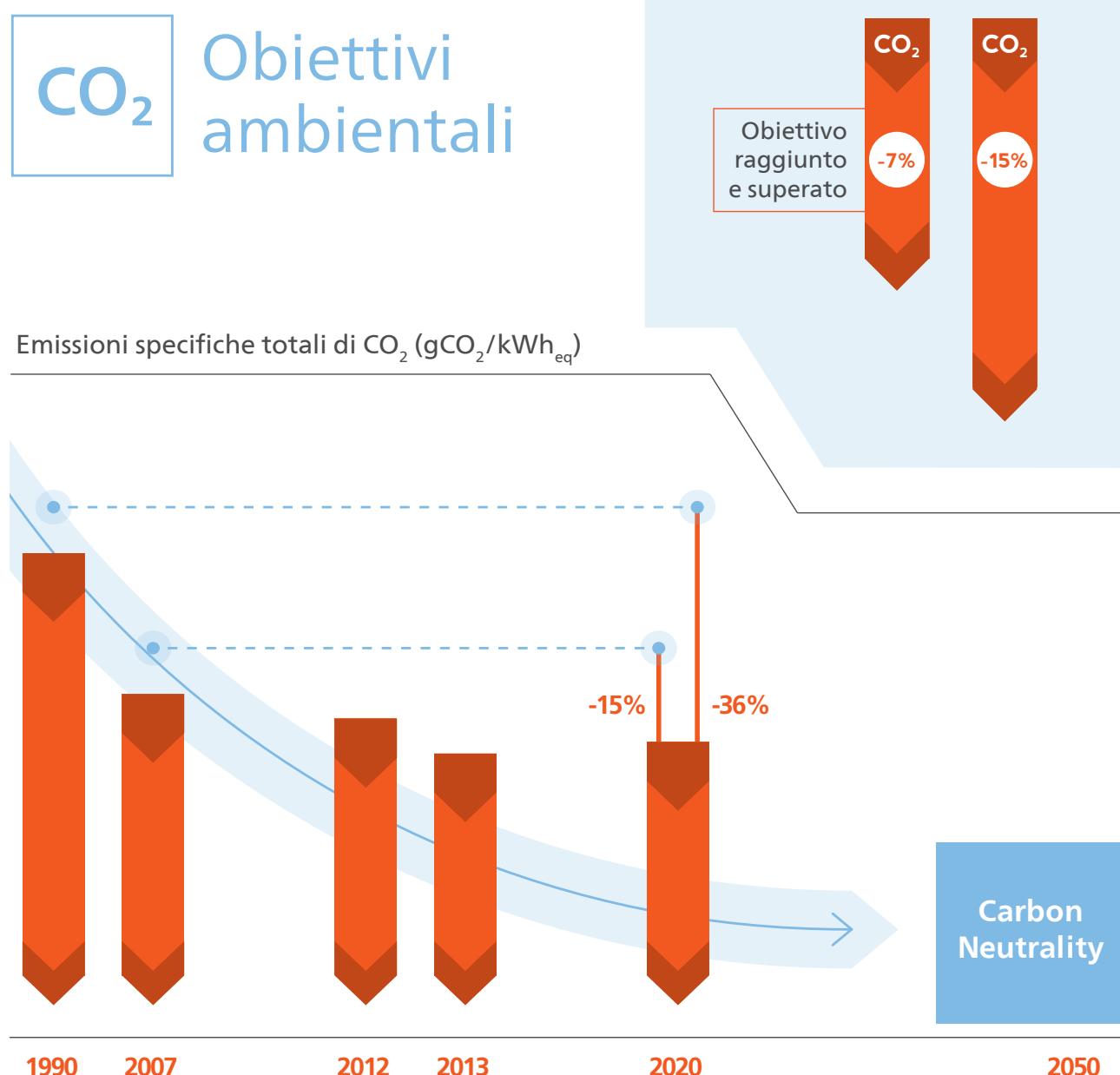
Riguardo agli investimenti, continua anche nel 2013 lo svi-

luppo di rilevanti iniziative, in particolare in Russia con gli interventi di ammodernamento dei sistemi di abbattimento delle emissioni e di trasporto delle ceneri nell'impianto termoelettrico di Reftinskaya in Russia.

La Climate Strategy del Gruppo Enel

Enel riconosce la centralità della lotta ai cambiamenti climatici tra le proprie responsabilità di grande azienda globale del settore energetico e ha da anni avviato interventi per ridurre le emissioni di gas serra in tutti i Paesi nei quali opera, sia attraverso il rispetto degli obblighi previsti dalla Direttiva

ETS (*Emissions Trading Scheme*) sia attuando una strategia di lungo termine. In tale ambito, l'Amministratore Delegato ha sottoscritto l'iniziativa di Eurelectric che impegna 60 aziende a trasformare entro il 2050 il settore elettrico europeo in un'industria 'neutra' dal punto di vista delle emissioni di CO₂.

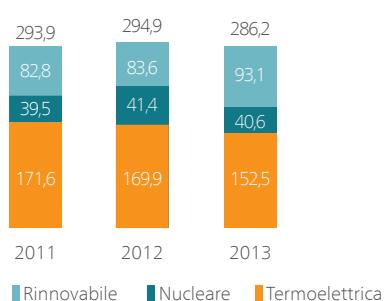


Le sfide e le opportunità del cambiamento climatico

Il fenomeno del cambiamento climatico avrà un impatto rilevante sulle economie mondiali. La sfida che ci si pone è caratterizzata da importanti rischi, di cui tratteremo successivamente, ma anche da notevoli opportunità in termini di maggior efficienza in tutta la catena energetica dalla generazione al consumo e in termini di riduzione degli impatti ambientali della generazione elettrica.

Oggi il 46,7% della generazione Enel proviene da fonti a zero emissioni. La performance del 2013 è stata influenzata, oltre che dalla continua e strutturale crescita della produzione da fonti rinnovabili, da condizioni contingenti, quali un'elevata idraulicità coniugata alle dinamiche del mercato. Nel corso del 2013 il Gruppo ha investito ulteriormente nello sviluppo della capacità di generazione da fonti rinnovabili, incrementando la potenza efficiente netta rinnovabile di 940 MW, in particolare nel settore fotovoltaico ed eolico e confermando l'impegno verso lo sviluppo della generazione carbon free, che proseguirà nei prossimi anni. Le emissioni complessivamente evitate nel 2013 grazie alla produzione di energia attraverso il parco di produzione rinnovabile e nucleare ammontano a 104 milioni di tonnellate di CO₂ equivalente.

Produzione netta per fonte energetica primaria (.000 GWh)



Rispetto al 1990, anno di riferimento del Protocollo di Kyoto, le emissioni specifiche di CO₂ del Gruppo Enel sono diminuite del 37%. Nel 2013 Enel ha conseguito una riduzione del 16% rispetto alle emissioni del 2007, allineandosi con anticipo all'obiettivo di riduzione fissato per il 2020 rispetto al 2007, anno immediatamente precedente al primo commitment period previsto dal Protocollo di Kyoto. Alla luce di tale positiva performance, Enel valuterà l'opportunità di ridefinire un target di medio periodo.

La strategia di lungo termine del Gruppo Enel è basata sullo sviluppo delle fonti a emissioni zero, sull'impiego delle migliori tecnologie esistenti, la promozione dell'efficienza energetica e lo sviluppo delle "smart grid", la ricerca e l'innovazione tecnologica e la riduzione delle emissioni con progetti nei Paesi in via di sviluppo e nelle economie in transizione, anche sfruttando i meccanismi flessibili introdotti dal Protocollo di Kyoto (*Clean Development Mechanism* e *Joint Implementation*), nei quali il Gruppo ha acquisito nel corso dell'ultimo decennio un'esperienza e un livello di competenza d'eccellenza.

Per quanto riguarda gli obblighi imposti dallo schema di *Emissions Trading* europeo, nel 2013 gli impianti di generazione a combustibili fossili del Gruppo non hanno ricevuto quote di emissione gratuite coerentemente con la Direttiva ETS, che stabilisce, a partire dal 2013, per il settore elettrico l'acquisto oneroso della totalità delle quote necessarie all'obbligo di compliance per coprire la totalità delle proprie emissioni.

Il ricorso invece all'utilizzo dei "crediti di emissione" derivanti dai cosiddetti "meccanismi flessibili" del Protocollo di Kyoto (*Clean Development Mechanism* e *Joint Implementation*) è previsto per tutto l'arco della Fase II e III dell'ETS (2008-2020) così come disposto dalla Direttiva ETS.

Il ricorso ai meccanismi flessibili consente non solo di ottenere una riduzione delle

emissioni a un costo minore (a parità di beneficio ambientale), ma anche di favorire il trasferimento tecnologico e lo sviluppo sostenibile delle economie meno avanzate. Tramite i meccanismi flessibili, nel 2013 Enel ha evitato emissioni in atmosfera per quasi 20 milioni di tonnellate di CO₂ equivalente.

Da alcuni anni Enel è anche attiva nel settore del mercato volontario delle riduzioni di emissione, diretto a soggetti (società, istituzioni, clienti finali, ecc.) che intendono monitorare o neutralizzare la propria *carbon footprint*, ossia l'impatto in termini emissivi delle proprie attività (eventi, pubblicazioni, prodotti e servizi, sia interni sia esterni). Tutte le iniziative sono associate al marchio "CO₂ NEUTRAL" registrato da Enel nel 2011.



Gestione dei rischi legati al cambiamento climatico

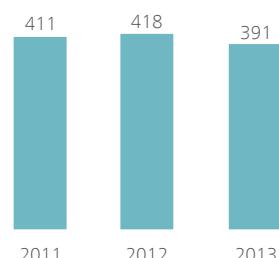
Gli impatti attuali e futuri dei cambiamenti climatici costituiscono una sfida per la sicurezza e l'efficienza della fornitura di energia elettrica da parte di Enel. Eventi meteorologici estremi mettono a rischio il buon funzionamento degli impianti, cambiano la capacità di produrre energia e hanno un impatto sulle infrastrutture. La riduzione delle precipitazioni, per esempio, può causare la mancata produzione da impianti idroelettrici, mentre l'aumento della temperatura può interferire con l'efficacia dei sistemi di raffreddamento degli impianti termoelettrici. Per questo motivo Enel ha avviato un progetto di adattamento ai cambiamenti climatici mirato a valutare possibili impatti sui propri impianti, che ha previsto una prima analisi pilota nella Penisola Iberica e in America Latina. Nel 2014 verrà estesa l'analisi con l'obiettivo di chiarire prima di tutto le incertezze legate all'entità dei cambiamenti climatici a breve e medio termine, completare la mappatura dei potenziali impatti sugli impianti e contribuire in maniera ancora più efficace al dibattito pubblico con stakeholder istituzionali e della società civile.

Enel, inoltre, monitora costantemente la normativa in materia di emissioni di gas serra in atmosfera al fine di ridurre il rischio che il parco di generazione non soddisfi tali prescrizioni. In particolare la normativa comunitaria sul sistema di scambio di quote di anidride carbonica (*Emissions Trading Scheme*, EU ETS) impone oneri per il settore elettrico, che in futuro potranno essere sempre più rilevanti, e l'instabilità del mercato delle quote ne accentua la difficoltà di gestione e monitoraggio. Il Gruppo effettua, pertanto, un costante presidio di tale normativa e sviluppa strategie che gli consentano di acquisire quote a un costo più competitivo.

Emissioni di gas serra

Le emissioni di gas serra sono dovute quasi esclusivamente all'utilizzo di combustibili fossili. Dei circa 115,5 milioni di tonnellate di emissioni dirette di CO₂ equivalenti (scope 1¹) prodotte nel 2013 da tutte le attività del Gruppo, infatti, la quasi totalità (circa 115,3 milioni di tonnellate di CO₂ equivalenti) è derivata dalla combustione per la produzione di energia elettrica.

Emissioni specifiche di CO₂ della produzione netta complessiva (kg/MWh)



1) Scope 1: sono le emissioni dirette che derivano da fonti possedute o controllate direttamente dall'azienda, per esempio, emissioni derivanti direttamente dalla produzione (Fonte: *World Business Council for Sustainable Development*).

Totale emissioni dirette - Scope 1
(mil t eq.)



Nel corso del 2013 si è verificata una riduzione delle emissioni di CO₂ rispetto al 2012 (-9,6%); tale riduzione si è avuta grazie a una maggiore produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (+11%) favorita da un'elevata idraulicità e conseguente maggiore produzione idroelettrica, e a una diminuzione da fonti fossili, in particolare da carbone (-10%), oltre che da una maggiore efficienza degli impianti termoelettrici.

Le emissioni indirette (Scope 2 e 3²) sono diminuite a seguito di iniziative di razionalizzazione e ottimizzazione della rete di distribuzione e alla diminuzione dei volumi delle attività.

Emissioni generate di SO₂, NO_x e polveri

Gli inquinanti atmosferici significativi emessi dalle attività svolte da Enel, in particolare dalla produzione termoelettrica, sono gli ossidi di zolfo (SO₂), gli ossidi di azoto (NO_x) e le polveri.

Obiettivi al 2020

Enel, rispetto ai dati consuntivati nel 2010, si è posta il raggiungimento entro il 2020 dei seguenti obiettivi:

- > -10% di emissioni specifiche totali di anidride solforosa (SO₂);
- > -10% emissioni specifiche totali di ossidi di azoto (NO_x);
- > - 50% emissioni specifiche totali di polveri.



Nella quasi totalità degli impianti di grandi dimensioni, la misura di questi inquinanti è effettuata in maniera continuativa attraverso analizzatori installati sulle ciminiere, mentre negli impianti di piccole dimensioni ciò avviene in modo periodico, attraverso campagne di analisi e misura o utilizzando parametri statistici. Nel corso del 2013, nelle centrali termoelettriche, sono continue le installazioni di sistemi di misurazione delle emissioni in continuo, in particolare negli impianti del Sud America.

2) Scope 2: emissioni indirette derivanti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda, tipicamente corrispondenti alle emissioni che derivano dall'impianto dove l'elettricità è prodotta (Fonte: *World Business Council for Sustainable Development*). Uso di energia elettrica in diverse attività operative (distribuzione, movimentazione combustibili, estrazione mineraria, gestione degli immobili). A partire dal 2013 è stata revisionata in maniera più conservativa la metodologia di calcolo per le Scope 2, utilizzando, in alternativa al fattore di emissione specifico del Gruppo, i singoli fattori di emissione dell'intero mix specifici dei Paesi ove il Gruppo opera, disponibili sul sito <http://services.enerdata.net>, pertanto i dati degli anni precedenti non sono confrontabili con i dati del 2013.
Scope 3: sono le altre emissioni indirette di gas serra e sono la conseguenza delle attività dell'azienda, ma che derivano da fonti non controllate né possedute dall'azienda stessa, come per esempio le emissioni derivanti dall'attività di estrazione di materiali o dal trasporto dei combustibili acquistati (Fonte: *World Business Council for Sustainable Development*). A partire dal 2013 è stata revisionata in maniera più conservativa la metodologia di calcolo per le Scope 3, utilizzando, in alternativa al fattore di emissione specifico del Gruppo, i singoli fattori di emissione dell'intero mix specifici dei Paesi ove il Gruppo opera, disponibili sul sito <http://services.enerdata.net>, pertanto i dati degli anni precedenti non sono confrontabili con i dati del 2013.

Le politiche ambientali del Gruppo hanno generato risultati positivi grazie agli investimenti nell'abbattimento degli inquinanti presso gli impianti termoelettrici di generazione.

Nel 2013, infatti, si è registrata una leggera diminuzione delle emissioni specifiche rispetto alla produzione complessiva di NO_x e SO₂ grazie alla maggiore produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, mentre le emissioni specifiche di polveri sono aumentate in ragione della minore efficienza dei vecchi filtri elettrostatici dell'impianto termoelettrico di Reftinskaya che attualmente è oggetto di lavori di modernizzazione. Le emissioni specifiche di NO_x e SO₂ rispetto alla produzione termoelettrica, invece si sono tenute costanti sui valori dello scorso anno, anche grazie a un maggiore funzionamento degli impianti termoelettrici con più alta efficienza.

Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva (g/kWh)



Efficienza nei consumi di energia

Il Gruppo Enel consuma energia per alimentare gli impianti di generazione, tramite i quali produce a sua volta nuova energia che viene immessa sul mercato.

Nel 2013 si è registrata una diminuzione dell'8,5% dei consumi energetici di combustibile, passati dai circa 53,4 Mtep totali del 2012 (2.237.803 TJ) a circa 48,9 Mtep nel 2013 (2.047.220 TJ), dovuta alla minore produzione termoelettrica e nucleare. Per Enel utilizzare in maniera efficiente l'energia significa, da un lato, massimizzare il rendimento del mix di fonti (termoelettriche, nucleari e rinnovabili) e, dall'altro, rendere la rete di distribuzione sempre più efficiente per impedire che lungo le linee di trasmissione si perdano quantità significative di energia.

La strategia di riduzione dei consumi energetici di Enel, quindi, prevede investimenti per aumentare l'efficienza in tutte le attività del Gruppo, dalla produzione alla distribuzione, e punta anche a diffondere una maggiore consapevolezza nei comportamenti.

Nel 2013 i principali interventi di efficientamento del parco di generazione, in linea con gli anni passati, hanno riguardato:

- > interventi tecnici: modernizzazione degli impianti attraverso la sostituzione di macchinari e componenti con soluzioni più efficienti, introduzione di sistemi remoti e di telecontrollo per la gestione degli impianti;
- > ottimizzazione delle attività di manutenzione: identificazione del momento mi-

Consumi di combustibile per fonte primaria (.000 TJ)



gliore per la manutenzione e revisione dei macchinari, corretto mantenimento e pulizia delle parti meccaniche, ecc.;

> efficientamento di processo: identificazione dei tempi e dei metodi ottimali per massimizzare l'efficienza degli

impianti, implementazione di programmi di eccellenza operativa, miglioramento della distribuzione del carico produttivo facendo lavorare le unità più efficienti, ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento, ecc.

Gestione responsabile della risorsa idrica

Il Gruppo Enel preleva acqua da fonti idriche principalmente per scopi industriali, come il raffreddamento, la desolfurazione, l'abbattimento degli ossidi di azoto, ecc. I processi produttivi che richiedono le maggiori quantità di acqua

sono la produzione termoelettrica e la produzione nucleare. Il consumo complessivo di acqua nel 2013 è stato pari a 189,6 milioni di metri cubi ed è risultato inferiore a quello del 2012 a seguito della diminuzione della produzione termoe-



Obiettivi ambientali



Il 7% del totale della produzione del **Gruppo** consuma **acqua dolce** in zone water stressed



Obiettivi al 2020

Enel, rispetto ai dati consuntivi nel 2010, si è posta il raggiungimento entro il 2020 del seguente obiettivo:
> -10% consumo specifico di acqua totale.

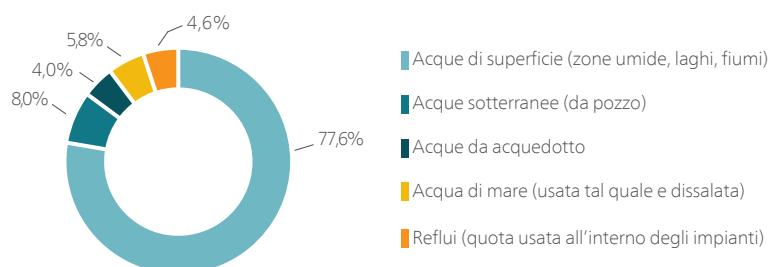


lettrica. Il consumo specifico del 2013 è stato pari a 0,64 l/kWh, rispetto a 0,62 l/kWh del 2012. Tale aumento è dovuto esclusivamente alla revisione della metodologia di calcolo considerata per alcune tipologie di impianto, che prevede la stima delle perdite per evaporazione in un particolare ciclo di raffreddamento semiaperto. Confrontando infatti il dato 2013 con la stessa metodologia di calcolo utilizzata l'anno precedente si registrerebbe una diminuzione dei consumi specifici di circa il 6% rispetto al 2012, in linea con l'impegno di Enel di ridurre tali consumi del 10% al 2020 rispetto al dato del 2010.

I fabbisogni complessivi vengono coperti attraverso il prelievo di acque da fonti cosiddette "scarse" (acque dolci di superficie, acque sotterranee e da acquedotto) oppure sfruttando fonti "non scarse", come l'acqua di mare e i reflui derivanti dai processi produttivi del Gruppo. Un caso particolare è rappresentato dalla centrale di Fusina in Veneto (Italia), dove le acque utilizzate per il raffreddamento in ciclo chiuso provengono dall'impianto di trattamento delle acque urbane e industriali dell'azienda municipalizzata locale, per un totale di circa 1.116.200 metri cubi.

Nel 2013 i prelievi da fonti scarse, pari a 169,97 milioni di metri cubi, sono risultati in lieve aumento rispetto al 2012, essenzialmente a seguito delle variazioni nella metodologia di calcolo, in precedenza evidenziate. La quota di utilizzo dei reflui derivanti dai processi produttivi è diminuita, attestandosi al 4,6% dei prelievi totali nel 2013. Altre esigenze, come il raffreddamento a ciclo aperto, vengono coperte senza un vero e proprio consumo, attraverso acqua di mare o di fiume che viene prelevata e poi restituita al corpo d'acqua d'origine nella medesima quantità, con caratteristiche chimiche inalterate e variazioni minime in termini di temperatura (sempre entro i limiti fissati dalle normative nei Paesi in cui Enel opera).

Volumi di acqua consumata per fonte (mil m³) - 2013

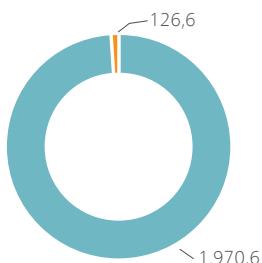


Volumi di acqua consumata per processo produttivo (mil m³)



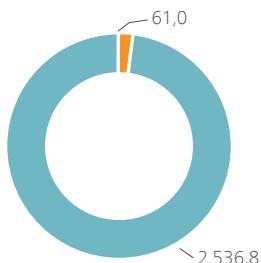
■ Consumi per produzione nucleare
■ Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto

Acque prelevate nella produzione termoelettrica (mil m³)



■ Acqua consumata
■ Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto

Acque prelevate nella produzione nucleare (mil m³)



■ Acqua consumata
■ Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto

La gestione integrata delle risorse idriche si fonda sulle seguenti principali linee di azione:

- > utilizzo efficiente delle risorse idriche e preservazione della qualità dell'acqua all'interno dei processi;
- > trattamento dei reflui e loro minimizzazione e controllo delle perdite;
- > gestione delle portate dei fiumi con programmi specifici per assicurare i volumi necessari per preservare l'ecosistema sotteso (deflussi minimi vitali);
- > gestione integrata dei bacini attraverso la misurazione della qualità delle acque e l'applicazione, ove necessario, di misure correttive per il miglioramento delle condizioni fisiche ed ecologiche del bacino, contestualmente alla preservazione dei diversi usi territoriali rispondenti alle specifiche esigenze del territorio in cui l'impianto è inserito.

Enel sta inoltre investendo per la riduzione dei consumi di acqua nei processi produttivi, in particolare favorendo il più possibile sistemi di utilizzo multipli delle acque. Nelle centrali a carbone, per esempio, le acque di spurgo delle torri di raffreddamento in circuito chiuso vengono riutilizzate nei desolforatori, mentre l'installazione di cristallizzatori a valle dei desolforatori consente il totale recupero dei reflui in uscita.

"Aqua Gauge" assessment

Enel è da tempo consapevole dell'importanza della risorsa idrica per le comunità locali e per gli ecosistemi di riferimento. Inoltre, anche grazie all'interesse degli stakeholder, degli investitori etici e degli analisti di sostenibilità, l'Azienda si impegna costantemente a gestire la risorsa idrica in maniera sempre più consapevole, comunicando gli eventuali impatti e le relative modalità di mitigazione.

I punti focali della gestione delle risorse idriche di Enel sono: misurazione delle performance (per esempio, consumi specifici, carico inquinante delle acque reflue), definizione di politiche e di target specifici (obiettivo pubblico al 2020 sui consumi specifici di acqua a livello di Gruppo), approfondimenti e studi riguardanti le legislazioni europee e internazionali per delineare possibili scenari futuri. Al fine di comunicare in modo trasparente ed esaustivo tali sforzi, Enel è stata la prima utility al mondo ad abbinare al CDP Water (partecipandovi per la prima volta a livello di Gruppo nel 2013) un'ulteriore valutazione attraverso Aqua Gau-

ge, un assessment sviluppato dalla società Ceres, che costituisce un network di investitori statunitensi.

Aqua Gauge è una metodologia ideata sia come supporto agli investitori nella guida all'interpretazione dei risultati e della disclosure fatta dall'Azienda in documenti ufficiali (Rapporto Ambientale, Bilancio di sostenibilità, CDP Water), sia come aiuto all'Azienda stessa per individuare come e dove migliorare.

L'output di questo strumento è stato un posizionamento "Advanced Progress" o, addirittura, "Leading Practice" in molte aree nodali della gestione delle risorse idriche. Tra queste sono da annoverare: il reporting, l'essersi dotati di obiettivi pubblici sui consumi specifici, gli strumenti adottati per il risk assessment e lo stakeholder engagement.

Le aree individuate come "initial step" sono essenzialmente riconducibili all'analisi della supply chain e all'adozione di uno standard comune per gli scarichi, aspetti che in realtà risultano punti deboli per la maggior parte delle aziende del settore aventi un portafoglio internazionale e diversificato come quello di Enel. Tuttavia, attraverso il processo semestrale di best practice sharing, il continuo miglioramento del processo di green procurement e della gestione ambientale *tout court* attraverso i Sistemi di Gestione Ambientale certificati ISO 14001, Enel punta a migliorare questi "initial step" e a darne pubblica evidenza.

Al fine di disseminare tale metodologia fra gli operatori e condividere pubblicamente i propri risultati, Enel ha organizzato il 25 settembre presso il Parlamento Europeo di Bruxelles un workshop dedicato.

La valutazione del water risk

I corpi d'acqua interessati dalle attività del Gruppo nel mondo sono censiti nella banca dati di reporting ambientale di Enel e pubblicati nel sito aziendale. In particolare, sono raccolte le informazioni su tutti i corpi interessati dalle attività idroelettriche, indipendentemente dai prelievi, e su tutti i corpi interessati dalle attività termoelettriche e nucleari, dai quali l'acqua viene prelevata per il raffreddamento e/o verso i quali l'acqua viene restituita in percentuale superiore al 5% della portata media annua e del volume d'invaso in cui la risorsa è raccolta⁽³⁾.

Enel effettua un costante monitoraggio di tutti i siti di produzione che si trovano in zone a rischio di scarsità idrica al fine di gestire tale risorsa nella maniera più efficiente. In particolare il monitoraggio dei siti avviene attraverso i seguenti livelli di analisi:

- > mappatura dei siti di produzione ricadenti in aree con potenziali situazioni di "water scarcity", in cui il valore medio delle risorse idriche rinnovabili per persona risulta essere inferiore al riferimento fissato dalla FAO, e individuato anche attraverso l'uso di un software specifico sviluppato dal *World Business Council for Sustainable Development*;
- > individuazione dei siti di produzione "critici", ossia con approvvigionamento idrico da acque dolci;
- > gestione più efficiente attraverso eventuali modifiche di impianto o di processo tese anche a massimizzare l'approvvigionamento da reflui e da acqua di mare;

3) Per ulteriori informazioni si vedano i file excel allegati alla pagina web: <http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/>.

> monitoraggio dei dati climatici e vegetativi di ciascun sito.

Enel restituisce globalmente circa il 99% dell'acqua prelevata e solamente circa il 7% del totale della produzione del Gruppo nel 2013 ha utilizzato e/o consumato acqua dolce in zone water stressed.

Oltre al rispetto delle prescrizioni dei differenti Piani di Tutela a livello regionale (per gli impianti situati nel territorio europeo), che impongono l'obbligo di rilascio dei deflussi minimi vitali, Enel ha parallelamente avviato in Italia, in Spagna e in Sud America sperimentazioni riguardanti il reale impatto sull'ecosistema di tali deflussi e, in alcuni casi specifici, studi volti all'approfondimento dell'effetto delle variazioni di portata giornaliere determinate dalle immissioni intermittenti delle acque turbinate a valle delle centrali. L'obiettivo di queste sperimentazioni e di questi studi è acquisire una base conoscitiva sempre maggiore, che possa permettere anche un intervento più mirato in fase di consultazione pubblica per quanto riguarda l'applicazione o l'aggiornamento di normative afferenti al comparto degli impatti ambientali sulle acque (in Europa, per esempio, l'aggiornamento dei Piani di Bacino e di Tutela è previsto per il 2016 come da Direttiva Quadro Acque 2000/60/EC).

Scarichi idrici

Le acque reflue comprendono i residui delle acque per uso industriale e le acque meteoriche raccolte dai piazzali interni delle centrali termoelettriche, potenzialmente inquinate da oli. Enel presta grande attenzione alla qualità dei propri scarichi in acqua, e investe costantemente per migliorare le caratteristiche degli impianti di trattamento degli effluenti che presentano standard inferiori.

In tutti i siti del Gruppo in cui si producono acque inquinate sono presenti impianti di trattamento specifici a seconda della tipologia di inquinamento presente. Le acque reflue, così trattate, vengono in parte scaricate in corpi idrici superficiali, in parte riutilizzate all'interno degli impianti stessi, contribuendo alla copertura dei fabbisogni idrici complessivi.

Nel 2013 il recupero delle acque reflue dopo il trattamento, in tutto il perimetro del Gruppo, è stato pari a circa 8,7 milioni di metri cubi, che hanno consentito la copertura del 4,6% dei consumi totali, pari a 189,61 milioni di metri cubi. Inoltre il totale delle acque reflue scaricate, che comprendono i residui delle acque per uso industriale e le acque meteoriche potenzialmente inquinate da oli, raccolte sui piazzali interni degli impianti, nel 2013 è stato pari a 91,7 milioni di metri cubi.

Gestione di rifiuti

Rifiuti prodotti (.000 t)



■ Discarica

■ Recupero
(incluso il recupero di energia)

I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo vengono smaltiti nei siti più idonei a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, vengono avviati a recupero. Il recupero riguarda principalmente materiali che possono essere riutilizzati, come gesso e ceneri da combustione, utili per la realizzazione di materiali edili, rigenerati (come oli e batterie) o riciclati (come alcune tipologie di metalli, ceneri e gessi). Le politiche del Gruppo sono orientate ad accrescere sempre più, nel tempo, la percentuale di rifiuti avviati a recupero, sia per i rifiuti pericolosi sia per quelli non pericolosi.

Nel 2013 il Gruppo Enel ha prodotto, complessivamente, 10.056.398 tonnellate di rifiuti (in diminuzione di circa il 17% rispetto al 2012), di cui il 99,3% non pe-

ricolosi. I rifiuti avviati a recupero in tutto il perimetro Enel sono stati il 31,9% rispetto al totale dei rifiuti prodotti.

Enel, inoltre, nell'ambito delle proprie attività nel campo nucleare, si impegna per minimizzare la produzione dei rifiuti che derivano dalle attività quotidiane, nonché dei potenziali rifiuti futuri derivanti dal decommissioning. L'andamento dei quantitativi di rifiuti radioattivi prodotti è in

funzione delle attività di manutenzione e delle operazioni di movimentazione combustibile, e pertanto soggetto a notevoli oscillazioni negli anni. Per il 2013 il quantitativo totale degli sversamenti più significativi è pari a 200,1 metri cubi (si rimanda al Rapporto Ambientale per informazioni di dettaglio).

Tutela della biodiversità

La tutela della biodiversità è un obiettivo strategico della politica ambientale di Enel.

Enel ritiene che qualsiasi azione sugli ecosistemi non possa prescindere da un'accurata conoscenza degli equilibri presenti nelle zone in cui opera. Per questo motivo, per ogni sito e installazione del Gruppo viene monitorata la prossimità di aree protette (locali, nazionali o internazionali), di cui vengono evidenziati i motivi di tutela, gli ecosistemi pregiati, i biotopi e le specie animali o vegetali presenti. La conoscenza delle specie presenti in ciascuna area protetta consente di individuare quelle ricadenti nella "Red List" dell'*International Union for Conservation of Nature and Natural Resources* (IUCN), al fine di analizzarne il relativo livello di rischio di estinzione e adottare le necessarie misure di tutela.

Informazioni di dettaglio sulle aree protette in cui il Gruppo svolge le proprie attività e delle specie iscritte nella "Red List" in esse presenti sono reperibili all'indirizzo <http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/>.

Dal punto di vista della prevenzione, prima della costruzione di ogni nuovo sito o della realizzazione di linee di distribuzione, Enel svolge studi d'impatto che includono una valutazione sistematica degli effetti sull'ambiente naturale e sulla biodiversità. In questi studi viene considerata la salvaguardia degli ecosistemi e dei flussi migratori della fauna e vengono individuate le migliori soluzioni di struttura, ingombro, materiali e componenti in modo da minimizzare gli impatti. Se necessario, inoltre, vengono previste soluzioni compensative o migliorative dell'ambiente originario.

Nell'esercizio degli impianti vengono adottate specifiche precauzioni, quali la riduzione dei prelievi di acqua e degli scarichi, l'attenzione a non generare impatti sull'ittiofauna e la mitigazione del rumore emesso dalle apparecchiature. In molte località, inoltre, vengono attuate, da soggetti terzi indipendenti, campagne di biomonitoraggio terrestre, fluviale e marino, con lo scopo di verificare l'influenza delle at-

tività svolte sulla biodiversità e l'adeguatezza delle misure compensative o migliorative intraprese. In un secondo momento si procede all'attuazione di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001, nell'ambito del quale vengono svolte valutazioni periodiche degli impatti e dei rischi e si effettuano interventi di sensibilizzazione del personale circa l'eventuale rischio di impatto, le attività svolte per limitarlo e l'impegno del Gruppo a favore della biodiversità.

Fino a oggi l'esito di tutte le campagne di monitoraggio condotte ha evidenziato la correttezza delle misure intraprese per evitare gli effetti negativi delle emissioni atmosferiche, degli scarichi termici, del rumore e della manutenzione dei corridoi delle linee di distribuzione. Di conseguenza, gli ecosistemi presentano un adeguato stato di conservazione e sono spesso attivamente controllati dalle società del Gruppo attraverso accordi con enti e organizzazioni territoriali (locali, nazionali e internazionali).

In aggiunta a queste misure di prevenzione e tutela attuate in maniera continuativa, il Gruppo promuove una serie di progetti in Italia e all'estero, con l'obiettivo di sostenere la salvaguardia degli ecosistemi e degli habitat naturali dei diversi territori in cui è presente sia come operatore industriale sia come protagonista attivo della vita sociale. I progetti comprendono interventi di varia natura: monitoraggi, progetti di tutela, ricerca e miglioramento, interventi compensativi o correttivi, studi di natura socio-ambientale, progetti complessi con azioni integrate (monitoraggio, tutela, formazione, ricerca, ecc.) di elevato valore scientifico. In particolare, Enel si è dotata di un Piano di Biodiversità di Gruppo, composto da 133 progetti, di cui 34 completati negli anni 2011 e 2012 e 98 attualmente in corso di realizzazione. Annualmente vengono definite le azioni da svolgere che costituiscono target e obiettivi specifici dei singoli progetti del piano.

Tutela della biodiversità

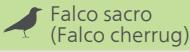
Romania

Sostegni delle linee di distribuzione (Enel Distributie Dobrogea ed Enel Distributie Banat)



V **LC**

Sostegni di alta tensione, Distributie Banat nella pianura di Torontalului, Provincia di Timis, Provincia di Ianova e Lovrin



V **VU**

Parco Naturale Comana (dichiarato sito Ramsar), nella Provincia di Giurgiu (Enel Energie Muntenia, Enel Distributie Muntenia e associazione no-profit MaiMultVerde)

Flora

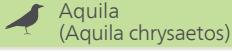
V

Ecosistema

V

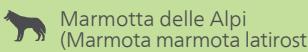
Slovacchia

Parco nazionale High Tatras



V **LC**

Parco nazionale High Tatras



V

Parco nazionale High Tatras



V

Parco nazionale High Tatras



V **LC**

Parco nazionale High Tatras



C **CR**

Panama

Riserva Forestale Fortuna

V **NT**

Flora

Paesaggio

Fauna

Ecosistema

Perù

Impianto idroelettrico Chimay

V

Flora

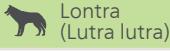
Paesaggio

Fauna

Ecosistema

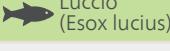
Italia

Valle dell'Alto Volturno



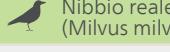
C **NT**

Centrale termoelettrica di La Casella



C **LC**

Area amiatina (Monte Amiata, Monte Penna e Alta Valle dell'Albegna), in Toscana meridionale (GR), e Parco naturale Regionale della Gola della Rossa e di Frasassi, nelle Marche (AN)



V **NT**

Vari siti

Anguille, trote, trotelle, ciprinidi (diverse specie, anche a rischio, tra cui la trota marmorata – Salmo trutta marmoratus), salmonidi

LC
C

Impianti idroelettrici



C

Impianti termoelettrici

Ecosistema

C

Sulcis



C

Vari siti



C

Centrale di Porto Corsini (RA)



C

Zone umide

Centrale di Priolo Gargallo (SR)



C

Zone umide

Centrale termoelettrica di Brindisi



C

Zone umide

Centrale termoelettrica Santa Barbara (AR)



C

Centrale termoelettrica di Pietrafitta (PG)



C

Fauna

Ecosistema

Russia

Bacino di Ivankovskoe in Konakovskaya (KGRES), nel canale di Barsuchkovsky (Nevinnomysskaya), nell'invaso di Ietskoe e nel bacino Reftinsky



V

Sredneuralskaya (SGRES)



V

Ietskoe (Provincia di Ekaterinburg)

Carpa erbivora (Amur bianco) e macrofiti (canna, eyhornia)

C

Francia

Zona di Interesse Comunitario per la Conservazione degli Uccelli del "Barrois"



C **LC**

Grecia

Parchi eolici di Monastiri I, Monastiri II, Aspri Petra, Geraki, Soros nella Tracia, Agyos Kirillios a Creta e Koutsoutis



C

Portogallo

In tutti gli impianti eolici



C

In tutti gli impianti eolici



C **VU**

Messico

Centrale idroelettrica di El Gallo



V

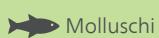
Centrale idroelettrica di El Gallo



V

Spagna

Impegno a livello internazionale nell'attività di ricerca sulla Dreissena polymorpha, specie esotica invadente presente in diversi corsi d'acqua della Spagna



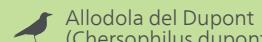
(V)

Isole Canarie



(C/V) EN

Castilla y León



(C) NT

Cantabria / Spagna del Nord



(V) LC

Pirenei



(V)

Pirenei, Andalusia ed Estremadura



(V)

Comune di Villahermosa del Río – Castellón



(C)

Basso Ebro



(V)



(V)

Barcellona, Parco naturale Serralada Litoral



(C/V)



(C/V)

Mongolia



(V)



(V)

Pirenei



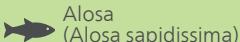
(C/V)

Stati Uniti

Centrale eolica di Caney River (Kansas) (V)

Flora Paesaggio Fauna Ecosistema

Progetto idroelettrico Lowell



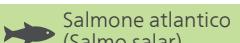
(V)

Fiume Merrimack



(V)

Centrale idroelettrica di Lawrence, bacino di Merrimack e nel resto del New England



(V)

Impianto idroelettrico di South Berwick, New Hampshire



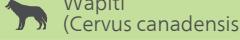
(C)

Impianto eolico di Rocky Ridge



(V)

Impianto eolico di Rocky Ridge



(C) LC

Colombia

Centrale termoelettrica di Cartagena (V)

Flora Paesaggio Fauna Ecosistema

Bacino di Betania

(V)

Flora Fauna Ecosistema

Bacino idroelettrico del Guavio

(C)

Flora Fauna Ecosistema

Codensa

Ecosistema (V)

Cava Muña

(V)

Flora (V)

Argentina

Centrale idroelettrica di Arroyito



(V)

Riserva El Morejon



(V)

Brasile

Centrale idroelettrica di Cachoeira



(C)

Comunità rurali sostenibili: riserva Biosfera Caatinga nello Stato di Ceará



(V)

Protezione della fauna originaria del Ceará



(C) LC

Biomonitoraggi



(C)

Costruzione parchi eolici Cristal, Modelo, Dos Vientos (Caatinga)

Flora Paesaggio Fauna Ecosistema

Cile

Centrale termoelettrica Taltal



(V)

Atacama



(V)

Collaborazione tra la Fondazione San Ignacio de Huinay (creata da Endesa) e la Pontificia Università Cattolica de Valparaíso

Flora Paesaggio Fauna Ecosistema

Centrale termoelettrica Tarapacá

Avifauna / Fauna mammifera (C)

RISCHIO DI ESTINZIONE IUCN

EX EW

CR EN VU

NT LC

Estinte

Minacciate

Basso rischio

(C)

Obbligatorio

(V)

Volontario

(C/V)

Obbligatorio/Volontario

FAUNA



Avifauna



Fauna mammifera

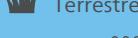


Fauna ittica



Rettili

ECOSISTEMA



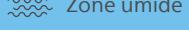
Terrestre



Fluviale



Lacustre



Zone umide



Marino

PAESAGGIO



FLORA



Persone
e società

Responsabilità verso la comunità

Condivisione degli obiettivi e valutazione degli impatti

Lo sviluppo infrastrutturale richiede il raggiungimento di un difficile equilibrio. Da un lato, la costruzione di nuovi impianti o ampliamenti nelle reti di trasmissione e distribuzione creano opportunità di crescita e di sviluppo. Dall'altro, bisogna tener conto degli eventuali impatti negativi sui territori circostanti le aree interessate e sulle persone che vi abitano. In questo contesto è un dovere e un impegno, per Enel, individuare le forme di dialogo e di consultazione proattive e trasparenti per fare sì che la crescita sia condivisa con le comunità di riferimento, e che gli eventuali impatti negativi vengano affrontati e minimizzati con un punto di vista congiunto. Per questo, nei percorsi autorizzativi che precedono tutti i progetti, viene mantenuto in ogni fase un dialogo aperto con le istituzioni centrali e locali, con il pubblico e con tutti gli stakeholder interessati.

L'iter autorizzativo in occasione della costruzione e del rinnovamento di impianti e infrastrutture prevede la realizzazione di Studi d'Impatto Ambientale e di studi per il rilascio dell'Autorizzazione Integrata Ambientale, secondo le disposizioni di legge. Enel ed Endesa effettuano sistematicamente tali valutazioni di impatto ambientale e sociale e istituiscono, per prevenire, monitorare e mitigare gli impatti ambientali delle opere in esercizio, precise procedure e processi nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001.

Negli Studi d'Impatto Ambientale, al fine di valutare l'effi-

cacia ambientale degli interventi proposti, vengono sempre messe a confronto le possibili alternative e individuati tutti gli accorgimenti tecnici per ridurre gli impatti prevedibili. I risultati delle valutazioni possono essere consultati liberamente dagli stakeholder interessati sui siti dedicati. A conclusione dell'iter autorizzativo delle opere, inoltre, vengono presi accordi con le autorità e le comunità locali per la realizzazione di interventi tecnici migliorativi dell'ambiente preesistente. Nei casi in cui il danno ambientale non è monetizzabile, gli accordi possono tradursi nella realizzazione di progetti ambientali finalizzati all'impianto, al recupero e al ripristino di elementi di naturalità, come benefici ambientali equivalenti agli impatti provocati. La situazione è molto differente a seconda delle attività considerate (produzione termoelettrica, idroelettrica, geotermica, eolica, distribuzione elettricità, distribuzione gas, ecc.) e a seconda dei Paesi considerati.

Durante le fasi di esercizio degli impianti e delle infrastrutture, Enel effettua un monitoraggio costante dei dati ambientali significativi (emissioni in atmosfera, qualità delle acque, rifiuti, ecc.), con modalità di raccolta delle informazioni, secondo quanto richiesto dagli enti locali. Spesso le reti di monitoraggio sono gestite direttamente dagli enti di controllo preposti, e i risultati sono messi a disposizione o trasmessi alle autorità locali. Attraverso questo controllo diretto, e tramite l'azione di rappresentanza delle pubbliche ammini-

strazioni, dei comitati spontanei e delle associazioni ambientaliste, l’Azienda si impegna a tutelare gli interessi delle comunità.

Anche nella fase conclusiva o di dismissione dell’impianto, Enel, infine, applica una politica di dialogo proattivo con il territorio, volta a discutere e analizzare con le parti coinvolte i cambiamenti in termini socio-economici, derivanti dalle attività di smantellamento o di riutilizzo del sito.

Grazie al forte impegno di Enel nella gestione corretta e trasparente dei percorsi autorizzativi e delle successive fasi di monitoraggio, i rapporti con le comunità locali sono, nella maggior parte dei casi, positivi.

La corretta implementazione dei piani periodici, il monitoraggio delle azioni portate avanti e l’aggiornamento dei progetti in corso in relazione ai mutamenti delle esigenze e al supporto dello sviluppo socio-economico delle comunità sono prioritari in tutti i Paesi di presenza del Gruppo.

Enel Green Power

L’approccio di Enel Green Power alle relazioni con le comunità locali è improntato alla massima trasparenza e alla volontà di aprire e costruire nel tempo un dialogo bi-direzionale finalizzato alla ricerca di soluzioni sinergiche e condivise.

Con un perimetro internazionale e una sempre maggiore presenza nei Paesi emergenti, infatti, un elemento portante della strategia di crescita e sviluppo del business è la filosofia del “Mai Contro”: attraverso l’ascolto e l’analisi delle esigenze dei territori in cui opera, Enel si pone l’obiettivo di massimizzare il valore condiviso, cercando di intervenire proattivamente per rispondere ai bisogni locali, anticipando così necessità future e prevenendo eventuali conflitti. L’impegno è di contribuire in modo concreto allo sviluppo socio-economico attraverso iniziative modellate sulle esigenze e le potenzialità del territorio.

In linea con questa impostazione, Enel Green Power promuove attività di coinvolgimento della comunità articolate lungo tutto il processo di sviluppo e gestione dei progetti. Fin dalle prime fasi di sviluppo dei progetti, l’Azienda si impegna a identificare gli attori locali e i loro bisogni di breve e di lungo periodo. Attraverso incontri periodici con gruppi di interesse, associazioni, autorità e imprenditori locali, interviste alle comunità, gruppi di lavoro *ad hoc* e incontri con i residenti, Enel cerca di instaurare un dialogo continuativo con gli stakeholder, che consenta di valutarne le esigenze e di identificare risposte concrete. Particolare attenzione è posta, inoltre, sul rispetto e sulla tutela dei diritti delle popolazioni indigene che abitano in territori interessati da progetti e attività del Gruppo, con le quali vengono impostati processi di consultazione in linea con i più elevati standard internazionali in materia, come la Convenzione 169 dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro. Sono esempi di questo approccio programmi come *“EGP listens to you”* realizzato da Enel Green Power in Messico – comitati locali, cui partecipano l’azienda, le istituzioni locali e la comunità, che realizzano interviste e sondaggi sul territorio per raccogliere richieste e proposte tra cui selezionare i progetti da realizzare sul territorio – o il tavolo di lavoro con le comunità di Alto Loa per la valutazione dell’impatto ambientale dell’impianto geotermico di Cerro Pabellón in Cile, o studi di periodici, come per esempio le analisi biennali svolte in Grecia per monitorare lo stadio di avanzamento e i risultati dei progetti in essere.

La collaborazione con Organizzazioni Non Governative, aziende, lavoratori e manager radicati sul territorio, inoltre, è considerata fondamentale per ottimizzare il rapporto con le comunità. Per esempio, in Cile, Perù, Colombia e Paesi del Nord America, Enel lavora a stretto contatto con ONG e partner di sviluppo specializzati sia per quanto concerne le attività di ascolto e valutazione delle esigenze locali, sia

nelle fasi di progettazione delle iniziative di supporto e sviluppo socio-economico. In Grecia, Francia e Brasile gli stessi lavoratori locali svolgono un ruolo di raccordo con il territorio portando le istanze delle loro comunità di provenienza e prendendo parte, in alcuni casi in qualità di portavoce e testimonial, agli eventi organizzati dall'azienda per aumentare la propria visibilità sul territorio e favorire la comunicazione coi cittadini.

Divisione Internazionale

Russia

Nel 2013, Enel OGK-5 ha rafforzato le proprie relazioni con i principali istituti russi di formazione e di ricerca. Oltre ad aver siglato il memorandum della cooperazione accademica con l'Università Federale degli Urali e il Collegio del Settore Energetico di Ekaterinburg, l'azienda ha siglato due nuovi accordi di collaborazione con l'Accademia Russa di Giustizia e l'Università di petrolio e gas "Gubkin", che hanno migliorato la collaborazione attraverso progetti di istruzione e sociali. Oltre 30 eventi nell'ambito della formazione sono stati supportati e organizzati da Enel OGK-5 nel 2013, come conferenze per studenti, tirocini gestiti dalla direzione societaria, supporto alla preparazione di tesi di laurea sperimentali, corsi di formazione. Nel settembre 2013 è stata organizzata una Giornata della Famiglia Enel OGK-5 presso l'Ufficio Centrale di Mosca e a Konakovskaya GRES, un'occasione di condivisione per i dipendenti di Enel OGK-5 e i loro figli. Molte sono le attività di CSR a sostegno delle 4 regioni in cui OGK-5 è operativa, distinte nelle seguenti aree:

- > supporto a bambini e istituti di istruzione: manutenzione di scuole e asili, acquisto di computer, impianti istruttivi e musicali, acquisto di impianti per le unità di catering, concessione di borse di studio corporative agli insegnanti e agli studenti migliori;
- > supporto alla sanità pubblica e risanamento: acquisto di impianti medici e sportivi, rinnovamento di palestre e aree sportive;
- > progetti di solidarietà sociale, anche a supporto dei veterani della guerra in Afghanistan e bambini orfani e con disabilità.

Slovacchia

Slovenské elektrárne si impegna a tenere un dialogo costante con le comunità, soprattutto per quanto riguarda i piani e le modifiche relative al funzionamento delle centrali nucleari e alla normativa che ne disciplina il funzionamento. Il Top Manager di Slovenské elektrárne partecipa regolarmente alle riunioni dei Comitati Civici, per rispondere alle domande dei sindaci delle località adiacenti alle centrali. Il dialogo attivo e la comunicazione trasparente con le comunità coinvolte intorno alle centrali – istituzioni, organizzazioni, associazioni e singoli cittadini – è parte integrante della Corporate Social Responsibility dell'azienda e una condizione necessaria di ulteriore sviluppo del business. In particolare, le visite di centri di informazione e zone di produzione delle centrali nucleari sono forme molto diffuse e utili per ottenere informazioni sull'ingegneria nucleare, specialmente per gli alunni e gli studenti. Tutti gli impianti elettrici di Slovenské elektrárne sono aperti al pubblico e nel 2013 hanno accolto oltre 27.000 visitatori.

In particolare, il progetto di completamento MO34 è collegato alla creazione di un

nuovo centro di informazione e formazione a Mochovce che è iniziato nel 2011 e sarà completato nel 2014.

Nel settore "Energia per l'istruzione" si sono realizzati 41 progetti, in collaborazione con le università e con le associazioni studentesche della scienza e della tecnologia. Inoltre, è stata realizzata la 7^a edizione di PlayEnergy, con la partecipazione di 72 scuole. Molti i progetti di inclusione sociale per l'aiuto alle persone senza fissa dimora e per favorire l'inclusione di gruppi marginali. La società ha sostenuto il Rifugio di San Vincenzo de' Paoli per i senzatetto a Bratislava, la rivista dei senzatetto "Nota Bene", il Teatro "Homeless", il progetto pilota di alloggi a basso costo in un insediamento rom nella parte orientale della Slovacchia, nonché un nuovo progetto di un centro di integrazione giornaliera per i senzatetto a Bratislava lanciato dall'ONG "Vagus". Uno degli obiettivi è quello di contribuire in modo sistematico e a lungo termine per il ritorno dei senzatetto a una vita normale.

Romania

Anche Enel Romania sviluppa "PlayEnergy", dedicato ai bambini nelle dieci regioni in cui Enel opera e "We are Energy", dedicato a tutti i bambini di età compresa tra 8 e 17 anni, figli di colleghi di Enel in tutto il mondo. I bambini imparano a conoscere l'elettricità e i valori Enel attraverso il gioco e lavorando sui progetti che poi partecipano a un concorso globale. Nel 2013, il progetto ha coinvolto 800 scuole e 28.500 alunni in Romania.

Diversi i progetti di sostegno alla cultura, come la "Città dell'energia" che è alla sua terza edizione a Bucarest e che nel 2013 è stata estesa a Timișoara e Costanza. Questa edizione si è focalizzata sulla "decorazione" urbana di diverse cabine secondarie con forme e stili d'arte contemporanea che hanno trasformato il volto della città e hanno contribuito a rafforzare il senso di appartenenza della comunità, soprattutto nelle aree periferiche. Il progetto ha coinvolto 7 fra i più conosciuti artisti urbani e ha visto la partecipazione attiva della cittadinanza.

Tra i progetti di inclusione sociale ricordiamo il "Natale Festival Tree" – evento di una giornata organizzato con Save the Children e mirato a raccogliere fondi per la costruzione di asili nelle aree rurali, aiutando i bambini bisognosi per non privarli dell'istruzione – e l'"Unicef Gala", un progetto di raccolta di fondi per la protezione dei bambini da violenza, abusi e abbandono. L'evento fa parte di una grande campagna di informazione su questa delicata e vulnerabile condizione che in Romania riguarda purtroppo un bambino su dieci. I fondi raccolti saranno utilizzati per le attività intese a offrire alle comunità locali strumenti utili (assistenti sanitari e assistenti sociali) per l'identificazione precoce e la prevenzione della violenza contro i bambini.

Divisione Iberia e America Latina

Conoscere la prospettiva dei propri stakeholder e delle comunità nelle quali opera è la pietra miliare della strategia di sostenibilità della Divisione Iberia e America Latina di Enel. Durante l'ultimo anno, a seguito delle linee guida definite a livello del Gruppo Enel per lo sviluppo del Piano di Sostenibilità e del progetto globale sullo stakeholder engagement, è stato ulteriormente delineato il sistema delle relazioni con i gruppi di interesse e le metodologie per valutarne gli impatti e migliorare l'ascolto e la relazione proattiva e trasparente. Per ulteriori approfondimenti si veda il Bilancio di sostenibilità 2013 di Endesa su www.endesa.com.

La gestione del ricollocamento

In alcuni casi la costruzione di nuovi impianti può comportare il ricollocamento di una parte della popolazione residente nelle aree circostanti. Il ricollocamento comporta notevoli conseguenze sulle vite delle persone interessate, soprattutto in termini di occupazione e di stabilità del contesto familiare e sociale. La gestione del ricollocamento, quindi, non può prescindere dal coinvolgimento delle popolazioni o degli individui colpiti e da un'attenta valutazione delle problematiche psicologiche e sociali prevedibili a livello sia individuale sia di gruppo.

L'approccio alla scelta dei siti potenziali è quello di minimizzare, per quanto possibile, le necessità di ricollocamento della popolazione. Durante la fase di definizione dei siti potenziali per lo sviluppo di progetti energetici, vengono condotti studi che includono aspetti di carattere economico, politico, culturale e socio-demografico, al fine di analizzare e comprendere gli elementi che caratterizzano la comunità. Queste valutazioni vanno ad aggiungersi agli studi di impatto ambientale e sono parte integrante della definizione delle misure di mitigazione legate alla realizzazione del progetto. Tra gli elementi di particolare importanza ci sono l'analisi della vita quotidiana delle comunità che vivono nella zona di influenza, la distribuzione della popolazione, le forme organizzative, i livelli di occupazione e di retribuzione.

Nei casi in cui tale soluzione si renda inevitabile viene garantito il rispetto della legislazione vigente nel Paese interessato, incluse le eventuali normative locali che specificano le condizioni per il ricollocamento e le modalità di calcolo del relativo risarcimento.

La sensibilità di Enel in questa tematica è così evidente che la Politica sui Diritti Umani approvata nel 2013 dal Consiglio di Amministrazione fa un esplicito riferimento alla questione: "In particolar modo, nell'ideazione e realizzazione dei progetti infrastrutturali, Enel si impegna a tenere in dovuta considerazione, all'interno di opportune valutazioni di impatto ambientale e sociale, la sua impronta ambientale e il rispetto dei Diritti Umani nell'area dove il progetto è previsto. Qualora l'implementazione del progetto possa determinare la necessità di ricollocamento delle comunità locali l'obiettivo è di minimizzare l'impatto, attraverso il loro coinvolgimento e adeguate politiche di compensazione".

Attualmente i progetti che prevedono necessità di ricollocamento, in tutto il perimetro del Gruppo, sono quelli della centrale termoelettrica di Bocamina II, in Cile, e dell'impianto idroelettrico di El Quimbo in Colombia.

Centrale Bocamina (Cile)

Nel 2008, relativamente ai rapporti con le comunità, Endesa Chile, contestualmente alla realizzazione della seconda unità della centrale termoelettrica di Bocamina, ha avviato il ricollocamento delle famiglie coinvolte dal progetto, in linea con gli accordi stipulati con diverse organizzazioni e supportando la comunità nel migliorare la propria qualità della vita e dell'ambiente circostante.

Anno di trasferimento	Popolazione	Famiglie
2008-2010	Fase 1: Calle Capitán Cabrejo y Mario Fuentealba	103
2009-2010	Fase 1: Popolazione Aroldo Figueroa	115
2011	Fase 2: Popolazione Aroldo Figueroa	106
2012	Fase 3: Popolazione Aroldo Figueroa	37
2012	Popolazione La Colonia Baja, in collaborazione con il "Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU)"	69
2013	Popolazione Aroldo Figueroa	13
2013	Popolazione Amengual	5
Totale		448

Durante il 2013, Endesa Chile ha partecipato a diversi tavoli di lavoro con organizzazioni sociali, il municipio e il governo, promuovendo soluzioni pubblico/private al fine di dare risposta alle varie problematiche che riguardano il progetto.

In particolare, il 19 novembre 2013 è stato sottoscritto un accordo che stabilisce i dettagli del processo di ricollocamento e il programma degli alloggi relativamente alla popolazione di El Esfuerzo. La definizione di tale accordo è stata realizzata a valle di un lavoro congiunto tra Endesa Chile, le famiglie coinvolte, le autorità del settore dell'edilizia abitativa, il municipio e le imprese selezionate per effettuare i lavori di costruzione e le infrastrutture. Il tavolo di lavoro con la popolazione di El Mirador ha, invece, portato all'avvio di un processo pubblico/privato di spostamento delle 95 famiglie che vivono nella zona.

Oltre all'acquisto dei terreni e allo sviluppo di piani abitativi, Endesa Chile provvede al trasferimento dei beni familiari e alla consulenza legale per la registrazione dei titoli di proprietà.

Nel 2013 è stato siglato un accordo di collaborazione tra l'impresa e le organizzazioni dei pescatori, al fine di effettuare iniziative di sviluppo produttivo, individuale o cooperativo, insieme al supporto a iniziative sociali, destinate a favorire borse di studio per i figli dei pescatori che vogliono accedere a un'educazione superiore.

Endesa Chile finanzierà il "programma di pesca artigianale" con un investimento totale di 4.890 milioni di pesos cileni (ca. 7 milioni di euro) in 7 anni, versati a seguito del raggiungimento degli obiettivi specifici inclusi nel programma di lavoro.

A tale proposito è stata costituita la "Corporación de Desarrollo de Coronel", società costituita dal municipio di Coronel, Endesa Chile e altre 14 imprese private. Questa organizzazione sarà incaricata di gestire le risorse economiche e coordinare il programma a supporto della pesca artigianale.

Programma di promozione della pesca artigianale

Ad agosto 2013 la "Superintendencia de Medio Ambiente (SMA)" ha comunicato a Endesa Chile l'apertura di un procedimento sanzionatorio per una serie di presunte infrazioni in materia ambientale. Endesa Chile ha presentato, nel dicembre 2013, le proprie difese, e si è in attesa della decisione della SMA.

Inoltre, vari oppositori alla centrale hanno presentato 3 "Recursos de Protección" contro il funzionamento della centrale. Nell'ambito del secondo di tali ricorsi, nel mese di dicembre 2013, la Corte Suprema, revocando la precedente decisione della Corte d'Appello, ha concesso la misura cautelare richiesta dagli istanti, ordinando di fermare il Gruppo II della centrale di Bocamina, il quale si trova, pertanto, attualmente fermo in attesa della decisione sul ricorso.

I principali progetti in corso

Ogni progetto infrastrutturale si confronta con la valutazione da parte delle comunità di riferimento; in alcuni casi, esso riscontra delle critiche e non viene pienamente condiviso. Talvolta, a fronte di un largo consenso da parte delle comunità e delle istituzioni locali, si riscontrano opposizioni di alcuni movimenti della società civile o di associazioni ambientaliste. Nel contempo, vi sono molti esempi di progetti di Enel che mettono in pratica l'approccio descritto nell'introduzione di questo capitolo. Il coinvolgimento delle parti interessate nel processo di pianificazione e nello sviluppo d'infrastruttura è basico per garantire il successo in questa attività.

Si riportano di seguito le caratteristiche dei più significativi progetti in corso, gli impatti positivi e/o negativi (effettivi o 'temuti') sul territorio e il modo in cui le società del Gruppo interessate stanno promuovendo un dialogo proattivo per giungere a soluzioni il più possibile condivise.

El Quimbo (Colombia)

El Quimbo è il progetto più importante in Colombia, ed è volto alla costruzione di una centrale idroelettrica da 400 MW, nella regione di Huila, che soddisferà il 5% della domanda nazionale.

Emgesa ha manifestato fin dall'inizio la piena disponibilità al dialogo con i portatori di interesse regionali e nazionali e ha sviluppato un piano di gestione socio-ambientale, che ha avuto sviluppi importanti nel 2013. Emgesa ha implementato iniziative per la popolazione residente proprietaria, e ogni famiglia definisce, con il supporto del team sociale dell'azienda, l'opzione più vantaggiosa, caso per caso. I luoghi per il ricolloca-

mento complessivo sono stati definiti e concordati con le comunità. Emgesa ha acqui-

sito i lotti necessari per la costruzione delle abitazioni, ha elaborato il piano urbanistico e una proposta di assegnazione dei vari lotti che è stata condivisa e approvata dalle

comunità. Nel 2013 è stato firmato il 64,4% degli accordi con le famiglie da ricollocare. Al termine dei lavori per la costruzione delle infrastrutture, Emgesa consegnerà alle co-

munità le nuove abitazioni, dotate dei servizi essenziali (acqua potabile, energia e trattamen-

to di acque reflue), e inserite in un contesto urbanistico e sociale conforme al prece-

dente, nonché un sistema d'irrigazione efficiente per il territorio vocato agli usi agricoli.

Nel 2013 Emgesa ha ricollocato altre 8 famiglie portando a 18 il loro numero totale.

Le famiglie hanno ricevuto un terreno di 5 ettari con una casa di 100 metri quadrati,

un supporto tecnico per l'implementazione del piano di produzione agricola, bestiame

per iniziare le attività economiche e aiuto psico-sociale per facilitare l'inserimento nel

nuovo contesto.

Inoltre, l'azienda ha provveduto all'erogazione di altre 61 nuove compensazioni monetarie alle famiglie che non hanno optato per il ricollocazione; a oggi quindi sono stati pagati 166 indennizzi.

Un altro impegno dell'azienda è stato quello di mettere in condizione le persone che svolgevano la propria attività nelle zone soggette all'esproprio per la costruzione del progetto di riprendere il proprio lavoro, prevalentemente agricolo. Nel 2013 si è provveduto a effettuare 525 compensazioni a tal fine.

Inoltre, nell'ambito degli accordi raggiunti con le comunità nelle *Mesas de Concertación por la construcción del Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo*, Emgesa ha investito risorse per un valore totale di 16.500 milioni di pesos (circa 6 milioni di euro), dedicati a progetti diversi nei sei municipi dell'area d'influenza diretta.

In particolare nel corso del 2013 sono state realizzate le seguenti attività:

- > riunioni informative dirette a leader e rappresentanti delle comunità per condividere le informazioni sul progetto e confrontarsi sulle criticità. In tali riunioni, alle quali hanno partecipato le comunità dell'area di influenza diretta dell'impianto, si sono affrontati aspetti sociali, economici e relativi all'infrastruttura;
- > iniziative di ascolto delle problematiche e dei reclami, attraverso due uffici permanenti nei due municipi di Gigante e Garzón. Inoltre, nel corso del 2013 si è predisposto un ufficio mobile per uno scambio di informazioni e per andare incontro alle inquietudini delle comunità nei suoi luoghi di residenza, con il fine di eliminare eventuali difficoltà di mobilità da parte della popolazione interessata. Nel 2013 si sono registrate 628 richieste di chiarimento negli uffici di Garzón e Gigante e 1.523 presso l'ufficio mobile. I motivi di richieste più frequenti sono stati temi di impiego, compensazione e identificazione degli aventi diritto;
- > riguardo ai canali di comunicazione, il progetto è stato diffuso attraverso canali radio e materiali scritti e canali internet, affinché la comunità dell'area di influenza del progetto fosse costantemente e direttamente informata sugli avanzamenti in materia sociale, ambientale e tecnica. Nel 2013 attraverso le 14 emittenti radio di Huila si è trasmesso il programma quindicinale "*La buena energía del Quimbo*". Si sono distribuite sei edizioni del periodico "*La buena energía del Quimbo*", con una tiratura di 1.200 copie. Inoltre si sono diffusi 11 bollettini informativi sul progetto, 14 comunicati stampa e si è effettuata la pubblicazione di 17 comunicati stampa sui media regionali e nazionali. Durante l'anno si è mantenuta aggiornata la pagina internet relativa al progetto (www.proyectoelquimboemgesa.com.co) e si è interagito con gli abitanti attraverso l'account twitter @ProyectoQuimbo;
- > sono state effettuate visite guidate al cantiere con l'obiettivo di contribuire a rendere il progetto sempre più trasparente per tutte le persone interessate e chiarire dubbi da parte di comunità, attori sociali, autorità locali e altri gruppi di interesse. In totale si sono realizzate 59 visite, alle quali hanno partecipato circa 1.170 persone;
- > infine il programma di ricollocazione della popolazione interessata è stato ulteriormente rafforzato attraverso varie attività di consulenza legale e di servizi, azioni a supporto della ricostituzione del tessuto sociale e delle fasce più deboli degli abitanti, come anziani e donne capo-famiglia. Si è attivato anche un programma di supporto alla pubblica amministrazione locale per un ulteriore sviluppo della formazione dei funzionari per la gestione dei diversi impatti amministrativi e sociali.

Nonostante questa intensa attività di collegamento con la comunità, durante il 2013 in relazione al progetto sono emerse varie situazioni conflittuali, che han-

Protocollo d'intesa di Enel Green Power con la municipalità di San Juan Cotzal

no prodotto anche l'occupazione di terreni e la chiusura delle vie di accesso al cantiere, impedendo o ritardando lo svolgimento delle attività tecniche e sociali programmate da Emgesa. L'azienda ha costantemente dato risposta a ciascuno di questi gruppi di oppositori, raggiungendo accordi specifici e risolvendo alla fine del 2013 tutti i conflitti. A novembre, alla presenza della delegata della Vicepresidenza della Repubblica per i Diritti Umani e altre autorità colombiane, gli ultimi casi di occupazione dei terreni si sono risolti in forma volontaria e pacifica, e alcuni casi sono stati concordati in forma individuale.

Il 13 marzo 2013 a Ciudad de Guatemala è stato siglato, alla presenza del Presidente della Repubblica Otto Pérez Molina, un protocollo d'intesa che mira a promuovere uno sviluppo economico, sociale, ambientale e culturale che migliori le condizioni di vita degli abitanti di San Juan Cotzal.

Con il sostegno finanziario di Enel Green Power verranno realizzati sul territorio progetti e iniziative di educazione, sanità e gestione delle acque, culturali e per il rafforzamento della stessa amministrazione municipale, con l'assegnazione di benefici economici che privilegeranno associazioni o gruppi organizzati di donne.

Prima di giungere alla firma, il contenuto dell'accordo è stato condiviso dal Sindaco e dal Consiglio municipale con tutti i leader delle comunità locali e da loro approvato.

Neltume (Cile)

Neltume è un progetto idroelettrico "de pasada", nella località di Neltume nel Comune di Panguipulli, Regione de Los Ríos. Dal 2006 Endesa Chile ha avviato un processo di consultazione con le comunità indigene al fine di incorporare le loro istanze nell'ambito dello sviluppo del progetto. In particolare, dal 2007 sono presenti uffici d'informazione nelle località vicine all'area del progetto e nel 2011 si sono aperti alcuni punti di contatto con le comunità Casas Abiertas per facilitarne la partecipazione.

La realizzazione del progetto idraulico interesserà il cosiddetto "sito ancestrale ceremoniale" delle popolazioni indigene che vivono nell'area e alcune famiglie si sono opposte alla realizzazione del progetto per il suo impatto sulle tradizioni della comunità.

Attualmente a Neltume è presente un Ufficio d'informazione dell'azienda che gestisce le relazioni con le organizzazioni della società civile e le autorità locali per raggiungere accordi.

Nel 2013, Neltume è stato il primo progetto di Endesa Chile a entrare in un processo di consultazione delle popolazioni indigene. In particolare, il 29 aprile 2013 il Servizio di Valutazione Ambientale (SEA) della Regione de Los Ríos ha emesso la "Resolución Exenta n. 002" che prevede nell'ambito della valutazione ambientale del progetto la realizzazione di un processo di consultazione indigena, secondo quanto previsto dal "convenio OIT n. 169", delle comunità, le popolazioni e i gruppi presenti nella zona di influenza dell'impianto. Il SEA si è riunito con ciascuna delle otto comunità identificate per illustrare loro in dettaglio il processo di consultazione e invitandoli a nominare i propri rappresentanti. Allo stesso tempo l'azienda ha dato inizio a una serie di riunioni con i rappresentanti del SEA (nazionale e regionale), offrendo la propria disponibilità a rivedere le iniziative a favore delle comunità indigene.

Nel 2013, Endesa Chile ha partecipato a tavoli di lavoro con le comunità e località vicine all'impianto (Puerto Fuy, Neltume, Choshuenco e le comunità indigene Juan Quintuman e Valeriano Callicul), che hanno portato a:

- > definizione di 81 progetti per migliorare la qualità della vita delle famiglie nell'area dell'impianto, 51 organizzazioni sociali e 30 imprenditori locali beneficiati per un importo complessivo di 130.821 euro (in particolare 28 progetti di sostegno sociale, 23 di sviluppo e promozione del commercio, dell'artigianato e del turismo, 3 di educazione, 22 di infrastrutture e servizi per le comunità, 5 per la costruzione di chiese);
- > sviluppo del programma "*Energía para la educación*" per il miglioramento della qualità dell'educazione nelle scuole vicine all'impianto, con il fine di migliorare le infrastrutture scolastiche, la formazione dei docenti e il miglioramento di laboratori e biblioteche. Inoltre 940 studenti hanno beneficiato di incentivi per il trasporto.

Punta Alcalde (Cile)

La Corte Suprema del Cile, ponendo fine al contenzioso iniziato nel gennaio 2013, ha dato il via libera alla costruzione della centrale termoelettrica di Punta Alcalde, nella Provincia di Huasco nella Regione di Atacama, permettendo al Gruppo Enel di ampliare ulteriormente la propria presenza in Cile.

I lavori di costruzione prevedono la realizzazione di due unità di generazione da 370 MW ciascuna, un molo meccanizzato per lo scarico del carbone (che sarà trasportato via mare), la creazione di un deposito del combustibile e un serbatoio per lo stoccaggio delle ceneri e dei residui di processo. Verranno inoltre realizzati un impianto di dissalazione e demineralizzazione dell'acqua e uno per l'aspirazione e il raffreddamento del sistema di scarico.

La principale fonte di combustibile sarà il carbone e le unità di produzione saranno dotate di specifici strumenti per ridurre le emissioni.

L'impianto sarà collegato alla sottostazione di Maitencillo tramite un sistema di trasmissione a 220 kV.

Come stabilito dalla Corte Suprema del Cile, la centrale dovrà mantenere sotto controllo le temperature dei fluidi di scarico, ovvero l'acqua marina necessaria per il raffreddamento dei camini, rendendo pubblici i risultati dei controlli.

Nel 2013 sono state effettuate specifiche attività di coinvolgimento della popolazione, con l'obiettivo di raccogliere i dubbi, le preoccupazioni e le richieste in relazione al progetto e di identificare e valutare i rischi di carattere economico, sociale e ambientale.

A valle di tale analisi sono state individuate le seguenti opportunità legate al progetto:

1. impulso all'economia locale attraverso un incremento della domanda di servizi (ospedali, costruzioni, trasporti, ecc.);
2. opportunità di lavoro in ambito locale durante le fasi di costruzione;
3. sviluppo di programmi e di specifici uffici di collocamento lavorativo;
4. lavori di miglioramento per gli accessi alla costa meridionale del Comune di Huasco.

Nell'ambito delle valutazioni di impatto ambientale previste dalla normativa, sono stati istituiti specifici processi di "partecipazione cittadina" nel Comune di Huasco e nelle località di Freirina, Maitencillo e Caleta Los Bronces. Allo stesso tempo Endesa Chile è costantemente impegnata nell'aggiornamento del registro delle organizzazioni sociali, territoriali e funzionali delle comunità di Huasco e Freirina, che si trovano nell'area su cui verrà sviluppato il progetto, con l'obiettivo di istituire e mantenere un canale di comunicazione efficace.

Il progetto "Café Curibamba" di Edegel (Perù)

Il progetto "Café Curibamba" è un'iniziativa d'inclusione sociale di Edegel nata per dare impulso allo sviluppo economico delle comunità situate nelle vicinanze dell'impianto idroelettrico di Chimay, nonché del progetto di impianto a Curibamba nella Regione di Junín nel Perù.

Per mancanza di tecnologie idonee, infrastrutture e conoscenze professionali, i contadini della zona che producevano il caffè riscontravano difficoltà sia nella coltivazione della pianta, sia nella fase di commercializzazione del prodotto.

Partendo da questa situazione, Edegel ha visto nel progetto Café Curibamba l'opportunità di rendere dinamica l'economia locale. Un team di specialisti si è dedicato alla formazione periodica *in loco* per migliorare le tecniche di produzione del caffè, organizzando visite dei lotti di ogni agricoltore per verificarne l'organizzazione e l'andamento delle attività, risolvendo eventuali problematiche. Il ruolo di Edegel, in particolare, è stato quello di investire nel miglioramento delle infrastrutture della produzione del caffè per assicurare in prospettiva un alto livello di qualità del chicco.

Il progetto ha reso possibile lo sviluppo professionale degli agricoltori, ampliando la conoscenza delle tecniche di coltivazione allo scopo di migliorare la qualità del prodotto e acquisendo nel contempo le necessarie competenze organizzative per la commercializzazione del prodotto in modo competitivo sul mercato. Alla fine del 2013, il progetto ha coinvolto 40 famiglie provenienti da tre comunità contadine (circa 2.000 persone) presenti sul territorio. Nei primi tre mesi del 2014 sono già state registrate altre 100 iscrizioni.

Le azioni effettuate hanno permesso di creare un forte vincolo tra la comunità locale e l'azienda, mettendo in risalto il ruolo positivo di quest'ultima nel favorire lo sviluppo economico e il miglioramento della qualità della vita della popolazione locale, nel rispetto e nel mantenimento delle tradizioni culturali.

Obiettivi specifici raggiunti:

- > 25 nuovi ettari di terreno coltivato a caffè a gestione tecnologica;
- > 125.000 nuove piante di caffè del tipo "caturra";
- > utilizzo di nuovi macchinari che permettono di produrre tra 3 e 7 milioni di piante;
- > miglioramento infrastrutturale post-raccolto;
- > accesso al commercio equo grazie alla qualità del prodotto;
- > accordi con agenti commerciali e con la comunità locale;
- > valorizzazione del lavoro del coltivatore di caffè della regione;
- > miglioramento della qualità della vita dei coltivatori locali;
- > rivalutazione del ruolo delle donne, principali protagoniste del miglioramento economico familiare.



Coinvolgere gli stakeholder: un approccio globale e locale

Il progetto di "stakeholder engagement" del Gruppo Enel

La distribuzione dell'informazione e la molteplicità degli interlocutori con cui un'impresa interagisce implica la necessità di un ascolto proattivo, che rende tutte le parti interessate partecipi del processo di definizione della governance aziendale. Il percorso seguito prevedeva una valutazione preventiva delle diverse categorie di soggetti strategici per il business, una fase di progettazione specifica della visione aziendale e successivamente una fase orientata a monitorare i cambiamenti nella relazione con il brand.

In quest'ottica, il modello di stakeholder management adottato nel 2013 dal Gruppo Enel si pone come esercizio di monitoraggio e valutazione della relazione con i principali interlocutori di riferimento rispetto alle geografie in cui il Gruppo opera.

Si tratta di un'analisi multicanale e multidisciplinare delle diverse istanze con lo scopo di identificare il terreno di comunicazione con il brand e le linee guida per il dialogo con tutte le parti interessate come interlocutori.

Un processo di grande importanza che ha visto coinvolte le diverse unità dell'Azienda in 11 Paesi e che ha portato a una prima mappatura di 4.000 contatti validi, con l'intento di:

1. identificare una tassonomia e un gradiente di rilevanza uti-

le a mappare trasversalmente ai cluster e alle geografie i propri stakeholder;

2. generare un processo interno di conoscenza e valutazione delle attese e delle istanze dei propri interlocutori;
3. identificare le guideline strategiche dell'Azienda in linea con il nuovo racconto reputazionale;
4. monitorare nel tempo l'evoluzione della relazione sui diversi cluster e nelle diverse geografie;
5. misurare i cambiamenti nella percezione della relazione e nella costruzione di consenso.

La reputazione aziendale è un legame emotivo che si basa sulla gestione delle relazioni di consenso con i propri stakeholder e rappresenta un essenziale come fondamento della creazione del valore di impresa. Tale processo richiede coerenza, allineamento e capacità di costruire solide alleanze. Fondare la governance aziendale sulla gestione e l'evoluzione delle interazioni con i propri stakeholder è un approccio che acquista un'importanza sempre maggiore, essendo conseguenziale al ruolo oramai demandato dai cittadini-consutatori alle grandi imprese come protagoniste dello sviluppo socio-economico del contesto nel quale operano e con il quale si relazionano.

Le relazioni con gli stakeholder in Italia

Le iniziative promosse per il coinvolgimento degli esponenti della Confindustria nazionale e delle Unioni Industriali territoriali consistono primariamente in incontri settimanali, tavoli tematici interdivisionali a cadenza mediamente bi-settimanale, convegni, seminari e roadshow periodici sul territorio. Analoghe le modalità di coinvolgimento attivate nei confronti delle altre Associazioni Imprenditoriali, con incontri settimanali e tavoli interdivisionali mensili per la definizione di accordi e nuovi progetti. In collaborazione con alcune Associazioni Industriali territoriali, nel corso del 2013 è stato implementato un servizio al cliente per l'assistenza tecnico-informativa denominato "Sportello Qualità Energia". Si è inoltre data operatività all'accordo quadro firmato l'anno precedente con la Confagricoltura. Nell'ambito delle relazioni con le PMI sono stati siglati dei protocolli d'intesa con CNA per favorire lo sviluppo di iniziative di business in modo sinergico. La relazione con le Associazioni dei Consumatori,

anche questa coltivata nel tempo con incontri one-to-one o per piccoli gruppi, punta al mantenimento dell'equilibrio reputazionale attraverso tavoli di lavoro e di negoziazione periodici, attivati anche a fronte di specifiche emergenze da gestire. Frequenti anche le iniziative mirate, a scopo formativo, per l'aggiornamento sulle procedure di conciliazione per conciatori provenienti dalle Associazioni dei Consumatori. Sul fronte consumerista, è stato raggiunto un accordo per la revisione del Regolamento di Conciliazione con tutte le associazioni firmatarie del Protocollo già sottoscritto. Frequenti anche gli incontri promossi con gli esponenti delle Associazioni Ambientaliste. Sul fronte dell'ambientalismo si è consolidata l'attività per il sostegno scientifico al lancio dei progetti di Efficienza Energetica della Divisione Mercato con tavoli di lavoro con WWF Italia e Legambiente. Inoltre sono stati organizzati workshop informativi sul mix di generazione e sulle soluzioni innovative in campo energetico.

Salute e sicurezza delle comunità

Enel è fortemente impegnata nella tutela della salute e della sicurezza non solo dei lavoratori, propri e delle imprese appaltatrici, ma anche delle persone che vivono o lavorano in prossimità delle infrastrutture e degli impianti del Gruppo.

La tutela della salute delle comunità

La valutazione dei rischi lavorativi legati ai processi produttivi aziendali e le conseguenti misure di prevenzione e protezione definite per il controllo dei rischi vengono periodicamente aggiornate e garantiscono la salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto e nella tutela dei terzi e di tutte le comunità presenti nel territorio ove opera l’Azienda.

Al fine di garantire la salute e sicurezza della comunità e ridurre l’impatto verso l’ambiente esterno delle attività tipiche del processo produttivo aziendale, vengono svolte in Azienda periodiche campagne di misurazione volte a monitorare, per esempio:

- > il livello dei campi elettrici e magnetici generati dagli elettrodotti e dagli impianti di distribuzione;
- > il livello di rumore generato dalle macchine elettriche installate presso gli impianti di produzione, le cabine di distribuzione e i centri di trasformazione.

Queste indagini periodiche consentono di tenere sotto controllo i rischi, al fine di garantire sempre il rispetto dei limiti di esposizione anche per le comunità presenti nelle aree in cui opera l’Azienda.

In generale, per verificare il rispetto dei limiti fissati per la tutela della comunità, negli impianti vengono monitorati i seguenti aspetti di rilevanza ambientale: emissioni nell’aria (gas inquinanti, gas serra, polveri, vapori, aerosol); scarichi nelle acque superficiali; produzione, riciclaggio, riutilizzo e smaltimento dei rifiuti; uso e contaminazione del terreno; agenti fisici (rumore, vibrazioni, polvere, ecc.); impatti conseguenti a incidenti e situazioni di emergenza; impatti biologici e naturalistici (biodiversità e altro).

L’*International Health & Safety Week*, inoltre, rappresenta ogni anno un’importante occasione di sensibilizzazione dei terzi sulle tematiche di salute e sicurezza, poiché durante la settimana vi sono diverse iniziative che vedono il coinvolgimento diretto anche delle associazioni di categoria e delle comunità che risiedono in prossimità di impianti e infrastrutture Enel.

Nel 2013, inoltre, è stata promossa una campagna di comunicazione esterna contro i furti di rame per ridurre gli infortuni elettrici di terzi che attraverso lo slogan “rubare il rame ti ruba la vita” mira a mettere in evidenza i rischi connessi a un uso improprio delle installazioni Enel.

Un rischio specifico associato alla produzione di energia

elettrica nucleare è quello radiologico, che è valutato e opportunamente mitigato sia per i lavoratori nelle centrali sia per le comunità che vivono nelle vicinanze.

Gli impianti nucleari del Gruppo si sono imposti obiettivi in termini di dose alla popolazione o di riduzione di effluenti molto più stringenti rispetto a quelli fissati dalle autorità di sicurezza nucleare, che generalmente sono a loro volta inferiori ai limiti legislativi.

Il livello di radioattività nell’ambiente, naturale e artificiale, è controllato costantemente tramite reti di monitoraggio gestite dalla centrale, dalle autorità di sicurezza nucleare, da autorità locali e da università, garantendo la tempestiva individuazione di eventuali deviazioni dalla norma.

Sul sito web del Gruppo sono pubblicamente disponibili i risultati annuali del potenziale impatto radiologico sulle comunità per ogni impianto nucleare in cui Enel possiede una partecipazione di controllo o minoritaria.

Le Divisioni del Gruppo Enel sono dotate di Sistemi certificati di Gestione della salute e sicurezza, conformi allo standard OHSAS 18001:2007, che prevedono la periodica valutazione e il controllo dei rischi ai quali risulta esposto non solo il personale dipendente, ma anche il personale delle imprese appaltatrici e le comunità. Tali valutazioni sono monitorate costantemente e aggiornate anche sulla base degli infortuni, delle consultazioni con le parti interessate e delle eventuali segnalazioni da parte della comunità. Tali sistemi vengono verificati annualmente da Organismi Accreditati Esterni.

Tutti gli impianti di produzione e distribuzione di energia elettrica e gas presenti sul territorio sono costruiti nel rispetto delle prescrizioni di legge e delle norme di buona tecnica con l’obiettivo di eliminare/ridurre al minimo i rischi per le comunità potenzialmente derivanti da tali infrastrutture. Vi sono barriere e protezioni finalizzate a segregare gli impianti per impedire l’accesso di personale non autorizzato. Gli impianti dispongono di apparecchiature/dispositivi di sicurezza per fronteggiare eventuali malfunzionamenti o anomalie dei sistemi e di adeguati dispositivi di segnalazione. Impianti, macchine e attrezzi di lavoro sono soggetti a controlli sistematici e periodiche attività di manutenzione per garantirne il regolare funzionamento, nel rispetto della normativa.

RUBARE IL RAME
TI RUBA LA VITA.

NEL 2012 L'80% DEGLI INCIDENTI LEGATI AI FURTI
DI RAME DALLE CABINE SECONDARIE E
DALLE LINEE ELETTRICHE Aeree È STATO MORTALE.
LA SICUREZZA È L'ALTRA FACCIA DELL'ENERGIA.
eneldistribuzione.it

SAATCHI & SAATCHI

Enel
Distribuzione

In tutti i Paesi in cui il Gruppo è presente con impianti e infrastrutture, vengono effettuate campagne di misurazione periodiche del livello dei campi elettrici e magnetici generati da elettrodotti e impianti di distribuzione, e del livello di rumore generato dalle macchine elettriche installate presso impianti di produzione, cabine di distribuzione e centri di trasformazione. Queste indagini periodiche consentono di tenere sotto controllo i rischi, al fine di garantire sempre il rispetto dei limiti di esposizione, anche per le comunità presenti nelle aree in cui opera l'Azienda. Nei Paesi in cui le normative non fissano limiti riguardo all'emissione di campi magnetici o elettrici, Enel opera in conformità delle migliori pratiche e standard a livello internazionale. Misurazioni e simulazioni, per esempio del campo magnetico, vengono effettuate anche in maniera preventiva in sede di autorizzazione di nuove linee e cabine elettriche oppure in risposta a richieste puntuali da parte di cittadini e amministrazioni locali.

La gestione delle emergenze

In tutto il Gruppo Enel, al fine di contenere l'impatto verso l'esterno di situazioni di emergenza, quali incendi ed esplosioni, per ciascun impianto o sede di lavoro vengono definiti appositi Piani di Emergenza che consentono il controllo delle situazioni di rischio e l'abbandono in condizioni di sicurezza dei luoghi di lavoro. Ogni Piano di Emergenza riporta la classificazione delle probabili cause degli eventi, le norme comportamentali da osservare, i nominativi e i ruoli degli addetti alla squadra di emergenza, i numeri di telefono utili, ecc. In tutte le sedi sono poste, in punti a elevata visibilità, le planimetrie che mostrano i percorsi più brevi per raggiungere i luoghi sicuri e altre informazioni utili.

Vengono svolte, inoltre, periodiche esercitazioni per testare i sistemi di emergenza e l'adeguatezza dell'organizzazione messa in campo e per formare il personale sulle corrette procedure da seguire.

Nelle aree più a rischio vengono svolti specifici corsi di formazione e addestramento per il personale addetto alla lotta antincendio, in funzione del rischio, focalizzati sulle procedure da seguire e sull'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie, ecc.

In linea con il modello One Company, nel corso del 2013 è stata definita e ufficializzata la procedura che descrive e regolamenta il processo e il sistema di Crisis Management a livello di Gruppo. Gli obiettivi sono quelli di garantire l'adozione di un modello comune di gestione degli incidenti e di un meccanismo di escalation basato sulla valutazione del relativo impatto, secondo una scala a tre valori. Per il massimo livello di gravità è prevista la gestione dell'incidente da parte del comitato di crisi di Gruppo presieduto dal CEO di Enel SpA. In coerenza con tale modello, sono in fase di definizione le procedure locali a livello di singola Company e/o Country.

Nuclear Policy

L'ottica di lungo termine e l'impegno di Enel per una gestione sicura delle proprie attività in campo nucleare trovano una chiara espressione nella "Nuclear Policy" di Gruppo approvata da parte del Consiglio di Amministrazione sin dal 2010 e pubblicata sul sito istituzionale.

La policy sancisce l'impegno di Enel a fare in modo che tutti gli investimenti nelle tecnologie nucleari ai quali il Gruppo partecipa, in qualità di azionista, sia di maggioranza sia di minoranza, debbano essere condotti mettendo in primo piano la sicurezza nucleare e la protezione dei lavoratori, della popolazione e dell'ambiente, promuovendo l'eccellenza in tutte le attività dell'impianto e andando oltre la semplice conformità delle leggi. Enel si impegna inoltre a sostenere la politica di cooperazione in tema di sicurezza nucleare di tutti gli operatori del settore nel mondo. Questa attività di governance viene svolta da Enel nel proprio ruolo di azionista delle società che eserciscono centrali nucleari in Slovacchia e in Spagna e viene verificata attraverso il monitoraggio dell'unità *Nuclear Safety Oversight* (sorveglianza sulla sicurezza nucleare). Il monitoraggio delle performance ambientali e della radio-protezione dei lavoratori, inoltre, viene svolto dall'unità Radioprotezione, *Nuclear Operation & Maintenance* e *Best Practices Sharing* attraverso la rete di monitoraggio denominata *Radioprotection Survey Network*.

Le verifiche sulla sicurezza delle centrali nucleari, i cosiddetti "Stress Test" definiti in Europa nelle immediatezze dell'evento di Fukushima, sono finalizzati a valutare l'entità dei margini di sicurezza delle centrali nucleari a fronte di scenari estremi (sia esterni come terremoti e inondazioni, sia incidentali come la mancanza di energia elettrica di rete o la mancanza d'acqua di raffreddamento), indagando pertanto la risposta dell'impianto, qualora sottoposto a condizioni di esercizio fuori progetto. Le centrali nucleari del Gruppo sono state sottoposte a un'analisi approfondita e le misure migliorative individuate sono in corso. Tali misure includono, per esempio, l'installazione di nuovi sistemi di sicurezza, la disponibilità di mezzi mobili allestiti con generatori diesel facilmente collegabili all'impianto, e le tecnologie per assicurare la continuità e la disponibilità di alimentazione elettrica in caso di black-out totale.

Valore per i Paesi e i territori

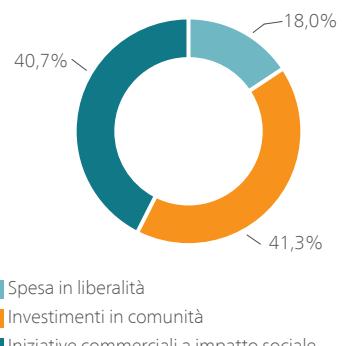
Le società del Gruppo Enel nel mondo giocano un ruolo importante nelle comunità in cui operano. Enel può contribuire concretamente allo sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori con diverse tipologie di interventi, dall'ampliamento delle infrastrutture ai programmi di educazione e formazione, dalle iniziative volte all'inclusione sociale ai progetti di supporto alla vita culturale del luogo. Il metodo LBG (*London Benchmarking Group*), definito da un gruppo di lavoro cui partecipano oltre 100 compagnie internazionali, identifica un modello di misurazione che permette di determinare e classificare in modo chiaro i contributi dell'Azienda allo sviluppo delle comunità in cui è presente.

In particolare, secondo lo standard LBG, la spesa per i contributi alle comunità può essere distinta in:

- 1. Spesa in liberalità:** contributi destinati *pro bono* e senza obblighi per i beneficiari, se non quello di destinare la donazione a scopi benefici e ad associazioni no profit. Tale voce per Enel include tutte le donazioni liberali monetarie e "*in-kind*", incluse quelle destinate alle attività di filantropia e solidarietà veicolate da Enel Cuore Onlus e dalle Fondazioni di Endesa.
- 2. Investimenti nella comunità:** coinvolgimento di medio-lungo termine in progetti di supporto alle comunità, anche in partnership con organizzazioni locali, volti ad affrontare problematiche significative sia per il territorio sia per l'Azienda. Fanno parte di questa categoria, per esempio, i progetti più legati al "core business", come "ENabling ELectricty", di cui beneficiano le comunità, o le iniziative specifiche dedicate alle comunità vicine alle centrali.
- 3. Iniziative commerciali a impatto sociale:** contributi a iniziative svolte nei territori, anche in collaborazione con istituti di beneficenza od organizzazioni locali, in cui l'Azienda promuove il proprio marchio e la propria "corporate identity". Esempi di tali iniziative sono gli eventi culturali e sportivi finanziati con visibilità del marchio Enel, o progetti legati strettamente al business rivolti ai clienti di basso reddito.

Nel 2013 il contributo complessivo di Enel alle comunità in cui opera è stato di 83.886.229 euro.

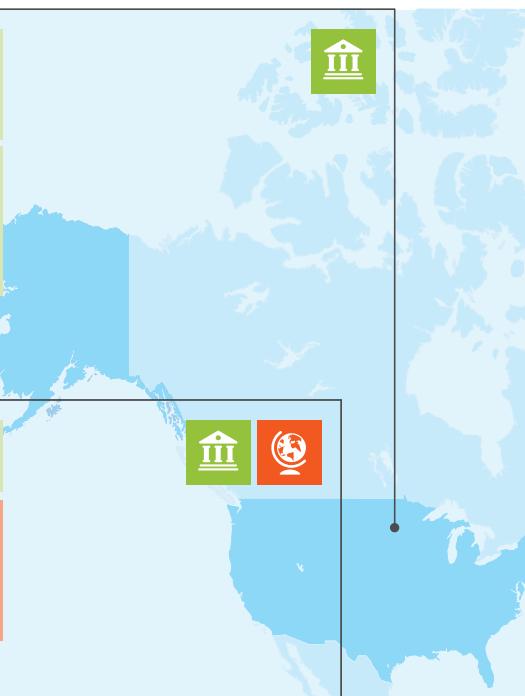
Iniziative a favore delle comunità per tipologia (%) - 2013



I principali progetti del 2013

Stati Uniti

- We are Energy**
Concorso sull'energia per i figli dei dipendenti
- Tufts Energy Conference**
L'unica conferenza sull'energia interamente organizzata da studenti (Tufts University in Massachusetts)



Guatemala

- PlayEnergy**
- Social management Committee**
Comitato locale che gestisce i progetti sociali, i fondi e i programmi infrastrutturali

Costa Rica

- PlayEnergy**
- Programmi per l'adeguata alimentazione della popolazione studentesca**
- Energy for sports**
Programma per aumentare l'attività sportiva degli adolescenti

-  Cultura dell'energia
-  Sviluppo socio-economico
-  Sport
-  Arte
-  Musica

Panama

- Conservazione della Riserva naturale di Fortuna e sostegno allo sviluppo agricolo locale**
- Programma di elettrificazione rurale per la comunità di Fortuna**
- PlayEnergy**
- We are Energy**
Concorso sull'energia per i figli dei dipendenti

Perù

- Programma di sostegno e formazione ai pescatori locali**

Spagna

- Piano di collaborazione in campo ambientale con la Fundación Patrimonio Natural de Castilla y León**
- Twenergy**
Comunità online che favorisce il consumo responsabile d'energia
- Workshop per bambini sul cambiamento climatico in Andalusia in collaborazione con la Fundación Doñana 21**

Brasile

- Consciência Ampla en el Deporte**
Programma per l'inclusione sociale dei bambini attraverso lo sport
- PlayEnergy**

Cile

- Copa Chilectra**
Programma sportivo con la partecipazione di Real Madrid indirizzato ai bambini a rischio di esclusione sociale
- Energía para la Educación**
Programma mirato a migliorare la qualità di educazione nelle scuole delle zone disagiate
- PlayEnergy**
- Sembra**
Progetto di sviluppo agricolo delle comunità indigene del Nord del Paese

Grecia



Environmental Day
Evento formativo per bambini sulle tecnologie rinnovabili

Supporto al settore turistico nel Sud dell'isola di Evia

Slovacchia



Around Slovakia
57° anno della gara di ciclismo

Centri informativi
Sulle tecnologie nucleari e sul funzionamento delle centrali presso gli impianti nucleari di Bohunice e Mochovce

BLAF Festival
IV edizione del popolare Bratislava Art Festival

Mostra della pittura italiana
Mostra alla Slovak National Gallery delle opere italiane del XVI-XVIII sec.

PlayEnergy

Concerto di Santa Cecilia
A Bratislava presso la Filarmonica Slovacca in occasione del Festival della Musica di Bratislava

Italia

Centrali aperte
Apertura delle centrali al pubblico

PlayEnergy

TrenoVerde
Mostra itinerante sull'innovazione e la sostenibilità

Collaborazione con Legacoop per lo sviluppo di un modello di business innovativo sulla biomassa

Enel Contemporanea
Progetto di arte pubblica che sostiene artisti internazionali che promuovono l'energia con le loro opere

Romania

Environmental Day
Evento formativo per bambini sulle tecnologie rinnovabili

PlayEnergy

We are Energy
Concorso sull'energia per i figli dei dipendenti

BRD Nastase Tiriac Trophy
Torneo annuale di tennis



Russia

Energia delle strade
Evento municipale organizzato a Reftinsky in occasione della Festa Nazionale del 12 giugno

We are Energy
Concorso sull'energia per i figli dei dipendenti

PlayEnergy

Apertura dello stadio da hockey Reft-ARENA a Reftinsky

PlayEnergy (playenergy.enel.com)

La consapevolezza sulle tematiche energetiche da parte delle nuove generazioni è l'obiettivo di PlayEnergy, un progetto ludico-educativo giunto alla sua nona edizione e presente in 10 Paesi. PlayEnergy è dedicato a studenti e insegnanti e ha l'obiettivo di diffondere tra i giovani una cultura 'energeticamente responsabile', per renderli maggiormente consapevoli delle risorse che hanno a disposizione.

Il programma accompagna docenti e studenti in un percorso in 3 tappe (consumo, distribuzione/trasmissione e produzione di energia elettrica) che ripercorre, a ritroso, il cammino dell'energia dalla produzione all'utilizzo finale: la prima tappa ha come protagonista lo smart consumer, il consumatore intelligente e consapevole che utilizza l'energia in maniera efficiente; nella seconda, invece, vengono illustrate le moderne reti di trasmissione (smart grid) e le loro potenzialità; l'ultima tappa, infine, illustra le modalità di produzione dell'energia elettrica. Il programma culmina con un concorso a premi cui partecipano, 'competendo' tra loro, le classi di tutti i 10 Paesi coinvolti, che presentano progetti innovativi per la costruzione delle città del futuro, per lo sviluppo di nuove forme di energia sostenibile, per il miglioramento dei processi di consumo di energia.

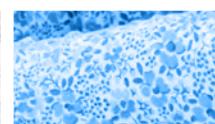
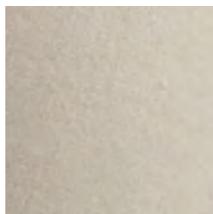
Enel
illumina l'arte

Enel Contemporanea è il programma di arte pubblica lanciato nel 2007 per promuovere una riflessione sull'energia attraverso il linguaggio universale dell'arte. L'intento di Enel è stimolare l'opinione pubblica su un tema di grande attualità: l'energia nelle sue diverse declinazioni, come fonte sostenibile e rinnovabile. Il progetto, giunto alla settima edizione, propone ogni anno opere inedite di artisti internazionali che, grazie alla loro riconosciuta capacità di ricerca e innovazione, contribuiscono a sottolineare e divulgare il percorso già intrapreso dall'Azienda in questa direzione. Enel Contemporanea, anno dopo anno, ha portato avanti una ricerca sulle motivazioni che mettono in movimento l'arte.

Enel Contemporanea nel 2013 ha proposto una grande installazione, *Harmonic Motion* – Rete dei draghi, dell'artista giapponese Toshiko Horiuchi MacAdam.

L'illuminazione artistica di Enel si basa su una filosofia progettuale volta al risparmio energetico e alla versatilità, utilizzando i più avanzati standard tecnologici.

Alcuni tra gli interventi più rilevanti hanno riguardato l'illuminazione interna della cupola e delle cappelle radiali del Pantheon e del Diamante a Roma, l'illuminazione dell'Alcázar di Siviglia, del Templo Romano di Córdoba, delle chiese di Vejer de la Frontera a Cadice, di San Miguel de Bajo a Granada, di Nostra Signora de la Candelaria a Siviglia, di San Pablo a Baeza e del Giardino Botanico di Málaga (Spagna), l'illuminazione temporanea dell'Arco di Costantino in occasione della Giornata Mondiale per l'Autismo e l'illuminazione temporanea del Palazzo Senatorio a Piazza del Campidoglio a Roma in occasione della Giornata Internazionale contro la Violenza sulle Donne.



Al cuore della solidarietà

Enel contribuisce allo sviluppo sociale dei territori in cui opera anche attraverso le proprie Fondazioni. Enel Cuore Onlus è nata nel 2003 dalla volontà di Enel di esprimere in maniera trasparente il proprio impegno nella solidarietà sociale. Nel corso del 2013 Enel Cuore Onlus ha sostenuto complessivamente 64 progetti di solidarietà sociale in Italia e 3 all'estero a favore di bambini, malati, anziani e persone con disabilità. L'impegno complessivo delle società del Gruppo Enel a sostegno di Enel Cuore Onlus è stato, nel 2013, di 5.490.000 euro, di cui 320.000 euro di quote associative e 5.170.000 di contributi liberali. Nel corso del 2013 Enel Cuore ha individuato specifici momenti dedicati ad alcune tematiche prioritarie rispetto alle emergenze sociali, invitando le associazioni a presentare le proprie proposte progettuali:

- > l'assistenza sociale e la promozione di stili di vita sani da parte della popolazione anziana;
- > la salute dei bambini e il sollievo alle famiglie che vivo-

no l'esperienza della malattia;

- > lo sport delle persone con disabilità con il coinvolgimento della scuola.

Inoltre, per festeggiare i primi 10 anni di attività di Enel Cuore, sono state lanciate iniziative a livello locale e globale:

- > "Le parole sono importanti", campagna web con l'obiettivo di stimolare il terzo settore, e l'opinione pubblica in generale, sull'opportunità di ripensare il modo di comunicare il mondo della filantropia; i contributi sono stati ricondotti all'interno del progetto editoriale "Le parole che sono importanti – Piccolo vocabolario della solidarietà";
- > "La tua idea vola in alto", concorso interno, per l'occasione rilanciato a livello globale, a cui hanno partecipato colleghi da 13 Paesi, per un totale di 201 progetti di cui 35 verranno finanziati da Enel Cuore e dalle Country per un importo di oltre 450.000 euro. I voti complessivi sono stati oltre 23.700.

Si riportano di seguito i principali progetti realizzati nel 2013.

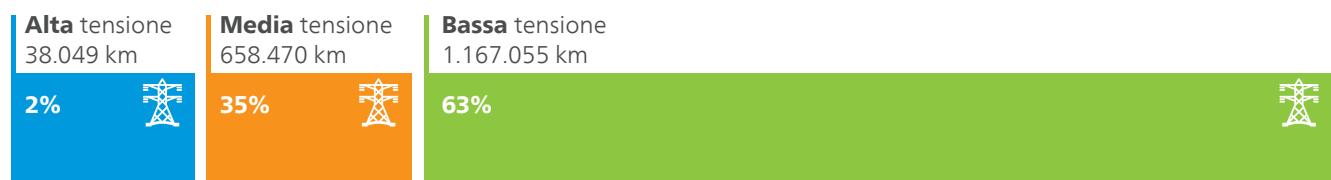
Fondazione	Iniziative 2013	Paese
Enel Cuore	<p>Assistenza sociale: realizzazione di un centro polivalente per gli anziani e di alcuni appartamenti per l'accoglienza temporanea a Capua (CE); realizzazione di una Comunità Terapeutica Molise per la tossicodipendenza a Toro (CB); realizzazione di un Centro Diurno per persone con disabilità a Torre del Greco (NA).</p> <p>In Romania, con l'obiettivo di potenziare le attività di formazione a favore di soggetti a rischio (persone con disabilità, gruppi vulnerabili, soggetti senza qualifica) ha sostenuto la Fondazione AVSI per un Centro di Formazione Professionale a Bucarest.</p> <p>Salute: realizzazione di case di accoglienza per ospitare i famigliari dei minori ricoverati presso le principali strutture ospedaliere italiane, come la "Casa Mirabella" a Pavia, la "Casa dei Cuori" a Bologna o la "Casa di Cilla" a Palermo; allestimento di aree ludiche preso i reparti di Pediatria dell'Ospedale San Giuseppe di Empoli, dell'Ospedale di Avezzano o del nuovo Ospedale dei Bambini di Parma.</p> <p>Educazione: "Io Non Sbando" - progetto promosso dall'Associazione Democratica Onlus presentato agli studenti dell'ultimo triennio di 22 scuole superiori di Roma, per informare e sensibilizzare sul tema della guida sicura e su quelli collaterali dell'abuso di sostanze psicoattive, del bullismo e dell'intolleranza; realizzazione di un Centro di aggregazione giovanile a Polistena (RC), all'interno di un immobile confiscato alla mafia, dove svolgere varie attività rivolte a bambini, adolescenti e giovani del territorio, con particolare riguardo a situazioni di rischio, emarginazione e disagio.</p> <p>In Brasile, a Belo Horizonte, Enel Cuore ha sostenuto i lavori per il completamento di un edificio di proprietà dell'Associazione "Obras Educativas Padre Giussani", che ospiterà il Centro educativo "Gilmara Iris" all'interno del quale è previsto il doposcuola rivolto a bambini di età compresa tra i 6 e gli 8 anni, e le attività ricreative ed educative, in alternativa alla strada e all'ambiente spesso violento del quartiere. Il Centro Gilmara Iris, infatti, rappresenta un importante punto di riferimento per tutto il quartiere di Tupi, poiché offre anche servizi integrati all'aspetto educativo che consistono in accompagnamento psicologico, assistenza sociale, supporto alla genitorialità e un servizio dentistico gratuito alle famiglie.</p> <p>Sport: sostegno alla "Giornata Nazionale dello Sport Paralimpico"; accordo di collaborazione tra Enel Cuore, CIP e Unicef, riferito a due attività: (1) valutazione congiunta di progetti riguardanti il tema dell'educazione psico-motoria, individuati tra quelli che Enel Cuore ha ricevuto a esito della call for proposal; (2) presentazione congiunta del bando "Lo sport per tutti a scuola" per l'anno scolastico 2013/2014.</p>	Italia, Romania
Fundación Endesa	<p>Progetti di accesso all'energia (46%).</p> <p>Iniziative educative (39%).</p> <p>Programmi di sviluppo economico (7%).</p> <p>Programmi ambientali e di aiuto umanitario (8%).</p>	Italia
Fundación Sevillana Endesa	<p>Illuminazione di 10 monumenti religiosi e civili.</p> <p>Progetti di assistenza sociale e sviluppo economico.</p>	Spagna
Fundación Pehuén	Progetti di azione sociale rivolti alle comunità Pehuenche in Cile, focalizzati su accesso all'educazione, allo sviluppo agricolo, alle infrastrutture e alla promozione dell'attività di impresa.	Spagna, Brasile, Cile e Perù
Fundación Endesa Colombia	Progetti nel campo dell'agricoltura per famiglie a basso reddito, di sostegno alle comunità, illuminazione di edifici religiosi, percorsi di formazione per la costruzione di competenze nel campo dell'energia.	Colombia
Fundación San Ignacio de Huinay	Progetti di sviluppo e assistenza sociale per la comunità di Huinay.	Cile

Qualità per i clienti

La soddisfazione e la fedeltà dei clienti sono vitali per il successo di Enel nei Paesi in cui opera come distributore e/o venditore di energia elettrica e gas naturale, e rappresentano, quindi, obiettivi prioritari per il Gruppo. L'attenzione ai clienti finali si traduce, nel campo della distribuzione, nell'impegno a fornire

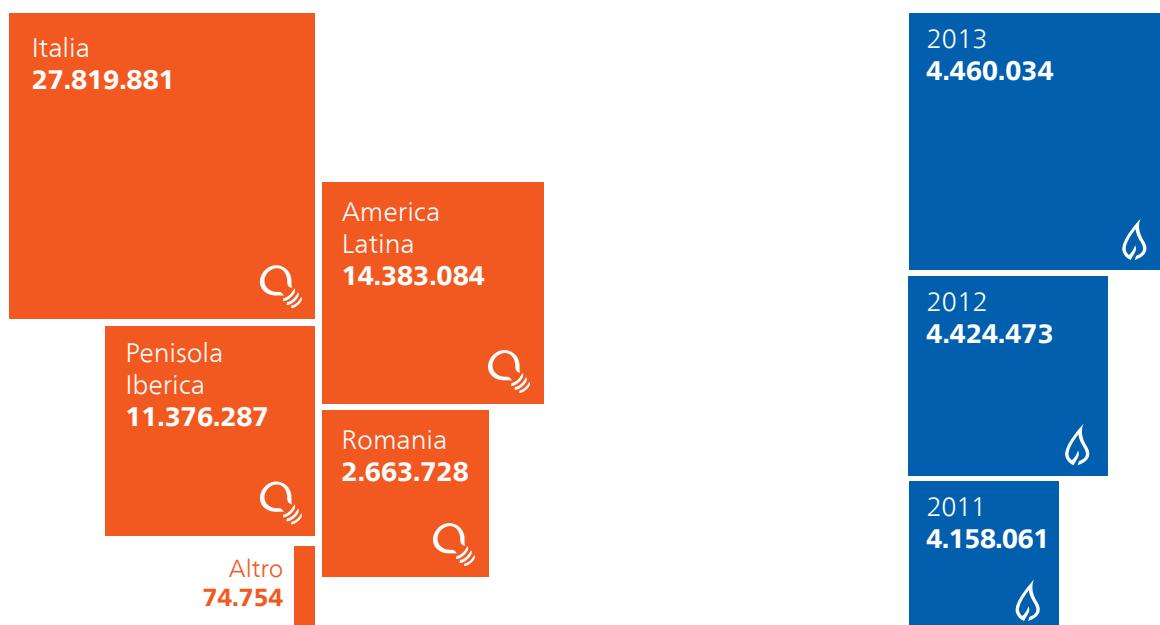
energia in maniera affidabile, continua e sicura, mentre, nel campo della vendita, Enel si impegna, da un lato, a proporre offerte commerciali, prodotti e servizi di elevata qualità e, dall'altro, ad agire con trasparenza ed efficacia in ogni fase del rapporto con il cliente.

Lunghezza totale delle **linee di distribuzione** (2013): **1.863.524 km**



Totale clienti finali **mercato elettrico**
(2013): **56.317.734**

Totale clienti finali **mercato gas**
(2013): **4.460.034**



Qualità nella distribuzione

L'energia elettrica è fondamentale per lo sviluppo economico e sociale, ma soprattutto per la vita quotidiana dei cittadini. È precisa responsabilità di Enel assicurare una fornitura continua e sicura dell'energia ai sistemi elettrici nazionali dei Paesi in cui opera come distributore.

La qualità della fornitura è strettamente legata all'affidabilità e al livello di efficienza dell'infrastruttura di trasmissione e distribuzione, che deve essere in grado di far fronte ai livelli di domanda richiesti. Enel, in coordinamento con gli altri soggetti che a vario titolo operano sulle infrastrutture di rete, realizza continui interventi di sviluppo e di efficientamento della rete di distribuzione.

In Italia, le esigenze di sviluppo degli impianti di distribuzione dell'energia sono valutate sulla base delle stime di incremento della domanda di energia e potenza per l'intero sistema elettrico nazionale. Il risultato di queste elaborazioni genera una "mappa del carico", su cui è possibile individuare, per ciascun anno di piano, le aree di significativa saturazione della rete e, di conseguenza, gli interventi necessari.

Rispetto all'infrastruttura esistente, in tutti i Paesi Enel effettua interventi di manutenzione e di modernizzazione delle reti, volti principalmente a ridurre il numero e la durata delle interruzioni del servizio. Gli interventi possono riguardare modifiche nella struttura della rete, sostituzione di componenti delle linee con caratteristiche tecniche non adeguate, aumento del grado di autocontrollo della rete attraverso l'automazione, nonché esecuzione di manovre a distanza sulle cabine secondarie. In Italia è in corso l'adozione di sofisticati sistemi di calcolo e simulazione dei dati elettrici on e offline che sono in grado di supportare l'obiettivo di contenimento delle perdite.

Dal punto di vista delle perdite "commerciali", l'utilizzo del sistema del "Telegestore", abbinato al contatore elettronico, ha portato a una maggiore efficacia nei controlli sui bilanci di energia, consentendo al contempo la diminuzione delle frodi. Il "contatore intelligente" è attualmente presente in Italia presso circa 34 milioni di clienti, mentre in Spagna ne sono già stati installati 4 milioni. In Romania è stato avviato il progetto di installazione, il cui completamento avverrà entro 7-9 anni, dando un importante contributo al monitoraggio del carico di rete e della sua corretta gestione.

Lo sviluppo delle "reti intelligenti", in grado di gestire una forte presenza di generazione distribuita (anche da fonti rinnovabili) e di sfruttare al meglio i sistemi di accumulo e telegestione, permetterà ulteriori e importanti miglioramenti nell'efficienza globale della rete di distribuzione (si veda il paragrafo "Energia sostenibile per tutti").

In Italia, Enel Distribuzione chiede ai suoi interlocutori di esprimere un giudizio sui servizi offerti e realizza apposite indagini per misurarne il grado di soddisfazione. In particolare il canale di riferimento per le segnalazioni da parte dei venditori è il sistema **Front Office Unico Rete**, attraverso il quale è possibile inviare le richieste sia di attività per conto dei propri clienti, sia di dati tecnici a fronte di un reclamo da parte di un cliente. Attraverso tale sistema è possibile monitorare lo stato di avanzamento delle richieste.

Qualità del servizio

La leadership di un'azienda come Enel passa necessariamente attraverso l'attenzione verso il cliente e un servizio di qualità: aspetti che non si riferiscono soltanto alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, ma anche e soprattutto ai profili intangibili del servizio relativi alla percezione e alla soddisfazione del cliente.

L'attenzione dedicata ai temi connessi alla qualità del servizio è confermata anche quest'anno dai risultati della customer satisfaction.

Gli ambiti di intervento sono stati molteplici:

- > sviluppo di nuove modalità e canali di contatto;
- > miglioramento dei processi di back office;
- > monitoraggio dei reclami e richieste di informazioni al fine di ridurre i tempi di evasione e garantirne una corretta gestione;
- > analisi stessa delle segnalazioni, al fine di comprendere la percezione del cliente e le eventuali criticità in corso, in maniera tale da porre in atto immediatamente le opportune azioni correttive e non compromettere la soddisfazione complessiva del cliente.

In Italia è stato superato con il 100% di conformità, sia sul mercato libero sia su quello regolato, il rinnovo triennale della certificazione ISO 9001 (normative e linee guida sviluppate dall'*International Organization for Standardization*), che definisce i requisiti per l'implementazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto/erogazione del servizio e incrementare la soddisfazione del cliente.
Inoltre, a novembre 2013, è stata conseguita per la prima volta la certificazione ISO 9001 anche del canale web, sia per il portale di Enel Energia, sia per quello di Enel Servizio Elettrico.

Certificazione ISO 9001 per il Mercato Italia

Indagini di Customer Satisfaction

Nel corso del 2013, Enel ha portato avanti e concluso, trasversalmente tra la Divisione Mercato Italia, Endesa Iberia e Latinoamerica ed Enel Romania, il progetto Best Practice Sharing, mirato a condividere e integrare a livello globale le metodologie utilizzate nelle varie Country Enel per la rilevazione della customer satisfaction e della qualità commerciale.

Nel 2013, In Italia l'indice di soddisfazione del cliente rilevato dall'AEEG è stato di 96,0 per il mercato regolato e 92,8 per il mercato libero.

Tra le iniziative finalizzate al miglioramento delle risposte ai clienti, è stato lanciato in tutta la Divisione Mercato il Progetto "IQT" volto a mantenere Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico ai vertici della classifica semestrale stilata dall'AEEG sull'"Indice di Qualità Telefonica" (IQT). Il progetto si concentra sui vari aspetti che incidono sulla qualità che Enel intende erogare al cliente, che vanno dall'efficienza dell'organizzazione alla qualità delle risposte fornite ai clienti e alla prontezza con cui vengono soddisfatte le loro esigenze.

Nel corso del 2013 sono proseguite le rilevazioni della soddisfazione dei clienti del mercato elettrico (libero e di maggior tutela) e gas, sia residenziali sia business,

attraverso le interviste condotte da società terze specializzate (90 rilevazioni e 105.000 interviste).

È proseguito il monitoraggio "a caldo" sulla qualità del servizio di "customer care", che consiste nel chiedere ai clienti, al termine del contatto con l'operatore, un giudizio complessivo sulla telefonata intercorsa. Inoltre si è proceduto al monitoraggio della Qualità Percepita (QP), in cui i clienti vengono ricontattati entro le 24 ore successive alla loro chiamata per rilevarne il giudizio sul servizio ricevuto. Questo tipo di rilevazione, che avviene attraverso l'utilizzo di un IVR automatico, consente di ricontattare oltre 20.000 clienti al mese per ciascun mercato e di avere un indice dettagliato per partner, team, tipologia di cliente e motivo di chiamata. In questo modo è possibile intercettare tempestivamente eventuali fenomeni di insoddisfazione e misurare l'efficacia delle azioni di miglioramento messe in campo.

In Romania sono state effettuate 2.500 interviste telefoniche, da cui è emerso un livello di soddisfazione generale del 73,8 per il mercato libero, mentre per il mercato regolamentato è stato del 71,5.

Gestione dei reclami

In ogni Paese, i clienti hanno a disposizione diversi canali tramite cui inoltrare un reclamo o una richiesta di informazione (posta, sito web, numeri verdi). Enel monitora costantemente i feedback ricevuti al fine di comprendere la percezione del cliente e le eventuali criticità in corso e porre in atto le opportune azioni correttive.

Nel corso del 2013, è proseguito il progetto "Conformità 100%" che coinvolge un team di persone specializzate in materia di qualità commerciale e che ha l'obiettivo di monitorare e accrescere la qualità delle risposte inviate ai clienti che scrivono alle società di vendita del Gruppo, presentando una lamentela, richiedendo una rettifica di fatturazione o, semplicemente, informazioni. Ciò al fine di tutelare e soddisfare il cliente in ogni circostanza, anche nel suo diritto a ottenere un confronto rapido e completo.

In questa prospettiva si inserisce anche l'adozione da parte del Gruppo Enel della procedura di conciliazione paritetica online, con la firma nel maggio 2009 di un Protocollo con le Associazioni dei Consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, organismo istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico), in attuazione del quale la Divisione Mercato ha siglato un Regolamento di conciliazione con le stesse Associazioni, rinnovato nei contenuti e nuovamente siglato il 26 novembre 2012.

Dal 1° aprile 2013, Enel aderisce anche, su base volontaria, al

La "customer satisfaction" è costantemente monitorata in Spagna e Portogallo con interviste telefoniche e via e-mail (per esempio, *Sistema de Calidad Percibida, Estudio de Satisfacción de Clientes Empresas*) e, sin dal 2003, Endesa dispone del "Plan de Excelencia en la Atención Comercial" (Piano di eccellenza nell'attenzione al cliente) finalizzato al miglioramento degli indicatori sulla soddisfazione del cliente di anno in anno. In particolare nel 2013 il Piano si è focalizzato sulla qualità del servizio ai clienti (telefono, online e di persona, nonché gestione reclami) e sullo sviluppo di nuovi modelli e sistemi di fatturazione.

In Cile, è continuato lo sviluppo del programma "Vínculo Emocional con el Cliente" (VEC), mirato a consolidare la relazione e la vicinanza al cliente, attraverso programmi di fidelizzazione. Dal giugno 2012, in Perù, per misurare l'indicatore di soddisfazione del cliente (ISCAL) sono state effettuate indagini regionali finalizzate a conoscere l'opinione del consumatore su erogazione di energia, fatturazione, comunicazione e attenzione al cliente.

Servizio Conciliazione Clienti Energia, istituito con la delibera AEEG del 21 giugno 2012 (Delibera 260/2012/E/com). Tale servizio facilita altresì la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, mediante un incontro telematico su una piattaforma virtuale e con l'assistenza di un conciliatore, che aiuta le parti a individuare una soluzione di comune accordo. Sin dal 2006, in Italia, Enel attua un'importante iniziativa dedicata all'incontro e all'ascolto dei propri consumatori e delle rispettive rappresentanze sul territorio: il Road Show nazionale con le Associazioni dei Consumatori. Il Road Show rappresenta uno strumento per il consolidamento di un contatto diretto con i consumatori ed è anche l'occasione per favorire l'acquisizione di istanze specifiche del territorio, per promuovere la conoscenza dei numeri e della qualità del nostro Servizio Clienti, nonché per rispondere a criticità o temi sensibili legati alle realtà locali.

In Spagna, Endesa è l'unica azienda nel settore elettrico ad aver istituito il *Defensor del Cliente "Ombudsman"*. Si tratta di una figura indipendente dalla struttura della società, che fornisce ai clienti un'ulteriore via di dialogo sui servizi offerti dalla stessa, che ascolta gli interlocutori interni ed esterni e suggerisce nuove vie di identificazione dei bisogni e delle aspettative dei propri clienti, nonché le modalità per migliorare i suoi servizi di attenzione al cliente.

Reclami e richieste di informazioni scritte (mercato elettrico):	265.700
Italia (mercato regolato e libero)	208.700
Romania (mercato libero)	23.300
Penisola Iberica (mercato regolato e libero)	33.700
Reclami e richieste di informazioni scritte (mercato gas):	44.200 (Italia)

Attenzione alle fasce vulnerabili

Enel è vicina ai cittadini per migliorare e mantenere l'accesso all'elettricità nelle zone più disagiate e fra le popolazioni meno abbienti.

In tutti i Paesi in cui il Gruppo opera, infatti, vi sono forme di sostegno (spesso legate a iniziative statali) che agevolano alcune fasce della popolazione nel pagamento dei costi dell'elettricità e del gas, così da consentire un accesso paritario all'energia.

In Italia, dal 2008 per il settore elettrico e dal 2009 per il settore gas, è prevista un'agevolazione per i clienti domestici in condizioni di disagio economico e – per il solo settore elettrico – per clienti che utilizzano apparecchiature elettromedicali 'salvavita' (cosiddetto "bonus sociale"). Il bonus è finanziato con risorse statali e con apposite componenti tariffarie determinate dall'Autorità. La richiesta del bonus viene gestita dai Comuni e – in caso di ammissione – ai clienti viene riconosciuto in bolletta un importo a credito che varia a seconda del numero di componenti del nucleo familiare, della categoria d'uso e della zona climatica di appartenenza (per il gas) o della tipologia di disagio (per il settore elettrico). Nel 2013 il bonus elettrico è stato riconosciuto a oltre 200.000 clienti da Enel Energia e a oltre 600.000 clienti da Enel Servizio Elettri-

co. Nello stesso anno Enel Energia ha inoltre riconosciuto il bonus gas a circa 110.000 clienti. Inoltre, in caso di mancato pagamento da parte del cliente, in Italia nella maggior parte dei casi il cliente del servizio elettrico, grazie al contatore elettronico, non viene completamente disalimentato, ma la potenza disponibile viene ridotta al 15% rispetto a quella contrattuale. Ciò consente di mantenere comunque i servizi essenziali (illuminazione, frigorifero) fino al momento del pagamento della morosità.

Anche nei Paesi dell'America Latina sono presenti diversi programmi e iniziative per le fasce più basse della popolazione. In Brasile, per esempio, è attiva la "Tarifa Social", che, tramite i sussidi federali e i contributi di tutti i clienti, offre sconti fino al 100% del valore della bolletta per le fasce interessate, di cui fanno parte coloro che ricevono il salario minimo e che sono iscritti ai programmi sociali del governo federale.

Infine, in Romania le società di vendita contribuiscono finanziariamente, in conformità della legislazione, nel caso di clienti definiti vulnerabili, e offrono loro alcuni servizi gratuiti (come verifiche sui contatori e sui sistemi elettrici) o altri in cui il pagamento è dilazionabile (come le installazioni).

Una relazione trasparente con i clienti

Trasparenza della comunicazione commerciale

In materia di comunicazione alla clientela, tutte le società del Gruppo Enel operano, oltre che in conformità delle norme e ai regolamenti vigenti in ciascun Paese, in base a quanto previsto dal Codice Etico di Gruppo, secondo cui tutti i contratti, le comunicazioni rivolte alla clientela e i messaggi pubblicitari devono essere:

> chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più pos-

sibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;

- > conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- > completi, senza trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- > accessibili al cliente.

Una comunicazione chiara ed efficace è uno degli obiettivi principali sia nella fase di vendita sia in quella post-vendita.

Nel 2013 in Italia, per facilitare ulteriormente la gestione del contratto di fornitura, sono stati potenziati e migliorati numerosi servizi in modalità "self-care": attraverso il sito web, per esempio, si può richiedere la rateizzazione dei pagamenti per ogni tipologia di fattura, consultare i dettagli delle bollette e del loro stato, pagare direttamente fatture e rate con carta di credito oppure a mezzo bonifico direttamente dalla funzionalità "Mybank", visualizzare l'avanzamento delle pratiche, dare l'autolettura.

Al fine di garantire l'assistenza al cliente, è stato creato un nuovo canale di comunicazione via web (chat) sia per la consulenza commerciale sia per quella gestionale, ed è stato predisposto un servizio di arricchimento di contenuti informativi della bolletta elettronica come la Bolletta Zoom. Tale servizio consente di visualizzare grafici relativi alla distribuzione dei consumi e consultare le principali voci della bolletta. È stata inoltre sviluppata una nuova applicazione in ambiente iOS e Android che permette di gestire la propria fornitura in autonomia direttamente dallo smartphone e dai dispositivi tablet.

In Spagna, i clienti hanno a disposizione un portale web (Endesa Online), attraverso il quale è possibile gestire diversi aspetti della fornitura. L'utilizzo del sito online "www.endesaonline.com" ha evidenziato un incremento del 21% rispetto al 2012, raggiungendo 967.000 clienti registrati. Si è registrato, inoltre, un incremento del 99,7% dell'utilizzo da parte dei clienti del servizio di fatturazione online, raggiungendo 995.000 contratti in vigore con e-factura. Inoltre all'interno delle iniziative del *Plan de Mejora de la Calidad Percibida*, anche Endesa ha lanciato l'applicazione che permette al cliente di entrare nell'Oficina online e consultare bollette e offerte commerciali.

Nel 2013, in Romania Enel ha sviluppato un nuovo canale self service "Kiosk Enel" per permettere ai clienti di mettersi in contatto in modo facile e conveniente, riducendo il più possibile la distanza dalla loro abitazione. È stato anche promosso il "Client Handbook", una guida pratica sul processo di contrattazione, distribuita in 100.000 copie negli Enel Point.

Accessibilità delle informazioni

Affinché la comunicazione alla clientela sia realmente trasparente, corretta ed efficace è necessario fare in modo che eventuali barriere culturali, linguistiche, di analfabetismo o disabilità non inficino un accesso paritario all'informazione per i clienti. In particolare per le differenze linguistiche, in Italia è attivo presso i Punto Enel un servizio di traduzione simultanea in 12 lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, arabo, russo, rumeno, punjabi, albanese, serbo e croato). In Spagna, Endesa invia tutta la comunicazione commerciale e le informazioni alla clientela sia in castigliano sia in catalano, e tutti i canali di servizio al cliente sono disponibili nella doppia lingua.

Nell'ambito del programma "Servizi Enel per il sociale" nato in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per gli affari sociali, già da tempo Enel invia ai clienti non vedenti la bolletta in Braille, contenente tutte le principali informazioni sui consumi e i numeri telefonici utili. Inoltre, Enel Energia ha attivato sul proprio sito web la funzione della chat che permette di venire incontro anche alle esigenze dei clienti non udenti.

Anche in Argentina, al fine di migliorare l'attenzione al cliente, è stata prevista l'emissione delle fatture in Braille per clienti non vedenti e un sistema di messaggi per clienti con problemi uditivi; in Perù e in Cile sono stati definiti, inoltre, canali preferenziali per persone con disabilità fisiche, anziani e donne incinte, mentre in Brasile si annoverano servizi per persone con handicap, che permettono una migliore comunicazione, anche tramite Facebook.

Tutela della privacy

In tutti i Paesi ove è presente il Gruppo, Enel opera in conformità delle normative vigenti in materia di tutela della privacy dei clienti. L'Azienda si impegna anche verso un attento monitoraggio di tutte le società terze che possono trovarsi nella condizione di utilizzare i dati personali dei clienti. Per questo sono previste specifiche clausole nei contratti con i partner che devono utilizzare dati personali per effettuare attività specifiche, come per esempio le attività di vendita o le rilevazioni della customer satisfaction.

In Romania, per la tutela della privacy dei clienti, Enel implementa una politica, che regola tutti gli aspetti legati alla sicurezza delle informazioni e dei sistemi IT utilizzati per elaborare e archiviare le informazioni. Oltre a questo, è in corso di definizione una policy che regoli l'intero processo di tutela della privacy dei clienti (Atto di protezione dei dati personali). Tale documento sarà applicato anche alla protezione dei dati personali dei lavoratori.

Al fine di aumentare la fiducia dei clienti, garantendo una sempre maggiore chiarezza e semplificazione delle comunicazioni, nell'ambito della Divisione Mercato Italia si è proceduto a un'analisi dei processi in essere, che si è conclusa con l'aggiornamento, la razionalizzazione e la modifica delle designazioni a incaricato del trattamento dei dati personali di tutti i soggetti che lavorano nelle tre società della Divisione. Analoghe verifiche e interventi sono in corso anche in relazione a tutti i partner che, a vario titolo, collaborano con le società.

Parallelamente è in corso l'analisi della documentazione contrattuale in essere e di tutti i messaggi/comunicazioni che, a vario titolo, intercorrono con i clienti.

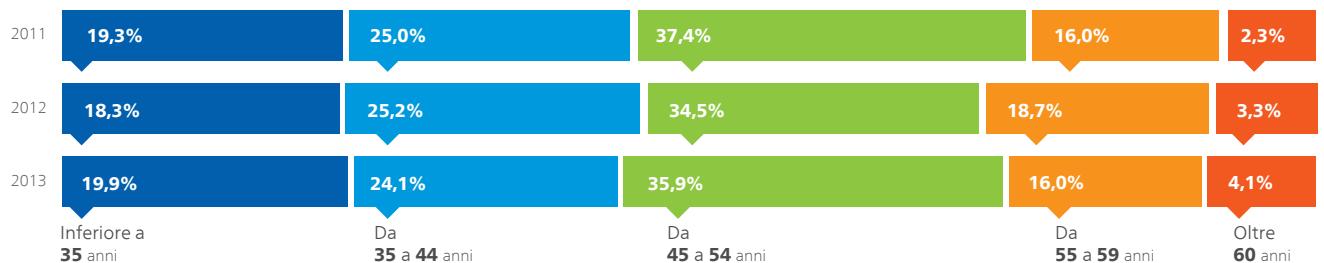
In Italia, è in corso di pubblicazione, il "Codice Privacy Enel", destinato sia alla popolazione interna sia, in parallelo, a tutti i collaboratori esterni che trattano i dati personali delle società del Gruppo Enel, con particolare attenzione a quelle della Divisione Mercato. A sostegno della diffusione della cultura della privacy tale iniziativa è stata corredata da una serie di attività formative *ad hoc*.

Le nostre persone

Personale per area geografica



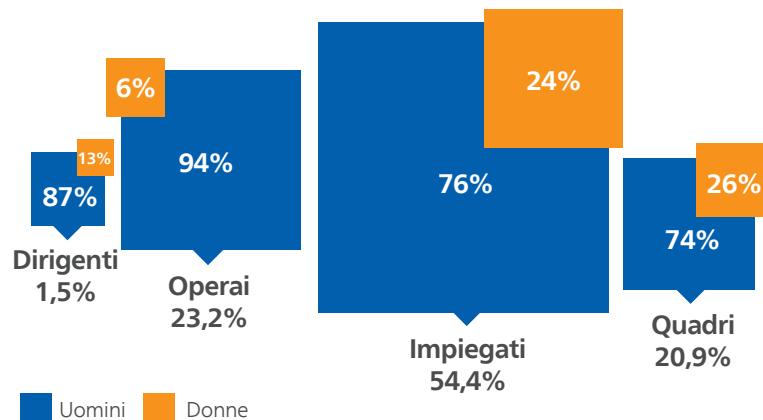
Dipendenti per fasce d'età



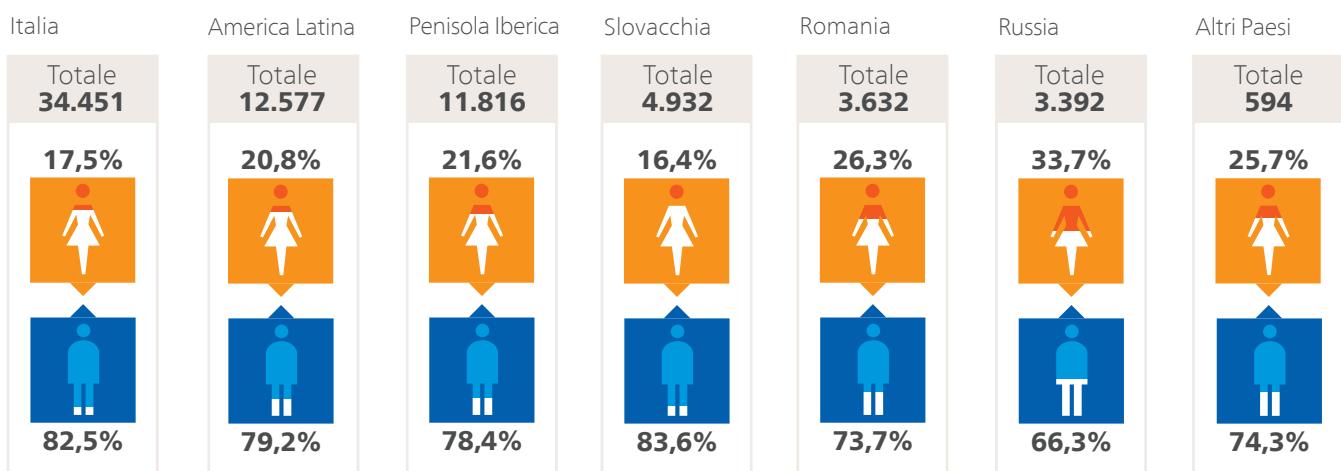
Personale per genere



Personale per genere e inquadramento



Personale per area geografica e genere



*Altri Paesi: Nord America, Francia, Grecia, Belgio, Bulgaria, branch all'estero.

Al 31 dicembre 2013 il Gruppo Enel conta 71.394 dipendenti, di cui il 52% impegnati nelle società del Gruppo con sede fuori dall'Italia. L'organico nel corso dell'anno si è ridotto di 2.308 risorse, prevalentemente per effetto del saldo negativo tra assunzioni e cessazioni.

L'85% delle assunzioni ha riguardato le società con sede estera, in particolare i Paesi del Sud America, mentre il 44% delle cessazioni si sono registrate in Italia e hanno riguardato, principalmente, l'applicazione, a partire dal mese di settembre, dello strumento giuridico derivante dall'art. 4 della Legge 92/2012 in tema di pensionamento anticipato.

Il tasso di turnover ha, quindi, evidenziato una crescita dell'1,2% rispetto al 2012. Nell'ambito del piano complessivo di gestione del turnover è previsto nel corso del 2014 un mas-

siccio ingresso di giovani risorse, che contribuirà a modificare la composizione anagrafica del personale del Gruppo.

A livello globale, il sempre crescente impegno all'ascolto, alla valorizzazione e allo sviluppo delle risorse si è concretizzato nel lancio di nuove iniziative e programmi, quali il progetto "Why Generation" e le azioni di mentoring dedicati alle risorse più giovani.

In tema di pari opportunità e leadership femminile, la percentuale di donne nell'organico totale si mantiene stabile rispetto al 2012 (20%). Un traguardo importante è rappresentato dall'ingresso delle donne nel Consiglio di Amministrazione di Enel SpA, in occasione del suo rinnovo nel 2014. Sarà infatti garantita una composizione in linea con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di equilibrio tra i generi.

La valorizzazione del merito e del talento

Il Gruppo Enel dispone di tre strumenti chiave finalizzati allo sviluppo dei propri dipendenti.

Modello di Leadership

Il Modello di Leadership è una sintesi di ciò che Enel 'si aspetta' dalle proprie risorse a ogni livello, in quanto definisce il comportamento da adottare per raggiungere i propri obiettivi, individuando sette caratteristiche distinte che ogni "cittadino Enel" dovrebbe possedere. Tale condotta è poi sviluppata sulla base del ruolo ricoperto.

Modello di Management

Il Modello di Management è un sistema dinamico che identifica i ruoli manageriali chiave all'interno del Gruppo ("manager"), ne descrive le caratteristiche fondamentali e definisce criteri di accesso chiari e omogenei, svincolando così i profili di carriera dalle categorie contrattuali dei diversi Paesi in cui il Gruppo è presente. L'omogeneità dei criteri di accesso alle posizioni manageriali consente a tutto il personale di farsi promotore consapevole dello sviluppo della propria carriera.

Global Professional System

Il Global Professional System (GPS) è il sistema che permette l'identificazione e la valorizzazione dei ruoli professionali chiave, dei diversi mestieri e delle competenze presenti nel Gruppo. Per quanto riguarda la valutazione delle competenze, a partire dal 2011, con un progetto pilota il GPS ha stabilito, a livello di Gruppo, il catalogo globale di competenze richieste per ogni gruppo professionale, e ha individuato i ruoli professionali chiave, ossia il livello massimo raggiungibile, in termini di ruolo, per ogni carriera tecnica.

Le attività legate alla definizione del GPS continueranno nel corso del 2014. La valutazione delle competenze sarà così aggiunta alla valutazione dei comportamenti e degli obiettivi del processi di Performance Management.

Performance Management

Il processo di Performance Review permette di misurare le performance dal punto di vista qualitativo e da quello quantitativo. Da una parte, si utilizza la Behaviours Performance Review per valutare i comportamenti all'interno del contesto organizzativo, mentre l'Objectives Performance Review e il Task Management sono necessari per identificare e misurare i risultati chiave che ogni persona deve raggiungere attraverso il lavoro quotidiano.

Nel 2013 sono state valutate 49.088 persone, in diminuzione del 3,5% rispetto all'anno precedente, di riflesso al decremento del numero totale di dipendenti all'interno del Gruppo.

Il nuovo processo di Performance Review è stato ridisegnato nell'ambito del Progetto One Company e sarà pertanto gestito con lo stesso modello concettuale per tutto il Gruppo Enel, attraverso un calendario condiviso e attraverso un unico sistema informativo (SAP HR Global).

Nello specifico, la parte qualitativa può essere misurata attraverso due strumenti quali la Valutazione 360° (Valutazione dei comportamenti per EVP - Executive Vice President, SVP

- Senior Vice President, VP - Vice President, II linea e Pool 1) e la Behaviours Performance Review, in cui la fase di auto-valutazione sarà gestita in parallelo a quella di valutazione da parte del Responsabile, riferita ai comportamenti definiti all'interno del Modello di Leadership.

Gli strumenti legati ai risultati sono: l'Objectives Performance Review - OPR (assegnazione e valutazione degli obiettivi) e il Task Management (per la popolazione senza remunerazione variabile). Segue la Calibration: momento in cui i valutatori condividono e validano le valutazioni dei propri collaboratori con l'obiettivo di migliorare la qualità delle valutazioni attraverso la condivisione dei criteri adottati e, infine, il feedback, ossia un incontro in cui saranno definite azioni di sviluppo mirate per l'anno successivo.

Rispetto al 2012, a tutta la popolazione senza remunerazione variabile che viene coinvolta nella valutazione dei comportamenti sarà assegnata una serie di compiti/attività misurabili su cui dovrà essere valutata.

Talent Management

L'eccellenza delle persone e la necessità di contare su manager capaci di muoversi efficacemente in un ambiente globale è presa in carico dal sistema di Talent Management fondato sempre di più sull'individuazione di persone con ottime performance, alto potenziale, esperienze trasversali e internazionali.

Questo sistema, fondato sul valore meritocratico, ha portato all'identificazione di tre raggruppamenti: Pool 1, Pool 2, Pool 3:

- > Pool 1: composto di manager che ricoprono posizioni di responsabilità, elevata complessità e ampia esposizione verso interlocutori interni ed esterni al Gruppo e hanno l'opportunità di prepararsi ad accedere alle 100 posizioni più importanti del gruppo (SVP - Senior Vice-President ed Executive Vice-President);
- > Pool 2: costituito da persone che possiedono un background professionale solido, adesso su posizioni pre-manageriali con ruoli di coordinamento e, nel medio periodo, orientate a ricoprire ruoli manageriali di maggiore complessità;
- > Pool 3: lanciato per la prima volta nel 2013, include giovani risorse con alto potenziale di crescita che aspirano ad arricchire il proprio profilo con esperienze di trasversalità e/o internazionalità. L'obiettivo è creare un Osservatorio di Potenziale dove, durante un periodo di due anni, l'Azienda investe e coinvolge questi giovani in un programma integrato di sviluppo e formazione al fine di migliorare le proprie competenze. Il punto di partenza è costituito da un'intervista, attraverso la quale si definisce un piano individuale di sviluppo che sarà seguito e supportato, durante i due anni del programma, dai di-

versi attori coinvolti: il responsabile, il P&BP - People&Business Partner e il Mentor. La realizzazione del piano di sviluppo è tuttavia responsabilità diretta del Pool 3; pertanto, l'impegno e il coinvolgimento nel proprio percorso di crescita sono elementi determinanti ai fini del successo dell'iniziativa stessa. Queste risorse sono state invitate a partecipare a diverse attività e progetti con respiro internazionale; sono inoltre candidate a diversi job posting i quali costituiscono un importante mezzo di trasversalità che l'Azienda offre ai giovani. Durante il 2013 tutti i membri del Pool 3 hanno ricevuto una formazione in presenza a Roma su temi come il change management o l'innovation.

Sistemi di incentivazione

Sul versante dei sistemi di incentivazione di breve periodo, è stato confermato l'MBO quale strumento principale per indirizzare la performance del management; l'MBO coinvolge praticamente la totalità dei manager e circa il 60% dei middle manager. Alla popolazione commerciale sono inoltre dedicati specifici strumenti di incentivazione di breve termine orientati a sostenere il raggiungimento degli obiettivi di vendita e di gestione della clientela. Nel 2013 la diffusione dell'incentivazione aumenta del 35% poiché la rilevazione è stata estesa a forme di incentivazione individuale ulteriori rispetto all'incentivazione commerciale e MBO rilevata finora.

A livello procedurale, è stato introdotto il nuovo processo di Objectives Performance Review - OPR, caratterizzato da due fasi principali: l'Assegnazione e la Valutazione degli Obiettivi.

- > Assegnazione: la prima fase è basata sugli input che derivano direttamente dal Piano Industriale e consiste nella definizione e pre-assegnazione degli obiettivi chiusi. Segue la definizione degli obiettivi aperti, che prevede un incontro preparatorio tra ciascun valutato e valutatore per la condivisione delle strategie e delle priorità per l'anno in corso.
- > Valutazione: mirata a misurare il reale contributo delle persone nelle loro attività quotidiane attraverso la valutazione degli obiettivi assegnati l'anno precedente. L'intera fase di valutazione coinvolge un totale di circa 8.000 persone in tutto il Gruppo Enel. In questa fase, vengono valutati sia gli obiettivi chiusi, direttamente dall'Unità di Pianificazione e Controllo, sia gli obiettivi aperti definiti da ciascuna persona valutata, che vengono valutati e convalidati da ciascun valutatore.

Il nuovo modello OPR verrà applicato a tutta la popolazione del Gruppo Enel attraverso un calendario condiviso e un unico sistema informativo, senza particolari differenze rispetto allo scorso anno.

Lo sviluppo delle competenze

Il sistema di formazione Enel è strutturato in maniera tale da rispondere alle diverse esigenze di professionalizzazione delle proprie risorse. In tal senso, infatti, è un sistema che, attraverso i vari livelli su cui è strutturato, permette di attuare una formazione che si muove lungo un *continuum* che va dalla sensibilizzazione ai temi legati alla cultura organizzativa, ai valori e alle strategie aziendali, fino alle conoscenze tecnico professionali, passando attraverso lo sviluppo delle capacità e delle attitudini necessarie per rendere il proprio lavoro efficace e "riconoscibile" all'interno del contesto organizzativo.

I livelli di cui è composto il sistema sono quattro.

Leadership Curriculum: è la parte del sistema, strutturata in corsi e "percorsi di apprendimento", il cui scopo è quello di facilitare lo sviluppo delle competenze e degli atteggiamenti colle-

gati ai valori e alle strategie di Enel, nonché al Leadership Model. Il Leadership Curriculum comprende, quindi, l'insieme delle iniziative che sostengono il dipendente fin dal proprio ingresso in Azienda, e lo accompagnano in tutti i passaggi significativi del percorso professionale. Nato per facilitare il processo di inserimento dei neoassunti in Azienda, si è sviluppato integrando programmi per lo sviluppo delle competenze dei supervisor e dei manager del Gruppo. Oggi completano il Leadership Curriculum i programmi di formazione per gli executive, per i talent pool e l'insieme dei corsi, sviluppati *ad hoc*, per rispondere alle esigenze emerse a valle della Performance Review. Proprio quest'ultima parte del Leadership Curriculum nel 2013 è quella che ha consolidato in maniera significativa il processo di internazionalizzazione con più di 6.000 persone in tutto il mondo coinvolte su più di 500 edizioni degli oltre 30 corsi presenti nel catalogo.

Accademie tecnico-funzionali: è la parte del sistema che ha lo scopo di facilitare lo sviluppo delle competenze tecnico-specialistiche delle nostre famiglie professionali secondo le evidenze



emerse dal *Global Professional System*. Le Accademie supportano lo sviluppo e il processo di professionalizzazione attraverso corsi e percorsi formativi che rispondono ai bisogni individuali e alle esigenze del nostro mercato di riferimento, e consentono di accrescere l'asset delle competenze chiave che creano il nostro vantaggio competitivo. Il sistema delle Accademie, avviato nel 2010, ha proseguito il proprio percorso con l'erogazione dei corsi legati alle Accademie di Acquisti, Amministrazione, Finanza e Controllo, Legale, Ingegneria, Energy Management, Safety e Human Resources.

Formazione a campagna: ha lo scopo di diffondere le conoscenze trasversali che sono alla base della nostra cultura aziendale (per esempio, Corporate Social Responsibility, Codice Etico, Modello 231) e delle migliori pratiche (per esempio, Guida sicura).

Formazione Divisionale: si propone di rispondere a esigenze specifiche legate a processi di cambiamento organizzativo.

Un altro capitolo di fondamentale importanza è la **formazione alla safety** con l'iniziativa Leadership for Safety (si veda Salute e sicurezza).

A questi strumenti formativi promossi da Enel University, trasversali a tutto il Gruppo, si aggiungono inoltre iniziative di formazione a livello locale e divisionale, che rispondono alle specifiche esigenze delle Divisioni e delle diverse società italiane ed estere, sia sul piano formativo sia su quello dell'addestramento.

Nel corso del 2013 il numero delle ore medie di formazione *pro capite* ha subito un decremento dell'11,2% dovuto a diversi fattori: i processi di cambiamento organizzativo introdotti dalla One Company hanno permesso di lavorare con una formazione focalizzata su segmenti più specifici della popolazione, comportando la riduzione della numerosità dei partecipanti a fronte di un investimento su competenze chiave legate al momento organizzativo. Tuttavia sono stati realizzati progetti più significativi e di ampia diffusione anche se con numeri leggermente inferiori.

Infine, all'interno del programma "Performance Improvement", continua il progetto "Best Practice Sharing", mirato a individuare le iniziative ad alto valore aggiunto esistenti all'interno del Gruppo, condividendo le best practice più interessanti e allineando i processi globali esistenti.

Raccomandazione su formazione

Nel 2013, nell'ambito del *Global Framework Agreement*, tra i tre Comitati Multilaterali, si è costituito il Multilateral Committee su Training, focalizzato sul percorso di sviluppo e rafforzamento delle competenze per la famiglia professionale della Manutenzione (Area Generazione), con l'individuazione di requisiti di base necessari, indipendentemente dalla realtà locale, da adattare poi alla specificità dei singoli impianti e dei singoli Paesi. A conclusione del percorso congiunto sviluppato nel corso dell'anno, è stata presentata e approvata dal *Global Works Council* e dal Management la Raccomandazione sulla Formazione di cui seguirà nel 2014 un piano di attuazione e monitoraggio. Si veda Relazioni Industriali.

Inclusione e diversity

Giornata internazionale contro la violenza sulle donne

Enel è stata in prima linea nella Giornata internazionale contro la violenza sulle donne promossa dalle Nazioni Unite. Lo scorso 25 novembre il Gruppo, tramite Enel Sole, ha "acceso" di rosso il Palazzo Senatorio al Campidoglio, sede di rappresentanza di Roma Capitale.

Inoltre Enel ha anche sostenuto in Italia le campagne dell'assessorato alle Politiche sociali e Pari Opportunità di Roma Capitale e del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali con tutti i mezzi di comunicazione interna e con il canale internet che durante la giornata del 25 novembre ha promosso videoforum, dibattiti, collegamenti e servizi sul tema della violenza contro le donne. In particolare è stata lanciata una collaborazione con Telefono Rosa per permettere a tutti i colleghi di rivolgersi all'associazione per informazioni, consigli e segnalazioni tramite il numero verde 1522. Il sostegno alla giornata internazionale contro la violenza sulle donne si estende anche negli altri Paesi in cui il Gruppo Enel è presente: in Spagna Endesa collabora con il Ministero della Salute, dei Servizi Sociali e delle Pari Opportunità e ha aderito all'iniziativa del Ministero "Business per una società libera dalla Violenza di Genere", con l'obiettivo di sviluppare e promuovere tra i propri dipendenti la consapevolezza e le misure di prevenzione contro questo grave problema sociale. Anche in Russia verrà promosso un numero verde dedicato, attivo dal 2011. Attraverso la comunicazione interna, è divenuta permanente una campagna di sensibilizzazione sul tema in tutti i Paesi del Gruppo.

In base al principio 2.1.2 ex Policy sui Diritti Umani sul "Rispetto per le diversità e non-discriminazione", "Enel rifiuta qualsiasi forma di discriminazione e si impegna ad assicurare che i suoi dipendenti e potenziali tali siano trattati nel rispetto delle diversità e promuovendo le pari opportunità, sia nel momento della costituzione del rapporto di lavoro, sia in ogni fase relativa al suo svolgimento".

In base a questo impegno e considerando l'importanza del principio universale di uguaglianza di opportunità e la relativa rilevanza in Azienda, Enel intende sviluppare le migliori iniziative in questo ambito, in tutte le realtà del Gruppo. A tal fine, nel corso del 2013, oltre al Comitato Bilaterale sulle Pari Opportunità, già costituito in Italia nel Modello di Relazioni Industriali Italia di luglio 2012, è stato istituito un Multilateral Committee su Equal Opportunities e Diversity a livello globale, secondo quanto disposto nel *Global Framework Agreement* di Enel del 14 giugno 2013.

I compiti principali del Multilateral Committee riguardano:

- > diffondere informazioni su iniziative e progetti implementati o pianificati;
- > svolgere studi e ricerche sulla condizione delle donne sul lavoro, a livello internazionale e nell'intero perimetro del Gruppo, coordinandosi anche con comitati congiunti nazionali e identificando forme di finanziamento;
- > lavorare su progetti finalizzati ad abbattere barriere alle pari opportunità e a estendere il loro ambito al più ampio concetto di diversity management.

Nel 2013 il Multilateral Committee ha sviluppato e raggiunto l'obiettivo di elaborare un documento congiunto sulle linee guida su pari opportunità e diversity management, approvato dal *Global Works Council* e applicabile a livello di Gruppo. Questo

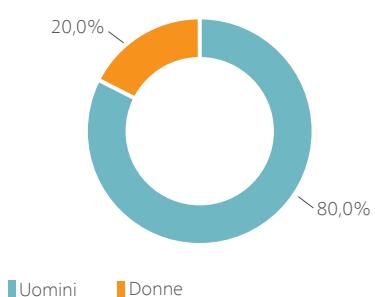
Raccomandazione sui programmi per le Pari Opportunità e la Diversità

documento, nella forma di Raccomandazione condivisa, incentiverà nei prossimi anni azioni per rimuovere gli ostacoli che compromettono il realizzarsi delle pari opportunità e sarà il primo passo verso lo sviluppo da parte del Gruppo di un piano di azione globale su diversità e pari opportunità.

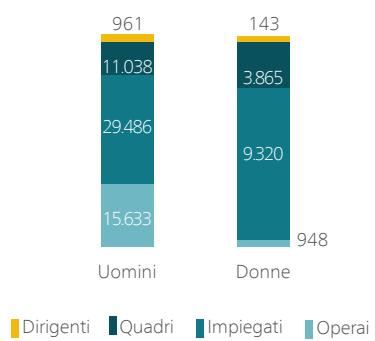
La Raccomandazione su Diversità e Pari Opportunità ha l'obiettivo di promuovere la migliore comprensione delle condizioni del lavoro femminile a livello internazionale e all'interno del Gruppo, coordinandosi anche con i comitati paritetici dei Paesi e individuando anche le forme di finanziamento necessario. Il documento esprime pertanto l'impegno del Gruppo Enel in relazione all'uguaglianza di opportunità e al rispetto della diversità ed è volto a ribadire questi principi fondamentali sul luogo di lavoro, promuovendo la loro applicazione a livello locale, nei diversi Paesi del Gruppo, secondo le relative esigenze. Gli ambiti principali da evidenziare sono la selezione, l'assunzione e l'avanzamento di carriera (in termini di opportunità, retribuzione, formazione, trasferimento di capacità/competenze e mobilità), l'equilibrio vita privata-lavoro, le relazioni sindacali e il dialogo sociale.

Tra gli impegni fondamentali, questa Raccomandazione mette in primo piano la prevenzione delle molestie sessuali e condanna espressamente qualunque forma di violenza, ritenendola intollerabile anche nei luoghi di lavoro: tutte le persone del Gruppo Enel sono chiamate a mantenere, in ogni momento lavorativo o extra-professionale, relazioni basate sul rispetto della dignità altrui, l'uguaglianza e la cooperazione reciproca, favorendo un ambiente di lavoro positivo. Si veda Relazioni Industriali.

Personale per genere - 2013



Personale per genere e inquadramento (n.) - 2013



Enel pone sempre maggiore attenzione ai temi della "diversità" in tutte le sue dimensioni. Il programma Diversity, che consta di quattro aree di intervento prioritarie (genere, età, cultura, disabilità), è stato sviluppato per creare una cornice che comprende tutte le iniziative sulla diversità attuate nel Gruppo Enel, garantendo la condivisione delle migliori pratiche e la promozione di una cultura organizzativa che promuova e rispetti le differenze, che sono considerate competenze fondamentali per la crescita di una società multinazionale.

L'iniziativa prevede l'individuazione e la realizzazione da parte delle Divisioni e dei Paesi in cui il Gruppo opera di progetti e iniziative per soddisfare le loro specifiche esigenze, ma all'interno di una visione globale e con il supporto centrale.

Gli obiettivi del progetto sono:

1. sviluppare nei manager uno stile di leadership basato sul rispetto e la valorizzazione delle differenze;
2. promuovere la creazione di gruppi di lavoro diversificati ed efficienti;
3. gestire le persone in modo flessibile, prestando attenzione alle particolari esigenze;
4. garantire le stesse opportunità per tutti.

Nel corso dell'anno è continuata la partecipazione a Valore D, associazione di grandi imprese creata per sostenere la leadership femminile in Azienda. In particolare, l'Unità People Care ha partecipato al Laboratorio Welfare e Work Life – filone Flessibilità – in cui 40 aziende si sono confrontate per individuare le principali sfide in ambito Welfare e Work-life Balance.

Endesa è impegnata a sviluppare un ambiente sano ed equilibrato di lavoro, nel quale sono prioritari il rispetto delle persone e le opportunità di sviluppo professionale in base al merito e alla capacità di ciascuno.

Per una migliore gestione di questi temi, Endesa raggruppa tutte le iniziative nel Piano di Responsabilità Sociale Corporativa sulle risorse umane, denominato "*Plan Senda*". Questo piano ha come obiettivo quello di gestire le risorse tenendo in opportuna considerazione le diverse esigenze, la loro soddisfazione e il loro sviluppo. Una gestione del talento, quindi, orientata alle persone, efficiente e proattiva. Il *Plan Senda* prevede diverse attività in ciascuna delle seguenti aree:

- > gestione della diversità e pari opportunità;
- > conciliazione vita/famiglia e flessibilità;
- > integrazione delle persone disabili e a rischio di esclusione sociale;
- > promozione del volontariato;
- > investimento socialmente responsabile.

Tale documento è integrato nella pianificazione globale della sostenibilità di Endesa e si sviluppa attraverso la definizione e attuazione di piani a livello Paese. In particolare sono definiti obiettivi annuali comuni per tutto il perimetro Endesa e obiettivi specifici per ciascun Paese che tengano conto delle

diverse realtà sociali. Gli obiettivi sono controllati e misurati mediante alcuni indicatori di performance per garantirne il raggiungimento.

Il tema della diversità e delle pari opportunità verrà ampiamente ripreso nel 2014 con la costituzione dell'iniziativa "Orange Day" in base alla quale il 25 di ogni mese nei media aziendali verranno trattati temi specifici sulla diversity in particolare di genere, con la possibilità di interagire attraverso dei videoforum.

In relazione alle iniziative focalizzate sull'age diversity, nel corso del 2013, a seguito dei risultati dell'Indagine di Clima, è stato attivato il Progetto denominato **WhY Generation** con l'obiettivo di analizzare i bisogni degli 8.000 dipendenti, worldwide, di età inferiore ai 31 anni e individuare le misure da attuare nei seguenti ambiti: Salary and variable salary/benefits; Career path; Evaluation and Feedback & growth support; Training + Skill development; Mobility; Personal Balance. Enel è inoltre leader nel Gruppo di lavoro di CSR Europe "Rethinking careers: How to deal with longer working lives in Human Resources processes" focalizzato sull'impatto delle diverse generazioni sui processi aziendali in tema di Risorse Umane.

Disability management

Gestire la diversità significa anche assicurare alle persone con disabilità strumenti, servizi e metodi di lavoro che consentano lo svolgimento delle attività in piena autonomia.

In Italia l'Unità People Care ha ulteriormente esteso le funzionalità dello "Sportello Informativo sulla Disabilità". Tale Sportello, fruibile attraverso la intranet aziendale, ha l'obiettivo di fornire una corretta e completa informazione sui diritti delle persone con disabilità, svolgendo al contempo un'azione di sensibilizzazione. Lo Sportello fa conoscere e rende più fruibili una serie di servizi utili alla persona disabile, favorendo così la sua partecipazione quale soggetto attivo nella realtà aziendale, e costituisce anche uno spazio di ascolto attraverso cui raccogliere segnalazioni, suggerimenti e idee. Attraverso questo servizio, inoltre, le persone disabili che lavorano in Enel e che abbiano la necessità di spostarsi per l'esercizio delle attività lavorative (trasferte, corsi di formazione, riunioni fuori sede), possono usufruire di un servizio di accompagnamento e supporto erogato da personale specializzato.

Anche nel 2013 Enel ha partecipato al Programma interaziendale "Linee guida per l'integrazione delle persone disabili in azienda" coordinato dalla fondazione ASPHI.

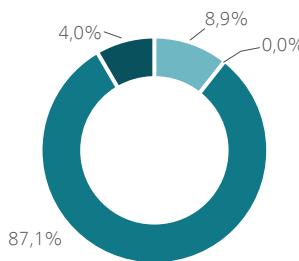
All'interno del *Plan Senda*, Endesa realizza diverse azioni per l'integrazione delle persone disabili.

In particolare, nel 2013 in Spagna:

- > sono stati ulteriormente sviluppati accordi di collaborazione con le Fondazioni Adecco, Randstad, Prevent, Universia e Prodis su:
 - realizzazione di giornate informative per lavoratori;
 - definizione di un indirizzo e-mail dedicato per raccogliere i suggerimenti, gli spunti e le domande in materia di disabilità da parte dei lavoratori di Endesa e dei loro familiari;
- > è stato incentivato, per la fornitura di beni e servizi, il ricorso ai cosiddetti "*Centros Especiales de Empleo*", costituiti da persone disabili. L'ammontare di tali acquisti nel 2013 è stato pari a quasi 3 milioni di euro;
- > si è sviluppato ulteriormente il "*Plan Familia*", con la Fondazione Adecco, attraverso il quale sono state erogate consulenze e terapie a 87 famiglie del personale di Endesa con familiari disabili.

Anche le aziende di Endesa in America Latina sviluppano varie azioni per l'integrazione dei disabili, tra le quali per il 2013 si sottolineano:

Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento (%) - 2013



■ Operai ■ Impiegati ■ Quadri ■ Dirigenti

- > in Cile, il "Programa de Entrada" che permette a studenti disabili di svolgere praticantato professionale nelle aziende di Endesa. Il programma è iniziato tre anni fa e ha raggiunto interessanti risultati;
- > in Brasile, Endesa Brasil ha firmato un accordo con l'Istituto Brasiliano dei Diritti della Persona con Disabilità, e insieme analizzano le posizioni vacanti in azienda al fine di procedere all'inserimento di persone con disabilità. Inoltre si supportano con specifiche attività i giovani atleti con disabilità a Fortaleza in Ceará;
- > in Colombia, l'azienda ha assunto 10 apprendisti, 9 dei quali sono non vedenti, attualmente inseriti in un processo di formazione come Tecnici amministrativi.

Parental Program

Work-life balance e servizi per la persona

- > **Guida ai congedi parentali:** per rendere facilmente accessibili le norme che regolano le astensioni dal lavoro per motivi familiari.
- > **Percorso strutturato di incontri tra responsabile e collaboratrice in maternità** per definire modalità condivise per affrontare l'astensione lunga dal lavoro, con eventuali possibilità di rimanere in contatto con l'Azienda tramite e-mail, telefonate, accesso alla intranet e, soprattutto, per gestire il rientro in Azienda, con la definizione di eventuali misure di flessibilizzazione del lavoro.
- > **Mamme in equilibrio:** due mezze giornate di corso in aula, di tipo interattivo ed esperienziale che facilitino la riflessione sulla nuova dimensione genitoriale e favoriscano il reinserimento in Azienda.
- > **Conferenze sulla genitorialità:** durante le quali i neo genitori possono confrontarsi sia con colleghi che hanno vissuto la stessa esperienza, sia con specialisti del settore.

Le iniziative per la promozione del work-life balance sono progettate e realizzate a livello locale da Unità dedicate nei vari Paesi in cui Enel è presente.

In Italia, in particolare, l'Unità People Care ha portato avanti nel corso del 2013 molteplici iniziative – alcune delle quali esaminate congiuntamente anche con le Organizzazioni sindacali e finanziarie dalla Regione Lazio – sia nell'ambito del rafforzamento di una cultura aziendale attenta al tema del bilanciamento vita-lavoro, sia in quello della definizione e implementazione di servizi concreti a supporto delle necessità quotidiane delle persone (per esempio, servizi di time saving come piccole riparazioni domestiche, aiuto ricerca colf, lavanderia, lavaggio auto).

In particolare per quanto riguarda i servizi a supporto delle necessità familiari (servizi family care) sono stati realizzati nei giorni lavorativi, ma di chiusura delle scuole, due centri ludico educativi per i figli dei dipendenti dai 3 ai 12 anni nelle due sedi principali di Roma.

Per quanto riguarda l'ambito culturale, si è data piena attuazione al Parental Program, un programma per la gestione ottimale della maternità (si veda il box).

A questo proposito, in Italia nel 2013, People Care e l'Unità CSR hanno anche

realizzato, in collaborazione con l'Università "La Sapienza" di Roma, una ricerca sulla percezione della maternità e gravidanza in Azienda, che ha coinvolto tutto il personale di Enel Servizi, oltre 3.700 persone su tutto il territorio nazionale. A ottobre 2013 Enel Energia ha invece ottenuto il certificato base Family Audit, che attesta l'impegno dell'Impresa nell'adozione di politiche del personale orientate al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie. Il processo di certificazione Family Audit è promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia (Presidenza del Consiglio dei Ministri). Tra le iniziative globali a vantaggio delle persone che lavorano in Enel e delle loro famiglie, People Care ha avviato in collaborazione con Comunicazione Interna il progetto HOME@HOME, che ha come obiettivo quello di offrire la possibilità ai colleghi di tutto il mondo di ospitare e/o mettere a disposizione la propria casa ad altri colleghi. Il valore di questo progetto, oltre allo scambio culturale e alla creazione di un network interno, è anche quello di risparmiare viaggiando. Nel 2013 è stato lanciato un pilota Italia-Spagna che ha prodotto nei primi tre mesi dall'avvio l'offerta di circa 200 case all'interno del sito, con oltre 80.000 pagine viste e una media nei primi giorni di 2.700 visite al giorno. L'obiettivo è estendere gradualmente HOME@HOME a tutti i Paesi in cui il Gruppo opera.



Qualità della vita in Azienda

Ascolto e dialogo

Indagine di clima

L'Indagine di clima 2012 ha avuto un doppio obiettivo:

- > capire il livello di engagement delle persone a livello globale e per divisioni, Paesi, famiglie professionali, livelli gerarchici e altre segmentazioni possibili come età e genere, attraverso 92 domande;
- > analizzare con ulteriori 42 domande la cultura della Sicurezza a diversi livelli, la percezione sui processi di Salute e Sicurezza e misurare l'impatto delle azioni intraprese.

L'analisi dei risultati e le indicazioni emerse dai colleghi durante l'"Indagine di clima e sicurezza 2012" hanno portato alla creazione dei piani di miglioramento, ai vari livelli organizzativi (Gruppo, Divisioni, Funzioni di Staff e Paesi), nonché piani di azione locali che in parte sono in fase di attuazione. Il piano di azione a livello di Gruppo è stato definito dal Top Team per rispondere alle priorità globali emerse dall'Indagine e alle principali sfide che il Gruppo sta affrontando.

Le principali aree di intervento riguardano il ridisegno del Modello di Leadership, il nuovo modello di cascade, l'Innovazione, e un focus sulle giovani generazioni.

Per ognuna di queste priorità è stato creato un progetto specifico che ha come sponsor responsabili divisionali e country manager insieme a team internazionali, in modo che le iniziative siano efficaci per tutte le culture del Gruppo Enel.

La comunicazione interna

Nel 2013 la comunicazione interna, in linea con i valori Enel, ha sostenuto una cultura basata su comportamenti virtuosi e ha cercato di potenziare l'engagement interno come base per una reale cittadinanza aziendale attraverso la costruzione di un rapporto di fiducia e trasparenza.

Alla base sono stati posti la capacità di dialogo, il rispetto dell'ambiente, l'attenzione alla sicurezza e alla salute, il coinvolgimento delle famiglie nelle iniziative, la sensibilizzazione sulle tematiche della diversity, l'utilizzo efficiente delle risorse coerentemente con gli obiettivi di Gruppo. Sono stati razionalizzati progetti esistenti in ottica globale, sono stati potenziati i canali di interazione con le persone e sono stati costituiti gruppi di lavoro tematici trasversali per lavorare in maniera integrata. Il processo per la diffusione della strategia aziendale è stato avviato, dopo la Convention annuale (5 luglio 2013), da 5 incontri manageriali che hanno riunito nelle diverse aree geografiche oltre 1.000 manager del Gruppo Enel. Gli eventi cascate che sono seguiti hanno registrato oltre 250 eventi in tutto il mondo con oltre 50.000 partecipazioni.

Gli incontri sono stati capillari su tutto il territorio, orientati a tematiche operative e hanno dedicato molto spazio all'interazione e all'ascolto, anche grazie all'*Enel social stream*, un twitter interno che ha permesso ai partecipanti di inviare domande prima e durante gli incontri. I manager hanno risposto, compatibilmente con i tempi, durante le sessioni di Q&A e tutte le risposte alle 467 domande pervenute sono state pubblicate in inglese, italiano e spagnolo nella intranet in una sezione dedicata alle cascade. Le pagine viste sono state 150.000 e i visitatori unici 20.000.

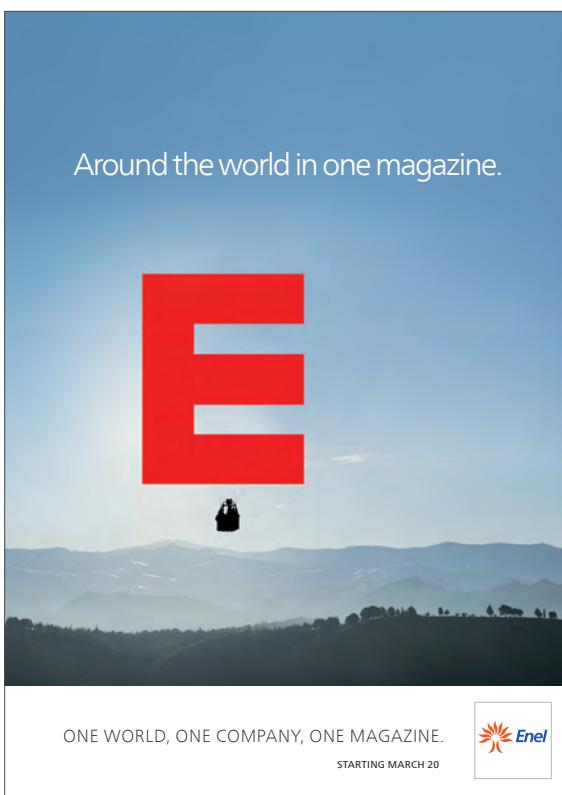
Di seguito si riportano le principali iniziative svolte nel 2013:

- > il primo **Global Customer Day**, un momento di riflessione sul valore del cliente e sull'evoluzione del mercato con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza delle persone Enel su questo tema, in cui i colleghi di tutti i Paesi (collegati in streaming) sono stati coinvolti in quanto ambasciatori dell'Azienda e attori nella costruzione della sua reputazione;
- > **Eidos Market**, best practice di Endesa lanciata nella Divisione Mercato Italia che riguarda il coinvolgimento dei colleghi nella proposta di idee di business innovative. Nel 2014 il progetto sarà esteso a tutto il Gruppo Enel;
- > **Cultura ambientale e dell'innovazione**, sviluppata in 60 iniziative tra i dipendenti del Gruppo Enel concentrandosi non solo sugli impatti dell'attività aziendale sul territorio ma anche sull'importanza che rivestono impegno e comportamenti individuali verso l'ambiente;
- > **We are Energy**, concorso internazionale, dedicato ai figli dei dipendenti di 20 Paesi sul tema della salute e del benessere. Nel 2013 sono state registrate oltre 4.000 iscrizioni e i 120 vincitori provenienti da 17 Paesi hanno partecipato al campus internazionale. Il target è stato allargato ai ragazzi più senior che hanno svolto un ruolo di responsabilità come tutor.

Nel complesso, durante il 2013, i media interni hanno raggiunto mensilmente una media di 1,2 milioni di interazioni con il personale Enel.

L'intranet, realizzata in otto lingue e aggiornata quotidianamente, rappresenta la principale fonte di informazione aziendale, con circa 1.800 news nel 2013 (di cui 800 a carattere globale e 1.000 con taglio dedicato alle diverse aree territoriali).

Nasce "E", Enel World's Magazine



Progettato nel corso del 2013, da marzo 2014 è in distribuzione E, Enel World's Magazine, il nuovo house organ, un giornale globale che raccoglie l'eredità dei precedenti magazine delle varie società del Gruppo.

Si tratta di un bimestrale multilingue, con una grafica profondamente rinnovata e in linea con le più note riviste internazionali, ed è il risultato di un gruppo di lavoro internazionale che ha raccolto le esigenze delle diverse realtà geografiche e culturali, individuando i temi e le rubriche più rilevanti anche in una prospettiva futura. I Paesi saranno coinvolti sin dall'impostazione di ogni numero, attraverso un comitato editoriale internazionale che selezionerà le notizie più significative da inserire nella sezione globale del magazine. A ogni area geografica inoltre è dedicata una specifica sezione per approfondire le attività locali.

Oltre all'informazione puntuale sull'evoluzione dei business, il giornale si caratterizza per il vasto coinvolgimento delle persone che lavorano in Enel, mettendone in luce esperienze, interessi, competenze e attitudini; un coinvolgimento avviato sin dalla fase di lancio del giornale con una campagna i cui protagonisti sono i colleghi stessi. Per quanto riguarda i contenuti sono state introdotte nuove rubriche dedicate non solo alle attività operative ma anche alla vita extra-lavorativa e ai talenti delle persone, in sintonia con l'impegno aziendale per un equilibrato work-life balance. Tra queste Youreporter, uno spazio dedicato alle foto scattate dai colleghi in tutto il mondo. Sono stati ampliati ulteriormente gli spazi riservati ai temi della sostenibilità, della salute e della sicurezza.

Il giornale è disponibile anche in versione online interattiva e in tre lingue, con la possibilità di commentare e votare gli articoli.

Il sistema di welfare aziendale

Enel ha posto in essere, nelle diverse realtà del Gruppo, un sistema di "welfare interno" che prevede diversi tipi di benefit e servizi che hanno l'obiettivo di supportare i dipendenti anche al di là del contesto professionale.

Il sistema di welfare aziendale si articola nei seguenti ambiti:

- > assistenza sanitaria integrativa;
- > previdenza complementare;
- > agevolazioni e convenzioni.

Gli interventi in tali ambiti sono diversificati a seconda dei Paesi di operatività del Gruppo, in ragione sia delle specificità dei contesti nazionali (quadro normativo, servizi pubblici disponibili, ecc.) sia dell'esistenza di accordi pregressi sviluppati nell'ambito delle varie realtà aziendali prima dell'entrata nel perimetro Enel.

Si riporta di seguito un quadro dei principali programmi e interventi nei diversi ambiti.

Assistenza sanitaria integrativa

Nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo è presente, sono previste assicurazioni sanitarie integrative a condizioni agevolate rispetto alle alternative presenti sul mercato. In numerosi casi, inoltre, è l'Azienda stessa a garantire prestazioni legate alla prevenzione e al check-up periodico (si veda anche il paragrafo "La tutela della salute in Enel"). In Italia, lo strumento con cui vengono attuati i programmi per la salute e per la prevenzione è il Fondo Integrativo Sanitario per i Dipendenti Enel (FISDE – Fondo Integrativo Sanitario per i Dipendenti del Gruppo Enel), istituito con accordo sindacale. Tutti i lavoratori dipendenti sono iscritti di diritto al FISDE, e le prestazioni sono estese anche ai familiari a carico. Gli ex-dipendenti Enel, inoltre, possono continuare a usufruire delle stesse prestazioni tramite la corresponsione della quota di adesione.

Il FISDE interviene anche nell'ambito del sostegno alle famiglie, per esempio in materia di disabilità (approfondimenti a pagina 119) ed emergenze sociali (disdattamento, alcolismo, tossicodipendenza, ecc.).

Previdenza complementare

Tra le misure di supporto al personale vi è la previsione di fondi pensione complementari e il riconoscimento di varie forme di benefici individuali nelle prestazioni connesse al trattamento di fine rapporto di lavoro. Al 31 dicembre 2013 i dipendenti coperti da piano pensionistico nel Gruppo Enel sono 52.413.

In Italia, in aggiunta al sistema obbligatorio pensionistico previsto dalla legge, vi sono due fondi pensione complementari a contribuzione definita FOPEN (43.500 beneficiari, patrimonio 1.456 milioni di euro) per i dipendenti (percentuale di adesione: 90%), e Fondenel (1.100 beneficiari, patrimonio 218 milioni di euro) per i dirigenti (percentuale di adesione: 100%). Enel è presente nei Consigli di Amministrazione di questi fondi attraverso propri rappresentanti, i quali agiscono, come previsto dalla vigente normativa, nell'interesse esclusivo degli iscritti.

In Endesa, sono presenti fondi pensione principalmente in Spagna e Brasile. Il più importante è il Fondo Pensione per i dipendenti del Gruppo Endesa (22.479 beneficiari, patrimonio 2.727 milioni di euro) con una contribuzione nel 2013 pari a 39 milioni di euro.

Anche in Slovacchia vi sono forme pensionistiche complementari a contribuzione definita che prevedono un versamento che varia dal 3% al 5,5%.

Infine, anche in Russia (Enel OGK-5) e in USA (Enel Green Power North America) sono presenti appositi piani pensionistici: in Russia a prestazione definita, in USA a contribuzione definita.

Agevolazioni e convenzioni

Enel sostiene i propri dipendenti anche con contributi o incentivi per le varie esigenze personali, sia proprie sia dei familiari a carico, in alcune realtà riducendo il costo di fornitura di energia elettrica. In Italia, Romania e alcuni Paesi dell'America Latina, l'Azienda prevede offerte per i dipendenti, sconti sulle tariffe o supporti, in tutto o in parte, alla spesa personale del dipendente sull'elettricità. Altri incentivi, che variano in quantità tra i vari Paesi, riguardano la stipula di assicurazioni sulla vita e la concessione di prestiti agevolati per l'acquisto di casa o auto o per esigenze personali (in particolare studio e formazione). Inoltre, ci sono forme di sostegno per le attività sportive e culturali.

In Italia, in particolare, attraverso l'Associazione ARCA, istituita con accordo sindacale, vengono promosse e realizzate attività ricreative, culturali e sportive per i dipendenti e i loro familiari a carico, con possibilità di accesso per i pensionati. Le attività/servizi offerti spaziano dalle iniziative ricreative e culturali connesse con la gestione del tempo libero (turismo, attività sportive, associazionismo culturale), al sostegno alla formazione scolastica e universitaria dei figli dei dipendenti, anche mediante soggiorni all'estero di formazione linguistica, alle attività a carattere promozionale (convenzioni bancarie/assicurative, convenzioni per acquisto beni e servizi a condizioni agevolate), all'erogazione di prestiti per l'acquisto della prima casa o per gravi necessità familiari.

Endesa ha definito un ampio ventaglio di benefici per i propri lavoratori, che mette a disposizione su base volontaria e che dimostrano l'impegno dell'Azienda per migliorare la qualità della vita delle proprie persone. Vi sono varie forme di supporto: dall'assistenza medica e servizi di supporto per le attività culturali e ricreative (Spagna, Portogallo, Cile, Perù, Colombia), alle forme di assicurazione per incidenti fuori dall'ambito lavorativo (Spagna, Portogallo, Argentina, Brasile e Colombia), ai fondi pensione (Spagna, Portogallo, Brasile, Colombia) e forme di finanziamento per l'acquisto di case, ecc. Nel 2013, 21.373 sono stati i dipendenti che hanno avuto accesso a questi servizi.

Relazioni industriali

Enel applica la normativa del lavoro dei diversi Paesi e le Convenzioni ILO (*International Labour Organization*) sui diritti dei lavoratori (libertà di associazione e contrattazione collettiva, consultazione, diritto di sciopero, ecc.), promuovendo sistematicamente il dialogo tra le parti e cercando un adeguato livello di accordo e condivisione sulle strategie aziendali da parte dei dipendenti.

In relazione allo sciopero in particolare, la natura del servizio di fornitura elettrica, che è considerato un “servizio essenziale”, comporta la necessità di conciliare il diritto dei lavoratori con l'esigenza di garantire la continuità e la sicurezza della fornitura di energia elettrica.

In molti dei Paesi in cui Enel opera, la normativa nazionale e/o gli accordi collettivi specificano le condizioni secondo cui i dipendenti possono esercitare il proprio diritto essenziale senza compromettere il servizio elettrico.

In Italia, in particolare, nel 2013 è stata raggiunta una nuova regolamentazione del diritto di sciopero a livello di settore che riconosce la salvaguardia della continuità del servizio e della sicurezza del sistema elettrico nei confronti di tutti gli utenti.

In altri Paesi, d'altro canto, gli scioperi non sono permessi nei servizi pubblici essenziali (Colombia, Russia e Slovacchia). In Colombia, in particolare, per i casi di conflitto tra dipendenti e datore di lavoro, laddove non sia possibile raggiungere un accordo tra le parti, è obbligatorio costituire un panel di arbitraggio per risolvere il conflitto. In caso di scioperi, i giudici possono esprimere un giudizio di illegalità e il processo di contrattazione collettiva può essere oggetto di supervisione da parte del Ministero del Lavoro.

In Romania, come previsto dalla legge, tutti i dipendenti hanno il diritto – senza alcun limite autorizzativo preventivo – di associazione sindacale. Lo sciopero può essere dichiarato solo se, in via preventiva, sono state percorse tutte le possibilità di risolvere il conflitto attraverso le procedure previste dalla legge. La decisione di scioperare spetta ai rappresentanti delle OOSS partiti nel conflitto di lavoro, con il consenso scritto di almeno metà dei membri delle OOSS interessate. I dipendenti del settore elettrico nazionale possono dichiarare sciopero alla condizione di garantire almeno un terzo dell'attività, così da non compromettere salute e sicurezza e la continuità del servizio.

Il 14 giugno 2013, Enel ha siglato a Roma il *Global Framework Agreement* (GFA) con le Federazioni italiane e le Federazioni globali *IndustriAll* e *Public Services International*, rappresentanti i dipendenti a livello mondo. L'accordo è fondato sui principi dei Diritti Umani, del diritto del lavoro e dei migliori e più avanzati sistemi di relazioni industriali transnazionali dei gruppi multinazionali e delle istituzioni di riferimento a livello internazionale, tra cui l'*International Labour Organization* (ILO): il GFA definisce le linee guida in tema di dialogo sociale come metodo per gestire temi di interesse dell'Azienda e dei suoi dipendenti, anche attraverso la costituzione di un *Global Works Council* e di tre Multilateral Committee, per una concreta attuazione di un modello rappresentativo della nuova organizzazione.

I tre Multilateral Committee sono focalizzati sulle questioni più rilevanti a livello transnazionale: Health and Safety; Training; Equal Opportunities and Diversity. Hanno sviluppato per il 2013 l'obiettivo di elaborare e definire un documento congiunto nella forma di Raccomandazione a livello Globale, nelle rispettive materie di competenza, che è stato presentato e approvato dal Global Works Council.

Con riferimento all'attività svolta in Italia, degni di nota – anche per il loro carattere innovativo – i due Accordi Sindacali del 9 maggio 2013: l'Accordo Quadro di regolamentazione art. 4, Legge 92/2012 e l'Accordo sulla mobilità geografica, funzionale e infragruppo.

Il primo rappresenta la prima intesa in Italia per gestire situazioni di "eccedenze" senza il ricorso agli ammortizzatori sociali (cassa integrazione e mobilità): l'accordo prevede infatti il pensionamento anticipato volontario di un massimo di 3.500 dipendenti nel biennio 2013-2014, creando le condizioni di ricambio generazionale con un piano di 1.500 assunzioni in apprendistato, a fronte di 3.500 uscite.

In stretta correlazione con l'accordo sull'art. 4, come strumento che ne integra e armonizza gli effetti, l'Accordo sulla mobilità geografica, funzionale e infragruppo: l'intesa prevede la possibilità di trasferire gruppi di lavoratori, in caso di eccedenze di personale, in una o più unità produttive, nonché mira a favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato interno del lavoro, consentendo la riutilizzazione di professionalità oltre il perimetro della singola società/divisione. Dal punto di vista del confronto sulle evoluzioni organizzative, in tutti i Paesi del Gruppo si è consolidato l'assetto delle Global Function e delle Divisioni Operative.

Periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi

Paese	Periodo minimo	Disposizioni di legge/accordi collettivi
Italia	25 giorni.	Legge 428/90
Spagna e Portogallo	30 giorni.	<i>Framework Guarantee Agreement</i> per Endesa SA e le controllate elettriche domiciliate in Spagna (12 settembre 2007)
Slovacchia	90 giorni per dipendenti con anzianità superiore a 5 anni, 60 giorni per dipendenti con anzianità inferiore a 5 anni.	Previsioni di legge
Russia	60 giorni.	Previsioni di legge
Romania	I datori di lavoro hanno l'obbligo di informazione e consultazione nei confronti dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli ultimi sviluppi della situazione economica e del business dell'azienda, senza uno specifico termine di preavviso, ma entro periodo ragionevole. Per i licenziamenti collettivi, minimo 90 giorni di preavviso alle OOSS, 20 giorni ai dipendenti.	Previsioni di legge e Contratto Collettivo
Argentina	Obbligo di aggiornare periodicamente i rappresentanti dei lavoratori; tradizionalmente il periodo di preavviso per i cambi riguardanti l'orario lavorativo, il ruolo dei dipendenti o la sede lavorativa è 48 ore, sebbene non ci sia una specifica regolamentazione.	Previsioni di legge
Brasile	Obbligo di fornire un'informazione "tempestiva".	Previsioni di legge
Colombia	Né la legge né la contrattazione collettiva prevedono un periodo di preavviso minimo in caso di cambi organizzativi.	-
Perù	Né la legge né la contrattazione collettiva prevedono un periodo di preavviso minimo in caso di cambi organizzativi.	-
Cile	Né la legge né la contrattazione collettiva prevedono un periodo di preavviso minimo in caso di cambi organizzativi.	-

Salute e sicurezza

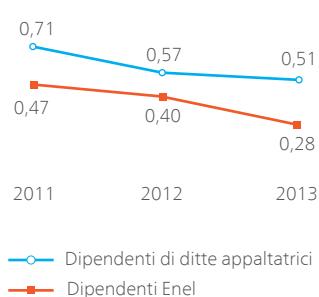
Da molti anni, nell'ambito della propria strategia di sostenibilità, Enel è impegnata nel miglioramento dei processi e della cultura manageriale volti ad assicurare la sicurezza nei luoghi di lavoro per i dipendenti e i propri fornitori.

Tale impegno si è ulteriormente rafforzato a seguito dell'approvazione, a febbraio 2013, da parte del Consiglio di Amministrazione di Enel SpA, della Policy sui Diritti Umani, in applicazione delle linee guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani.

Policy sui Diritti Umani - Salute e sicurezza

- > Enel si impegna a garantire elevati standard di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.
- > Enel promuove la diffusione e il consolidamento di una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori, anche attraverso attività informative e formative.
- > Enel opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri stakeholder.

Tasso di infortuni - LTIFR (i)



Il percorso verso la sostenibilità comincia proprio dalla sicurezza. Si tratta di un messaggio chiaro per tutto il personale, un monito per i lavoratori delle imprese appaltatrici che collaborano con l'Azienda, un valore sociale ribadito da Enel a livello globale in tutte le comunità del mondo per raggiungere l'obiettivo "Zero Infortuni".

Nel 2013 si sono verificati 183 infortuni a personale Enel e 501 infortuni a personale di imprese appaltatrici, con una riduzione rispettivamente del 31% e del 9% rispetto al 2012. Come si evince dal grafico accanto, nel 2013 il tasso di infortuni (LTIFR) dei dipendenti del Gruppo Enel si è ridotto del 30% rispetto all'anno precedente, mentre quello relativo ai dipendenti delle imprese appaltatrici è diminuito del 10%.

Accanto alla riduzione del tasso di infortuni, si è verificato un aumento degli in-

fortuni mortali rispetto al 2012: nel 2013 si sono verificati 6 infortuni mortali (4 infortuni elettrici e 2 stradali) e 7 gravi, che hanno interessato il personale Enel, e 10 mortali (6 infortuni elettrici, 3 per caduta dall'alto e 1 stradale) e 17 gravi, che hanno coinvolto il personale delle imprese appaltatrici. Il numero di infortuni gravi e mortali si è ridotto rispetto al 2012 rispettivamente del 13% e del 21% relativamente agli infortuni di dipendenti Enel e di imprese appaltatrici.

L'indice di gravità (LDR), calcolato senza tener conto dei giorni persi associati agli infortuni mortali o con postumi permanenti, ha tuttavia evidenziato una riduzione del 36% rispetto all'anno precedente relativamente ai dipendenti Enel e del 16% rispetto al personale delle imprese appaltatrici.

Enel dal 2009 ha definito una procedura specifica sulla comunicazione e l'analisi degli infortuni gravi e mortali, finalizzata ad assicurare un'immediata segnalazione e un efficace processo di analisi. Per tali infortuni, infatti, viene costituito un gruppo di esperti che ha il compito di approfondire la dinamica e le cause dell'evento e individuare azioni di miglioramento specifiche e tempestive finalizzate a prevenire il loro ripetersi.

Nel 2013, inoltre, è proseguita l'attività del gruppo di lavoro interdivisionale volto a promuovere la condivisione di esperienze sugli infortuni e sui metodi di lavoro. Il team ha analizzato alcuni infortuni, considerati "case study", approfondendo l'analisi delle criticità emerse e condividendo la "lezione appresa" con l'obiettivo di confrontare le procedure e le attrezzature di lavoro adottate e individuare misure aggiuntive di carattere globale. Il gruppo di lavoro ha predisposto **3 buone prassi** sul sollevamento meccanico dei carichi, sull'esecuzione delle messe a terra e in corto circuito in caso di lavori elettrici e sulle misure di prevenzione della caduta dall'alto nel caso di lavori su sostegni di linee elettriche.

Al fine di promuovere la condivisione di esperienze sugli infortuni e favorire lo scambio di informazioni per evitare il loro ripetersi, è stata lanciata la campagna sulle **"lesson learnt"** in 4 lingue (italiano, inglese, spagnolo e portoghese).

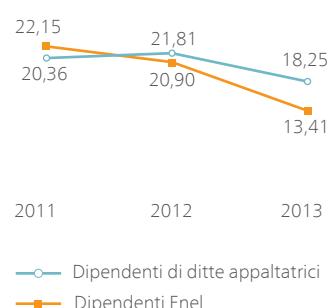
Con l'obiettivo di prevenire gli infortuni, inoltre, dal 2009 è stato avviato nel Gruppo il processo di segnalazione, analisi e gestione dei **near miss** (mancati infortuni): nel 2013 sono stati segnalati 706 "near miss", per ciascuno dei quali è stato definito e implementato un piano di miglioramento.

Nel 2013 il Gruppo ha investito oltre 218 milioni di euro in attività di salute e sicurezza, per un valore *pro capite* di oltre 3.000 euro: il dato complessivo sulle spese per la sicurezza evidenzia una riduzione di circa il 17% rispetto al 2012, pur evidenziando un incremento di 1,5 milioni di euro dei costi di manutenzione e di quelli legati ai DPI (Dispositivi di Protezione Individuale).

A testimonianza dell'impegno, Enel ed Endesa sono risultate "best in class" per la categoria **"Occupational Health&Safety"** relativamente al settore delle utility elettriche da parte degli analisti finanziari del *Dow Jones Sustainability Index*.

È proseguito, inoltre, il processo di automazione/informatizzazione dei processi di salute e sicurezza, attraverso l'implementazione del **"SAP Health&Safety"**, un sistema informativo unico a livello di Gruppo, in fase di diffusione progressivamente a tutto il perimetro Enel, che garantirà un processo centralizzato e presidiato di reporting, monitoraggio e analisi dei dati di safety.

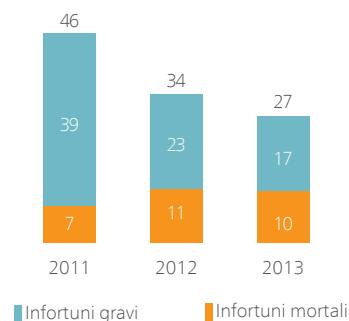
Tasso di assenza dal lavoro per infortuni - LDR (i)



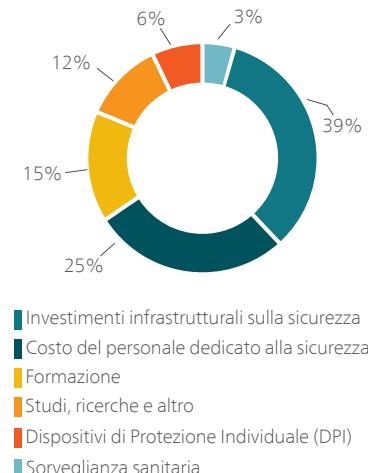
Infortuni gravi e mortali - dipendenti Enel (n.)



Infortuni gravi e mortali - dipendenti di ditte appaltatrici (n.)



Spesa per la sicurezza totale - 2013



Un approccio globale alla sicurezza

Nel 2013 è proseguita l'implementazione del nuovo modello organizzativo della safety definito nell'ambito di "One Company", il progetto che ha rivisto la struttura e i principali processi aziendali nell'ottica di adottare un approccio unico e omogeneo, pur tenendo conto delle specificità locali.

Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza

Con il completamento del processo di certificazione del Sistema di Gestione della società Enel Servizi, si avvia verso il completamento l'implementazione dei Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza conformi allo Standard OHSAS 18001 nel Gruppo Enel. Nelle società in cui sono stati già implementati tali sistemi, vengono realizzate sistematicamente le attività di mantenimento della certificazione: audit, formazione degli auditor, attività di supporto e gestione documentale.

I processi Health&Safety sono stati dunque riorganizzati seguendo i driver di:

- > *Health&Safety governance,*
- > *Health&Safety management at field level,*
- > *Health&Safety monitoring and reporting,*

al fine di potenziare il ruolo strategico e il presidio della Holding, assicurare un'efficace pianificazione delle attività e una funzionale ripartizione dei compiti tra la Holding di Gruppo, le Divisioni e i Paesi in cui Enel è presente.

Nel 2013 si è lavorato alla revisione del processo di pianificazione annuale in materia di salute e sicurezza, affinché possa contribuire sempre più efficacemente alla valutazione delle proprie performance e alla definizione di azioni strategiche in relazione al loro impatto sul raggiungimento dell'obiettivo "Zero Infortuni". L'introduzione di un processo strutturato, codificato attraverso l'emissione della Policy "*H&S Planning and Monitoring*", consente l'allineamento delle varie attività a livello di Gruppo, garantendo sinergie e promuovendo lo scambio delle best practice tra le varie realtà di Enel.

Attraverso l'*Health and Safety Annual Plan* (HSAP) sono definite le iniziative e i progetti di miglioramento, divisi per ambito globale e locale. Le attività "global" hanno valore per tutte le realtà del Gruppo, sono gestite centralmente e prevedono la massima diffusione; quelle "local" che nascono da specifiche esigenze di Divisione/Country rappresentano una fonte di scambio di esperienze, che favorisce l'integrazione tra le diverse realtà del mondo Enel.

Nel 2013 è stato, inoltre, avviato il processo di definizione dell'"*Health&Safety Strategic Plan 2014-2018*", che definisce i target numerici per i prossimi cinque anni e fissa le direzioni da seguire per il raggiungimento degli obiettivi attesi.

Nel 2013 è stato realizzato, a cura dell'unità di Holding dedicata, il piano di controlli in materia di Health&Safety volto a verificare il rispetto delle procedure e delle linee guida aziendali nei diversi business del Gruppo e l'implementazione di iniziative

globali, nonché a dare supporto nella definizione di piani di azione specifici. Il piano è focalizzato sui siti del Gruppo risultati maggiormente critici alla luce degli episodi infortunistici registrati negli ultimi tre anni. In particolare sono state analizzate 13 aree in America Latina, Europa e Italia e definiti action plan per ogni sito visitato, la cui implementazione sarà oggetto di monitoraggio e follow-up. È stato, inoltre, avviato

un piano di *Peer Review* in Distribuzione con lo scopo di favorire lo scambio di esperienze e di identificare eventuali best practice da condividere e diffondere a livello di Gruppo. Nel 2013 è stato completato il programma di visite in Romania e proseguirà anche nel 2014 con un focus particolare sull'America Latina.

Il Programma 5+1

Nel 2013 sono proseguiti le attività dei sei tavoli di lavoro permanenti del Programma "5+1", focalizzati sulle aree chiave indicate accanto per il miglioramento dei processi di salute e sicurezza e caratterizzate da un forte impegno del Top Management e dall'adozione di un approccio trasversale e sinergico con le principali funzioni aziendali.

Ciascuna area, presieduta da un Executive Sponsor, ha sviluppato nel corso dell'anno un programma di attività volte a favorire il consolidamento della cultura della salute e della sicurezza nel Gruppo Enel, a promuovere la condivisione di best practice e il lancio di iniziative "bottom up", attraverso l'adozione di un approccio globale, declinato secondo le diverse realtà del perimetro Enel.

Sviluppo della cultura della sicurezza e della formazione

L'Indagine di Clima e Sicurezza, realizzata nel 2012, per la prima volta ha visto l'inserimento di una specifica sezione dedicata alla safety dimostrando come la sicurezza sia considerata un valore aziendale e sottolineando l'impegno profuso sia per i colleghi sia per le imprese appaltatrici. Sulla base dei risultati dell'Indagine, nel 2013 è stato messo a punto un piano di miglioramento globale focalizzato sulla leadership per la sicurezza, l'atteggiamento personale, il benessere e la prevenzione dello stress, la sicurezza nelle aree uffici.

In tale contesto è stata avviata, inoltre, la revisione del **Modello di Leadership** per potenziare l'attribuzione di responsabilità sulla sicurezza a tutti i livelli organizzativi, ed è stato rafforzato il processo di svolgimento delle safety walk da parte del management, integrandolo con l'organizzazione periodica di Health&Safety meeting. Nel 2013 sono state effettuate 18.852 safety walk, con un incremento del 107% rispetto al 2012.

Nel processo di selezione del personale è stata inserita la valutazione delle attitudini verso la salute e sicurezza e in fase di assunzione è stata prevista la sottoscrizione da parte dei neoassunti dei principi H&S del Gruppo Enel. Il progetto "Sei

Programma 5+1

1. Sviluppo della cultura della sicurezza e della formazione
2. Sicurezza nei processi di appalto
3. Comunicazione
4. Sicurezza strutturale e innovazione tecnologica
5. Grandi opere
6. Salute

mesi in Safety" è in fase di estensione alle Funzioni di Staff, con l'avvio di un progetto pilota in Italia.

Nel 2013 è proseguita l'intensa attività formativa in materia Health&Safety, sia relativamente alle competenze tecniche (*hard skill*) sia a quelle trasversali (*soft skill*), con l'obiettivo non solo di adempiere agli obblighi di legge, ma anche di accrescere conoscenze e competenze specifiche dei dipendenti in tutto il Gruppo. È stato erogato oltre 1 milione di ore di formazione, informazione e addestramento, per un valore *pro capite* di 14,3 ore.

I corsi di formazione su salute e sicurezza sono distinti in base al campo di applicazione, alle tematiche affrontate e ai destinatari in:

- > corsi "global": corsi sviluppati a livello di Gruppo e applicabili in tutto il perimetro Enel;
- > corsi "local": corsi a carattere locale, focalizzati su tematiche specifiche;
- > Safety Academy: corsi rivolti alle risorse dedicate alla gestione della safety.

Per le risorse della famiglia professionale Health&Safety, in particolare, sono previsti corsi specifici nell'ambito della Accademia Funzionale a loro dedicata (**Safety Academy**) volti ad accrescere le conoscenze tecnico-professionali fondamentali e a sviluppare i comportamenti ritenuti "chiave" dall'organizzazione.

Prosegue l'implementazione per il personale non operativo del corso "Play Safe" che tratta i temi chiave della sicurezza contenuti nella normativa di base attraverso un approccio ludico-esperienziale nell'ottica di rendere più accattivante la formazione in aula. In Italia il progetto formativo è stato riconosciuto tra le "Buone Pratiche sulla sicurezza partecipata" nell'ambito della campagna 2012-2013 promossa dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro.

Per il personale tecnico che opera in ambienti confinati è stata realizzata una **Scuola di addestramento** nella centrale di **Montalto di Castro**, dove è stato costruito un apposito simulatore: un serbatoio opportunamente adattato con uscita di emergenza e monitor interni, che consente ai dipendenti di operare in sicurezza all'interno di un luogo confinato, con la collaborazione dei Vigili del Fuoco.

Nell'ambito della Divisione Generazione, Energy Management e Mercato Italia, dal 2009 al 2012 quasi i tre quarti degli infortuni totali registrati in generazione sono casi con prognosi inferiore ai 20 giorni e che coinvolgono sia dipendenti Enel sia dipendenti di ditte appaltatrici. Concentrarsi sulla prevenzione di questi infortuni non gravi è fondamentale e per questo motivo è stato avviato il progetto "**Officina Zero infortuni**", un piano d'azione animato dalla consapevolezza che la sicurezza dei colleghi e di tutti i collaboratori si possa raggiungere soprattutto con la condivisione delle idee. La caratteristica principale dell'iniziativa è il coinvolgimento diretto del personale operativo, attraverso tavoli di discussione in cui analizzare le cause degli infortuni più ricorrenti e ricercare idee e soluzioni efficaci con effetto immediato sull'operatività. Particolarmente importante è il ruolo delle imprese che, partecipando pariteticamente ai tavoli di riflessione, forniscono un utile contributo, portando esperienze di lavoro diverse e un punto di vista esterno. Le idee emerse vengono, quindi, presentate dai coordinatori dei tavoli di discussione e le soluzioni ritenute estendibili a più siti produttivi vengono raccolte in un "**Libro delle Idee**", dal quale tutti possono prendere spunto.

Con l'obiettivo di promuovere la partecipazione attiva dei lavori al processo di innovazione anche sui temi della sicurezza, alla fine di febbraio 2014 è stato lanciato il progetto "**Eidos Market**" che prevede una specifica sezione tematica dedicata alla salute e alla sicurezza: tale iniziativa vede l'attivazione di un canale attraverso il quale ciascun lavoratore potrà proporre le proprie idee di miglioramento, arricchire quelle degli altri e contribuire a selezionare le migliori. Le proposte dei singoli, grazie al contributo di tutti, potranno così trasformarsi da buone idee in progetti concreti e di valore.

Sicurezza nei processi di appalto

Nel 2013 è proseguito il consolidamento, in particolare nei Paesi esteri in cui il Gruppo opera, del **Sistema di qualificazione e Vendor Rating** degli appaltatori, che prevede requisiti specifici e stringenti in materia di salute e sicurezza.

Nell'ambito del processo di allineamento delle **Condizioni Generali di Contrattazione** del Gruppo Enel si è proceduto alla revisione delle clausole in materia di salute e sicurezza, che si articolano in obblighi di carattere generale, applicabili in tutto il perimetro Enel, e prescrizioni di carattere locale, definite sulla base della normativa vigente nel Paese.

Sono stati, inoltre, potenziati in tutto il Gruppo i **controlli di sicurezza** sulle imprese appaltatrici e sono stati realizzati circa 300 incontri con gli appaltatori (**Contractors Safety Day**) per analizzare insieme gli infortuni verificatisi, promuovere la loro partecipazione ai progetti di Health&Safety in corso e condividere esperienze e buone prassi.

Durante l'**International H&S Week**, in particolare, è stato organizzato un **Safety Day** con gli appaltatori a livello di Gruppo, che ha visto la partecipazione di imprese italiane, spagnole, sudamericane e rumene.

Comunicazione

Tante e diversificate sono state le campagne di comunicazione sulla sicurezza avviate nel corso dell'anno. È stata lanciata la Enel "**Health&Safety Vision**" durante la Giornata mondiale della salute e sicurezza sul lavoro, celebrata come ogni anno il 28 aprile con una campagna dedicata in nove lingue e diffusa in tutto il perimetro Enel.

Il 19 giugno è stato realizzato il primo "**Health&Safety Community Meeting**" a livello di Gruppo, con l'obiettivo di allineare tutti i membri della comunità Health&Safety, dividere i risultati ottenuti e discutere i principali progetti in corso e i piani di azione a valle dell'*Enel Climate & Safety Culture Survey*.

È proseguita inoltre la campagna di sensibilizzazione globale "**5 regole d'oro per lavorare in sicurezza**" finalizzata a promuovere le regole principali da rispettare per prevenire il verificarsi di infortuni, attraverso una grafica semplice ma accattivante che focalizza l'attenzione del dipendente sulle misure essenziali da adottare per lavorare in sicurezza. A valle della pubblicazione delle prime regole d'oro sui lavori elettrici e della guida nel 2012, nel 2013 sono state predisposte le regole relative a tutti gli altri standard. Inoltre, nell'ambito della campagna "**Sicurezza in ufficio**", sono state predisposte le 5 regole d'oro dedicate agli uffici per aumentare la consapevo-

lezza dell'importanza della sicurezza anche nelle aree considerate tradizionalmente a basso rischio.

Tutte le principali attività e iniziative sulla salute e sicurezza vengono promosse attraverso una intensa programmazione sui media aziendali Enel.tv, Enel.radio e l'intranet globale, dove sono previsti spazi e rubriche periodiche dedicate ai temi di H&S. È stato attivato, in particolare, un canale di comunicazione media sulle attività dedicate allo stress e promozione del benessere a supporto delle iniziative di prevenzione avviate.

A novembre 2013 si è tenuta la sesta edizione dell'International Health & Safety Week, un appuntamento consolidato in cui ogni anno tutto il Gruppo si mobilita per promuovere un impegno concreto e proattivo sulla sicurezza, una visione omogenea e un unico approccio. Il motto è stato *"Be Responsible. It's your life"* (Sii responsabile. È la tua vita), che riassume il concetto di salute e sicurezza come responsabilità. Sono state organizzate quasi 2.000 iniziative, che hanno ottenuto oltre 97.000 partecipazioni in 18 Paesi.

È stato organizzato, inoltre, il "Cleaning Day", un'iniziativa il cui obiettivo è stato quello di sensibilizzare e invitare il personale a liberarsi della carta, in coerenza anche con le recenti policy aziendali di riduzione delle stampe. L'iniziativa ha mobilitato più di 40 uffici Enel nel mondo, coinvolgendo circa 20.000 persone.

International Health & Safety Week

Sicurezza strutturale e innovazione tecnologica

Nell'ottica di miglioramento degli standard infrastrutturali, è stata completata la survey sui dispositivi tecnologici in uso nel Gruppo, iniziata lo scorso anno, e sulla base di tale analisi è stato predisposto l'**Health&Safety catalogue**, una raccolta dei dispositivi tecnologici e delle soluzioni strutturali più innovative adottati dalle Divisioni, che verrà inviato alle linee di business per promuovere la condivisione di esperienze e buone prassi.

È proseguita, inoltre, la realizzazione di alcuni progetti di innovazione sulla sicurezza, in particolare:

- > **ZAP – Zero Accidents Project**, realizzato nei cantieri di costruzione/manutenzione della Divisione Ingegneria e Ricerca e finalizzato a migliorare e supportare le attività di controllo sull'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), la gestione delle emergenze, la gestione delle interferenze, l'informazione ai dipendenti, attraverso l'applicazione di tecnologie innovative per il controllo "in linea" della sicurezza dei dipendenti;
- > **Active Safety at Work**, che prevede nelle attività di distribuzione in Italia la sperimentazione di un dispositivo che consente di verificare il corretto uso dei Dispositivi di Protezione Individuale da parte dell'operatore per tutta la durata dei lavori;
- > **BOA**, attivato negli impianti di produzione in Italia, finalizzato a supportare le attività di gestione delle interferenze durante le attività di manutenzione degli impianti.

Già da alcuni anni, inoltre, è stato definito un piano di miglioramento degli standard infrastrutturali del parco auto aziendale, che ha visto l'adozione di nuovi

sistemi e dispositivi a supporto della sicurezza, gradualmente installati su tutti i nuovi mezzi della flotta aziendale. In tale ambito prosegue la diffusione sui nuovi veicoli della flotta aziendale della "black box" che consente di fornire assistenza e supporto al guidatore sia durante la guida sia in caso di emergenza.

Grandi opere

Con l'obiettivo di rafforzare i processi di gestione della sicurezza nei cantieri, definendo standard comuni, è stato implementato un **piano di peer review** che ha interessato quattro grandi cantieri del Gruppo Enel: Badalona in Spagna, El Quimbo in Colombia, Mochovce in Slovacchia, Brindisi in Italia.

Un team interdivisionale di esperti della safety, delle costruzioni e dell'ingegneria ha effettuato una serie di visite on site, approfondendo i processi di gestione della safety nei cantieri e i metodi e le tecniche di lavoro adottate, identificando "best practice" da diffondere in tutto il Gruppo e proponendo azioni di miglioramento.

Salute

Il Gruppo Enel è consapevole che la promozione della salute sul lavoro sia una componente imprescindibile per il miglioramento della vita lavorativa e della produttività, che apporta benefici sia per i dipendenti sia per l'Azienda stessa e contribuisce alla costruzione di una cultura della prevenzione. Per questo l'Azienda è costantemente impegnata nell'assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per i dipendenti, seguendo i principi di precauzione, prevenzione e miglioramento continuo.

Per questo nel 2013 Enel ha avviato un **Piano Globale sulla Salute**, che riprende anche l'esperienza maturata in Spagna e in America Latina, dove già da alcuni anni vengono realizzate molteplici iniziative sui temi della prevenzione e della salute. Il Piano prevede una serie di iniziative di prevenzione, formazione e sensibilizzazione, articolate sulle 3 dimensioni della salute, individuate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO-OMS): dimensione fisica, mentale e sociale.

È stata emessa la Health Policy, un documento sulla prevenzione e sui temi della salute, volta a definire i principi basi-

lari per la creazione di una cultura della salute e del benessere sul lavoro, che si applica a tutte le Divisioni del Gruppo, in conformità delle normative Health&Safety nazionali, i contratti collettivi nazionali di lavoro e le procedure aziendali. È stato definito un piano per l'installazione e l'utilizzo di defibrillatori nelle principali sedi del Gruppo, e in Italia è stata lanciata una campagna "pilota" di screening cardiovascolare e corsi per smettere di fumare.

Il Gruppo Enel ha partecipato al progetto "*Safe Work Without Alcohol and Drugs*" dell'*International Labour Organization* (ILO). Tale iniziativa, promossa e finanziata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, è finalizzata a sviluppare piani aziendali per la prevenzione del consumo di droghe e alcol sul lavoro, che vadano ad affiancarsi alle attività di accertamento dell'uso di sostanze stupefacenti e alcol già implementate. Sono state attivate, inoltre, campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi relativi alla salute e rubriche periodiche sui principali media aziendali (web TV, magazine, radio).

Particolare attenzione è stata data al tema della **prevenzione dello stress e la promozione del benessere organizzativo**, su cui è stato attivato un programma di attività dedicate:

- > una policy globale che fornisce delle linee guida per creare una cultura incentrata sul benessere organizzativo, promuovendo le buone prassi per prevenire il rischio da stress sul lavoro e aumentando la consapevolezza dello stress sul lavoro, delle sue cause e dei fattori associati;
- > un piano di formazione focalizzato su tre target: manager, HR manager/specialist e dipendenti. Sono state realizzate otto sessioni "pilota" del corso per HR manager/specialist e due sessioni "pilota" per manager ed è stato predisposto un corso di formazione online per i dipendenti, che verrà lanciato nel 2014;
- > un servizio "pilota" di counseling psicologico in Italia, finalizzato a fornire assistenza e supporto ai dipendenti che evidenziano segnali di malessere o di disagio.

Il programma verrà diffuso nel Gruppo, secondo linee guida comuni ma con differenti declinazioni a livello di Paese, dove sono state, anche, definite specifiche iniziative di prevenzione, formazione e sensibilizzazione.

Paese	Azioni intraprese
Italia	È stato attivato in via sperimentale un servizio di assistenza medica - "Support and healthcare fulltime service" per i cantieristi della Divisione Ingegneria e Ricerca distaccati all'estero. Il servizio prevede l'individuazione di un "medico di famiglia" e di facilitatori che parlino sia la lingua locale sia l'inglese.
Romania	È stata organizzata la "Giornata della Salute" con esami oculistici gratuiti, misura della pressione, accertamenti medici per la prevenzione delle malattie cardiovascolari e donazione del sangue.
Russia	È stato lanciato un Piano di salute che nel 2014 interesserà tutti i 4 impianti di OGK-5 e che prevede: esami medici per la diagnosi di malattie professionali, accertamenti medici volontari per la prevenzione delle patologie cardiovascolari, installazione di defibrillatori, programmi di prevenzione contro il consumo di alcol.
Spagna	Sono state organizzate differenti attività focalizzate sulla prevenzione del consumo di alcol, tabacco e droghe, sullo stress e sui disturbi muscolo-scheletrici, così come la prevenzione delle malattie cardiovascolari e respiratorie.
Argentina	È stata lanciata una campagna per la prevenzione delle malattie cardiovascolari e dei disturbi muscolo-scheletrici e accertamenti medici. Sono stati consegnati opuscoli informativi sulla prevenzione dei disturbi gastrici, sul cancro alla tiroide e sulle malattie circolatorie ed erogati programmi formativi e informativi sul tabagismo, sull'alimentazione, sul cancro della pelle, sullo stress, sui disturbi dell'apparato visivo, sul diabete, sull'ipertensione, sulla prevenzione dei disturbi ergonomici, sulla prevenzione del rischio cardiovascolare, sui disturbi gastrici e metabolici, sui disturbi alla tiroide.
Cile	Sono stati attivati programmi di prevenzione continua delle malattie correlate all'esposizione all'amianto, rivolti ai dipendenti che hanno lavorato in ambienti con presenza di materiali contenenti amianto, prima che la legge cilena ne proibisse l'impiego. Sono stati organizzati, inoltre, programmi di prevenzione dei disturbi cardiovascolari, focalizzati sulla riduzione dei fattori di rischio (essere sovrappeso, tabagismo, stile di vita sedentario) nei dipendenti maggiormente a rischio.
Perù	Sono stati lanciati programmi di prevenzione incentrati su disturbi gastrici, disturbi metabolici, diabete e colesterolo, patologie oculari, stress, cancro alla tiroide, patologie vascolari, disturbi muscolo-scheletrici.
Colombia	Sono state realizzate molteplici attività sulla prevenzione di gravi patologie come il tumore della cervice uterina, il tumore al seno e alla prostata, il tumore della pelle, il tumore al colon e le malattie cardiovascolari.
Brasile	Conferenza sulla prevenzione dell'AIDS, con medici e personale specializzato. Diagnosi precoce delle malattie della prostata e del seno, incontro e consegna di materiali informativi sul cancro del colon.
Messico	Corso di primo soccorso, meeting sulla salute e sulla gestione dello stress.

Il progetto "One Safety"

Prosegue nel 2013 l'implementazione del progetto "One Safety", un'iniziativa globale focalizzata sui comportamenti, che vede protagonisti tutti i colleghi Enel e coinvolge anche le imprese appaltatrici, con l'obiettivo di promuovere un impegno coordinato e sinergico di tutto il Gruppo verso l'obiettivo "Zero Infortuni". Il progetto si sviluppa lungo due direttive di azione: potenziamento della leadership per la sicurezza (Area Leadership) e promozione di comportamenti sicuri e responsabili (Area Comportamenti).

One Safety – Area Leadership

A valle del programma "GOAL Managerial Training Program", nel 2013 è stato avviato un programma di formazione a cascata, incentrato sull'analisi del film Enel "*Safety: the Heart of the Matter*".

Sono state, inoltre, attivate 10 edizioni per la formazione di 200 internal trainer e 130 edizioni a cascata, che hanno coin-

volto circa 2.000 persone. Il programma formativo proseguirà nel 2014, coinvolgendo più di 5.000 persone in tutti i Paesi e le Divisioni del Gruppo.

One Safety – Area Comportamenti

Nel 2013 si è completata l'implementazione in tutto il Gruppo del progetto, finalizzato a promuovere l'adozione di comportamenti sicuri, attraverso un processo sistematico di osservazioni dei comportamenti, di restituzione immediata del feedback e di definizione di iniziative di miglioramento. Il progetto è stato implementato in circa 927 siti Enel e sono state realizzate circa 260.000 osservazioni in tutto il mondo. È stato, inoltre, attivato in 30 sedi civili condivise, con una specifica declinazione per le aree uffici.

Dal 2014 il progetto diventerà un processo sistematico di osservazione dei comportamenti: a tal proposito sono stati realizzati 4 workshop in Italia, Spagna, Slovacchia e Colombia,

volti a definire le misure di miglioramento da mettere in campo, sulla base dell'esperienza condotta.

In parallelo con la positiva implementazione del progetto sul personale Enel, è stato avviato il progetto "One Safety – Contractors" che mira a promuovere l'adozione anche da parte delle imprese di un processo di auto-osservazione dei comportamenti, volto a ridurre l'adozione di quelli a rischio da parte del proprio personale. Per favorire la partecipazione delle imprese al progetto è stato definito un sistema di bonus premianti, come la riduzione della cauzione contrattuale, l'incremento dello score di safety nell'ambito del sistema di Vendor Rating e la possibilità di utilizzare il logo Enel ideato per il progetto. Nel 2013 circa 300 imprese in tutto il mondo sono state invitate ad aderire al progetto e nel 2014 è previsto un piano di roll-out massivo.

A dicembre 2013 è stata diffusa la prima newsletter One Safety, volta a informare e sensibilizzare il personale Enel sullo stato di avanzamento del progetto, valorizzandone l'estensione a livello globale.



Relazioni industriali sui temi di salute e sicurezza

Nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo Enel opera vi sono accordi collettivi dedicati a disciplinare aspetti di salute e sicurezza dei dipendenti. In altri casi tali aspetti sono inclusi nella contrattazione collettiva applicata a livello nazionale. Gli accordi definiscono e disciplinano gli obblighi del datore di lavoro e dei dipendenti in materia di salute e sicurezza, approfondendo argomenti specifici come: Dispositivi di Protezione Individuale (DPI); formazione, informazione e addestramento; orario di lavoro e di riposo; meccanismi di segnalazione e lamentela; diritto del dipendente al rifiuto del lavoro che può mettere a rischio la sua salute e sicurezza; coperture assicurative; diritto a compiere ispezioni periodiche. Tutti gli accordi vigenti con i dipendenti in ambito di relazioni industriali e di contrattazione collettiva sono definiti in conformità degli standard dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro delle Nazioni Unite (ILO) e prevedono il rispetto di obiettivi e standard di performance e la creazione di organi-

smi paritetici per la soluzione di particolari problemi.

In particolare:

- > nella Divisione Ingegneria&Ricerca vi è un accordo in materia di salute e sicurezza, siglato nel 2012, relativamente al Progetto ZAP (*Zero Accidents Project*) implementato nel cantiere di Brindisi: l'accordo fa riferimento all'utilizzo di dispositivi tecnologici e apparecchiature finalizzate a migliorare la salvaguardia della salute e della sicurezza dei dipendenti delle imprese appaltatrici, presenti nel cantiere;
- > in Romania gli accordi locali includono un capitolo riguardante le condizioni di lavoro e gli aspetti di salute e sicurezza. In tale capitolo sono descritti gli impegni del datore di lavoro per quanto attiene alla salute e sicurezza sul lavoro, è sancita l'istituzione di un Comitato per la Sicurezza ed è contenuta la descrizione del suo ruolo, gli aspetti ambientali e la descrizione dei dispositivi di protezione individuale previsti per i dipendenti;
- > in Russia la parte del contratto collettivo dedicata alla salute e sicurezza sul lavoro descrive gli obblighi che i dipendenti e il datore di lavoro devono adempiere per la realizzazione di processi produttivi sicuri. Il principio cardine sul quale si basa il contratto collettivo è che la politica del datore di lavoro riconosca la priorità della vita e della salute dei dipendenti nel corso dello svolgimento di tutte le loro attività;
- > in Slovacchia nel Contratto Collettivo è incluso un accordo in merito ad aspetti di salute e sicurezza che definisce le condizioni di lavoro e gli obblighi delle parti. In particolare è diritto del sindacato esercitare il controllo sul rispetto, da parte del datore di lavoro, degli obblighi di salute e sicurezza, garantendo luoghi di lavoro e attrezzature che non mettano a rischio l'incolumità dei dipendenti; migliorare le condizioni di lavoro adattandole ai dipendenti; assegnare le mansioni tenendo conto delle condizioni di salute e le singole professionalità; assicurare la sorveglianza sanitaria in funzione del tipo di lavoro; fornire i dispositivi di protezione necessari; assicurare la necessaria informazione al personale.

Il coinvolgimento del management e dei dipendenti sui temi di salute e sicurezza e, più in generale, l'adozione del dialogo sociale quale strumento per trattare le questioni di interesse comune all'Azienda e ai suoi dipendenti sono essenziali per favorire l'implementazione di una strategia efficace di prevenzione dei rischi.

In questa direzione e in un'ottica di sostegno della bilateralità – quale metodo relazionale in grado di valorizzare la partecipazione – sono stati costituiti in Azienda, sia a livello Italia sia a livello globale, degli organismi paritetici dedicati alla salute e sicurezza sul lavoro.

A livello mondo, il *Global Framework Agreement* di Enel, si-

gato a giugno 2013 con le Federazioni sindacali italiane e internazionali, ha costituito un *Multilateral Committee on Health & Safety*, composto da sei membri sindacali e sei membri aziendali, con l'obiettivo di costruire e rafforzare una cultura finalizzata alla protezione della salute e sicurezza sul lavoro di tutti coloro che lavorano per Enel e si interfacciano con il Gruppo, in tutti i Paesi, con riferimento a dipendenti, fornitori, appaltatori e consumatori. Oltre a discutere e suggerire al Gruppo Enel politiche di salute e sicurezza sul lavoro, può formulare proposte su programmi e iniziative di prevenzione e progetti internazionali di formazione per tutti i colleghi che hanno responsabilità sul tema.

Si riportano i Comitati che operano nei vari Paesi, a livello nazionale o locale:

Paese	Comitati congiunti Health and Safety
Italia	Il Comitato Bilaterale sulle Politiche di Sicurezza e Tutela dell'ambiente di lavoro costituisce la sede istituzionale, a livello nazionale, per le tematiche attinenti alla Salute e Sicurezza dei dipendenti. Tra i suoi compiti principali vi è l'analisi dei trend infortunistici, la definizione di progetti in materia di Safety e di iniziative di prevenzione. Vi sono, inoltre, due Comitati che operano a livello divisionale per la Divisione Infrastrutture e Reti e Generazione, Energy Management e Mercato Italia. Le "riunioni periodiche", previste dalla normativa italiana di Health&Safety, vengono organizzate almeno una volta all'anno e rappresentano il 100% dei dipendenti. In ogni cantiere italiano ed estero, inoltre, la Divisione Ingegneria e Ricerca istituisce un Comitato Coordinamento Sicurezza, presieduto da un incaricato Enel (Coordinatore in fase di Esecuzione) a cui partecipano i rappresentanti di tutte le imprese operanti nel cantiere, per garantire la cooperazione e il coordinamento tra le imprese nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro. Rappresenta il 100% del personale operante nel cantiere.
Russia	In ogni centrale di OGK-5 sono presenti comitati che si occupano di salute e sicurezza. Ogni unità organizzativa ha un rappresentante dei lavoratori per gli aspetti riguardanti la salute sul lavoro, per un totale di più di 100 rappresentanti, che comunica con i responsabili della società e con i Sindacati.
Slovacchia	In ogni impianto di Slovenské elektrárne viene costituito un Comitato Health&Safety, formato da rappresentanti dei dipendenti (indicati dai Sindacati) e dell'azienda. Il Comitato valuta periodicamente lo stato di implementazione dei piani e delle politiche di salute e sicurezza e propone misure di gestione, monitoraggio e miglioramento.
Romania	In ciascuna società vi è un "Health & Safety Committee", formato da rappresentanti della società e dei Sindacati e dal medico del lavoro, che si riunisce su base trimestrale per discutere problematiche specifiche, proporre misure gestionali e di miglioramento.
Spagna	A livello nazionale è istituita la " <i>Comisión de participación y control</i> " e, a livello locale, vengono istituiti i " <i>Comités de seguridad y salud territoriales</i> ".
Argentina	In tre impianti è presente un "Comitato Bilaterale di igiene e salute" che si riunisce con cadenza mensile o bimestrale.
Cile	In ogni sito produttivo con più di 25 dipendenti vi sono " <i>Comités Paritarios de Higiene y Seguridad</i> ", che si riuniscono almeno una volta al mese e tutte le volte in cui si verifica un infortunio mortale.
Perù	Vi sono 5 comitati bilaterali, che vedono anche il coinvolgimento dei rappresentanti delle imprese appaltatrici.
Brasile	In tutti i siti viene costituita la <i>Comissão Interna de Prevenção de Acidentes</i> , composta da rappresentanti dell'impresa e dei dipendenti, focalizzata sulla definizione di azioni di prevenzione degli infortuni.
Colombia	Due Comitati paritetici sono stati istituiti (COPASO), uno per distribuzione e uno per generazione, che hanno il compito di promuovere la normativa di salute occupazionale.

Per il 2013 in particolare, il Multilateral Committee ha elaborato e definito delle "Raccomandazioni", per garantire e promuovere l'applicazione e l'implementazione, in tutti i 40 Paesi in cui Enel è presente, degli **Health&Safety Standard**: un set di regole comuni e stringenti per la prevenzione dei rischi specifici relativi alle attività di generazione, distribuzione e costruzione nel settore elettrico.

Sostenibilità nella supply-chain

Enel impronta i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione. Le prestazioni dei fornitori, oltre a garantire i necessari standard qualitativi, devono andare di pari passo con l'impegno ad adottare le migliori pratiche in termini di Diritti Umani e condizioni di lavoro, di salute e sicurezza sul lavoro, di responsabilità ambientale e di etica.

L'approvvigionamento di combustibili

L'acquisto dei combustibili solidi e liquidi è un'attività strategica per il Gruppo, poiché gioca un ruolo primario nell'assicurare la sicurezza e la continuità della produzione di energia termoelettrica.

La selezione dei fornitori di combustibili viene effettuata valutando aspetti economico-finanziari delle controparti e il possesso da parte di questi di adeguati requisiti tecnico-commerciali. Le controparti valutate idonee vengono successivamente inserite in specifiche Vendor List.

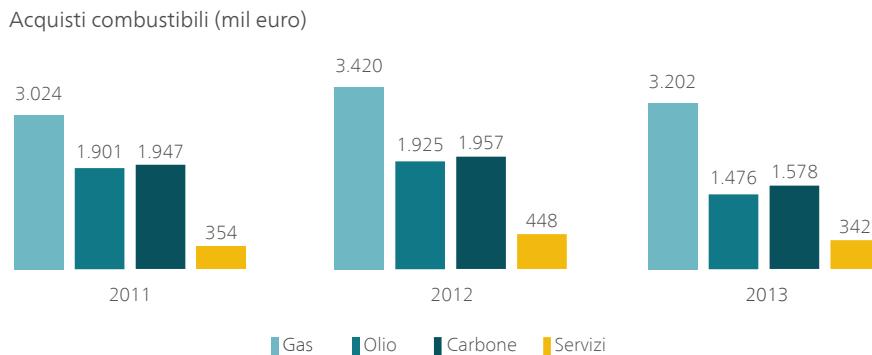
Relativamente agli acquisti via mare da mercato internazionale viene effettuata una verifica di non appartenenza dei fornitori a specifiche "Black List" di ONU, Unione Europea e OFAC - *Office of Foreign Assets Control*, liste nominative che identificano rispettivamente individui od organizzazioni collegati con associazioni terroristiche, organizzazioni soggette a sanzioni economiche e finanziarie da parte dell'UE e organizzazioni cosiddette SDN (*Specially Designated Nationals*) soggette cioè a sanzioni da parte degli Stati Uniti per accuse, tra le altre, di terrorismo o traffico di stupefacenti.

Ai contratti di acquisto si applicano le regole adottate dal Gruppo in materia di Codice Etico e Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, alle quali i fornitori devono attenersi. Da parte di Enel viene mantenuta la facoltà, verso quei casi gravi di inadempienza, di risolvere il contratto.

Vetting

Al fine di mitigare i rischi derivanti dal trasporto marittimo dei combustibili, Enel si è dotata di uno strumento di valutazione e selezione dei vettori utilizzati (vetting). L'attività del vetting è un industry standard riconosciuto per i trasporti petroliferi, ma da alcuni anni Enel e un numero ristretto di operatori hanno iniziato ad applicare tale metodologia anche per i trasporti di rinfuse solide (minerali, carbone e cereali).

Nel 2013 l'ammontare complessivo degli acquisti di combustibile è pari a 6,6 miliardi di euro:



BetterCoal

Nel 2013 è proseguita l'attività di Enel in BetterCoal, l'iniziativa no profit creata da un gruppo di utility leader mondiali con l'obiettivo di promuovere il continuo miglioramento della responsabilità delle imprese nella filiera internazionale del carbone, con un focus specifico sulle miniere estrattive. In particolare BetterCoal promuove le migliori pratiche relative a Diritti Umani e del lavoro, etica di impresa, ambiente e impatto sulle comunità della filiera del carbone, attraverso un insieme condiviso di standard messi a punto attraverso il coinvolgimento degli stakeholder. BetterCoal è governata da un Consiglio di Amministrazione e da un Executive Committee, nei quali Enel ha un proprio rappresentante, e da un Direttore esecutivo, cui si affiancano tavoli di lavoro con funzioni consultive composti da stakeholder esterni. L'iniziativa è aperta alla partecipazione di nuovi membri, aziende grandi compratrici di carbone, tra cui le utility del settore elettrico e altri gruppi industriali come acciaierie e cementifici.

Tra le attività condotte nel corso dell'anno, che hanno visto il coinvolgimento di stakeholder globali, tra cui sindacati e ONG, si evidenzia la realizzazione di un "kit di strumenti" pensato a supporto delle miniere affinché, se lo desiderano, possano in autonomia misurare il proprio grado di allineamento agli standard etici. È, inoltre, in fase di ultimazione la comunicazione scritta sulle attività di BetterCoal a tutte le società minerarie che hanno un rapporto contrattuale con il Gruppo Enel. In particolare, verranno informate della campagna di self e site-assessment che BetterCoal ha programmato e che in un prossimo futuro le potrà vedere direttamente coinvolte.

bettercoal
defining standards.refining practice

Il Codice di BetterCoal

Nel 2013 è stato approvato e diffuso il Codice di BetterCoal che, in base a standard esistenti e condivisi di responsabilità sociale del settore estrattivo, traccia nel dettaglio le linee guida alle quali le aziende minerarie potranno riferirsi per definire la propria politica sociale, ambientale ed etica.

Per informazioni di dettaglio si veda www.bettercoal.com/code.

Acquisti e appalti di beni e servizi

Enel affida i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture nel rispetto della legislazione vigente, garantendo la qualità delle prestazioni e il rispetto dei principi di economicità, correttezza, parità di trattamento, concorrenza, trasparenza e pubblicità.

Nel 2013 l'ammontare complessivo degli acquisti e appalti di beni e servizi è stato pari a 8,4 miliardi di euro.

Il Gruppo Enel si avvale del lavoro di imprese esterne (fornitrici, appaltatrici e subappaltatrici) per diverse attività di costruzione, esercizio e manutenzione di impianti

di produzione e reti di distribuzione e l'organico delle imprese appaltatrici e subappaltatrici è stato di 95.683 FTE (Full Time Equivalent), con un decremento dell'8,5% rispetto al 2012.

Acquisti materiali e servizi (mil euro)



Enel ha istituito un sistema di qualificazione dei fornitori, attivo sia in Italia sia all'Ester, che consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento. Nel 2013 in tutto il Gruppo sono attive oltre 5.000 qualificazioni e, in particolare, gli acquisti effettuati da fornitori qualificati in Italia sono stati il 72% dell'ammontare totale degli acquisti.

Per qualificarsi, le imprese devono dimostrare, attraverso la presentazione di una serie di documenti, il possesso di specifici requisiti di competenza e affidabilità legale, economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Ai fornitori qualificati, inoltre, è richiesta l'esplicita adesione ai principi espressi dal Codice Etico, dal Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e dal Modello 231.

Alla procedura di qualificazione fa da completamento il sistema di Vendor Rating, volto a effettuare un monitoraggio delle performance di fornitori e appaltatori sia rispetto alla correttezza dei comportamenti tenuti in sede di gara/offerta, sia sulla sicurezza, quality, puntuality delle prestazioni durante la loro esecuzione. Il Vendor Rating è applicato generalmente ai fornitori con contrattualizzato superiore a una determinata soglia.

Per rendere il sistema di qualificazione e di Vendor Rating sempre più in linea con le politiche di sostenibilità del Gruppo, tra gli elementi di valutazione sono inseriti anche il rispetto dell'ambiente, degli standard di sicurezza e dei Diritti Umani. In particolare:

- > per le categorie merceologiche a impatto ambientale, nei requisiti per la qualificazione è richiesta l'attuazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla ISO 14000. Tale requisito è in corso di estensione a tutti i comparti significativi;
- > per tutti i gruppi merceologici dei lavori da affidare in appalto, i fornitori sono valutati in relazione a diversi temi di salute e sicurezza: gli indici infortunistici, l'organizzazione, la formazione e le qualifiche del proprio personale, le procedure per la gestione dei processi di H&S (anche la certificazione dei sistemi di gestione secondo lo standard OHSAS 18000);
- > per alcune categorie merceologiche della Divisione Mercato sono previsti dei requisiti specifici in relazione agli aspetti di valutazione legati al turnover del personale e alla formazione ("Parametro di Sostenibilità").

Nel 2013 è stato definito un questionario specifico per valutare il grado di maturità dei fornitori rispetto ai temi legati alla responsabilità sociale, in particolare su Diritti Umani e pratiche di lavoro, sostenibilità ambientale e anti-corruzione. Il questionario è stato somministrato nei primi mesi del 2014 a un campione di fornitori qualificati in Italia.

Condizioni Generali di Contratto del Gruppo Enel

Il 1° luglio 2013 sono entrate in vigore le Condizioni Generali di Contratto del Gruppo Enel, che regolano i rapporti tra le società del Gruppo Enel e i suoi appaltatori per l'acquisizione di materiali e attrezzature, opere e servizi.

In particolare prevedono:

- una Parte Generale applicabile trasversalmente a tutti gli appalti di lavori/servizi/forniture;
- 8 Annex, contenenti le clausole applicabili nei singoli Paesi di riferimento.

Questa nuova documentazione contrattuale standard ha consentito di rac cogliere e uniformare in un unico documento le clausole contrattuali applicabili nei Paesi in cui attualmente operano le unità del Global Procurement di Enel. Nelle Condizioni Generali di Contratto sono contenute anche le clausole etiche del Gruppo Enel che tengono conto della politica aziendale sui temi etico-sociali.

Vi sono, inoltre, specifiche clausole in tema di salute e sicurezza sul lavoro che definiscono gli obblighi che l'appaltatore è tenuto a rispettare e le sanzioni che vengono applicate in caso di violazioni gravi e reiterate in materia di sicurezza – compresa la possibilità di Enel di risolvere il contratto in caso di gravissime violazioni accertate. Nelle clausole sulla salute e sicurezza sono state integrate anche le prescrizioni di sicurezza in materia di subappalto: a quali condizioni viene concessa l'autorizzazione al subappalto, i requisiti minimi di sicurezza che devono possedere i subappaltatori impiegati nell'esecuzione dei contratti di appalto con le società del Gruppo, gli obblighi di sicurezza che sia l'appaltatore sia il subappaltatore sono tenuti a rispettare. Evidenziamo, inoltre, che il 2 maggio 2012 Enel ha stipulato un Protocollo di Legalità Nazionale e successivi Protocolli legali di Parternariato (fino al mese di gennaio 2014 i Protocolli siglati sono 17) contro le infiltrazioni della criminalità organizzata e per la tutela della legalità. Pertanto, nei contratti di appalto cui si applica il Protocollo, è previsto l'inserimento di clausole tutelanti per Enel (per esempio, rispetto della normativa di salute e sicurezza sul lavoro, nonché degli obblighi previdenziali/assicurativi/fiscali in favore dei lavoratori, obbligo delle imprese appaltatrici di comunicare gli infortuni sul lavoro, ecc.).

In materia di Diritti Umani, Enel ha predisposto clausole contrattuali specifiche, da inserire nei contratti di appalto di lavori, servizi e forniture. Dette clausole prevedono il divieto di ricorso al lavoro minorile e al lavoro forzato. In particolare agli appaltatori di Enel si richiede il rispetto degli obblighi di legge in tema di libertà di sindacato e di associazione, il divieto di discriminazione, il rispetto degli obblighi di sicurezza e tutela ambientale, delle condizioni igienico-sanitarie oltre che il rispetto delle vigenti condizioni normative con riferimento ai lavoratori impiegati nell'esecuzione dei contratti. Parallelamente, agli appaltatori si richiede la sottoscrizione di relative dichiarazioni in tema di Diritti Umani ai fini della stipula dei contratti di appalto. In particolare, nei contratti di appalto stipulati in Italia, con la sottoscrizione del contratto l'appaltatore si impegna ad avvalersi di personale regolarmente assunto, e a corrispondere ai propri dipendenti tutti i trattamenti retributivi, fiscali, assicurativi, previdenziali e contributivi, previsti dalle leggi e dai contratti collettivi di lavoro applicabili. Relativamente al rispetto di tali previsioni sono previsti controlli *ad hoc* sia preliminari alla stipula dei contratti di appalto sia in fase di esecuzione degli stessi.

Allo scopo di verificare il rispetto da parte degli appaltatori/subappaltatori degli specifici obblighi etico-sociali sopra evidenziati, Enel si riserva la facoltà di effettuare attività di controllo e monitoraggio e di risolvere il contratto in caso di accertate violazioni delle suddette obbligazioni contrattuali. Inoltre, di norma, nei contratti di appalto vi è una clausola che prevede l'obbligo – a pena di nullità del contratto – della tracciabilità dei flussi finanziari tra appaltatori, subappaltatori e subcontraenti della filiera delle imprese che a vario titolo sono coinvolte nell'appalto.

Informazione e formazione sulla sicurezza

L'attenzione per la sicurezza degli appaltatori è da sempre una priorità per Enel, fortemente impegnata nella tutela della sicurezza senza distinzioni tra personale proprio e personale delle imprese appaltatrici che eseguono lavori per il Gruppo.

Enel punta a rivestire un ruolo guida per le imprese, in particolare quelle medio-piccole, supportandole nel rafforzamento della cultura della sicurezza e aiutandole a risolvere eventuali criticità, condividendo insieme le lezioni apprese dagli infortuni e dai near miss e partecipando alla definizione dei piani di miglioramento.

L'Azienda favorisce la diffusione della cultura della sicurezza tra il personale delle imprese appaltatrici, promuovendo attività di sensibilizzazione, informazione, formazione e addestramento dedicate al personale delle imprese e diversificate a seconda delle tipologie di attività svolte.



Enel richiede che tutto il personale delle imprese appaltatrici, che si trova a operare negli impianti e nei siti del Gruppo, sia stato adeguatamente formato dal proprio datore di lavoro e vengono condotte verifiche sistematiche sia in fase di qualifica dell'impresa appaltatrice, sia prima dell'avvio dei lavori. Le imprese appaltatrici impiegate nella realizzazione e manutenzione della rete di distribuzione in Italia, per esempio, sono tutte qualificate e per esse è stato istituito un comparto specifico di qualificazione. Per ottenere la qualificazione, il fornitore è tenuto a far svolgere a tutto il proprio personale tecnico percorsi formativi differenziati per tipologia di attività, con sessioni specifiche sull'attuazione delle norme di sicurezza applicate alle attività Enel. I corsi vengono erogati da istituti di formazione accreditati dall'ente italiano di certificazione Accredia, che ne garantisce la loro corretta erogazione. È prevista anche una sessione di aggiornamento formativo, che contiene uno specifico modulo sulla sicurezza.

Nel 2013, accanto all'avvio del progetto di Gruppo “**One Safety – Contractors**” (si veda il capitolo “Salute e Sicurezza”), è proseguita l’implementazione di progetti divisionali per rafforzare la cultura della sicurezza delle imprese appaltatrici.

Nella Divisione Infrastrutture e Reti (IR) è proseguita l’implementazione del progetto “**Safety Coaching**”, che dopo la positiva sperimentazione in alcune regioni si sta estendendo a tutte le Direzioni Territoriali della Divisione. Nel corso dell’anno sono proseguiti gli incontri tra il personale di Enel e delle Imprese nell’ambito dei “**Workshop con le imprese – Lavorare in sicurezza**”, ove, con l’ausilio di un tecnico Enel che svolge il ruolo di “facilitatore”, si discute con i tecnici e i preposti delle imprese sugli infortuni verificatisi nell’anno che hanno coinvolto personale di impresa. Ulteriori attività formative rivolte al personale delle imprese sono stati i corsi di formazione sulla sicurezza realizzati in collaborazione con l’UNAE (Istituto Nazionale di Qualificazione delle Imprese d’Installazione di Impianti), rivolti ai capi squadra e ai preposti delle imprese appaltatrici.

Parallelamente, Enel prosegue anche nell’attività di ispezione e controllo in campo dei lavori affidati tramite appalto alle imprese. Per rendere più efficace tale attività, nella Divisione IR, in particolare, è stata avviata la sperimentazione di un sistema denominato “**Virtual Check Point Contractors**” (VCPC), che consente la rilevazione, a cura del Preposto dell’Impresa, tramite smartphone e badge elettronico, di maestranze e mezzi d’opera presenti nei cantieri a inizio lavori. I dati rilevati sono scaricati su un server Enel ove si effettua il riscontro con quanto dichiarato dall’impresa stessa all’attivazione del contratto d’appalto, segnalando eventuali difformità attraverso dei warning. Il sistema, inoltre, effettua il monitoraggio “real time” dei profili professionali dei lavoratori presenti in cantiere, al fine di verificarne la congruenza con le lavorazioni previste nel cantiere.

In tutti gli impianti di produzione in Italia durante le ferme programmate per manutenzione viene attivato il progetto “**Maggior Supporto**”, finalizzato a sensibilizzare tutti i lavoratori sulla necessità di adottare in ogni momento comportamenti sicuri. Il progetto, ormai diventato una prassi consolidata, prevede la costituzione di un gruppo di supporto formato da tecnici esperti che monitora i comportamenti tenuti dalle imprese appaltatrici/subappaltatrici. Le manutenzioni straordinarie, infatti, sono considerate dei periodi particolarmente critici, sia per l’aumento del numero di risorse e imprese coinvolte, sia per la complessità delle attività svolte e le interazioni tra soggetti diversi. Il progetto, nel corso del 2013, è stato attivato anche in Russia.

In Spagna e America Latina sono state firmate le “**Alianzas**”, accordi sulla sicurezza con le imprese appaltatrici che si impegnano a condividere i principi della politica della sicurezza del Gruppo e sviluppano dei progetti congiunti per il rafforzamento degli standard di H&S. Nell’ambito delle “**Alianzas**” è stata promossa la partecipazione degli appaltatori al progetto “**One Safety**”.



Appendice

100000101011010111
0000101011010111
10110000101011010111
0010101011010111
0110000101011010111
1010110000101011010111
0000101011010111
10110000101011010111
0000101011010111



Nota metodologica

Dal 2003 Enel pubblica annualmente il Bilancio di sostenibilità, in concomitanza con il Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il Bilancio di sostenibilità 2013 si rivolge agli stakeholder del Gruppo Enel con lo scopo di dare evidenza delle azioni intraprese rispetto agli obiettivi di sostenibilità del Gruppo e, con questi, di dare risposta alle legittime aspettative di tutti i portatori di interesse.

Come l'anno precedente, Enel ha svolto e pubblicato nel Bilancio 2013 un'analisi strutturata della "materialità" dei temi di sostenibilità per l'Azienda e per i suoi stakeholder, che ha consentito di realizzare un'informativa più snella e maggiormente focalizzata sui temi chiave per i portatori di interesse del Gruppo.

Come è stato costruito questo Bilancio

Il Bilancio di sostenibilità 2013 è stato redatto in conformità delle "Sustainability Reporting Guidelines" del *Global Reporting Initiative* (GRI), versione G3.1, e al supplemento dedicato al settore Electric Utilities emesso nel 2009 dal GRI ("Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement"). In particolare, il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza; con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità.

Enel è inoltre GRI-G4 Pioneer per il 2014 e 2015. Dal 2012 Enel ha avviato e messo in atto, recependo anche le più recenti evoluzioni del reporting di sostenibilità a livello internazionale – come il nuovo standard GRI-G4, i nuovi principi della COP del UN *Global Compact* e il framework dell'IIRC (*International Integrated Reporting Council*) – un processo di "analisi della materialità" volto a mappare e ponderare le tematiche di interesse e le aspettative degli stakeholder incrociandole con la strategia industriale, con le modalità e i processi con cui l'Azienda sta rispondendo alle loro attese. Il presente Bilancio, inoltre, è conforme ai principi di inclusività, materialità e rispondenza indicati nell'AA1000APS (*AccountAbility Principles Standard*) emanato nel 2008 da AccountAbility, istituto internaziona-

Informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori esposte nel presente bilancio possono essere richiesti a:
Enel SpA
Direzione Relazioni Esterne CSR
Viale Regina Margherita, 137
00198 Roma – Italia
Tel. +39 06 8305 1
e-mail cse@enel.com
www.enel.com/it-IT/sustainability

le di ricerca applicata sui temi della sostenibilità.

In riferimento al principio di materialità, in particolare, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al loro peso negli obiettivi e nelle strategie del Gruppo Enel e alla loro rilevanza per gli stakeholder, determinati attraverso un processo strutturato di analisi della materialità.

L'analisi di materialità 2013

L'analisi di materialità è stata condotta in base alle linee guida AA1000SES, per le fasi di mappatura e prioritizzazione degli stakeholder e analisi dei risultati del coinvolgimento, e ai criteri di AccountAbility e del GRI G3.1 rispetto alla definizione delle tematiche rilevanti e all'applicazione del principio di materialità.

Alla base dell'analisi vi è stato un processo strutturato di mappatura e prioritizzazione degli stakeholder rilevanti per il Gruppo, che ha visto il coinvolgimento delle strutture aziendali dedicate alle relazioni con i diversi portatori di interesse (Funzione Personale e Organizzazione, Funzione Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy, Divisione Iberia e America Latina, Divisione Mercato, Group Risk Management, Global Procurement, ecc.). La rilevanza dei diversi stakeholder viene valutata e ponderata in relazione ai seguenti parametri: dipendenza (intesa come importanza della relazione per lo stakeholder), influenza (importanza della relazione per l'azienda) e urgenza (dimensione temporale della relazione).

La definizione delle tematiche rilevanti per Enel si è basata su varie fonti, tra cui le politiche e i principi di condotta aziendali, il Bilancio di sostenibilità 2012, le iniziative di ascolto degli stakeholder, i temi di maggiore interesse per le agenzie di rating di sostenibilità, gli studi di benchmarking di settore.

Su tali temi sono state indagate due dimensioni:

- > dal lato degli stakeholder, l'importanza relativa di ciascuna tematica nelle loro percezioni e la "direzione" delle loro aspettative (aspettative di impegno piuttosto che di disimpegno da parte di Enel);
- > dal lato dell'Azienda, i temi su cui Enel prevede di focalizzare i propri sforzi e il "livello" a cui tale impegno sarà affrontato. Nella parte alta della matrice risultano, quindi, i temi su cui è previsto, nell'ambito degli obiettivi strategici di Gruppo, un investimento elevato per i prossimi anni.

L'importanza dei temi per gli stakeholder e la "direzione" delle loro aspettative è stata fotografata attraverso un'estesa analisi dei risultati emersi dalle numerose iniziative di ascolto, coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder chiave portate avanti da Enel nel corso del 2013, integrata da un'analisi strutturata delle posizioni espresse autonomamente da stakeholder "au-

torevoli" come istituzioni nazionali e transnazionali, authority, associazioni di rappresentanza degli interessi, organismi multilaterali sui temi della sostenibilità. Esempi di fonti considerate sono stati customer satisfaction e reclami dei clienti, indagini di clima e comunicazione interna, relazioni con analisti e investitori, questionari delle agenzie di rating di sostenibilità, relazioni con le associazioni di rappresentanza e di categoria, relazioni istituzionali a livello nazionale e locale, relazioni sindacali, monitoraggio dei media, indagini demoscopiche.

L'impatto delle tematiche sulle strategie di sostenibilità di Enel è stato determinato tramite il coinvolgimento dell'Unità Pianificazione Strategica e altre Funzioni aziendali per approfondimenti su specifiche tematiche, e riflette gli indirizzi strategici definiti dal Piano Industriale 2014-2018, gli obiettivi delle Funzioni/Divisioni e gli impegni assunti dal Gruppo attraverso le proprie politiche e i criteri di condotta.

L'analisi delle due dimensioni ha consentito di "priorizzare" le tematiche e di posizionarle su una matrice, riportata a pagina 25-26. La matrice di materialità porta a sintesi le diverse prospettive e restituisce un quadro sintetico delle tematiche con il maggiore potenziale di influenzare le azioni e le performance di Enel e le decisioni dei suoi stakeholder, nonché del grado di "allineamento" o "disallineamento" tra la priorità di intervento attribuita dagli stakeholder alle diverse tematiche e il grado di impegno che il Gruppo si assume su di esse.

Il mix di rendicontazione

Sulla base dei risultati dell'analisi di materialità è stato possibile definire la struttura del Bilancio di sostenibilità 2013 focalizzandolo maggiormente sui temi "materiali". Allo stesso modo il livello di materialità delle tematiche, a loro volta articolate in sotto-tematiche di dettaglio, ha influenzato il grado di approfondimento con cui trattare i singoli argomenti e indicatori GRI (G3.1 e EUSS) nonché la scelta dello strumento di rendicontazione più adeguato a rappresentarli (Bilancio Consolidato 2013 e Relazioni allegate, Rapporto Ambientale 2013), ai quali è stato fatto rimando per la trattazione o l'approfondimento di temi più specifici, rispettivamente, delle performance economiche e della governance o della gestione ambientale. L'analisi di materialità ha inoltre costituito la base per la definizione degli obiettivi di sostenibilità di Enel per il quadriennio 2014-2018 illustrati nel paragrafo riguardo le linee guida del Piano di sostenibilità (si veda pagina 27).

Il GRI Content Index, riportato in Appendice, contiene i riferimenti puntuali al Bilancio di sostenibilità 2013 e agli altri strumenti di rendicontazione del Gruppo. Si invita inoltre a consultare il sito www.enel.com per maggiori informazioni,

per esempio, sui progetti di innovazione o sulle attività delle Fondazioni di Enel, o l'*Informe de Sostenibilidad* 2013 di Endesa per dettagli ulteriori sulle iniziative dedicate ai clienti e alle comunità locali in Spagna e America Latina.

Il livello di completezza delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità 2013 e negli altri strumenti di rendicontazione rispetto a quelle richieste dal GRI Reporting Framework ha reso possibile l'autodichiarazione del livello A+; tale grado di accreditamento alla data di pubblicazione del Bilancio è soggetto a conferma dal GRI.

Processo di redazione e assurance

Il processo di rendicontazione e monitoraggio dei Key Performance Indicators (KPI) rilevanti per la sostenibilità coinvolge la Holding, per quanto attiene alle tematiche trasversali, e tutte le Divisioni e Società del Gruppo per le tematiche e gli indicatori specifici dei diversi settori di attività.

All'interno delle strutture coinvolte sono individuati i responsabili della raccolta, verifica ed elaborazione dei KPI di competenza. Il consolidamento dei risultati avviene sotto la responsabilità dell'unità Strategie della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, alla quale compete il coordinamento dell'intero processo di raccolta ed elaborazione degli indicatori quantitativi. L'unità CSR di Holding, che fa parte dell'unità Comunicazione Esterna e CSR all'interno della funzione Relazioni Esterne, è invece responsabile delle parti qualitative e di commento ai risultati, nonché del coordinamento del processo di redazione del Bilancio di sostenibilità.

Il Bilancio di sostenibilità viene sottoposto all'analisi e alla valutazione del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Corporate Governance che, con il supporto della Funzione Audit, ne verificano la completezza e l'attendibilità; il documento viene poi approvato dal Consiglio di Amministrazione e infine presentato all'Assemblea Generale degli Azionisti in concomitanza col Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il Bilancio di sostenibilità 2013 è sottoposto a revisione limitata da parte di Reconta Ernst & Young SpA. La relazione che descrive i principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice.

Parametri del report

I dati e le informazioni riportati nel Bilancio di sostenibilità 2013 si riferiscono a Enel SpA e alle società consolidate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013. Sia nel testo sia nell'Appendice, per "Corporate", "Holding" o "Capogruppo" si intende Enel SpA, mentre per "Gruppo" o "Enel" si intende l'insieme delle società controllate.

I dati presenti nel Bilancio di sostenibilità, in particolare, si riferiscono alle società incluse con il metodo integrale nell'area di consolidamento del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2013. Le società collegate (che nel Bilancio Consolidato sono valutate con il metodo del patrimonio netto) e le altre entità sulle quali Enel esercita un'influenza significativa (incluse le joint venture) sono incluse nel calcolo dei dati, ove disponibili, proporzionalmente alla quota di partecipazione di Enel, e citate nel testo qualora producano impatti significativi. Per il dettaglio relativo alle società presenti

nel perimetro di consolidamento si rinvia al Bilancio Consolidato 2013 (paragrafo "Forma e contenuto del Bilancio" e relativi allegati). Il metodo di consolidamento qui descritto è valido per tutti i dati a esclusione di quelli relativi alla safety, per cui valgono i seguenti criteri: i dati relativi alle società controllate con partecipazione maggiore al 50% sono consolidati integralmente, a eccezione dei dati relativi agli infortuni per il perimetro Endesa, che sono invece consolidati proporzionalmente alla percentuale di controllo; i dati relativi alle società controllate con partecipazione inferiore al 50% sono esclusi dal perimetro.

Alcuni scostamenti rispetto ai KPI e alle informazioni riportate nel Bilancio di sostenibilità 2012 derivano da variazioni nell'area di consolidamento del Gruppo. Per un'informativa più puntuale dei cambiamenti intervenuti si veda il Bilancio Consolidato 2013 ai paragrafi "Principali variazioni dell'area di consolidamento" e "Fatti di rilievo del 2013".

L'effetto dei cambiamenti nell'area di consolidamento, così come eventuali variazioni o limitazioni significative nel perimetro o nella modalità di calcolo di singoli indicatori rispetto al 2012, sono espressamente indicati nel testo e/o in Appendice. Si rimanda alle note nelle tabelle in Appendice per ogni ulteriore dettaglio su rettifiche rispetto a dati già pubblicati, modalità di calcolo, assunzioni o limitazioni significative agli indicatori.

I dati sono calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze contabili, extracontabili e degli altri sistemi informativi di Enel, e validati dai relativi responsabili. Sono espressamente indicati i dati determinati attraverso l'utilizzo di stime e il relativo metodo di calcolo. L'energia elettrica netta prodotta non include eventuali dismissioni di impianto occorse durante l'anno, non tracciate nella reportistica ambientale. Inoltre, i dati relativi al rendimento della produzione e tutti gli indici ambientali specifici (per esempio emissioni specifiche, consumi specifici di energia, ecc.) sono calcolati riferendosi all'energia elettrica prodotta comprensiva anche del calore prodotto dagli impianti cogenerativi (corrispondente per il 2013 a 9.072 GWh).

Indicatori di performance⁽⁴⁾

Gli indicatori chiave di performance di sostenibilità di Enel sono riportati dalla pagina 163 alla pagina 205 e formano parte integrante del presente Bilancio. Al fine di agevolare la lettura congiunta degli indicatori di performance e delle informazio-

ni qualitative riportate nel Bilancio di sostenibilità, nella copia stampata gli indicatori quantitativi saranno rendicontati in un fascicolo separato. Il fascicolo sarà contenuto all'interno della tasca della terza pagina di copertina.

Unità di misura	Acronimi
% percentuale	AEEG Autorità per l'energia elettrica e il gas
.000 migliaia	BEI Banca Europea degli Investimenti
.000 gg migliaia di giorni	BOD Biochemical Oxygen Demand
.000 h migliaia di ore	BT Bassa Tensione
.000 m ³ migliaia di metri cubi	CCGT Combined Cycle Gas Turbine
.000 t migliaia di tonnellate	CdA Consiglio di Amministrazione
.000 tep migliaia di tonnellate equivalenti di petrolio	CFC Clorofluorocarburi
anni anni	COD Chemical Oxygen Demand
euro euro	CSR Corporate Social Responsibility
euro cent centesimi di euro	EBIT Earnings Before Interest and Tax
g/kWh grammi per chilowattora	EBITDA Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization
GBq per unità gigabecquerel per unità	EBT Earnings Before Tax (Risultato prima delle imposte)
gg giorni	EDF Électricité de France
GWh gigawattora	EGP Enel Green Power
h ore	EPS Earnings per Share (utile per azione)
h/pro-cap ore pro capite	FAD Formazione a Distanza
i indice	FTE Full-Time Equivalent
kgCFC-11 eq. chilogrammi di CFC-11 equivalenti	HCFC Idroclorofluorocarburi
km chilometri	IRAP Imposta Regionale sulle Attività Produttive
kWh chilowattora	IRES Imposta sul Reddito delle Società
kWp chilowatt picco	IVR Integrated Voice Response o "cliente-risponditore automatico"
l/kWh litri per chilowattora	KPI Key Performance Indicator
m ³ metri cubi	LBG London Benchmarking Group
MBq per unità megabecquerel per unità	MT Media Tensione
mil milioni	PCB Policlorobifenili o Bifenili Policlorurati
mil A4 eq. milioni di fogli A4 equivalenti	R&D Research & Development (ricerca e sviluppo)
mil euro milioni di euro	S&P Standard & Poor's
mil h milioni di ore	SRI Socially Responsible Investor (Investitore Socialmente Responsabile)
mil m ³ milioni di metri cubi	TSR Total Shareholder Return (ritorno totale per l'azionista)
mil t milioni di tonnellate	
mil t eq. milioni di tonnellate equivalenti	
miliardi di m ³ miliardi di metri cubi	
min minuti	
Mtep milioni di tonnellate equivalenti di petrolio	
MW megawatt	
MWh megawattora	
n. numero	
sec secondi	
t tonnellate	
TBq per unità terabecquerel per unità	
tep tonnellate equivalenti di petrolio	
TJ terajoule	
TWh terawattora	

4) Per il confronto temporale dei dati si specifica che le differenze tra 2013 e 2012, in valore assoluto e in valore percentuale, sono calcolate considerando le cifre decimali talvolta non visibili nella stampa.



Building a better
working world

Enel S.p.A.

**Relazione della società di revisione sulla revisione
limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel
al 31 dicembre 2013 predisposta in conformità
all'AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008**



Building a better
working world

Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via Po, 32
00198 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2013 predisposta in conformità all'AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008

Al Consiglio di Amministrazione della
Enel S.p.A.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Enel S.p.A. e sue controllate ("Gruppo Enel") al 31 dicembre 2013. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard "AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008" ("AA1000APS - 2008"), emanato da *AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)*, indicati nella sezione "Nota metodologica", e l'attendibilità dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità indicati nel bilancio di sostenibilità, compete agli amministratori della Enel S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Enel in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Enel S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'International Federation of Accountants - I.F.A.C.), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Il nostro lavoro è stato anche svolto secondo i criteri indicati nello standard "AA1000 AccountAbility Assurance Standard 2008" ("AA1000AS - 2008"), "Tipologia 2", che riguarda non solo la natura e il grado di adesione dell'organizzazione ai principi statuiti dallo standard AA1000APS - 2008, ma anche la valutazione dell'attendibilità dei dati e delle informazioni sulle performance di sostenibilità, rendicontati dal Gruppo secondo le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal Global Reporting Initiative ("G.R.I.") ed il supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I.. Le linee guida emanate da *AccountAbility* indicano che il termine "livello di assurance moderato" utilizzato nello standard AA1000AS - 2008 è coerente con il "livello di attendibilità limitato" previsto dall'ISAE 3000.

3. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio di sostenibilità ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:

- a. interviste con referenti dell'Unità CSR della Enel S.p.A. e con il personale di alcune delle società del Gruppo Enel (Enel S.p.A., Enel Produzione S.p.A., Enel OGK-5 OJSC, Enel Ingegneria e Ricerca S.p.A., Enel Green Power S.p.A.), al fine di comprendere i processi utilizzati per aderire ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard AA1000APS - 2008 e l'efficacia dei processi stessi;
- b. analisi e comprensione del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- c. analisi e comprensione dei processi e degli strumenti utilizzati per l'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- d. analisi della documentazione a supporto dell'attività svolta dall'Unità CSR, responsabile della preparazione del bilancio di sostenibilità, al fine di comprendere le modalità con cui vengono applicate le strategie e le procedure relative alle tematiche individuate come significative;
- e. analisi a campione delle iniziative messe in atto dal Gruppo per rispondere alle aspettative degli stakeholder;
- f. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità. In particolare abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste con le funzioni responsabili delle tematiche trattate nel bilancio di sostenibilità, al fine di raccogliere informazioni sul sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione delle informazioni sulla performance di sostenibilità, nonché sui processi e sulle procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
 - verifica diretta dei dati alla fonte ed interviste con il personale operativo coinvolto nel processo di raccolta e gestione dei dati presso i siti produttivi, selezionati durante i processi di verifica (centrale termoelettrica di Reftinskaya GRES -Russia, la centrale idroelettrica di Trezzo sull'Adda - Italia, la centrale termoelettrica e il centro di ricerca di Brindisi - Italia);
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità.
- g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità ai principi indicati nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

L'incarico è stato svolto da un gruppo multidisciplinare di esperti nelle tecniche di responsabilità socio-ambientale e di revisione contabile.

La revisione limitata, svolta secondo l'*IAS 3000*, ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi all'esercizio precedente, presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 24 aprile 2013.

4. Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2013 del Gruppo Enel non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai principi statuiti dallo standard AA1000 APS - 2008, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità e che i dati e le informazioni di sostenibilità non siano attendibili.

Roma, 15 maggio 2014

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Massimo dell'Paoli

Massimo dell'Paoli
(Socio)



Building a better
working world

Enel S.p.A.

**Relazione della società di revisione sulla revisione
limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel
al 31 dicembre 2013**

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2013

Al Consiglio di Amministrazione della
Enel S.p.A.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Enel S.p.A. e sue controllate ("Gruppo Enel") al 31 dicembre 2013. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal Global Reporting Initiative ("G.R.I.") e dal supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I., indicate nella sezione "Nota metodologica", compete agli amministratori della Enel S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Enel in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Enel S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'International Federation of Accountants - I.F.A.C.), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio di sostenibilità ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Enel al 31 dicembre 2013, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010 in data 10 aprile 2014;
 - b. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione di Enel S.p.A., Enel Produzione S.p.A., Enel OGK-5 OJSC, Enel Ingegneria e Ricerca S.p.A. ed Enel

Green Power S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;

- verifiche in situ presso la centrale termoelettrica di Reftinskaya GRES (Russia), la centrale idroelettrica di Trezzo sull'Adda (Italia), la centrale termoelettrica e il centro di ricerca di Brindisi (Italia);
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- c. analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- d. analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- e. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi all'esercizio precedente, presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 24 aprile 2013.

3. Sulla base di quanto svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal G.R.I. e dal

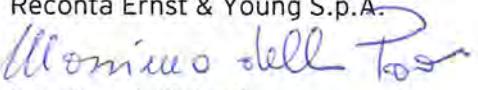


Building a better
working world

supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I., come descritto nella sezione "Nota metodologica".

Roma, 15 maggio 2014

Reconta Ernst & Young S.p.A.


Massimo Delli Paoli
(Socio)

Allegato al Bilancio di sostenibilità 2013



ENERGIA ALLA TUA VITA

Allegato al Bilancio di sostenibilità 2013

Indicatori di performance
GRI Content Index

Indicatori di performance

Carta d'identità

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
GENERAZIONE							
EU1 Capacità installata							
Potenza efficiente netta per fonte energetica primaria							
Potenza efficiente netta termoelettrica	(MW)	56.677	56.559	57.059	118	0,2	Enel
Carbone	(MW)	17.501	17.589	17.215	-88	-0,5	Enel
CCGT ⁽¹⁾	(MW)	16.584	15.684	15.390	900	5,7	Enel
Olio/gas	(MW)	22.592	23.286	24.454	-694	-3,0	Enel
Potenza efficiente netta nucleare	(MW)	5.370	5.351	5.344	19	0,4	Enel
Potenza efficiente netta rinnovabile	(MW)	36.869	35.929	34.933	940	2,6	Enel
Idroelettrico ⁽¹⁾	(MW)	30.463	30.436	30.265	27	0,1	Enel
Eolico	(MW)	5.200	4.394	3.619	806	18,3	Enel
Geotermico	(MW)	795	769	769	26	3,4	Enel
Biomasse e cogenerazione	(MW)	134	160	172	-26	-16,3	Enel
Fotovoltaico	(MW)	277	170	108	107	62,9	Enel
Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	98.916	97.839	97.336	1.077	1,1	Enel
Potenza efficiente netta per area geografica							
Italia	(MW)	39.923	39.940	39.882	-17	-	Italia
Penisola Iberica	(MW)	24.068	23.931	23.971	137	0,6	Penisola Iberica
America Latina	(MW)	17.155	16.794	16.241	361	2,1	America Latina
Russia	(MW)	9.107	9.052	9.027	55	0,6	Russia
Slovacchia	(MW)	5.399	5.400	5.401	-1	-	Slovacchia
Nord America	(MW)	1.683	1.239	1.010	444	35,8	Nord America
Romania	(MW)	534	498	269	36	7,2	Romania
Belgio ⁽¹⁾	(MW)	406	406	-	-	-	Belgio ⁽¹⁾
Grecia	(MW)	290	248	191	42	16,9	Grecia
Francia	(MW)	186	166	166	20	12,0	Francia
Marocco	(MW)	123	123	123	-	-	Marocco
Bulgaria	(MW)	42	42	42	-	-	Bulgaria
Irlanda	(MW)	0	0	1.013	-	-	Irlanda
Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	98.916	97.839	97.336	1.077	1,1	Enel
Consistenza del parco di generazione							
Totale sezioni termoelettriche ⁽²⁾	(n.)	465	464	467	1	0,2	Enel
Sezioni a vapore (condensazione e contropressione)	(n.)	155	154	158	1	0,6	Enel
Sezioni a CCGT	(n.)	59	61	59	-2	-3,3	Enel
Sezioni a TG	(n.)	89	87	89	2	2,3	Enel
Sezioni con motori alternativi	(n.)	162	162	161	-	-	Enel
Consistenza impianti fonti rinnovabili	(n.)	1.165	1.076	1.026	89	8,3	Enel
Impianti idroelettrici	(n.)	818	797	789	-46	-5,8	Enel
- di cui impianti minidro (<10 MW)	(n.)	408	446	430	-38	-8,5	Enel
Impianti eolici	(n.)	207	192	175	15	7,8	Enel
Impianti fotovoltaici	(n.)	94	41	18	53	129,3	Enel
Impianti geotermici	(n.)	35	35	35	-	-	Enel
Impianti da biomasse	(n.)	11	11	9	-	-	Enel
RISULTATI OPERATIVI							
EU2 PRODUZIONE							
Produzione netta per fonte energetica primaria ⁽²⁾							
Produzione netta termoelettrica	(GWh)	152.466	169.848	171.573	-17.382	-10,2	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Carbone	(GWh)	82.388	91.729	86.142	-9.341	-10,2	Enel
CCGT	(GWh)	40.766	42.908	47.422	-2.142	-5,0	Enel
Olio/gas naturale	(GWh)	29.312	35.211	38.010	-5.899	-16,8	Enel
Produzione netta nucleare	(GWh)	40.591	41.378	39.517	-787	-1,9	Enel
Produzione netta rinnovabile	(GWh)	93.089	83.607	82.772	9.482	11,3	Enel
Idroelettrico	(GWh)	74.344	68.139	70.224	6.205	9,1	Enel
Eolico	(GWh)	12.314	9.138	6.274	3.176	34,8	Enel
Geotermico	(GWh)	5.581	5.492	5.568	89	1,6	Enel
Biomasse e cogenerazione	(GWh)	546	644	648	-98	-15,2	Enel
Fotovoltaico	(GWh)	304	194	58	110	56,7	Enel
Produzione netta complessiva	(GWh)	286.146	294.833	293.862	-8.687	-2,9	Enel
Produzione netta per area geografica (2)							
Italia	(GWh)	72.897	74.436	78.988	-1.539	-2,1	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	74.614	81.727	78.843	-7.113	-8,7	Penisola Iberica
America Latina	(GWh)	65.712	65.916	66.026	-204	-0,3	America Latina
Russia	(GWh)	41.901	44.511	42.432	-2.610	-5,9	Russia
Slovacchia	(GWh)	21.343	20.720	20.420	623	3,0	Slovacchia
Nord America	(GWh)	5.360	3.899	2.921	1.461	37,5	Nord America
Romania	(GWh)	1.080	588	132	492	83,7	Romania
Belgio	(GWh)	1.373	1.183	-	190	16,1	Belgio
Grecia	(GWh)	566	476	349	90	18,9	Grecia
Francia	(GWh)	362	364	245	-2	-0,5	Francia
Marocco	(GWh)	852	906	745	-54	-6,0	Marocco
Bulgaria	(GWh)	86	83	2.690	3	3,1	Bulgaria
Irlanda	(GWh)	0	24	70	-24	-100,0	Irlanda
Produzione netta complessiva	(GWh)	286.146	294.833	293.862	-8.687	-2,9	Enel
Sviluppo del rinnovabile							
Nuova potenza rinnovabile (3)	(MW)	967,3	1.004,0	525,3	-36,7	-3,7	Enel
Idroelettrico	(MW)	27,7	170,0	2,5	-142,3	-83,7	Enel
Eolico	(MW)	806,0	773,0	481,5	33,0	4,3	Enel
Geotermico	(MW)	26,0	0	0	26,0	-	Enel
Fotovoltaico	(MW)	107,6	61,0	41,2	46,6	76,4	Enel
DISTRIBUZIONE							
EU4 Lunghezza totale linee di distribuzione	(km)	1.863.524	1.853.361	1.826.800	10.163	0,5	Enel
Totale linee Bassa Tensione	(km)	1.167.005	1.158.036	1.138.599	8.969	0,8	Enel
Totale linee Media Tensione	(km)	658.470	657.546	651.084	924	0,1	Enel
Totale linee Alta Tensione	(km)	38.049	37.779	37.117	270	0,7	Enel
EU4 Lunghezza linee di distribuzione per area geografica							
Totale linee di distribuzione Italia	(km)	1.132.010	1.124.966	1.112.927	7.044	0,6	Italia
Linee Alta Tensione	(km)	0	0	0	-	-	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	0	0	0	-	-	Italia
Linee Media Tensione	(km)	349.386	347.927	345.586	1.459	0,4	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	143.417	141.836	139.483	1.581	1,1	Italia
Linee Bassa Tensione	(km)	782.624	777.039	767.341	5.585	0,7	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	265.878	261.705	252.218	4.173	1,6	Italia
Totale linee di distribuzione Romania	(km)	90.906	90.394	89.944	512	0,6	Romania
Linee Alta Tensione	(km)	6.586	6.586	6.584	-	-	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	269	253	252	16	6,5	Romania
Linee Media Tensione	(km)	34.923	34.956	34.665	-33	-0,1	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	12.537	12.323	12.021	214	1,7	Romania

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Linee Bassa Tensione	(km)	49.397	48.852	48.695	545	1,1	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	20.201	20.234	20.106	-33	-0,2	Romania
Totale linee di distribuzione Penisola Iberica	(km)	323.631	325.295	321.462	-1.664	-0,5	Penisola Iberica
Linee Alta Tensione	(km)	19.566	19.541	19.021	25	0,1	Penisola Iberica
- di cui in cavo interrato	(km)	745	728	712	17	2,3	Penisola Iberica
Linee Media Tensione	(km)	117.542	119.633	118.800	-2.091	-1,7	Penisola Iberica
- di cui in cavo interrato	(km)	39.946	40.164	39.260	-218	-0,5	Penisola Iberica
Linee Bassa Tensione	(km)	186.523	186.121	183.641	402	0,2	Penisola Iberica
- di cui in cavo interrato	(km)	89.498	89.829	87.720	-331	-0,4	Penisola Iberica
Totale linee di distribuzione America Latina	(km)	316.977	312.706	302.467	4.271	1,4	America Latina
Linee Alta Tensione	(km)	11.897	11.652	11.512	245	2,1	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	666	661	643	5	0,7	America Latina
Linee Media Tensione	(km)	156.618	155.030	152.033	1.588	1,0	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	10.464	10.736	10.302	-272	-2,5	America Latina
Linee Bassa Tensione	(km)	148.461	146.024	138.922	2.437	1,7	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	22.273	22.349	20.161	-76	-0,3	America Latina
Energia vettoriata e copertura territoriale							
Energia vettoriata	(TWh)	404,0	414,2	419,5	-10,2	-2,5	Enel
Comuni serviti rete elettrica	(n.)	14.391	13.932	13.193	459	3,3	Enel
VENDITA							
Volumi venduti energia elettrica per mercato							
Volumi venduti mercato libero	(GWh)	174.951	191.650	188.974	-16.699	-8,7	Enel
Italia	(GWh)	37.366	41.955	40.611	-4.589	-10,9	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	96.123	102.766	104.935	-6.643	-6,5	Penisola Iberica
Romania	(GWh)	1.544	1.188	1.086	356	30,0	Romania
Francia	(GWh)	8.068	13.078	11.398	-5.009	-38,3	Francia
Russia	(GWh)	22.033	22.618	19.931	-585	-2,6	Russia
Slovacchia	(GWh)	4.125	4.226	3.615	-101	-2,4	Slovacchia
America Latina	(GWh)	5.693	5.821	7.398	-128	-2,2	America Latina
Volumi venduti mercato regolato	(GWh)	120.578	125.145	122.813	-4.567	-3,6	Enel
Italia	(GWh)	54.827	60.328	63.565	-5.501	-9,1	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	0	0	0	-	-	Penisola Iberica
Romania	(GWh)	7.210	7.970	7.699	-759	-9,5	Romania
Russia	(GWh)	2.722	2.944	2.711	-222	-7,5	Russia
America Latina	(GWh)	55.819	53.904	48.838	1.915	3,6	America Latina
Totale volumi venduti	(GWh)	295.530	316.796	311.787	-21.266	-6,7	Enel
Volumi venduti energia elettrica per area geografica							
Italia	(GWh)	92.193	102.282	104.176	-10.090	-9,9	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	96.123	102.766	104.935	-6.643	-6,5	Penisola Iberica
Romania	(GWh)	8.754	9.158	8.785	-403	-4,4	Romania
Francia	(GWh)	8.068	13.078	11.398	-5.009	-38,3	Francia
Russia	(GWh)	24.755	25.562	22.642	-807	-3,2	Russia
Slovacchia	(GWh)	4.125	4.226	3.615	-101	-2,4	Slovacchia
America Latina	(GWh)	61.512	59.724	56.237	1.788	3,0	America Latina
Volumi venduti gas	(miliardi di m ³)	8,6	8,7	8,5	-0,1	-1,6	Enel
Italia	(miliardi di m ³)	4,1	4,3	4,6	-0,2	-5,6	Italia
Penisola Iberica	(miliardi di m ³)	4,5	4,4	3,9	0,1	2,3	Penisola Iberica
EC1 RISULTATI ECONOMICI (4)							
Ricavi	(mil euro)	80.535	84.949	79.514	-4.414,0	-5,2	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Mercato	(mil euro)	16.921	18.351	17.731	-1.430,0	-7,8	Enel
Generazione ed Energy Management	(mil euro)	22.919	25.244	23.144	-2.325,0	-9,2	Enel
Infrastrutture e Reti	(mil euro)	7.698	8.117	7.460	-419,0	-5,2	Enel
Penisola Iberica e America Latina	(mil euro)	30.935	34.169	32.647	-3.234,0	-9,5	Enel
Internazionale	(mil euro)	7.737	8.703	7.715	-966,0	-11,1	Enel
Energie rinnovabili	(mil euro)	2.827	2.696	2.539	131,0	4,9	Enel
Altro, elisioni e rettifiche	(mil euro)	-8.502	-12.331	-11.722	3.829,0	-31,1	Enel
EBITDA	(mil euro)	17.011	15.809	17.605	1.202,0	7,6	Enel
Mercato	(mil euro)	866	609	561	257,0	42,2	Enel
Generazione ed Energy Management	(mil euro)	1.176	1.091	2.209	85,0	7,8	Enel
Infrastrutture e Reti	(mil euro)	4.008	3.623	4.173	385,0	10,6	Enel
Penisola Iberica e America Latina	(mil euro)	6.746	7.230	7.251	-484,0	-6,7	Enel
Internazionale	(mil euro)	1.405	1.650	1.642	-245,0	-14,8	Enel
Energie rinnovabili	(mil euro)	1.788	1.641	1.585	147,0	9,0	Enel
Altro, elisioni e rettifiche	(mil euro)	1.022	-35	184	1.057,0	-3.020,0	Enel
Mercato	(%)	5,1	3,9	3,2	1,2	32,2	Enel
Generazione ed Energy Management	(%)	6,9	6,9	12,5	-	-	Enel
Infrastrutture e Reti	(%)	23,6	22,9	23,7	0,6	2,8	Enel
Penisola Iberica e America Latina	(%)	39,7	45,7	41,2	-6,1	-13,3	Enel
Internazionale	(%)	8,3	10,4	9,3	-2,2	-20,9	Enel
Energie rinnovabili	(%)	10,5	10,4	9,0	0,1	1,3	Enel
Altro, elisioni e rettifiche	(%)	6,0	-0,2	1,0	6,2	-2.813,7	Enel
EBIT	(mil euro)	9.944	6.086	11.278	3.858,0	63,4	Enel
EBT	(mil euro)	7.217	3.882	8.350	-4.820,0	-100,0	Enel
Utile netto del Gruppo	(mil euro)	3.235	238	4.113	-865,0	-100,0	Enel
Valore aggiunto per stakeholder (4)							
Ricavi	(mil euro)	80.535	84.949	79.514	-4.414	-5,2	Enel
Costi esterni	(mil euro)	56.691	61.451	56.421	-4.760	-7,7	Enel
Proventi/(Oneri) netti da rischio commodity	(mil euro)	-378	38	272	-416	-1.094,7	Enel
Valore aggiunto globale lordo continuing operations	(mil euro)	23.466	23.536	23.365	-70	-0,3	Enel
Azionisti	(mil euro)	1.410	1.505	2.635	-95	-6,3	Enel
Finanziatori	(mil euro)	2.884	2.971	2.774	-87	-2,9	Enel
Dipendenti	(mil euro)	4.596	5.789	4.296	-1.193	-20,6	Enel
Stato	(mil euro)	4.211	3.910	4.422	301	7,7	Enel
Sistema impresa	(mil euro)	10.365	9.361	9.238	1.004	10,7	Enel
Valore economico ricavato (4)							
Valore economico generato direttamente							
Ricavi	(mil euro)	80.535	84.949	79.514	-4.414,0	-5,2	Enel
Valore economico distribuito	(mil euro)	68.760	74.083	67.641	-5.323,0	-7,2	Enel
Costi operativi	(mil euro)	57.069	61.413	56.149	-4.344,0	-7,1	Enel
Costo del personale e benefit	(mil euro)	4.596	5.789	4.296	-1.193,0	-20,6	Enel
Pagamento a finanziatori di capitale	(mil euro)	2.884	2.971	2.774	-87,0	-2,9	Enel
Pagamenti a governi	(mil euro)	4.211	3.910	4.422	301,0	7,7	Enel
Valore economico ricavato	(mil euro)	11.775	10.866	11.873	909,0	8,4	Enel
Investimenti (5)							
Investimenti	(mil euro)	5.958,8	7.075,4	7.484,1	-1.116,6	-15,8	Enel
Valle d'Aosta	(mil euro)	0	0	8,8	-	-	Italia
Piemonte	(mil euro)	99,1	121,5	166,7	-22,4	-18,4	Italia
Lombardia	(mil euro)	155,8	204,9	194,5	-49,1	-23,9	Italia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Trentino Alto Adige	(mil euro)	17,1	49,2	17,2	-32,1	-65,2	Italia
Veneto	(mil euro)	121,8	146,9	184,6	-25,1	-17,1	Italia
Friuli Venezia Giulia	(mil euro)	16,4	17,7	20,0	-1,3	-7,6	Italia
Liguria	(mil euro)	34,6	67,9	51,9	-33,2	-49,0	Italia
Emilia Romagna	(mil euro)	82,7	97,1	111,0	-14,5	-14,9	Italia
Toscana	(mil euro)	236,9	281,1	197,4	-44,2	-15,7	Italia
Marche	(mil euro)	30,3	41,5	43,7	-11,1	-26,9	Italia
Umbria	(mil euro)	17,5	24,4	25,9	-6,9	-28,3	Italia
Lazio	(mil euro)	332,7	333,6	434,1	-0,9	-0,3	Italia
Abruzzo	(mil euro)	33,7	49,8	51,6	-16,2	-32,5	Italia
Molise	(mil euro)	11,0	21,7	13,5	-10,7	-49,5	Italia
Campania	(mil euro)	136,6	152,8	158,0	-16,2	-10,6	Italia
Puglia	(mil euro)	201,2	317,4	245,3	-116,2	-36,6	Italia
Basilicata	(mil euro)	18,8	61,7	16,2	-42,9	-69,5	Italia
Calabria	(mil euro)	81,7	165,7	77,7	-84,0	-50,7	Italia
Sicilia	(mil euro)	166,9	205,6	362,3	-38,7	-18,8	Italia
Sardegna	(mil euro)	70,7	82,6	102,2	-11,9	-14,4	Italia
Totale Italia	(mil euro)	1.865,4	2.443,1	2.482,4	-577,7	-23,6	Italia
Enel Green Power Iberia	(mil euro)	58,5	145,0	206,1	-86,5	-59,6	Enel Green Power Iberia
Slovacchia	(mil euro)	613,8	681,8	769,4	-68,1	-10,0	Slovacchia
Romania	(mil euro)	201,0	403,7	576,8	-202,7	-50,2	Romania
Bulgaria	(mil euro)	0,4	0,23	0,06	0,1	60,3	Bulgaria
Grecia	(mil euro)	17,8	124,2	87,7	-106,4	-85,7	Grecia
Francia e Belgio	(mil euro)	15,0	46,8	130,6	-31,8	-67,9	Francia e Belgio
Russia	(mil euro)	193,9	295,8	358,7	-101,9	-34,5	Russia
Enel Green Power Nord America	(mil euro)	202,0	145,0	306,9	57,0	39,3	Enel Green Power Nord America
Enel Green Power America Latina	(mil euro)	607,8	211,4	89,6	396,4	187,5	Enel Green Power America Latina
Algeria	(mil euro)	0	86,2	-	-86,2	-100,0	Algeria
Sud Africa	(mil euro)	1,1	-	-	1,1	-	Sud Africa
Endesa Iberia	(mil euro)	849,1	1.367,7	1.388,9	-518,6	-37,9	Endesa Iberia
Endesa Latam	(mil euro)	1.331,7	1.129,7	1.102,3	202,0	17,9	Endesa Latam
Totale Estero	(mil euro)	4.092,0	4.637,7	5.017,2	-545,7	-11,8	Estero
Rettifiche	(mil euro)	1,4	-5,4	-15,5	6,7	-125,8	Enel
Peso investimenti esteri	(%)	68,7	65,5	67,0	3,1	4,8	Enel
IMMAGINE DELL'AZIENDA							
Indice di presenza	(n.)	1.227	2.172	2.748	-945	-43,5	Enel
Indice Globale di Visibilità	(.000)	374	584	711	-210	-36,0	Enel
Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(i)	0,78	0,78	0,74	-	-	Enel

- (1) Il dato include 406 MW riferiti al perimetro classificato come "posseduto per la vendita" al 31 dicembre 2013 e al 31 dicembre 2012.
- (2) Le produzioni del 2012 sono stati riclassificate, per allineamento al nuovo criterio di contabilizzazione dell'energia prodotta in Endesa Latam (valorizzata al punto di consegna).
- (3) Nuova potenza rinnovabile, escluse le variazioni di perimetro e le dismissioni.
- (4) Il Conto economico consolidato 2012 è stato oggetto di restatement per una migliore rappresentazione degli effetti rilevati nel precedente esercizio relativamente all'introduzione dello IAS 19 Revised, nonché al cambio del criterio di contabilizzazione dei certificati di efficienza energetica.
- (5) Il dato si riferisce alle sole Continuing Operations e non include 1 milione di euro Enel Green Power España di investimenti relativi alle attività destinate alla vendita. I dati di Endesa Iberia si riferiscono al perimetro Endesa Europa, mentre il valore della Spagna include anche il Portogallo della Divisione Energie Rinnovabili.

Energia sostenibile per tutti

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
EU8 Ricerca e innovazione							
Innovazione tecnologica	(mil euro)	76	127	97	-51	-40,2	Enel
Personale di ricerca (1)	(n.)	242	247	183	-5	-2,0	Enel
EN6 PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA							
Titoli di Efficienza Energetica (2)	(n.)	2.585.698	3.005.817	1.737.471	-420.119	-14,0	Italia
Fotovoltaico installato (3)	(kWp)	45.080	148.770	175.300	-103.690	-69,7	Italia
Contatori elettronici installati	(.000)	34.259	33.985	33.694	274	0,8	Italia
Diffusione del contatore elettronico all'estero (4)	(.000)	1.364	2.362	1.349	-998	-42,2	Esteri

- (1) Dal 2012, a seguito della nuova riorganizzazione "One Company", il dato comprende tutte le risorse delle funzioni Innovazione/Ricerca, comprese le risorse di Endesa ed Enel Green Power non considerate nel 2011.
- (2) Tale volume corrisponde all'obbligo di adempimento per Enel Distribuzione della normativa sui certificati bianchi per gli anni 2013 e 2012, e non equivale al numero di TEE generati o acquistati nell'anno. La differenza rispetto al 2011 è dovuta a una variazione di principi contabili, che impone una contabilizzazione dei costi nell'anno per competenza "regolatoria" e non più "gestionale".
- (3) Il mercato fotovoltaico nel 2013 è stato caratterizzato da una contrazione dei volumi installati rispetto al 2012 dovuta principalmente al cambiamento dello scenario normativo di riferimento; in particolare, l'anno 2012 con il termine del IV Conto Energia ha segnato la fine di impianti realizzati con logiche finanziarie limitando le dimensioni medie degli impianti realizzati a valori vicini alle esigenze di autoconsumo. Il 2013 ha visto la realizzazione principalmente di impianti che fossero finalizzabili entro i termini del V Conto Energia nei primi mesi dell'anno, per poi cedere il passo ai soli impianti che garantissero adeguati rendimenti anche senza incentivazione, sfruttando unicamente il meccanismo dello scambio sul posto: tale aspetto ha determinato la contrazione del numero degli impianti realizzati sia in termini di potenza installata sia in termini di numerosità.
- (4) La contrazione delle vendite di contatori all'estero è dovuta alla riduzione dei volumi Endesa e alla fine delle commesse E.ON in Spagna e Montenegro.

Governance

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
2.6 AZIONISTI							
Composizione della base azionaria							
Investitori							
Ministero dell'Economia e delle Finanze	(%)	31,2	31,2	31,2	-	-	Enel SpA
Investitori Istituzionali	(%)	41,9	40,5	40,3	1,4	3,5	Enel SpA
Azionisti retail	(%)	26,9	28,3	28,5	-1,4	-4,9	Enel SpA
Localizzazione Investitori Istituzionali							
Italia	(%)	14,9	15,1	14,6	-0,2	-1,3	Enel SpA
UK	(%)	10,2	9,0	14,9	1,2	13,3	Enel SpA
Resto d'Europa	(%)	31,0	38,3	44,8	-7,3	-19,1	Enel SpA
Nord America	(%)	33,8	31,4	18,9	2,4	7,6	Enel SpA
Resto del Mondo	(%)	10,1	6,2	6,8	3,9	62,9	Enel SpA
Indice di concentrazione (Top 50)	(%)	25,2	23,8	22,9	1,4	5,9	Enel SpA
Stile investimento investitori istituzionali							
Long Only	(%)	58,8	65,8	76,5	-7,0	-10,6	Enel SpA
Index	(%)	17,0	18,4	9,1	-1,4	-7,6	Enel SpA
Hedge	(%)	2,1	0,9	1,8	1,2	133,3	Enel SpA
Altro	(%)	22,1	14,9	12,6	7,2	48,3	Enel SpA
Investitori socialmente responsabili							
Presenza fondi SRI	(n.)	117	108	81	9,0	8,3	Enel SpA
Azioni Enel detenute da Fondi SRI	(mil)	520,3	470,6	438,3	49,7	10,6	Enel SpA
Peso dei fondi SRI nell'azionariato istituzionale ⁽¹⁾	(%)	15,6	14,6	13,9	1,0	6,8	Enel SpA
Localizzazione investitori SRI							
Italia	(%)	6,1	5,4	9,4	0,7	13,0	Enel SpA
UK	(%)	12,1	21,9	14,5	-9,8	-44,7	Enel SpA
Resto d'Europa	(%)	47,0	52,4	31,6	-5,4	-10,3	Enel SpA
Nord America	(%)	31,0	20,2	43,6	10,8	53,5	Enel SpA
Resto del mondo	(%)	3,8	0,1	0,9	3,7	3.700,0	Enel SpA
Performance del titolo							
Performance finanziaria del titolo ⁽²⁾							
Enel	(%)	-2,5	-0,2	-15,9	-2,3	1.219,7	Enel SpA
FTSEMib	(%)	12,3	7,8	-25,2	4,4	56,5	-
FTSEEElec	(%)	8,3	-3,9	-16,4	12,2	-313,2	-
Acea	(%)	76,1	-6,8	-43,2	82,9	-1.213,2	-
A2A	(%)	83,9	-39,8	-29,4	123,7	-310,8	-
Centrica	(%)	2,0	16,6	-13,5	-14,6	-87,8	-
Endesa	(%)	33,9	6,4	-17,9	27,4	426,3	-
Iberdrola	(%)	8,0	-14,6	-16,1	22,6	-154,9	-
RWE	(%)	-15,7	15,1	-45,4	-30,8	-204,5	-
E.ON	(%)	-6,5	-15,5	-27,3	9,0	-57,9	-
Cez	(%)	-24,0	-13,5	0,4	-10,5	77,9	-
GDF-Suez	(%)	8,1	-27,0	-22,5	35,1	-130,0	-
EDF	(%)	80,6	-26,6	-39,4	107,2	-403,5	-
EdP	(%)	13,6	-4,1	-4,4	17,7	-432,2	-
<i>Dividend Yield</i>							
Enel	(%)	4,1	4,8	8,3	-0,7	-14,3	Enel SpA

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
A2A	(%)	3,9	3,0	1,8	0,9	30,5	-
Centrica	(%)	4,9	4,9	5,3	-	-0,5	-
Iberdrola	(%)	n.d.	0,7	5,3	-	-	-
RWE	(%)	3,8	6,4	7,4	-2,6	-41,3	-
E.ON	(%)	4,5	7,8	6,0	-3,3	-42,7	-
GDF-Suez	(%)	8,8	9,6	7,1	-0,9	-8,9	-
EDF	(%)	4,9	8,2	3,0	-3,4	-40,8	-
EdP	(%)	6,9	0	7,1	6,9	-	-
Enel nei principali indici borsistici mondiali							
E100	(%)	0,6	0,5	0,5	-	-	Enel SpA
Ftse Italia All Share	(%)	n.d.	7,8	9,4	-	-	Enel SpA
BE500	(%)	0,4	0,3	0,4	0,1	39,3	Enel SpA
BEELECT	(%)	11,3	8,8	8,1	2,5	27,7	Enel SpA
Enel nell'indice di sostenibilità FTSE4GOOD	(i)	Yes	Yes	Yes	-	-	Enel SpA
Presenza Enel nel DJSI	(i)	Yes	Yes	Yes	-	-	Enel SpA
Ritorno per l'azionista							
EPS ⁽³⁾	(euro cent)	34	3	44	31	1.033,3	Enel SpA
TSR dall'IPO	(%)	0,71	-6,47	-6,50	7,18	-111,0	Enel SpA
TSR ultimi 2 anni	(%)	7,17	-1,60	-4,19	8,77	-548,1	Enel SpA
Comunicazione agli azionisti							
Incontri con gli investitori ⁽⁴⁾	(n.)	362	351	395	11	3,1	Enel SpA
Informazioni sulla CSR da fondi etici ⁽⁴⁾	(n.)	55	64	58	-9	-14,1	Enel SpA
Richieste di informazioni azionisti retail ⁽⁵⁾	(n.)	636	409	428	227	55,5	Enel SpA
FINANZIATORI							
Debito							
Indebitamento complessivo	(mil euro)	39.862	42.948	44.629	-3.086	-7,2	Enel
Debt to Equity	(i)	0,8	0,8	0,8	-	-	Enel
Rating ⁽⁶⁾							
S&P	(i)	BBB	BBB+	A-	-	-	Enel
Outlook	(i)	Stable Outlook	Negative Outlook	Negative Credit Watch	-	-	Enel
Moody's	(i)	Baa2	Baa2	A3	-	-	Enel
Outlook	(i)	Negative Outlook	Negative Outlook	Negative Outlook	-	-	Enel
Fitch	(i)	BBB+	BBB+	A-	-	-	Enel
Outlook	(i)	Watch negative	Watch negative	Stable	-	-	Enel
LA13 CORPORATE GOVERNANCE							
Consiglio di Amministrazione							
Componenti del CdA per tipologia	(n.)	9	9	9	-	-	Enel SpA
Membri esecutivi	(n.)	2	2	2	-	-	Enel SpA
Membri non esecutivi	(n.)	7	7	7	-	-	Enel SpA
- di cui indipendenti	(n.)	6	6	5	-	-	Enel SpA
Presenza di consiglieri espressi dai soci di minoranza	(n.)	3	3	3	-	-	Enel SpA
Donne nei CdA del Gruppo							
Donne nel CdA di Enel SpA	(n.)	-	-	-	-	-	Enel SpA
Donne nel CdA delle società del Gruppo	(n.)	181	114	106	67	58,8	Enel
Componenti del CdA per fasce di età							
Inferiore a 35 anni	(%)	0	0	0	-	-	Enel SpA
Da 35 a 44 anni	(%)	0	0	0	-	-	Enel SpA

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Da 45 a 54 anni	(%)	22,2	33,3	33,3	-11,1	-33,3	Enel SpA
Da 55 a 59 anni	(%)	22,2	11,1	22,2	11,1	100,0	Enel SpA
Oltre 60 anni	(%)	55,6	55,6	44,5	-	-	Enel SpA
Riunioni CdA	(n.)	14	14	16	-	-	Enel SpA
Internal dealing							
Possesso azionario da parte di "soggetti rilevanti" ⁽⁷⁾	(.000)	3.065	3.088	3.079	-23	-0,7	Enel SpA
ETHICAL AUDITING							
DMA Attuazione del Codice Etico							
HR							
Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder	(n.)	196	197	171	-1	-0,5	Enel
Da stakeholder interni	(n.)	82	60	42	22	36,7	Enel
Da stakeholder esterni	(n.)	33	45	39	-12	-26,7	Enel
Anonime	(n.)	81	92	90	-11	-12,0	Enel
Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso	(n.)	196	197	171	-1	-0,5	Enel
Azionista	(n.)	88	93	94	-5	-5,4	Enel
Cliente	(n.)	13	25	14	-12	-48,0	Enel
Dipendente	(n.)	58	39	25	19	48,7	Enel
Collettività	(n.)	10	13	12	-3	-23,1	Enel
Fornitori	(n.)	27	27	26	-	-	Enel
Segnalazioni ricevute per status	(n.)	196	197	171	-1	-0,5	Enel
Segnalazioni in corso di valutazione	(n.)	57	1	0	56	-	Enel
Segnalazioni per cui non è stata accertata una violazione	(n.)	112	155	133	-43	-27,7	Enel
Segnalazioni per cui è stata accertata una violazione	(n.)	27	41	38	-14	-34,1	Enel
Violazioni accertate, classificate per stakeholder leso ⁽⁸⁾	(n.)	27	41	38	-14	-34,1	Enel
Azionista	(n.)	19	24	27	-5	-20,8	Enel
Cliente	(n.)	3	3	2	-	-	Enel
Dipendente	(n.)	2	9	2	-7	-77,8	Enel
Collettività	(n.)	0	2	1	-2	-100,0	Enel
Fornitori	(n.)	3	3	6	-	-	Enel
HR11 Violazioni accertate per tipologia di episodio ⁽⁸⁾	(n.)	27	41	38	-14	-34,1	Enel
SO4 Corruzione ⁽⁹⁾	(n.)	6	19	23	-13	-68,4	Enel
Mobbing	(n.)	0	1	0	-1	-100,0	Enel
HR4 Discriminazione	(n.)	0	0	0	-	-	Enel
- rispetto al genere	(n.)	0	0	0	-	-	Enel
- rispetto a disabilità	(n.)	0	0	0	-	-	Enel
Uso improprio di mezzi/strumenti aziendali	(n.)	8	5	3	3	60,0	Enel
Altre motivazioni	(n.)	13	16	12	-3	-18,8	Enel
Violazioni per corruzione accertate, per Paese ⁽⁸⁾	(n.)	6	19	23	-13	-68,4	Enel
Italia	(n.)	0	2	3	-2	-100,0	Italia
Spagna	(n.)	1	2	6	-1	-50,0	Spagna
Argentina	(n.)	2	3	4	-1	-33,3	Argentina
Brasile	(n.)	0	6	5	-6	-100,0	Brasile
Colombia	(n.)	2	2	0	-	-	Colombia
Perù	(n.)	0	0	3	-	-	Perù
Slovacchia	(n.)	0	0	1	-	-	Slovacchia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Russia	(n.)	0	2	1	-2	-100,0	Russia
Cile	(n.)	1	2	0	-1	-50,0	Cile
HR1 Accordi significativi di investimento che includono clausole sui Diritti Umani	(n.)	1	2	2	-1	-50,0	Enel
Percentuale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui Diritti Umani	(%)	100	100	100	-	-	Enel
RAPPORTI ISTITUZIONALI							
EC4 Finanziamenti a fondo perduto							
Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo	(mil euro)	61,4	53,0	111,3	8,4	15,8	Enel
Italia	(mil euro)	54,1	37,6	n.d.	16,5	43,9	Italia
Slovacchia	(mil euro)	0,1	0,0	n.d.	0,1	-	Slovacchia
Spagna	(mil euro)	0,6	15,4	n.d.	-14,8	-96,2	Spagna
Brasile	(mil euro)	6,6	0,0	n.d.	6,6	-	Brasile
Reti energetiche	(%)	95,8	52,2	65,7	43,7	83,7	Enel
R&D	(%)	2,5	46,5	33,2	-44,0	-94,6	Enel
Rinnovabile	(%)	1,4	1,3	1,1	0,1	4,3	Enel
Altro	(%)	0,3	0,0	0,0	0,3	-	Enel
Numeri progetti che hanno ricevuto erogazioni	(n.)	40	45	50	-5	-11,1	Enel
Finanziamenti concessi dalla BEI e altri							
Debito residuo finanziamenti BEI e altri	(mil euro)	6.089,2	5.811,8	4.876,4	277,4	4,8	Enel
- Italia	(mil euro)	4.484,8	4.490,6	3.721,9	-5,7	-0,1	Italia
- Estero (Endesa, Slovacchia, Russia)	(mil euro)	1.604,4	1.321,2	1.154,5	283,2	21,4	Enel
Reti energetiche	(%)	65,6	64,3	68,9	1,4	2,1	Enel
R&D	(%)	0,005	0,004	0,05	0,001	17,6	Enel
Rinnovabile	(%)	17,9	17,8	20,0	0,1	0,8	Enel
Altro	(%)	16,4	18,0	11,0	-1,5	-8,5	Enel
Numeri progetti in corso approvati con finanziamenti BEI e altri	(n.)	82	58	66	24	41,4	Enel
Gettito fiscale (10)	(mil euro)	4.211	3.910	4.422	301	7,7	Enel
Ires, Irap e altre imposte	(mil euro)	1.547	1.415	2.246	132	9,3	Enel
Imposte estere	(mil euro)	890	1.025	781	-135	-13,2	Enel
Altre imposte e tasse	(mil euro)	1.485	1.242	1.162	243	19,6	Enel
Canoni al netto dei contributi ricevuti	(mil euro)	289	228	233	61	26,8	Enel

- (1) Calcolato come rapporto tra numero di azioni detenute da investitori SRI identificati e numero di azioni detenute da investitori istituzionali identificati.
- (2) Calcolato come differenza tra la valutazione dell'ultimo giorno di Borsa dell'anno n e la valutazione di Borsa dell'anno n-1.
- (3) Il Conto economico consolidato 2012 è stato oggetto di restatement per una migliore rappresentazione degli effetti rilevati nel precedente esercizio relativamente all'introduzione dello IAS 19 Revised, nonché al cambio del criterio di contabilizzazione dei certificati di efficienza energetica, e quindi è cambiato anche l'EPS.
- (4) Valori basati sulla somma degli incontri avuti durante i diversi Road Show e una stima degli incontri in sede con gli investitori istituzionali.
- (5) Di cui 470 (161 nel 2012) richieste scritte e 166 (248 nel 2012) telefonate. Il totale delle richieste scritte al 31 dicembre 2013 risulta così articolato: a) andamento del titolo Enel: 4; b) richiesta di documenti contabili: 139; c) informazioni su dividendi, azioni e obbligazioni: 122; d) informazioni sulle attività del Gruppo Enel: 10; e) informazioni sull'Assemblea dei soci: 10; f) altro: 185.
- (6) Dati aggiornati al 13 febbraio 2014.
- (7) Il numero riportato in tale campo si riferisce agli investimenti in azioni di Enel SpA, Endesa SA ed Enel Green Power SpA, effettuati da parte degli amministratori e dei sindaci effettivi di Enel SpA, degli amministratori di Endesa SA e di ulteriori posizioni dirigenziali di Enel SpA e di Endesa SA che hanno regolare accesso a informazioni privilegiate e che sono titolate ad adottare decisioni di gestione suscettibili di incidere sull'evoluzione e sulle prospettive future del Gruppo Enel.
- (8) Nel corso del 2013 si è conclusa l'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2012 e nel 2011, per tale ragione il numero delle violazioni accertate relativo all'anno 2012 e 2011 è stato modificato rispetto ai dati pubblicati lo scorso anno.
- (9) La corruzione consiste nell'abuso di potere conferito con finalità di guadagno privato e può essere istigato da individui nel settore pubblico o privato. Qui viene interpretato includendo pratiche di corruzione quali tangenti, frode, estorsione, collusione, conflitto d'interessi e riciclaggio di denaro.
- (10) I valori del 2012 sono stati riclassificati, a seguito di restatement.

Ambiente

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
EMISSIONI							
EN18 Emissioni evitate (1) COMM	(mil t)	104,0	96,9	92,8	7,1	7,3	Enel
EN16 Emissioni dirette di gas serra (Scope 1) COMM							
Emissioni di CO ₂ da produzione di energia elettrica e calore	(mil t)	115,3	127,5	123,2	-12,2	-9,6	Enel
Emissioni dirette dovute ad altre attività	(mil t eq.)	0,268	0,322	0,310	-0,054	-16,8	Enel
Totale emissioni dirette (Scope 1)	(mil t eq.)	115,5	127,8	123,5	-12,3	-9,6	Enel
Emissioni specifiche di CO ₂ della produzione netta complessiva (2)	(kg/MWh)	391	418	411	-27	-6,6	Enel
Emissioni specifiche di CO ₂ della produzione netta da combustibili fossili							
- semplice	(kg/MWh)	744	733	708	11	1,5	Enel
- cogenerativa	(kg/MWh)	652	659	660	-7	-1,1	Enel
Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) (3)							
Deposito e movimentazione combustibili	(mil t eq.)	0,003	0,004	0,003	-0,001	-34,9	Enel
Distribuzione elettrica	(mil t eq.)	0,184	0,229	0,238	-0,045	-19,7	Enel
Gestione immobiliare	(mil t eq.)	0,001	0,133	0,085	-0,132	-99,2	Enel
Attività mineraria	(mil t eq.)	0,002	0,003	0,005	-0,001	-36,9	Enel
Totale emissioni indirette (Scope 2)	(mil t eq.)	0,190	0,370	0,332	-0,180	-48,7	Enel
EN17 Altre emissioni indirette di gas serra (Scope 3) (3) COMM							
Estrazione carbone	(mil t eq.)	5,739	6,313	5,933	-0,575	-9,1	Enel
Trasporto carbone via mare	(mil t eq.)	0,828	0,899	0,647	-0,071	-7,8	Enel
Trasporto carbone via treno	(mil t eq.)	0,446	0,488	0,580	-0,043	-8,8	Enel
Trasporto combustibili (gasolio, biomasse, CDR)	(mil t eq.)	0,004	0,003	0,004	0,001	29,9	Enel
Trasporto materie prime e rifiuti	(mil t eq.)	0,020	0,024	0,023	-0,004	-16,8	Enel
Totale emissioni indirette (Scope 3)	(mil t eq.)	7,036	7,727	7,187	-0,692	-9,0	Enel
EN20 Altre emissioni atmosferiche COMM							
Emissioni SO ₂	(t)	272.327	302.466	281.262	-30.139	-10,0	Enel
Emissioni NO _x	(t)	227.516	252.237	258.685	-24.721	-9,8	Enel
Emissioni H ₂ S	(t)	6.367	8.964	9.174	-2.597	-29,0	Enel
Emissioni di polveri	(t)	114.217	102.049	110.039	12.168	11,9	Enel
Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva (2)							
Emissioni SO ₂	(g/kWh)	0,92	0,99	0,94	-0,07	-7,0	Enel
Emissioni NO _x	(g/kWh)	0,77	0,83	0,86	-0,06	-6,8	Enel
Emissioni di polveri	(g/kWh)	0,39	0,34	0,37	0,05	15,5	Enel
Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta termoelettrica (4)							
Emissioni SO ₂	(g/kWh)	1,69	1,69	1,58	-	-	Enel
Emissioni NO _x	(g/kWh)	1,41	1,41	1,46	-	-	Enel
Emissioni di polveri	(g/kWh)	0,71	0,57	0,62	0,14	24,4	Enel
Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta geotermoelettrica							
Emissioni H ₂ S	(g/kWh)	1,14	1,63	1,65	-0,49	-30,1	Enel
Emissioni nucleari in atmosfera							
Gas nobili	(GBq per unit)	46,1	80,4	51,1	-34,3	-42,7	Enel
Iodio	(GBq per unit)	0,03	0,11	0,03	-0,08	-75,3	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Aerosol	(GBq per unit)	0,1	2,5	6,0	-2,4	-94,8	Enel
Altri radioattivi	(MBq per unit)	0,2	0,9	1,9	-0,7	-73,3	Enel
EN19 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono (Ozone Depleting Substances)							
CFC	(kgCFC-11eq.)	986	0	149	986	-	Enel
HCFC	(kgCFC-11eq.)	33	24	0	9	38,0	Enel
Halon	(kgCFC-11eq.)	330	0	0	330	-	Enel
Bromuro di metile	(kgCFC-11eq.)	0	0	0	-	-	Enel
R22	(kgCFC-11eq.)	160	127	61	33	25,7	Enel
Freon 113	(kgCFC-11eq.)	2.296	393	1.047	1.903	484,0	Enel
Totale	(kgCFC-11eq.)	3.805	544	1.257	3.261	599,0	Enel
Spesa ambientale							
EN30 Spesa ambientale - criterio GRI EN30 ⁽⁵⁾⁽⁷⁾	(mil euro)	1.142	1.282	833	-140	-10,9	Enel
Spese correnti (costi)	(mil euro)	824	758	582	66	8,7	Enel
- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	546	410	282	136	33,2	Enel
- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	278	349	300	-71	-20,4	Enel
Investimenti	(mil euro)	318	524	251	-206	-39,3	Enel
- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	226	308	142	-82	-26,6	Enel
- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	92	216	109	-124	-57,5	Enel
Spesa ambientale - criterio EUROSTAT	(mil euro)	807	1.100	739	-293	-26,7	Enel
Totale spese correnti	(mil euro)	489	576	488	-87	-15,1	Enel
Totale investimenti ambientali	(mil euro)	318	524	251	-206	-39,3	Enel
Personale su temi ambientali ⁽⁶⁾	(n.)	454	464	530	-10	-2	Enel
EN28 Contenzioso ambientale							
Procedimenti ambientali passivi ⁽⁷⁾	(n.)	638	710	608	-72	-10,1	Enel
Valore monetario delle multe di natura ambientale	(mil euro)	0,131	0,747	0,257	-1	-82,5	Enel
Tasse ambientali specifiche per superamento dei limiti inquinanti ⁽⁸⁾	(mil euro)	0,257	n.d.	n.d.	0,257	-	Russia
Certificazioni ambientali							
Grado di copertura registrazione EMAS	(%)	44,4	42,3	40,5	2,1	4,9	Enel
Grado di copertura della certificazione ISO 14001:2004							
Potenza efficiente netta	(%)	94,0	92,6	91,2	1,4	1,6	Enel
km di rete elettrica	(%)	95,4	95,3	93,0	0,1	0,1	Enel
Attività svolte da Enel Servizi Italia	(%)	100	100	100	-	-	Italia
Attività svolte dalla Divisione Mercato Italia e Romania	(%)	100	100	100	-	-	Italia e Romania
CONSUMI ENERGETICI							
EN3 Consumi di combustibile per fonte primaria in TJ							
da fonti non rinnovabili	(TJ)	1.896.579	2.085.403	2.054.505	-188.825	-9,1	Enel
Carbone	(TJ)	778.996	855.405	777.447	-76.409	-8,9	Enel
Lignite	(TJ)	44.171	47.730	60.960	-3.559	-7,5	Enel
Olio combustibile	(TJ)	87.337	102.451	96.338	-15.114	-14,8	Enel
Gas naturale	(TJ)	485.418	559.105	608.928	-73.688	-13,2	Enel
Gasolio	(TJ)	55.349	45.636	57.485	9.713	21,3	Enel
Uranio	(TJ)	445.308	475.034	453.347	-29.726	-6,3	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Altro (orimulsion, gas cokeria, coke, ecc.)	(TJ)	0	42	0	-42	-100,0	Enel
da fonti rinnovabili	(TJ)	150.641	152.400	155.823	-1.759	-1,2	Enel
Biomasse, biogas e rifiuti	(TJ)	8.876	9.588	9.986	-712	-7,4	Enel
Idrogeno	(TJ)	0	42	11	-42	-100,0	Enel
Fluido geotermico	(TJ)	141.765	142.770	145.826	-1.005	-0,7	Enel
Totale consumi diretti	(TJ)	2.047.220	2.237.803	2.210.328	-190.583	-8,5	Enel
Consumi di combustibile per fonte primaria in Mtep							
da fonti non rinnovabili	(Mtep)	45,3	49,8	49,1	-4,5	-9,1	Enel
Carbone	(Mtep)	18,6	20,4	18,6	-1,8	-8,9	Enel
Lignite	(Mtep)	1,06	1,14	1,5	-0,09	-7,5	Enel
Olio combustibile	(Mtep)	2,1	2,4	2,3	-0,4	-14,8	Enel
Gas naturale	(Mtep)	11,6	13,4	14,5	-1,8	-13,2	Enel
Gasolio	(Mtep)	1,3	1,1	1,4	0,2	21,3	Enel
Uranio	(Mtep)	10,6	11,3	10,8	-0,7	-6,3	Enel
Altro (orimulsion, gas cokeria, coke petrolio, ecc.)	(Mtep)	0	0,001	0	-0,001	-100,0	Enel
da fonti rinnovabili	(.000 tep)	3.598	3.640	3.735	-42	-1,2	Enel
Biomasse, biogas e rifiuti	(.000 tep)	212	229	252	-17	-7,4	Enel
Idrogeno	(.000 tep)	0	1,00	0,26	-1	-100,0	Enel
Fluido geotermico	(.000 tep)	3.386	3.410	3.483	-24	-0,7	Enel
Totale consumi diretti	(Mtep)	48,9	53,4	52,8	-4,6	-8,5	Enel
Incidenza consumi di combustibile da fonti non rinnovabili							
Carbone	(%)	41,1	41,0	37,8	0,1	0,1	Enel
Lignite	(%)	2,3	2,3	3,0	-	-	Enel
Olio combustibile	(%)	4,6	4,9	4,7	-0,3	-6,3	Enel
Gas naturale	(%)	25,6	26,8	29,6	-1,2	-4,5	Enel
Gasolio	(%)	2,9	2,2	2,8	0,7	33,4	Enel
Uranio	(%)	23,5	22,8	22,1	0,7	3,1	Enel
Altro (orimulsion, gas cokeria, coke petrolio, ecc.)	(%)	0	0	0	-	-	Enel
EN4 Consumi di energia elettrica per destinazione							
Deposito e movimentazione combustibili	(TJ)	30	34	29	-4	-11,8	Enel
Distribuzione elettrica	(TJ)	1.864	1.851	2.161	13	0,7	Enel
Gestione immobiliare	(TJ)	1.148	1.080	768	68	6,3	Enel
Attività mineraria	(TJ)	25	28	49	-3	-12,1	Enel
Totale consumi di energia elettrica	(TJ)	3.066	2.993	3.007	73	2,4	Enel
Consumi interni							
Consumi energia elettrica per usi civili	(MWh)	318.845	299.900	213.258	16.956	5,7	Enel
Consumi di combustibile	(tep)	27.499	31.082	31.847	-5.849	-18,8	Enel
EN8 COMM Fabbisogno idrico per usi civili	(.000 m³)	7.257	2.919	3.600	4.337	148,6	Enel
EN1 COMM Carta acquistata per stampanti/fotocopiatrici	(mil A4 eq.)	197,2	232,3	250,6	-35,1	-15,1	Enel
MATERIE PRIME							
Risorse utilizzate nel processo produttivo							
EN1 COMM Consumi di combustibile per produzione termoelettrica							
da fonti non rinnovabili							

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Carbone	(.000 t)	36.492	40.186	36.359	-3.694	-9,2	Enel
Lignite	(.000 t)	3.824	4.339	5.122	-515	-11,9	Enel
Olio combustibile	(.000 t)	2.140	2.505	2.396	-365	-14,6	Enel
Gas naturale	(mil m ³)	13.968	15.958	17.682	-1.989	-12,5	Enel
Gasolio	(.000 t)	1.318	1.096	1.355	221	20,2	Enel
Altro (orimulsion, coke da petrolio, ecc.)	(.000 t)	0	3	0	-3	-100,0	Enel
da fonti rinnovabili							
Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica	(.000 t)	653	775	790	-122	-15,8	Enel
Idrogeno	(mil m ³)	0	3,32	1,06	-3	-100,0	Enel
Biogas	(mil m ³)	33.923	18.948	38.266	14.975	79,0	Enel
Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica	(.000 t)	85.361	86.991	87.873	-1.630	-1,9	Enel
Consumi di combustibile per produzione nucleare							
Uranio	(t)	107	135	129	-28	-20,6	Enel
Materiali di consumo							
Calcare	(.000 t)	810,3	1.039,6	1.108,0	-229,3	-22,1	Enel
Ammoniaca	(.000 t)	17,3	20,4	18,4	-3,1	-15,2	Enel
Soda caustica	(.000 t)	66,4	55,0	35,6	11,4	20,7	Enel
Calce spenta	(.000 t)	16,6	18,4	22,6	-1,8	-10,0	Enel
Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	16,0	15,2	15,2	0,8	5,0	Enel
Altro	(.000 t)	117,1	80,6	66,6	36,5	45,3	Enel
Totale	(.000 t)	1.043,6	1.229,1	1.266,3	-185,5	-15,1	Enel
Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato rispetto al consumo totale di ciascuna risorsa							
Calcare per desolforazione fumi	(%)	0,2	0,2	0	-	-	Enel
Olio lubrificante	(%)	0,5	4,2	3,5	-3,7	-89,0	Enel
Olio dielettrico	(%)	99,2	93,3	20,0	5,9	6,3	Enel
Cloruro ferrico	(%)	0	0,7	0,7	-0,7	-100,0	Enel
Acido solforico	(%)	0	0,2	0	-0,2	-100,0	Enel
EN2 Carta per stampa	(%)	43,6	53,6	54,4	-10,0	-18,6	Enel
Consistenza apparecchiature con PCB	(%)	1,1	1,2	1,3	-0,1	-10,3	Enel
Quantità PCB contenuta in apparecchiature con PCB >500 ppm	(t)	0,7	1,5	1,1	-0,8	-55,2	Enel
Quantità PCB contenuta in apparecchiature con 50<PCB<500 ppm	(t)	4.661	5.153	4.590	-492	-9,5	Enel
CONSUMI IDRICI							
Volumi di acqua prelevata per processo produttivo (9)							
Consumi per produzione termoelettrica	(mil m ³)	126,6	143,0	146,2	-16,4	-11,5	Enel
Consumi per produzione nucleare (10)	(mil m ³)	61,0	46,5	45,6	145,0	312,2	Enel
Consumi per produzione geotermoelettrica e per deposito e movimentazione combustibili	(mil m ³)	0,06	0,04	0,04	0,02	46,5	Enel
Totale consumi per processi produttivi	(mil m ³)	187,7	189,5	191,8	-1,8	-0,9	Enel
Consumi per altri usi industriali	(mil m ³)	1,9	2,2	2,2	-0,2	-11,4	Enel
Totale consumi di acqua	(mil m ³)	189,6	191,6	193,9	-2,0	-1,1	Enel
Consumi specifici per processo produttivo (8)							
Consumo specifico per produzione termoelettrica	(l/kWh)	0,79	0,80	0,82	-0,01	-1,5	Enel
Consumo specifico per produzione nucleare (9)	(l/kWh)	1,48	1,11	1,14	0,37	33,4	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Consumo specifico per produzione complessiva per processi produttivi	(l/kWh)	0,64	0,62	0,65	0,02	2,4	Enel
EN8 Volumi di acqua prelevata per fonte ⁽⁹⁾							
COMM							
Consumi da fonti scarse	(mil m³)	170,0	166,2	163,1	3,8	2,3	Enel
Acque di superficie (zone umide, laghi, fiumi)	(mil m³)	147,1	142,6	136,5	4,5	3,2	Enel
Acque sotterranee (da pozzo)	(mil m³)	15,2	14,6	17,7	0,6	4,0	Enel
Acque da acquedotto	(mil m³)	7,6	9,0	8,9	-1,4	-15,6	Enel
Consumi da fonti non scarse	(mil m³)	19,6	25,5	30,8	-5,9	-23,2	Enel
Acqua di mare (usata tal quale e dissalata)	(mil m³)	11,0	13,5	18,1	-2,5	-18,5	Enel
dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil m³)	8,7	11,9	12,8	-3,2	-26,8	Enel
Totale	(mil m³)	189,6	191,6	193,9	-2,0	-1,1	Enel
EN10 Percentuale di acque riciclate e riutilizzate							
COMM							
Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto							
nelle centrali termoelettriche	(mil m³)	19.371	20.471	23.150	-1.100	-5,4	Enel
nelle centrali nucleari	(mil m³)	2.537	2.563	2.417	-26	-1,0	Enel
EN21 SCARICHI IDRICI							
COMM							
Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil m³)	91,7	90,4	267,6	1,3	1,4	Enel
da produzione termoelettrica	(mil m³)	81,2	79,3	67,8	1,9	2,4	Enel
da produzione nucleare ⁽¹¹⁾	(mil m³)	10,4	11,0	199,8	-0,6	-5,4	Enel
per deposito e movimentazione olio combustibile	(mil m³)	0,16	0,08	0,05	0,08	103,9	Enel
Qualità delle acque scaricate ⁽¹²⁾							
COD (Chemical Oxygen Demand)	(kg)	1.167.106	1.570.899	506.616	-403.794	-25,7	Enel
BOD (Biochemical Oxygen Demand)	(kg)	254.039	532.401	859.258	-278.362	-52,3	Enel
Azoto	(kg)	93.282	603.604	111.312	-510.322	-84,5	Enel
Metalli pesanti	(kg)	114.144	72.686	56.452	41.458	57,0	Enel
Fosforo	(kg)	12.338	43.347	16.082	-31.008	-71,5	Enel
Emissioni nucleari in acqua							
Trizio	(TBq per unit)	48,9	112,2	79,0	-63,3	-56,4	Enel
Prodotti di fissione e corrosione	(GBq per unit)	18,1	22,8	19,0	-4,7	-20,5	Enel
EN22 RIFIUTI							
COMM							
Rifiuti prodotti							
Rifiuti non pericolosi	(t)	9.982.908	12.027.183	11.578.474	-2.044.275	-17,0	Enel
Rifiuti pericolosi	(t)	73.490	87.595	60.738	-14.105	-16,1	Enel
- di cui rifiuti che contengono PCB	(t)	294	4.220	6.267	-3.926	-93,0	Enel
Totale rifiuti prodotti	(t)	10.056.398	12.114.778	11.639.212	-2.058.380	-17,0	Enel
Rifiuti complessivamente avviati a recupero							
Rifiuti pericolosi per modalità di smaltimento							
Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	21.899	48.746	38.251	-26.847	-55,1	Enel
Discarica	(t)	51.590	38.849	22.487	12.741	32,8	Enel
Rifiuti non pericolosi per modalità di smaltimento							
Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	3.184.848	3.204.941	3.270.917	-20.093	-0,6	Enel
Discarica	(t)	6.798.060	8.822.242	8.307.557	-2.024.181	-22,9	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Rifiuti prodotti negli impianti nucleari							
Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività	(m ³)	48,8	35,0	56,6	13,8	39,5	Enel
Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività ⁽¹³⁾	(t)	29,9	31,4	31,0	-1,5	-4,8	Enel
Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività ⁽¹³⁾	(m ³)	197,4	481,8	289,2	-284,4	-59,0	Enel
Rifiuti radioattivi liquidi ad alta attività	(m ³)	0	0	0	-	-	Enel
Rifiuti radioattivi solidi ad alta attività	(t)	64,8	56,3	11,7	8,5	15,1	Enel
EU9 Fondo per il decommissioning delle centrali nucleari ⁽¹⁴⁾	(mil euro)	2.694	3.538	2.946	-844	-23,9	Enel
Mitigazione dell'impatto sul paesaggio/territorio ⁽¹⁵⁾							
Indice di cavizzazione BT/MT	(%)	65,1	65,0	62,8	0,1	0,2	Enel
Indice di cavizzazione BT	(%)	82,5	82,9	79,9	-0,4	-0,5	Enel
Indice di cavizzazione MT	(%)	34,4	33,6	32,8	0,8	2,5	Enel

- (1) Calcolate moltiplicando la produzione di energia elettrica ottenuta con ciascuna fonte rinnovabile o nucleare per l'emissione specifica media di CO₂ della produzione termoelettrica fossile degli impianti del Gruppo Enel presenti nei diversi ambiti territoriali; in mancanza di impianti termoelettrici del Gruppo viene presa come riferimento l'emissione specifica media nazionale tratta dal database Enerdata (<http://services.enerdata.eu>). Le emissioni evitate complessive sono calcolate come somma delle emissioni evitate nei diversi ambiti territoriali.
- (2) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione rinnovabile, termoelettrica semplice, nucleare, produzione combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh).
- (3) Emissioni di "Scope 2" e "Scope 3": da quest'anno è stata revisionata in maniera più conservativa la metodologia di calcolo utilizzando, in alternativa al fattore di emissione specifico del Gruppo, i singoli fattori di emissione dell'intero mix specifici dei Paesi ove il Gruppo opera, disponibili sul sito <http://services.enerdata.net>; pertanto i dati degli anni precedenti non sono confrontabili con i dati del 2013.
- (4) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh).
- (5) I valori relativi a "spese correnti per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale" non considerano né le assicurazioni per responsabilità ambientale né le quote di ammortamento per investimenti in protezione ambientale in quanto l'attuale sistema di contabilizzazione non consente un'affidabile attribuzione a specifiche voci ambientali dei premi assicurativi e gli investimenti sono riportati come tali, non essendo ancora state codificate in maniera univoca le relative quote d'ammortamento.
- (6) Il valore del 2011 comprende le risorse della Divisione Energie Rinnovabili, erroneamente non classificate come FTE (Full Time Equivalent).
- (7) Fino al 2012 il conteggio dei contenziosi per il perimetro Endesa includeva anche altri procedimenti ambientali (per esempio i procedimenti amministrativi sanzionatori), di stampo non puramente giurisdizionale.
- (8) Tale valore, relativo per il 2013 al solo impianto di Reftinskaya, viene registrato separatamente a partire dal 2013, mentre negli anni precedenti è considerato tra le spese ambientali.
- (9) Nel calcolo dei prelievi assoluti e specifici di acqua non è compreso il consumo di acqua di raffreddamento a ciclo aperto né i consumi degli impianti a fonti rinnovabili.
- (10) Da quest'anno è stata revisionata in maniera più conservativa la metodologia di calcolo tenendo conto del consumo di acqua per evaporazione in particolari tipologie di impianti (per esempio, ciclo semi-aperto nella centrale di Ascó - Spagna) non considerato fino al 2012; pertanto i dati degli anni precedenti non sono confrontabili con i dati del 2013.
- (11) La significativa variazione rispetto ai valori del 2011 è dovuta al diverso criterio di reportistica adottato a partire dal 2012 nell'impianto nucleare di Almaraz in Spagna, nel quale venivano erroneamente assoggettati a scarichi idrici i volumi di acque per il raffreddamento in ciclo aperto.
- (12) Le analisi vengono effettuate su gruppi di impianti differenti di anno in anno, a seconda delle specifiche esigenze di verifica, e sono quindi relativi a potenze di impianti non omogenee.
- (13) I valori relativi ai rifiuti nucleari "solidi" sia a bassa/media attività sia ad alta attività, sono rilevati in t in Slovacchia e in m³ in Spagna. Si riportano entrambi i valori, in quanto non sommabili tra loro.
L'andamento dei quantitativi di rifiuti radioattivi prodotti è in funzione delle attività di manutenzione e delle operazioni di movimentazione combustibile, e pertanto soggetto a notevoli oscillazioni negli anni.
La minore produzione del 2013 è legata alla sostituzione delle barre di combustibile avvenuta nel 2012.
- (14) Il fondo per "decommissioning nucleare" si riferisce: per 2.175 milioni di euro (2.511 milioni di euro al 31 dicembre 2012) agli impianti V1 e V2 a Jasklovske Bohunice ed EMO 1 e 2 a Mochovce e include il fondo per smaltimento scorie nucleari per 114 milioni di euro (stesso importo al 31 dicembre 2012), il fondo per smaltimento combustibile nucleare esausto per 1.296 milioni di euro (1.542 milioni di euro al 31 dicembre 2012) e il fondo smantellamento impianti nucleari per 765 milioni di euro (855 milioni di euro al 31 dicembre 2012); i tempi stimati per l'esborso finanziario degli oneri tengono conto delle attuali conoscenze applicabili in tema di regolamentazione ambientale, dei tempi operativi utilizzati per la stima degli oneri, nonché della criticità connessa all'arco temporale molto lungo in cui tali costi si potrebbero manifestare. L'attualizzazione degli oneri inclusi nei fondi è stata effettuata utilizzando tassi compresi in un intervallo tra il 4,15% e il 4,55%; per 519 milioni di euro (1.027 milioni di euro al 31 dicembre 2012) agli oneri che verranno sostenuti al momento della dismissione degli impianti nucleari da parte di Enresa, società pubblica spagnola incaricata di tale attività in forza del regio decreto n. 1349/03 e della legge n. 24/05. La quantificazione degli oneri si basa su quanto riportato nel Contratto tipo tra Enresa e le società elettriche, approvato dal Ministero dell'Economia nel settembre del 2001, che regola l'iter di smantellamento e chiusura degli impianti di generazione nucleare. L'orizzonte temporale coperto corrisponde al periodo compreso (tre anni) tra l'interruzione della produzione e il passaggio a Enresa della gestione dell'impianto (cosiddetti post-operational cost).
- (15) L'indice di cavizzazione è calcolato rapportando i km di linee in cavo (sia interrato sia aereo isolato) sul totale km di linee.

Persone e società – Responsabilità verso le comunità

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
EC8 INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ							
Elargizioni per il sociale - metodo LBG (1)							
Spesa in liberalità (1)	(mil euro)	15,1	16,1	17,7	-1,0	-6,5	Enel
Investimenti in comunità	(mil euro)	34,7	42,4	51,1	-7,7	-18,2	Enel
Iniziative commerciali a impatto sociale	(mil euro)	34,2	35,3	34,0	-1,1	-3,1	Enel
Totale (spesa + investimenti)	(mil euro)	83,9	93,8	102,8	-9,9	-10,5	Enel
Enel Cuore Onlus							
Progetti di solidarietà realizzati da Enel	(n.)	67	55	60	12	21,8	Enel
Somme erogate a Enel Cuore Onlus da società del Gruppo Enel	(mil euro)	5,490	5,479	6,280	0,011	0,2	Enel
Quote associative	(mil euro)	0,320	0,320	0,280	-	-	Enel
Contributo straordinario da associati	(mil euro)	5,000	5,009	6,000	-0,009	-0,2	Enel
Liberalità vincolate	(mil euro)	0,170	0,150	0,000	0,020	13,3	Enel
SICUREZZA PER LE COMUNITÀ							
EU25 Infortuni di terzi (2)							
Infortuni di terzi gravi e mortali	(n.)	99	80	125	19	23,8	Enel
- mortali	(n.)	44	51	74	-7	-13,7	Enel
- gravi	(n.)	55	29	51	26	89,7	Enel
Infortuni di terzi per tipologia							
Infortuni elettrici	(%)	90	69	88	21	30,4	Enel
Infortuni stradali contro infrastrutture del Gruppo	(%)	8	22	6	-14	-63,6	Enel
Infortuni per altre cause	(%)	2	9	6	-7	-77,8	Enel
Cause di infortunio elettrico							
Attività edili in prossimità di linee	(%)	18	11	15	7	63,6	Enel (3)
Tentativi di furto	(%)	56	38	37	18	47,4	Enel (3)
Altro (4)	(%)	26	51	48	-25	-49,0	Enel (3)

(1) Le categorie identificate differiscono da quelle pubblicate gli scorsi anni in seguito a un adeguamento alla nuova metodologia LBG; in particolare la voce "investimenti in comunità" raccoglie anche quanto classificato gli scorsi anni come "iniziativa di business socialmente sostenibile".

(2) I dati relativi alla sicurezza non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50%.

Nel 2013 si sono registrati 99 infortuni gravi e mortali che hanno interessato terzi, il 90% dei quali di natura elettrica. Più del 50% degli infortuni elettrici sono riconducibili a tentativi di furto di rame. Per questo Enel ha lanciato la campagna di comunicazione "Rubare il rame ti ruba la vita".

(3) I dati del 2011 non comprendono Endesa, in quanto questa tipologia di infortunio non era da loro rilevata.

(4) Contatto accidentale con fili metallici, lavori agricoli, attività di taglio piante.

Persone e società – Qualità per i clienti

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
EU3 2.7							
CLIENTI							
Mercato elettricità							
Clienti finali Italia	(n.)	27.819.881	28.032.500	28.871.639	-212.619	-0,8	Italia
Mercato libero	(n.)	4.769.204	4.132.802	3.872.738	636.402	15,4	Italia
- clienti mass market	(n.)	4.693.080	4.045.330	3.785.461	647.750	16,0	Italia
- clienti business ⁽¹⁾	(n.)	38.566	45.640	48.894	-7.074	-15,5	Italia
- clienti in regime di salvaguardia	(n.)	37.558	41.832	38.383	-4.274	-10,2	Italia
Mercato regolato	(n.)	23.050.677	23.899.698	24.998.901	-849.021	-3,6	Italia
Clienti finali Penisola Iberica	(n.)	11.376.287	11.431.437	11.536.589	-55.150	-0,5	Penisola Iberica
Mercato libero	(n.)	11.376.287	11.431.437	11.536.589	-55.150	-0,5	Penisola Iberica
Mercato regolato	(n.)	0	0	0	-	-	Penisola Iberica
Clienti finali America Latina	(n.)	14.383.084	13.905.892	13.655.379	477.192	3,4	America Latina
Mercato libero	(n.)	273	264	311	9	3,4	America Latina
Mercato regolato	(n.)	14.382.810	13.905.628	13.655.068	477.182	3,4	America Latina
Clienti finali Romania	(n.)	2.663.728	2.652.594	2.634.601	11.134	0,4	Romania
Mercato libero	(n.)	22.581	10.946	10.028	11.635	106,3	Romania
Mercato regolato	(n.)	2.641.147	2.641.648	2.624.573	-501	-	Romania
Clienti finali Francia	(n.)	562	631	632	-69	-10,9	Francia
Mercato libero	(n.)	562	631	632	-69	-10,9	Francia
Mercato regolato	(n.)	0	0	0	-	-	Francia
Clienti finali Slovacchia	(n.)	5.279	4.194	3.183	1.085	25,9	Slovacchia
Mercato libero	(n.)	5.279	4.194	3.183	1.085	25,9	Slovacchia
Mercato regolato	(n.)	0	0	0	-	-	Slovacchia
Clienti finali Russia	(n.)	68.913	78.572	92.748	-9.659	-12,3	Russia
Mercato libero	(n.)	4.794	4.812	4.582	-18	-0,4	Russia
Mercato regolato	(n.)	64.119	73.760	88.166	-9.641	-13,1	Russia
Totale clienti finali Enel	(n.)	56.317.734	56.105.820	56.794.771	211.914	0,4	Enel
Totale Mercato libero	(n.)	16.178.980	15.585.086	15.428.063	593.894	3,8	Enel
Totale Mercato regolato	(n.)	40.138.754	40.520.734	41.366.708	-381.980	-0,9	Enel
Gas							
Clienti finali Italia	(n.)	3.245.996	3.158.532	3.150.968	87.464	2,8	Italia
Clienti finali Spagna	(n.)	1.214.038	1.265.941	1.007.093	-51.903	-4,1	Spagna
Totale clienti mercato gas	(n.)	4.460.034	4.424.473	4.158.061	35.561	0,8	Enel
ILLUMINAZIONE PUBBLICA							
Clienti illuminazione pubblica	(n.)	3.750	3.760	3.869	-10	-0,3	Italia
Punti luce illuminazione pubblica	(.000)	2.100	1.912	1.920	188	9,8	Italia
VOLMI VENDUTI							
Energia elettrica							
Mercato libero	(GWh)	174.951	191.650	188.974	-16.699	-8,7	Enel
Mercato regolato	(GWh)	120.578	125.145	122.813	-4.567	-3,6	Enel
Totale volumi venduti	(GWh)	295.530	316.796	311.787	-21.266	-6,7	Enel
Vendita "Green Energy" ⁽²⁾	(GWh)	10.100	9.896	10.106	204	2,1	Italia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Gas							
Italia	(miliardi di m ³)	4,1	4,3	4,6	-0,2	-5,6	Italia
- clienti mass market	(miliardi di m ³)	3,4	3,4	3,4	-	-	Italia
- clienti business (3)	(miliardi di m ³)	0,7	0,9	1,2	-0,2	-21,6	Italia
Endesa Spagna	(miliardi di m ³)	4,5	4,4	3,9	0,1	2,3	Endesa Spagna
Totali volumi venduti Enel	(miliardi di m ³)	8,6	8,7	8,5	-0,1	-1,6	Enel
DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DELL'ENERGIA							
EU11 Efficienza parco termoelettrico							
Incidenza potenza CCGT sul totale della potenza termoelettrica	(%)	29,3	27,7	27,0	1,6	5,8	Enel
Rendimento medio parco termoelettrico	(%)	39,8	39,9	39,7	-0,1	-0,2	Enel
Rendimento medio per fonte/tecnologia							
Rendimento impianti a lignite	(%)	35,3	36,2	35,8	-0,9	-2,4	Enel
Rendimento impianti a carbone	(%)	36,7	36,6	36,0	0,1	0,2	Enel
Rendimento impianti a olio/gas (4)	(%)	28,7	30,8	43,5	-2,1	-6,7	Enel
Rendimento impianti a gas naturale (4)	(%)	36,5	28,1	46,3	8,4	29,9	Enel
Rendimento impianti CCGT	(%)	49,4	50,9	46,0	-1,5	-2,9	Enel
Rendimento medio per area geografica							
Rendimento medio parco termoelettrico Italia	(%)	36,8	37,8	39,3	-1,0	-2,8	Italia
Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia	(%)	26,8	27,4	27,5	-0,6	-2,1	Slovacchia
Rendimento medio parco termoelettrico Russia	(%)	41,4	38,3	37,2	3,1	8,2	Russia
Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Penisola Iberica	(%)	39,2	39,7	39,3	-0,5	-1,2	Endesa Penisola Iberica
Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Cile	(%)	44,0	43,5	47,5	0,5	1,1	Endesa Cile
Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Argentina	(%)	44,2	47,9	46,7	-3,7	-7,8	Endesa Argentina
Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Brasile	(%)	49,9	49,3	43,4	0,6	1,1	Endesa Brasile
Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Perù	(%)	44,0	43,4	45,0	0,6	1,4	Endesa Perù
Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Colombia	(%)	26,2	25,5	25,5	0,7	2,7	Endesa Colombia
EU30 Disponibilità parco termoelettrico per area geografica							
Disponibilità media parco termoelettrico Italia	(%)	88,2	81,6	82,5	6,6	8,1	Italia
Disponibilità media parco termoelettrico Slovacchia	(%)	98,1	96,4	94,6	1,7	1,8	Slovacchia
Disponibilità media parco termoelettrico Russia	(%)	91,3	94,7	78,7	-3,4	-3,6	Russia
Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Penisola Iberica	(%)	94,5	94,6	92,3	-0,1	-0,1	Endesa Penisola Iberica
Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Cile	(%)	92,0	95,9	97,5	-3,9	-4,1	Endesa Cile
Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Argentina	(%)	76,2	76,0	83,6	0,2	0,2	Endesa Argentina
Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Brasile	(%)	98,8	98,9	92,0	-0,1	-0,1	Endesa Brasile
Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Perù	(%)	87,0	90,6	95,3	-3,6	-3,9	Endesa Perù
Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Colombia	(%)	90,3	99,0	92,8	-8,7	-8,8	Endesa Colombia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
EU28 Interruzioni del servizio - frequenza							
Frequenza delle interruzioni per cliente (escluse cause esterne)	(n.)	3,2	3,5	3,7	-0,3	-8,0	Italia
Frequenza delle interruzioni per cliente (comprese cause esterne)	(n.)	3,3	3,6	3,8	-0,3	-8,1	Italia
Frequenza delle interruzioni per cliente	(n.)	4,8	5,2	5,9	-0,4	-7,7	Romania
Frequenza delle interruzioni per cliente	(n.)	1,3	1,3	1,4	-	-	Penisola Iberica
EU29 Interruzioni del servizio - durata							
Indice di continuità del servizio Italia (escluse cause esterne)	(min)	39	43	40	-4	-9,2	Italia
Indice di continuità del servizio Italia (comprese cause esterne)	(min)	41	45	44	-4	-9,0	Italia
Indice di continuità del servizio Romania	(min)	249	307	374	-58	-18,9	Romania
Indice di continuità del servizio Penisola Iberica	(min)	47	52	60	-5	-9,9	Penisola Iberica
EU12 Perdite di rete							
Perdite di rete Italia	(%)	6,0	6,0	6,0	-	-	Italia
Perdite di rete Romania	(%)	15,7	15,1	17,0	0,6	4,0	Romania
Perdite di rete Penisola Iberica	(%)	8,1	8,8	7,7	-0,7	-8,0	Penisola Iberica
QUALITÀ DEL SERVIZIO							
MERCATO ELETTRICO ITALIA							
Struttura commerciale							
Punto Enel (elettricità + gas)	(n.)	131	131	131	-	-	Italia
Qui Enel/Qui Gas (5)	(n.)	1.004	997	1.628	7	0,7	Italia
Call Center							
Mercato regolato - 800 900 800							
Livello di servizio del Call Center	(%)	97,4	97,2	97,1	0,2	0,2	Italia
Tempo medio di attesa	(sec)	68	65	71	3	4,6	Italia
Formazione per operatore Call Center (IN Enel) (h/pro-cap)		38	42	11	-4	-10,2	Italia
Mercato libero (elettricità e gas) - 800 900 860							
Livello di servizio del Call Center	(%)	97,0	96,2	95,9	0,8	0,8	Italia
Tempo medio di attesa	(sec)	88	98	97	-10	-10,2	Italia
Formazione per operatore Call Center (IN Enel) (h/pro-cap)		65	139	150	-74	-53,3	Italia
Rapidità del servizio							
Esecuzione di lavori semplici	(gg)	6,7	6,8	7,2	-0,1	-1,2	Italia
Attivazione della fornitura	(gg)	0,8	0,8	0,9	-	-	Italia
PR5 Customer Satisfaction							
Mercato regolato							
Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG (6)	(i)	96,0	95,3	91,7	0,7	0,7	Italia
Frequenza rilevazioni AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	121,2	122,4	117,4	-1,2	-1,0	Italia
Tempo di risposta reclami scritti (7)	(gg)	18,2	24,5	31,6	-6,3	-25,7	Italia
Mercato libero							
Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG (6)	(i)	92,8	88,7	86,1	4,1	4,6	Italia
Frequenza rilevazioni AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	87,5	89,9	62,8	-2,4	-2,6	Italia
Tempo di risposta reclami scritti (7)	(gg)	16,2	21,1	55,7	-4,9	-23,1	Italia
MERCATO ELETTRICO ROMANIA							
Struttura commerciale							
Agenzie	(n.)	15	40	48	-25	-62,5	Romania
Canale indiretto	(n.)	0	0	1	-	-	Romania

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Call Center							
Livello di servizio del Call Center Mercato regolato	(%)	94,1	96,0	95,8	-1,9	-2,0	Romania
PR5 Customer Satisfaction							
Mercato regolato							
Customer Satisfaction Index	(i)	71,5	74,0	70,4	-2,5	-3,4	Romania
Mercato libero							
Customer Satisfaction Index	(i)	73,8	84,0	82,9	-10,2	-12,1	Romania
Reclami e richieste di informazioni scritte area commerciale (9)	(.000)	23,3	17,2	20,8	6,1	35,2	Romania
Tempo di risposta reclami scritti area commerciale	(gg)	8	15	26	-7	-46,7	Romania
MERCATO ELETTRICO PENISOLA IBERICA							
Struttura commerciale							
Agenzie	(n.)	24	25	27	-1	-4,0	Penisola Iberica
Canale indiretto	(n.)	335	351	398	-16	-4,6	Penisola Iberica
Call Center							
Livello di servizio del Call Center	(%)	95,8	96,5	96,9	-0,7	-0,7	Penisola Iberica
Rapidità del servizio							
Attivazione della fornitura	(gg)	2,9	3,0	2,7	-0,1	-4,7	Penisola Iberica
PR5 Customer Satisfaction Mercato regolato							
Mercato regolato							
Customer Satisfaction Index	(i)	6,8	7,6	6,4	-0,8	-10,9	Penisola Iberica
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	20,5	29,2	33,7	-8,7	-29,8	Penisola Iberica
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	10,5	23,8	21,6	-13,3	-55,9	Penisola Iberica
Mercato libero							
Customer Satisfaction Index	(i)	6,9	6,6	6,7	0,3	4,1	Penisola Iberica
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	15,0	16,1	17,9	-2,9	-18,0	Penisola Iberica
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	14,2	6,9	12,4	7,3	106,0	Penisola Iberica
MERCATO GAS							
PR5 Customer satisfaction gas							
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	44,2	51,1	54,9	-6,9	-13,5	Penisola Iberica
Tempo di risposta reclami scritti (2)	(gg)	20,7	20,2	58,3	0,5	2,7	Penisola Iberica
ACCESSIBILITÀ DELL'ENERGIA							
EU27 Clienti distaccati per mancato pagamento							
Mercato Italia (8)							
per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Enel Servizio Elettrico)	(n.)	865.434	938.238	680.181	-72.804	-7,8	Italia
< 48 h	(n.)	459.091	498.664	354.992	-39.573	-7,9	Italia
48 h - 1 settimana	(n.)	267.376	309.995	235.406	-42.619	-13,7	Italia
1 settimana - 1 mese	(n.)	134.960	129.314	89.557	5.646	4,4	Italia
1 mese - 1 anno	(n.)	4.007	265	226	3.742	1.412,1	Italia
> 1 anno	(n.)	0	0	0	-	-	Italia
per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Enel Servizio Elettrico)	(n.)	865.434	938.238	680.181	-72.804	-7,8	Italia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
< 24 h	(n.)	763.304	561.785	603.651	201.519	35,9	Italia
24 h - 1 settimana	(n.)	100.572	313.402	75.827	-212.830	-67,9	Italia
> 1 settimana	(n.)	1.558	63.051	703	-61.493	-97,5	Italia
per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Enel Energia)	(n.)	273.529	321.686	137.956	-48.157	-15,0	Italia
< 48 h	(n.)	184.590	249.165	50.808	-64.575	-25,9	Italia
48 h - 1 settimana	(n.)	63.262	33.438	37.321	29.824	89,2	Italia
1 settimana - 1 mese	(n.)	20.831	37.115	42.889	-16.284	-43,9	Italia
1 mese - 1 anno	(n.)	4.846	1.968	6.938	2.878	146,2	Italia
> 1 anno	(n.)	0	0	0	-	-	Italia
per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Enel Energia)	(n.)	222.565	309.860	20.069	-87.295	-28,2	Italia
< 24 h	(n.)	133.789	263.145	16.271	-129.356	-49,2	Italia
24 h - 1 settimana	(n.)	69.977	42.164	3.798	27.813	66,0	Italia
> 1 settimana	(n.)	18.799	4.551	0	14.248	313,1	Italia
per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Mercato gas)	(n.)	119.866	49.087	20.073	70.779	144,2	Italia
< 48 h	(n.)	55.871	32.702	1.708	23.169	70,8	Italia
48 h - 1 settimana	(n.)	43.848	8.057	8.167	35.791	444,2	Italia
1 settimana - 1 mese	(n.)	17.480	7.105	7.927	10.375	146,0	Italia
1 mese - 1 anno	(n.)	2.667	1.223	2.271	1.444	118,1	Italia
per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Mercato gas)	(n.)	93.527	48.286	18.538	45.241	93,7	Italia
< 24 h	(n.)	35.515	1.721	3.690	33.794	1.963,6	Italia
24 h - 1 settimana	(n.)	53.305	37.557	11.102	15.748	41,9	Italia
> 1 settimana	(n.)	4.707	9.008	3.746	-4.301	-47,7	Italia
Mercato Romania (9)							
per tempo dal distacco al pagamento – Romania	(n.)	24.597	32.253	69.275	-7.656	-23,7	Romania
< 48 h	(n.)	19.328	21.734	46.061	-2.406	-11,1	Romania
48 h - 1 settimana	(n.)	2.038	5.714	14.999	-3.676	-64,3	Romania
1 settimana - 1 mese	(n.)	2.309	2.997	6.050	-688	-23,0	Romania
1 mese - 1 anno	(n.)	922	1.808	2.165	-886	-49,0	Romania
per tempo dal pagamento al riallaccio – Romania	(n.)	18.822	28.242	48.632	-9.420	-33,4	Romania
< 24 h	(n.)	13.620	7.008	14.064	6.612	94,3	Romania
24 h - 1 settimana	(n.)	4.662	19.840	33.176	-15.178	-76,5	Romania
> 1 settimana	(n.)	540	1.394	1.392	-854	-61,3	Romania
Mercato Endesa							
per tempo dal distacco al pagamento – Endesa Penisola Iberica	(n.)	352.635	404.463	388.143	-51.828	-12,8	Endesa Penisola Iberica
< 48 h	(n.)	206.340	270.614	225.985	-64.274	-23,8	Endesa Penisola Iberica
48 h - 1 settimana	(n.)	31.991	52.717	47.922	-20.726	-39,3	Endesa Penisola Iberica
1 settimana - 1 mese	(n.)	46.026	61.359	45.784	-15.333	-25,0	Endesa Penisola Iberica
1 mese - >1 anno	(n.)	68.278	19.773	68.452	48.505	245,3	Endesa Penisola Iberica
per tempo dal pagamento al riallaccio – Endesa Penisola Iberica	(n.)	294.368	404.451	417.711	-110.083	-27,2	Endesa Penisola Iberica

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
< 24 h	(n.)	201.002	288.766	260.141	-87.764	-30,4	Endesa Penisola Iberica
24 h - 1 settimana	(n.)	92.873	115.135	157.195	-22.262	-19,3	Endesa Penisola Iberica
> 1 settimana	(n.)	493	550	375	-57	-10,4	Endesa Penisola Iberica
per tempo dal distacco al pagamento – Endesa America Latina	(n.)	2.153.302	1.550.126	1.744.976	603.176	38,9	Endesa America Latina (10)
< 48 h	(n.)	1.420.996	979.630	1.135.864	441.366	45,1	Endesa America Latina (10)
48 h - 1 settimana	(n.)	294.533	247.563	246.766	46.970	19,0	Endesa America Latina (10)
1 settimana - 1 mese	(n.)	258.526	176.958	237.088	81.568	46,1	Endesa America Latina (10)
1 mese - >1 anno	(n.)	179.247	145.975	125.258	33.272	22,8	Endesa America Latina (10)
per tempo dal pagamento al riallaccio – Endesa America Latina	(n.)	2.318.279	1.859.655	2.013.347	458.624	24,7	Endesa America Latina (10)
< 24 h	(n.)	2.242.200	1.805.783	1.979.160	436.417	24,2	Endesa America Latina (10)
24 h - 1 settimana	(n.)	61.238	49.581	32.952	11.657	23,5	Endesa America Latina (10)
> 1 settimana	(n.)	14.841	4.291	1.235	10.550	245,9	Endesa America Latina (10)

Contenzioso verso clienti

Mercato elettrico							
Totalle procedimenti	(n.)	144.457	168.044	193.706	-23.587	-14,0	Enel
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	80,3	71,8	77,9	8,5	11,8	Enel
Mercato Gas							
Totalle procedimenti	(n.)	3.251	1.399	929	1.852	132,4	Enel
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	29,0	63,0	90,3	-34,0	-53,9	Enel

- (1) Forniture a clienti "large" ed energivori (consumi annui maggiori a 1 GWh).
- (2) L'energia verde dichiarata nel Bilancio di sostenibilità corrisponde all'energia consumata nel 2012 dai clienti finali di Enel Energia che hanno sottoscritto un'offerta verde. Enel Energia è poi tenuta ad acquistare e successivamente annullare i COFER – certificati rilasciati dal GSE ai produttori che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti di generazione – in numero corrispondente all'energia sottesa a questa particolare famiglia di offerte.
- (3) Include clienti residenziali e microbusiness.
- (4) Le significative variazioni rispetto al 2011 sono dovute a un diverso criterio di aggregazione delle tecnologie; nel 2011 venivano considerate per il rendimento degli impianti a olio anche le sezioni a vapore ripotenziate con turbine a gas.
- (5) Dal 2012 i punti vendita del canale indiretto sono stati conteggiati come punti "fisici", senza la distinzione per mercato di riferimento; negli anni precedenti invece sono stati calcolati rispetto al mercato di riferimento (mercato regolato e mercato libero).
- (6) Il dato del 2013 è relativo al I semestre, in quanto i tempi di pubblicazione della graduatoria IQT sono successivi alla data di pubblicazione del Bilancio di sostenibilità. Per tale motivo, il dato del 2012 è stato aggiornato rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, con il valore relativo al II semestre 2012. Questo indice, relativo al mercato libero elettrico + gas, rilevato dall'AEEG, è espresso in centesimi e viene effettuato su un campione ridotto di circa 1.200 clienti con una frequenza semestrale.
- (7) In base all'art. 9 della Delibera ARG/com 164/08, il venditore riporta "in maniera evidente" in ogni bolletta e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta dei reclami. Il venditore è tenuto a far pervenire a uno di detti recapiti i reclami scritti che vengono erroneamente inviati dal cliente a un recapito diverso entro 7 giorni solari dal ricevimento. Ai fini del rispetto dello standard specifico (tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 40 giorni solari), il venditore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento dello stesso a uno dei recapiti riportati in bolletta.
- (8) L'aumento dei distacchi in Italia è stato determinato dai seguenti elementi: 1) aumento della morosità, 2) aumento delle performance dei distributori, 3) efficientamento interno dei processi di dunning e distacco.
- (9) I valori dei distacchi sono relativi sia al mercato regolato (valore prevalente) sia al mercato libero.
- (10) I valori del 2012 non comprendono Perù e Argentina, quelli del 2011 non comprendono l'Argentina.

Persone e società – Le nostre persone

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE							
Consistenza dell'organico							
Totale organico	(n.)	71.394	73.702	75.360	-2.308	-3,1	Enel
Ore lavorate	(mil h)	126,2	131,8	133,4	-5,6	-4,2	Enel
LA2 Variazioni alla consistenza							
COMM							
Assunzioni	(n.)	2.613	2.708	4.230	-95	-3,5	Enel
Variazioni di perimetro	(n.)	27	-131	-2.462	158	120,6	Enel
Cessazioni	(n.)	4.948	4.235	4.721	713	16,8	Enel
Saldo	(n.)	-2.308	-1.658	-2.953	-651	39,3	Enel
LA1 Forza lavoro per area geografica e genere							
COMM							
Italia	(n.)	34.451	36.205	36.842	-1.754	-4,8	Italia
- di cui uomini	(n.)	28.412	29.855	30.505	-1.442	-4,8	Italia
- di cui donne	(n.)	6.039	6.350	6.337	-312	-4,9	Italia
Esteri	(n.)	36.943	37.497	38.518	-554	-1,5	Esteri
- di cui uomini	(n.)	28.706	29.127	29.923	-422	-1,4	Esteri
- di cui donne	(n.)	8.237	8.370	8.595	-132	-1,6	Esteri
Penisola Iberica	(n.)	11.816	12.205	12.325	-390	-3,2	Penisola Iberica
- di cui uomini	(n.)	9.262	9.574	9.731	-313	-3,3	Penisola Iberica
- di cui donne	(n.)	2.554	2.631	2.594	-77	-2,9	Penisola Iberica
Francia	(n.)	95	101	97	-6	-5,9	Francia
- di cui uomini	(n.)	57	58	57	-1	-1,7	Francia
- di cui donne	(n.)	38	43	40	-5	-11,6	Francia
Grecia	(n.)	80	75	67	5	6,7	Grecia
- di cui uomini	(n.)	57	56	48	1	1,8	Grecia
- di cui donne	(n.)	23	19	19	4	21,1	Grecia
Romania	(n.)	3.632	4.015	4.533	-383	-9,5	Romania
- di cui uomini	(n.)	2.678	2.983	3.370	-305	-10,2	Romania
- di cui donne	(n.)	954	1.032	1.163	-78	-7,6	Romania
Bulgaria	(n.)	7	7	8	-	-	Bulgaria
- di cui uomini	(n.)	2	2	3	-	-	Bulgaria
- di cui donne	(n.)	5	5	5	-	-	Bulgaria
Slovacchia	(n.)	4.932	5.171	5.322	-239	-4,6	Slovacchia
- di cui uomini	(n.)	4.121	4.370	4.521	-249	-5,7	Slovacchia
- di cui donne	(n.)	811	801	801	10	1,2	Slovacchia
Belgio	(n.)	38	38	37	-	-	Belgio
- di cui uomini	(n.)	36	35	34	1	2,9	Belgio
- di cui donne	(n.)	2	3	3	-1	-33,3	Belgio
Irlanda	(n.)	0	0	113	-	-	Irlanda
- di cui uomini	(n.)	0	0	99	-	-	Irlanda
- di cui donne	(n.)	0	0	14	-	-	Irlanda
Olanda	(n.)	19	0	0	19	-	Olanda
- di cui uomini	(n.)	11	0	0	11	-	Olanda
- di cui donne	(n.)	8	0	0	8	-	Olanda
Russia	(n.)	3.392	3.555	3.870	-162	-4,6	Russia
- di cui uomini	(n.)	2.248	2.321	2.508	-73	-3,1	Russia
- di cui donne	(n.)	1.144	1.234	1.362	-89	-7,2	Russia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Nord America	(n.)	337	358	320	-21	-5,9	Nord America
- di cui uomini	(n.)	267	288	255	-21	-7,3	Nord America
- di cui donne	(n.)	70	70	65	-	-	Nord America
America Latina	(n.)	12.577	11.932	11.649	645	5,4	America Latina
- di cui uomini	(n.)	9.956	9.414	9.196	541	5,7	America Latina
- di cui donne	(n.)	2.621	2.518	2.453	103	4,1	America Latina
Altro (incluse Branch all'estero)	(n.)	18	40	177	-22	-55,3	Resto del mondo
- di cui uomini	(n.)	11	26	101	-15	-56,6	Resto del mondo
- di cui donne	(n.)	7	14	76	-7	-52,7	Resto del mondo
Totale organico	(n.)	71.394	73.702	75.360	-2.308	-3,1	Enel
- di cui uomini	(n.)	57.118	58.982	60.428	-1.864	-3,2	Enel
- di cui donne	(n.)	14.276	14.720	14.932	-444	-3,0	Enel
Forza lavoro per inquadramento e genere							
Dirigenti	(n.)	1.104	1.124	1.190	-19	-1,7	Enel
- di cui uomini	(n.)	961	983	1.037	-22	-2,2	Enel
- di cui manager	(n.)	694	712	749	-18	-2,5	Enel
- di cui donne	(n.)	143	140	153	3	1,9	Enel
- di cui manager	(n.)	88	106	92	-18	-17,0	Enel
Quadri	(n.)	14.903	14.762	14.098	142	1,0	Enel
- di cui uomini	(n.)	11.038	10.981	10.507	58	0,5	Enel
- di cui manager	(n.)	241	232	207	9	3,9	Enel
- di cui donne	(n.)	3.865	3.781	3.591	84	2,2	Enel
- di cui manager	(n.)	44	50	38	-6	-12,0	Enel
Impiegati	(n.)	38.806	40.210	41.085	-1.404	-3,5	Enel
- di cui uomini	(n.)	29.486	30.507	31.330	-1.021	-3,3	Enel
- di cui donne	(n.)	9.320	9.703	9.755	-383	-3,9	Enel
Operai	(n.)	16.580	17.607	18.987	-1.027	-5,8	Enel
- di cui uomini	(n.)	15.633	16.511	17.554	-879	-5,3	Enel
- di cui donne	(n.)	948	1.096	1.433	-148	-13,5	Enel
Totale	(n.)	71.394	73.702	75.360	-2.308	-3,1	
Indice di qualifica professionale							
Dirigenti	(%)	1,5	1,5	1,6	-	-	Enel
Quadri	(%)	20,9	20,0	18,7	0,8	4,2	Enel
Impiegati	(%)	54,4	54,6	54,5	-0,2	-0,4	Enel
Operai	(%)	23,2	23,9	25,2	-0,7	-2,8	Enel
Forza lavoro per scolarità							
Laurea	(%)	32,0	31,0	27,6	1,1	3,4	Enel
Diploma	(%)	47,9	46,8	45,1	1,1	2,3	Enel
Altro	(%)	20,1	22,2	27,3	-2,1	-9,6	Enel
Forza lavoro per fasce di età e inquadramento							
Inferiore a 35	(%)	19,9	18,3	19,3	1,6	8,7	Enel
- di cui Dirigenti	(%)	0	0	0	-	-	Enel
- di cui Quadri	(%)	3,8	3,4	3,5	0,3	10,1	Enel
- di cui Impiegati	(%)	9,8	9,0	9,5	0,8	9,3	Enel
- di cui Operai	(%)	6,3	5,9	6,3	0,3	5,2	Enel
Da 35 a 44	(%)	24,1	25,2	25,0	-1,1	-4,2	Enel
- di cui Dirigenti	(%)	0,3	0,3	0,4	-	6,9	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- di cui Quadri	(%)	7,5	7,5	7,0	-	0,1	Enel
- di cui Impiegati	(%)	11,9	12,3	12,6	-0,4	-2,9	Enel
- di cui Operai	(%)	4,4	5,2	5,1	-0,7	-14,1	Enel
Da 45 a 54	(%)	35,9	34,5	37,4	1,4	4,2	Enel
- di cui Dirigenti	(%)	0,8	0,8	0,8	-	-	Enel
- di cui Quadri	(%)	6,5	6,0	5,6	0,6	9,2	Enel
- di cui Impiegati	(%)	21,1	20,2	22,0	0,9	4,4	Enel
- di cui Operai	(%)	7,5	7,5	9,0	-	-	Enel
Da 55 a 59	(%)	16,0	18,7	16,0	-2,7	-14,6	Enel
- di cui Dirigenti	(%)	0,3	0,3	0,3	-	-6,7	Enel
- di cui Quadri	(%)	2,2	2,4	2,1	-0,2	-7,1	Enel
- di cui Impiegati	(%)	9,3	11,3	9,3	-2,0	-17,5	Enel
- di cui Operai	(%)	4,1	4,7	4,4	-0,6	-12,0	Enel
Oltre 60	(%)	4,1	3,3	2,3	0,9	25,9	Enel
- di cui Dirigenti	(%)	0,1	0,1	0,1	-	-	Enel
- di cui Quadri	(%)	0,8	0,7	0,6	0,1	15,2	Enel
- di cui Impiegati	(%)	2,2	1,8	1,2	0,4	21,8	Enel
- di cui Operai	(%)	1,0	0,6	0,4	0,3	53,7	Enel
Età media	(anni)	45,1	45,2	44,7	-0,1	-0,2	Enel
Forza lavoro per fasce di età e genere							
Inferiore a 35	(%)	19,9	18,3	19,3	1,6	8,7	Enel
- di cui uomini	(%)	15,4	14,2	15,1	1,2	8,8	Enel
- di cui donne	(%)	4,4	4,2	4,2	0,2	5,6	Enel
Da 35 a 44	(%)	24,1	25,2	25,0	-1,1	-4,2	Enel
- di cui uomini	(%)	17,4	18,3	18,5	-1,0	-5,2	Enel
- di cui donne	(%)	6,7	6,8	6,5	-0,1	-1,4	Enel
Da 45 a 54	(%)	35,9	34,5	37,4	1,4	4,2	Enel
- di cui uomini	(%)	29,2	28,0	30,4	1,2	4,3	Enel
- di cui donne	(%)	6,7	6,5	7,0	0,3	3,9	Enel
Da 55 a 59	(%)	16,0	18,7	16,0	-2,7	-14,6	Enel
- di cui uomini	(%)	14,2	16,4	14,1	-2,2	-13,5	Enel
- di cui donne	(%)	1,8	2,3	1,9	-0,5	-22,9	Enel
Oltre 60	(%)	4,1	3,3	2,3	0,9	25,9	Enel
- di cui uomini	(%)	3,8	3,1	2,1	0,8	24,5	Enel
- di cui donne	(%)	0,3	0,2	0,2	0,1	45,1	Enel
Forza lavoro per anzianità aziendale							
Media	(anni)	18,5	19,0	18,7	-0,5	-2,6	Enel
Inferiore a 10	(n.)	21.858	21.277	21.921	582	2,7	Enel
Da 10 a 19	(n.)	13.790	13.607	14.769	183	1,3	Enel
Da 20 a 29	(n.)	21.511	22.674	22.756	-1.163	-5,1	Enel
Da 30 a 34	(n.)	8.835	10.053	9.887	-1.217	-12,1	Enel
Oltre 35	(n.)	5.400	6.092	6.028	-692	-11,4	Enel
Totale	(n.)	71.394	73.702	75.360	-2.307	-3,1	Enel
Inferiore a 10	(%)	30,6	28,9	29,1	1,7	6,1	Enel
Da 10 a 19	(%)	19,3	18,5	19,6	0,9	4,6	Enel
Da 20 a 29	(%)	30,1	30,8	30,2	-0,6	-2,1	Enel
Da 30 a 34	(%)	12,4	13,6	13,1	-1,3	-9,3	Enel
Oltre 35	(%)	7,6	8,3	8,0	-0,7	-8,5	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Forza lavoro per tipologia di contratto e genere							
Contratti a tempo indeterminato	(n.)	69.983	71.789	73.298	-1.806	-2,5	Enel
- di cui uomini	(n.)	56.064	57.543	59.007	-1.478	-2,6	Enel
- di cui donne	(n.)	13.919	14.247	14.292	-328	-2,3	Enel
Contratti a tempo determinato	(n.)	1.206	1.463	1.507	-256	-17,5	Enel
- di cui uomini	(n.)	923	1.062	1.048	-139	-13,1	Enel
- di cui donne	(n.)	283	401	459	-117	-29,2	Enel
Contratti di inserimento/CFL	(n.)	205	449	555	-245	-54,4	Enel
- di cui uomini	(n.)	160	313	382	-153	-48,9	Enel
- di cui donne	(n.)	45	137	173	-92	-67,0	Enel
Ricorso a contratti a tempo determinato e di inserimento/CFL sul totale	(%)	2,0	2,6	2,7	-1	-23,8	Enel
Stage e tirocini	(n.)	1.869	1.511	1.853	359	23,7	Enel
Forza lavoro per orario di lavoro e genere							
Contratti Full time	(n.)	70.413	72.633	74.217	-2.221	-3,1	Enel
- di cui uomini	(n.)	57.009	59.112	60.289	-2.102	-3,6	Enel
- di cui donne	(n.)	13.403	13.522	13.928	-118	-0,9	Enel
Contratti Part time	(n.)	982	1.068	1.144	-87	-8,1	Enel
- di cui uomini	(n.)	145	149	173	-4	-3,0	Enel
- di cui donne	(n.)	837	919	971	-82	-8,9	Enel
LA2 COMM VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA							
Assunzioni (1)							
Persone in entrata per genere	(n.)	2.613	2.708	4.150	-95	-3,5	Enel
- di cui uomini	(n.)	1.980	1.915	2.808	64	3,4	Enel
	(%)	76	71	68	5	7,1	Enel
- di cui donne	(n.)	633	793	1.342	-160	-20,2	Enel
	(%)	24	29	32	-5	-17,2	Enel
Persone in entrata per fasce di età	(n.)	2.613	2.708	4.150	-95	-3,5	Enel
fino a 30 anni	(n.)	1.101	1.196	1.956	-95	-8,0	Enel
	(%)	42	44	47	-2	-4,6	Enel
da 30 a 50 anni	(n.)	1.283	1.349	1.942	-66	-4,9	Enel
	(%)	49	50	47	-1	-1,4	Enel
oltre i 50 anni	(n.)	229	163	252	66	40,3	Enel
	(%)	9	6	6	3	45,5	Enel
Persone in entrata per Paese							
Italia	(n.)	389	479	1.052	-90	-18,8	Italia
	(%)	14,9	17,7	25,4	-2,8	-16,0	Italia
Penisola Iberica (2)	(n.)	227	524	1.115	-297	-56,7	Penisola Iberica (2)
	(%)	8,7	19,4	26,9	-10,7	-55,2	Penisola Iberica (2)
Slovacchia	(n.)	225	173	245	52	30,1	Slovacchia
	(%)	8,6	6,4	5,9	2,2	34,4	Slovacchia
Romania	(n.)	70	55	79	15	27,3	Romania
	(%)	2,7	2,0	1,9	0,6	31,5	Romania
Russia	(n.)	270	236	233	34	14,5	Russia
	(%)	10,3	8,7	5,6	1,6	18,3	Russia
Francia	(n.)	8	7	22	1	14,3	Francia
	(%)	0,3	0,3	0,5	-	-	Francia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Belgio	(n.)	2	0	6	2	-	Belgio
	(%)	0,1	0	0,1	0,1	-	Belgio
Grecia	(n.)	9	10	11	-1	-10,0	Grecia
	(%)	0,3	0,4	0,3	-0,1	-7,0	Grecia
Nord America	(n.)	46	93	60	-47	-50,5	Nord America
	(%)	1,8	3,4	1,4	-1,7	-48,9	Nord America
America Latina	(n.)	1.355	1.115	1.318	240	21,6	America Latina
	(%)	51,9	41,3	31,8	10,6	25,6	America Latina
Altro	(n.)	11	16	9	-5	-31,3	Altro (2)
	(%)	0,4	0,3	0,4	0,1	42,1	Altro (2)
Effetto delle variazioni di perimetro	(n.)	27	-131	-2.462	158	120,6	Enel
Cessazioni (1)							
Cessazioni per genere	(n.)	4.948	4.235	4.662	713	16,8	Enel
- di cui uomini	(n.)	3.852	3.260	3.632	591	18,1	Enel
	(%)	78	77	78	1	1,1	Enel
- di cui donne	(n.)	1.096	974	1.029	122	12,5	Enel
	(%)	22	23	22	-1	-3,7	Enel
Cessazioni per fasce di età	(n.)	4.948	4.235	4.662	713	16,8	Enel
fino a 30 anni	(n.)	293	384	458	-91	-23,7	Enel
	(%)	6	9	10	-3	-34,7	Enel
da 30 a 50 anni	(n.)	1.285	1.486	1.341	-202	-13,6	Enel
	(%)	26	35	29	-9	-26,0	Enel
oltre i 50 anni	(n.)	3.370	2.364	2.863	1.006	42,6	Enel
	(%)	68	56	61	12	22,0	Enel
Cessazioni per Paese							
Italia	(n.)	2.171	1.094	1.345	1.077	98,4	Italia
	(%)	43,9	25,8	28,9	18,0	69,8	Italia
Penisola Iberica (2)	(n.)	610	649	1.222	-39	-6,0	Penisola Iberica (2)
	(%)	12,3	15,3	26,2	-3,0	-19,6	Penisola Iberica (2)
Slovacchia	(n.)	464	376	297	88	23,4	Slovacchia
	(%)	9,4	8,9	6,4	0,5	5,6	Slovacchia
Romania	(n.)	453	573	252	-120	-20,9	Romania
	(%)	9,2	13,5	5,4	-4,4	-32,3	Romania
Russia	(n.)	432	627	591	-194	-31,0	Russia
	(%)	8,7	14,8	12,7	-6,1	-40,9	Russia
Francia	(n.)	14	3	8	11	366,7	Francia
	(%)	0,3	0,1	0,2	0,3	356,4	Francia
Belgio	(n.)	2	0	5	2	-	Belgio
	(%)	0,0	0,0	0,1	-	-	Belgio
Grecia	(n.)	5	2	0	3	150,0	Grecia
	(%)	0	0	0	0,1	114,0	Grecia
Nord America	(n.)	67	55	59	12	21,8	Nord America
	(%)	1,4	1,3	1,3	0,1	4,3	Nord America
America Latina	(n.)	710	832	880	-122	-14,7	America Latina
	(%)	14,4	19,6	18,9	-5,3	-27,0	America Latina
Altro	(n.)	20	24	2	-4	-16,7	Altro (3)
	(%)	0,4	0,6	0,2	-0,2	-28,7	Altro (3)
Tasso di turnover	(%)	6,9	5,7	6,2	1,2	20,6	Enel
Anzianità media di servizio dei dipendenti cessati nell'anno	(anni)	25	21	23	4	19,7	Enel (4)

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
per genere							
- uomini	(anni)	26	23	25	3	13,0	Enel (4)
- donne	(anni)	21	15	17	6	41,7	Enel (4)
per età							
- con età < 30 anni	(anni)	2	2	3	-	-	Enel (4)
- con età 30 - 50 anni	(anni)	10	11	12	-1	-11,6	Enel (4)
- con età > 50 anni	(anni)	33	30	31	3	9,4	Enel (4)
VALORIZZAZIONE							
LA12 Valutazione							
Diffusione delle valutazioni	(%)	70,4	69,0	61,7	1,4	2,1	Enel
Persone valutate per inquadramento	(n.)	50.290	50.862	46.474	-572	-1,1	Enel
- Dirigenti	(n.)	1.061	1.067	1.025	-6	-0,6	Enel
- Quadri	(n.)	14.104	13.466	12.766	638	4,7	Enel
- Impiegati	(n.)	31.323	31.885	29.700	-562	-1,8	Enel
- Operai	(n.)	3.802	4.444	2.983	-642	-14,4	Enel
Persone valutate per genere							
- uomini	(%)	76,9	83,0	77,3	-6,2	-7,4	Enel
- donne	(%)	23,1	17,0	22,7	6,2	36,5	Enel
Compensation							
Diffusione dell'incentivazione	(%)	25,7	19,1	23,2	6,7	35,0	Enel
Incidenza della remunerazione variabile	(%)	10,0	9,8	9,4	0,2	1,7	Enel
Italia	(%)	9,4	9,2	8,1	0,2	2,2	Italia
Romania	(%)	8,7	5,6	5,2	3,1	54,9	Romania
Bulgaria	(%)	54,6	15,9	8,8	38,7	243,5	Bulgaria
Slovacchia	(%)	18,9	19,6	17,2	-0,7	-3,3	Slovacchia
Russia	(%)	30,4	28,9	23,5	1,6	5,4	Russia
Francia	(%)	16,4	16,9	16,8	-0,5	-3,2	Francia
Grecia	(%)	14,0	0,0	7,2	14,0	-	Grecia
Endesa Spagna	(%)	7,1	7,9	8,1	-0,8	-10,4	Endesa Spagna
Endesa Perù	(%)	8,3	14,5	52,5	-6,2	-42,6	Endesa Perù
Endesa Brasile	(%)	8,4	7,0	5,9	1,4	19,7	Endesa Brasile
Endesa Cile	(%)	19,3	19,7	18,1	-0,4	-2,1	Endesa Cile
Endesa Colombia	(%)	18,1	13,5	18,6	4,6	33,7	Endesa Colombia
Endesa Argentina	(%)	2,7	2,6	3,7	0,1	2,9	Endesa Argentina
Nord America	(%)	15,5	12,0	10,9	3,5	29,4	Nord America
Enel Green Power America Latina	(%)	10,2	28,2	23,1	-18,1	-64,0	Enel Green Power America Latina
Enel Green Power Penisola Iberica	(%)	11,6	13,3	13,5	-1,7	-13,1	Enel Green Power Penisola Iberica
LA10 Formazione							
Ore di formazione per dipendente	(h)	39,9	44,8	44,7	-4,9	-10,9	Enel
per genere							
- di cui uomini	(h)	40,5	44,6	45,2	-4,1	-9,2	Enel
- di cui donne	(h)	37,4	45,7	42,6	-8,3	-18,2	Enel
per inquadramento							
- Dirigenti	(h)	81,2	95,2	49,4	-14,0	-14,7	Enel
- Quadri	(h)	50,9	60,1	61,5	-9,2	-15,3	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- Impiegati	(h)	33,7	39,0	40,2	-5,3	-13,5	Enel
- Operai	(h)	64,0	38,6	42,1	25,4	65,7	Enel
Ore di formazione totali (FAD + aula)	(.000 h)	2.904	3.334	3.389	-430	-12,9	Enel
Ore di formazione FAD	(.000 h)	378	413	321	-34	-8,3	Enel
Ore di formazione in aula	(.000 h)	2.525	2.921	3.068	-396	-13,6	Enel
- per formazione manageriale	(.000 h)	610	528	991	82	15,6	Enel
- per addestramento specialistico	(.000 h)	1.915	2.393	2.077	-478	-20,0	Enel
Incidenza della formazione FAD	(%)	13,0	12,4	9,5	0,6	5,2	Enel
Ore di formazione totali per inquadramento							
- Dirigenti	(.000 h)	91.386	108.477	59.913	-17.091	-15,8	Enel
- Quadri	(.000 h)	758.289	875.266	851.946	-116.977	-13,4	Enel
- Impiegati	(.000 h)	1.331.385	1.573.715	1.648.999	-242.330	-15,4	Enel
- Operai	(.000 h)	725.237	776.536	828.138	-51.300	-6,6	Enel
Diffusione della sostenibilità							
Formazione <i>pro capite</i> sulla sostenibilità	(h)	15,6	14,0	15,9	1,6	11,4	Enel
EC3 WELFARE AZIENDALE							
Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (<i>Benefit Plan</i>)	(n.)	52.413	55.317	56.083	-2.904	-5,2	Enel
Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (<i>Benefit Plan</i>)	(%)	73	75	74	-2	-2,2	Enel
EU15 Dipendenti con diritto di pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, per area geografica (si elencano i principali Paesi in cui Enel opera)							
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni – Gruppo Enel							
- Dirigenti	(%)	7	6	6	1	8,5	Enel
- Quadri	(%)	6	5	5	1	20,4	Enel
- Impiegati	(%)	8	8	5	-	-	Enel
- Operai	(%)	12	8	7	4	55,3	Enel
- Media	(%)	8	8	5	-	-	Enel
Pensionamento entro 10 anni – Gruppo Enel							
- Dirigenti	(%)	27	21	19	6	28,1	Enel
- Quadri	(%)	16	11	13	5	42,3	Enel
- Impiegati	(%)	24	22	20	2	9,3	Enel
- Operai	(%)	28	22	23	6	26,8	Enel
- Media	(%)	23	22	19	1	6,8	Enel
Pensionamento entro 5 anni – Italia							
- Dirigenti	(%)	5	5	5	-	-	Italia
- Quadri	(%)	7	8	5	-1	-7,5	Italia
- Impiegati	(%)	11	11	6	-	-	Italia
- Operai	(%)	16	11	7	5	44,2	Italia
- Media	(%)	11	10	6	1	9,1	Italia
Pensionamento entro 10 anni – Italia							
- Dirigenti	(%)	25	26	21	-1	-4,6	Italia
- Quadri	(%)	19	20	18	-1	-7,2	Italia
- Impiegati	(%)	27	30	25	-3	-10,1	Italia
- Operai	(%)	30	30	27	-	-	Italia
- Media	(%)	27	29	25	-2	-5,7	Italia
Pensionamento entro 5 anni – Slovacchia							
- Dirigenti	(%)	21	0,3	5	21	7.186,3	Slovacchia
- Quadri	(%)	15	2	12	13	578,0	Slovacchia
- Impiegati	(%)	10	4	8	6	125,1	Slovacchia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- Operai	(%)	12	3	8	9	279,3	Slovacchia
- Media	(%)	12	9	8	3	28,3	Slovacchia
Pensionamento entro 10 anni – Slovacchia							
- Dirigenti	(%)	46	0,4	26	46	11.016,7	Slovacchia
- Quadri	(%)	40	6	34	34	613,7	Slovacchia
- Impiegati	(%)	32	13	24	18	138,0	Slovacchia
- Operai	(%)	37	13	23	24	182,4	Slovacchia
- Media	(%)	36	28	25	8	28,2	Slovacchia
Pensionamento entro 5 anni – Russia							
- Dirigenti	(%)	30	0,2	15	30	19.899,1	Russia
- Quadri	(%)	14	2	16	12	754,7	Russia
- Impiegati	(%)	11	3	10	8	253,8	Russia
- Operai	(%)	11	7	15	4	63,5	Russia
- Media	(%)	12	12	13	-	-	Russia
Pensionamento entro 10 anni – Russia							
- Dirigenti	(%)	45	0,3	33	45	17.822,5	Russia
- Quadri	(%)	30	3	32	27	783,5	Russia
- Impiegati	(%)	28	8	22	20	264,9	Russia
- Operai	(%)	28	13	30	15	119,4	Russia
- Media	(%)	29	23	27	6	23,7	Russia
Pensionamento entro 5 anni – Romania							
- Dirigenti	(%)	6	3	3	3	76,5	Romania
- Quadri	(%)	5	4	4	1	32,1	Romania
- Impiegati	(%)	4	4	4	-	-	Romania
- Operai	(%)	2	2	3	-	-	Romania
- Media	(%)	3	3	3	-	-	Romania
Pensionamento entro 10 anni – Romania							
- Dirigenti	(%)	12	17	19	-5	-29,4	Romania
- Quadri	(%)	16	15	18	1	6,8	Romania
- Impiegati	(%)	16	15	15	1	8,7	Romania
- Operai	(%)	15	14	15	1	6,3	Romania
- Media	(%)	16	14	15	2	13,8	Romania
Pensionamento entro 5 anni – Enel Green Power Penisola Iberica							
- Dirigenti	(%)	0	0	1	-	-	Enel Green Power Penisola Iberica
- Quadri	(%)	0	0	0	-	-	Enel Green Power Penisola Iberica
- Impiegati	(%)	1	1	2	-	-	Enel Green Power Penisola Iberica
- Operai	(%)	0	2	0	-2	-100,0	Enel Green Power Penisola Iberica
- Media	(%)	2	2	2	-	-	Enel Green Power Penisola Iberica
Pensionamento entro 10 anni – Enel Green Power Penisola Iberica							
- Dirigenti	(%)	0	0	1	-	-	Enel Green Power Penisola Iberica

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- Quadri	(%)	2	0	0	2	-	Enel Green Power Penisola Iberica
- Impiegati	(%)	1	3	4	-2	-50,4	Enel Green Power Penisola Iberica
- Operai	(%)	1	4	2	-3	-66,8	Enel Green Power Penisola Iberica
- Media	(%)	5	6	6	-1	-11,8	Enel Green Power Penisola Iberica
Pensionamento entro 5 anni – Enel Green Power America Latina							
- Dirigenti	(%)	2	10	13	-8	-82,3	Enel Green Power America Latina
- Quadri	(%)	0	0	8	-	-	Enel Green Power America Latina
- Impiegati	(%)	0	1	4	-1	-100,0	Enel Green Power America Latina
- Operai	(%)	1	4	9	-3	-72,5	Enel Green Power America Latina
- Media	(%)	1	2	6	-1	-35,1	Enel Green Power America Latina
Pensionamento entro 10 anni – Enel Green Power America Latina							
- Dirigenti	(%)	2	22	25	-20	-91,7	Enel Green Power America Latina
- Quadri	(%)	1	8	17	-7	-86,3	Enel Green Power America Latina
- Impiegati	(%)	2	3	9	-1	-29,3	Enel Green Power America Latina
- Operai	(%)	3	9	25	-6	-65,2	Enel Green Power America Latina
- Media	(%)	3	6	16	-3	-46,9	Enel Green Power America Latina
Pensionamento entro 5 anni – Endesa Penisola Iberica							
- Dirigenti	(%)	6	6	5	-	-	Endesa Penisola Iberica
- Quadri	(%)	1	1	1	-	-	Endesa Penisola Iberica
- Impiegati	(%)	1	1	1	-	-	Endesa Penisola Iberica
- Operai	(%)	3	1	1	2	295,1	Endesa Penisola Iberica
- Media	(%)	1	1	1	-	-	Endesa Penisola Iberica
Pensionamento entro 10 anni – Endesa Penisola Iberica							
- Dirigenti	(%)	31	21	17	10	46,8	Endesa Penisola Iberica

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- Quadri	(%)	12	9	7	3	35,2	Endesa Peninsula Iberica
- Impiegati	(%)	20	17	12	3	17,2	Endesa Peninsula Iberica
- Operai	(%)	21	12	9	9	77,2	Endesa Peninsula Iberica
- Media	(%)	18	15	9	3	20,6	Endesa Peninsula Iberica
Pensionamento entro 5 anni – Endesa Perù							
- Dirigenti	(%)	11	11	0	-	-	Endesa Perù
- Quadri	(%)	7	8	7	-1	-13,2	Endesa Perù
- Impiegati	(%)	14	13	10	1	7,4	Endesa Perù
- Operai	(%)	0	0	0	-	-	Endesa Perù
- Media	(%)	10	10	8	-	-	Endesa Perù
Pensionamento entro 10 anni – Endesa Perù							
- Dirigenti	(%)	21	16	15	5	33,3	Endesa Perù
- Quadri	(%)	14	6	6	8	117,9	Endesa Perù
- Impiegati	(%)	35	19	15	16	86,1	Endesa Perù
- Operai	(%)	0	0	0	-	-	Endesa Perù
- Media	(%)	22	12	10	10	86,9	Endesa Perù
Pensionamento entro 5 anni – Endesa Brasile							
- Dirigenti	(%)	8	7	3	1	13,5	Endesa Brasile
- Quadri	(%)	2	2	1	-	-	Endesa Brasile
- Impiegati	(%)	1	1	0	-	-	Endesa Brasile
- Operai	(%)	0	0	0	-	-	Endesa Brasile
- Media	(%)	2	1	1	1	71,8	Endesa Brasile
Pensionamento entro 10 anni – Endesa Brasile							
- Dirigenti	(%)	31	22	27	9	38,5	Endesa Brasile
- Quadri	(%)	7	5	5	2	36,8	Endesa Brasile
- Impiegati	(%)	9	8	5	1	13,0	Endesa Brasile
- Operai	(%)	0	0	0	-	-	Endesa Brasile
- Media	(%)	8	7	5	1	19,5	Endesa Brasile
Pensionamento entro 5 anni – Endesa Cile							
- Dirigenti	(%)	8	10	12	-2	-19,4	Endesa Cile
- Quadri	(%)	8	8	8	-	-	Endesa Cile
- Impiegati	(%)	14	15	12	-1	-3,4	Endesa Cile
- Operai	(%)	0	0	0	-	-	Endesa Cile
- Media	(%)	10	10	8	-	-	Endesa Cile
Pensionamento entro 10 anni – Endesa Cile							
- Dirigenti	(%)	28	21	11	7	35,9	Endesa Cile
- Quadri	(%)	14	6	6	8	133,6	Endesa Cile
- Impiegati	(%)	25	10	13	15	153,5	Endesa Cile
- Operai	(%)	0	0	0	-	-	Endesa Cile
- Media	(%)	18	8	7	10	131,8	Endesa Cile
Pensionamento entro 5 anni – Endesa Colombia							
- Dirigenti	(%)	4	7	4	-3	-41,2	Endesa Colombia
- Quadri	(%)	2	2	2	-	-	Endesa Colombia
- Impiegati	(%)	1	1	1	-	-	Endesa Colombia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- Operai	(%)	6	17	29	-11	-65,3	Endesa Colombia
- Media	(%)	2	2	1	-	-	Endesa Colombia
Pensionamento entro 10 anni – Endesa Colombia							
- Dirigenti	(%)	15	11	18	4	35,9	Endesa Colombia
- Quadri	(%)	6	5	4	1	23,9	Endesa Colombia
- Impiegati	(%)	9	7	6	2	29,7	Endesa Colombia
- Operai	(%)	29	17	0	12	71,6	Endesa Colombia
- Media	(%)	8	6	5	2	31,2	Endesa Colombia
Pensionamento entro 5 anni – Endesa Argentina							
- Dirigenti	(%)	16	22	13	-6	-28,6	Endesa Argentina
- Quadri	(%)	16	15	11	1	7,9	Endesa Argentina
- Impiegati	(%)	8	9	8	-1	-14,9	Endesa Argentina
- Operai	(%)	50	50	60	-	-	Endesa Argentina
- Media	(%)	9	10	8	-1	-11,7	Endesa Argentina
Pensionamento entro 10 anni – Endesa Argentina							
- Dirigenti	(%)	38	28	23	10	35,6	Endesa Argentina
- Quadri	(%)	30	14	15	16	109,2	Endesa Argentina
- Impiegati	(%)	15	9	9	6	74,7	Endesa Argentina
- Operai	(%)	75	25	20	50	200,0	Endesa Argentina
- Media	(%)	17	10	10	7	73,0	Endesa Argentina

PARI OPPORTUNITÀ

LA13 Genere

Forza lavoro per genere e inquadramento

Donne	(n.)	14.276	14.720	14.932	-444	-3,0	Enel
- Dirigenti	(n.)	143	140	153	3	1,9	Enel
- di cui manager	(n.)	88	106	92	-18	-17,0	Enel
- Quadri	(n.)	3.865	3.781	3.591	84	2,2	Enel
- di cui manager	(n.)	55	50	38	5	10,0	Enel
- Impiegati	(n.)	9.320	9.703	9.755	-383	-3,9	Enel
- Operai	(n.)	948	1.096	1.433	-148	-13,5	Enel
Uomini	(n.)	57.118	58.982	60.428	-1.864	-3,2	Enel
- Dirigenti	(n.)	961	983	1.037	-22	-2,2	Enel
- di cui manager	(n.)	694	712	749	-18	-2,5	Enel
- Quadri	(n.)	11.038	10.981	10.507	58	0,5	Enel
- di cui manager	(n.)	237	232	207	5	2,3	Enel
- Impiegati	(n.)	29.486	30.507	31.330	-1.021	-3,3	Enel
- Operai	(n.)	15.633	16.511	17.554	-879	-5,3	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Incidenza del personale per genere							
Donne	(%)	20,0	20,0	19,8	-	-	Enel
- Dirigenti	(%)	0,2	0,2	0,2	-	-	Enel
- Quadri	(%)	5,4	5,1	4,8	0,3	5,5	Enel
- Impiegati	(%)	13,1	13,2	12,9	-0,1	-0,8	Enel
- Operai	(%)	1,3	1,5	1,9	-0,2	-10,7	Enel
Uomini	(%)	80,0	80,0	80,2	-	-	Enel
- Dirigenti	(%)	1,3	1,3	1,4	-	-	Enel
- Quadri	(%)	15,5	14,9	13,9	0,6	3,8	Enel
- Impiegati	(%)	41,3	41,4	41,6	-0,1	-0,2	Enel
- Operai	(%)	21,9	22,4	23,3	-0,5	-2,3	Enel
Livello di inquadramento del personale femminile ⁽⁵⁾	(%)	25,0	24,7	24,5	0,4	1,4	Enel
Compensation personale femminile ⁽⁶⁾	(%)	85,5	88,3	85,0	-2,8	-3,2	Enel
LA14 Rapporto RAL Donne/Uomini							
Dirigenti	(%)	77	76	76	1	1,3	Enel
Quadri	(%)	89	93	89	-4	-4,3	Enel
Impiegati	(%)	85	84	84	1	1,2	Enel
Operai	(%)	87	89	81	-2	-2,2	Enel
Media	(%)	93	95	92	-2	-2,1	Enel
LA13 Disabilità							
Personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(n.)	2.694	2.670	2.636	25	0,9	Enel
- di cui uomini	(n.)	1.758	1.865	1.801	-107	-5,7	Enel
- di cui donne	(n.)	936	805	835	132	16,4	Enel
Incidenza del personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(%)	3,8	3,6	3,5	0,2	4,2	Enel
- di cui uomini	(%)	2,5	2,5	2,4	-	-	Enel
- di cui donne	(%)	1,3	1,1	1,1	0,2	20,1	Enel
Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento							
Dirigenti	(n.)	1	1	0	-	-	Enel
Quadri	(n.)	109	123	111	-14	-11,0	Enel
Impiegati	(n.)	2.348	2.299	2.278	49	2,1	Enel
Operai	(n.)	239	247	246	-8	-3,1	Enel
Incidenza personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento							
Dirigenti	(%)	0	0	0	-	-	Enel
Quadri	(%)	0,2	0,2	0,1	-	-	Enel
Impiegati	(%)	3,3	3,1	3,0	0,2	5,4	Enel
Operai	(%)	0,3	0,3	0,3	-	-	Enel
LA4 RELAZIONI CON I SINDACATI							
COMM							
Tasso di sindacalizzazione del settore elettrico	(%)	50,7	62,6	60,6	-12,0	-19,1	Enel
Dipendenti coperti da accordi collettivi per area geografica							
Italia	(n.)	34.474	36.205	36.842	-1.731	-4,8	Italia
	(%)	100	100	100	-	-	Italia
Nord America	(n.)	0	23	0	-23	-100,0	Nord America
	(%)	0	6	0	-6	-100,0	Nord America

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
Enel Green Power America Latina	(n.)	278	267	244	11	4,1	Enel Green Power America Latina
	(%)	37	40	41	-4	-9,2	
Enel Green Power Penisola Iberica	(n.)	201	199	235	2	0,9	Enel Green Power Penisola Iberica
	(%)	78	77	97	1	1,3	
Enel Green Power Grecia	(n.)	0	0	67	-	-	Enel Green Power Grecia
	(%)	0	0	100	-	-	
Francia	(n.)	54	101	97	-47	-46,5	Francia
	(%)	57	100	100	-43	-43,2	
Belgio	(n.)	37	0	30	37	-	Belgio
	(%)	100	0	81	100	-	
Romania	(n.)	3.502	3.895	4.438	-393	-10,1	Romania
	(%)	96	97	98	-1	-1,0	
Bulgaria	(n.)	0	0	0	-	-	Bulgaria
	(%)	0	7	0	-7	-100,0	
Slovacchia	(n.)	4.804	4.258	4.565	546	12,8	Slovacchia
	(%)	99	83	86	16	19,3	
Russia	(n.)	2.797	2.919	3.323	-122	-4,2	Russia
	(%)	84	84	86	-	-	
Endesa Penisola Iberica	(n.)	10.803	10.841	10.958	-38	-0,4	Endesa Penisola Iberica
	(%)	97	94	93	3	2,9	
Endesa America Latina	(n.)	9.519	8.839	8.769	680	7,7	Endesa America Latina
	(%)	80	78	79	2	2,6	
Totale Enel	(n.)	66.470	67.895	69.568	-1.425	-2,1	Enel
	(%)	93	92	92	1	1,1	
Contenzioso vs dipendenti							
Totale procedimenti	(n.)	3.780	5.648	5.943	-1.868	-33,1	Enel
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	95,0	95,0	93,8	-	-	Enel

(1) La somma dei dati dettagliati per genere, fascia d'età e nazionalità non corrisponde ai totali riportati per le assunzioni e le cessazioni, in quanto le informazioni di dettaglio per il 2011 non sono disponibili per le branch e le società minori del perimetro internazionale.

(2) Comprende Endesa Marocco.

(3) Comprende Olanda, Croazia, Turchia, Algeria, Arabia Saudita e Indonesia.

(4) Escluso per il 2011 Endesa Marocco.

(5) Donne Dirigenti e Quadri su totale Dirigenti e Quadri.

(6) Calcolato come rapporto tra il salario medio delle donne Dirigenti e Quadri e il salario medio (uomini + donne) dei Dirigenti e Quadri.

Persone e società – Salute e sicurezza

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
SAFETY (1)							
Spesa per la sicurezza (2)							
Spesa per la sicurezza per dipendente (euro)		3.026	3.614	2.004	-588	-16,3	Enel
Spesa per la sicurezza totale (mil euro)		219,3	262,2	149,1	-42,9	-16,4	Enel
Formazione (mil euro)		33,4	36,5	37,3	-3,2	-8,6	Enel
Sorveglianza Sanitaria (mil euro)		6,1	7,7	7,1	-1,5	-19,8	Enel
Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) (mil euro)		14,2	13,1	16,1	1,1	8,2	Enel
Costo del personale (mil euro)		54,5	57,8	61,7	-3,3	-5,7	Enel
Manutenzione, vigilanza antincendio e altro (3) (mil euro)		25,8	24,8	27,0	1,0	4,1	Enel
Investimenti infrastrutturali sulla sicurezza (mil euro)		85,2	122,3	-	-37,0	-30,3	Enel
Accertamenti sanitari (4) (n.)		113.382	84.701	79.685	28.681	33,9	Enel
LA7 Numero e frequenza degli infortuni							
COMM							
Totale infortuni sul lavoro a dipendenti (n.)		183	266	325	-83	-31,2	Enel
- uomini (n.)		172	240	302	-68	-28,3	Enel
- donne (n.)		11	26	23	-15	-57,7	Enel
Numero degli infortuni sul lavoro a dipendenti							
- mortali (n.)		6	0	1	6	-	Enel
- uomini (n.)		6	0	1	6	-	Enel
- donne (n.)		0	0	0	-	-	Enel
- gravi (5) (n.)		7	15	11	-8	-53,3	Enel
-uomini (n.)		6	15	11	-9	-60,0	Enel
- donne (n.)		1	0	0	1	-	Enel
- altri infortuni non gravi (n.)		170	251	313	-81	-32,3	Enel
- uomini (n.)		160	225	290	-65	-28,9	Enel
- donne (n.)		10	26	23	-16	-61,5	Enel
Indice di frequenza (6) (n.)		1,42	1,98	2,36	-0,56	-28,3	Enel
Tasso di infortuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate) (6) (7) (i)		0,28	0,40	0,47	-0,12	-30,0	Enel
- uomini (i)		0,33	0,44	0,54	-0,11	-25,6	Enel
- donne (i)		0,09	0,21	0,19	-0,12	-55,7	Enel
Italia (i)		0,36	0,51	0,68	-0,15	-29,3	Italia
- uomini (i)		0,40	0,54	0,75	-0,13	-25,0	Italia
- donne (i)		0,15	0,38	0,29	-0,24	-61,7	Italia
Spagna (i)		0,08	0,23	0,38	-0,14	-62,9	Spagna
- uomini (i)		0,10	0,21	0,42	-0,11	-50,1	Spagna
- donne (i)		0	0,29	0,16	-0,29	-100,0	Spagna
Francia (i)		0	0	0	-	-	Francia
- uomini (i)		0	0	0	-	-	Francia
- donne (i)		0	0	0	-	-	Francia
Russia (i)		0,23	0,20	0,06	0,02	11,5	Russia
- uomini (i)		0,26	0,28	0,05	-0,02	-8,7	Russia
- donne (i)		0,14	0	0,08	0,14	-	Russia
Slovacchia (i)		0,12	0,04	0,15	0,07	165,0	Slovacchia
- uomini (i)		0,11	0,05	0,18	0,06	112,3	Slovacchia

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- donne	(i)	0,16	0	0	0,16	-	Slovacchia
Romania	(i)	0,14	0,13	0,05	0,01	10,4	Romania
- uomini	(i)	0,19	0,18	0,06	0,01	6,4	Romania
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Romania
Grecia	(i)	1,22	0	0	1,22	-	Grecia
- uomini	(i)	1,63	0	0	1,63	-	Grecia
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Grecia
Nord America	(i)	0,31	0	0,32	0,31	-	Nord America
- uomini	(i)	0,38	0	0,40	0,38	-	Nord America
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Nord America
Enel Green Power America Latina	(i)	0,12	0,14	0,31	-0,02	-12,8	Enel Green Power America Latina
- uomini	(i)	0,15	0,18	0,37	-0,02	-12,7	Enel Green Power America Latina
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Enel Green Power America Latina
Endesa Perù	(i)	0,10	0,11	0	-	-	Endesa Perù
- uomini	(i)	0,14	0,14	0	-	-	Endesa Perù
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Endesa Perù
Endesa Brasile	(i)	0,07	0,07	0,26	-	-	Endesa Brasile
- uomini	(i)	0,05	0,10	0,27	-0,05	-49,1	Endesa Brasile
- donne	(i)	0,16	0	0,24	0,16	-	Endesa Brasile
Endesa Cile	(i)	0,14	0,14	0,04	-	-	Endesa Cile
- uomini	(i)	0,17	0,18	0,05	-0,004	-2,1	Endesa Cile
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Endesa Cile
Endesa Argentina	(i)	0,95	1,34	1,05	-0,38	-28,8	Endesa Argentina
- uomini	(i)	1,08	1,55	1,12	-0,47	-30,4	Endesa Argentina
- donne	(i)	0,19	0	0,65	0,19	-	Endesa Argentina
Endesa Colombia	(i)	0,05	0,35	0,25	-0,29	-84,2	Endesa Colombia
- uomini	(i)	0,07	0,38	0,20	-0,31	-81,1	Endesa Colombia
- donne	(i)	0	0,24	0,39	-0,24	-100,0	Endesa Colombia
Altro	(i)	2,66	5,08	0	-2,42	-47,6	Altro (8)
- uomini	(i)	3,26	6,26	0	-2,99	-47,8	Altro (8)
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Altro (8)
Gravità degli infortuni							
Tasso di assenza dal lavoro per infortuni (Lost Day Rate) (9)	(i)	13,41	20,90	22,15	-7,49	-35,8	Enel
- uomini	(i)	15,70	24,67	25,37	-8,96	-36,3	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- donne	(i)	2,94	3,86	7,44	-0,92	-23,9	Enel
Italia	(i)	17,23	26,32	26,75	-9,09	-34,6	Italia
- uomini	(i)	19,63	29,97	29,11	-10,34	-34,5	Italia
- donne	(i)	4,01	5,94	13,09	-1,93	-32,4	Italia
Spagna	(i)	4,54	13,29	25,22	-8,74	-65,8	Spagna
- uomini	(i)	5,58	14,58	28,96	-9,00	-61,7	Spagna
- donne	(i)	0,45	8,19	8,65	-7,74	-94,5	Spagna
Francia	(i)	0	0	0	-	-	Francia
- uomini	(i)	0	0	0	-	-	Francia
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Francia
Russia	(i)	3,71	15,53	1,01	-11,82	-76,1	Russia
- uomini	(i)	3,86	21,72	0,73	-17,86	-82,2	Russia
- donne	(i)	3,31	0	1,47	3,31	-	Russia
Slovacchia	(i)	9,72	19,25	11,28	-9,53	-49,5	Slovacchia
- uomini	(i)	8,97	22,45	13,15	-13,47	-60,0	Slovacchia
- donne	(i)	14,22	0,00	0,00	14,22	-	Slovacchia
Romania	(i)	6,00	12,95	3,62	-6,95	-53,7	Romania
- uomini	(i)	7,97	17,84	4,82	-9,88	-55,4	Romania
- donne	(i)	0,00	0,00	0,00	-	-	Romania
Grecia	(i)	2,44	0	0	2,44	-	Grecia
- uomini	(i)	3,27	0	0	3,27	-	Grecia
- donne	(i)	0,00	0	0	-	-	Grecia
Nord America	(i)	5,27	0,00	0,32	5,27	-	Nord America
- uomini	(i)	6,52	0	0,40	6,52	-	Nord America
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Nord America
Enel Green Power America Latina	(i)	0,25	1,00	2,16	-0,75	-75,1	Enel Green Power America Latina
- uomini	(i)	0,31	1,23	2,60	-0,92	-75,0	Enel Green Power America Latina
- donne	(i)	0,00	0	0	-	-	Enel Green Power America Latina
Endesa Perù	(i)	9,94	1,27	0,00	8,67	682,1	Endesa Perù
- uomini	(i)	13,19	1,69	0	11,50	680,0	Endesa Perù
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Endesa Perù
Endesa Brasile	(i)	1,08	1,23	34,54	-0,15	-12,1	Endesa Brasile
- uomini	(i)	1,12	1,39	45,39	-0,27	-19,3	Endesa Brasile
- donne	(i)	0,94	0,73	0,95	0,21	28,7	Endesa Brasile
Endesa Cile	(i)	0,99	2,53	0,22	-1,54	-60,8	Endesa Cile
- uomini	(i)	1,22	3,11	0,27	-1,89	-60,8	Endesa Cile
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Endesa Cile
Endesa Argentina	(i)	53,30	56,73	43,62	-3,43	-6,1	Endesa Argentina

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- uomini	(i)	61,29	65,69	47,65	-4,40	-6,7	Endesa Argentina
- donne	(i)	4,63	0	18,76	4,63	-	Endesa Argentina
Endesa Colombia	(i)	1,09	7,52	15,03	-6,42	-85,4	Endesa Colombia
- uomini	(i)	1,44	9,77	18,90	-8,33	-85,3	Endesa Colombia
- donne	(i)	0,00	0,48	2,61	-0,48	-100,0	Endesa Colombia
Altro	(i)	29,29	45,72	0	-16,42	-35,9	Altro (8)
- uomini	(i)	35,91	56,31	0	-20,40	-36,2	Altro (8)
- donne	(i)	0	0	0	-	-	Altro (8)
Indice di gravità infortuni (9)	(n.)	0,07	0,10	0,11	-0,03	-30,0	Enel
- uomini	(n.)	0,08	0,12	0,13	-0,04	-36,3	Enel
- donne	(n.)	0,01	0,02	0,04	-0,005	-23,9	Enel
Assenze per infortuni	(gg)	8.664	14.024	15.240	-5.361	-38,2	Enel
- uomini	(gg)	8.323	13.555	14.318	-5.233	-38,6	Enel
- donne	(gg)	341	469	922	-128	-27,3	Enel
Malattie professionali							
Tasso di malattia professionale (ODR) (10)	(i)	0,05	0,06	0,02	-0,01	-11,3	Enel (11)
Assenteismo							
Tasso di assenteismo (Absentee Rate) (12)	(i)	5.734	5.183	5.665	550	10,6	Enel
LA7 DITTE APPALTATRICI (1)							
COMM							
Totale infortuni dipendenti ditte appaltatrici	(n.)	501	552	758	-51	-9,2	Enel
- uomini	(n.)	501	552	758	-51	-9,2	Enel
- donne	(n.)	0	0	0	-	-	Enel
Infortuni dipendenti di ditte appaltatrici							
- mortali	(n.)	10	11	7	-1	-9,1	Enel
- uomini	(n.)	10	11	7	-1	-9,1	Enel
- donne	(n.)	0	0	0	-	-	Enel
- gravi	(n.)	17	23	39	-6	-26,1	Enel
- uomini	(n.)	17	23	39	-6	-26,1	Enel
- donne	(n.)	0	0	0	-	-	Enel
- altri infortuni non gravi	(n.)	474	518	712	-44	-8,5	Enel
- uomini	(n.)	474	518	712	-44	-8,5	Enel
- donne	(n.)	0	0	0	-	-	Enel
Tasso di infortuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate, LTIFR) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	0,51	0,57	0,71	-0,06	-10,2	Enel
- Italia	(i)	0,55	0,58	0,62	-0,03	-5,1	Enel
- Europa	(i)	0,46	0,60	0,70	-0,14	-23,8	Enel
- America del Nord e America Latina	(i)	0,53	0,56	0,74	-0,03	-4,9	Enel
Indice di gravità (Lost Day Rate, LDR) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	18,25	21,81	20,36	-3,56	-16,3	Enel
- Italia	(i)	12,81	16,51	16,83	-3,71	-22,5	Enel

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro
- Europa	(i)	21,57	32,09	26,20	-10,52	-32,8	Enel
- America del Nord e America Latina	(i)	18,47	18,46	17,61	0,01	0,1	Enel
EU18 Formazione su salute e sicurezza							Enel
Appaltatori e subappaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza	(%)	100	100	100	-	-	Enel

- (1) I dati non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50%.
- (2) Dal 2012 nella spesa per la sicurezza *pro capite* sono compresi anche i Capex (investimenti infrastrutturali sulla sicurezza) non rilevati negli anni precedenti.
- (3) Comprende studi, ricerche e igiene, presidi medici, spese per comunicazione e altri costi.
- (4) Include, per la Russia, i controlli relativi al tasso alcolemico effettuati giornalmente su un campione di persone, nonché gli accertamenti sanitari effettuati a tutti gli autisti prima dell'inizio del loro turno.
- (5) Infortunio con prima prognosi, riportata sul primo certificato medico emesso, superiore a 30 giorni o con prognosi riservata, fino allo scioglimento della riserva o con prognosi non nota che, a una prima valutazione da parte della Divisione/Società interessata, venga ipotizzata superiore a 30 giorni. Allo scioglimento della riserva o alla definizione della prognosi, gli infortuni saranno considerati gravi solo se la prima prognosi risulterà superiore a 30 giorni. Qualora la riserva non venga sciolta, ovvero la prognosi resti non nota entro 30 giorni dall'evento, l'infortunio dovrà ritenersi grave.
- (6) Tale indice è calcolato come rapporto tra il numero totale degli infortuni e le ore lavorate espresse in milioni, mentre il LTIFR viene calcolato rapportando lo stesso numero di infortuni alle ore lavorate/200.000, come stabilito dalle linee guida GRI.
- (7) Il calcolo degli indici per Paese considera il numero complessivo di infortuni di uomini e donne rapportato alla somma di ore lavorate da uomini e donne; il calcolo degli indici per genere considera il numero di infortuni rapportato alle ore lavorate del genere in questione (o solo uomini o solo donne).
- (8) Comprende Belgio, Marocco e Bulgaria.
- (9) Tale indice è calcolato come rapporto tra il numero di giorni di assenza per infortuni e le ore lavorate espresse in migliaia, mentre il Lost Day Rate viene calcolato rapportando lo stesso numero di giorni di assenza per infortuni alle ore lavorate/200.000, come stabilito dalle linee guida GRI.
- (10) Calcolato rapportando il numero di casi di malattia professionale verificatisi nell'anno sul totale ore lavorate/200.000. Comprende nel 2012 Italia, Russia, Slovacchia, Romania, Endesa Iberia ed Endesa Latam, nel 2011 Italia, Russia, Endesa Iberia ed Endesa Latam.
- (11) Comprende nel 2013 e nel 2012 Italia, Russia, Slovacchia, Romania, Endesa Iberia ed Endesa Latam; nel 2011 Italia, Russia, Endesa Iberia ed Endesa Latam.
- (12) Escluso ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti, ecc.

Persone e società – Sostenibilità nella supply-chain

KPI	UM	2013	2012	2011	2013-2012	%	Perimetro	
NATURA FORNITORI								
Numero fornitori con cui è stato stipulato un nuovo contratto nell'anno	(n.)	41.087	45.264	41.482	-4.177	-9,2	Enel	
LA1 COMM	Organico ditte appaltatrici ⁽¹⁾	(n.)	95.683	104.590	109.708	-8.907	-8,5	Enel ⁽²⁾
EU17	Giorni lavorati da dipendenti di appaltatori e subappaltatori	(.000 gg)	24.285	24.150	26.662	135	0,6	Enel ⁽²⁾
- in attività di costruzione	(.000 gg)	6.828	6.850	8.383	-22	-0,3	Enel ⁽²⁾	
- in attività di "operations"	(.000 gg)	7.269	6.330	6.955	939	14,8	Enel ⁽²⁾	
- in attività di manutenzione	(.000 gg)	10.189	10.969	11.325	-780	-7,1	Enel ⁽²⁾	
Concentrazione fornitori di materiali e servizi (Top 15)	(%)	40,1	38,2	41,8	1,9	5,0	Enel	
EC6	Fornitori locali di materiali e servizi ⁽³⁾							
Fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro	(n.)	995	1.118	1.152	-123	-11,0	Enel	
Fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro	(n.)	124	140	110	-16	-11,4	Enel	
Spesa vs fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro	(mil euro)	6.285	6.421	7.041	-136	-2,1	Enel	
Spesa vs fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro	(mil euro)	410	641	560	-231	-36,0	Enel	
Concentrazione spesa su fornitori locali	(%)	94	91	93	3	3,2	Enel	
Concentrazione spesa su fornitori esteri	(%)	6	9	7	-3	-32,5	Enel	
Approvvigionamenti e combustibili								
Acquisti materiali e servizi	(mil euro)	8.409	8.858	9.243	-449	-5,1	Enel	
Forniture	(mil euro)	2.236	2.564	2.363	-328	-12,8	Enel	
Lavori	(mil euro)	2.174	1.473	2.517	701	47,6	Enel	
Servizi	(mil euro)	3.999	4.822	4.363	-823	-17,1	Enel	
Acquisti combustibili	(mil euro)	6.597	7.750	7.226	-1.702	-22,0	Enel ⁽⁴⁾	
Gas	(mil euro)	3.202	3.420	3.024	-218	-6,4	Enel ⁽⁴⁾	
Olio	(mil euro)	1.476	1.925	1.901	-450	-23,4	Enel ⁽⁴⁾	
Carbone	(mil euro)	1.578	1.957	1.947	-379	-19,4	Enel ⁽⁴⁾	
Servizi	(mil euro)	342	448	354	-106	-23,7	Enel ⁽⁴⁾	
Strumenti di gestione								
Qualificazioni attive ⁽⁵⁾	(n.)	5.075	5.522	4.901	-447	-8,1	Enel	
Gare online	(%)	64	37	35	27	74,4	Enel	
Acquisto online	(%)	45	58	59	-13	-22,7	Enel	
Ricorso al prescritto	(%)	27	41	48	-14	-33,7	Enel ⁽⁶⁾	
Contenzioso vs fornitori								
Total procedimenti	(n.)	749	628	645	121	19,3	Enel	
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	70,9	73,1	72,7	-2,2	-3,0	Enel	

- (1) Calcolato in FTE (Full Time Equivalent).
- (2) I dati non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50%.
- (3) Per "fornitori locali" si intendono quei fornitori con sede legale nel Paese in cui è stato emesso il contratto di fornitura. I dati del 2012 sono stati riclassificati a seguito della revisione del perimetro di consolidamento nelle country Enel Green Power a livello di Gruppo.
- (4) I dati del 2011 non comprendono Perù, Colombia, Portogallo e Marocco.
- (5) I dati del 2012 sono stati riclassificati in quanto nel 2012 per Endesa erano state considerate anche le qualificazioni global già conteggiate a livello di Gruppo.
- (6) I dati del 2012 non comprendono Endesa, Rinnovabili Latam e Rinnovabili Romania.

GRI Content Index

Legenda

- C: Core
 A: Additional
 Grado di copertura
 Copertura Completa
 Copertura Parziale
 Non Rendicontato

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
1. Strategia e analisi				
1.1	C	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	4-6	
1.2	C	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	4-6, 24-30	
2. Dimensione dell'organizzazione				
2.1	C	Nome dell'organizzazione	146	
2.2	C	Principali marchi, prodotti e/o servizi	9-11	
2.3	C	Struttura operativa dell'organizzazione, evidenziando le principali divisioni, le aziende operative, le controllate e le joint venture	12 Bilancio Consolidato 2013, 6-8	
2.4	C	Luogo della sede della società	146	
2.5	C	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	10-11	
2.6	C	Assetto proprietario e forma legale della società	169	
2.7	C	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	10-11, 180	
2.8	C	Dimensione dell'organizzazione	10-11	
2.9	C	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	146-149	
2.10	C	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	19, 21	
EU1	C	Capacità installata, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio	163	
EU2	C	Energia netta prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio	163-164	

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
EU3	C	Numero dei clienti residenziali, industriali, istituzionali e commerciali	180	●
			Limitazione: la distinzione tra clienti residenziali, industriali e commerciali non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni nel medio periodo.	
EU4	C	Lunghezza delle linee esterne e interrate di trasmissione e distribuzione per regime regolatorio	164-165	●
EU5	C	Allocazioni di permessi di emissioni di CO ₂ o equivalenti, suddivisi per ambito di <i>carbon trading framework</i>	68	●
3. Parametri del report				
3.1	C	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (per esempio esercizio fiscale, anno solare)	148-149	●
3.2	C	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Il Bilancio di sostenibilità 2012 è stato pubblicato il 30 aprile 2013	●
3.3	C	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)	148-149	●
3.4	C	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	146	●
3.5	C	Processo per la definizione dei contenuti del report	146-149	●
3.6	C	Perimetro del report (per esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)	148-149	●
3.7	C	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	148-149	●
3.8	C	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	148-149	●
3.9	C	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	146-149	●
3.10	C	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement) e motivazioni di tali modifiche (per esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	148-149	●
3.11	C	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	148-149	●
3.12	C	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	206-216	●
3.13	C	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	148	●
			Relazione della Società di revisione	
4. Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder				
4.1	C	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia, o il controllo organizzativo	54-55 Bilancio Consolidato 2013, 255	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
4.2	C	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	Bilancio Consolidato 2013, 255	●
4.3	C	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	54 Bilancio Consolidato 2013, 255	●
4.4	C	Mechanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	Bilancio Consolidato 2013, 255	●
4.5	C	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	Bilancio Consolidato 2013, 255 Relazione sulla Remunerazione 2013	●
4.6	C	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse nello svolgimento delle funzioni del CdA	Bilancio Consolidato 2013, 255	●
4.7	C	Processi per la determinazione della composizioni, delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo, inelusive eventuali considerazioni di genere e altri indicatori di diversità	Bilancio Consolidato 2013, 255	●
4.8	C	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	8, 60-63	●
4.9	C	Procedure adottate dal più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	54-55 Bilancio Consolidato 2013, 255	●
4.10	C	Processi per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali	Bilancio Consolidato 2013, 255	●
4.11	C	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	57-58	●
4.12	C	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	60-63	●
4.13	C	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: • detiene una posizione presso gli organi di governo; • partecipa a progetti e comitati; • fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; • considera la partecipazione come strategica	65	●
4.14	C	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	14-15	●
4.15	C	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	25-27, 95, 147	●
4.16	C	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	25-27, 59, 84-95, 107-108, 127	●
4.17	C	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	25-27, 88-93, 107-108	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
5. Modalità di gestione e indicatori di performance				
DMA EC		Modalità di gestione	24-30, 63-65, 95, 98-99, 177-178	●
EU6	C	Approccio di gestione per assicurare disponibilità e affidabilità di breve e lungo termine dell'elettricità	106	●
EU7	C	Programmi di <i>demand-side management</i> che includono programmi per i clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali	50-51	●
EU8	C	Attività di Ricerca e Sviluppo e spesa finalizzata a garantire elettricità affidabile e a promuovere lo sviluppo sostenibile	39-51	●
EU9	C	Provvedimenti per il decommissioning di centrali nucleari	178	●
EC1	C	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	166-167	●
EC2	C	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	68-71	●
EC3	C	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)	123-125	●
EC4	C	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	172	●
EC5	A	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Motivazione: non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.	○
EC6	C	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	204-205 Non esistono policy interne che favoriscano la scelta di fornitori "locali" rispetto ai Paesi in cui operano le singole società del Gruppo: l'individuazione dei fornitori si basa su criteri fissati dalla legge e/o dai documenti aziendali in merito a qualità, sicurezza, ottimizzazione dei costi, ecc.	●
EC7	C	Procedure di assunzione della popolazione locale e proporzione del senior management assunto dalla comunità locale nelle sedi operative significative	Nel corso del 2013 sono state definite le linee guida comuni per il recruiting e una specifica procedura per il perimetro Italia. È stato inoltre avviato il lavoro per pubblicare una policy globale e specifiche procedure locali per la gestione delle candidature e del processo di selezione nei diversi Paesi, tenendo conto del sistema legislativo e del mercato del lavoro locale.	●
EC8	C	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività	99, 179	●
EC9	A	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	Motivazione: non disponibile, e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni nel medio periodo.	○

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
EU10	C	Capacità pianificata verso domanda progettualizzata di elettricità nel lungo periodo, suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio	Motivazione: informazione proprietaria. L'informazione richiesta fa riferimento a dati di Piano Industriale che, per motivi di opportunità strategica, non si ritiene di poter pubblicare. Il Gruppo Enel garantisce il rispetto degli impegni presi con le istituzioni dei Paesi in cui è presente per assicurare una capacità produttiva tale da soddisfare la domanda elettrica nel lungo periodo.	○
EU11	C	Efficienza media di generazione degli impianti termoelettrici suddivisi per fonte energetica primaria e regime regolatorio	181	●
EU12	C	Perdite di trasmissione e distribuzione sulla percentuale totale di energia	182	●

Indicatori di performance ambientale

DMA EN _{COMM}		Modalità di gestione	24-29, 68-71	●
Rapporto ambientale 2013				
EN1 _{COMM}	C	Materie prime utilizzate per peso o volume	175-176	●
EN2	C	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	176	●
EN3	C	Consumi diretti di energia suddivisi per fonte energetica primaria	174-175	●
EN4	C	Consumi indiretti di energia suddivisi per fonte energetica primaria	175	●
EN5	A	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	73-74	●
EN6	A	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	39, 44, 50	●
EN7	A	Iniziative volte alla riduzione dei consumi indiretti e riduzioni ottenute	Rapporto ambientale 2013	●
EN8 _{COMM}	C	Prelievo totale di acqua per fonte	75, 175-176	●
EN9	A	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	74-76	●
Rapporto ambientale 2013				
http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/				
EN10	A	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	74-75, 177	●
EN11	C	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	79-81	●
Rapporto ambientale 2013				
http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/				
EN12 _{COMM}	C	Descrizione degli impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	79-81	●
Rapporto ambientale 2013				

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
EU13	C	Biodiversità degli habitat "compensati" rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte	Rapporto ambientale 2013 http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/	●
EN13	A	Habitat protetti o ripristinati	80-81 Rapporto ambientale 2013 http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/	●
EN14 _{COMM}	A	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	79-81 Rapporto ambientale 2013	●
EN15	C	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	79-81 Rapporto ambientale 2013 http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/	●
EN16 _{COMM}	C	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	71-73, 173	●
EN17	C	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso	173	●
EN18 _{COMM}	C	Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti	24-29, 71-72, 173	●
EN19	C	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	174	●
EN20 _{COMM}	C	NO _x , SO _x , e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	72-73, 173	●
EN21 _{COMM}	C	Acqua complessivamente scaricata per qualità e destinazione	177 Rapporto ambientale 2013	●
EN22 _{COMM}	C	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	81, 177-178	●
EN23	C	Numero totale e volume di sversamenti significativi	81 Rapporto ambientale 2013	●
EN24	A	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	Motivazione: non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.	○
EN25	A	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione	Rapporto ambientale 2013 http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/	●
EN26	C	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	44	●
EN27	C	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	Motivazione: non rilevante. Poiché Enel non produce in misura significativa beni imballabili destinati alla vendita, l'indicatore non è significativo rispetto alla realtà specifica di Enel.	○
EN28	C	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	174 Limitazione: il dato sulle sanzioni non monetarie non è disponibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni nel breve periodo.	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
EN29	A	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	Rapporto ambientale 2013	●
EN30	A	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	174	●
Indicatori di performance sociale: pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate				
DMA LA		Modalità di gestione	113, 115, 117, 121, 126	●
EU14	C	Programmi e processi per garantire una forza lavoro specializzata	114-116	●
EU15	C	Percentuale dei dipendenti idonei al pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, suddivisi per categorie professionali e aree geografiche	192-196	●
EU16	C	Politiche e requisiti di salute e sicurezza per i dipendenti del Gruppo Enel e delle ditte appaltatrici e subappaltatrici	130, 135	●
LA1 _{COMM}	C	Numero totale della forza lavoro per tipologia, tipo di contratto e distribuzione territoriale, suddivisi per genere	113, 186-189	●
LA2 _{COMM}	C	Numero totale e tasso di nuove assunzioni e tasso di turnover, suddivisi per età, genere e Paese/area geografica	113, 189-191	●
EU17	C	Giorni lavorati dai dipendenti delle ditte appaltatrici e subappaltatrici coinvolte nella costruzione, attività operative e di manutenzione	204	●
EU18	C	Percentuale dei dipendenti delle ditte appaltatrici e subappaltatrici che ha ricevuto formazione relativa a salute e sicurezza	142	●
LA3	A	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time e a termine, suddivisi per i principali siti produttivi	123-125	●
LA4 _{COMM}	C	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	197-198	●
<p>Motivazione: i dati relativi alle ditte appaltatrici e subappaltatrici (EUSS Commentary) non sono disponibili. Vista la parcellizzazione dei fornitori e degli appaltatori il dato risulta essere di difficile reperimento. Un'eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna per il 2015 a rendicontare tali informazioni.</p>				
LA5	C	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	127	●
LA6	A	Percentuale di lavoratori (dipendenti e non) rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	137	●
LA7 _{COMM}	C	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica e per genere	128-129, 199-203	●
LA8	C	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	134	●
LA9	A	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	136-137	●
LA10	C	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e per categoria di lavoratori	115-116, 191-192	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
LA11	A	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	113-114, 191 Bilancio Consolidato 2013, 137, 155	●
LA12	A	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere	113-114, 191	●
LA13	C	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	170, 196-197	●
LA14	C	Rapporto tra stipendio base e remunerazione complessiva femminile rispetto a quella maschile, per categoria di lavoratori e per le principali sedi operative	197	●
LA15	C	Tassi di ritorno al lavoro e di permanenza a seguito del congedo parentale, suddivisi per genere	Motivazione: non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.	●

Indicatori di performance sociale: diritti umani

DMA HR		Modalità di gestione	62-63, 171-172	●
HR1	C	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una valutazione (screening) sul rispetto dei diritti umani	140-142 Nell'ambito degli accordi di investimento, l'acquisizione di quote di maggioranza in società terze comporta l'estensione del Codice Etico e di tutti i principi in esso contenuti, inclusi quelli relativi ai diritti umani. Nel corso del 2013 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA tre accordi significativi di investimento, che presuppongono l'applicabilità dei principi sui diritti umani presenti nel Codice Etico di Enel.	●
HR2	C	Percentuale dei fornitori, appaltatori e altri partner commerciali significativi che sono stati sottoposti a valutazione sui diritti umani, e azioni intraprese	140-142 Limitazione: si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.	●
HR3	C	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	62-63	●
HR4	C	Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	62, 171	●
HR5 _{COMM}	C	Attività e fornitori significativi identificati in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi, e azioni intraprese in difesa di tali diritti	62-63, 139-142	●
HR6	C	Attività e fornitori significativi identificati come a elevato rischio di ricorso al lavoro minorile, e misure adottate per contribuire all'effettiva abolizione del lavoro minorile	62-63, 139-142	●
HR7	C	Attività e fornitori significativi identificati come a elevato rischio di ricorso al lavoro forzato od obbligato, e misure intraprese per contribuire all'abolizione di tutte le forme di lavoro forzato	62-63, 139-142	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
HR8	A	Percentuale del personale addetto alla security formato sulle politiche o procedure dell'organizzazione riguardo ad aspetti dei diritti umani rilevanti per le attività	Motivazione: non disponibile. Da un'analisi interna è emerso che l'indicatore è rilevante in alcuni contesti aziendali; Enel, pertanto, si impegna a rendicontarlo nel medio periodo.	○
HR9	A	Numero di episodi di violazione riguardanti diritti di popolazioni indigene e azioni intraprese	Nel 2013 non si sono verificati episodi di violazione riguardanti diritti di popolazioni indigene.	●
HR10	C	Percentuale e numero totale di operations che sono state oggetto di verifiche sui diritti umani e/o di valutazioni di impatto	Motivazione: non disponibile. Da un'analisi interna è emerso che l'indicatore è rilevante in alcuni contesti aziendali; Enel, pertanto, si impegna a rendicontarlo nel medio periodo.	○
HR11	C	Numero di segnalazioni relative ai diritti umani registrate, esaminate e risolte attraverso meccanismi di segnalazione formali	171	●

Indicatori di performance sociale: collettività

DMA SO		Modalità di gestione	60-63, 84-88, 95-98	●
EU19	C	Partecipazione degli stakeholder nei processi decisionali relativi a pianificazione energetica di sviluppo infrastrutturale	63, 84, 88, 90, 95	●
EU20	C	Approccio alla gestione del ricollocamento	88-90	●
EU21	C	Misure di pianificazione delle contingenze, piani di gestione disastri/ emergenze e programmi di formazione, e piani di ripristino	98	●
SO1 _{COMM} / SO1	C	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione/Percentuale delle operazioni in cui sono stati attuati, coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	84-94	●
EU22	C	Numero di persone economicamente e fisicamente ricollocate e compensazioni offerte divise per progetti e tipo di impatto	88-90	●
SO2	C	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	63	●
SO3	C	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione	63	●
SO4	C	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	171 In tutto il Gruppo sono stati registrati, nel corso del 2013, 6 episodi riconducibili a casi di corruzione. In relazione a tali episodi, Enel ha adottato provvedimenti nei confronti dei soggetti coinvolti in linea con la normativa di riferimento.	●
SO5	C	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	63-64	●
SO6	A	Valore totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, personaggi politici e relative istituzioni suddiviso per Paese	Enel non ha rapporti diretti con partiti politici e non effettua finanziamenti di alcun genere, come esplicitamente stabilito al punto 2.2 del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e al punto 3.26 del Codice Etico di Gruppo. Alcune eccezioni si possono riscontrare in alcuni Paesi a seguito della normativa vigente negli stessi e previa analisi da parte degli organi preposti.	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
SO7	A	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	<p>Russia: Enel OGK-5: nel febbraio 2013 la Corte ha confermato la posizione di Enel OGK-5 e completamente annullato la decisione FAS dell'anno precedente.</p> <p>RusEnergoSbyt: 3 procedimenti antitrust chiusi nel corso del 2013. RusEnergoSbyt ha appellato le decisioni del FAS e ha vinto i tre appelli. Pertanto, nessuna sanzione è stata imposta. I casi sono stati principalmente legati alla presunta violazione di posizione dominante, alla divulgazione delle informazioni e al rifiuto di contrarre.</p> <p>Spagna: 1) Il 2 aprile 2009 la CNC ha imposto a Endesa Distribución (EDE) una sanzione di 15,3 milioni di euro per un presunto abuso di posizione dominante. Contro tale sanzione, Endesa ha presentato un appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i>. L'<i>Audiencia Nacional</i> ha confermato la sanzione, ed è stato presentato un ricorso di fronte alla Corte Suprema. 2) Il 13 maggio 2011 la CNC ha imposto a Endesa SA una sanzione di 26,6 milioni di euro per le pratiche collusive nell'ambito dell'associazione settoriale UNESA. Contro tale sanzione, Endesa ha presentato un appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i> (accantonati 27 milioni di euro). 3) Il 22 febbraio 2012 la CNC ha imposto a Endesa Distribución (EDE) due sanzioni per abuso di posizione dominante per un totale di 23,12 milioni di euro. La sanzione è la conclusione di un procedimento avviato lo scorso 10 maggio 2010 a seguito della denuncia presentata dalla Federazione nazionale degli installatori elettrici (FENIE). Contro tali sanzioni, Endesa ha presentato un appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i>. L'<i>Audiencia Nacional</i> ha respinto l'appello, ed è stato presentato un ricorso di fronte alla Corte Suprema. 4) Il 27 aprile 2012 Endesa è stata sanzionata per 1 milione di euro per inottemperanza con la risoluzione di CNC. Endesa ha presentato appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i>. 5) Il 12 luglio 2012 la CNC ha imposto a Endesa XXI una sanzione di 5,4 milioni euro per un presunto abuso di posizione dominante consistente nel trasferimento di clienti dal proprio fornitore di ultima istanza al mercato libero, senza aver ottenuto il loro previo consenso. Endesa ha presentato un appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i>. L'<i>Audiencia Nacional</i> ha confermato la sanzione, ed è stato presentato un ricorso di fronte alla Corte Suprema.</p>	●
SO8	C	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Bilancio Consolidato 2013, 241-247	●
SO9	C	Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	84-87, 90-93	●
SO10	C	Misure di prevenzione e mitigazione attuate per far fronte agli impatti negativi (potenziali o effettivi) sulle comunità locali creati dalle attività della società	84-87, 90-93	●

Indicatori di performance sociale: responsabilità di prodotto

DMA PR	Modalità di gestione	60-63, 105, 109	●	
EU23	C	Programmi, inclusi quelli in partnership con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente	109-111	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
EU24	C	Iniziative dirette ad abbattere le barriere linguistiche, culturali, di analfabetismo e disabilità nell'accesso all'uso sicuro dell'elettricità e dei servizi di supporto al cliente	110-111	●
PR1COMM	C	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	99, 106	●
PR2	A	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	Nel 2013 non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	●
EU25	C	Numero di infortuni a danni di terzi gravi/mortali che coinvolgono le attività della Società, includendo cause legali risolte, risarcimenti e casi pendenti di malattia	179 Bilancio Consolidato 2013, 241-247 In materia di salute e sicurezza sono in corso procedimenti civili in materia di lavoro riguardanti non solo gli ex dipendenti, ma anche gli eredi degli stessi, che rivendicano anche <i>iure proprio</i> il risarcimento dei danni patiti da loro congiunti, causati da patologie presuntivamente derivanti dall'esposizione a fibre di amianto. Detti procedimenti coinvolgono Enel SpA, quale chiamata in giudizio, esclusivamente in quanto vecchia proprietaria ed esercente di centrali termoelettriche cedute nel 1999 alle cosiddette Genco (società di produzione costituite e vendute a terzi a seguito di quanto disposto dall'art. 8 del decreto legislativo 79/1999): e infatti tali procedimenti vedono come parti in causa anche le società acquirenti delle predette centrali, evocate da Enel o direttamente dagli attori. Si riscontrano richieste di danni <i>iure proprio</i> da parte di eredi di ex dipendenti (oltre naturalmente alle richieste di danni <i>iure hereditatis</i>) in 2 procedimenti pendenti che riguardano patologie mortali (mesotelioma pleurico) e in 3 richieste stragiudiziali. Un ulteriore procedimento giudiziale è stato definito in sede transattiva nel corso del 2013. A essi si aggiungono 4 richieste stragiudiziali per ex dipendenti di ditte appaltatrici che avevano prestato servizio presso le suddette centrali. Sono inoltre in corso procedimenti penali afferenti all'esposizione ad amianto e la violazione delle norme sulla prevenzione degli infortuni sul lavoro, che si concentrano sul supposto nesso di causalità tra decessi o lesioni personali e l'esposizione all'amianto. Con riferimento ai procedimenti pendenti che potrebbero coinvolgere la comunità esterna a Enel SpA e che hanno registrato numerose costituzioni di parti civili, si richiama quello in corso a Rovigo, che coinvolge anche rappresentanti di Enel SpA. In particolare, gli imputati, secondo il PM, non avrebbero collocato impianti e apparecchi destinati a prevenire disastri e/o infortuni sul lavoro, causando con questa condotta il pericolo dell'insorgenza e l'aggravamento di malattie respiratorie e cardiovascolari in dipendenza dell'inalazione e ingestione di sostanze inquinanti emesse in atmosfera nel periodo 1998-2009 dalla centrale di Porto Tolle. Le fattispecie contestate agli imputati sono quelle previste dall'art. 434 c.p. ("Crollo di costruzioni o altri disastri dolosi") e art. 437 c.p. ("Rimozione od omissione dolosa di cautele contro infortuni sul lavoro"). In relazione alla vicenda di Porto Tolle, Enel SpA ritiene in generale di aver agito nel pieno rispetto della normativa vigente.	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
PR3	C	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Tutte le società di vendita del Gruppo rispettano gli obblighi di trasparenza previsti da diverse normative nazionali e sovranazionali riguardo alla fonte dell'elettricità venduta. All'interno della bolletta vengono quindi specificati il mix delle fonti energetiche utilizzate e la provenienza dell'energia.	●
PR4	A	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	Nel 2013 non si sono verificati casi di non conformità ai requisiti informativi legati alla vendita di energia certificata come rinnovabile. Limitazione: i dati relativi al perimetro Endesa non sono disponibili. Enel si impegna per il 2015 a rendicontare tali informazioni.	●
PR5	A	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	107-108, 182-183	●
PR6	C	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	109	●
PR7	A	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Nel 2013 l'AGCM ha sanzionato Enel Energia, comminando alla società una sanzione pecunaria di 100.000 euro, per violazione della normativa sulle pratiche commerciali scorrette in relazione alla comunicazione commerciale con la quale è stata veicolata l'offerta di fornitura di gas naturale "Tutto Compreso Gas Taglia S".	●
PR8	A	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	111	●
PR9	C	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	In Romania nel 2013 l'autorità nazionale di regolazione di energia (ANRE) ha imposto 122 sanzioni alle società di distribuzione Enel per mancanza di conformità con i parametri di qualità del servizio, di cui 120 sono stati pagati per un valore di 509.273 euro. In Italia, l'AEEG, con delibera 265/2013/S/Gas, ha irrogato a Enel Energia una sanzione pari a 94.500 euro per tardiva applicazione dei corrispettivi relativi al servizio di distribuzione e misura. Negli altri Paesi in cui Enel opera non sono state rilevate sanzioni.	●
EU26	C	Percentuale della popolazione non servita nelle aree in cui la Società ha licenza di distribuzione o di servizio	Italia: 0% Romania: 0% Spagna: 0% Argentina: 3,8% Cile: 0,1% Brasile: 0% Perù: 3,2% Colombia: 0,7%	●
EU27	C	Numero delle disconnessioni di clienti residenziali per mancato pagamento, diviso per durata delle disconnessioni e regime regolatorio	183-185	●

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Riferimento/risposta diretta	Copertura
EU28	C	Frequenza delle interruzioni di corrente	182	
			Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2015 a rendicontare tali informazioni.	
EU29	C	Durata media delle interruzioni di corrente	182	
			Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2015 a rendicontare tali informazioni.	
EU30	C	Fattore di disponibilità media dell'impianto per tipo di risorsa energetica e regime regolatorio	181-182	

Concept design
Inarea - Roma

Realizzazione
Newton 21 Roma

Revisione testi
postScriptum - Roma

Pubblicato nel mese di maggio 2014

A cura di
Direzione Relazioni Esterne Enel

Il presente fascicolo forma parte integrante
della Relazione Finanziaria Annuale di cui
all'art. 154 *ter*, comma 1, T.U. della Finanza
(decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58)

Enel
Società per azioni
Sede legale in Roma
Viale Regina Margherita, 137
Capitale sociale
Euro 9.403.357.795
(al 31 dicembre 2012) i.v.
Codice Fiscale e Registro Imprese
di Roma n. 00811720580
R.E.A. di Roma n. 756032
Partita IVA n. 00934061003

enel.com