

# SEEDING ENERGIES

## BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

### 2015



enel



**SEEDING ENERGIES**  
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ  
2015

# Indice



- Lettera agli stakeholder | **6**
- Conoscere Enel | **8**
- Definire le priorità | **32**
- Strategia e Piano di Sostenibilità | **38**
- Il nostro impegno | **52**
  - L'energia come vettore per il progresso della società | **54**
    - Open Innovability | **55**
    - Relazioni responsabili con le comunità | **60**
    - L'energia dell'ICT | **76**
  - Gestione responsabile del business | **86**
    - Qualità per i clienti | **87**
    - Le nostre persone | **94**
    - Salute e sicurezza sul lavoro | **105**
    - Catena di fornitura sostenibile | **114**
    - Ambiente | **120**
- Appendice | **146**
  - Nota metodologica | **148**
  - Indicatori di performance | **154**
  - GRI Content Index | **211**

# Insieme costruiamo il futuro

G4-1

G4-2



Cari Stakeholder,  
il mondo dell'energia sta cambiando molto velocemente: tecnologia, mercato, operatori. I principali trend globali vedono la crescita della popolazione mondiale da 7 a 8 miliardi nei prossimi dieci anni, così come dell'aspettativa di vita, nonché lo spostamento della popolazione verso le città. Le economie emergenti assumono un ruolo sempre più rilevante nel panorama internazionale e le nuove tecnologie si stanno diffondendo in maniera capillare. La domanda energetica globale è destinata a crescere, in uno scenario di risorse naturali sempre più limitate e con la necessità di contrastare il cambiamento climatico in atto.

I tradizionali paradigmi stanno, dunque, cambiando rapidamente e con essi anche il ruolo e le responsabilità delle aziende devono cambiare.

Il 25 settembre 2015, l'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) ha definitivamente adottato i nuovi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) al 2030. Un invito alle aziende a dare il

proprio contributo – anche attraverso la capacità d'innovazione – per affrontare le sfide dello sviluppo sostenibile, quali la povertà, il diritto all'istruzione, l'accesso al lavoro, la parità di genere, la disponibilità universale delle risorse idriche, l'accesso all'energia e i cambiamenti climatici. Enel ha annunciato, in tale occasione, specifici impegni per contribuire al raggiungimento di quattro dei 17 obiettivi. In particolare, impegnandosi ad assicurare l'accesso all'energia, a sostenere progetti educativi, a promuovere l'occupazione e una crescita economica inclusiva, sostenibile e duratura e a contrastare il cambiamento climatico. Enel ha confermato, inoltre, il proprio obiettivo di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e carbon neutrality entro il 2050: un obiettivo riconosciuto come "Science Based Target" in quanto allineato agli obiettivi climatici globali. A dimostrazione del suo impegno per uno sviluppo sostenibile ha, sin da subito, integrato tali obiettivi nella propria strategia e nei processi di rendicontazione della Sostenibilità, allineandosi con i più recenti standard internazionali.

Il 2015 è stato anche l'anno della ventunesima Conferenza delle Nazioni Unite sul Clima (COP21) che, attraverso l'accordo sottoscritto a Parigi da 195 nazioni, definisce una nuova era per l'azione globale sul clima e promuove un'economia a zero emissioni. In tale occasione Enel si è fatta promotrice di numerose iniziative a sostegno dell'accordo, riconoscendo la lotta ai cambiamenti climatici tra le proprie responsabilità di grande azienda globale del settore energetico.

In questo scenario complesso e mutevole, il business di Enel si apre sempre più a un nuovo modo di pensare all'energia, più accessibile, più innovativo e basato sulla collaborazione con le comunità in cui opera. Un impegno riconosciuto anche a livello internazionale, che ha consentito a Enel di classificarsi al quinto posto, unica italiana e unica tra le utilities, nel ranking di Fortune Global tra le 50 aziende che contribuiscono a cambiare il mondo: una sfida e una grande responsabilità verso gli azionisti, gli stakeholder e soprattutto verso le generazioni future.

La Sostenibilità è ormai uno dei pilastri su cui si regge il paradigma del presente (e soprattutto del futuro) dell'energia elettrica per Enel. Una Sostenibilità integrata nel modello di business lungo l'intera catena del valore, che interpreta e traduce in azioni concrete la strategia del Gruppo, attraverso un piano puntuale, sfidante e condiviso, e una periodica comunicazione delle informazioni rilevanti sia all'interno sia all'esterno dell'azienda che aumenta la capacità di attrarre investitori di lungo periodo e socialmente responsabili (Socially Responsible Investors – SRI). Il punto fondamentale di questo approccio è la realizzazione, la misurazione e la rendicontazione degli indicatori di Sostenibilità ESG (ambientali, sociali e di governance) all'interno di tutta la catena del valore, non solo per una valutazione ex post, ma soprattutto per anticipare le decisioni e rafforzare un atteggiamento proattivo e non reattivo.

Questa nuova apertura è alla base della nuova visione strategica del Gruppo: "Open Power", resa tangibile ed evidente anche dal nuovo logo che rappresenta visivamente la nuova Enel che stiamo costruendo.

Nel 2015 Enel, con più di 600 progetti e iniziative nei diversi Paesi in cui è presente, ha contribuito concretamente allo

sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori, dall'ampliamento delle infrastrutture ai programmi di educazione e formazione, dalle iniziative volte all'inclusione sociale ai progetti di supporto alla vita culturale ed economica.

Per intercettare, sviluppare e valorizzare le migliori soluzioni disponibili, Enel applica un approccio di "Open Innovation", consapevole che, per creare più valore e competere meglio sul mercato, sia importante creare un sistema integrato e inclusivo che coinvolga risorse interne, ma anche altre imprese, startup, università. Con questo approccio nel 2015 sono state realizzate numerose partnership con aziende leader e avviate 13 collaborazioni con startup.

Un'apertura anche verso il nostro interno, attraverso l'ascolto di nuove idee e stimoli dalle persone che lavorano in azienda, valorizzando i talenti e le diversità. Attraverso un processo molto ampio e condiviso in tutte le geografie in cui il Gruppo opera, sono stati definiti i valori e i comportamenti base del Gruppo Enel: innovazione, fiducia, responsabilità e proattività. Abbiamo continuato il nostro impegno nel progetto "Diversity and Inclusion" coinvolgendo le persone nei diversi Paesi del mondo attraverso indagini online e focus group e definendo una policy a livello globale nonché specifiche iniziative a livello locale, per rispondere in maniera ancora più mirata ai bisogni emersi nei diversi contesti.

A cornice di tutto il processo vi sono i principi di etica, trasparenza, anti-corruzione, rispetto dei diritti umani e tutela della sicurezza, che da sempre caratterizzano il modo di operare di Enel e che trovano riferimento in policy e criteri di condotta validi per tutto il Gruppo. Enel considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone il bene più prezioso da tutelare in ogni momento della vita, al lavoro come a casa e nel tempo libero, ed è impegnata a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza ovunque nel mondo. Un posizionamento, quindi, di cambiamento e apertura, che punta sugli investimenti per la crescita, in particolare su reti e rinnovabili, su un sistema energetico sempre più distribuito e condiviso, e sull'innovazione tecnologica e, dunque, sulla Sostenibilità: perché nella nostra idea di energia l'una non può prescindere dall'altra.

G4-1 G4-2

Presidente del Consiglio  
di Amministrazione  
**Patrizia Grieco**

Amministratore Delegato  
e Direttore Generale  
**Francesco Starace**



Conoscere Enel

Enel opera in oltre 30 Paesi con 1,9 milioni di chilometri di reti in quattro continenti, con una capacità netta installata di oltre 90 GW.



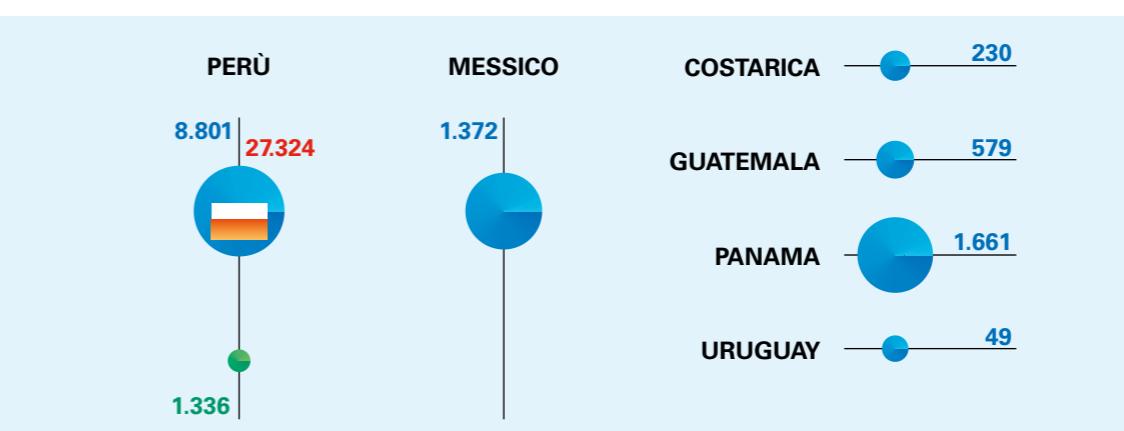
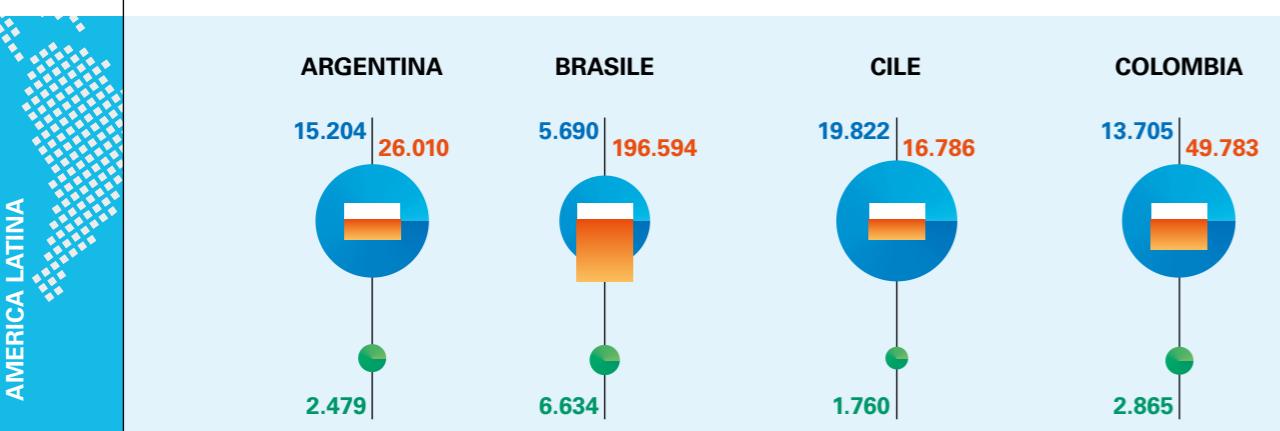
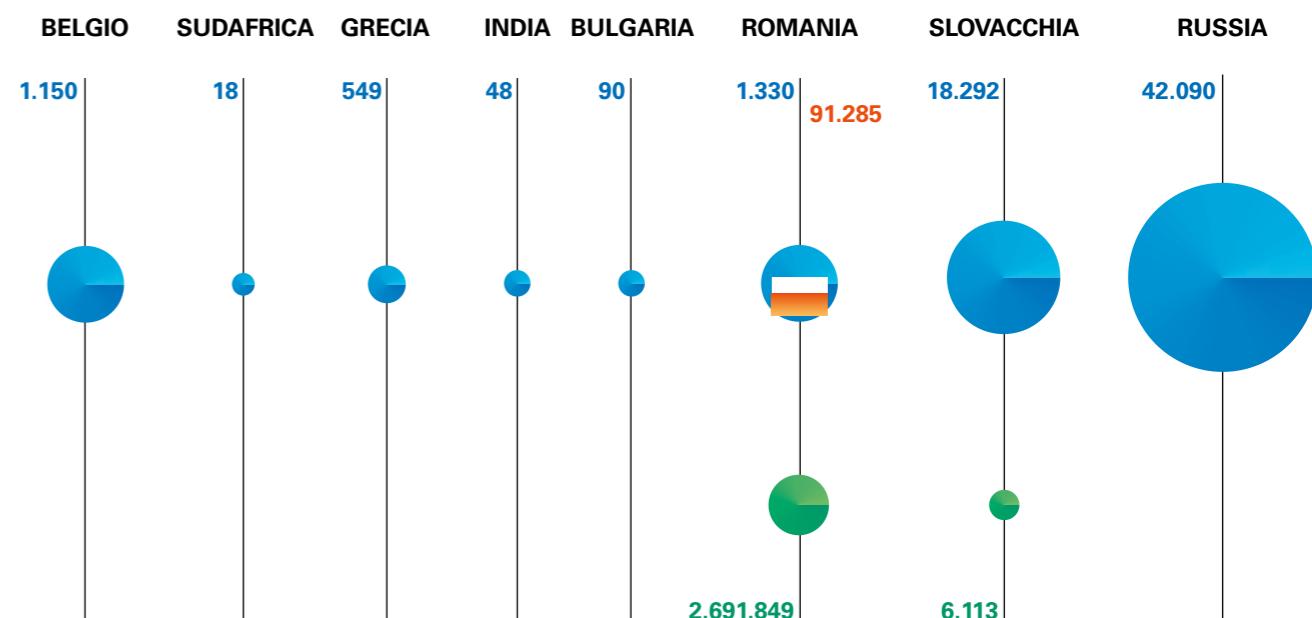
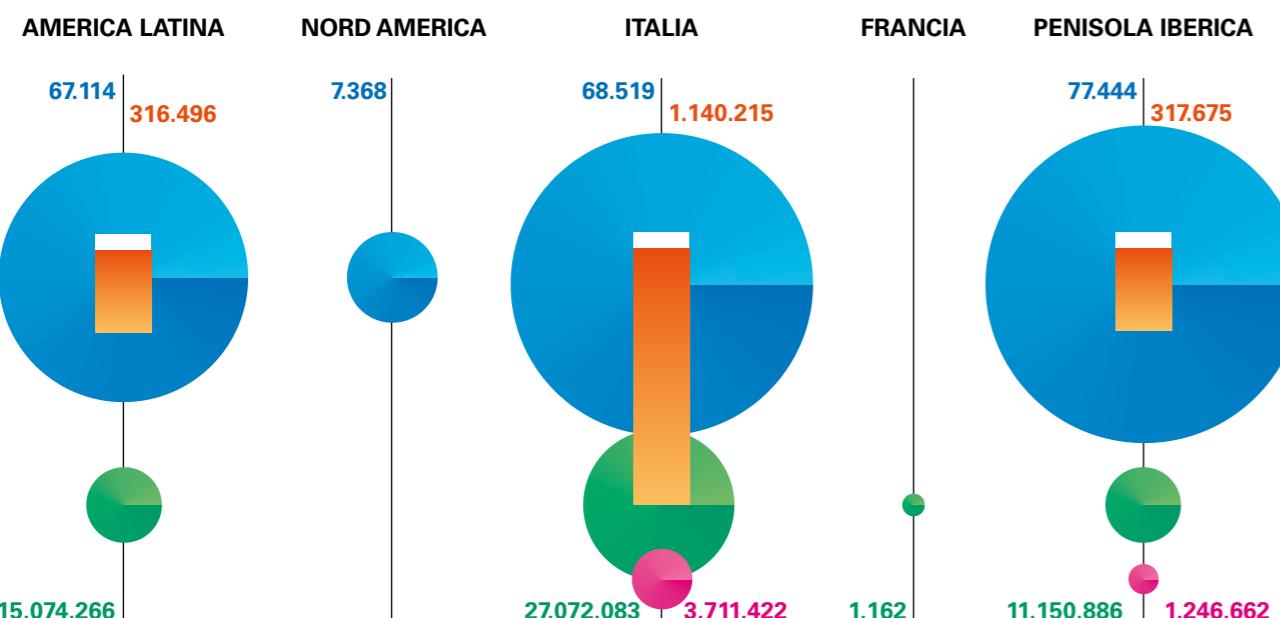
#### Enel Open Fiber (EOF)

A dicembre 2015 Enel ha costituito Enel Open Fiber per realizzare e gestire infrastrutture in fibra ottica a banda ultralarga su tutto il territorio nazionale. Il 23 marzo 2016 la società ha presentato il proprio piano strategico in linea con l'Agenda Digitale Europea e la Strategia Italiana per la banda ultralarga. EOF agirà come operatore Wholesale, ossia come soggetto operante esclusivamente nel mercato all'ingrosso, che realizza l'infrastruttura per altri operatori autorizzati. Il piano prevede che EOF realizzi, attraverso varie fasi da rilasciare in sequenza, la rete di telecomunicazioni in fibra ottica in 224 città italiane situate nelle aree a successo di mercato (cosiddetti cluster A e B).

#### Principali cambiamenti organizzativi

G4-13

- Piena integrazione di Enel Green Power all'interno del Gruppo in fase di finalizzazione.
- Prosegue la riorganizzazione societaria delle attività in America Latina.
- Firmato, a dicembre 2015, accordo con EP Slovakia BV ("EP Slovakia") controllata da Energetický a průmyslový holding, a.s. ("EPH") per la cessione della partecipazione detenuta da Enel Produzione in Slovenské elektrárne, a.s. ("Slovenské elektrárne"), pari al 66% del capitale sociale di quest'ultima.

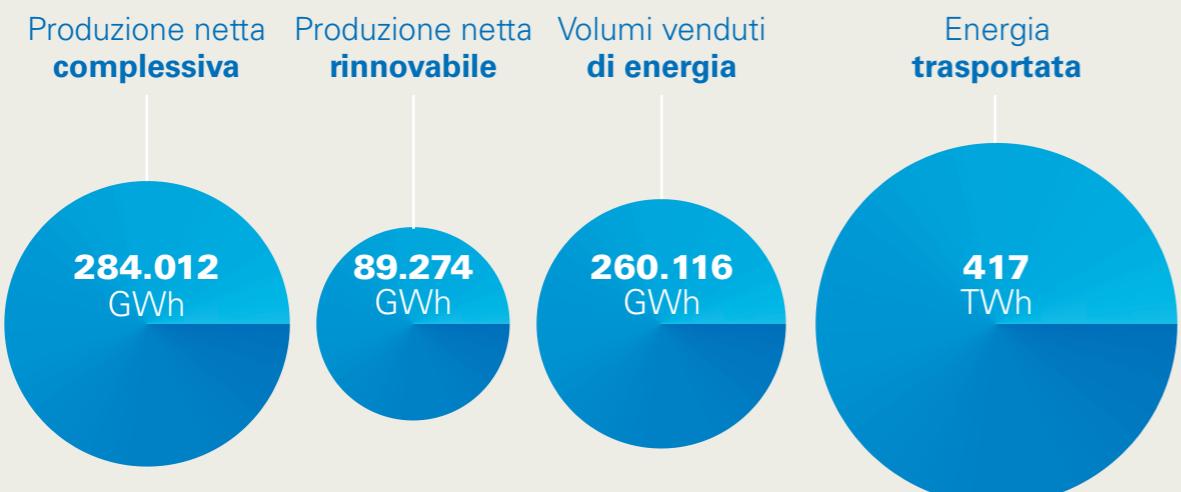


- Legenda:**
- Generazione energia** Produzione netta per area geografica (GWh) - 2015
  - Distribuzione** Lunghezza delle linee di distribuzione per area geografica (km) - 2015
  - Mercato elettrico** Clienti energia elettrica per area geografica (n.) - 2015
  - Mercato gas** Clienti gas per area geografica (n.) - 2015

## Carta d'identità

G4-4

Produzione netta complessiva      Produzione netta rinnovabile      Volumi venduti di energia



**8,9** miliardi di m<sup>3</sup>

volumi venduti di gas



**60.954.443** numero di clienti

**67.914** numero di dipendenti

**132.272** organico delle ditte appaltatrici FTE



Generazione a zero emissioni

**45,5%**



EBITDA (mil euro)

**15.297**



Investitori Socialmente Responsabili nel flottante

**10,3%**



Ricavi (mil euro)

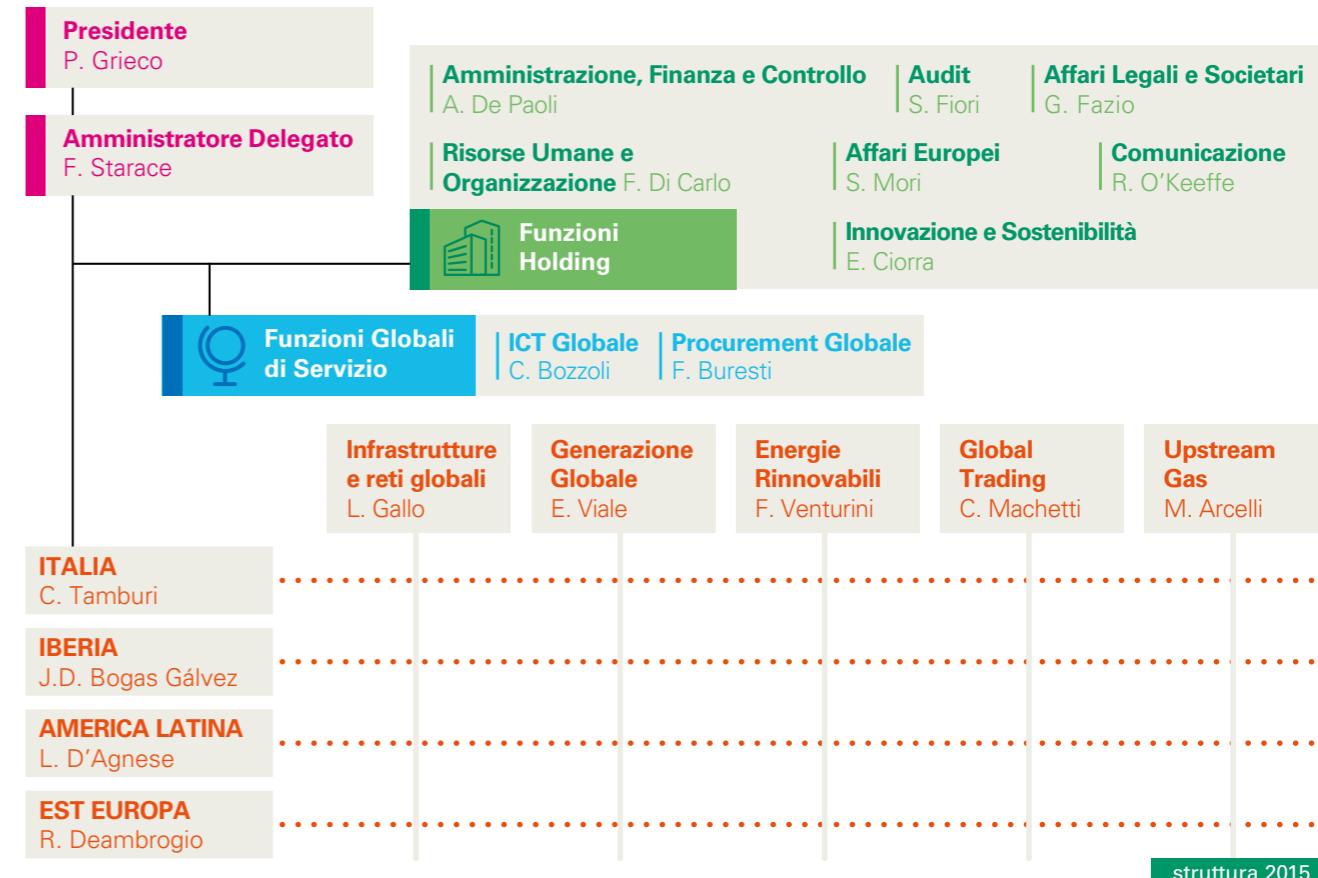
**75.658**

## Modello Organizzativo di Enel

G4-4 G4-7 G4-17 G4-35

In data 31 luglio 2014, il Gruppo Enel si è dotato di una **nuova struttura organizzativa**, basata su una matrice Divisioni/Geografie e focalizzata sugli obiettivi industriali del Gruppo, con una chiara individuazione di ruoli e responsabilità al fine di:

- > perseguire e mantenere la leadership tecnologica nei settori in cui il Gruppo opera, assicurandone l'eccellenza operativa;
- > massimizzare il livello di servizio verso i clienti nei mercati locali.



Grazie a questa nuova struttura, il Gruppo potrà beneficiare di una minore complessità nell'esecuzione delle azioni manageriali intraprese e nell'analisi dei fattori chiave di generazione del valore.

In particolare, la nuova struttura organizzativa del Gruppo Enel si articola pertanto in una matrice che considera:

- > **Divisioni** (Generazione Globale, Infrastrutture e Reti Globali, Energie Rinnovabili, Global Trading, Upstream Gas), cui è affidato il compito di gestire e sviluppare gli asset, ottimizzandone le prestazioni e il ritorno sul capitale investito, nelle varie aree geografiche di presenza del Gruppo, nonché di migliorare l'efficienza dei processi gestiti e condividere le migliori pratiche a livello mondiale. Il Gruppo potrà beneficiare di una visione industriale centralizzata dei progetti nelle varie linee di business. Ogni singolo progetto sarà valutato non solo sulla base del ritorno finanziario, ma anche in relazione alle migliori tecnologie disponibili a livello di Gruppo;

- > **Regioni e Paesi** (Italia, Iberia, America Latina, Europa dell'Est), cui è affidato il compito di gestire nell'ambito di ciascun Paese di presenza del Gruppo le relazioni con organi istituzionali e autorità regolatorie locali, nonché le attività di vendita di energia elettrica e gas, fornendo altresì supporto in termini di attivita di staff e altri servizi alle Divisioni.

A tale matrice si associano in un'ottica di supporto al business:

- > **Funzioni Globali di Servizio** (Acquisti e ICT), cui è affidato il compito di gestire le attività di information and communication technology e gli acquisti a livello di Gruppo;
- > **Funzioni di Holding** (Amministrazione, Finanza e Controllo, Risorse Umane e Organizzazione, Comunicazione, Affari Legali e Societari, Audit, Rapporti con l'Unione europea, Innovazione e Sostenibilità), cui è affidato il compito di gestire i processi di governance a livello di Gruppo.

# Aperti al cambiamento

Apertura al mondo esterno, alla tecnologia e all'interno tra le persone è il concetto strategico di "Open Power", annunciato lo scorso novembre a Londra in occasione del Capital Markets Day di Enel. Per creare una cultura comune tra tutte le diverse realtà del Gruppo sono stati definiti una visione,

una missione al 2025 espressa in cinque punti, quattro valori che rappresentano il DNA di Enel e dieci comportamenti che devono ispirare tutte le persone che lavorano in azienda (si veda il capitolo "Le nostre persone").

## ENEL IS OPEN POWER

### VISIONE

Open Power per aiutare a risolvere alcune delle più grandi sfide del nostro mondo.

### MISSIONE 2025

#### 1. Apriamo l'accesso all'energia a più persone

Useremo e amplieremo le nostre dimensioni, per raggiungere e connettere più persone a un'energia sicura e sostenibile, in particolare in Sud America e Africa.

#### 2. Apriamo il mondo dell'energia alle nuove tecnologie

Guideremo lo sviluppo e l'applicazione di nuove tecnologie per generare e distribuire l'energia in modo più sostenibile, in particolare attraverso le fonti rinnovabili e le smart grid.

#### 3. Ci apriamo a nuovi modi di gestire l'energia per la gente

Svilupperemo nuovi modi che rispondono ai reali bisogni delle persone, per aiutarli a usare e gestire l'energia in modo più efficiente, in particolare attraverso contatori smart e digitalizzazione.

#### 4. Ci apriamo a nuovi usi dell'energia

Svilupperemo nuovi servizi che usino l'energia per rispondere a sfide mondiali con particolare focus sulla connettività e sulla mobilità elettrica.

#### 5. Ci apriamo a nuove partnership

Ci uniremo a una rete di collaboratori nella ricerca, nella tecnologia, nello sviluppo dei nuovi prodotti e nel marketing, per sviluppare nuove soluzioni, insieme.



### Nuova era, Nuovo logo

Un leader globale dell'energia deve essere aggiornato, soprattutto in momenti di grande evoluzione. Per questo i protagonisti della nuova identity sono i "cursori". I cursori sono

componenti rettangolari simbolo dell'energia e ricordano il filamento che sta all'origine della luce. Soprattutto, i cursori rappresentano l'innovazione, le idee e la ricerca di collaborazione.

# Un anno sostenibile

GENNAIO 2015



Enel sottoscrive i **WOMEN EMPOWERMENT PRINCIPLES** (WEP), l'iniziativa promossa da UN Global Compact e UN Women, finalizzata a promuovere la "gender equality" chiamando le aziende ad applicare **sette principi sulla promozione delle donne nel business**.

MAGGIO 2015



**Enel Green Power e Tesla** finalizzano un accordo per testare l'integrazione dei sistemi stazionari di accumulo di energia Tesla negli impianti eolici e fotovoltaici di Enel Green Power. L'accordo mira ad aumentare la produzione degli impianti di Enel Green Power e a fornire servizi avanzati per una migliore integrazione delle energie rinnovabili con la rete.

SETTEMBRE 2015



L'Amministratore Delegato di Enel partecipa a New York all'**UN Sustainable Development Summit 2015**, nel corso del quale vengono **annunciati i nuovi obiettivi di sviluppo sostenibile per i prossimi 15 anni (SDG)**. Enel definisce specifici impegni per il raggiungimento di 4 dei 17 obiettivi.

**L'Amministratore Delegato di Enel è tra i primi firmatari della campagna dell'ONU "Sustainable Stock Exchanges"** che invita le Borse di tutto il mondo a promuovere pratiche di business sostenibili verso gli emittenti dei rispettivi mercati finanziari. Con l'intento di proseguire il dialogo con gli "investitori sostenibili", Enel inoltre partecipa all'ultima **conferenza ONU "Principles for Responsible Investment"** a Londra.

2015

MARZO 2015



## Incontro dei vertici di Enel e Greenpeace.

Un comunicato stampa congiunto illustra convergenza di visione sul futuro del settore energetico e l'intenzione di lavorare insieme in maniera costruttiva e collaborativa su aree comuni per lo sviluppo di interessi economici, sociali e ambientali in un'ottica di Sostenibilità avanzata e globale.

GIUGNO 2015



Enel porta a termine il programma del **Global Compact LEAD dell'ONU** dedicato al Consiglio di Amministrazione di Enel SpA, con l'obiettivo di facilitare il dialogo sull'importanza dell'integrazione della Sostenibilità nelle scelte strategiche aziendali.

Enel è tra le sei aziende a livello mondiale ad aver preso parte attivamente, già dal 2014, nel pilota di questo programma.

Il Segretario delle Nazioni Unite nomina l'Amministratore Delegato di Enel nel Consiglio di Amministrazione del Global Compact delle Nazioni Unite. La nomina avrà la durata di 3 anni.

OTTOBRE 2015



Enel, in qualità di partner globale del progetto **Sustainability Disclosures 2025**, ospita il GRI Forum meeting, un evento internazionale a porte chiuse in cui viene presentato il primo documento di analisi "Sustainability and Reporting Trends in 2025" relativo ai principali trend di Sostenibilità e alla reportistica nei prossimi dieci anni. L'evento è sede di dibattito tra i leader del settore, su temi-chiave su cui le aziende dovranno confrontarsi per transitare verso un'economia interamente sostenibile.

NOVEMBRE 2015



**Enel partecipa al meeting annuale della Clinton Global Initiative 2015.** Enel è invitata dalla Fondazione a presentare una dichiarazione di impegno su due iniziative, in Africa (partnership tra Enel Green Power e Barefoot) e in Perù. I progetti sono stati selezionati, scrive la Clinton Foundation, come approccio esemplare nell'affrontare sfide critiche globali ed entreranno a far parte del portafoglio di progetti innovativi sostenuti dalla Fondazione, di cui hanno già beneficiato oltre 430 milioni di persone in oltre 180 Paesi.

Il Gruppo Enel presenta alla comunità finanziaria il **piano strategico 2016-2019**, aggiornando il piano presentato a marzo. La strategia continua a focalizzarsi sull'aumento della redditività per gli azionisti, facendo leva sulla presenza globale del Gruppo, sulla diversificazione geografica e sulla leadership di Enel in tutte le tecnologie, aumentando gli investimenti di crescita su rinnovabili e reti. Inoltre, sono rappresentati i principali impegni di Enel per il raggiungimento dei Sustainable Development Goals.

L'Amministratore Delegato di Enel è tra i primi firmatari dello **European Pact for Youth**, ideato per promuovere le partnership tra imprese e sistema educativo per l'inclusione e l'inserimento lavorativo dei giovani europei.

DICEMBRE 2015



In concomitanza con la conferenza sul clima di Parigi (COP21), i nuovi impegni di Enel per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> al 2020 e il percorso verso la carbon neutrality al 2050 vengono certificati come "**science based targets**" (cioè, in linea con quanto richiesto dalla comunità scientifica) da un gruppo di lavoro costituito da Carbon Disclosure Project, UN-Global Compact, WWF, World Resource Institute. Enel è tra le prime 12 aziende al mondo a ottenere tale riconoscimento.

# Dicono di noi

## Enel secondo i media

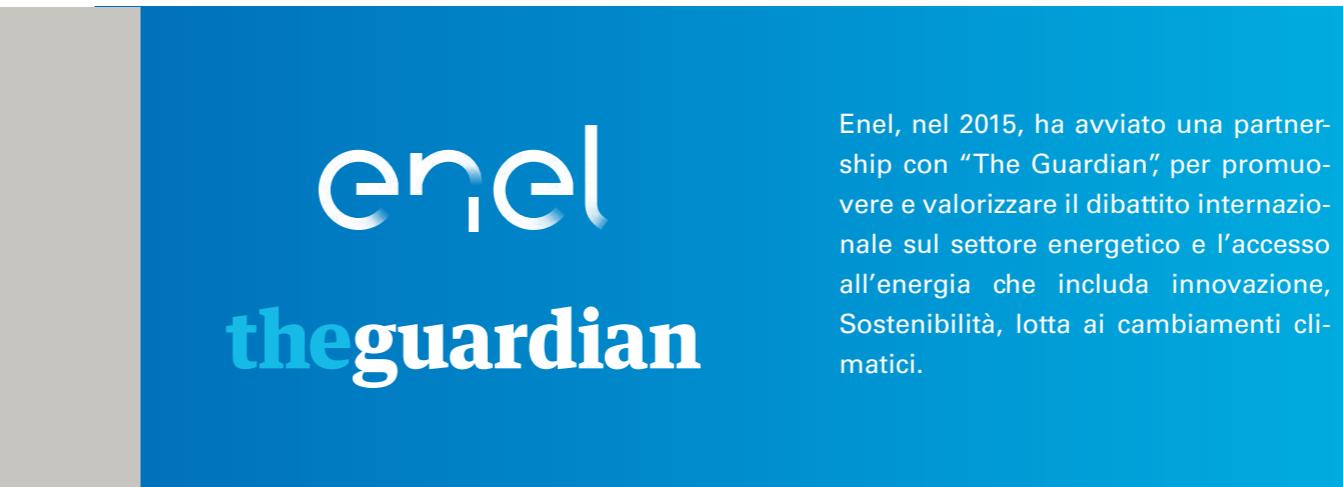
Enel monitora costantemente la percezione del Gruppo su stampa, radio, tv e web con perimetro locale, nazionale e internazionale, tenendo conto sia dei media generalisti sia di quelli specializzati. L'atteggiamento di Enel nei rapporti con la stampa è da sempre aperto e positivo, una modalità ampiamente riconosciuta dagli addetti ai lavori. In Italia, secondo la ricerca di Eikon, che analizza la presenza di Enel sui media, la visibilità di Enel nel 2015 è aumentata rispetto all'anno precedente in termini sia quantitativi sia qualitativi.

Tra gli aspetti maggiormente trattati dai media nazionali e internazionali vi sono stati la partecipazione di Enel a Expo Milano 2015 in veste di official lighting partner con un suo padiglione, la presentazione del piano e il successivo aggiornamento, il progetto per lo sviluppo della banda larga, l'integrazione di Enel Green Power e la sua espansione.

Dal **punto di vista dei media nazionali**, grande rilevanza è stata data a Futur-E, il progetto per la riconversione di 22 impianti termoelettrici in Italia. Rilievo è stato inoltre dato al progetto Fare Scuola di Enel Cuore Onlus e all'impegno di Enel per la promozione dell'arte attraverso l'ingresso come primo socio fondatore privato del MAXXI – Museo Nazionale delle Arti del XXI secolo. Risulta inoltre da segnalare l'attenzione data all'aggiudicazione della gara per la realizzazione di un impianto solare in Brasile che ha reso Enel Green Power il più grande fra i player attivi nella produzione di energia solare del Paese e all'accordo con F2i per la creazione di una joint venture nel fotovoltaico in Italia. Sono stati inoltre oggetto di articoli positivi gli sviluppi nell'ambito della mobilità elettrica, delle smart grid, dei sistemi di illuminazione pubblica a LED e l'apertura di nuovi Punti Enel. Per quanto riguarda **i media internazionali**, ha avuto vasta risonanza l'incontro fra l'AD di Enel e il direttore esecutivo di Greenpeace International Kumi Naidoo, tenutosi a marzo, che è stata anche l'occasione per porre l'accento sull'obiettivo del Gruppo di raggiungere la carbon neutrality entro il 2050. La stampa internazionale per tutto il 2015 ha mostrato grande attenzione verso l'attività di Enel nel campo delle rinnovabili, in particolare con l'ingresso in nuovi mercati come l'India, e al consolidamento in America Latina, Sudafrica e Stati Uniti, con conferma della leadership del Gruppo nel settore geotermico, come dimostrato per esempio dall'avvio dei lavori per la costruzione del primo impianto geotermico del Sud America, Cerro Pabellón, in Cile. Altro settore di attività di Enel che ha ottenuto spazio sulla stampa estera è stato l'impegno nel campo dell'innovazione, con riferimento in particolare allo sviluppo di nuove tecnologie, come per esempio impianti ibridi, sistemi di storage e sistemi mini-grid, e le iniziative del Gruppo a sostegno di startup (INCENSE, adesione Enel a Startup Europe Partnership).

La stampa nazionale si è inoltre concentrata sugli aspetti finanziari e in particolare sull'andamento dei titoli Enel ed Enel Green Power in Borsa, e sui risultati economici penalizzati dal calo dei consumi in Italia e in Spagna. Per quanto riguarda le relazioni con i clienti, in Italia è stata data risonanza ad alcune polemiche sulla qualità del servizio, truffe di falsi addetti, 'maxibollette' e black-out legati a eventi atmosferici. I media internazionali hanno seguito con grande attenzione gli avanzamenti del piano di dismissioni di Enel: in particolare, la vendita della partecipazione nella società slovacca Slovenské elektrárne, per cui è stata annunciata la firma dell'accordo con la società ceca EPH, e le relative questioni riguardanti principalmente il completamento delle unità 3 e 4 dell'impianto nucleare di Mochovce e la cessazione del contratto di concessione dell'impianto idroelettrico di Gabčíkovo. È stato costantemente seguito dalla stampa internazionale anche il processo di riorganizzazione delle attività in America Latina, tema critico soprattutto presso la stampa cilena a causa dell'opposizione di alcuni azionisti minoritari, in disaccordo su vari punti dell'operazione. Altro tema rilevante in Cile è stato, in giugno, il presunto coinvolgimento dell'allora Presidente di Enersis, Jorge Rosenblut, in un caso di finanziamenti a partiti politici, seguito dalle sue dimissioni. In Colombia, il completamento e l'avvio dell'impianto idroelettrico El Quimbo ha ricevuto vasta risonanza sulla stampa nazionale e locale: in ottobre un decreto presidenziale ha autorizzato l'avvio delle operazioni dell'impianto, avvenuto in novembre; a dicembre la Corte Costituzionale

ha dichiarato inapplicabile il decreto, richiedendo la sospensione delle operazioni, decisione subito impugnata presso il tribunale amministrativo dal ministero dell'energia, che nel gennaio 2016 ha autorizzato la ripresa in via temporanea delle operazioni in attesa della decisione finale del tribunale. In Spagna i principali temi critici a livello nazionale sono stati l'introduzione della tariffa oraria per la fatturazione ai clienti regolati e il piano di aiuti al carbone nazionale utilizzato da centrali termiche, oltre al dibattito sulla riapertura o meno dell'impianto nucleare di Garoña.



Enel, nel 2015, ha avviato una partnership con "The Guardian" per promuovere e valorizzare il dibattito internazionale sul settore energetico e l'accesso all'energia che includa innovazione, Sostenibilità, lotta ai cambiamenti climatici.

## Brand Equity

Nel 2015 Enel ha deciso di condurre per la prima volta una ricerca relativa alla brand equity e all'immagine dei marchi a livello globale, con lo scopo di approfondire la comprensione e la conoscenza dei consumatori. Lo studio è stato condotto in 8 tra i principali Paesi in cui il Gruppo opera, includendo nel campione sia monopoli sia mercati liberi e considerando sia clienti residenziali sia grandi clienti. I marchi Enel ed Endesa, rispettivamente in Italia e Spagna, sono quasi universalmente conosciuti, con percentuali superiori al 96%, e risultano leader di mercato anche in termini di attrattività e competitività. Su questi parametri, anche Chillectra (Cile), Coelce (Fortaleza - Brasile) e Codensa (Colombia) risultano superare notevolmente i brand di società comparabili. Nel complesso, i brand inclusi nell'analisi hanno un profilo d'immagine abbastanza coerente, sono visti come marchi leader, caratterizzati da competenza, accessibilità e buona reputazione. Tuttavia, l'analisi mostra chiaramente il potenziale di miglioramento su trasparenza, capacità di affrontare le sfide globali e percezione di attenzione verso i clienti. Il focus specifico sugli elementi di immagine legati a Sostenibilità e innovazione mostra che in media i marchi sono percepiti come leader in questo ambito e come attenti nei confronti dell'ambiente. Inoltre, in tutti i mercati interessati dallo studio, molti clienti affermano che sarebbero felici di pagare una tariffa maggiore per l'energia prodotta da fonti rinnovabili, mentre l'interesse ad auto-generare la propria energia è elevato soprattutto in America Latina, in particolare tra i consumatori di Cile, Colombia, Perù e Brasile.



## Premi e riconoscimenti

**Gruppo** – Enel ha ricevuto il prestigioso riconoscimento “**Silver Class**” per la Sostenibilità nel Sustainability Yearbook 2016 di RobecoSAM.

Il Gruppo ha inoltre partecipato agli International Business Awards organizzati dalla società **Stevie Awards**, aggiudicandosi il “Gold Stevie Award” nella categoria “Programma di Responsabilità sociale d’impresa dell’anno in Europa” e il “Silver Stevie Award” nella categoria “Società energetica dell’anno”.

Enel è stata inoltre nominata tra le 6 finaliste della categoria “Report di Sostenibilità” agli **European Excellence Awards 2015**, riconoscimento importante nell’ambito della comunicazione.

**Brasile** – **Coelce** ha ottenuto il Premio Abradee 2015 come miglior società di distribuzione di energia del Brasile. Inoltre, **Coelce** e **Ampla** sono tra le quattro migliori società per la Qualità di Gestione.

**Colombia** – **Emgesa** è stata riconosciuta dalla rivista inglese World Finance come l’impresa colombiana con la miglior “Corporate Governance” per il 2015.



**Fortune** ha classificato Enel al quinto posto, unica italiana, tra le 50 aziende che contribuiscono a cambiare il mondo: una sfida e una grande responsabilità verso gli azionisti, gli stakeholder e soprattutto verso le generazioni future.

Enel è stata inserita dalla rivista **Bloomberg Businessweek** nella lista delle 50 aziende mondiali da monitorare nel 2016. La rivista ha apprezzato l’incremento degli investimenti del Gruppo in mercati ad alta crescita. Enel è l’unica azienda italiana e l’unica utility elettrica nella lista.

## Una solida governance

G4-34 G4-37 G4-38 G4-42

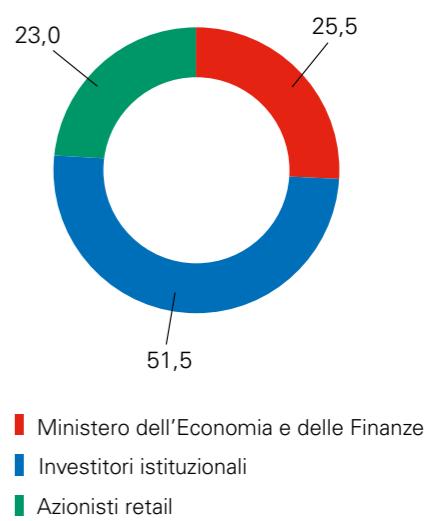
Enel è una società quotata sul Mercato telematico azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana SpA dal 1999, e registra il più elevato numero di azionisti tra le società italiane (circa 1 milione tra investitori retail e istituzionali), tra cui figurano i principali fondi d’investimento internazionali, compagnie di assicurazione, fondi pensione e fondi etici. Inoltre, all’interno del Gruppo Enel vi sono altre 14 società emittenti azioni quotate sulle Borse italiana, spagnola, russa, argentina, brasiliana, cilena e peruviana.

## Gli azionisti di Enel

G4-26

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 Amministrazione, Finanza e Controllo, e un’area preposta a dialogare con la generalità degli azionisti in seno alla Funzione Affari Legali e Societari. Nel 2015 gli incontri con gli investitori istituzionali sono stati 479 e si è provveduto a rispondere a 153 richieste di informazioni da parte di azionisti retail.

Composizione base azionaria (%)



## Enel e gli Investitori Socialmente Responsabili (SRI)

G4-13

Il percorso verso i più alti standard di Sostenibilità intrapreso da Enel è premiato dall’interesse dei fondi di investimento socialmente responsabili che continuano a crescere. Tali investitori includono i principi ambientali, sociali e di governance nei criteri che determinano le loro scelte di investimento.

Al 31 dicembre 2015 sono presenti nel capitale Enel **132 Investitori Socialmente Responsabili** (134 nel 2014) che detengono il **7,7% del totale delle azioni in circolazione di Enel** (5,9% nel 2014), pari al **10,3% del flottante** (8,6% nel 2014). Tali fondi costituiscono una stabile base azionaria nel tempo con presenza geografica diversificata tra Europa continentale, Gran Bretagna e Nord America. L’unità Sostenibilità e l’unità Investor Relations effettuano periodicamente attività specifiche per monitorare le esigenze informative e le richieste dei fondi SRI.

# La struttura di corporate governance

G4-2 G4-34 G4-35 G4-36 G4-38 G4-40 G4-42 G4-48

Il sistema di corporate governance del Gruppo Enel è conforme ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle società quotate, nell'edizione da ultimo modificata nel mese di luglio 2015, e si ispira alle raccomandazioni formulate dalla Consob in materia e, più in generale, alle best practice internazionali. Il sistema di governo societario è essenzial-

mente 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.

G4-2 G4-34 G4-36 G4-38 G4-40 G4-42 G4-48

## ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

Competente a deliberare tra l'altro in merito: alla nomina e alla revoca dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale e circa i relativi compensi ed eventuali azioni di responsabilità; all'approvazione del Bilancio e alla destinazione degli utili; all'acquisto e all'alienazione di azioni proprie; ai piani di azionariato; alle modificazioni dello statuto sociale; all'emissione di obbligazioni convertibili.



## COLLEGIO SINDACALE

È chiamato a vigilare: circa l'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

Una società specializzata iscritta nell'apposito registro, nominata dall'Assemblea dei soci su proposta motivata del collegio sindacale.



Comitato per la  
**CORPORATE GOVERNANCE  
E SOSTENIBILITÀ**

Comitato per le  
**NOMINE E LE REMUNERAZIONI**

Comitato  
**CONTROLLO E RISCHI**

Comitato  
**PARTI CORRELATE**

**E** ESECUTIVO

**NE** NON ESECUTIVO

**I** INDIPENDENTE

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Incaricato di provvedere in ordine alla gestione aziendale

Patrizia Grieco

Presidente



Anna Chiara Svelto

Consigliere



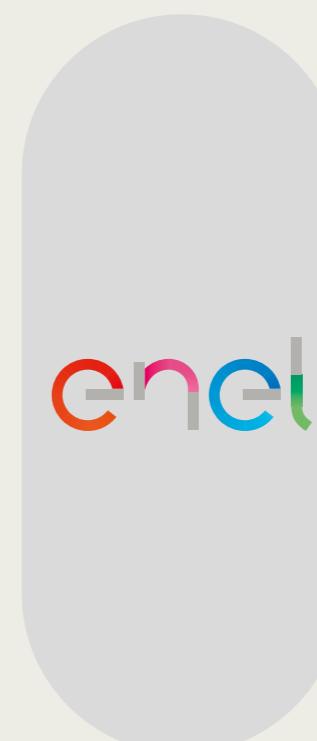
Alfredo Antoniozzi

Consigliere



Alberto Bianchi

Consigliere



Francesco Starace

Amm. Delegato  
e Dir. Generale



Alessandro Banchi

Consigliere



Angelo Taraborrelli

Consigliere



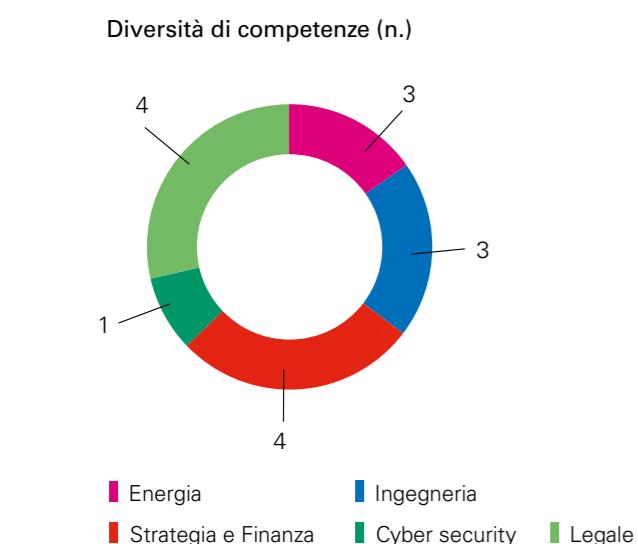
## Consiglio di Amministrazione

G4-2 G4-34 G4-36 G4-38 G4-40 G4-42 G4-48

Nominato dall'Assemblea ordinaria del 22 maggio 2014, è composto al 31 dicembre 2015 da nove membri. A seguito delle dimissioni rassegnate nel novembre 2014 dal consigliere Salvatore Mancuso, l'Assemblea del 28 maggio 2015 ha nominato Alfredo Antonozzi quale componente del Consiglio di Amministrazione. Il consiglio nel corso del 2015 si è riunito 15 volte, occupandosi in 9 riunioni di temi legati alla governance, alla Sostenibilità, al Codice Etico e al Modello 231.

Il consiglio ha istituito nel proprio ambito i seguenti **quattro comitati**:

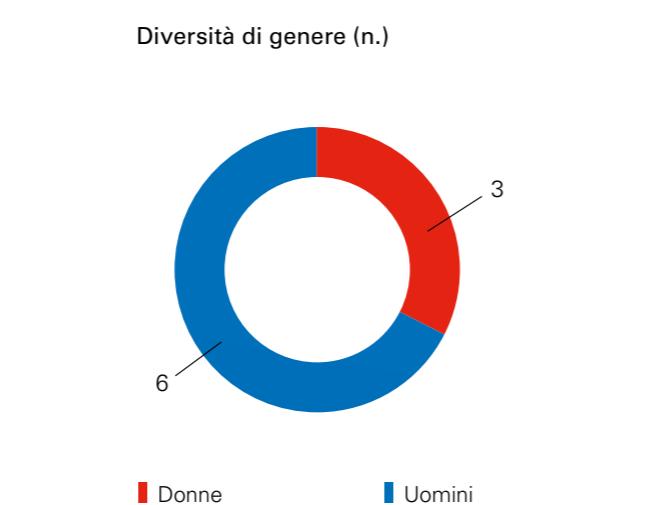
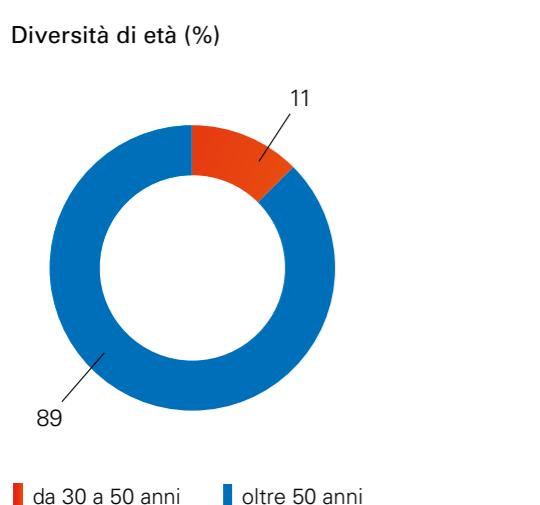
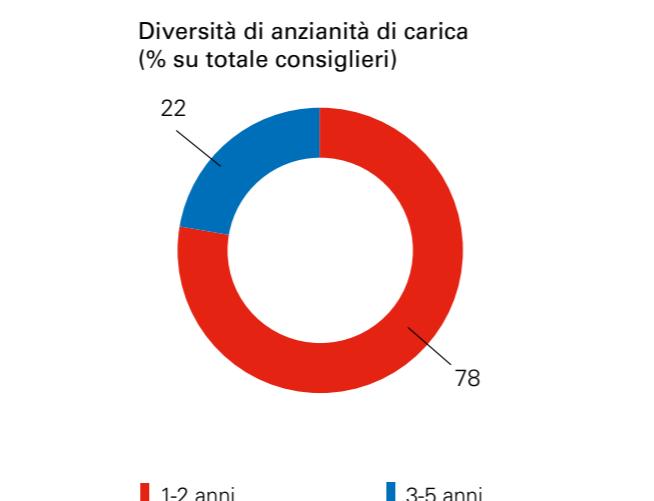
- > **Comitato per le nomine e le remunerazioni** - supporta, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative alla dimensione e alla composizione del consiglio stesso, nonché alla remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche;
- > **Comitato controllo e rischi** - supporta, con un'adeguata



attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;

> **Comitato per la corporate governance** - assiste il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura consultiva e propositiva, nelle valutazioni e decisioni relative alla corporate governance della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa. A febbraio 2016 è stato ridenominato **Comitato per la corporate governance e Sostenibilità**;

> **Comitato parti correlate** - istituito al fine di formulare appositi pareri motivati sull'interesse di Enel – nonché delle società da essa direttamente e/o indirettamente controllate di volta in volta interessate – al compimento di operazioni con parti correlate, esprimendo un giudizio in merito alla convenienza e alla correttezza sostanziale delle relative condizioni, previa ricezione di flussi informativi tempestivi e adeguati.



## Politica per la remunerazione

G4-51 G4-52

La politica per la remunerazione di Enel è definita in coerenza con le raccomandazioni formulate dal Codice di Autodisciplina, e ha lo scopo di attrarre, trattenere e motivare persone dotate delle qualità professionali richieste per gestire con successo la Società, allineando le relative retribuzioni agli standard di mercato, al fine di assicurare un adeguato livello di competitività sul mercato del lavoro.

Nel definire la politica adottata da Enel SpA in materia di remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione, del Direttore Generale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche con riferimento all'esercizio 2016, il Comitato per le nomine e le remunerazioni ha tenuto conto delle osservazioni pervenute, peraltro non numerose, dagli investitori istituzionali e delle indicazioni emerse dall'esito favorevole del voto espresso dall'Assemblea del 2015 sulla relazione sulla remunerazione.

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;
- > 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.

Il SCIGR è soggetto a esame e verifica periodici, tenendo conto dell'evoluzione dell'operatività aziendale e del contesto di riferimento, nonché alle best practice esistenti.

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, disponibili sul sito [www.enel.com](http://www.enel.com).

Nella tabella che segue sono riportate le **principali tipologie di rischio** cui il Gruppo Enel è esposto. Per ciascuna di esse sono state individuate specifiche azioni atte a mitigare gli effetti e ad assicurarne una corretta gestione.

## Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

G4-2 G4-14 G4-41 G4-43 G4-44 G4-45 G4-46  
G4-DMA SO G4-SO3

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ("SCI-GR") 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.

<b>Rischi legati ai processi di liberalizzazione dei mercati e ai cambiamenti regolatori</b>	<b>Rischi legati alle emissioni di CO<sub>2</sub></b>	<b>Rischio di prezzo commodity e continuità degli approvvigionamenti</b>	<b>Rischio di tasso di cambio</b>	<b>Rischio di tasso di interesse</b>
Rischio di credito	Rischio di liquidità	Rischi connessi al rating	Rischio Paese	Rischi industriali e ambientali

In relazione ai rischi finanziari, quali il rischio di mercato (comprendivo del rischio di tasso di interesse, tasso di cambio e del prezzo delle commodity), il rischio di credito e il rischio di liquidità, la governance adottata dal Gruppo prevede:

- > la presenza di specifici comitati interni, composti dal top management del Gruppo e presieduti dall'Amministratore Delegato di Enel, cui spetta l'attività di indirizzo strategico e di supervisione della gestione dei rischi;
- > l'emanazione di specifiche policy e procedure, a livello di Gruppo e di singole Divisioni/Country/Business Line, che definiscono i ruoli e le responsabilità per i processi di gestione, monitoraggio e controllo dei rischi nel rispetto del

princípio della separazione organizzativa fra le strutture preposte alla gestione del business e le strutture responsabili del controllo dei rischi;

- > la definizione di un sistema di limiti operativi, a livello di Gruppo e di singole Divisioni/Country/Business Line per le diverse tipologie di rischio, periodicamente monitorati dalle unità deputate al controllo dei rischi.

Informazioni di dettaglio sono disponibili nella Relazione Finanziaria Annuale 2015, disponibile sul sito della Società ([www.enel.com](http://www.enel.com)). Si veda anche il capitolo "L'energia dell'ICT" in merito alla gestione della cyber security.

## Analisi controparti

Nel corso del 2015, nell'ambito dell'unità Security Italia, è stato costituito un team dedicato a identificare eventuali rischi per il Gruppo Enel connessi all'instaurazione o prosecuzione di rapporti con soggetti con i quali esistono legami contrattuali o precontrattuali (fornitori, consulenti, business partner ecc.) che potrebbero non avere i requisiti reputazionali previsti dai valori di Enel o tenere comportamenti in contrasto con la Legge. La valutazione del rischio viene effettuata con una metodologia di analisi tipica della cosid-

detta "Open Source Intelligence" (OSINT), ovvero basata sulla raccolta di tutte quelle informazioni accessibili da parte dell'azienda, in forma gratuita o a pagamento. Prevede una fase di analisi delle informazioni raccolte e la successiva stesura di un report informativo con l'indicazione del rischio complessivo. Ruoli, responsabilità e modalità di esecuzione delle attività sono disciplinati all'interno di una specifica politica approvata in Italia nel 2015 e che sarà progressivamente attuata in tutti i Paesi in cui Enel è presente.

# I princípi alla base del nostro operare

Da oltre 10 anni Enel dispone di un solido sistema etico che è alla base della sua Sostenibilità. Tale sistema è un insieme di regole dinamico e costantemente orientato a recepire le migliori pratiche a livello internazionale che tutte le persone che lavorano in Enel e per Enel devono rispettare e applicare nella loro attività quotidiana.

## Codice Etico

Nel 2002 Enel ha adottato il Codice Etico, espressione degli impegni e delle responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Tale Codice è valido sia in Italia sia all'estero, pur in considerazione della diversità culturale, sociale ed economica dei vari Paesi in cui Enel opera. Il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutti i collaboratori di Enel; anche a tutte le imprese partecipate e ai principali fornitori del Gruppo è richiesta una condotta in linea con i princípi generali in esso espressi.

Nel corso del 2015, il processo di gestione delle segnalazioni è stato rivisitato per garantire maggior trasparenza, tracciabilità e uniformare i sistemi di valutazione a livello di Gruppo assicurando tempi di analisi congrui. Il nuovo processo ha anche determinato una migliore analisi preliminare delle segnalazioni ricevute.



A partire da gennaio 2016, è possibile utilizzare un nuovo canale di comunicazione, via web, unico a livello di Gruppo, per segnalare ogni violazione o sospetto di violazione degli Enel Compliance Programs, applicati nei diversi Paesi in cui operano le società del Gruppo (Enel Ethic box: <https://secure.ethicspoint.eu>).

## Policy sui Diritti Umani

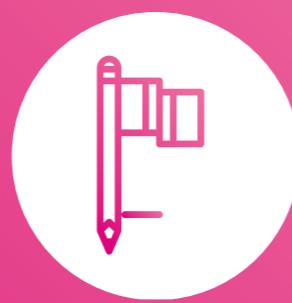
Ai fini di dare applicazione alle linee guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani, nel 2013 il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA ha approvato la Policy sui Diritti Umani, e successivamente ne è stata avviata l'estensione a tutte le società controllate del Gruppo. La policy esprime 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, allo stesso modo, Enel si fa esplicitamente promotrice del rispetto di tali diritti da parte di appaltatori, fornitori e partner commerciali nell'ambito dei suoi rapporti d'affari.

Come richiesto dalle linee guida e sulla base dei principi della policy, prosegue il progetto di Human Rights Compliance Assessment (HRCA) nei diversi Paesi, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro multifunzionali e multi-paesi che permettono di definire politiche globali e declinarle tenendo in considerazione le specificità locali. Nel corso del 2015 sono stati avviati numerosi progetti rilevanti ai fini dell'integrazione di tali diritti nei principali processi aziendali, descritti in dettaglio nella sezione dedicata a "Il nostro impegno". Nell'ambito delle attività di definizione delle priorità di azione del Gruppo (si veda "Analisi delle priorità") viene richiesta l'opinione dei diversi stakeholder in materia di diritti umani nei suoi diversi aspetti, e ciascuno stakeholder può rivolgersi a un canale dedicato per segnalare presunte violazioni (Enel Ethic box: <https://secure.ethicspoint.eu>), che verranno gestite nel rispetto di quanto previsto per il Codice Etico.

### 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



#### Relazioni con le comunità

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



Enel prende parte all'iniziativa lanciata da UNICEF Italia: **UNICEF Business Lab**. Una piattaforma che coinvolge le istituzioni, le imprese, il mondo accademico, quello dei media e i principali stakeholder dell'economia italiana sui temi dell'Impresa e dei **diritti umani**, dei **bambini** e degli **adolescenti**.

Dal 2014 Emgesa e Codensa, società colombiane del Gruppo Enel, fanno parte, come soci fondatori, della Rete colombiana contro il lavoro infantile. Iniziativa promossa dal *Ministerio de Trabajo* e supportata dalla *Organización Internacional del Trabajo* (OIT) e dal *Pacto Global Colombia*. Obiettivo principale della Rete è contribuire alla prevenzione e all'abolizione del lavoro minorile nelle imprese, nella catena di fornitura e nelle aree di influenza in cui operano.



### Modello Organizzativo e Gestionale 231

Il "Modello organizzativo e gestionale ex decreto legislativo n. 231/2001" è finalizzato a prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal decreto, tra cui i reati di corruzione pubblica e privata, di omicidio colposo e lesioni gravi o gravissime commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché i reati ambientali. I principi riportati nel modello sono estesi alle società controllate estere del Gruppo attraverso l'adozione di specifiche linee guida. Nel 2015 sono state avviate specifiche attività di revisione al fine di recepire le nuove figure di reato previste dall'evoluzione della normativa. In attuazione di quanto previsto dal decreto, in Enel SpA è stato istituito un organo collegiale dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, chiamato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e a curarne l'aggiornamento. Nel 2015 l'organismo di vigilanza ha tenuto 13 riunioni ed è risultato composto da due membri esterni dotati di esperienza in materia di organizzazione aziendale, nonché dai responsabili delle Funzioni Audit, Legal and Corporate Affairs e dal segretario del Consiglio di Amministrazione di Enel, in quanto figure dotate di specifiche competenze professionali in merito all'applicazione del modello e non direttamente coinvolte in attività operative. Al 31 dicembre 2015 risultano pendenti due giudizi per ipotesi di violazioni del decreto, di cui uno a carico di Enel Produzione e uno di Enel Distribuzione, per omissione di cautele antifortunistiche. Per maggiori dettagli si rinvia alla Relazioni Finanziaria Annuale 2015 ([www.enel.com](http://www.enel.com)).

### Piano di Tolleranza Zero alla Corruzione

Il Piano, adottato nel 2006, assegna 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 e al PACI (Partnering Against Corruption Initiative), iniziativa promossa dal World Economic Forum di Davos nel 2005. 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. Inoltre, l'attività di analisi e supervisione del rischio corruzione rientra nel più generale processo di "risk assessment" di Gruppo, effettuato periodicamente dalla Funzione Audit.

### 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, online e in aula, 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.

Nel corso del 2015 sono state erogate circa 650mila ore di formazione in materia di Sostenibilità, Codice Etico e Modello 231.

Lo Statuto di Enel Brasil e la Matrice del modello per la prevenzione dei rischi penali (MPRP) sono stati adeguati, nel corso dell'ultimo anno, rispetto ai requisiti previsti dalla normativa brasiliana in materia di anti-corruzione e sono stati svolti corsi di formazione ai dipendenti su principi etici e sulla normativa.

Inoltre, nell'ambito dell'accordo firmato a ottobre 2014 da Enersis con Chile Transparente (Transparency International Chile), nel mese di giugno 2015 si è tenuto un incontro sulla "Regolamentazione dell'attività di lobbying e gestione di interessi individuali", nel corso del quale si sono trattati profili legati alla legge cilena n. 20.730, che regola tale attività, e alle sue implicazioni.

# Trasparenza nei processi istituzionali

G4-DMA SO

Nel corso del 2015 Enel ha gestito i rapporti con le istituzioni (locali, nazionali, europee e internazionali) confermando un approccio basato su un'informazione completa e trasparente, mirata a fornire agli interlocutori istituzionali le necessarie informazioni tecniche al fine di porli nelle migliori condizioni per prendere le decisioni loro demandate.

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. Nel quadro delle relazioni con gli interlocutori istituzionali europei, Enel contribuisce attivamente a ogni fase del processo decisionale dei dossier di carattere politico e legislativo di interesse aziendale attraverso un'accurata attività di monitoraggio e analisi. Nel 2015 la **Commissione per l'Unione dell'energia** ha definito la **strategia quadro** basata sui tre obiettivi consolidati della politica energetica dell'Unione europea: sicurezza dell'approvvigionamento, Sostenibilità e competitività. Tale strategia si fonda sul "quadro 2030" per il clima e l'energia e sulla strategia di sicurezza energetica del 2014, e integra diversi settori strategici in un'unica strategia coesa.

Tra i temi oggetto di particolare attenzione da parte di Enel nel 2015, figurano sicuramente le politiche climatiche ed energetiche europee in discussione nel quadro degli obiettivi clima ed energia, ma anche la riforma della direttiva sul sistema di quote di emissione (ETS) dell'UE, le nuove norme sulla qualità dell'aria, la creazione del Fondo Europeo degli investimenti strategici (il cosiddetto Piano Juncker), l'attuazione della Direttiva di regolamentazione finanziaria MIFID II, la trasparenza fiscale, l'applicazione della disciplina sugli Aiuti di Stato e sulla concorrenza, le future norme sulla sicurezza degli approvvigionamenti e sul mercato del gas, le norme relative alle emissioni degli impianti di produzione di elettricità e infine il protocollo sul clima.

Il Gruppo Enel è iscritto al registro volontario UE della Trasparenza sin dalla sua creazione nel 2008. Il Registro ha l'obiettivo di offrire ai cittadini un accesso unico e diretto alle informazioni su chi svolge attività tese a influenzare il processo decisionale dell'UE, sugli interessi perseguiti e sulle risorse investite in tali attività.

# La presenza di Enel nelle principali associazioni energetiche e di Sostenibilità

G4-16

Il ruolo internazionale del Gruppo Enel si traduce anche in una partecipazione attiva alle associazioni e organizzazioni di settore, nazionali e internazionali, che si propongono di definire obiettivi e impegni di lungo termine per promuovere un modo di fare business sostenibile e di far fronte alle sfide del cambiamento climatico e alle pressioni socio-economiche che interessano il settore energetico e il contesto macroeconomico generale. Di seguito si riportano alcuni esempi.

Associazione	Descrizione e ruolo ricoperto
Global Sustainable Electric Partnership (GSEP)	Organizzazione senza scopo di lucro i cui membri sono aziende elettriche leader a livello mondiale, volta a promuovere uno sviluppo energetico sostenibile attraverso progetti nel settore dell'energia elettrica e attività di capacity building nei Paesi emergenti e in via di sviluppo in tutto il mondo.
CSR Europe	Organismo con sede a Bruxelles delegato dalla Commissione europea alla responsabilità sociale d'impresa. Enel è membro del Consiglio di Amministrazione e partecipa attivamente alle attività e agli incontri tematici del network.
UN Global Compact e Global Compact LEAD	Enel è membro del network globale del Global Compact delle Nazioni Unite dal 2004 ed è tra le 44 aziende facenti parte del Global Compact LEAD, che rappresenta i leader di Sostenibilità del settore privato a livello mondiale, all'interno del quale, da gennaio 2013, Enel è membro dello Steering Committee. Inoltre, nel giugno 2015 l'Amministratore Delegato di Enel è stato nominato membro del Consiglio di Amministrazione del Global Compact.
Sustainable Energy for All (SE4ALL)	Iniziativa lanciata dalle Nazioni Unite nel 2011 con l'obiettivo di assicurare l'accesso a un'energia più sostenibile per tutti e che Enel supporta attivamente sin dall'inizio con il programma ENabling ELectricity. L'impegno del Gruppo a sostegno dell'iniziativa è stato inoltre rafforzato con il commitment per il raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile sull'energia (SDG 7) annunciato nel settembre 2015 dall'Amministratore Delegato di Enel, che da giugno 2014 è anche membro dell'Advisory Board.
Global Reporting Initiative (GRI)	Enel applica, dal 2006, le linee guida di rendicontazione emanate dal GRI per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, e sponsorizza l'attività di definizione delle nuove linee guida G4. Inoltre, è tra le aziende che collaborano al progetto "Reporting 2025".
IIRC	Enel aderisce all'International Integrated Reporting Council (IIRC) fin dalla sua costituzione.
Bettercoal	Iniziativa globale con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo della responsabilità delle imprese nella catena di produzione del carbone. Enel è membro del Consiglio di Amministrazione.



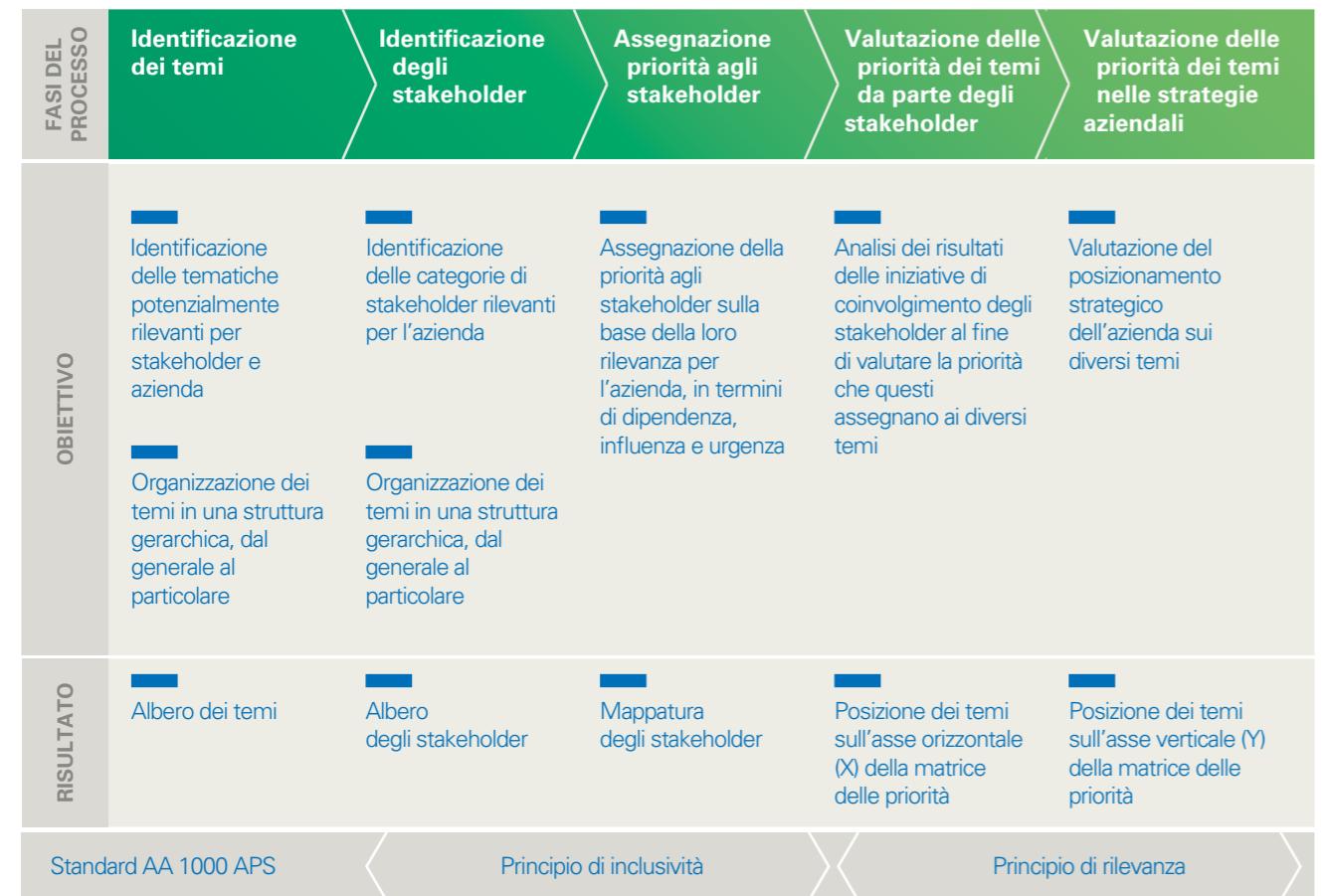
## I Definire le priorità

# Il processo di definizione delle priorità

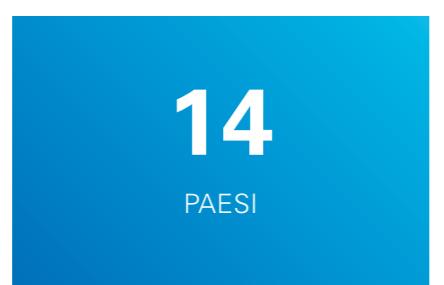
G4-18

Enel ha avviato dal 2012 un processo mirato a mappare e valutare le tematiche di maggiore rilevanza per stakeholder e azienda, la cosiddetta analisi delle priorità ("materiality analysis"). La metodologia, sviluppata tenendo in considerazione numerosi standard internazionali, come quelli stabiliti attraverso le Linee Guida del Global Reporting Initiative

(GRI-G4), i nuovi principi della COP del UN Global Compact, il framework dell'IIRC (International Integrated Reporting Council) e l'SDG Compass<sup>(1)</sup>, si è progressivamente evoluta nel tempo, permettendo a oggi di effettuare un'analisi capillare in tutte le principali aziende del Gruppo. Di seguito le principali fasi del processo.



In particolare nel 2015, anche grazie all'utilizzo di uno specifico sistema informatico a supporto, sviluppato appositamente da Enel, è stato possibile includere nell'analisi:



Il sistema informatico dedicato permette inoltre di ottenere diverse viste dei risultati per approfondire lo studio dei

dati ed effettuare, tra le altre, analisi dedicate per singola categoria di stakeholder: per esempio, all'interno della Re-

(1) La guida SDG Compass, pubblicata a novembre 2015, è stata sviluppata da GRI, UN Global Compact e World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), con l'obiettivo di supportare le aziende nell'allineare la propria strategia con gli SDG e misurare e gestire il proprio contributo a tali obiettivi.

Iazione Finanziaria Annuale 2015, nella sezione dedicata alla Sostenibilità, l'attenzione è stata posta sui temi di maggiore rilevanza per lo stakeholder "comunità finanziaria", tipico destinatario di questo documento.

L'unità di Sostenibilità di Holding svolge un ruolo di indirizzo e coordinamento, fornendo le linee guida e il supporto me-

todologico ai fini dell'analisi, condotta dai responsabili locali con il coinvolgimento degli stakeholder e delle principali figure chiave a livello aziendale. I risultati ottenuti a livello di singola azienda e/o Paese vengono successivamente consolidati dalla Holding al fine di predisporre la matrice delle priorità di Gruppo (si rimanda alla Nota Metodologica per informazioni di dettaglio sul processo utilizzato). [G4-18](#)

## Coinvolgimento degli stakeholder

[G4-24](#) [G4-25](#) [G4-26](#)

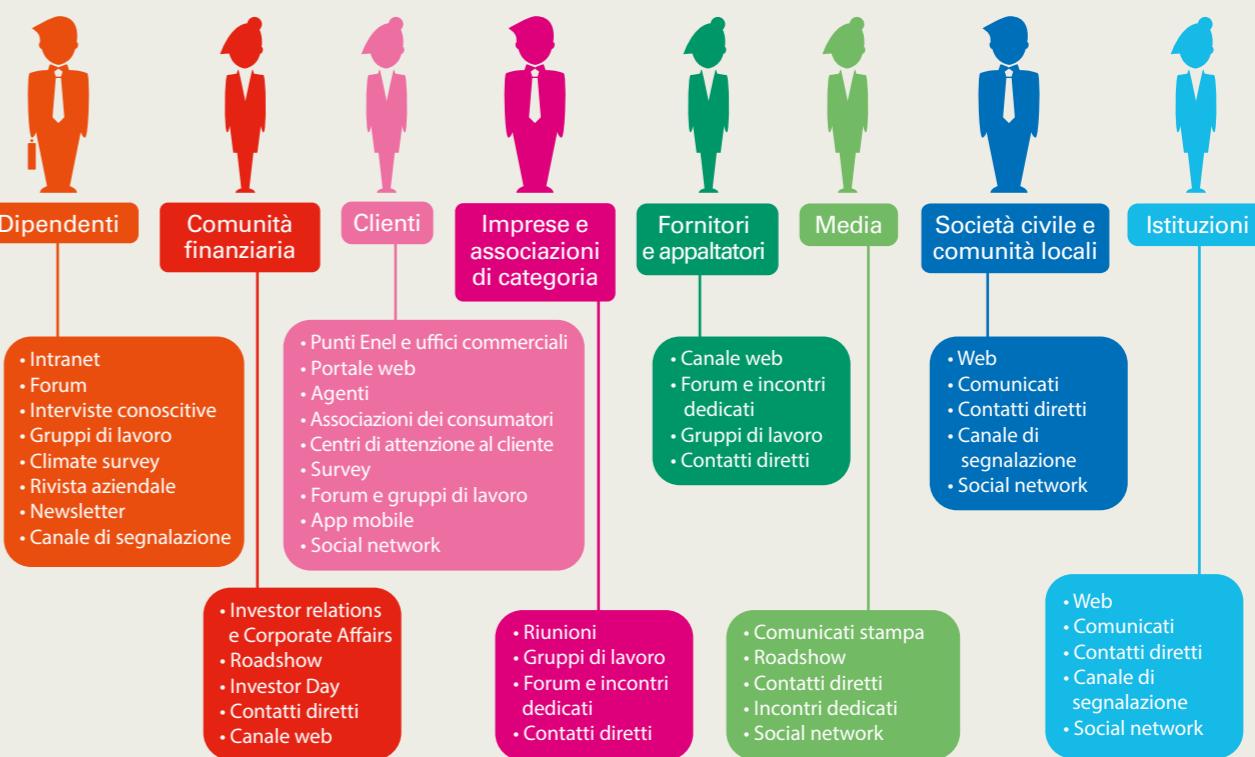
Comprendere le aspettative degli stakeholder e mantenere attivo un processo di dialogo continuo sono al centro della strategia di Enel, come mostra il nuovo approccio "Open Power", attraverso il quale il Gruppo mira ad aprirsi ancor di più alla collaborazione e alla partecipazione con gli stakeholder, per affrontare con successo le sfide future.

Ai fini dell'analisi delle priorità, annualmente Enel revisiona, identifica e cataloga gli stakeholder del Gruppo, a livello globale e di singolo Paese. Le diverse unità responsabili delle relazioni con gli stakeholder partecipano all'aggiornamento della lista complessiva, al fine di assicurare che sia sempre attuale e allineata con le diverse realtà, e contribuiscono alla loro valutazione in termini di rilevanza per il Gruppo. Le

categorie di stakeholder identificate (comunità finanziaria, istituzioni, imprese e associazioni di categoria, società civile e comunità locali, fornitori e appaltatori, dipendenti, clienti, media) vengono valutate e ponderate in relazione ai seguenti parametri: dipendenza (importanza della relazione per lo stakeholder), influenza (importanza della relazione per l'azienda) e urgenza (dimensione temporale della relazione).

L'interazione con gli stakeholder avviene attraverso numerose iniziative di coinvolgimento, con modalità differenti in considerazione del canale di comunicazione (canali generici, specifici e di partecipazione), della tipologia di relazione con il gruppo di interesse, della frequenza di interazione e del contesto di riferimento.

### Principali tipologie e canali di comunicazione con gli stakeholder



# I temi rilevanti

G4-19 G4-27

L'individuazione dei temi si basa sull'analisi di fonti interne ed esterne e tiene in considerazione le diverse realtà geografiche, le evoluzioni del settore e i processi aziendali.

Le tematiche, classificate in temi di business e governance (azzurro), temi sociali (fuxia) e temi ambientali (verde), sono state valutate sulla base della loro rilevanza relativa sia dagli stakeholder sia dall'azienda. La lettura della matrice delle priorità rispetto a ciascun asse porta quindi 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 chiare;
- > sull'asse verticale, i **temi su cui Enel prevede di focalizzare i propri sforzi**, con il relativo grado di priorità, anche in considerazione degli investimenti previsti, degli impegni assunti e delle tematiche incluse nel Piano Strategico di Gruppo. Nella parte alta della matrice risultano, quindi, i temi su cui è previsto, nell'ambito degli obiettivi strategici di Gruppo, un impegno elevato per i prossimi anni.

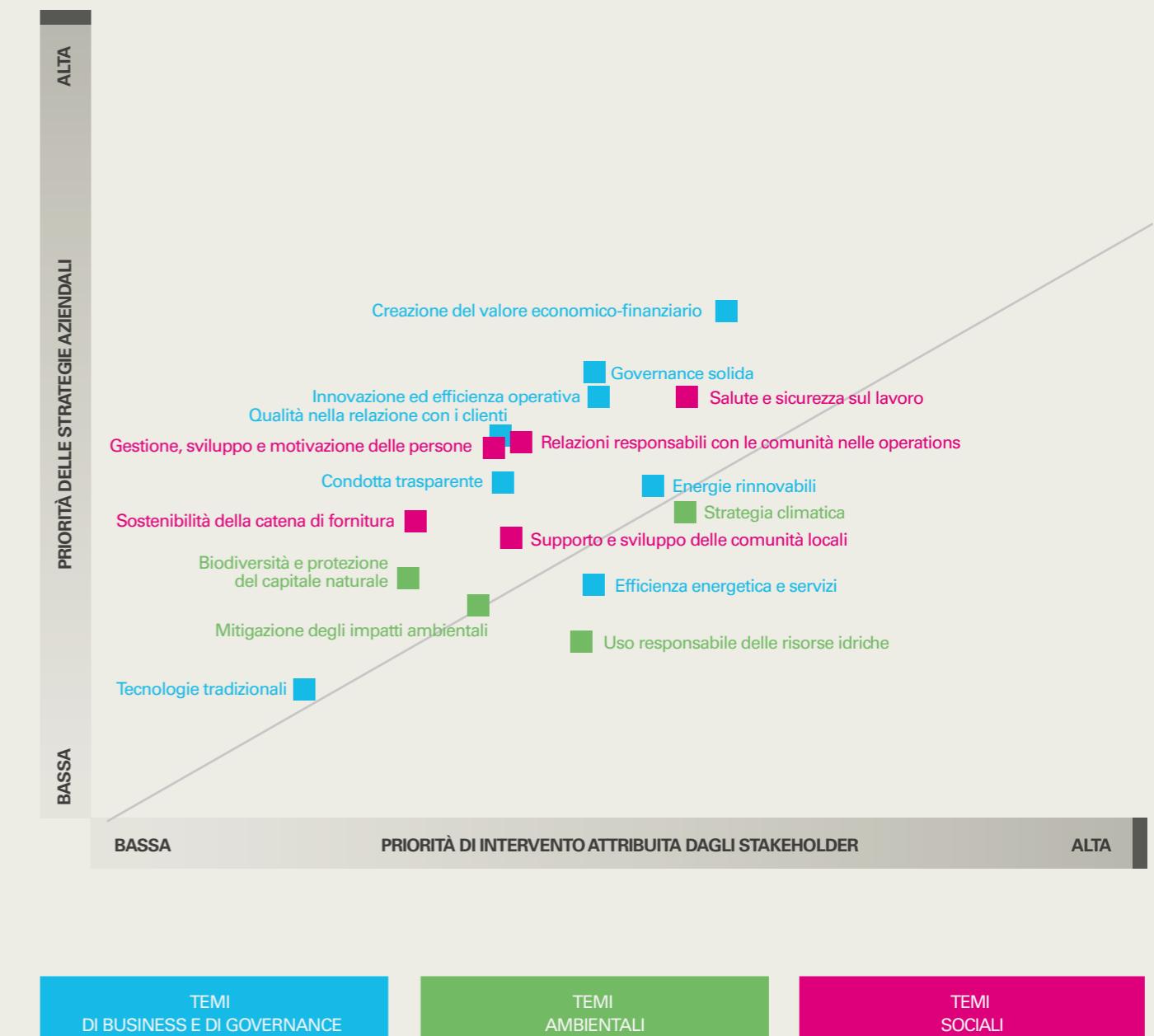
La vista congiunta delle due prospettive consente di identificare i temi di maggiore importanza sia per l'azienda sia per gli stakeholder (cosiddetti **temi rilevanti**), e di verificare inoltre il **grado di "allineamento" o "disallineamento"** tra aspettative esterne e rilevanza interna di tali tematiche.

Dall'analisi della matrice delle priorità risultano evidenti i temi di maggior interesse per azienda e stakeholder:

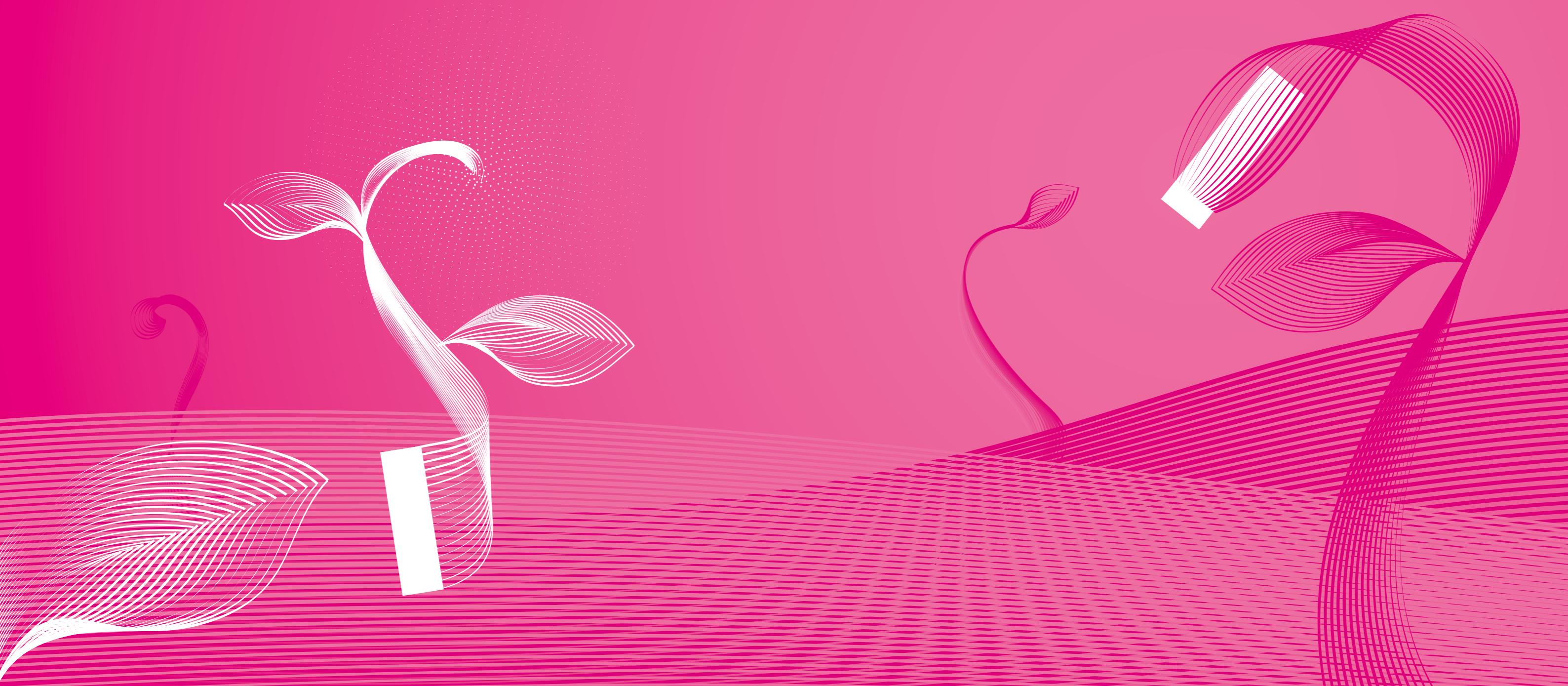
- > la **creazione di valore economico-finanziario** continua a essere il tema più rilevante per stakeholder e azienda. Una **governance solida** e una **condotta trasparente** fanno da importante cornice alla crescita industriale;
  - > assume grande rilevanza il tema dell'**innovazione** e dell'**efficienza operativa**, in termini di efficientamento degli asset e dei processi esistenti, e cresce ulteriormente l'attenzione dedicata ai temi legati alla **qualità per i clienti**;
  - > rimangono prioritarie per l'azienda le tematiche relative a **salute e sicurezza**, che, seppur presidiate da lungo tempo con grande attenzione, presentano costante ne-
  - cessità di monitoraggio e sensibilizzazione;
  - > si evince una sempre maggiore focalizzazione sul tema delle **relazioni responsabili con le comunità** nelle aree in cui Enel opera, oltre che sul **supporto e sviluppo delle comunità locali**. La crescente rilevanza di tali questioni, sia nei mercati maturi sia nei mercati in crescita, rafforza ancora di più l'approccio seguito da Enel verso la creazione di valore condiviso, per coniugare un'efficiente allocazione delle risorse economiche con i bisogni e le attese delle comunità;
  - > aspettative degli stakeholder e priorità aziendali risultano allineate in merito ai temi delle **energie rinnovabili** e della **strategia climatica**, coerentemente con il modello di business sostenibile adottato da Enel, che si è impegnata a raggiungere la carbon neutrality entro il 2050. La strategia industriale di Enel punta a un maggiore sviluppo delle fonti rinnovabili, all'efficienza energetica, alle smart grid e ai sistemi di accumulo ("storage"). Decresce, di contro, la rilevanza attribuita alla generazione tramite tecnologie tradizionali;
  - > grande attenzione viene posta sul tema della **gestione, sviluppo e motivazione delle persone**, nonché sugli aspetti di valorizzazione della diversità e di qualità della vita aziendale. L'intero sistema legato a queste tematiche e i relativi processi sono stati rivisti nel corso del 2015 sulla base di responsabilità, innovazione, proattività e fiducia, identificati come i nuovi valori del Gruppo. In materia di diversità Enel ha lanciato a gennaio 2015 uno specifico progetto, che ha prodotto l'elaborazione di una policy di Gruppo nonché numerose iniziative a livello locale;
  - > sebbene non appaia tra i temi prioritari, l'attenzione sulla **Sostenibilità nella catena di fornitura** risulta in cresciuta, evidenziando l'importante ruolo delle grandi aziende nella diffusione dei temi di Sostenibilità tra i propri fornitori.
- Il risultato di tale analisi costituisce un importante strumento di pianificazione delle attività e indirizzo strategico, oltre che la base su cui viene strutturato il "reporting".

## La matrice delle priorità 2015

G4-19 G4-27



# I Strategia e Piano di Sostenibilità



# Come operiamo

G4-2 G4-DMA EC

La Sostenibilità in Enel rappresenta un elemento strategico e integrato nella conduzione, nella crescita e nello sviluppo del business, in un'ottica di creazione di valore di lungo periodo per l'azienda e per tutti i suoi stakeholder. Essere sostenibili vuol dire essere competitivi oggi e domani e la Sostenibilità ambientale, sociale ed economica è la chiave per la crescita del settore energetico. Per questo motivo il Gruppo punta su una strategia che metta insieme business e Sostenibilità, che coniugi gli interessi degli stakeholder e le esigenze delle comunità locali, che promuova lo sviluppo delle tecnologie rinnovabili nel rispetto dell'ambiente. L'obiettivo perseguito è una visione completa basata sull'ascolto e sul coinvolgimento delle popolazioni e sull'uso razionale delle risorse che non separi il progresso sociale da quello economico.

Il modello organizzativo vede a diretto riporto dell'Amministratore Delegato una direzione specifica di "Innovation & Sustainability", per sottolineare quanto le due aree di competenza e le loro specifiche attività si integrino e contribuiscano alla creazione di un nuovo modello di business e alla competitività dell'azienda. Nei singoli Paesi sono presenti, inoltre, i Sustainability Manager, a diretto riporto dei Country Manager, per l'attuazione a livello locale della policy e delle linee guida strategiche del Gruppo e per lo sviluppo delle attività e dei progetti di Sostenibilità specifici per ciascuna area. Integrata nel modello di business lungo l'intera catena del valore, la Sostenibilità interpreta e traduce in azioni concrete la strategia del Gruppo, attraverso un Piano di Sostenibilità puntuale, sfidante e condiviso, garantendo una periodica "disclosure" delle informazioni rilevanti sia all'interno sia all'esterno dell'azienda e al fine di aumentare la capacità di attrarre investitori di lungo periodo e socialmente responsabili (Socially Responsible Investors – SRI). Il punto fondamentale di questo approccio è l'introduzione degli indicatori di Sostenibilità ESG (ambientali, sociali e di governance) all'interno di tutta la catena del valore, non solo per una valutazione ex post ma, soprattutto, per anticipare le decisioni e rafforzare un atteggiamento proattivo e non reattivo. Proprio in quest'ottica, Enel intende superare sia internamente sia esternamente il concetto di "compensazione", che sottintende un senso negativo della presenza del Gruppo nei territori in cui opera e nei confronti dei propri stakeholder.

Enel vuole guidare il cambiamento e cogliere in anticipo le nuove opportunità del mercato, consapevole del fatto che il punto di partenza è la conoscenza del contesto in cui opera.

L'integrazione della Sostenibilità nei processi di business tiene conto ed estende l'esperienza fatta all'interno del Gruppo nello sviluppo di modelli di gestione delle attività operative (Business Development, Engineering & Construction, Operation & Maintenance) volti alla creazione di valore condiviso e inclusivo nel medio-lungo termine. Infatti, l'efficacia e l'efficienza dei processi di business, sia in fase di sviluppo sia in fase di gestione, dipendono in maniera rilevante dalla costruzione di relazioni stabili e costruttive con i diversi stakeholder e dalla capacità di inserirsi in maniera sinergica nei territori, prevenendo e gestendo eventuali impatti socio-ambientali.

A cornice di tutto il processo vi sono i principi di etica, trasparenza, anti-corruzione, rispetto dei diritti umani e tutela della sicurezza, che da sempre caratterizzano il modo di operare di Enel e che trovano riferimento in policy e criteri di condotta validi per tutto il Gruppo.

Questo modello è pienamente in linea con le indicazioni del Global Compact delle Nazioni Unite, di cui Enel è membro attivo dal 2004, che ribadiscono l'importanza di una sempre maggiore integrazione della Sostenibilità nelle scelte strategiche aziendali. Dal 1° giugno 2015 l'Amministratore Delegato di Enel è membro del Consiglio di Amministrazione del Global Compact delle Nazioni Unite, primo rappresentante di un'azienda italiana e unico Amministratore Delegato di una utility a ricoprire questo ruolo.

Enel si impegna costantemente a gestire e misurare la propria performance di Sostenibilità, sviluppando e applicando strumenti che garantiscono un sistema codificato e integrato di attività, informazioni e dati omogenei, aggiornati costantemente in base all'evoluzione del perimetro di attività e degli standard di riferimento, promuovendo la condivisione delle migliori pratiche ed esperienze. Il Gruppo si è dotato di sistemi dedicati all'analisi delle priorità, alla gestione e rendicontazione delle performance, nonché alla mappatura e al monitoraggio dei progetti di Sostenibilità.

Il Gruppo, nel segno di una sempre maggiore trasparenza verso gli stakeholder, segue e partecipa attivamente allo sviluppo delle nuove frontiere della rendicontazione verso una comunicazione integrata delle performance finanziarie e non finanziarie e dedicata alle singole categorie di stakeholder: per esempio, nel 2015 ha supportato il GRI (Global Reporting Initiative) nella definizione del progetto "Reporting 2025", per promuovere un confronto internazionale sulle prospettive future della reportistica di Sostenibilità.

G4-2 G4-DMA EC

Il processo di rendicontazione avviene attraverso la raccolta e l'elaborazione di specifici indicatori chiave di performance di Sostenibilità economica, ambientale e sociale, secondo quanto previsto dalle linee guida dello standard internazionale GRI e sue evoluzioni e integrazioni (EUSS - Electric Utility

Sector Supplement), nonché dai principi di Accountability e del Global Compact delle Nazioni Unite. Il Bilancio di Sostenibilità 2015 riporta anche l'impegno di Enel per il raggiungimento dei Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite, annunciati a settembre 2015.

## L'impegno di Enel nei Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite

Il 25 settembre 2015, l'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) ha definitivamente adottato i nuovi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) al 2030, che sono stati lanciati ufficialmente il giorno seguente in occasione del Private Sector Forum tenutosi a New York.

Tramite gli SDGs le Nazioni Unite invitano le aziende a utilizzare la creatività e l'innovazione per affrontare le sfide dello sviluppo sostenibile, come la povertà, la parità di genere, l'acqua pulita, l'energia pulita e il cambiamento climatico. Il successo dei nuovi obiettivi si basa molto sulle azioni che saranno realizzate da tutti gli attori coinvolti. Enel ha annunciato, in tale occasione, l'intenzione del Gruppo di contribuire al raggiungimento di quattro dei 17 obiettivi. In particolare, il Gruppo contribuirà:

Impegnandosi ad assicurare l'accesso a un'energia economica, sostenibile e moderna attraverso il programma ENabling ELectricity, di cui beneficeranno 3 milioni di persone, principalmente in Africa, Asia e America Latina.

Sostenendo progetti educativi per 400mila persone entro il 2020, attraverso iniziative simili a programmi già in corso quali Powering Education in Kenya, Ubuntu in Sudafrica e borse di studio in America Latina.



Mettendo in campo azioni mirate a contrastare il cambiamento climatico, con l'obiettivo di raggiungere la carbon neutrality entro il 2050.

Promuovendo l'occupazione e una crescita economica inclusiva, sostenibile e duratura per 500mila persone.

I progetti, le attività, le performance e i principali risultati, compreso l'avanzamento sugli SDG in linea con l'SDG Compass, sono riportati nel Bilancio di Sostenibilità di Enel, la cui completezza e attendibilità sono verificate da un'accreditata società di revisione esterna, dal Comitato controllo e rischi e dal Comitato per la corporate governance e Sostenibilità. Il documento viene poi approvato dal Consiglio di Amministrazione

di Enel SpA e quindi presentato in Assemblea degli azionisti. A oggi il Bilancio è oggetto di analisi da parte dei fondi di investimento socialmente responsabili che continuano ad aumentare in termini percentuali nell'azionariato del Gruppo (si veda il capitolo "Conoscere Enel – Una solida governance"). Il riconoscimento di tale impegno è confermato dalla presenza di Enel nei principali indici di Sostenibilità.

## Indici di Sostenibilità 2015



Il Gruppo si conferma per il dodicesimo anno consecutivo nel Dow Jones Sustainability Index, come azienda leader nel settore delle "Electric Utilities". Nel 2015 Enel è stata riammessa nel selettivo indice World del Dow Jones e ha ricevuto il prestigioso riconoscimento "Silver Class" per la Sostenibilità nel Sustainability Yearbook 2016 di RobecoSAM, pubblicazione che valuta le performance nel campo della corporate governance e Sostenibilità delle maggiori imprese mondiali. Inoltre, Enel è ammessa nello STOXX Global ESG Leaders, negli indici di Sostenibilità ECPI e NYSE Euronext (New York Stock Exchange Euronext), ed è tra le

utility presenti nell'indice CDP Italy Climate Change Disclosure Leadership 2015, come azienda leader per la qualità, la completezza e la trasparenza dei dati sulle emissioni dei gas serra e l'impegno per il contenimento del cambiamento climatico.

Infine, 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.

## Risultati 2015

Nel corso del 2015 Enel ha conseguito risultati economico-finanziari e di Sostenibilità in linea con gli obiettivi inclusi nell'ultimo Piano Strategico, nonostante il perdurare del complesso scenario macro-economico, confermando in tal modo la resilienza del proprio modello di business. Un Piano flessibile che consente di rispondere tempestivamente alle sfide e alle opportunità che si presentano.

La Sostenibilità interpreta e traduce in azioni concrete la

strategia del Gruppo, attraverso un Piano di Sostenibilità puntuale, sfidante e condiviso.

Di seguito si riportano i principali avanzamenti del Piano di Sostenibilità 2015-2019, con il riferimento agli SDG prevalenti cui hanno direttamente o indirettamente contribuito e i relativi capitoli del Bilancio di Sostenibilità, dove vengono diffusamente descritte le relative attività e le iniziative.

# Avanzamento Piano di Sostenibilità 2015-2019

Tema	Obiettivo Piano di Sostenibilità 2015-2019	Iniziativa	Paese	SDG di riferimento e Capitolo Bilancio di Sostenibilità 2015
 Governance e trasparenza	Miglioramento continuo dei "Compliance Program" in materia di anti-corruzione e potenziamento del canale di segnalazione	Il processo di gestione delle segnalazioni al Codice Etico è stato rivisitato per garantire maggior trasparenza, tracciabilità e uniformare i sistemi di valutazione a livello di Gruppo.	Global	 Conoscere Enel
 Creazione di valore economico-finanziario	Efficienza operativa: ottimizzazione dell'allocazione del capitale e riduzione dei cash cost	Sono stati raggiunti il target di EBITDA di crescita pari a 400 milioni di euro e l'obiettivo di riduzione del cash cost <sup>1</sup> pari al 3%, per un valore complessivo nell'esercizio 2015 pari a 12.413 milioni di euro ed efficienze pari a circa 450 milioni di euro.	Global	 Strategia e Piano di Sostenibilità
 Creazione di valore economico-finanziario	Nuova politica dei dividendi	Il dividendo proposto per l'esercizio 2015 è pari a 0,16 euro per azione, con un pay-out implicito pari al 55% <sup>2</sup> rispetto al 50% indicato nella politica dei dividendi.	Holding	 Strategia e Piano di Sostenibilità
 Crescita industriale	Acquisizione di nuovi clienti: +4,5 milioni di nuovi clienti energia e gas al 2019 / +11 milioni di contatori elettronici installati al 2019	+0,5 milioni di clienti finali in Latam e +2 milioni di contatori elettronici installati.	Global	 Qualità per i clienti
 Efficienza energetica	Sviluppo prodotti "Simple" (LED, veicoli elettrici e home device)	Nell'ambito del "Piano di mobilità sostenibile e sicura", Endesa ha lanciato un piano di mobilità elettrica per i dipendenti, che al 31 dicembre si è concluso con 158 veicoli elettrici acquistati.	Iberia	 Open Innovability
 Qualità per i clienti	Focus sulle fasce vulnerabili della clientela	Sono stati sviluppati 5 programmi speciali di pagamento in diversi quartieri di Santiago, di cui hanno beneficiato più di 1.300 clienti e grazie ai quali più di 200 famiglie clienti hanno normalizzato la loro situazione delle fatture.	Cile	 Qualità per i clienti
 Qualità per i clienti	Focus sulle fasce vulnerabili della clientela	Sviluppo da parte di Codensa di una guida per la diffusione di un modello di gestione dei clienti orientato all'inclusione, che tenga conto della diversità delle persone e favorisca l'eliminazione di ogni tipo di discriminazione.	Colombia	 Qualità per i clienti

Tema	Obiettivo Piano di Sostenibilità 2015-2019	Iniziativa	Paese	SDG di riferimento e Capitolo Bilancio di Sostenibilità 2015
 Strategia climatica	Riduzione delle emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> (< 380 gCO <sub>2</sub> /kWh <sub>eq</sub> entro il 2020)	"Carbon neutrality" entro il 2050 rimane l'obiettivo a lungo termine del Gruppo Enel, nonostante le emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> , pari a 409 g/kWh <sub>eq</sub> , risultino lievemente in crescita a causa di una riduzione della produzione idroelettrica dovuta a una minore disponibilità di acqua, cui ha corrisposto una maggiore produzione degli impianti termoelettrici. Nonostante ciò, Enel ha aumentato il proprio target di riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> al 2020 dal precedente 18% all'attuale 25% rispetto ai valori del 2007 (<350 gCO <sub>2</sub> /kWh <sub>eq</sub> ).	Global	 Ambiente
 Mitigazione degli impatti ambientali	Riduzione delle emissioni specifiche di SO <sub>2</sub> del 10% rispetto al 2010 entro il 2020	Le emissioni di SO <sub>2</sub> sono aumentate del 10,5% a causa di un fermo temporaneo di alcune unità in manutenzione nella centrale di Nováky in Slovacchia, cui è corrisposto un maggiore contributo da parte di unità meno efficienti.	Global	 Ambiente
 Mitigazione degli impatti ambientali	Riduzione delle emissioni specifiche di NO <sub>x</sub> del 10% rispetto al 2010 entro il 2020	Le emissioni specifiche di NO <sub>x</sub> sono rimaste pressoché costanti rispetto al 2014.	Global	 Ambiente
 Mitigazione degli impatti ambientali	Riduzione delle polveri del 50% rispetto al 2010 entro il 2020	Le polveri si sono ridotte del 30% rispetto al 2014. Tale risultato è stato possibile principalmente grazie all'installazione dei filtri a manica in 3 unità della centrale Reftinskaya GRES, in Russia.	Global	 Ambiente
 Uso efficiente della risorsa idrica	Riduzione del consumo specifico di acqua del 10% rispetto al 2010 entro il 2020	I consumi specifici di acqua sono diminuiti del 6,3% rispetto al 2014.	Global	 Ambiente
 Biodiversità e protezione del capitale naturale	Predisposizione Policy Biodiversità di Gruppo e implementazione piano biodiversità	Pubblicata la Policy Biodiversità di Gruppo.	Global	 Ambiente

Temi di business e governance

Temi ambientali

Temi sociali

Tema	Obiettivo Piano di Sostenibilità 2015-2019	Iniziativa	Paese	SDG di riferimento e Capitolo Bilancio di Sostenibilità 2015
------	--	------------	-------	--



Tema	Obiettivo Piano di Sostenibilità 2015-2019	Iniziativa	Paese	SDG di riferimento e Capitolo Bilancio di Sostenibilità 2015
<b>Salute e sicurezza</b>	Focalizzazione sui comportamenti responsabili e su un approccio preventivo	Sono state realizzate numerose iniziative ed elaborati piani di miglioramento Paese che hanno permesso di ridurre gli indici infortunistici in quasi tutte le geografie, sia per i dipendenti sia per gli appaltatori.	Global	Salute e sicurezza sul lavoro
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>	Rafforzamento delle politiche di correttezza e trasparenza lungo la catena di fornitura	Sono state identificate e applicate nuove pratiche operative in tema di verifiche sui "Requisiti di onorabilità" dei fornitori, finalizzate a consolidare il sistema di controllo esistente nella Supply Chain attraverso una più incisiva azione di contrasto alla corruzione.	Global	Catena di fornitura sostenibile
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>	Potenziamento e sempre maggiore integrazione dei fattori di Sostenibilità nei sistemi di qualificazione e vendor rating	È stato avviato il Progetto Sustainable Supply Chain volto a omogenizzare in tutto il perimetro del Gruppo Enel i criteri di monitoraggio delle imprese dal punto di vista dell'impatto ambientale, della safety e del rispetto dei diritti umani.	Global	Catena di fornitura sostenibile

<sup>1</sup> Il cash cost è composto dalla somma degli investimenti in manutenzione (c.d. "Maintenance Capex") e dei costi di esercizio (c.d. "Opex"), al netto delle partite economiche a carattere non ricorrente (per esempio accantonamenti sui costi del personale per piani straordinari di esodo).

<sup>2</sup> Inclusivo delle azioni di nuova emissione per integrazione Enel Green Power.

## Valore creato per gli stakeholder

Il valore economico creato e distribuito da Enel fornisce un'utile indicazione di come il Gruppo ha creato ricchezza nei confronti degli stakeholder.

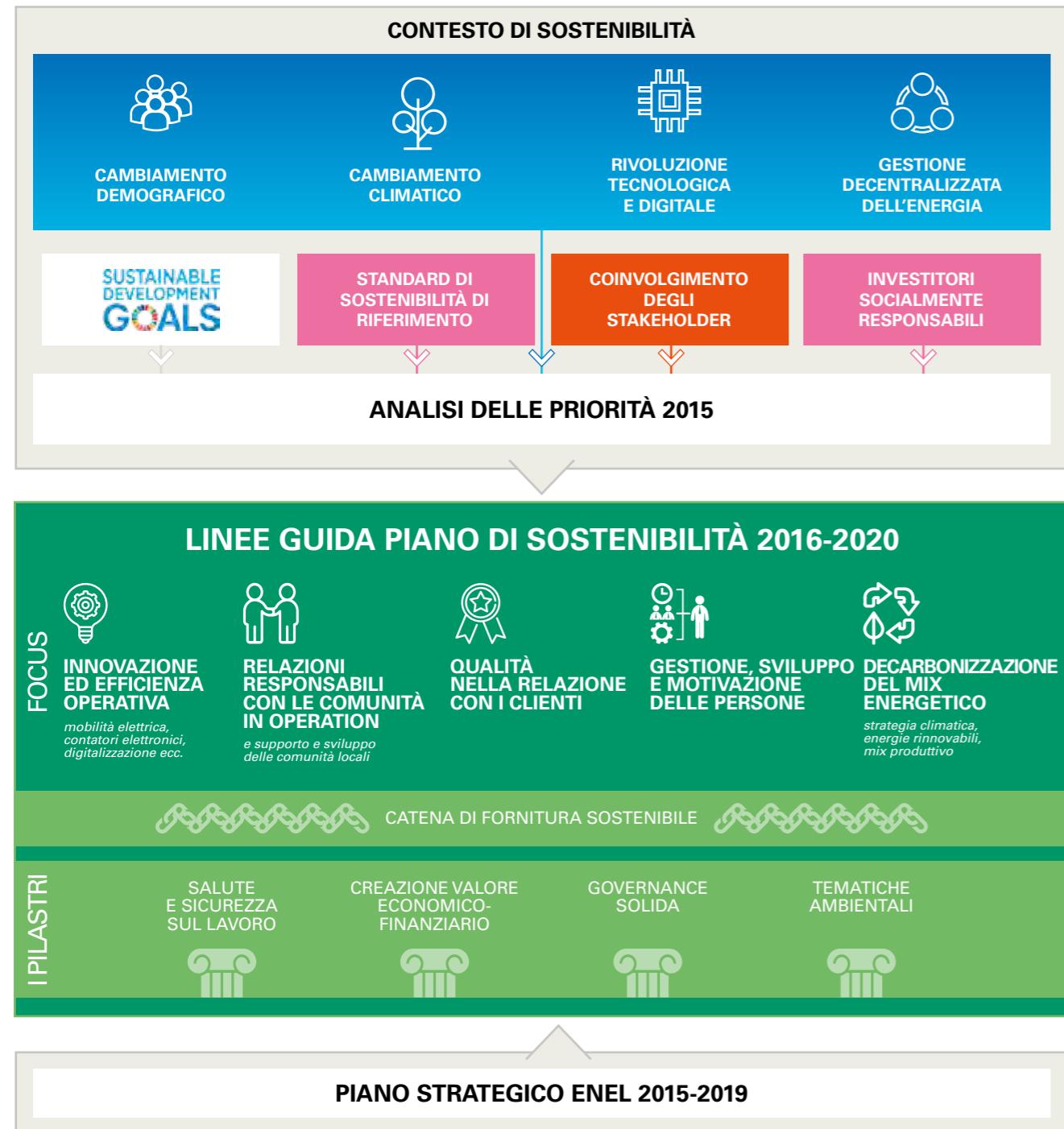
Milioni di euro	2015	2014
Ricavi	75.658	75.791
Proventi / (Oneri) netti da rischio commodity	168	(225)
Costi esterni	53.323	53.390
<b>Valore aggiunto globale lordo continuing operations</b>	<b>22.503</b>	<b>22.176</b>
<b>Valore aggiunto lordo discontinued operations</b>	-	-
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>22.503</b>	<b>22.176</b>
distribuito a:		
Azionisti	1.316	1.222
Finanziatori	2.848	3.007
Dipendenti	5.314	4.864
Stato	3.369	654
Sistema impresa	9.656	12.429

# Piano di Sostenibilità 2016-2020

G4-2

La fotografia fornita dall'analisi delle priorità 2015, descritta nel capitolo precedente, ha costituito la base per sviluppare e definire le priorità in materia di Sostenibilità per il Gruppo nel breve e medio periodo. Le linee guida del Piano di Sostenibilità si concentrano sulle tematiche emerse come più rilevanti dall'analisi delle priorità, tenendo conto inoltre del Piano Strategico

di Enel e dello studio del contesto di Sostenibilità, che include i principali trend per i prossimi anni (cambiamento demografico, cambiamento climatico, rivoluzione tecnologica e digitale, gestione decentralizzata dell'energia), nonché l'analisi degli standard di riferimento e delle principali richieste degli investitori socialmente responsabili, come di seguito rappresentato.



Le linee guida sono poi sviluppate identificando, per ciascun ambito di impegno, gli obiettivi specifici che Enel si assume per i futuri 5 anni. Pertanto, il nuovo Piano di Sostenibilità

2016-2020 aggiorna il precedente e si focalizza ancor di più sui temi emersi come prioritari, nell'ottica di una sempre maggior integrazione con il business e con la strategia del Gruppo.

G4-2

Tema	Obiettivo <sup>1</sup>	SDG di riferimento
<b>Governance solida</b>	<p>Allineamento costante con le raccomandazioni e best practice internazionali.</p> <p>Miglioramento continuo dei "Compliance Program" in materia di anticorruzione.</p> <p>Definizione gruppi di lavoro multipaese sui diritti umani e aggiornamento della roadmap.</p> <p>Ulteriore estensione della formazione su Codice Etico, Modello 231, Piano TZC e diritti umani.</p>	
<b>Creazione di valore economico-finanziario</b>	<p>Efficienza operativa: ottimizzazione dell'allocation del capitale e riduzione del cash cost.</p> <p>Nuova politica dei dividendi.</p>	
<b>Innovazione ed efficienza operativa</b>	<p>Evoluzione tecnologica nei mercati maturi e nelle energie rinnovabili.</p> <p>Acquisizione di nuovi clienti: +4,7 milioni di nuovi clienti energia e gas nel periodo 2015-2019.</p> <p>+30 milioni di contatori elettronici installati o reinstallati nel periodo 2015-2019.</p> <p>Supportare le startup ad alto potenziale al fine di incentivare l'imprenditorialità e creare valore sostenibile.</p> <p>Creare acceleratori di impresa in grado di intercettare e generare nuovi trend tecnologici e di business nelle aree del mondo a più alto tasso di innovazione.</p> <p>Promuovere partnership globali per sviluppare e adottare tecnologie di realtà virtuale e realtà aumentata.</p> <p>Promuovere la mobilità elettrica sostenibile attraverso lo sviluppo e l'implementazione di modelli di business innovativi.</p>	 
<b>Qualità nella relazione con i clienti</b>	<p>Nuove soluzioni di efficienza energetica e diffusione di nuovi prodotti e servizi.</p> <p>Offerte commerciali sempre più allineate con i bisogni e le scelte dei clienti e servizi integrati.</p> <p>Iniziative per la promozione del consumo responsabile e focus sulle fasce vulnerabili della clientela.</p>	 
<b>Decarbonizzazione del mix energetico</b>	<p>Sviluppo delle rinnovabili: +9,2 GW nel periodo 2015-2019.</p> <p>Energy mix: 52% di capacità installata rinnovabile al 2019.</p> <p>Riduzione delle emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> (&lt; 350 gCO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub> entro il 2020).</p>	 
	<p>Temi di business e governance</p> <p>Temi ambientali</p> <p>Temi sociali</p>	

Tema	Obiettivo <sup>1</sup>	SDG di riferimento
 <b>Tematiche ambientali</b>	<p>Rivisti ai ribasso i principali target ambientali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione delle emissioni specifiche di SO<sub>2</sub> del 30% rispetto al 2010 – entro il 2020</li> <li>Riduzione delle emissioni specifiche di NO<sub>x</sub> del 30% rispetto al 2010 – entro il 2020</li> <li>Riduzione delle polveri del 70% rispetto al 2010 – entro il 2020</li> <li>Riduzione del consumo specifico di acqua del 30% rispetto al 2010 – entro il 2020</li> <li>Riduzione del 20% dei rifiuti prodotti rispetto al 2015 – entro il 2020</li> </ul> <p>Implementazione piano biodiversità.</p> <p>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.</p>	
 <b>Gestione, sviluppo e motivazione delle persone</b>	<p>Valutazione delle performance estesa a tutti i dipendenti che lavorano in azienda da almeno 3 mesi. Per il 2016: 100% dei dipendenti raggiungibili e ammissibili coinvolti, 80% valutati.</p> <p>Programma di mobilità internazionale per i dipendenti più giovani.</p> <p>Iniziative per la misurazione del clima aziendale. Per il 2016: 100% dei dipendenti raggiungibili e ammissibili coinvolti, 78% partecipanti.</p> <p>Sviluppo di innovativi strumenti multimediali di training e formazione ad hoc, per assicurare accesso equo ai dipendenti.</p> <p>Programma di borse di studio per i dipendenti.</p> <p>Revisioni degli stipendi per garantire l'allineamento con i benchmark di mercato, ridurre il gap salariale di genere e incentivare i talenti migliori.</p> <p>Attuazione della Diversity and Inclusion Policy a livello globale e sviluppo di iniziative dedicate a livello locale: presenza equa di uomini e donne nei processi di selezione e assunzione; tutoraggio per expat, neoassunti e "nuove madri"; focal point di Paese sulla disabilità.</p> <p>Estensione alla Spagna del "Parental program" attivo in Italia.</p> <p>Create acceleratori di impresa in grado di intercettare e generare nuovi trend. Promozione delle iniziative di work-life balance e sviluppo del programma di "smart working". Per il 2016: progetto pilota su "smart working" in Italia.</p>	
 <b>Relazioni responsabili con le comunità nelle operations e Supporto e sviluppo delle comunità locali</b>	<p>Accesso all'elettricità: 3 milioni di beneficiari nel periodo 2015-2020, principalmente in Africa, Asia e America Latina.</p> <p>Sviluppo sociale ed economico: 500mila beneficiari nel periodo 2015-2020.</p> <p>Educazione: 400mila beneficiari nel periodo 2015-2020.</p> <p>Implementazione di nuovi progetti a beneficio delle comunità in cui Enel opera per la creazione di valore condiviso e diffusione della cultura dell'energia.</p> <p>Diffusione del modello di Creating Shared Value (CSV) nelle attività operative (Business Development, Engineering &amp; Construction, Operation &amp; Maintenance).</p> <p>Iniziative di coinvolgimento degli stakeholder nell'area in cui Enel opera.</p>	

Tema	Obiettivo <sup>1</sup>	SDG di riferimento
 <b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	<p>Ulteriore riduzione del tasso combinato di infortuni (LTIFR) e di assenza dal lavoro (LDR).</p> <p>Integrazione della sicurezza in policy, processi e procedure.</p> <p>Iniziative dedicate per rafforzare la consapevolezza e l'impegno di dipendenti e appaltatori su salute e sicurezza e promozione della cultura della sicurezza.</p> <p>Miglioramento continuo dei controlli sulla sicurezza e delle ispezioni "on site" e indagine su tutti gli incidenti e i "near miss" rilevanti, con individuazione delle misure preventive e correttive.</p>	
 <b>Catena di fornitura sostenibile</b>	<p>Integrazione, rafforzamento e omogeneizzazione dei temi ambientali, di safety e dei diritti umani nei processi di qualificazione e vendor rating.</p> <p>Rafforzamento delle politiche di correttezza e trasparenza lungo tutta la catena di fornitura.</p> <p>Promozione di attività di informazione e confronto con i fornitori.</p> <p>Sviluppo di progetti in linea con i principi della Circular Economy, al fine di avere un approccio "Zero rifiuti" e successivamente estenderlo alle attività di business.</p>	

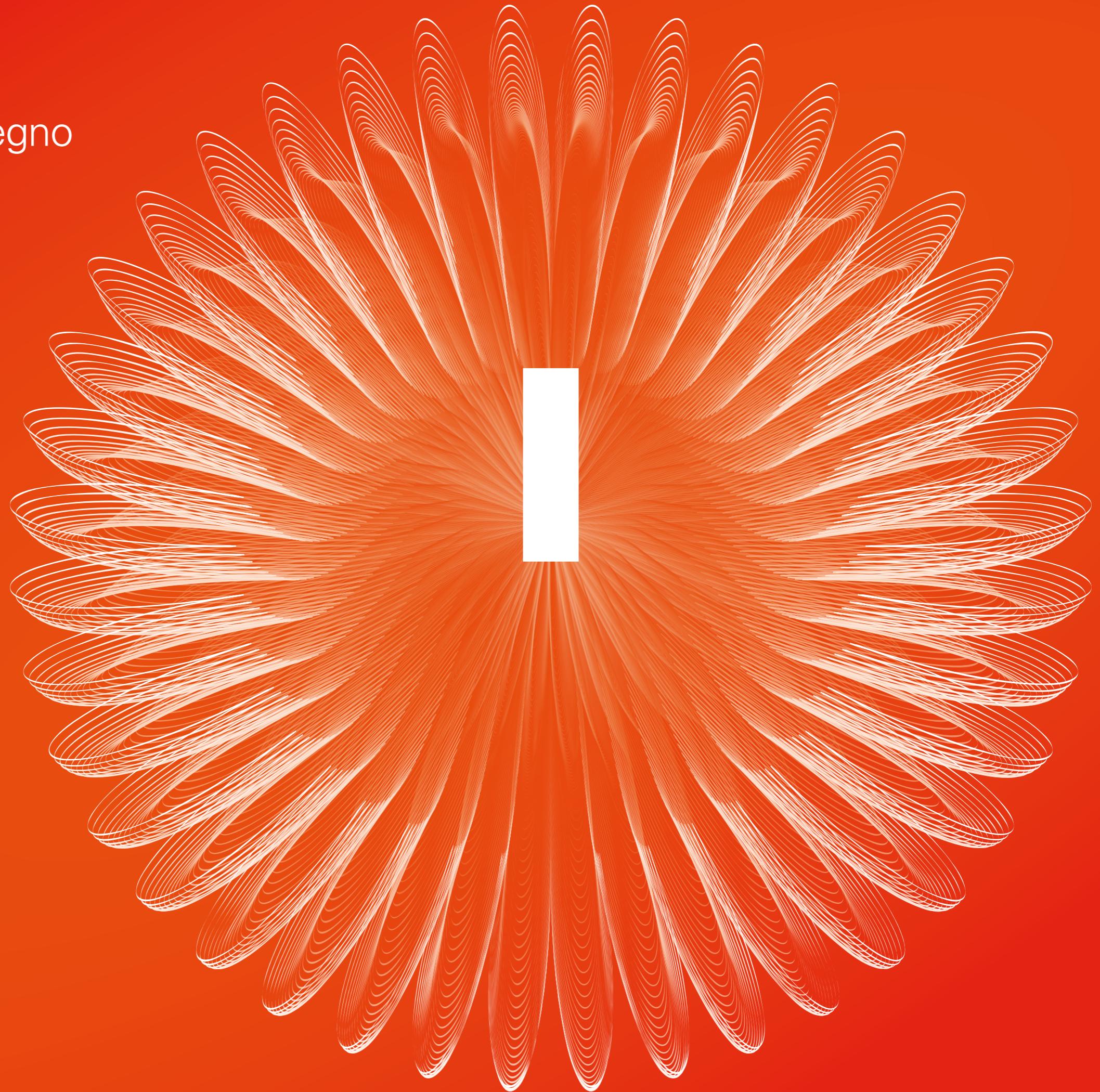
Temi di business e governance

Temi ambientali

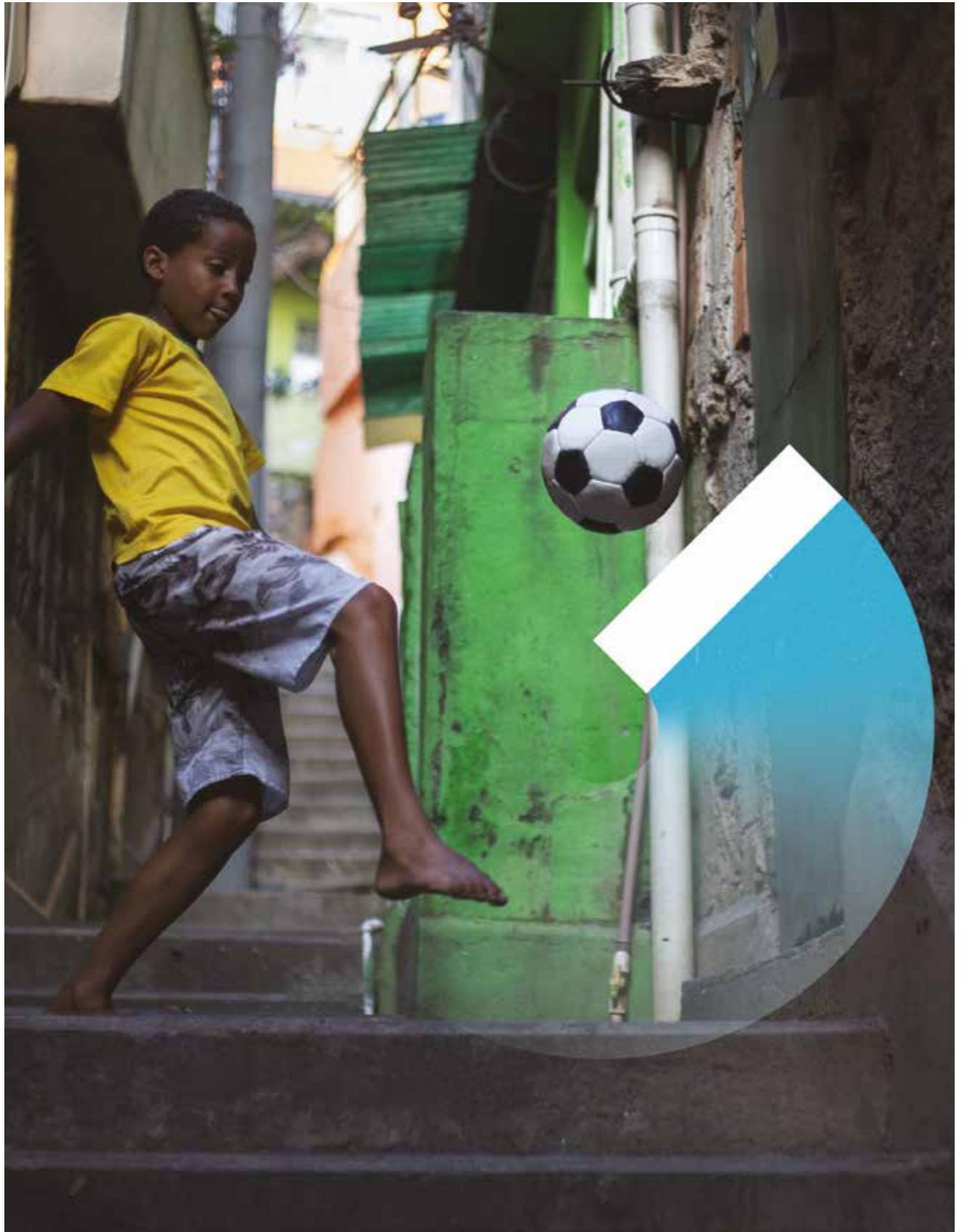
Temi sociali

<sup>1</sup> Gli obiettivi del Piano 2015-2019 sono stati integrati, aggiornati o migliorati. Non sono presenti nel Piano 2016-2020 gli obiettivi già raggiunti nel 2015.

## I Il nostro impegno



# L'energia come vettore per il progresso della società



## Open Innovability

G4-DMA EC

L'Innovazione e la Sostenibilità sono elementi chiave della strategia e della cultura d'impresa di Enel, impegnata nell'applicazione di modelli, metodi e tecnologie all'avanguardia, per offrire un servizio eccellente ai propri clienti, favorendo l'accesso all'energia, lo sviluppo sociale, nel rispetto dell'ambiente e delle comunità in cui opera. Un approccio che in Enel si traduce nel termine **Innovability**, dalla sintesi di Innovation e Sustainability.

La strategia di innovazione del Gruppo di medio-lungo periodo, l'approvazione e il monitoraggio dei progetti, la selezione delle startup con un alto impatto sul business, l'approvazione delle partnership rilevanti sono tra i principali compiti del **Comitato di Innovazione del Gruppo**, formato dall'Amministratore Delegato e dai direttori delle principali Funzioni aziendali. L'**ecosistema Open Innovation di Enel** è aperto a chiunque abbia desiderio e interesse a contribuire, siano essi partner industriali, startup, istituzioni, clienti, privati cittadini e, naturalmente, persone che lavorano in Enel. Nel 2015 il Gruppo Enel ha investito **76 milioni di euro in attività di ricerca e innovazione attraverso più di 250 progetti**, toccando ogni elemento lungo l'intera catena del valore, dalla generazione convenzionale alle energie rinnovabili, dalle reti intelligenti all'efficienza energetica, dalla mobilità elettrica all'energy storage.

Nel 2015 il Gruppo ha raggiunto più di **100 accordi di partnership** per innovare con aziende leader su un'ampia gamma di temi. È stata firmata un'alleanza con **Nissan** volta a sviluppare un innovativo sistema Vehicle to Grid (V2G), che consente ai proprietari di veicoli e consumatori di energia di utilizzare le auto come vere e proprie "centrali mobili" con cui accumulare e rimettere in rete l'energia non utilizzata. Nell'ambito delle energie rinnovabili, è stato, inoltre, siglato un protocollo d'intesa con **Enea** finalizzato a una collaborazione nelle tecnologie per l'ambiente e il clima, con un focus particolare su tecnologie fotovoltaiche di nuova generazione e per la produzione di energia dal moto ondoso. Per quel che riguarda le nuove tecnologie di accumulo, Enel e **Tesla** hanno finalizzato un accordo per sviluppare insieme nuovi business legati agli accumuli residenziali nei Paesi di presenza del Gruppo, partendo dal Sudafrica, dove Enel ha da poco lanciato un'innovativa offerta nel mercato retail. La collaborazione con Tesla si estende poi alle taglie industriali, su cui s'intende testare l'integrazione dei sistemi stazionari di accumulo di energia Tesla negli impianti eolici e fotovoltaici di Enel Green Power.

Il Gruppo nel corso del 2015 ha anche analizzato **1.200 startup**, avviando collaborazioni con 13 di esse nei vari Paesi in cui Enel opera. Tra le startup più mature ci sono **Smart-I**, **Athonet Smartgrid** e **I-Em** impegnate su servizi di controllo della mobilità e sicurezza urbana, efficienza energetica nell'illuminazione pubblica, gestione di microgrid, servizi di energy management e infine nella ricerca di soluzioni legate a problematiche degli impianti di produzione situati in zone remote in cui gli operatori tradizionali non forniscono una copertura adeguata.

Oltre a queste attività, a giugno 2015 si è concluso il **Progetto INCENSE (INternet Cleantech ENablers Spark)**, finanziato dalla Comunità europea per supportare, con un programma di incubazione, le startup a più alto potenziale. In particolare sono state selezionate 42 startup, ciascuna delle quali ha ricevuto un finanziamento di 150mila euro a fondo perduto e un programma di accelerazione della durata di 6 mesi offerto dai partner del Consorzio INCENSE, composto anche da Endesa, Accelerace (il maggior acceleratore del Nord Europa) e Funding Box (piattaforma dedicata al public funding).

Enel intende attrarre le migliori startup internazionali, anche attraverso la definizione di partnership con **fondi di venture capital e istituzioni attive nel supporto all'innovazione**.

Un approccio che si rivela vincente per tutte le parti coinvolte: le startup possono contare su un supporto finanziario e industriale, che amplia le opportunità di crescita, mentre Enel e i fondi hanno la possibilità di unire le proprie risorse e competenze distintive sia in fase di scouting sia in fase di sviluppo e commercializzazione di nuovi prodotti e servizi. A fine 2015 è stato lanciato un portale dedicato alle startup con l'obiettivo di far conoscere i progetti di collaborazione che Enel sta portando avanti con loro e creare un punto di contatto tra il Gruppo e l'ecosistema imprenditoriale.

Enel ha inoltre sviluppato diversi canali attraverso cui è possibile proporre progetti innovativi, tra cui il canale "**Endesa 2244**" in Spagna e il canale di scouting "**Join the Race**", in Enel Green Power, per le diverse tematiche relative alle energie rinnovabili. All'interno della piattaforma di Open Innovation "**Endesa Energy Challenges**" sono state lanciate la "**Endesa Datathon**", per sviluppare nuove proposte a valore aggiunto per il mercato spagnolo attraverso l'utilizzo delle nuove metodologie dei Big Data, e la "**Endesa Hackathon**", nel corso della quale 40 sviluppatori, programmati e designer hanno collaborato per lo sviluppo di soluzioni per

l'ottimizzazione dei consumi di energia.

Un altro elemento chiave della strategia di Open Innovation è il **coinvolgimento di tutto il personale** Enel.

La partecipazione dei dipendenti al processo di innovazione è incoraggiato a ogni livello, dalla semplice proposta di idee innovative nello spazio di crowdsourcing, alla partecipazione a iniziative di corporate entrepreneurship, come la **Enel Innovation World Cup e il Programma Inspire Empreendedores**, entrambi lanciati nel corso del 2015. Quest'ultimo è promosso dalla controllata brasiliana Pratil e vi hanno partecipato 114 persone, proponendo più di 80 progetti; attualmente 4 iniziative imprenditoriali sono in fase di accelerazione e market test.

Gli oltre 800 partecipanti all'Enel Innovation World Cup hanno a disposizione il 20% del loro tempo lavorativo per ideare, sviluppare e, infine, testare modelli di business innovativi.

Innovazione significa anche capacità di sperimentare e di apprendere dagli inevitabili fallimenti. Per questo Enel ha lanciato il Progetto "My Best Failure", una piattaforma online che permette a tutti di condividere i propri "migliori" insuccessi e gli apprendimenti che ne hanno tratto, creando così un patrimonio comune di esperienze utili ad accelerare l'innovazione, e incoraggiando tutti a sperimentare e intraprendere il nuovo. Sono state pubblicate nel 2015 oltre 70 esperienze da persone di tutto il mondo.

**Enel Idea Factory** si propone di trasformare i luoghi di lavoro in laboratori di ideazione e di promuovere l'integrazione tra differenti unità aziendali e l'apertura all'esterno, sostenendo il dialogo tra più interlocutori, interni ed esterni all'azienda. Nel 2015 si sono tenute 18 sessioni di ideazione che hanno coinvolto 381 persone di Enel e 81 persone esterne (tra cui Istituzioni, Associazioni, Fornitori e, in generale, manager di

settori diversi dall'elettrico). Sono state generate 312 idee e 17 di queste hanno dato vita a 5 iniziative realizzate durante l'anno (per esempio, la pubblicazione mensile delle Origination Guidelines da parte del Business Development della Global Generation o l'aggiudicazione da parte di Enel Green Power della gara per la costruzione di un impianto fotovoltaico in Brasile).

Per focalizzare la **relazione con università e centri di ricerca**, sono stati selezionati leader mondiali (come MIT, Berkeley, IIT) e alcuni specialisti (per esempio Sant'Anna e Polimi), con cui la fondazione di Enel (Enel Foundation) sta strutturando partnership strategiche.

È stata lanciata a livello globale la newsletter settimanale

**Innovation Foresight**, per diffondere la conoscenza sulle ultime novità e tendenze nel settore delle aziende energetiche. **The Electric Wire** è, invece, la newsletter mensile, che presenta agli stakeholder alcune delle iniziative più interessanti che il Gruppo Enel sta realizzando in tutto il mondo.

## Principali progetti di Innovazione



### Energie rinnovabili

Enel Green Power ha continuato, anche nel 2015, la realizzazione dei progetti avviati negli anni precedenti e ha lanciato nuovi progetti altamente innovativi concentrandosi su:

1. **miglioramento delle performance delle tecnologie;**
2. **sviluppo di energie rinnovabili in contesti urbani**, attraverso l'utilizzo di impianti di dimensioni ridotte e di basso impatto visivo, quali generatori eolici all'avanguardia e sistemi solari termodinamici di piccola taglia, che meglio si integrano dal punto di vista architettonico;
3. **utilizzo di nuove energie rinnovabili**, a oggi non sfruttate, con particolare focus sull'energia dal mare e sull'eolico d'alta quota.

dia e sistemi solari termodinamici di piccola taglia, che meglio si integrano dal punto di vista architettonico;

3. **utilizzo di nuove energie rinnovabili**, a oggi non sfruttate, con particolare focus sull'energia dal mare e sull'eolico d'alta quota.

### MERIC - Marine Energy Research and Innovation Center (Cile)

Nel 2014, Energia Marina, società cilena partecipata da Enel Green Power Chile, si è aggiudicata la gara per la costruzione del MERIC (Marine Energy Research and Innovation Center).

Il Centro ha l'obiettivo di svolgere attività di ricerca e sviluppo nell'ambito delle tecnologie che utilizzano l'energia marina, ed è supportato da diverse organizzazioni e istituzioni locali (tra cui fondazioni, istituzioni accademiche, centri di ricerca, e le società Chilectra

ed Endesa Chile appartenenti al Gruppo Enel).

Nel 2015 è stato perfezionato l'accordo di finanziamento del progetto che impegna CORFO ("Corporación de Fomento de la Producción", organizzazione per lo sviluppo economico del governo cileno) a erogare un contributo economico complessivo di circa 8 milioni di euro in favore di Energia Marina nel corso degli otto anni di durata del progetto.

### In Italia il primo impianto al mondo che integra geotermia e biomassa

A luglio 2015 Enel Green Power ha collegato e allacciato alla rete, presso la centrale geotermica "Cornia 2" nel Comune di Castelnuovo Val di Cecina, in Toscana, il primo impianto al mondo che utilizza la biomassa per surriscaldare il vapore geotermico, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza energetica e la produzione elettrica del ciclo geotermico. All'impianto geotermico esistente è stata affiancata una piccola centrale alimentata a biomasse vergini di "filiera corta", di origine forestale, prodotte in un raggio di 70 km calcolato in linea d'aria dalla collocazione dell'impianto: grazie alla biomassa, il vapore in ingresso alla centrale è surriscaldato per passare da una temperatura iniziale compresa tra i 150 e i 160 °C a una di 370-380 °C, cosicché aumenta la potenza netta per la produzione di elettricità sia per la maggiore entalpia del vapore, sia per il rendimento del ciclo legato alla minore umidità nella fase di produzione. Si tratta di un'innovazione tecnologica

di grande valore perché è a impatto ambientale vicino allo zero, che integra un insediamento industriale già esistente, mantiene la totale rinnovabilità della risorsa e del ciclo e anzi coniuga due fonti rinnovabili per una produzione che apre nuovi scenari a livello internazionale. La potenza di 5 MW incrementa la produttività di oltre 30 GWh/anno e, complessivamente, l'operazione consente un risparmio ulteriore di CO<sub>2</sub> che supera le 13.000 tonnellate annue. Molto importante anche la ricaduta occupazionale che, tra gestione diretta e indiretta per il reperimento della risorsa nel processo di filiera corta, conta dai 35 ai 40 addetti. Altri benefici derivano dall'uso efficiente dei sottoprodotti agricoli e agroindustriali, dalla manutenzione ottimale del patrimonio forestale con conseguente prevenzione del rischio idrogeologico, dallo sviluppo sostenibile delle colture energetiche e dalla significativa disponibilità di calore di tipo cogenerativo.



### Energy storage

Oltre a proseguire l'installazione di sistemi di accumulo su impianti eolici, Enel ha deciso di puntare **sull'energy storage anche nell'ambito residenziale**. Sono stati siglati accordi di partnership con società leader del settore, con l'obiettivo di sviluppare sistemi integrati di storage e fotovoltaico, testarli sul mercato e, successivamente, commer-

cializzarli in Paesi ad alto potenziale per questo business, partendo dal Sudafrica. I sistemi di accumulo residenziale consentono ai consumatori d'immagazzinare nella propria batteria l'energia autoprodotta, per esempio attraverso impianti fotovoltaici, per utilizzarla successivamente per alimentare la propria abitazione nel caso in cui questa non sia

connessa a una rete elettrica o nel caso d'interruzione della fornitura di energia dalla rete. Anche nell'ambito della generazione convenzionale, sono stati testati i vantaggi dell'integrazione di sistemi di accumulo d'energia, impiegando taglie più grandi. Un valido esempio recente in tal senso è rappresentato dall'installazione,



## Infrastrutture per la mobilità elettrica

La mobilità elettrica rappresenta un ambito di sviluppo sempre più importante, soprattutto per i numerosi benefici che comporta, come la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, la diminuzione dell'inquinamento acustico urbano e la possibilità di utilizzare i veicoli, attraverso le loro batterie, come sistemi di accumulo distribuiti.

Durante l'ultimo anno, Enel ha intensificato il proprio impegno nell'ambito della mobilità elettrica, sviluppando numerosi progetti, tra cui l'alleanza firmata con Nissan ma anche

**"Zem2All"** (Zero Emissions Mobility to all), che ha permesso l'introduzione di una flotta di 200 veicoli elettrici a Malaga e lo sviluppo delle infrastrutture di ricarica necessarie, e il Programma **"Mobilità Elettrica a Santiago del Cile"**, per la realizzazione di infrastrutture di ricarica in collaborazione con le autorità pubbliche, volto a favorire la tecnologia elettrica e lo sviluppo di ambiziosi modelli di business nell'ambito del trasporto pubblico.

### Endesa in Spagna lancia un nuovo progetto di mobilità elettrica per i dipendenti

Il 1° giugno 2015 Endesa, al fine di promuovere la mobilità elettrica come uno dei fattori di cambiamento e di promozione di un modello energetico a zero emissioni, ha lanciato una proposta di mobilità elettrica per i propri dipendenti, includendo offerte con diverse tipologie di

veicoli e diversi incentivi. L'obiettivo iniziale era coinvolgere 100 dipendenti. Al 31 dicembre i veicoli elettrici acquistati sono stati 158 e permetteranno di evitare emissioni annuali di CO<sub>2</sub> pari a più di 300 tonnellate in Spagna.



## Servizi di rete

Enel è da sempre impegnata in numerose iniziative che hanno l'obiettivo di innovare i meccanismi di distribuzione dell'energia per portare continui miglioramenti al funzionamento delle reti. Attraverso la collaborazione avviata con la startup **Athonet Smartgrid**, che ha sviluppato un sistema in grado di creare una rete dati privata ad alta velocità e bassa latenza, Enel è in grado di fornire copertura di telecomunicazione a impianti situati in zone non servite da altri operatori e di gestire dati riservati. Tale sistema è già stato applicato ad alcuni impianti di produzione, come la Centrale Federico II di

Brindisi. Questa soluzione genera notevoli esternalità positive perché consente di servire non solo gli impianti Enel ma anche le aree limitrofe. Inoltre, il Gruppo ha deciso di utilizzare la tecnologia di Athonet Smartgrid anche nell'ambito del progetto che la porterà a **sviluppare la propria rete virtuale di telecomunicazioni**, rendendo più competitiva, in termini di costi e performance, la comunicazione verso e tra milioni di macchine e sensori di Enel distribuiti sul territorio, e creerà una Industrial Internet of Things di nuova generazione.



## Innovazione negli usi finali dell'energia ed efficienza energetica

**Expo 2015** ha rappresentato per Enel un momento importante nella realizzazione di una smart city all'avanguardia. Tra le esperienze di maggior rilievo sicuramente la realizzazione di una soluzione per l'efficienza energetica dei padiglioni. In particolare, attraverso la piattaforma EMS (Energy Management System) è stato possibile controllare carichi, fonti di generazione distribuita e sistemi di accumulo e, quindi, ottimizzare i flussi di energia sulla base delle esigenze specifiche dell'utilizzatore finale.

Tra le novità del 2015 vi è il progetto **FLEXICENCY**, della durata di 4 anni, il quale vede la partecipazione di quattro tra i principali distributori di energia elettrica in Europa dotati di un sistema di smart metering (provenienti dall'Italia, con Enel Distribuzione, dalla Francia con ERDF, dalla Spagna con Endesa, e dalla Svezia con Vattenfall), dei maggiori vendori di energia elettrica, tra cui Enel Energia per l'Italia in collaborazione con aggregatori, istituti di ricerca e il coinvolgimento di migliaia di utenti finali. Attraverso 5 azioni su larga scala si vuole dimostrare come la disponibilità dei dati del contatore, resi accessibili dal distributore in tempo reale, possa

facilitare la messa a punto di servizi innovativi al cliente finale (quali, per esempio, servizi per il monitoraggio avanzato, il controllo dei propri consumi, sino ad arrivare a servizi di flessibilità), creando nuove opportunità nel mercato dell'energia. In particolare, nell'ambito del pilota italiano, Enel Energia sperimenterà per la prima volta servizi di "demand response" per un anno, su 500 clienti reclutati nell'hinterland milanese.

Infine, a Rio de Janeiro, Enel sta creando una casa in grado di pensare da sé, reagendo alle condizioni esterne per adattare l'illuminazione e la temperatura, generando anche più energia di quanta ne consuma (**"We are Living Tomorrow"**); mentre in Colombia, nel contesto di una competizione tra team di prestigiose università, si vuole realizzare un prototipo di soluzione abitativa che contribuisce alla Sostenibilità attraverso lo sviluppo di economie condivise, spazi collettivi, gestione dei rifiuti e condivisione della conoscenza (**"Solar Decathlon"**).



## Generazione convenzionale

L'attività di innovazione nella generazione tradizionale mira a migliorare le prestazioni, l'efficienza e la flessibilità operativa dei suoi impianti e a ridurne le emissioni e l'impatto ambientale, valutando e portando a uno stadio di sviluppo le nuove tecnologie e i sistemi disponibili.

In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, proseguono le attività di caratterizzazione delle **emissioni** di macro e micro inquinanti su sistemi di trattamento fumi ad alta efficienza del parco di Enel. Tra le altre sono state condotte campagne di misura e test relative al contenimento delle emissioni di SO<sub>2</sub>. Relativamente alle polveri sono stati testati materiali innovativi per la filtrazione dei fumi nell'impianto pilota installato presso la Centrale termoelettrica di Torrevaldaliga Nord, ma anche mediante installazione diretta nei filtri full-scale della Centrale di Reftinskaya, valutando così l'impatto delle diverse configurazioni di impianto e composizioni del carbone.

Sul tema **residui**, con l'obiettivo di trovarne una valorizzazione economica e ambientale, fra le applicazioni convenzionali sviluppate negli ultimi anni è stato consolidato l'impiego di ceneri nella produzione di laterizi e nella realizzazione di opere stradali (si veda il capitolo "Ambiente").

In termini di **robotica e automazione avanzata**, l'attività si è principalmente focalizzata sullo sviluppo e la dimostrazione in ambienti industriali di sistemi robotizzati in grado di assistere e in alcuni casi sostituire l'intervento umano durante le fasi di manutenzione con un potenziale positivo impatto su tempi, costi e sicurezza degli operatori.

## Relazioni responsabili con le comunità

G4-25 G4-26 G4-DMA EC G4-DMA HR



### Coinvolgere gli stakeholder, condividere gli obiettivi e valutare gli impatti

Il rafforzamento della leadership del Gruppo passa necessariamente attraverso la relazione responsabile con le comunità locali e i territori che ospitano centrali e altre attività, l'autorevolezza nelle relazioni con i governi e con le autorità dei Paesi in cui Enel opera e, infine, la relazione stabile, continua e integrata con i diversi stakeholder, fondata sulla fiducia e sul rispetto di valori condivisi.

La natura intrinseca del business elettrico, dove gli impianti di generazione e le reti di distribuzione sono costruiti per durare diversi decenni e dove il servizio fornito è fattore essenziale di sviluppo sociale ed economico, implica la costruzione di un rapporto di lungo periodo con le comunità in cui si opera. Creare valore condiviso vuol dire promuovere un dialogo costante e costruttivo per conoscere i bisogni e le priorità di chi è presente sul territorio e coniugarle con le esigenze del business.

Enel nel 2015 ha adottato ed esteso il **modello di creazione del valore condiviso (CSV – Creating Shared Value)**, in uso in Enel Green Power sin dal 2013. L'integrazione del modello CSV è stata avviata partendo dalla Generazione Convenzionale e in particolare dal Business Development, prima fase della catena del valore, per proseguire poi nelle fasi successive di realizzazione e gestione degli asset. È stato realizzato un programma (**CSV IN Program**) fortemente partecipativo che ha coinvolto e responsabilizzato attraverso un percorso congiunto di 'learning by doing' di otto settimane i team della Sostenibilità e del Business Development di 11 Paesi. Dai processi esistenti, il programma ha portato all'applicazione degli strumenti di CSV su 37 progetti di business definendo un modello integrato e modulabile in cui la Sostenibilità interagisce con il Business traducendosi in vantaggio competitivo.

Attraverso **14 strumenti di analisi del contesto**, mappatura degli stakeholder e definizione di matrici delle priorità e di piani di azione, lo sviluppo di un progetto di business viene accompagnato dai primi approcci esplosivi fino alla sua definizione finale. Tali analisi, e in particolare la matrice delle priorità del sito, permettono di identificare azioni a breve, medio e lungo termine che combinano la prospettiva aziendale con le esigenze delle comunità locali in maniera oggettiva e misurabile. Il tutto garantendo un'attenzione particolare all'identificazione e tutela delle comunità ancestrali interessate dai progetti, nel rispetto non solo della Convenzione 169 dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e delle normative locali, ma soprattutto delle rispettive tradizioni e culture, dal Messico al Sudafrica.

Integrare il modello di CSV con il business vuol dire agire in maniera proattiva e permettere di adottare già in fase di progettazione soluzioni tecniche che siano il risultato di valutazioni non solo ambientali, ingegneristiche ed economiche ma anche sociali, per contenere possibili impatti promuovendo ricadute positive sull'economia locale. È questo l'approccio che sta guidando lo sviluppo di nuovi progetti, soprattutto in Cile e in Perù. L'impianto termoelettrico di Malacas in Perù è il primo esempio di potenziamento di un impianto sviluppato interamente secondo il modello di CSV. In fase di Business Development la conoscenza del territorio e delle sue necessità, in particolare la povertà della popolazione che tende ad abbandonare la zona per mancanza di possibilità occupazionali, ha portato all'identificazione di un piano di azioni integrato che promuove il miglioramento delle condizioni ambientali, l'educazione scolastica, la cultura della prevenzione in tema di salute, e il sostegno all'imprenditoria locale attraverso il turismo. Tale piano è stato approvato come parte integrante del progetto di business.

G4-25 G4-26 G4-DMA EC G4-DMA HR

Il modello CSV è stato applicato anche a progetti di "merger and acquisition" (M&A), dove ha contribuito alla valutazione complessiva delle opportunità di business grazie all'identificazione, in fase di due diligence, di stakeholder critici e di fattori di tensione sociale.

Per rendere il modello più flessibile e adattabile ai differenti contesti geografici potenziando il catalogo di possibili azioni di CSV, è stata lanciata una competizione interna – la **CSV IN World Cup** – tra le persone di diversi Paesi, che si sono confrontate su idee o progetti esistenti in una logica di creazione del valore condiviso. Tra le proposte premiate, la possibilità di utilizzare bottiglie riciclate per farne mattoni (ecobrick) trasferendo competenze alle comunità delle aree più povere e bisognose, o iniziative di volontariato aziendale per combattere la povertà energetica.

Nel 2015 è stata lanciata la **CSV Business Challenge**, che ha coinvolto 9 Paesi nella sfida di applicare il modello CSV a business esistenti o in fase di sviluppo e che si è conclusa con la presentazione di sei progetti di Generazione e tre progetti di Distribuzione, dalla promozione dello sviluppo locale alla lotta alla povertà energetica. Tra i progetti presentati, per completezza e innovazione dell'approccio si sono distinti quelli del Brasile e dell'Italia. Attraverso analisi preventive del contesto e l'ascolto attivo degli stakeholder, entrambi i gruppi di lavoro hanno potuto individuare i principali bisogni da soddisfare nelle aree interessate dai business e pianificare interventi orientati alla creazione di valore condiviso. In Brasile, la valutazione di un progetto, successivamente superato, relativo alla costruzione di un impianto idroelettrico da 400 MW nell'area di Rondônia ha permesso di coniugare iniziative infrastrutturali con interventi sull'ambiente e formazione tecnico-imprenditoriale. L'Italia ha invece elaborato interventi legati alla riqualificazione dell'area di Porto Tolle, un impianto in via di dismissione: anche attraverso sistemi di misurazione quantitativa (SROI) degli impatti, sono state definite azioni orientate tra l'altro al recupero e riutilizzo di materiali, al supporto tecnico per adattare il sito a nuovi business e per minimizzare gli impatti negativi derivanti da tale dismissione.

La rilettura del modello di business secondo l'approccio CSV non riguarda solo progetti in via di sviluppo ma anche asset esistenti e in fase di cantierizzazione. In particolare, nel 2015 è stato avviato il processo di adattamento del modello di "Cantiere Sostenibile" già utilizzato da Enel Green Power sia nel caso di cantieri in costruzione sia nel caso di rifacimento di impianti convenzionali, adattando e arricchendo il catalogo di possibili iniziative CSV. Il "Cantiere Sostenibile" promuove l'adozione di comportamenti e interventi che vanno oltre il rispetto degli standard internazionali ambientali richiedendo anche ai fornitori tale eccellenza, e attraverso cartelli ad hoc sviluppa una comunicazione trasparente verso le comunità locali sulle performance del cantiere, sugli obiettivi delle attività di costruzione e ammodernamento, e sugli interventi di creazione del valore condiviso realizzati o in via di realizzazione, a beneficio del territorio, quali per esempio la donazione di materiali e strutture al termine della cantierizzazione (dai generatori ai sistemi di purificazione delle acque). L'adozione di soluzioni innovative in cantiere, sia nei materiali sia nell'ingegneria e nelle infrastrutture wireless, nonché l'orientamento sempre più marcato verso il riutilizzo di materiali e attrezzature, confermano che Enel sta progressivamente migrando da un'economia lineare verso un'economia circolare e più virtuosa, che reimmette risorse nel ciclo produttivo anziché considerarle scarti da smaltire.

**IL FUTURO È UN IMPEGNO CONDIVISO:** il dialogo con comunità e istituzioni locali, intrapreso da **Futur-E** per dare nuova vita agli impianti coinvolti dal programma, sta prendendo molte forme.

Gli impianti coinvolti nel progetto Futur-E sono 22 in tutta Italia e hanno contribuito a scrivere pagine importanti della storia italiana, ma il nuovo scenario energetico li ha resi obsoleti o non più competitivi. Enel è convinta che questi impianti rappresentino un patrimonio industriale che può essere valorizzato in modo nuovo per continuare a contribuire alla crescita e allo sviluppo dei territori dove sorgono. È stato quindi avviato un dialogo aperto con istituzioni, imprese e comunità locali per individuare nuove destinazioni d'uso adeguate a esigenze e peculiarità di ogni singolo contesto particolare, in un'ottica innovativa e sostenibile.



Alcuni esempi:

#### Alessandria: il concorso di idee

Alessandria ha ospitato, a luglio 2015, il primo esempio pilota di bando aperto internazionale per raccogliere e valorizzare proposte degli stakeholder sulla futura destinazione d'uso dell'impianto Enel. Sono stati coinvolti 200 partecipanti da 8 Paesi di Europa, America Latina e Asia. Privati cittadini, gruppi di imprese, studi di architettura e associazioni hanno inviato le proprie proposte che sono state selezionate dalla giuria composta da rappresentanti di Enel, Comune di Alessandria, Politecnico di Milano e Università del Piemonte Orientale. Tre i premi assegnati, come previsto dal bando, ai quali sono state aggiunte due menzioni speciali.

#### Pietrafitta: laboratorio di idee

Enel Idea Factory è il nome del primo appuntamento del laboratorio di idee svoltosi il 24 novembre 2015. Attorno ai tavoli, a confrontarsi e discutere del futuro dell'area dove sorgono le sezioni 3 e 4 del vecchio impianto turbogas ormai dismesso, si sono incontrati rappresentanti di Confindustria, CNA, Confartigianato, Legambiente, insieme a imprenditori ed esponenti dell'associazionismo locale e ai sindaci di Piegari e Panicale, Comuni interessati dall'area della centrale. Con loro anche manager di Enel coinvolti direttamente nel progetto. I mattoncini LEGO sono stati lo strumento per aiutare tutti i partecipanti al laboratorio a mettersi in gioco con la massima libertà per arrivare a ipotesi per nuove destinazioni d'uso di tipo industriale, polifunzionale, nel settore della ricerca o turistico-ricreativo; tutte però improntate alla valorizzazione del sito nell'ambito dello specifico contesto locale con particolare attenzione alla Sostenibilità e all'ambiente.

#### Rossano: la procedura per l'acquisizione e riqualificazione

Enel, in accordo con la filosofia Open Power e nell'ambito del progetto Futur-E, intende avviare nel 2016 un processo volto alla selezione di proposte per l'acquisizione e la riqualificazione della propria Centrale termoelettrica ubicata a Rossano (Cosenza) in località Cutura. Il processo è articolato in varie fasi: manifestazione di interesse, due diligence, sopralluogo, proposta progettuale e offerta vincolante di acquisto del sito.

Tutti i dettagli relativi al progetto, ai premi e alle menzioni assegnate sono riportate nel sito internet dedicato al progetto: [www.futur-e.enel.it](http://www.futur-e.enel.it).

## Principali progetti in corso e la gestione del ricollocaamento

G4-26 G4-27 G4-DMA HR G4-DMA SO G4-SO1 G4-SO2  
G4-EU22

Ogni progetto infrastrutturale si confronta con la valutazione da parte delle comunità di riferimento; in alcuni casi, vi sono critiche o non è totalmente 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. Il coinvolgimento delle parti interessate nei processi di pianificazione e nello sviluppo dell'infrastruttura è un elemento fondamentale. In alcuni casi la costruzione di nuovi impianti può comportare il ricollocaamento di una parte della popolazione residente nelle aree circostanti. La gestione del ricollocaamento non può prescindere dal coinvolgimento delle popolazioni o delle persone colpite 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 ricollocaamento della popolazione. Durante la fase di definizione dei siti potenziali per lo sviluppo di progetti energetici vengono condotti specifici studi che includono aspetti di carattere economico, politico, culturale e socio-demografico, tra cui 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 ricollocaamento e le modalità di calcolo del relativo risarcimento. La sensibilità di Enel in questa tematica trova riscontro anche nella Politica sui Diritti Umani approvata nel 2013 dal Consiglio di Amministrazione. 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.

Il Piano strategico 2016-2019 di Enel si focalizza sempre più su una crescita delle rinnovabili, abbandonando gli investimenti in impianti a carbone e la costruzione di

grandi progetti infrastrutturali con elevato impatto ambientale. Tale strategia permette al Gruppo di essere maggiormente flessibile e di minimizzare gli impatti.



Neltume è un progetto relativo a una centrale idroelettrica, ad acqua fluente, con una potenza installata di 490 MW, nel Comune di Panguipulli, regione di Los Ríos. La realizzazione del progetto idraulico interessa 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. 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 ci sono uffici d'informazione nelle località vicine all'area del progetto e dal 2011 sono aperti alcuni punti di contatto con le comunità Casas Abiertas per facilitarne la partecipazione.

In linea con la nuova strategia di Sostenibilità del Gruppo e di relazione con le Comunità, Endesa Chile, consapevole della cultura e delle tradizioni del territorio, ha deciso di studiare nuove alternative di progetto, in particolare per quanto riguarda lo scarico sul lago Neltume, tematica sollevata dalle comunità indigene nelle varie sedi di dialogo. Endesa Chile ha quindi ritirato a fine dicembre 2015 la valutazione di impatto ambientale (VIA) della centrale, già in corso di valutazione dal Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) della regione di Los Ríos. La decisione ha riguardato il solo progetto della centrale di Neltume e non il progetto di trasmissione, su cui continua il processo di valutazione da parte di questo organismo.

G4-DMA SO G4-SO1 G4-SO2 G4-EU22

Il nuovo disegno del progetto di Neltume richiederà una serie di studi tecnici e ambientali supplementari. Un processo che sarà effettuato creando opportunità di collaborazione e di visioni, il più possibile comuni con le comunità e le autorità locali. Lo scopo di Endesa Chile è quello di realizzare un progetto di sviluppo in modo armonico con il contesto

territoriale, sociale e ambientale circostante, in linea con il fabbisogno energetico della regione e del Paese. Questa nuova fase prenderà in considerazione gli accordi già raggiunti con le città: quelli raggiunti negli accordi notarili firmati prima della consegna della VIA e quelli realizzati nel quadro della consultazione indigena.



## Cile – centrali idroelettriche dell'Alto Bío Bío (Ralco, Pangue y Palmucho)

Nell'ottava regione del Bío Bío, Enel ha 3 centrali idroelettriche nella zona dell'Alto Bío Bío, un'area con un'elevata presenza della comunità indigena Pehuenche.

Le operazioni di Endesa Chile nella regione dell'Alto Bío Bío hanno generato impatti con 12 comunità, composte da più di 1.500 famiglie, complessivamente circa 7mila persone. Durante il 2015 si sono mantenuti aperti tavoli di lavoro con otto comunità: Pitril, Callaqui, El Avellano, Aukiñ Wallmapu,

Quepuca Ralco, Ralco Lepoy, El Barco, Ayin Mapu. Questi tavoli sono stati formati dai consigli direttivi delle comunità e dal gruppo di dialogo di Endesa Chile. Endesa Chile sta valutando la possibilità di creare gruppi di lavoro con le restanti quattro comunità (che si trovano nel Cajón del Queuco), con riferimento alle sue linee guida d'azione nel campo delle relazioni di Sostenibilità e di comunità.



**302**  
MILIONI DI PESOS CILENI  
(CIRCA 415 MILA EURO)  
DESTINATI A PROGETTI  
DI INVESTIMENTO  
SOCIALE, ATTRAVERSO LA  
FUNDACIÓN PEHUÉN

Di seguito si riportano alcuni progetti realizzati nel 2015.

### Installazione di acqua potabile presso la comunità di Callaqui

In linea con gli impegni per il miglioramento della qualità della vita delle comunità residenti nella zona delle centrali, Endesa Chile ha finanziato parte del progetto di depurazione dell'acqua nella comunità di Callaqui. Questa iniziativa, che risponde alle esigenze individuate

dalle autorità della zona e rappresentanti della comunità, ha richiesto un investimento di 200 milioni di pesos (circa 275mila euro) da parte della società, e ha un impatto diretto su 115 famiglie, circa 575 persone, che usufruiscono dei benefici dell'acqua potabile.

## Ristrutturazione delle strutture per il campeggio nella Laguna El Barco

Questa iniziativa comprende la riparazione dei bagni e delle cabine del camping turistico, al fine di migliorare il servizio che la comunità Pehuenche di El Barco offre ai turisti che visitano la Laguna El Barco, che si trova nella stessa località.

Il progetto riguarda direttamente le 103 famiglie che compongono la comunità e indirettamente circa 4mila turisti che visitano la zona durante l'estate. L'investimento fatto da Endesa Chile è stato di 11,2 milioni di pesos (circa 15mila euro).



## Cile – Centrale di Bocamina

Nel 2008 Endesa Chile, contestualmente alla realizzazione della seconda unità della Centrale termoelettrica di Bocamina (Bocamina II), nel Comune di Coronel, ha avviato il ricollocamento delle famiglie coinvolte nel progetto, in linea con gli accordi stipulati con diverse organizzazioni impegnandosi a supportare la comunità nel migliorare la propria qualità della vita e dell'ambiente circostante. La centrale ha iniziato a operare nel 2012 e a partire da dicembre 2013 sono stati presentati sette *Recursos de protección* da parte di oppositori alla centrale (per esempio alcuni pescatori). Tutti i ricorsi sono a oggi conclusi. Nel mese di agosto 2013, la SMA (*Superintendencia del Medio Ambiente*) ha comunicato a Endesa Chile l'apertura di un procedimento sanzionatorio per presunte infrazioni in materia ambientale, che si è concluso ad agosto 2014 con l'imposizione alla società di penali per un ammontare complessivo di circa 7,6 milioni di dollari statunitensi. Endesa Chile e i pescatori hanno presentato ricorso avverso tale decisione. Il *Tribunal Ambiental* di Valdivia, con decisione del 27 marzo 2015, ha rigettato il ricorso di Endesa Chile e in aggiunta ha ordinato che la SMA modifichi la sanzione tenendo in considerazione che Endesa ha commesso l'infrazione con intenzionalità. Avverso quest'ultima decisione Endesa Chile ha proposto ricorso davanti alla Corte di Cassazione, che è stato rigettato con decisione del 5 gennaio 2016.

In merito alle relazioni con le comunità l'obiettivo principale di Endesa Chile è, in linea con un nuovo approccio ai temi sociali, garantire l'avanzamento e la Sostenibilità del piano definito con la comunità di Coronel, che sottolinea un approccio territoriale e di lungo termine, oltre che promuovere iniziative definite con la partecipazione di diversi attori sociali. A riprova dell'impegno, nel 2015 sono proseguiti i dialoghi e gli accordi con i Comuni di El Mirador, La Colonia

e Cerro Obligado, coinvolgendo anche i principali esponenti del settore pubblico a livello nazionale e locale. In tale contesto, anche il Piano di ricollocazione delle famiglie vicine alla centrale è proseguito. Nel periodo 2008-2015 sono state ricollocate 720 famiglie, molte delle quali non avevano titoli di proprietà. Il piano è stato realizzato con la partecipazione di *Comité de Viviendas*, la *Municipalidad de Coronel* e il *Servicio de Vivienda y Urbanización (Serviu) de la Región del Bío Bío* e finanziato da Endesa Chile e il Serviu. Endesa Chile ha facilitato l'acquisto dei terreni e delle abitazioni, completato con il supporto per il trasferimento della proprietà e registrazione del titolo. A valle di tale attività solamente 4 famiglie rimangono nella zona della centrale. Le principali attività per il miglioramento delle condizioni socio-economiche delle comunità nel 2015 hanno riguardato principalmente i seguenti programmi:

> Energia per la tua istruzione (*Energía para tu emprendimiento*)

Risponde alla necessità di promuovere iniziative per le persone che realizzano attività commerciali o produttive e che sono stabilmente residenti nella comunità di Coronel. Il fondo destinato permette di finanziare 60 iniziative che possono contare sul sostegno e sulla consulenza di esperti in questo tipo di programma. L'importo annuo destinato è pari a 300 milioni di pesos cileni (circa 410mila euro).

> Fondo per la creazione di valore condiviso

Si tratta di un programma del valore di 180 milioni di pesos cileni all'anno (circa 250mila euro) per tutta la vita utile della Centrale di Bocamina II (circa 30 anni). Le risorse vengono destinate alla *Corporación Municipal de Desarrollo de Coronel*, concentrando su iniziative di efficienza energetica, istruzione e sviluppo sociale ed economico.

## Responsabilità sociale e comunitaria

Nell'ambito del **Piano Sociale di Coronel**, nel 2015 è stata inaugurata la nuova scuola materna e l'asilo nido Rayun (zona di La Peña) destinati a più di 100 bambini e bambine. In questa stessa linea di promozione educativa, è stata realizzata l'edizione della Coppa Endesa Chile-Coronel di

scuola calcio, che fa parte del programma di Energia per l'istruzione. Hanno partecipato oltre 300 studenti provenienti da 19 istituti scolastici in un'attività che mira a coniugare la formazione con i valori positivi associati allo sport e al divertimento.



## Colombia – El Quimbo

El Quimbo è la più imponente opera di ingegneria realizzata dal Gruppo Enel negli ultimi anni e uno dei maggiori investimenti idroelettrici realizzati in Sud America. Con una potenza installata di 400 MW la centrale è situata nella regione del Huila, a circa 350 km a sud-ovest di Bogotá. L'impianto, alimentato dal Río Magdalena, il maggior fiume del Paese, attraversa 6 municipi (Gigante, Garzón, Altamira, El Agrado, Paicol e Tesalia). Un investimento complessivo di circa 1,2

miliardi di dollari statunitensi, che ha permesso di realizzare un importante piano di interventi a favore delle popolazioni locali, compresa la costruzione di nuove unità abitative, la realizzazione di nuovi ponti, tra cui il più grande viadotto del Paese, nonché iniziative a tutela della biodiversità nella zona, come il ripristino di oltre 11mila ettari di vegetazione tropicale sulla riva sinistra dell'invaso e la realizzazione di centri di soccorso veterinario.



### Avanzamento delle opere di costruzione

A giugno 2015 sono state avviate le attività di riempimento del bacino dopo il completamento delle principali opere civili, che hanno consentito la messa in esercizio della prima delle due unità della centrale. Con il successivo avvio della seconda unità la centrale può produrre circa 2,2 TWh all'anno, tali da garantire la copertura di circa il 4% della domanda elettrica del Paese. Inoltre, l'entrata in esercizio dell'impianto ha contribuito a ridurre l'impatto della crisi della fornitura di energia elettrica del Paese dovuta al fenomeno di El Niño che ha provocato condizioni di siccità.

vorano o hanno attività commerciali e di servizi in tale area. Il programma si è rivolto anche a coloro i quali svolgevano localmente attività economiche non formali. Le famiglie censite e in possesso dei requisiti previsti possono decidere tra il ricollocamento (collettivo/individuale) o la vendita dei propri terreni in relazione a ciò che gli permetta di migliorare la propria qualità della vita.

## Gestione sociale e culturale

**150 famiglie** hanno optato per la ricollocazione: 112 di queste hanno scelto i 4 insediamenti collettivi, con nuove abitazioni di 100 m<sup>2</sup> dotate dei servizi essenziali e inserite in un contesto urbanistico con 3 scuole, 3 chiese, impianti sportivi multifunzionali, 1 campo di calcio, 4 zone verdi, 4 centri di raccolta per il riciclo e 5 impianti di trattamento delle acque reflue. **38 famiglie** hanno scelto la ricollocazione individuale: 11 famiglie hanno ricevuto un terreno di cinque ettari per svolgere un progetto produttivo e un relativo piano di accompagnamento tecnico, le altre 27 famiglie hanno avuto un'abitazione di 180 m<sup>2</sup>.

Dall'inizio della costruzione sono stati completati inoltre 231 acquisti di terra per le famiglie che non hanno optato per il ricollocaamento.

Nel 2015 sono state organizzate numerose attività volte alla promozione della tradizione e della cultura, tra cui specifici eventi negli insediamenti collettivi ("El baúl de mis abuelos" e "Festival por mis Ancestros") e una mostra campestre "Los frutos de mi tierra". Sono state anche realizzate 36 sessioni di gruppo al fine di promuovere una migliore qualità della vita. 6 donne in situazioni di vulnerabilità sono state inserite in un programma per definire un piano economico che attraverso azioni concrete permetta loro di superare tale condizione. È stato inoltre effettuato uno studio per identificare l'indice delle condizioni di vita delle famiglie ricollocate, al fine di valutare l'efficacia delle infrastrutture e dei servizi previsti. I risultati dello studio hanno evidenziato che circa il 90% delle famiglie ricollocate risiede in abitazioni con elevato livello di accesso e qualità dei servizi pubblici.

Nell'ambito del "progetto di restituzione dell'impiego", è stata definita un'attiva strategia, "Empreendedores con Energía", che consiste nel fornire un capitale iniziale e dei corsi di formazione a circa 2mila persone che svolgevano la propria attività nell'area di influenza del progetto (non residenti o residenti non proprietari). Sono stati realizzati **60 corsi di formazione dal SENA** (*Servicio Nacional de Aprendizaje*), di cui **hanno beneficiato più di 1.850 persone**.

(i dati riportati rappresentano il valore complessivo dall'inizio del progetto)

## Gestione ambientale

Nel corso del 2015 sono stati definiti specifici programmi ambientali al fine di prevenire, gestire e monitorare gli impatti ambientali legati al progetto. Oltre al ripristino di oltre 11 mila ettari di vegetazione tropicale sulla riva sinistra dell'invaso e la realizzazione di centri di soccorso veterinario, sono state identificate 20 nuove specie, classificate secondo la Lista Rossa dell'Unione internazionale per la conservazione della natura (IUCN).

In particolare sono stati definiti:

1. Piano di gestione della fauna selvatica, che ha permesso di soccorrere e salvare 30.635 animali;
2. Programma di gestione delle risorse ittiche e della pesca;
3. Programma di salvataggio dei pesci;
4. Piano di ristrutturazione ecologica;
5. Piano di gestione della copertura della flora e degli habitat terrestri.

Emgesa, società colombiana del Gruppo, ha definito **specifici canali di comunicazione** per informare e rispondere a tutte le domande della comunità in merito al progetto. Sono stati effettuati incontri mensili con i gruppi di interesse nazionali e internazionali, incontri periodici di monitoraggio con il governo di Huila, municipi, autorità ambientali,

enti di controllo e rappresentanti della compagnia e sono state realizzate visite guidate al progetto (nel 2015, 40 visite con il coinvolgimento di circa 800 persone). Ulteriori informazioni sono disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2015 di Emgesa e nel sito dedicato al progetto ([www.proyectoelquimboemgesa.com.co](http://www.proyectoelquimboemgesa.com.co)).

## Procedimenti legali

Nonostante questa intensa attività di relazione e coinvolgimento delle comunità, sono pendenti alcuni procedimenti legali ("acciones de grupo" e "acciones populares") avviati da abitanti/pescatori della zona. In particolare una prima "acción de grupo", che si trova nella fase istruttoria, è stata avviata da circa 1.140 residenti del Municipio di Garzón che lamentano che la costruzione della centrale ridurrebbe di circa il 30% i ricavi delle loro attività. Un secondo procedimento è stato avviato, tra agosto 2011 e dicembre 2012, da abitanti e società/associazioni dei cinque Comuni del Huila per presunti danni in relazione alla chiusura di un ponte (Paso El Colegio). In relazione alle cosiddette *acciones populares* (class action), nel 2008 alcuni abitanti della zona hanno avviato un procedimento per richiedere, tra l'altro, la sospensione della licenza ambientale. Un'ulteriore *acción popular* è stata invece promossa da alcune società di pescatori in relazione al presunto impatto delle attività di riempimento del bacino del Quimbo sulla pesca nel bacino di Betania, a valle del Quimbo. Il Tribunale ha ordinato a febbraio 2015 la sospensione cautelare dell'attività di riempimento, finché non vengono soddisfatti alcuni specifici requisiti. La misura cautelare è stata successivamente modificata permettendo il riempimento del bacino. Tale riempimento è iniziato il 30 giugno 2015. Tuttavia, in data 3 luglio, la CAM (Autorità ambientale regionale) ha emesso un provvedimento (*medida preventiva*) che ordina di sospendere temporaneamente il riempimento del bacino stesso. Data l'impossibilità tecnica di sospendere la procedura di riempimento, in data 17 luglio 2015 è stato notificato a Emgesa un provvedimento di modifica della misura cautelare che ha inibito la produzione di energia fintanto che l'ANLA (Autorità ambientale nazionale) attesti che la società ha ritirato la

biomassa e i rifiuti forestali dal bacino del Quimbo. A settembre 2015 l'ANLA ha emesso due report in cui in generale ha confermato che la società ha soddisfatto i requisiti e di conseguenza in data 21 settembre 2015 la società ha richiesto al tribunale la rimozione della misura cautelare. Nelle more, essendo stato dichiarato lo stato di emergenza energetica, il Ministero dell'Energia ha emesso un decreto che ha autorizzato Emgesa ad avviare la produzione di energia. Successivamente, in data 16 dicembre 2015 la Corte Costituzionale ha dichiarato l'incostituzionalità del decreto presidenziale e da tale data Emgesa ha dunque sospeso la produzione di energia elettrica. In data 24 dicembre 2015, il *Ministerio de Minas y Energía* e l'AUNAP (Autorità agricoltura e pesca) hanno presentato congiuntamente un'*acción de tutela* davanti al giudice penale, chiedendo l'autorizzazione alla generazione come misura cautelare. In data 8 gennaio 2016, il giudice penale ha deciso di accogliere la misura cautelare richiesta dal Ministero e dall'AUNAP, autorizzando in maniera provvisoria e con effetto immediato la generazione del Quimbo. La misura cautelare concessa dal giudice penale sarebbe restata vigente finché il giudice del Huila non si fosse pronunciato sulla questione, vale a dire la revoca o la conferma della misura cautelare precedentemente emessa dal Tribunale amministrativo locale. Con decisione del 22 febbraio 2016 il giudice del Huila si è pronunciato autorizzando provisoriamente la generazione per un periodo di sei mesi. Il giudice ha richiesto a Emgesa la predisposizione di un progetto tecnico al fine di garantire il rispetto dei livelli di ossigeno e il rilascio di una garanzia di circa 20.000.000.000 di pesos colombiani (circa 5,5 milioni di euro al tasso di cambio del 22 febbraio 2016).

## Valore per i Paesi e per i territori

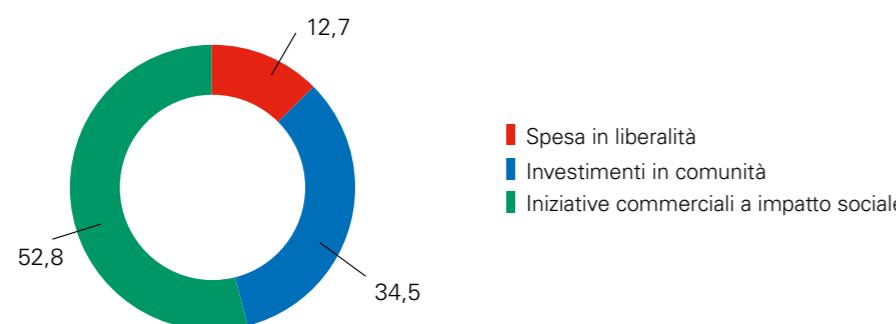
G4-EC7

Enel contribuisce concretamente allo sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori e delle comunità in cui opera 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. spese 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;
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 legati a una più ampia strategia a beneficio della comunità, come "Access to electricity", o le iniziative specifiche dedicate alle comunità vicine alle centrali;
3. iniziative commerciali a impatto sociale: contributi ad attività connesse al "core business", in cui l'Azienda promuove il proprio marchio e la propria "corporate identity". Esempi di tali iniziative sono le campagne di marketing che prevedono anche benefici per la comunità o che includono contributi a cause di beneficenza.

Nel 2015 il contributo complessivo di Enel alle comunità in cui opera è stato di 67,8 milioni di euro.

Iniziative a favore della comunità per tipologia (%) - 2015

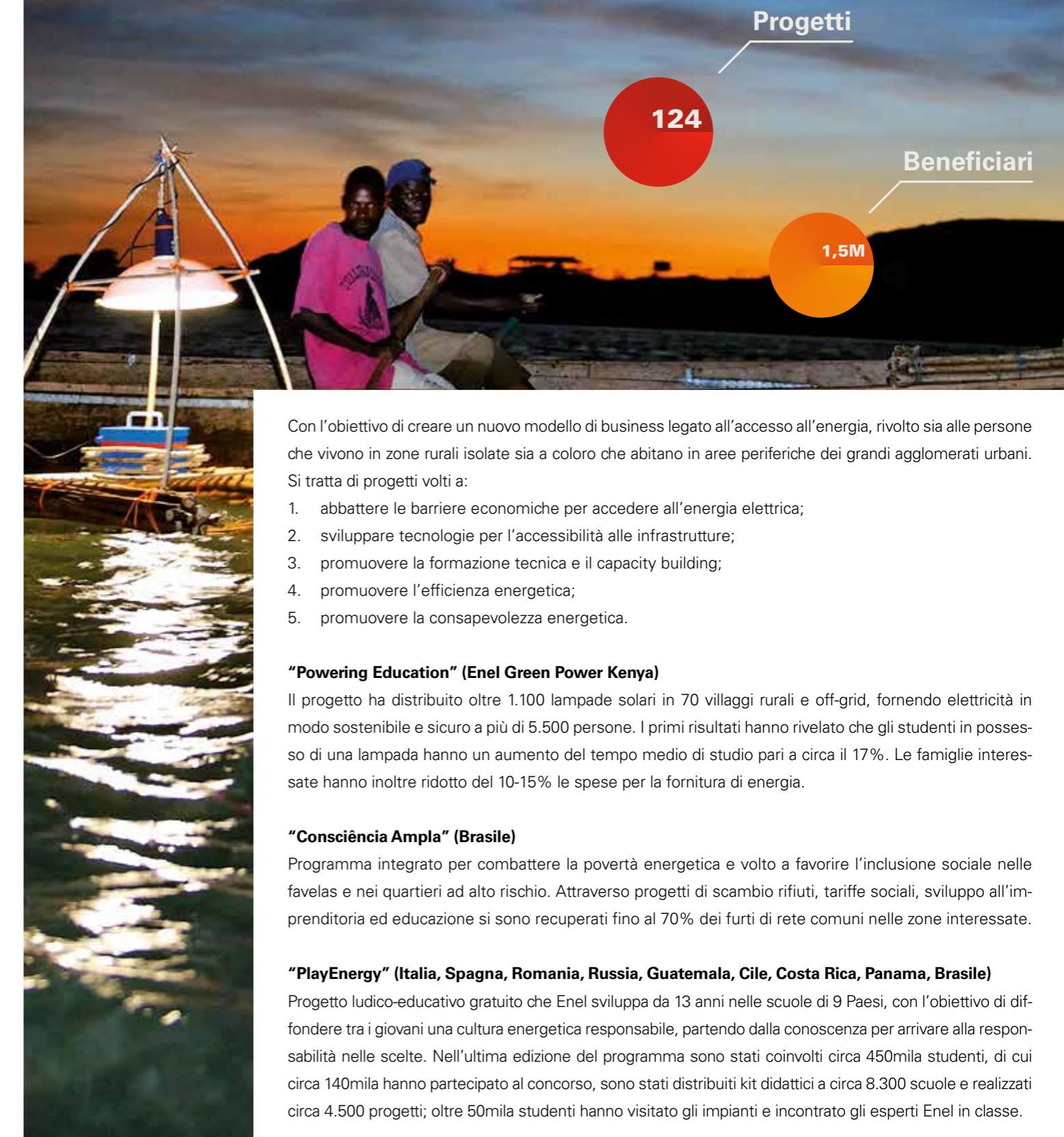


### Come la Sostenibilità si traduce in progetti

L'integrazione della Sostenibilità nelle strategie e nelle scelte operative del business nelle diverse fasi della catena del valore passa anche attraverso nuove modalità di gestione e sviluppo dei progetti. Partendo da una puntuale mappatura di tutte le iniziative a livello globale e locale si è proceduto, coinvolgendo tutti gli attori interni sia del business sia dell'area Innovazione e Sostenibilità, alla definizione di nuovi attributi da assegnare alle singole iniziative per arricchire il set di informazioni a corredo e per utilizzare a livello globale gli stessi criteri di categorizzazione dei progetti.

I progetti che determinano impatti sulle comunità sono raccolti in 3 gruppi: "Accesso all'energia", "Sviluppo socio-economico delle comunità" e "Sostegno alle comunità locali". Di seguito, si riporta il dettaglio.

## ACCESSO ALL'ENERGIA



## SVILUPPO SOCIO-ECONOMICO DELLE COMUNITÀ



Comprende i progetti relativi a:

1. sviluppo del lavoro;
2. community network;
3. sviluppo infrastrutture;
4. trasferimento delle competenze e delle capacità produttive alla popolazione locale;
5. supporto attività imprenditoriali nella comunità.

### "San Juan de Marcona" (Perù)

Nell'area di Nazca è stata riprogettata l'intera filiera della pesca artigianale. Progetto che prevede interventi di formazione in materia di sicurezza nelle attività di pesca e l'installazione di un impianto per essiccare le alghe nonché la costruzione di un vivaio ittico oltre a formazione sulle tematiche di marketing. Primo caso strutturato di misurazione dell'impatto sociale attraverso un modello SROI (Social Return on Investment).

### "Apiacás" (Brasile)

Il progetto di sviluppo del cantiere di Apiacás è il primo vero esempio di applicazione di Cantiere Sostenibile. Le comunità, dopo opportuna formazione, contribuiscono alla progettazione e alle opere di realizzazione.

### "Costruzioni ecosostenibili - economia circolare" (Cile)

Formazione professionale in carpenteria ed edilizia di riciclo per la costruzione di case ecosostenibili attraverso l'utilizzo di pallet e materiali locali.



## SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI



Comprende le iniziative relative a:

1. educazione;
2. finanziamento eventi locali;
3. supporto alle famiglie e servizi sociali;
4. promozione della cultura e dello sport;
5. promozione della diversità, della salute e sicurezza;
6. protezione dell'ambiente e della biodiversità.

### "Educando con Energía" (Colombia)

Il programma mira ad accrescere le competenze professionali e a dare maggiori opportunità lavorative a più di 5mila giovani provenienti dalle scuole pubbliche dei quartieri più poveri e a maggior rischio sociale di Bogotá.

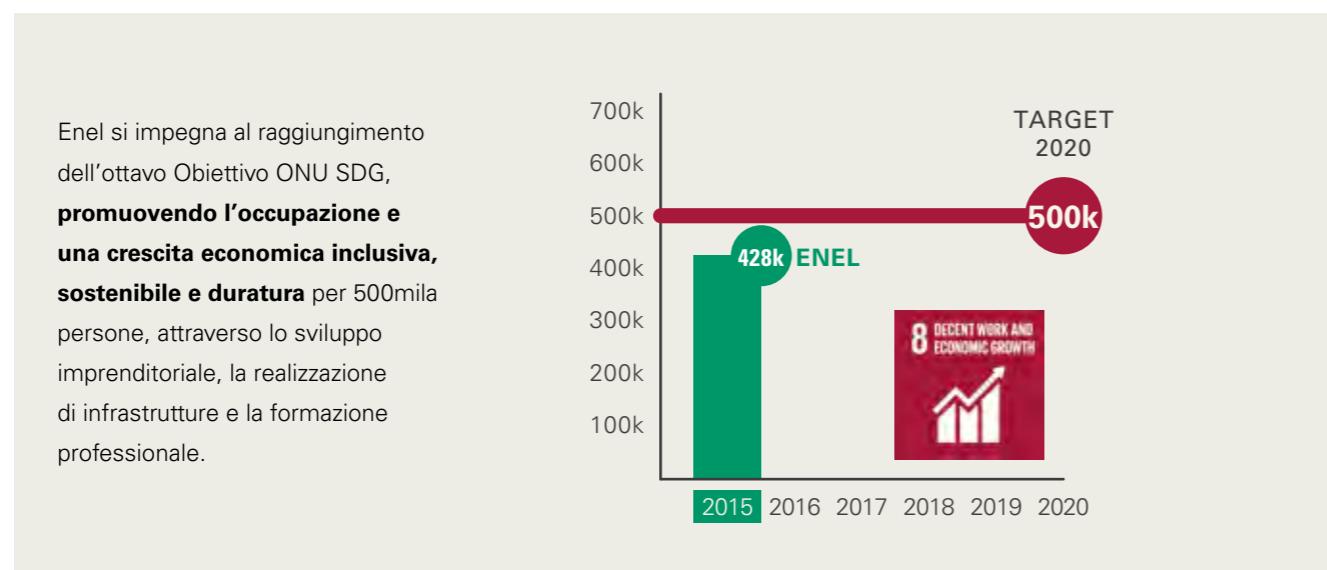
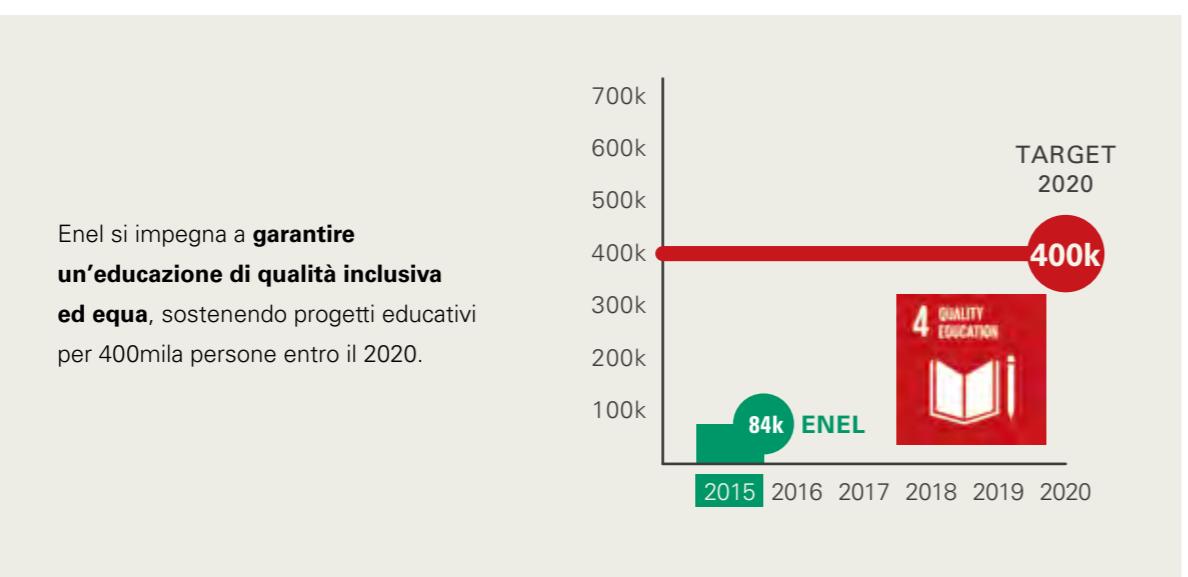
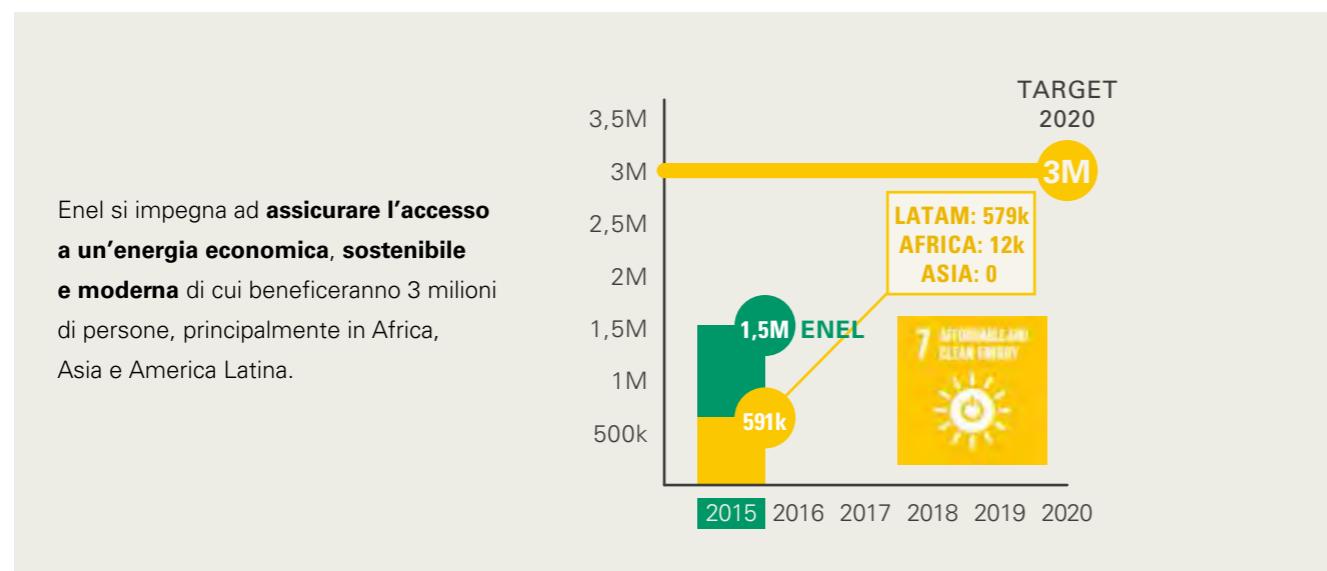
L'iniziativa si focalizza sulla promozione delle competenze relazionali come il lavoro di squadra, la leadership, la comunicazione assertiva e l'etica. Contemporaneamente viene valorizzata l'importanza di uno sviluppo sostenibile, che è alla base del business.

La prima fase è stata avviata da un team interdisciplinare, composto da psicologi, assistenti sociali e insegnanti, che, dopo aver valutato lo stato attuale delle competenze professionali dei giovani, ha definito specifici piani di sviluppo personali da conseguire attraverso attività multidisciplinari e incontri di gruppo. Per la buona riuscita del progetto sono stati formati e coinvolti anche 1.200 genitori e 780 docenti.

### "Mothers2Mothers" (Sudafrica)

M2M aiuta la prevenzione nella trasmissione dell'HIV tra madre e figlio attraverso il miglioramento delle condizioni di salute della donna. Il progetto, aumentando l'accesso delle madri ai sistemi di assistenza sanitaria, permette di ridurre a meno del 5% il rischio di trasmissione di HIV al bambino, valore molto inferiore ai tassi nazionali, come riportato nel report annuale 2014-2015 di M2M, ONG con cui Enel Green Power collabora nello svolgimento del progetto.

Tali progetti contribuiscono al raggiungimento degli impegni assunti da Enel al Summit delle Nazioni Unite 2015 sullo Sviluppo Sostenibile, con particolare riferimento agli SDG 4, 7 e 8.



Enel, per creare valore nelle proprie aree di business, si avvale del supporto di partner sul territorio, che portano idee innovative da trasformare in azioni concrete. Il dialogo con le comunità è al centro del modello di business e la presenza delle ONG sul territorio, con una conoscenza approfondita dei contesti locali, permette di guidare e implementare interventi innovativi e mirati alle necessità degli stakeholder concorrendo al processo di sviluppo locale. Le partnership tra privati e organizzazioni no profit rappresentano dunque un importante volano per favorire lo sviluppo sociale ed economico delle comunità, generando valore condiviso e duraturo. Nel segno dell'Innovazione e decentralizzazione e del sostegno alle microimprese e allo sviluppo socio-economico sono state avviate numerose partnership con NGO e operatori no profit in tutto il mondo.

## Al cuore della solidarietà

G4-DMA SO

Enel contribuisce allo sviluppo sociale dei territori in cui opera anche attraverso le proprie fondazioni: **Enel Cuore Onlus in Italia, Fundación Endesa e Fundación Sevillana Endesa in Spagna, Fundación Pehuén e Fundación San Ignacio del Huinay in Cile, Fundación Endesa Colombia in Colombia**.

## Enel Cuore Onlus (Italia)

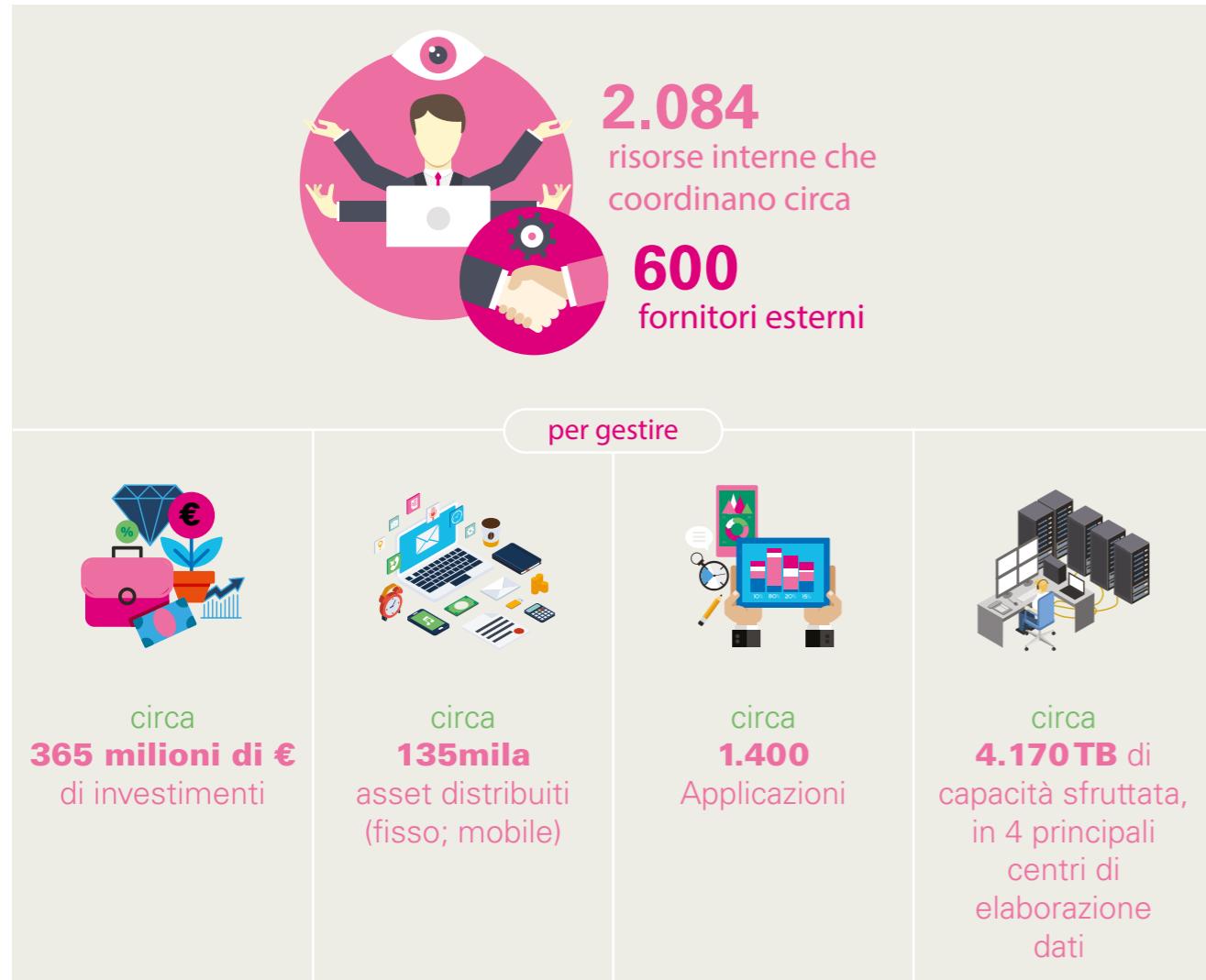
Enel Cuore Onlus è nata nel 2003 dalla volontà di Enel di esprimere in maniera trasparente il proprio impegno nella solidarietà sociale, un sostegno alle comunità che non è solo filantropia ma che rientra in un più ampio concetto del ruolo sociale d'impresa cui Enel si ispira. Nel corso del 2015 Enel Cuore Onlus ha sostenuto complessivamente 50 progetti di solidarietà sociale in Italia, destinando un importo complessivo di circa 3,8 milioni di euro, focalizzandosi sulle due fasce della popolazione che maggiormente sono state colpite dalla crisi economica: bambini e anziani. L'istruzione e la salute dei bambini è una priorità non solo per i bambini italiani ma anche per quelli che si trovano a vivere in situazioni particolarmente gravi a causa di calamità naturali o di guerre che hanno colpito il loro Paese. Da qui la scelta di intervenire anche in aiuto di alcune organizzazioni internazionali, in primis Save the Children, che è intervenuta per portare aiuti umanitari ai bambini e alle mamme colpiti dal terremoto del Nepal e poi accanto all'UNHCR contribuendo a realizzare un importante progetto di aiuto e di sostegno alle famiglie e ai bambini siriani che vivono il dramma della guerra da più di tre anni. La relazione costante e la conoscenza profonda del territorio del Gruppo Enel hanno permesso, altresì, attraverso l'iniziativa "Nel Cuore del Punto Enel", di dare risposte mirate e concrete ai bisogni e alle esigenze specifiche provenienti dalle molteplici realtà territoriali. L'iniziativa, che coinvolge i dipendenti dei negozi del Punto Enel, prevede l'erogazione di un contributo a sostegno di ciascun progetto di solidarietà, proposti da onlus od organizzazioni no profit, che sono stati individuati dai dipendenti dei negozi Punto Enel del territorio nazionale.

# L'energia dell'ICT



Nell'ambito del processo di trasformazione del Gruppo, l'ICT (Information and Communication Technology) rappresenta uno dei principali fattori abilitanti per costruire l'azienda digitale del futuro, mettendo la tecnologia al servizio dell'energia, confrontandosi e facendo leva su due mondi che per natura si

evolvono di continuo e rapidamente. Il ruolo dell'ICT non è più quello di semplice garante della tecnologia, ma di portatore di innovazione e abilitatore digitale per trasformare efficacemente il modello di business esistente, garantendo elevati standard di sicurezza, business continuity ed efficienza operativa.



Grazie a un modello organizzativo flessibile e allineato alla struttura del Gruppo è possibile garantire una migliore interazione sia con le diverse aree di business che gestiscono asset – Upstream Gas, Trading, Infrastrutture e Reti, Generazione e Rinnovabili – sia a livello geografico con le quattro regioni di riferimento – Italia, Iberia, Est Europa e America Latina – garantendo al tempo stesso un approccio globale in grado di coniugare esigenze e specificità più locali dei mercati e dei clienti. Le diretrici di questo nuovo approccio sono: il miglioramento

della produttività delle persone e della loro connessione, sia internamente sia esternamente al Gruppo; l'incremento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione operativa degli asset, dalla generazione alle reti di distribuzione; lo sviluppo di servizi innovativi per costruire un vantaggio competitivo e sostenibile nei nuovi mercati e in quelli maturi.

In particolare la strategia dell'ICT di Enel, in linea con gli orientamenti strategici del Gruppo, poggia su 6 pilastri strettamente interconnessi tra loro.

## Modello di servizio

Un modello di funzionamento che punta alla creazione di valore e al rafforzamento della relazione con il Business. Garantire l'accesso ai migliori "Servizi", a livello sia locale sia globale, attraverso un modello basato su una baseline comune a cui poter integrare una gamma di "servizi specifici" per i Business di riferimento.



Nel 2015 l'area ICT ha intrapreso un percorso volto a diffondere uno spirito e una cultura orientati alla Sostenibilità e alla creazione di valore condiviso, con la forte consapevolezza del fatto che attraverso le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni sia possibile influenzare profondi e veloci cambiamenti del tessuto sociale, produttivo, economico e ambientale. È stato adottato, anche con il supporto della Funzione Sustainability, un approccio che integri i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) sin dalla strategia.

Sono state inoltre elaborate specifiche metriche, in grado di favorire il "decision-making", l'identificazione e il monitoraggio dei target; sono stati, per esempio, misurati in maniera strutturata gli impatti ambientali legati alle attività di stampa, al PC Power Management e all'utilizzo della telepresence.

Questo percorso è stato condiviso con i principali attori coinvolti a dicembre 2015 nel corso di un evento dedicato: l'ICT Sustainability Day.

## ICT SUSTAINABILITY DAY



Un'opportunità, una sfida, un impegno. L'ICT Sustainability Day ha l'obiettivo di condividere il ruolo dell'Information Technology nel perseguire una strategia di sviluppo sostenibile intrapresa da Enel. Un momento di confronto che ha coinvolto l'intera famiglia professionale ICT (più di 2mila persone) e ha visto inoltre la partecipazione della Presidente e del Direttore di Innovazione e Sostenibilità nonché di altri esponenti interni ed esterni, in un contesto di rafforzamento della cultura di Sostenibilità.

## Essere digitali

Le sfide digitali di Enel sono caratterizzate da tecnologie con un'elevata pervasività e che devono consentire processi produttivi veloci, efficienti e tempestivi, al fine di essere un motore propulsivo per incentivare l'innovazione. **Cloud, Big Data, Data Analytics, Internet of Things** sono in questo senso un punto di passaggio obbligato.

È necessario ripensare in profondità tutti i processi: quelli di business interni e quelli che governano i servizi alle persone o l'interazione con il cliente finale. Tecnicamente questo significa innanzitutto realizzare in modalità digitale il processo di sviluppo 'Agile', affiancando a questo le classiche metodologie di gestione dei progetti per lo sviluppo dei software. La **metodologia Agile** si focalizza sul servizio e sui portatori di interesse che partecipano al progetto e sulla loro interazione, piuttosto che sui deliverable e i tool che sono aspetti puramente tecnici. Enel sta investendo per migliorare il **funzionamento degli impianti**, con tecnologie di analisi predittiva, di monitoraggio della rete e dei sistemi di controllo, nonché attraverso lo sviluppo di strumenti adeguati per proteggersi da attacchi informatici. Digitalizzare significa anche avere un approccio differente verso la modalità di interazione con i clienti. Il contatore elettronico è stato il pioniere di una serie di iniziative che hanno contribuito a trasformare il rapporto con il cliente, ma oggi è necessario pensare a nuovi modelli di interazione facendo leva sulla **customer experience** e sui nuovi servizi. I social network sono un nuovo canale per entrare in contatto con i clienti, in

no l'energia al fine di offrire un servizio sempre migliore.

Il progetto **Work Force Management**, a supporto dei processi di distribuzione, rappresenta una delle principali best practice italiane: un sistema fondato su un dialogo continuo e costante tra i dispositivi e che raggiunge in tempo reale ogni squadra e ogni singolo operatore per assicurare una gestione efficiente della rete. Un sistema che si è evoluto nel tempo, di pari passo con la tecnologia, e permette oggi agli operatori di disporre dei più recenti dispositivi presenti sul mercato e delle relative applicazioni. Oltre ai numerosi vantaggi dal punto di vista della Sostenibilità ambientale, dovuti anche alla razionalizzazione degli spostamenti degli operatori, il progetto presenta ritorni non indifferenti anche per quanto riguarda la sicurezza dei dipendenti.

La tecnologia mobile permette di svolgere in modo più semplice ed efficace il lavoro 'anche in mobilità'. Da queste considerazioni è nata l'idea dell'**Enel Apps Store**, una vetrina contenente tutte le App sviluppate dall'azienda sia per i propri dipendenti sia per i clienti finali su scala globale. Al contesto mobile si collega la necessità di dare maggiore flessibilità all'accessibilità dei contenuti e dei documenti aziendali in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo anche per mezzo di tecnologie **Cloud**. Infine, un ulteriore progetto caratterizzato da indubbi e consistenti benefici dal punto di vista ambientale è quello della **conservazione sostitutiva** che, in ottemperanza alla normativa<sup>(1)</sup> che dà valore legale e fiscale al documento informatico, ha consentito a Enel Distribuzione di poter conservare in formato digitale le fatture emesse nei confronti



## Cloud

Il processo di trasformazione del business ha spinto Enel ad adottare un nuovo modello di gestione basato su un cloud ibrido: un modello che permetterà di disporre di piattaforme flessibili, veloci, economiche e resilienti, e che permetterà di coniugare il cloud con la gestione sui data center di proprietà Enel. La migrazione in cloud interessa le applicazioni che supportano processi core e "mission critical": le applicazioni attualmente migrate sono oltre 200.

modo più semplice e diretto. In linea con i principi dell'Internet of Things, che offre la possibilità di raccogliere e analizzare le informazioni utili a comprendere complessi fenomeni comportamentali, Enel è in grado di conoscere come i clienti utilizza-

dei vendori, clienti finali o produttori per un periodo di 10 anni. Tale attività ha permesso in Italia di **passare da circa 4 milioni di fogli stampati nel 2013 a 1,5 milioni nel 2015**.

(1) Decreto del 23 gennaio 2004 del Ministero dell'Economia e delle Finanze e con la Deliberazione del Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione n. 11 del 19 febbraio 2004.

## ICT per le persone

All'interno del Gruppo Enel è presente una grande varietà di culture che deve entrare in contatto anche su grandi distanze; pertanto un elemento chiave sono gli **strumenti di comunicazione e collaborazione**, come videoconferenze, VoIP, telepresenza e virtualizzazione dei desktop. Unificare realtà diverse attraverso la tecnologia permette a tutti di sentirsi parte di un'unica comunità globale, nella quale però è valorizzato anche l'aspetto locale, a livello sia geografico sia culturale e professionale. Il cambiamento sarà favorito da una comunicazione digitale che non sia più verticale e basata su web, intranet o email, ma che si basi su nuove modalità realmente social e multicanale e sulla condivisione, per una trasformazione che favorisca la messa a fattor comune di esperienze personali e professionali. Nei prossimi mesi, al fine di supportare una modalità di lavoro sempre più flessibile e dinamica saranno avviati gruppi di lavoro per lo sviluppo dello **smart working** e studiati strumenti informatici a supporto del **wellness aziendale**. Di seguito si riportano i principali servizi condivisi, nell'ambito dei quali, per la prima volta nel 2015, sono stati strutturati e analizzati specifici indicatori di performance in materia di Sostenibilità, in linea con i principali framework internazionali.



### Telepresence

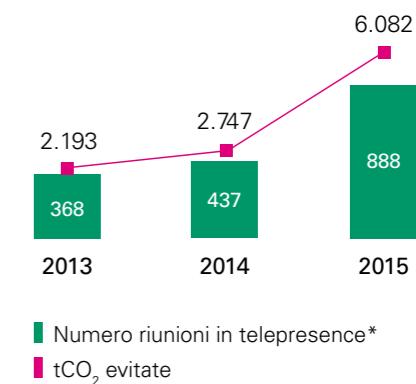
La Telepresence rappresenta un'evoluzione del tradizionale servizio di videoconferenza che, sfruttando una tecnologia di ultima generazione, combina elementi audio e video ad altissima definizione con schermi progettati per creare una sala riunioni virtuale, offrendo ai partecipanti la sensazione di trovarsi nella stessa stanza. A oggi sono attive 7 sale Telepresence nelle principali sedi Enel (Roma, Madrid, Fortaleza, Rio de Janeiro, Lima, Santiago del Cile e Bogotá). Il servizio di Telepresence presenta un intrinseco impatto positivo, permettendo di evitare viaggi aerei dovuti allo spostamento delle persone. In questo caso, quindi, partendo dal numero di riunioni, è stato calcolato il risparmio di CO<sub>2</sub> legato al viaggio aereo evitato<sup>(2)</sup>.

(2) Il numero di persone partecipanti è stato stimato come: (numero di apparati - 1). Le emissioni di CO<sub>2</sub> per il viaggio considerano anche lo spostamento dal centro città all'aeroporto con il taxi (distanze da Wikipedia).

(3) Fattore di emissione considerato: Enerdata, estrazione del 22 febbraio 2016 relativamente agli anni 2013 e 2014. Per il 2015 vengono utilizzati i dati 2014, non essendo disponibili dati ufficiali aggiornati.

Il progressivo aumento, negli anni, dell'impatto positivo è un forte incentivo all'utilizzo sempre più frequente di tale modalità di comunicazione.

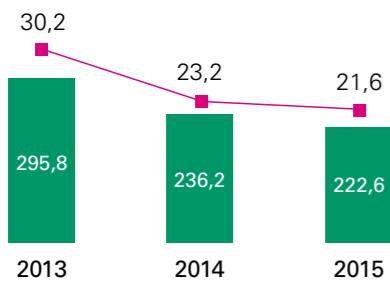
### Telepresence



A partire dal 2013, Enel ha rinnovato tutte le stampanti presenti nelle proprie sedi con modelli di nuova generazione predisposti per un utilizzo più ecosostenibile ed è inoltre passata da un modello di stampa basato sul concetto di prodotto a un modello incentrato sul servizio. Le peculiarità di tale impostazione, unitamente a una campagna globale di sensibilizzazione sull'utilizzo più razionale delle stampe, ha consentito negli anni una riduzione della quantità di stampe effettuate e, conseguentemente, un minore impatto sull'ambiente.

In particolare, partendo dal numero di pagine stampate e dalle caratteristiche tecniche dei modelli di stampanti, viene calcolato mensilmente il quantitativo di CO<sub>2</sub> associato al consumo elettrico delle stampanti in fase di stampa, applicando il coefficiente di emissione<sup>(3)</sup> (gCO<sub>2</sub>/kWh) di ogni Paese, che considera lo specifico mix di fonti energetiche.

## Servizio stampa



\* Milioni di pagine stampate\*  
tCO<sub>2</sub>

\*Considerati i dati nelle seguenti aree: Italia, Iberia, Russia, Romania, Brasile, Cile, Perù e Colombia.



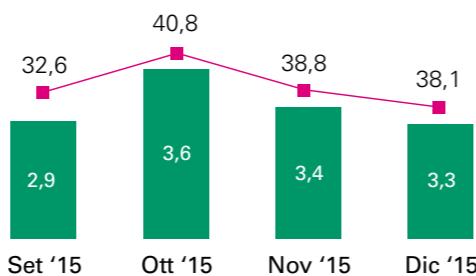
## PC Power Management

A partire dal mese di settembre è stato avviato un progetto pilota finalizzato a monitorare il consumo di energia elettrica delle postazioni dei dipendenti della Country Italia al di fuori del normale orario di lavoro<sup>(4)</sup>, grazie alla presenza sulle postazioni informatiche (desktop, laptop, monitor) di una funzionalità Microsoft che ha permesso di individuare quando una postazione risulta accesa ma non utilizzata. Il monitoraggio ha escluso i server e i personal computer che, per loro natura, devono essere sempre operativi (per esempio, applicazione

GESI - Gestione Segnalazione Impianti di distribuzione, Punti Enel, Borsa Energia ecc.).

Dalle prime rilevazioni, tradotte anche in questo caso in emissioni di CO<sub>2</sub> associate al consumo elettrico, emergono risultati degni di rilievo, sui quali prendere eventuali decisioni manageriali e cominciare a impostare azioni di sensibilizzazione volte alla mitigazione dei consumi.

## PC Power Management - Italia



\* Milioni di ore di inutilizzo PC, laptop e monitor  
tCO<sub>2</sub>

Nel corso del 2016 si prevede di allargare il progetto pilota a partire dall'Iberia, dove sono già stati attivati i parametri di efficienza energetica dei personal computer.



Enel ha realizzato un portale dedicato con l'obiettivo principale di diffondere informazioni sui servizi informatici e di telecomunicazione offerti a tutti i dipendenti: materiale di supporto e di aiuto, guide, video tutorial e tutto ciò che può facilitarne l'utilizzo. Tutte le informazioni sul portale sono presentate in tre lingue: italiano, spagnolo e inglese e in automatico il sistema propone la lingua del Paese di appartenenza. Tra i servizi presenti, vi è anche "Easy info" che riporta i principali indicatori di Sostenibilità relativi al servizio di stampa e al PC Power Management.

## La Sostenibilità dei nostri principali partner

L'applicazione di una strategia digitale coniugata con un modello di servizi richiede inevitabilmente la costruzione di un nuovo rapporto con i fornitori. Le terze parti non sono più semplici esecutori di compiti o fornitori di tecnologie, ma

possono influenzare positivamente sia il processo di innovazione sia la trasformazione digitale. Insieme ai fornitori, Enel costruisce un ecosistema di partner che sviluppano soluzioni end-to-end sempre più sostenibili.

### Amazon Web Services (AWS) e i servizi in Cloud



L'esigenza di attuare una strategia mirata a garantire infrastrutture solide e resistenti ha portato Enel ICT ad adottare soluzioni basate su tecnologia cloud attraverso un accordo stretto con Amazon Web Services (AWS) nel mese di giugno 2015.

AWS nasce circa 10 anni fa dall'esperienza Information Technology di Amazon.com, sviluppandosi rapidamente

nel tempo e arrivando a gestire più di un milione di clienti in 190 Paesi.

La Sostenibilità è al centro della strategia AWS, che ha tra gli obiettivi di lungo termine quello di utilizzare sistemi di alimentazione basati completamente sulle energie rinnovabili. Questo l'ha portata a investire in iniziative in campo eolico e solare: l'energia rinnovabile generata dai 4 centri dislocati nel mondo produrrà una volta a regime circa 1,6 milioni di MW. Anche su questi fattori Enel ICT ha basato la scelta di affidare ad AWS l'esercizio delle applicazioni presso green data center, con l'obiettivo di ottenere ritorni positivi non solo dal punto di vista di affidabilità e sicurezza nell'erogazione dei servizi, ma anche dal punto di vista degli impatti ambientali.

### L'alleanza con Atos per la gestione di un nuovo modello di servizio



Dotare il personale Enel di strumenti di lavoro flessibili, di collaborazione, sicuri e al tempo stesso di valore costituisce uno dei pilastri della strategia ICT. Grazie alla partnership con Atos è ora possibile erogare un servizio "End User" allineato con i canoni della Sostenibilità a beneficio della quasi totalità del personale Enel nel mondo. Un modello di gestione sostenibile dei servizi distribuiti

che tocca tutta la catena del valore, dalla fornitura, alle infrastrutture di accesso quali l'Help Desk fino al supporto "on site" e che fa leva su tecnologie innovative volte alla riduzione del consumo energetico.

Sostenibilità e innovazione sono al centro della strategia e delle quotidiane decisioni di business di Atos che si colloca tra le aziende maggiormente impegnate nel perseguitamento di una crescita responsabile duratura. Leader nei servizi digitali con un reddito annuo pari a circa 12 miliardi di euro e 100mila dipendenti dislocati in 72 Paesi, Atos ha stretto accordi con molteplici aziende offrendo soluzioni IT che aiutano le imprese a diventare "più sostenibili".

(4) Lunedì-venerdì (dalle 19 alle 7); sabato e domenica.

## In prima linea per la sicurezza informatica (cyber security)

L'evoluzione tecnologica è sempre più parte della quotidianità; oltre a portare con sé numerosi vantaggi espone anche le aziende al rischio di attacchi informatici. Nelle cosiddette infrastrutture critiche nazionali (CNI), l'energia elettrica riveste un ruolo cruciale, perché necessaria all'alimentazione di tutte le altre. Per questo la cyber security tutela al tempo stesso il

know-how aziendale e la sicurezza dei cittadini, garantendo la continuità del servizio elettrico nazionale. In passato l'attuazione di misure di sicurezza comportava il rallentamento dei processi di business. Oggi, invece, la cyber security rappresenta un fattore abilitante per la digitalizzazione delle reti e lo sviluppo di servizi innovativi per i cittadini. Il contesto Enel di **cyber security** è multidisciplinare, interconnesso con caratteristiche legate alla distribuzione geografica, alla catena del valore, alla presenza di sistemi corporate e industriali e a fattori esterni.



### Ogni giorno Enel blocca:

- > circa 300mila mail malevoli;
- > oltre 1.000 virus;
- > 300mila attacchi sulle pagine web dei siti e dei sistemi.

Il Gruppo Enel è dotato di un'organizzazione al fine di garantire la corretta identificazione dei ruoli e attribuzione delle responsabilità per la sicurezza delle informazioni, nonché la costituzione di processi organizzativi in grado di assicurare l'applicazione omogenea delle politiche di sicurezza. Alcuni dei principali processi riguardano l'analisi dei rischi, attività di business intelligence, al fine di monitorare le minacce allo sviluppo delle attività del Gruppo Enel, la gestione delle frodi, la classificazione e la protezione delle informazioni tratte, il controllo accessi ai sistemi ICT nonché la sicurezza delle reti ICT, delle infrastrutture e applicazioni ICT e della sicurezza delle dotazioni personali IT.

Per intercettare le minacce prima che si manifestino sui sistemi, è necessario predisporre attività di cyber intelligence mutuate dalle logiche e dalle metodologie dell'intelligence tradizionale. Enel, consapevole che le modalità di attacco diventano sempre più sofisticate e che si evolvono anche molto rapidamente, opera su tre fronti: prevenzione, rilevazione e contrasto. L'utilizzo di un motore di correlazione (SIEM Security Information and Event Management Engine) che analizza e incrocia gli oltre 600mila eventi informatici

al minuto rappresenta la punta di diamante dell'intera infrastruttura di cyber security in Enel.

Il Gruppo Enel è stato tra le prime utility a predisporre misure di sicurezza per i propri asset e promuove da anni lo sviluppo della tematica a livello nazionale e internazionale. Nel 2015 ha preso parte a un tavolo tecnico, nato in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri Italiana e l'Università La Sapienza di Roma, con l'obiettivo di creare in Italia uno standard di riferimento per la protezione dei sistemi informatici, guardando all'esperienza di altri Paesi. Ha anche partecipato attivamente ai comitati tecnici nazionali e internazionali, tra i quali quelli della commissione elettrotecnica internazionale responsabile di definire gli standard di sicurezza per le infrastrutture elettriche (IEC TC57/WG15) e dell'Osservatorio Nazionale per la Cyber Security, Resilienza e Business Continuity dei Sistemi Elettrici.

### Enel partecipa al consorzio EE-ISAC

A febbraio 2016 Enel ha firmato l'adesione, come Founding Member, al consorzio industriale EE-ISAC (European Energy Information Sharing and Analysis Center). Si tratta di un'iniziativa europea che ha l'obiettivo di fornire strumenti di prevenzione e supporto rispetto ai rischi de-

rivanti da minacce terroristiche e di sicurezza, in particolare quelle cyber, gravanti sulle infrastrutture energetiche. L'obiettivo è creare una comunità di partner che condividono casi di attacchi informatici e sviluppano insieme best practice operative.

Enel nel 2015 ha inoltre avviato un progetto per definire un nuovo Framework per la Gestione della Cyber Security. In particolare le 3 aree progettuali principali sono state:

- > **Cyber Security Assessment:** esecuzione di un Assessment al fine di identificare il livello attuale di maturità dei processi, dell'organizzazione e delle tecnologie informatiche e operative del Gruppo;
- > **definizione di un Framework per la Gestione della Cyber Security,** per sviluppare un approccio proattivo di security by design. Il nuovo Framework è applicabile a tutti i sistemi tecnologici (IT e OT) e a tutte le aree geografiche;
- > **Gap Analysis e Piano delle Attività di Remediation:** sulla base dei risultati delle attività precedenti sono state identificate le principali aree di miglioramento e le relative

azioni da porre in essere, alcune a breve termine e altre a medio-lungo termine.

Tale attività ha permesso di coprire il 100% di quanto previsto dal Framework di Cyber Security del NIST (National Institute of Standards and Technology). Si tratta di linee guida volute dalla Presidenza americana e che costituiscono un punto di riferimento per le imprese del settore privato a livello globale.

Sono state pubblicate nel 2015: **4 Security Policy<sup>(5)</sup>, 6 Security standard e Linee guida<sup>(6)</sup>** e predisposti **5 documenti di studio e analisi di mercato** per l'individuazione di nuove tecnologie e soluzioni per la cyber security, tra le quali "Web application protection - WAF and anti DoS services" per la protezione dei servizi Cloud e on Premises.



Enel utilizza tecniche sofisticate per individuare se vi sono vulnerabilità negli applicativi che possono essere sfruttate per mettere a rischio infrastrutture o dati aziendali (**ethical hacking** e **penetration test**) per testare la robustezza delle sue applicazioni in particolare se contengono dati personali dei clienti o dei fornitori. Le vulnerabilità individuate sono analizzate ed eliminate mediante l'avvio di opportuni piani di rimedio.

Nel 2015 sono state effettuate **87 attività di ethical hacking** (nel 2014 erano state 45). Il trend di crescita continuerà nei prossimi anni a fronte di una più sistematica analisi delle applicazioni IT prima del passaggio in produzione e di una estensione al mondo Industrial (OT).



Enel, inoltre, usa specifiche tecniche ("**Digital Surveillance**") per "osservare" cosa avviene nel mondo internet e riuscire ad avere una forma proattiva di sicurezza intervenendo sui potenziali rischi al loro sorgere.

Nel corso dell'anno sono stati identificati oltre 250 domini internet sospetti, più di 100 interventi illeciti da parte di attivisti cibernetici (per esempio, Anonymous) tra cui anche l'uso illecito dei brand del Gruppo.

(5) Policy n. 103 "Bring Your Own Device (BYOD) policy", Policy n. 111 "Management of Logical Access to ICT Systems", Policy n. 33 "Information Classification and Protection", Policy n. 24 "Incident and Crisis Management".

(6) Anti-Malware Software Standard on ICS/SCADA Windows platforms, CLOUD Security – IAAS, Tibco Platform: Security Guidelines, Security in Developing Mobile Apps, SAP Security Standard – v.2, Security for Workstations and Mobile Devices - Technical Report.

Enel si è infine dotata di un dashboard dove sono tenuti sotto osservazione gli andamenti mensili delle misure di sicurezza

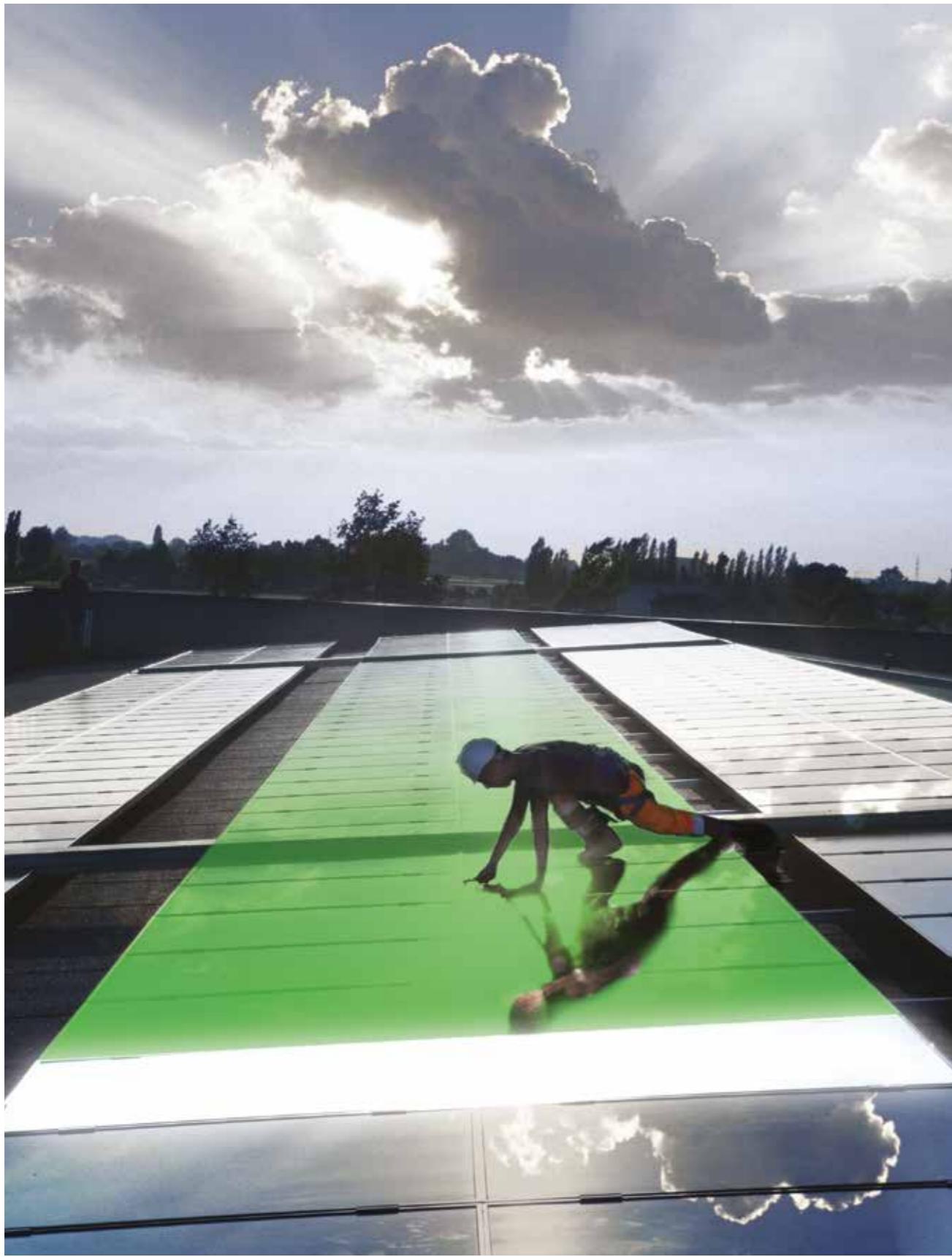
organizzati secondo diverse viste: rischi principali, strategia, Sostenibilità, fornitori, NIST framework.

## CYBER RISKS: CONNETTERSI È FACILE, ESSERE ATTACCATI PURE.

### Sensibilizzazione e formazione

Attenzione, vigilanza e consapevolezza sono i concetti alla base della campagna "Cyber Risks" lanciata nel 2015 e rivolta a tutti i dipendenti di Enel. La campagna di sensibilizzazione vuole creare consapevolezza di quali siano i rischi e fornire nozioni base per salvaguardare i propri dati, in azienda e fuori. In particolare obiettivi della campagna sono: creare una cultura della cyber security, cambiare il comportamento dei colleghi per ridurre i rischi, sviluppare competenze tecniche sulla sicurezza, prevenire l'aumento di attacchi e minacce. Nel sito Global ICT è stata prevista una specifica sezione dedicata a tale tema per avere a disposizione sempre tutto il materiale utile relativo alla cyber security.

# Gestione responsabile del business



## Qualità per i clienti

G4-EU3 G4-EU4



La soddisfazione e la fedeltà dei clienti sono da sempre gli obiettivi prioritari del Gruppo Enel in tutti i Paesi in cui opera come distributore e/o venditore di energia elettrica. Nel campo della distribuzione si rinnova ogni anno l'impegno a garantire la fornitura di energia elettrica in maniera continua, sicura

e affidabile mentre, dal punto di vista della vendita ai clienti finali, Enel prosegue nell'intento di offrire prodotti e servizi di elevata qualità e vicini alle diverse esigenze, mantenendo al tempo stesso una relazione efficace e trasparente in ogni fase del rapporto con il cliente.



### LINEE DI DISTRIBUZIONE

Alta tensione  
**38.249 km**

**2%**

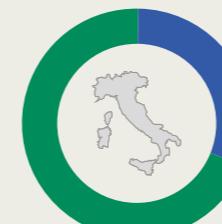
Media tensione  
**662.049 km**

**36%**

Bassa tensione  
**1.165.373 km**

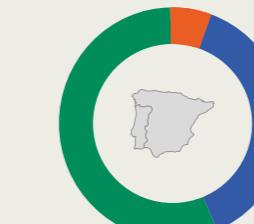
**62%**

Italia  
**1.140.215 km**



AT: ● 0%  
MT: ● 30,83%  
BT: ● 69,17%

Penisola Iberica  
**317.675 km**



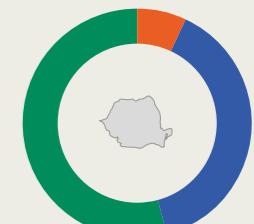
AT: ● 6,13%  
MT: ● 37,28%  
BT: ● 56,59%

America Latina  
**316.496 km**



AT: ● 3,85%  
MT: ● 49,63%  
BT: ● 46,52%

Romania  
**91.285 km**



AT: ● 7,21%  
MT: ● 38,39%  
BT: ● 54,40%

Clienti mercato elettrico  
**55.996.359**

Italia	<b>27.072.083</b>
America Latina	<b>15.074.266</b>
Penisola Iberica	<b>11.150.886</b>
Romania	<b>2.691.849</b>
Altro	<b>7.275</b>

Clienti mercato gas  
**4.958.084**

Italia	<b>3.711.422</b>
Penisola Iberica	<b>1.246.662</b>

## Qualità nella distribuzione

G4-DMA EC G4-DMA PR

L'energia elettrica è fondamentale per lo sviluppo economico e sociale di una comunità, oltre che per la vita quotidiana dei cittadini. In considerazione dei diversi scenari geografici presenti, e in piena coerenza con uno degli impegni presi sugli obiettivi di Sostenibilità dell'agenda 2030 delle Nazioni Unite ("Sustainable Development Goals"), portare energia elettrica nelle zone isolate diventa un obiettivo primario dell'Azienda, attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie e lo sviluppo di specifici progetti di creazione di valore condiviso (si veda il capitolo "Relazioni responsabili con le comunità"). 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. 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 l'esecuzione di manovre a distanza sulle cabine secondarie. 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 oltre 30 milioni di clienti, mentre in **Spagna** ne sono già stati installati circa 6,8 milioni. In **Romania e Brasile** è proseguito il progetto di installazione, che dà un importante contributo al monitoraggio del carico di rete e della sua corretta gestione; a oggi risultano installati circa 310mila contatori in Romania e 745mila in Brasile.

In **Brasile**, anche nel corso del 2015 è proseguito il progetto *Conexão Social – Reta Velha*, che si pone l'obiettivo di garantire l'accesso alla rete della comunità locale in una zona disagiata, di combattere le perdite e i furti di energia e incentivare i pagamenti e le pratiche di consumo consapevole. Sull'esempio di quanto fatto in Brasile, nel corso del 2015 è stata definita un'iniziativa similare in **Romania**, che si propone innanzitutto di esaminare a fondo alcune zone note per le numerose perdite di rete e, quindi, progettare e realizzare interventi sociali su misura per le esigenze della comunità (misure di efficienza energetica, corsi di formazione, imprese sociali ecc.).



### Evoluzione Smart Metering

Uno dei progetti di maggior rilevanza strategica è la sostituzione dell'attuale sistema di Smart Metering con una nuova generazione di contatori, che verranno installati in Italia e poi progressivamente estesi in tutta Europa, per un totale previsto di 32 milioni di contatori installati nei prossimi 4 anni. L'Enel Open Meter, il più avanzato sistema di Smart Metering al mondo, consentirà di migliorare la qualità del servizio diminuendo le perdite di rete, di abilitare nuovi servizi ed essere utilizzato come data-hub in presenza di concentratori.

G4-DMA EC

### Prevenzione dalle frodi sulla rete elettrica

Per prevenire le frodi, dalle più semplici a quelle più sofisticate, Enel ha fatto un ulteriore passo in avanti ideando e implementando un nuovo dispositivo elettronico e un processo innovativo di ispezione, che è stato brevettato in Europa, USA e altri

Paesi. Grazie a questa innovazione sarà quindi possibile rilevare la presenza di frodi che, sfruttando la nuova e più avanzata tecnologia, risultano più difficili da identificare. Il dispositivo oggi è già in uso in Italia ed è in fase di test per l'utilizzo in altri Paesi.

## Soddisfazione dei clienti

G4-DMA PR G4-PR5 G4-PR8

L'attenzione dedicata ai temi connessi alla qualità del servizio è confermata anche quest'anno dai risultati delle indagini di "customer satisfaction" realizzate in tutti i Paesi nei quali Enel è presente come venditore o distributore di energia elettrica.

In **Italia**, dal 1° gennaio 2015 l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI) non fornisce più la graduatoria IQT (Indice di qualità totale) che definiva, negli anni scorsi, l'indice di soddisfazione dei clienti sul servizio telefonico di customer care. Sebbene sia variata la modalità di rilevamento di questo dato, sono stati comunque confermati gli ottimi risultati degli anni precedenti, come riportato dall'indice di customer satisfaction (ICS), rilevato da Enel con un punteggio di 92,6 per il mercato regolato e di 92,4 per il mercato libero su un massimo di 100. L'indice calcolato garantisce, comunque, una continuità della validità del monitoraggio in quanto è algebricamente connesso all'indice PSC<sup>(7)</sup> (grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgevano al call center) che veniva riportato dalla graduatoria IQT. Oltre a ciò, Enel ha anche continuato a utilizzare il sistema di monitoraggio "a caldo", per dare la possibilità ai clienti di esprimere un giudizio complessivo in merito alla telefonata intercorsa semplicemente digitando un numero da 1 a 5 al termine del contatto con l'operatore; quindi, i clienti possono comunicare se l'esigenza per la quale hanno chiamato sia stata risolta o meno. Il giudizio che viene chiesto riguarda in particolare i seguenti aspetti: cortesia dell'operatore, capacità di risolvere il problema, capacità di comprendere le esigenze, chiarezza e completezza delle risposte, tempo di attesa. È stato raggiunto un punteggio pari al 98% sul livello del servizio del call center sia per la clientela mass market sia per quella business. Il buon lavoro svolto ha

## Qualità del servizio

G4-26 G4-27

La leadership di un'azienda come Enel passa necessariamente attraverso l'attenzione verso il cliente e un servizio di alta 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. Tra i molteplici ambiti di intervento si evidenziano:

- > 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 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.

(7) PSC=ICS/ICSmax dove ICSmax è il punteggio più alto raggiunto nel corso della rilevazione da uno dei trader presenti in graduatoria; per il primo semestre 2015 questo dato non è stato reso noto dall'AEEGSI.

## Gestione dei reclami

G4-26 G4-27 G4-58 G4-PR5 G4-PR8

permesso quindi di confermare a dicembre 2015 la certificazione ISO 9001 nell'ambito dei processi di gestione della relazione con il cliente attraverso i canali contact center, Punti Enel e web.

È stato inoltre lanciato, su scala nazionale, il progetto della digitalizzazione degli Audit interni attraverso il rilascio del portale GAIA 2.0 ("Gestione Audit Interni Applicativo"), progetto che permette contestualmente di "innovare" e "migliorare" l'organizzazione interna del Sistema Gestione per la Qualità.

In **Iberia** la "customer satisfaction" è costantemente monitorata con interviste telefoniche e via email (per esempio, attraverso il *Sistema de Calidad Percibida*, e l'*Estudio de Satisfacción de Clientes Empresas*) e, sin dal 2003, al fine di offrire ai propri clienti la migliore assistenza possibile, Endesa dispone di un *Plan de Excelencia en la Atención Comercial* (Piano di eccellenza nell'attenzione al cliente), finalizzato al miglioramento degli indicatori sulla soddisfazione dei clienti di anno in anno. Le attività del Piano nel 2015 si sono concentrate sul miglioramento della qualità del servizio ai clienti (telefonico e online), sulla gestione dei reclami di vendita del mercato libero e nel rendere flessibili i sistemi di fatturazione. Al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi identificati nel Piano, mensilmente vengono monitorati dieci indicatori chiave che permettono di verificare l'impatto nel miglioramento della qualità commerciale di Endesa.

In **Romania** ogni sei mesi vengono effettuate indagini di "customer satisfaction", da cui è emerso un livello di soddisfazione generale dell'84,8% per il mercato libero, mentre per il mercato regolato è stato del 77,4%.

In **America Latina** la relazione con i clienti è considerata uno dei capisaldi principali; è stato pertanto sviluppato un piano per misurare gli indicatori di soddisfazione dei clienti. L'indagine principale si è svolta in Brasile, con il coordinamento della *Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica* (Abrae), e ha attestato Coelce come il miglior distributore del Nord-Est del Paese con un indice dell'85,8% nel 2015. Infine, in Cile, dall'indagine svolta, che ha rilevato un livello di soddisfazione generale pari all'81%, sono emersi elementi di analisi interessanti. Pertanto i punti di forza e di attenzione rilevati saranno determinanti nello sviluppo dei piani di azione per la gestione del cliente in modo da colmare i gap e ottimizzare il servizio offerto.

In tutti i Paesi in cui Enel opera, 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. In **Italia** si garantisce il controllo della qualità commerciale di tutti i canali di contatto tramite monitoraggi sistematici sui processi di vendita e gestionali. Le verifiche sono eseguite in diverse modalità, affiancamento personale, mystery call, riascolto della firma vocale, analisi dei reclami dei clienti. In quest'ottica si inserisce il nuovo modello "New quality control" che introduce per le agenzie, per i punti fisici e per i partner telefonici un sistema di premi e penali legati al raggiungimento di soglie minime contrattuali. Il modello precedente era basato solo su controlli singoli con evidenze puntuali che prevedevano specifiche penalizzazioni in base alla numerosità di ascolti del campione individuato. Nel corso del 2015 è stato introdotto il processo di segnalazioni di non conformità rilevanti sotto il profilo regolatorio, legale e antitrust, relative ai partner commerciali di Enel Energia. Le segnalazioni vengono gestite attraverso un portale e valutate da un team composto dalle unità di "Qualità e Supporto Commerciale", "Legale", "Regolatorio/Antitrust", affinché vengano intraprese le azioni più idonee, che vanno dall'applicazione di penali contrattuali fino ad azioni giudiziarie. Anche in **Iberia** la tematica del miglioramento della gestione dei reclami risulta di primaria importanza in quanto rientra tra gli obiettivi fondamentali del già citato *Plan de Excelencia en la Atención Comercial*; ciò ha comportato nel 2015 un incremento del 9% nella soddisfazione dei clienti del segmento "mass market" per la risoluzione dei reclami. Resta attivo l'istituto del *Defensor del Cliente - Ombudsman* che rappresenta un esempio unico nel suo genere di finestra di dialogo tra l'azienda e i suoi clienti; tale figura è tuttora presente anche in **Brasile** e **Colombia**. In **Cile**, per permettere una migliore canalizzazione dei reclami e garantire un focus maggiore, vengono organizzati incontri periodici con i clienti, denominati *Comités de Clientes*, ai quali partecipano alcuni responsabili dell'azienda che revisionano casi specifici e indicatori di gestione. Tutto ciò ha portato a intraprendere nel corso del 2015 numerose azioni che hanno determinato una riduzione significativa dei reclami.

## Attenzione alle fasce vulnerabili

G4-26 G4-27 G4-DMA PR G4-PR6

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 2015 il bonus elettrico è stato riconosciuto a circa 258mila clienti da Enel Energia e a circa 668mila clienti da Enel Servizio Elettrico. Nello stesso anno Enel Energia ha inoltre riconosciuto il bonus gas a circa 160mila clienti. In merito alle forniture elettriche in Italia, i clienti dotati di contatore elettronico, in caso di mancato pagamento, non vengono completamente disalimentati, in quanto la potenza disponibile viene ridotta al 15% rispetto a quella contrattuale. Nell'ambito del programma di fidelizzazione "Enelmia" di Enel Energia, sono stati offerti sconti ai clienti nei negozi convenzionati nazionali e locali, scelti tra le categorie mer-

ceologiche che pesano maggiormente sul budget familiare: alimentari, carburante e tempo libero. Nel corso del 2015 con la carta Enelmia sono stati erogati sconti per 1,2 milioni di euro.

In **Spagna** resta attivo il bonus sociale dedicato ai clienti con potenza installata inferiore a 3 kW e appartenenti alle classi sociali più disagiate (pensionati, disoccupati, famiglie a basso reddito). Nel 2015 ha usufruito di tale bonus circa 1 milione di clienti, per i quali sono stati anche avviati programmi di volontariato energetico tramite i quali i dipendenti di Endesa possono aiutare le famiglie in condizioni di disagio nell'ottimizzazione del proprio consumo e nel miglioramento delle apparecchiature elettriche.

In **Romania** è stato avviato un progetto dedicato ai residenti di zone disagiate di Bucarest, strutturato in tre fasi: una fase preliminare in cui vengono valutate le esigenze dei residenti; una fase di consultazione e assistenza nella quale si analizzano le possibili soluzioni; una fase di attuazione dei progetti di sostegno tra cui: ristrutturazione del debito, assistenza legale, accesso al microcredito.

Anche nell'area dell'America Latina, in particolare in **Brasile**, resta attiva la *tarifa social*, finanziata dal governo federale, che permette di offrire sconti fino al 60% dell'ammontare della fattura per garantire l'accesso all'elettricità alle persone meno abbienti.

**Codensa**  
es incluyente

Codensa è la prima azienda colombiana ad aver sviluppato e messo a disposizione di altre aziende una guida

per la realizzazione di un modello di servizio al cliente inclusivo, iniziativa ispirata dai precetti sociali della convenzione dei diritti delle persone con disabilità dell'ONU, e che si inquadra nelle direttive e negli obiettivi strategici della policy sulla diversità del Gruppo Enel. Questa guida fa parte di un processo ampio di cambiamento a livello aziendale, che include la modernizzazione dei centri di assistenza e la formazione degli addetti al servizio clienti.

## Una relazione trasparente con i clienti

G4-DMA PR

### Trasparenza della comunicazione commerciale

G4-56

In materia di comunicazione alla clientela, tutte le società del Gruppo Enel operano, oltre che in conformità con le norme e con i 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 possibile 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 di gestione. Nel 2015, in **Italia**, sono state intraprese varie iniziative di comunicazione finalizzate a rendere più chiare le informazioni relative al mondo dell'energia al cliente, fra le quali:

- > revisione dell'usabilità del sito per renderlo maggiormente fruibile da parte dei clienti;
- > nuovo servizio di e-billing (**Bolletta Genius**), accessibile dall'Area Clienti web di Enel Energia, che permette di consultare le proprie bollette luce e gas, approfondire i propri consumi, confrontarsi con i clienti di simile profilo e ricevere consigli per un consumo più efficiente;
- > piano di comunicazione dedicato ad accompagnare il cliente verso il lancio della nuova **Bolletta 2.0**. La nuova bolletta luce e gas di Enel presenterà, in un nuovo layout grafico, contenuti razionalizzati e organizzati, un linguaggio più semplice e comunicazioni personalizzate per il cliente.

Inoltre, sono stati lanciati nuovi servizi attraverso la App di Enel Energia, come per esempio la nuova funzionalità "Scelto per me", che permette di suggerire le offerte più indicate per il cliente.

In **Italia** si è posta forte attenzione ai temi della Bolletta Web e Bolletta PEC, e sono state lanciate iniziative specifiche per

l'accettazione e il pagamento delle fatture inviate in formato elettronico anche verso la Pubblica Amministrazione.

In **Spagna** un forte impegno è stato dedicato al tema della digitalizzazione del processo di gestione del contratto e della fatturazione, attraverso l'utilizzo della firma elettronica e di strumenti di gestione documentale a supporto delle fasi di invio e archiviazione dei documenti. Endesa ha ricevuto nel 2015 il Premio Atos per il progresso digitale conseguito. Per quanto riguarda l'area dell'America Latina, fermi restando i principi del Codice Etico e di chiarezza e completezza delle informazioni, sono state intraprese diverse iniziative per garantire maggiore attenzione ai clienti; per esempio in **Cile** si sono potenziati tutti i punti di contatto con i clienti come il sito web, reso maggiormente fruibile, e i punti fisici, dove si sono adottati nuovi strumenti per diminuire il tempo di attesa. In **Colombia** è stata lanciata una nuova App che contiene informazioni sia di carattere generale sia specificamente volte ad aiutare il cliente nella gestione della propria fornitura, per il pagamento delle fatture. In tutti i Paesi dell'**America Latina** sono in essere da tempo iniziative di gestione documentale digitalizzata, con indubbi benefici dal punto di vista dell'efficienza in termini di una migliore disponibilità, velocità, sicurezza e della Sostenibilità ambientale.

### 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. Tra le diverse iniziative si segnalano per esempio:

- > **Italia** - resta attivo presso i Punti Enel un servizio di traduzione simultanea in 13 lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, arabo, russo, rumeno, punjabi, albanese, serbo, croato e sloveno);
- > **Spagna** - per superare tutte le possibili barriere di accesso alle informazioni, il sito web [www.endesaclientes.com](http://www.endesaclientes.com) contiene tutte le informazioni necessarie, sia di tipo commerciale sia di tipo gestionale, come per esempio per la comprensione delle fatture elettriche e gas. Il sito è disponibile in inglese, castigliano e catalano;
- > **Perù** - è presente un sistema di consultazione di informazioni disponibile 24 ore al giorno per i clienti, le cui richieste sono ricevute in tempo reale. In tal modo la società può offrire ai propri clienti un servizio di valore mettendo costantemente a disposizione informazioni sulle strutture, e la possibilità di analizzare temi relativi alla fornitura.

## Tutela della privacy

G4-PR8

In tutti i Paesi ove è presente il Gruppo, Enel opera in conformità con le normative vigenti in materia di tutela della privacy dei clienti. L'Azienda si impegna anche a monitorare tutte le società terze che possono trovarsi nella condizione di utilizzare i dati personali dei clienti. A tal fine sono previste specifiche clausole nei contratti con i partner che usano i dati personali per effettuare attività specifiche, per esempio servizi di vendita o rilevazioni della "customer satisfaction".

### Offerte commerciali e prodotti e servizi per il risparmio energetico

G4-DMA PR G4-DMA EC

In tutti i Paesi in cui opera Enel, è stata lanciata una vasta gamma di prodotti a elevate prestazioni energetiche per garantire un risparmio in termini sia di consumi sia di emissioni, come per esempio in **Italia**, dove Enel Energia ha offerto ai propri clienti anche nuovi sistemi "smart" per la gestione da remoto dei dispositivi. Unitamente al lancio dei nuovi

prodotti, in **Spagna** si effettuano continue comunicazioni per sensibilizzare l'uso efficiente dell'energia: per esempio, nel settore domestico si sono sviluppate nuove soluzioni per promuovere l'efficienza energetica, come "Nexus" e "Infoenergía" e si sono portate a termine diverse azioni per promuovere la mobilità elettrica.

Anche nell'area dell'America Latina si è posto l'accento sulle attività di informazione e promozione dell'uso efficiente dell'energia; in particolare, in **Brasile** sono state messe in atto iniziative per la sostituzione dei vecchi elettrodomestici che hanno avuto un impatto significativo sui consumi finali. Nella predisposizione dei prodotti di fornitura dedicati alla clientela "mass market", Enel si impegna a predisporre offerte chiare che rispondano a diverse esigenze. Viene adottata una linea comune tra i diversi Paesi in cui la società opera come venditore, in quanto è crescente l'offerta di prodotti che forniscono energia "verde" e che incentivano al consumo razionale.

In **Italia** le nuove offerte proposte sul mercato libero da Enel Energia si caratterizzano, oltre che per la fornitura di sola energia certificata da fonti rinnovabili, anche per una crescente attenzione a temi sociali, come la tutela di fasce della popolazione più deboli (EnergiaX65, dedicata ai clienti con più di 65 anni) e il sostegno alla didattica nelle scuole primarie e dell'infanzia con il conferimento di donazioni attraverso la fondazione Enel Cuore per ogni nuovo contratto sottoscritto (offerta EnergiaXOggi).

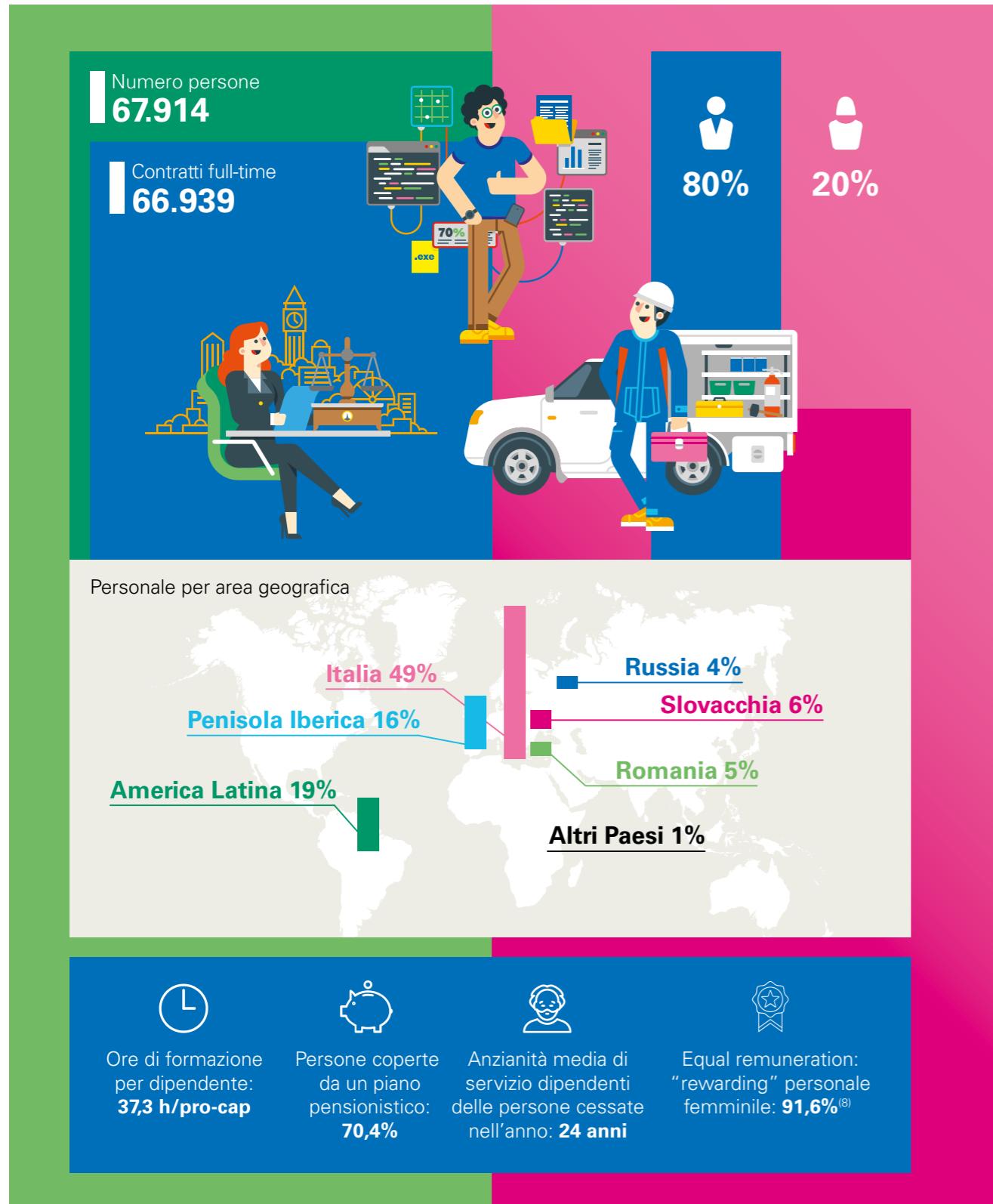
### Italia – Enel Energia: EnelPremia 3.0

EnelPremia 3.0 è il nuovo programma di loyalty che premia i comportamenti sostenibili, come il riciclo, il risparmio energetico e l'impegno verso la comunità.

I clienti che si iscrivono al programma accumuleranno punti energia non più sulla base dei consumi, ma sulla partecipazione attiva e consapevole alle attività e alle iniziative a favore dell'ambiente e della comunità, che saranno lanciate periodicamente. Il successo della prima attività "Per fare un albero ci vuole ingegno", ha permesso di raggiungere nel primo mese di lancio 100mila clienti iscritti. Oltre a ricevere in regalo punti energia e premi "verdi" in palio, i vincitori del concorso hanno contribuito alla piantumazione di alberi di arance in Sicilia, progetto al quale hanno chiesto l'adesione più di 4.700 clienti.

## Le nostre persone

G4-9 G4-10 G4-DMA LA G4-LA1 G4-LA9



(8) Calcolato come rapporto tra il salario medio delle donne Manager + Middle Manager e il salario medio (uomini + donne) dei Manager + Middle Manager.

## G4-DMA LA

Il personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2015 è pari a 67.914 dipendenti, equamente impegnato nelle società con sede in Italia (49%) e con sede all'estero (51%). Le assunzioni fatte durante l'anno sono avvenute prevalentemente (95%) nel Paesi esteri, prevalentemente in America Latina (inclusi i Paesi di presenza di Enel Green Power). Per quanto riguarda le cessazioni, invece, circa il 19% è avvenuto in Italia, mentre il restante 81% si è registrato all'estero. La percentuale di donne nell'organico si mantiene stabile rispetto al 2014 (20%).

## I nostri valori e comportamenti

Nel corso del 2015 la nuova direzione strategica del Gruppo ha portato alla ridefinizione dei valori e dei comportamenti di riferimento per tutte le persone che lavorano in Enel, realizzata grazie al coinvolgimento del top management e di più di 8mila persone, a tutti i livelli, che hanno contribuito attraverso interviste, workshop, focus group e quick poll. Sono stati identificati **4 valori (responsabilità, fiducia, innovazione e proattività)** e **10 comportamenti** che rappresentano la nuova identità culturale di Enel e che ispirano tutte le persone che lavorano in azienda.



# Valorizzazione del merito e gestione delle persone

G4-DMA LA G4-LA10 G4-LA11

Nel 2015 Enel ha confermato il proprio impegno nella gestione, sviluppo e motivazione delle persone, investendo in un importante processo di revisione e trasformazione dei processi in coerenza con valori e comportamenti nuovi. La conoscenza delle persone e del business, e la capacità di identificarne le esigenze per proporre soluzioni innovative e mirate sono state alla base del cambiamento.

È stato creato un **database dedicato** che consente di mettere in relazione variabili qualitative e quantitative e segmentare la popolazione non solo sulle base delle variabili classiche come inquadramento, età, livello organizzativo, ma anche su variabili come motivazione, aspettative e priorità. Per esempio, con l'aiuto di un breve **questionario**, le persone che lavorano in azienda hanno potuto riflettere sul proprio profilo in termini di priorità. Sulla base dei circa 35 mila questionari raccolti nel 2015, è stato possibile segmentare la popolazione aziendale utilizzando 7 profili (per esempio, "esploratore", "protettivo" o "razionale"), utili per individuare attività e servizi più in linea con le reali esigenze e caratteristiche delle persone. A questo proposito, è stato definito un primo catalogo di iniziative, che verrà ulteriormente sviluppato nel 2016, ed è stato introdotto il nuovo ruolo di "**HR support**", un contatto facile e accessibile per le persone e un punto di riferimento per le attività amministrative. Nel 2015 è stato aperto il primo punto di supporto in Italia e nel 2016 è prevista la diffusione nei principali Paesi del Gruppo.

**La strategia di identificazione e valorizzazione dei talenti in azienda** è stata rivista e sono stati disegnati e lanciati nuovi processi di sviluppo basati, da una parte, sulla messa in gioco sfidante in progetti e attività di business prioritarie e, dall'altra, sulle differenze individuali delle persone. Tra le diverse iniziative, nel 2015 è stato avviato un **piano di mobilità internazionale** mirato a favorire l'accrescimento delle competenze e l'integrazione attraverso il coinvolgimento soprattutto delle risorse più giovani del Gruppo. Questo programma permette ai partecipanti di mettersi alla prova in contesti internazionali con responsabilità rilevanti di processo ed è utile per velocizzare lo sviluppo delle competenze critiche e prepararsi a sfide future sempre più complesse, facendo anche leva su un adeguato accompagnamento (per esempio, programmi di tutoring).

Inoltre, sono stati definiti **piani di sviluppo individuali** per le persone con maggiore potenziale, utilizzando strumen-

ti differenziati (mentoring, coaching, mobilità, formazione ecc.) a seconda delle specifiche esigenze di sviluppo.

**Il processo di valutazione delle performance** è stato gestito in continuità con gli anni precedenti, ma si è lavorato in parallelo per una profonda revisione dell'intero processo. Per quanto riguarda la valutazione dei comportamenti, che sarà lanciata nel 2016, al nuovo processo parteciperanno tutte le persone che lavorano in Enel e ci sarà un particolare focus sulla fase di feedback, considerato un momento centrale nella relazione tra capo e collaboratore, in cui entrambi possono discutere delle reciproche aspettative e possibilità di sviluppo. Inoltre, la valutazione sarà effettuata in linea con i nuovi valori, i nuovi comportamenti e la nuova organizzazione. Per quanto riguarda la valutazione degli obiettivi, il nuovo processo prevede una semplificazione di quello precedente e un maggiore allineamento alle priorità strategiche aziendali. Le performance dei manager sono valutate anche in accordo con i temi legati alla salute e alla sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento alla riduzione del numero degli incidenti e all'attuazione di iniziative volte a migliorare gli standard di sicurezza.

**Il processo e gli strumenti di selezione sono stati rivisitati alla luce della profonda trasformazione in atto e diversificati sui profili target e sulle prassi locali.** Sono stati introdotti innovativi strumenti che consentono di verificare il profilo attitudinale dei candidati e di valutare le loro competenze trasversali che, unitamente alle conoscenze tecniche, rivestono un'importanza strategica per le future sfide del business.

È prevista una prima verifica interna all'azienda e, solo in assenza di profili disponibili, l'avvio di un processo di selezione esterna. In generale sono privilegiate candidature locali a meno di specifiche esigenze di profili internazionali; per ruoli tecnici e operativi, laddove possibile, l'Azienda favorisce l'inserimento di candidati che risiedano in zone limitrofe alle sedi di lavoro.

Nel corso del 2015, si è lavorato per consolidare **partnership strategiche con il mondo accademico** e con centri di eccellenza di particolare rilievo per il futuro del nostro business ed è stata ridefinita la politica di "employer branding", per promuovere l'immagine di Enel in una "business community" globalmente riconosciuta, che fa leva su una nuova strategia digitale definita a livello di Gruppo.

Nel corso del 2015 sono state erogate circa 2,5 milioni di ore di formazione, in diminuzione rispetto al 2014, a seguito della conclusione di alcune campagne. Le iniziative svolte confermano il ruolo centrale dell'offerta tecnico-specialistica, sia obbligatoria sia strutturata nelle Academy, insieme alla formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro, in continuità con

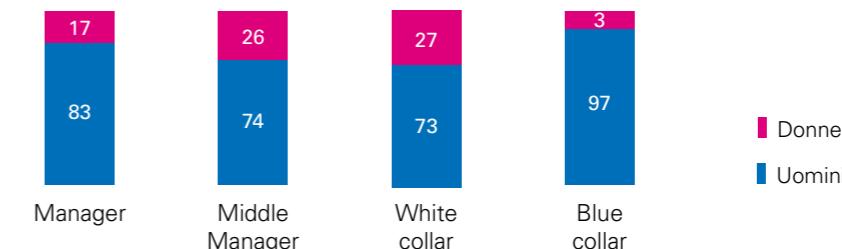
il forte investimento fatto su questo tema negli anni precedenti. Un particolare rilievo è stato dato alla formazione trasversale per accompagnare i rilevanti cambiamenti strategici e l'evoluzione dell'organizzazione, e alla formazione linguistica a supporto dell'integrazione, soprattutto nelle Funzioni globali, mentre le campagne formative trasversali sui temi etici e sulla Sostenibilità nel 2015 sono state estese ai Paesi dell'America Latina e al perimetro Enel Green Power. In particolare, l'introduzione della nuova organizzazione basata sul modello matriciale e una profonda revisione delle strategie e politiche relative alle risorse umane hanno fatto da cornice a

numerose iniziative formative globali di accompagnamento del cambiamento, che hanno coinvolto sia popolazioni trasversali ai diversi livelli manageriali, sia nuovi team globali delle diverse Funzioni aziendali. Queste iniziative hanno contribuito a stimolare la riflessione e a delineare la nuova "vision" di Enel come Open Power. Inoltre, nel 2015 è stato rivisto il programma di formazione per neo-assunti, che è stato costruito come un laboratorio generativo di idee e modelli di business, per allenare i nuovi assunti in un contesto internazionale sull'innovazione e sui nuovi comportamenti.

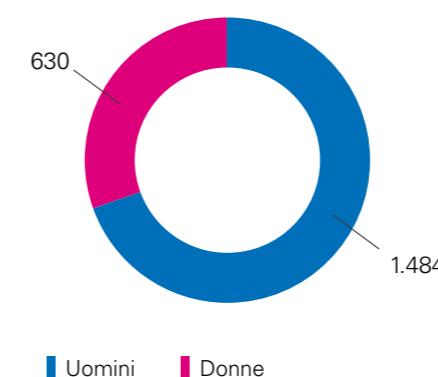
G4-LA10 G4-LA11

## Diversità e inclusione

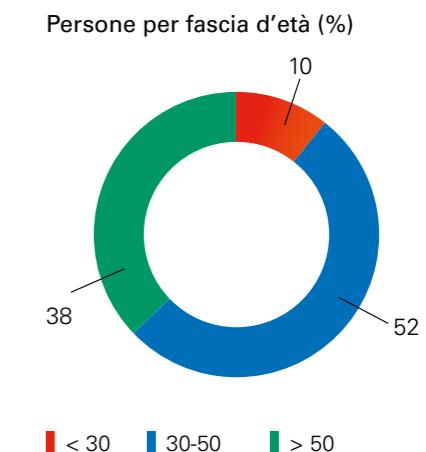
G4-DMA LA



2.114 persone con disabilità



Uomini Donne



#### G4-DMA LA

Le diversità rappresentano un patrimonio per innovare idee e processi, per cogliere e gestire al meglio le discontinuità e le sfide poste dal mercato. Obiettivo di Enel non è solo gestire la diversità, ma ricercare le specificità, promuovendo il confronto e non la concorrenza, e dando spazio e valore a stili di lavoro e attitudini diverse.

È proseguito l'impegno nel progetto "Diversità e Inclusione" e a partire da gennaio 2015 sono stati avviati "focus group" dedicati, interviste al top management e un'indagine online allo scopo di comprendere quale fosse la percezione del tema della diversità nei diversi Paesi del Gruppo, focalizzandosi su quattro dimensioni: nazionalità, genere, età e disabilità. I risultati hanno confermato la rilevanza strategica del tema per il business nei diversi Paesi e la necessità di vedere cambiamenti concreti nelle pratiche e nei comportamenti. A seguito della fase di analisi il Gruppo ha emanato lo scorso settembre una policy che esplicita le azioni da realizzare al fine di garantire pari opportunità e inclusione, i cui principi fondamentali sono: non discriminazione, uguali opportunità e uguale dignità per tutte le forme di diversità e inclusione, con un focus su genere, età, disabilità e cultura.

## Genere

**Per quanto riguarda la diversità di genere**, con la nuova policy Enel si impegna a realizzare tre azioni principali al fine di rispettare e gestire le differenze tra uomini e donne, garantendo così lo sviluppo del talento e assicurando parità di trattamento:

- > nel **processo di staffing e recruiting del personale** sarà garantito che, nella fase iniziale del processo, entrambi i generi saranno equamente rappresentati rispetto al totale della popolazione valutata. Qualora ciò non sia possibile, se ne dovrà dare spiegazione motivata che consenta all'Azienda di analizzare il fenomeno, nei diversi Paesi, e conseguentemente di avviare azioni dedicate;
- > saranno attuate **specifiche relazioni con le università** per individuare programmi e collaborazioni al fine di promuovere la partecipazione di studentesse nelle facoltà di tipo tecnico;
- > saranno realizzati programmi per genitori volti a bilanciare le esigenze dei genitori e le loro aspirazioni di crescita professionale.

A novembre 2015 l'Amministratore Delegato di Enel è stato tra i primi firmatari dello **European Pact for Youth**, che ha l'obiettivo di promuovere le partnership tra imprese e sistema educativo per favorire l'inclusione e l'occupabilità dei giovani europei.

È inoltre proseguito l'impegno di Enel nel **WEP** (Women's Empowerment Principles), l'iniziativa promossa da UN Global Compact e UN Women finalizzata a promuovere la parità di genere.



Altro elemento chiave oggetto di monitoraggio nel corso del 2015 è stata la "**equal remuneration**". È stato definito uno specifico piano di azione che prevederà "salary review" strutturate, al fine di procedere a un progressivo allineamento alle dinamiche di mercato con particolare attenzione alla parità di genere.

## Disabilità

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. Per tale

ragione in Enel sono presenti diverse iniziative, come l'identificazione di un "focal point" sulla disabilità per ogni Paese, previsto dalla policy su diversità e inclusione, e gli accordi di collaborazione in **Spagna** con le fondazioni Adecco, Randstad, Prevent, Universia e Prodis, che prevedono la definizione di azioni dedicate, tra cui la realizzazione di giornate formative e il supporto alla ricerca di un'occupazione per i familiari di dipendenti con disabilità. In **Brasile**, da fine 2014 è stato avviato un progetto per l'inclusione delle persone con disabilità, che prevede l'assunzione di dipendenti-studenti che ricevono una formazione di 12 mesi con quattro ore di corso pagate, e dopo sei mesi iniziano a essere inseriti nel mondo del lavoro.

## Work-life balance e servizi per la persona

#### G4-DMA LA

Le iniziative per la promozione del "work-life balance" sono progettate e realizzate a livello locale da unità dedicate nei diversi Paesi in cui Enel è presente. Nel 2015 è stato realizzato un assessment di tutte le iniziative, al fine di condividere e valorizzare le eccellenze, con riferimento ai seguenti ambiti: "work-place flexibility", "caring for employees", "health", "well-being", "financial support", "enabling factors".

In **Colombia** è attivo dal 2010 il programma "Calidad de Vida", che offre diverse possibilità di conciliazione vita-lavoro ai dipendenti, come lo "smart meeting program", per incoraggiare l'effettuazione delle riunioni dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 16, o il "dia de balance" come giorno speciale per celebrare il "work-life balance".

Il "dia de balance" è previsto anche in **Perù**, dove inoltre, durante le vacanze scolastiche, per i figli dei lavoratori vengono realizzati seminari sul tema delle dipendenze (droghe, alcool). In **Cile** sono attivi i "Climate Ambassador", ovvero referenti "people care" presso le centrali, che informano i lavoratori sulle varie iniziative disponibili per migliorare il benessere.

Il **Brasile** offre ai propri dipendenti servizi per il benessere delle persone. Con il programma "Ben Vivir" si promuove uno stile di vita sano attraverso lo sport (campi da calcio, palestre, corsi di ballo, corsi di running, gare di bici, passeggiate ecologiche). Per i figli dei dipendenti è presente un programma per l'orientamento scolastico (dai 15 anni in su), mentre per le colleghi neo-mamme vengono realizzati incontri sistematici a domicilio con medici, puericoltori e nutrizionisti.

Anche in **Spagna** sono presenti diversi strumenti per le persone, tra cui: sale per sessioni di meditazione, aree per trattamenti di fisioterapia (cervicale, riabilitativa), sale per allattamento, seminari sul benessere personale (stili di vita salutari), presenza di uno psicologo in sede. Inoltre, in Spagna, durante le vacanze scolastiche, viene organizzato un servizio di trasporto verso centri ludico-educativi esterni per i figli dei dipendenti.

L'**Europa dell'Est** è caratterizzata da una forte presenza delle istituzioni statali in tema di welfare. Per questo motivo si riscontra un più basso tasso di copertura rispetto alle dimensioni indagate dall'assessment. Le iniziative più interessanti sono i corsi di yoga in **Russia** e in **Romania**. In Russia va inoltre segnalato il "1° giorno di scuola" come permesso retribuito per tutti i dipendenti che hanno figli minori di 10 anni.

La maggior parte dei Paesi in cui è presente Enel Green Power è caratterizzata da unità produttive in fase di startup. L'innovatività del business impatta anche le iniziative di "work-life balance". Tra queste vanno evidenziati i seminari per gentitori sul tema del cyberbullismo realizzati in Grecia, i seminari per la gestione delle relazioni a Panama, e le sessioni di "mindfulness" via webinar in Nord America. In Italia sono proseguite le iniziative promosse dall'area People Care. Il Parental Program, ovvero il percorso di incontri strutturati tra Responsabile, Collaboratrice e HR Business Partner, da attuare prima del congedo obbligatorio per maternità e poi al rientro, è stato diffuso su tutto il territorio nazionale attraverso un capillare percorso di formazione nei confronti di tutti gli HR Business Partner (oltre 130 persone), che hanno potuto sperimentare in aula il colloquio, riflettere sul significato del programma e fornire utili feedback e osservazioni per una ancora più efficace diffusione. Parallelamente si è lavorato alla definizione del sistema di monitoraggio, che consentirà, nel 2016, una più agevole verifica dell'effettivo avanzamento del programma e dei risultati ottenuti. Anche il corso "Mamme in equilibrio", rivolto alle colleghi rientrate dalla maternità, è utile per facilitare una riflessione sulle modalità per conciliare vita privata e vita professionale, ha continuato a essere erogato, coinvolgendo nel 2015 ulteriori 60 colleghi (dall'inizio del programma le neo-mamme coinvolte sono state circa 140).

Nell'area dei servizi a vantaggio dei dipendenti con figli, il 2015 ha visto, oltre alla ristrutturazione dei locali di uno dei due centri ludico-educativi attivi su Roma, anche l'apertura del nuovo centro presso la sede di Via Marchese di Villabianca a Palermo. Il centro ha aperto i battenti in occasione delle vacanze scolastiche natalizie.

## Ascolto e dialogo

#### G4-26 G4-DMA LA

A gennaio 2015 è stata lanciata la survey focalizzata sui temi della diversità e dell'inclusione, attraverso la quale si sono raccolte anche informazioni sul clima aziendale, per monitorare la soddisfazione dei colleghi. Alla survey ha partecipato un campione rappresentativo di 17.500 persone (di cui 1.800 con disabilità) ovvero circa il 23% della popolazione Enel. La redemption, a livello globale, è stata del 55%.

Il questionario ha analizzato i temi dell'inclusione, della percezione delle discriminazioni e della soddisfazione lavorativa, che si attesta sul 73%.

A valle di questa survey è stata definita una policy globale

sulla gestione della diversità in azienda le cui azioni sono in corso (si veda il capitolo "Strategia e Piano di Sostenibilità"). Nel 2016 sarà infine lanciata una nuova indagine di clima e sicurezza per tutta la popolazione aziendale.

## I media interni

G4-26

La comunicazione interna di Gruppo si avvale di un sistema di media interni ampiamente articolato al fine di raggiungere capillarmente tutte le persone che lavorano in Enel, tenendo conto delle differenze culturali, professionali, di accessibilità, di dotazioni informatiche. Tale network ha rappresentato una leva importante per il cambiamento e la diffusione del nuovo concetto strategico di "**Open Power**".

Per quanto riguarda la diffusione della strategia, il 26 marzo 2015 si è svolta a Roma la **convention globale** in cui l'Azienda ha dato le linee guida ai suoi top manager. In 4 mesi sono stati organizzati 230 eventi (cascade) in tutto il mondo coinvolgendo oltre 50mila persone e garantendo a tutti i colleghi un'informazione omogenea nei rispettivi ambiti e livelli. Un sito in tre lingue dedicato al progetto ha tenuto costantemente aggiornati i colleghi su eventi e contenuti: oltre 110mila le pagine visitate nei 4 mesi. Un processo di survey – che ha avuto una redemption complessiva del 60% circa dei partecipanti – ha registrato un alto indice di soddisfazione rispetto agli eventi.

È stato definito un piano di comunicazione interna dedicato al progetto di punta delle Infrastrutture e Reti Globali, l'**Expo 2015 di Milano**, con l'obiettivo di seguire da vicino tutte le fasi dei lavori e della partecipazione, valorizzando il lavoro e la professionalità dei colleghi coinvolti, testimoni diretti dell'evoluzione del progetto e di tutte le fasi a esso correlate.

Per la Generazione il 2015 è stato l'anno della chiusura di grandi progetti, quali la messa in esercizio della Centrale idroelettrica di **EI Quimbo** in Colombia e dei nuovi e tecnologici **dome della centrale di Brindisi**. Eventi che sono stati celebrati con il coinvolgimento e la valorizzazione dei

colleghi che vi hanno lavorato per raggiungere gli obiettivi di progetto.

I media interni hanno inoltre seguito e valorizzato importanti eventi e campagne aziendali, tra cui il progetto "My Best Failure", le campagne sulla salute e sicurezza sul lavoro e il lancio della prima campagna globale "Cyber Risks".

Tra i progetti di punta della Comunicazione Interna nel 2015 si è confermata l'undicesima edizione del programma **We are Energy**, il concorso internazionale dedicato ai figli dei colleghi Enel dagli 8 ai 17 anni che nel 2015 ha avuto come tema il cibo, traendo spunto dall'Expo di Milano di cui Enel è stata partner ufficiale. 5.228 ragazzi da 23 Paesi si sono iscritti al concorso (registrando un incremento del 7,3% rispetto al 2014) e 123 vincitori da 18 Paesi hanno partecipato al campus internazionale in Italia insieme anche ai cinque ragazzi over 17 provenienti da cinque Paesi nell'ambito del programma "We are Tutor", il concorso che premia gli ex vincitori di We are Energy, in qualità di tutor. Tra le attività del campus, la visita all'Expo di Milano.

Una novità importante di quest'anno è stata la produzione del primo film collettivo delle famiglie Enel, Enel Family Food Film, sul tema del cibo a tutto tondo, con 216 video caricati dai colleghi Enel di tutto il mondo in una apposita piattaforma e quattro vincitori premiati in occasione del Celebration Day di We are Energy a Roma.

Dopo il successo del lancio del progetto pilota in Italia, il programma Home@Home è stato esteso in tutto il mondo. Il progetto, che ha l'obiettivo di dare la possibilità ai colleghi di tutto il mondo di ospitare e/o mettere a disposizione la propria casa ad altri colleghi, è arrivato a contare 708 offerte dei colleghi nei Paesi del Gruppo.

Non da ultimo è da citare il riconoscimento da parte del FE-IEA Grand Prix Award 2015, il concorso che premia i migliori progetti di comunicazione interna a livello europeo, in cui la Comunicazione Interna di Enel si è aggiudicata il secondo posto nell'ambito della categoria Best Internal Communication Event con il Progetto Enel Family Day (edizione 2014).

G4-26



**Intranet:** hub dei media interni - **3,3 milioni** di pagine viste al mese - **2.065 news** (quasi 8 news al giorno)



### CorporateTV

1.105 video prodotti, con 91.438 visualizzazioni medie al mese. 27 eventi in diretta: convention e incontri da sedi Enel diffusi in streaming generalmente nelle tre lingue globali di Gruppo (italiano, inglese, spagnolo).



### Enel.radio

che integra gli altri media privilegiando la diffusione di notizie con rapidità e in diretta stimolando interazione con i colleghi. Enel.radio in Italia ha un palinsesto giornaliero misto news/musica per 225 giorni di programmazione.



### Magazine E

house-organ periodico a cadenza bimestrale, che permette di raggiungere anche il personale non dotato di PC. Tiratura media di 46.200 copie per numero in 7 lingue. Circa 18mila visualizzazioni/bimestre per la versione digitale.



### Media one-to-one

quali e-postcard, newsletter ecc. ai quali si aggiungono canali di visual communications quali poster, locandine ecc.

### Corrente Continua

Linea diretta con Francesco Starace

È un blog, redatto nelle tre lingue globali, dove l'AD lancia un tema di discussione e lascia spazio alla contribuzione e ai commenti dei colleghi, che nel 2015 hanno superato quota 400.

La intranet è ora sottoposta a un progetto di rinnovamento complessivo che la renderà unico media e "digital workplace" per l'intera popolazione Enel nel 2016. Il progetto, partito a luglio del 2015, ha avuto un'importante fase di ascolto e analisi che ha coinvolto circa 65mila dipendenti con una survey online in 9 lingue che ha registrato 10.166 rispon-

## Volontariato aziendale

Il Gruppo Enel è da molti anni impegnato in attività di volontariato aziendale nei diversi Paesi in cui opera. In particolare nel 2015 in Spagna sono state lanciate nuove iniziative, tra cui il progetto "**Energía para el futuro**" con l'obiettivo di migliorare le possibilità lavorative di giovani a rischio di esclusione e il progetto "Voluntariado Energético". Quest'ultimo mira, con la collaborazione di ECODES (*Fundación Ecología y Desarrollo*), a suggerire alle famiglie in condizioni di povertà raccomandazioni per l'ottimizzazione dei consumi energetici e per un consumo responsabile, nonché

denti; più di 100 persone di 10 Paesi intervistati sul luogo di lavoro, oltre 40 top manager intervistati insieme ai loro team. Questa fase ha consentito di raccogliere aspettative, bisogni e priorità sia dal punto di vista degli utilizzatori, sia da quello dell'organizzazione, che si sono tradotti in 10 pillar strategici sui quali si basa il design della intranet.

a identificare e risolvere situazioni di possibile rischio legate agli impianti elettrici. In Italia nel corso dell'anno è stato avviato un gruppo di lavoro multifunzionale con l'obiettivo di analizzare e sviluppare iniziative di volontariato aziendale. Enel ha quindi aderito al programma **Illuminiamo le Tavole**, promosso dall'associazione Quartieri Tranquilli di Milano, con l'obiettivo di offrire sostegno alimentare a famiglie in difficoltà individuate attraverso associazioni che gestiscono i "contratti di quartiere" del Comune di Milano.

# Welfare aziendale

G4-EC3 G4-LA2

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: assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, attività ricreative/culturali, 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.

Infine, nel corso del 2015 si è lavorato per la definizione di linee guida globali sui temi di "total rewards", per stabilire servizi di base, criteri e processi da utilizzare in ogni Paese a partire dal 2016.

## Assistenza sanitaria integrativa

G4-LA2

Nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo opera, sono previste assicurazioni sanitarie integrative a condizioni agevolate rispetto alle alternative presenti sul mercato. Inoltre, in numerosi casi è l'Azienda stessa a garantire prestazioni legate alla prevenzione e al check-up periodico (si veda anche il capitolo "Salute e sicurezza sul lavoro"). 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). Tutti i lavoratori dipendenti sono iscritti di diritto al FISDE, e le prestazioni sono estese anche ai familiari a carico. Inoltre, gli ex dipendenti Enel possono continuare a usufruire delle stesse prestazioni tramite la corresponsione della quota di adesione. Dal 2013 le iniziative di medicina preventiva si sono arricchite di un nuovo servizio con l'attivazione di una rete di consulenza psicologica in tutto il territorio nazionale realizzata attraverso convenzioni con il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (CNOP) e la Società Psicoanalitica Italiana (SPI).

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

## Previdenza complementare

G4-EC3

Tra le misure di supporto al personale vi è la possibilità di accedere ai fondi pensione complementare e il riconoscimento di varie forme di benefici individuali nelle prestazioni connesse al trattamento di fine rapporto di lavoro. Al 31 dicembre 2015 i dipendenti coperti da piano pensionistico nel Gruppo Enel sono 47.832.

In Italia, in aggiunta al sistema obbligatorio pensionistico previsto dalla legge, vi sono due fondi pensione complementari a contribuzione definita: Fopen (45mila iscritti, patrimonio 1.789 milioni di euro) per i dipendenti del Gruppo Enel (percentuale di adesione: 90%), e Fondenel (1.445 iscritti, patrimonio 255 milioni di euro) per i dirigenti del Gruppo Enel (percentuale di adesione: 100%). Inoltre, sono presenti fondi pensione principalmente in Spagna (Endesa) e Brasile. Anche in Slovacchia vi sono forme pensionistiche complementari a contribuzione definita. Infine, anche in Russia e in USA (Enel Green Power North America) sono presenti appositi piani pensionistici complementari: in Russia a prestazione definita, in USA a contribuzione definita.

In Italia a fine 2015 sono stati conclusi due importanti accordi sindacali, destinati rispettivamente al personale dirigente e non, finalizzati a gestire le tematiche derivanti dall'attuale contesto economico e industriale e favorire all'interno delle società italiane del Gruppo il ricambio generazionale, in applicazione dell'articolo 4 ex Legge 92/2012. Gli accordi sono finalizzati ad accompagnare, su base volontaria, alla pensione le persone che cesseranno il rapporto di lavoro nel periodo dal 2016 al 2020 e matureranno i requisiti per la pensione di vecchiaia o anticipata nei 4 anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro.

## Agevolazioni e convenzioni

In alcune realtà, Enel sostiene i propri dipendenti anche con contributi o incentivi per le varie esigenze personali, sia proprie sia dei familiari a carico, riducendo il costo di fornitura di energia elettrica. 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.

Per esempio, in Italia, attraverso l'Associazione ARCA, vengono promosse e realizzate attività ricreative, culturali e sportive per i dipendenti e i loro familiari a carico, con pos-

sibilità di accesso per i pensionati. Anche 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.

## Alternanza scuola-lavoro

Creare un ponte tra scuola e imprese è indispensabile per favorire l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro. A seguito dell'entrata in vigore della Legge 128/2013, Enel ha elaborato, in collaborazione con i Ministeri dell'Istruzione e del Lavoro, le Regioni e le organizzazioni sindacali, **un programma sperimentale di alto apprendistato per l'alternanza scuola-lavoro**, divenuto operativo nel 2014. L'iniziativa, rivolta agli studenti degli ultimi due anni di scuole superiori a indirizzo tecnico, ha visto l'assunzione in apprendistato di 145 studenti del 4° anno di sette istituti tecnici in diverse regioni italiane (a dicembre 2015 gli apprendisti sono 141). I ragazzi coinvolti hanno trascorso un giorno a settimana in azienda, mentre durante il periodo estivo hanno avuto la possibilità di effettuare un training on-the-job presso le unità operative sulla rete elettrica e nelle centrali di generazione.



## Relazioni industriali

G4-DMA LA G4-LA4

Enel rispetta la normativa del lavoro dei diversi Paesi e le convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) 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. Le attività di relazioni industriali a livello di Gruppo continuano a essere svolte secondo il modello previsto nel Global Framework Agreement (GFA) di Enel, siglato a Roma nel 2013 con le Federazioni Italiane e le Federazioni globali IndustriAll e Public Services International. 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'ILO.

Nel corso del 2015 si è intensificata l'attività di informazione e consultazione a livello sia di Comitato Aziendale Eu-

ropeo sia di Global Works Council in relazione alla nuova struttura organizzativa del Gruppo e agli incontri previsti con i Responsabili delle Global Business Lines. L'organizzazione di Expo 2015 e l'attività svolta da Enel sia nel padiglione aziendale sia nella gestione della smart city dell'Esposizione ha consentito lo svolgimento dell'incontro plenario di luglio 2015 a Milano, contemporaneamente alla visita dei Padiglioni dei Paesi Enel. Nei vari incontri del Comitato Ristretto è stata anche definita l'attività formativa congiunta su temi economici e di Sostenibilità, che si è svolta a novembre, in coincidenza con la seconda riunione CAE/GWC, e ha registrato ampio gradimento fra i componenti degli organismi di rappresentanza dei lavoratori del Gruppo.

Nel corso del 2015 Enel ha partecipato a due progetti coordinati dall'ILO e da BusinessEurope sui Transnational Company Agreements (TCA), nei quali il Global Framework Agreement Enel è stato riconosciuto e apprezzato come best practice a livello delle multinazionali europee ed extra UE.

Periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi

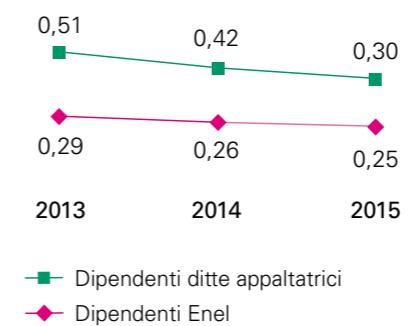
Paese	Periodo minimo	Disposizioni di legge/accordi collettivi
Italia	25 giorni.	Previsioni di legge
Spagna e Portogallo	30 giorni.	Accordo Quadro di garanzia di Endesa SA e delle sussidiarie in Spagna (12 settembre 2007)
Slovacchia	60 giorni per dipendenti con anzianità inferiore a 5 anni, 90 giorni per dipendenti con anzianità superiore a 5 anni.	Previsioni di legge
Russia	60 giorni.	Previsioni di legge
Romania	Obbligo di informazione e consultazione dei rappresentanti dei lavoratori sullo sviluppo del business e di informarli periodicamente sulla situazione economica dell'azienda. Per i licenziamenti collettivi ci sono minimo 30 giorni di preavviso per le Organizzazioni Sindacali e 20 giorni di preavviso per i lavoratori. Il periodo massimo per la procedura di licenziamento collettivo è 90 giorni.	Previsioni di legge 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.	-
Brasile	Obbligo di effettuare una informativa "tempestiva".	-
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 sul lavoro

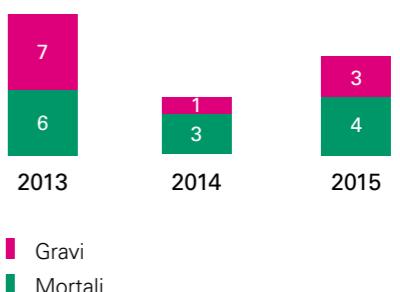
Enel considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone il bene più prezioso da tutelare in ogni momento della vita, al lavoro come a casa e nel tempo libero. Ogni persona è responsabile della propria salute e sicurezza e di quella degli altri con cui interagisce e, pertanto, si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza in tutto il Gruppo Enel e nei confronti delle ditte appaltatrici.

L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei mancati infortuni, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, i continui controlli sulla qualità, la condivisione delle esperienze nel Gruppo e il confronto con i top player internazionali sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza.

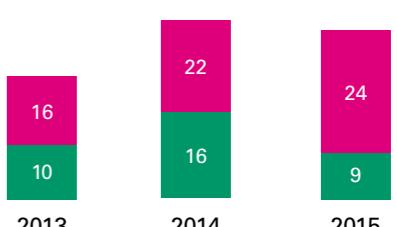
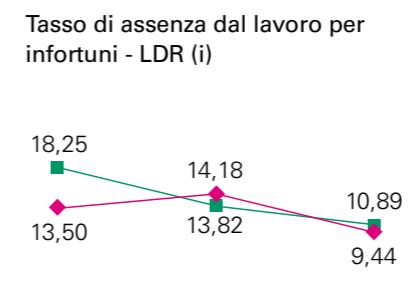
### Tasso di infortuni - LTIFR (i)



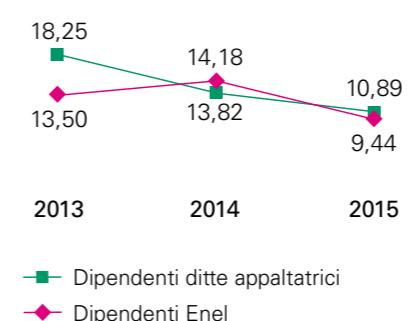
Infortuni gravi e mortali dipendenti Enel (n.)



Infortuni gravi e mortali dipendenti ditte appaltatrici (n.)



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



Gravi  
Mortali

Nel 2015 i tassi di infortuni (LTIFR) e di assenza dal lavoro per infortuni (LDR) dei **dipendenti** del Gruppo Enel si sono attestati rispettivamente a 0,25 (riduzione del 3% rispetto al 2014) e a 9,44 (riduzione del 33% rispetto al 2014). Quelli relativi ai

dipendenti delle **ditte appaltatrici** si sono attestati rispettivamente a 0,30 (riduzione del 28% rispetto al 2014) e a 10,89 (riduzione del 21% rispetto al 2014).

Nel 2015 si sono verificati 13 infortuni mortali nel Gruppo Enel

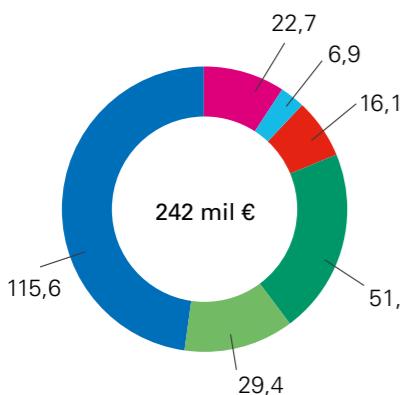


(6 eventi in meno rispetto al 2014), di cui 4 a dipendenti Enel (tre infortuni di tipo elettrico e uno di tipo meccanico) e 9 a dipendenti delle ditte appaltatrici Enel.

Tutti gli infortuni gravi e mortali occorsi e gli eventi non gravi considerati significativi sono stati analizzati da un gruppo di esperti, che hanno evidenziato come le cause alla base degli infortuni siano da ricondursi innanzitutto a comportamenti umani non sicuri e poi a carenze nella pianificazione, gestione e supervisione del lavoro. A valle delle analisi sono state definite specifiche azioni di miglioramento, che vengono monitorate costantemente e seguite fino al loro completamento. Nei casi in cui le imprese sono considerate inadempienti sono stati adottati opportuni provvedimenti (risoluzione del contratto, sospensione dalla qualifica). Inoltre, a scopo preventivo sono stati elaborati e attuati piani di miglioramento di Paese, che hanno permesso di ridurre gli indici infortunistici in molti Paesi rispetto al 2014.

Nel 2015 è stata aggiornata la Policy "Classification, communication, analysis and reporting of incidents", che definisce ruoli e modalità affinché sia garantita la tempestiva comunicazione degli eventi incidentali e assicurato il processo di analisi delle cause, la definizione dei piani di miglioramento e il loro monitoraggio. Il documento approfondisce anche le modalità di comunicazione e di analisi degli eventi, tipo "near miss", che avrebbero avuto la potenzialità di causare danni severi.

Enel nel 2015 ha investito **242 milioni di euro in sicurezza**, con un aumento dell'1,5% rispetto al 2014.



■ Formazione e informazione

■ Sorveglianza sanitaria

■ Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)

■ Costo personale

■ Manutenzione, vigilanza antincendio e altro

■ Investimenti infrastrutturali sulla sicurezza



Nel nuovo modello organizzativo, l'unità **Health & Safety (H&S) di Holding** assume un importante ruolo di presidio,

promuovendo inoltre internamente la condivisione delle migliori pratiche e mettendo in piedi un programma di confronto esterno in materia di salute e sicurezza con top player internazionali, al fine di individuare opportunità di miglioramento. Accanto alla Funzione di Holding, le **strutture Health, Safety, Environment and Quality (HSEQ)** delle Global Business Lines indirizzano e supportano il Business sui temi di salute e sicurezza, definiscono piani di miglioramento e ne monitorano l'esecuzione. Inoltre, tali strutture, hanno il compito di definire a livello di filiera gli obiettivi di H&S, le procedure e i "Key Performance Indicators", in coordinamento con la Holding, e di garantirne l'attuazione. In **Italia e Spagna**, che rappresentano le realtà più grandi e complesse del Gruppo, le unità **H&S di Country** gestiscono i processi H&S per il personale delle aree di Staff, Servizi e Mercato. Negli altri Paesi i processi H&S sono gestiti dalle Funzioni HSEQ della Business Line prevalente. G4-DMA LA G4-LA6

## Sviluppo della cultura della sicurezza: comunicazione e formazione

G4-EU18

Nel 2015 sono state erogate ai dipendenti Enel quasi 900mila ore di formazione, informazione e addestramento sulla sicurezza, con l'obiettivo di accrescere conoscenze e competenze specifiche dei lavoratori in tutto il Gruppo.



Dal 15 al 21 giugno 2015 si è svolta la 7<sup>a</sup> edizione della **International Health and Safety Week** che rappresenta per Enel un momento di riflessione globale sui temi della salute e sicurezza per tutti i lavoratori. Il 28 aprile 2015, in occasione della **Giornata Mondiale per la Salute e Sicurezza sul Lavoro** promossa dall'ILO, è stato lanciato il post "Sicurezza sul lavoro" firmato dall'Amministratore Delegato nell'ambito del blog Corrente Continua di Enel: "Riflettiamo sempre: la vita – la nostra e quella degli altri – dipende da questo". Un ulteriore stimolo per riflettere sulla centralità della sicurezza sul lavoro in tutto il Mondo Enel e rafforzare l'impegno di tutti i lavoratori. Inoltre, diverse sono state le campagne di comunicazione sulla salute e sulla sicurezza realizzate nel corso dell'anno, focalizzate su aree di particolare attenzione per l'Azienda, tra cui la campagna sulla sicurezza stradale **"Listentothe-signs"**, iniziata a settembre con il coinvolgimento in prima persona dell'Amministratore Delegato, che ha promosso l'adozione di comportamenti sicuri alla guida. G4-EU18

## One Safety

G4-EU18

One Safety è uno strumento teso a rafforzare l'adozione di comportamenti sicuri ed è basato sull'osservazione dei

comportamenti dei lavoratori.

Dal 2012 a oggi sono stati osservati più di 14 milioni di comportamenti attraverso la compilazione di più di mezzo milione di checklist in circa 1.500 siti. Dal 2014 il progetto è stato esteso agli appaltatori del Gruppo e ha visto la partecipazione di oltre 330 imprese in tutto il mondo. La condivisione con i lavoratori dei motivi e dei risultati delle osservazioni, in un'ottica costruttiva e non punitiva, rappresenta un elemento di forza del programma, per consolidare il clima di collaborazione.

Nel 2015 è stata introdotta l'applicazione per smartphone o tablet Android per la registrazione delle osservazioni dei comportamenti direttamente sul campo. Le imprese hanno ricevuto l'accesso alla piattaforma IT "One Safety Tool" per la gestione delle osservazioni e dei piani correttivi, già in uso fra i dipendenti Enel.

## Sicurezza nei processi di appalto

G4-EU18

Enel segue puntualmente le proprie imprese, dalla fase di selezione fino all'esecuzione in campo. Per quanto riguarda il **sistema di qualificazione** e selezione dei fornitori, nel 2015 il nuovo modello prevede una selezione più severa delle imprese sulla base delle performance H&S e, per i gruppi merceologici a maggiore rischio Safety, un approfondito audit pre-qualifica.

Nel corso del 2015 il sistema di Vendor Rating è stato integrato con un modello globale che definisce l'impatto sull'indice di **Vendor Rating** a seguito di infortuni rilevanti occorsi a personale di imprese appaltatrici.

Nell'ottobre del 2015 è entrata in vigore la 5<sup>a</sup> edizione delle **Condizioni Generali di Contrattazione (GCC)** del Gruppo Enel. Le principali modifiche introdotte hanno riguardato l'aggiornamento della lista delle violazioni in materia di H&S e la loro classificazione in tre livelli di severità e l'integrazione nella parte generale delle **linee guida sul subappalto**. Le linee guida definiscono le condizioni a cui 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 Enel e gli obblighi di sicurezza che l'appaltatore e gli eventuali subappaltatori sono tenuti a rispettare.

In tutto il Gruppo nel 2015 sono stati organizzati i **Contractors Safety Day**, workshop dedicati agli appaltatori per condividere e promuovere le iniziative di miglioramento sui temi di salute e sicurezza.

A livello locale, sono state promosse altre iniziative specifiche che hanno coinvolto le ditte appaltatrici, tra cui quelle riportate in tabella.

Country/ Business Line	Iniziative che hanno coinvolto le ditte appaltatrici
Italia	Le ditte appaltatrici sono state coinvolte in iniziative specifiche in materia di controlli e sorveglianza sull'esecuzione dei lavori, di sensibilizzazione sull'importanza dell'attenzione alla sicurezza. In particolare, sono state avviate le attività per l'estensione del modello di Qualificazione e di Vendor Rating e realizzate attività di controllo sui cantieri per le unità produttive Enel.Si ed Efficienza Energetica Mass Market. Inoltre sono stati organizzati Safety Meeting con le ditte appaltatrici per la sensibilizzazione della tematica sulla sicurezza.
Spagna	Sono stati creati partenariati con le ditte appaltatrici al fine di promuovere la cultura della prevenzione, condividendo le migliori pratiche per garantire livelli ottimali di sicurezza e salute dei lavoratori. Con partenariato "Alianzas" s'intende una relazione aperta stabilita tra soci attivi, Endesa e imprese, la cui forza risiede nei diversi, ma complementari contributi che ciascuno porta per raggiungere lo scopo comune di riduzione del tasso di incidenti sul lavoro. Inoltre proseguono le "Observaciones" che consistono nelle osservazioni dei comportamenti adottati dai dipendenti delle ditte appaltatrici, per favorire l'interiorizzazione di comportamenti sani e sicuri e correggere quelli potenzialmente a rischio.
Romania	Sono stati organizzati meeting fra i dipendenti Enel e quelli delle imprese appaltatrici, coinvolti in progetti come "Alerta" e "Noii Pasi", entrambi focalizzati sulla sicurezza sul lavoro. L'obiettivo è quello di aumentare la consapevolezza dei contrattisti attraverso un approccio proattivo durante le ispezioni che permetta di avere un feedback diretto e la possibilità di discutere i casi emersi in modo tale che ciascuno conosca i rischi e i pericoli legati alle diverse attività svolte. Inoltre nel 2015 è stato sviluppato il progetto di <b>Safety Coaching</b> , con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza della sicurezza di tutte le ditte appaltatrici che lavorano con le infrastrutture del Gruppo Enel, indipendentemente da un contratto attivo con il Gruppo Enel (per esempio, società di telecomunicazioni). Tutti i centri di formazione Enel sono stati messi a disposizione dei fornitori per il test finale del Safety Coaching. Durante le sedute del Safety Coaching viene data l'opportunità alle ditte di conoscere i metodi di lavoro e tutte le norme di sicurezza del Gruppo. Nel corso del 2015 sono stati condivisi con le ditte appaltatrici i risultati dell'analisi degli infortuni verificatisi con l'obiettivo di evitarne il ripetersi in futuro e per stimolare il coinvolgimento degli appaltatori sulle soluzioni adottate.
America Latina	Nel 2015 sono stati attuati 31 piani di miglioramento in 5 Paesi, per promuovere la sicurezza nei processi di appalto.
Enel Green Power	In tutti i cantieri di costruzione di <b>Enel Green Power</b> nel mondo, è stato organizzato il 27 ottobre 2015 lo " <b>Stop Work Day</b> ": i colleghi hanno cessato le loro attività per un'ora, all'inizio della giornata lavorativa, come occasione di riflessione comune sul tema della sicurezza del lavoro. Scopo dell'iniziativa è quello di richiamare l'attenzione di tutte le persone coinvolte nello svolgimento delle attività sull'importanza di lavorare in sicurezza, adottando comportamenti responsabili e rispettando le procedure di lavoro.  Il progetto di <b>Enel Green Power "Safety &amp; Environment in Procurement"</b> prevede la somministrazione di un questionario preliminare ai fornitori che si candidano per partecipare alle gare d'acquisto. I questionari vengono valutati dalla Funzione Health, Safety, Environment & Quality che, anche a valle di interviste, sulla base di una griglia di punteggi finali prestabiliti, seleziona i fornitori da ammettere alla fase economica, e quelli da escludere. Tali informazioni, provenienti da tutto il mondo, vengono archiviate in un archivio digitale centralizzato.

Accanto alle attività finalizzate a incrementare la sensibilità del personale delle imprese verso le tematiche di sicurezza, è proseguita nel 2015 l'attività di ispezione e controllo in campo dei lavori affidati alle imprese. Nel corso dell'anno in tutto il Gruppo sono stati effettuati oltre 350mila controlli sulle imprese appaltatrici, con un aumento del 32% rispetto allo scorso anno.

#### Extra Checking on Site (ECoS)

Nel 2015 è stato esteso a tutto il Gruppo questo strumento di controllo nato in Enel Green Power. L'Extra Checking on

Site (ECoS) ha lo scopo di valutare l'adeguatezza dell'organizzazione, del commitment e dei processi messi in atto in una determinata area operativa. Tali controlli sono effettuati da personale esperto HSEQ esterno alle unità operative interessate dall'indagine, affiancato da profili tecnici specifici del business e consentono di definire azioni di tipo correttivo in ottica preventiva, adeguatamente monitorate.

Nel 2015 sono stati effettuati circa 140 ECoS nelle unità operative del Gruppo.

## Sicurezza infrastrutturale e innovazione tecnologica

Nel 2015 sono stati avviati nuovi progetti di innovazione sulla sicurezza, tra cui:

- > "**Virtual Reality 3D Simulator for Health and Safety Training**", volto ad applicare la realtà virtuale alla formazione Health & Safety e sensibilizzare i colleghi verso comportamenti responsabili e sicuri imparando dagli errori;
- > "**Intrinsic Safety**", incentrato sulla progettazione, analisi dei macchinari esistenti e delle nuove tecnologie per ridurre l'esposizione delle persone alle situazioni di rischio nei luoghi di lavoro e/o durante le attività lavorative;
- > "**Virtual Check Point Contractors**", un'applicazione di supporto per i controlli sulle maestranze e sui mezzi operativi delle ditte appaltatrici durante le ispezioni nelle aree operative. Attraverso badge identificativi forniti al personale delle ditte appaltatrici è possibile verificare se le persone presenti nelle unità operative sono effettivamente quelle comunicate dall'impresa e, in particolare, se hanno i profili corretti per effettuare le attività assegnate.

Negli impianti di produzione sono state avviate attività pilota che prevedono l'utilizzo di **droni per le ispezioni** nelle ciminiere, nelle caldaie e nei canali, al fine di prevenire i rischi connessi all'accesso diretto dei lavoratori in tali luoghi.

In **Spagna** è stata diffusa l'applicazione **APP5RO** su smartphone e tablet, che richiede di documentare, tramite report fotografico, il corretto svolgimento dei singoli step delle attività di tipo elettrico, ed è stato sperimentato un particolare **sensore**, posizionato sul casco di protezione, in grado di rilevare presenza di tensione (MT) prima dell'ingresso nella zona di pericolo.

Nel 2015 si è concluso il progetto "**New Hybrid Portable Ladder**" in **Romania**, che ha portato allo sviluppo di una nuova tecnologia per le scale, in termini sia tecnici sia di sicurezza. Inoltre, è stato sviluppato un sistema particolare di ancoraggio della scala al palo e del lavoratore alla scala.

Già da alcuni anni è stato attuato anche 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, tra i quali la **black box** che consente di fornire assistenza e supporto al guidatore sia durante la guida sia in caso di emergenza.

## La salute in Enel

Nel mese di ottobre 2015, in occasione dell'appello lanciato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità sul tema della prevenzione del cancro al seno, è stata avviata una campagna di sensibilizzazione globale che ha visto incontri con medici specialisti per visite di controllo e colloqui organizzati con donne guarite dal cancro, la distribuzione di flyer informativi con consigli utili, screening gratuiti e video dimostrativi per l'autopalpazione al seno. Sulla base delle emergenze sanitarie a livello mondiale, sono state lanciate campagne di informazione per cautelare i lavoratori che viaggiano in Paesi a rischio.

Nell'ambito della "health culture", nel 2015 è stato realizzato il "People care global assessment", che sulla base di standard internazionali ha indagato lo stato di attuazione di programmi, progetti e policy nei Paesi del Gruppo su diverse tematiche, tra cui quelle della salute e del benessere organizzativo (si veda il capitolo "Le nostre persone"). Accanto alle iniziative globali, anche nei singoli Paesi sono state lanciate attività specifiche sulla salute, come riportato in tabella.

Country/ Business Line	Salute
Italia	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nel corso del 2015 è stata aggiornata la <b>Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro Correlato</b> per le Unità Produttive delle Società di Reti, Mercato, Enel Italia, Global Trading Italia ed Enel SpA con produzione dei relativi documenti di fine indagine firmati dagli specialisti incaricati. Anche Enel Produzione nel 2015 ha avviato il processo di aggiornamento di Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro Correlato, che si concluderà nel 2016.</li> <li>&gt; <b>Workshop "Promozione salute e benessere organizzativo"</b>; corsi su manovre salvavita; erogazione corsi sull'uso dei defibrillatori.</li> <li>&gt; <b>Azioni formative dedicate al personale dei Punti Enel</b> sulle aggressioni da parte dei clienti: campagna Ambienti di lavoro sani e sicuri organizzata dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA), di cui INAIL è focal point in Italia.</li> </ul>
Spagna	Le iniziative sulla salute sono state racchiuse in diversi piani d'azione: sullo stress, contro il consumo di tabacco, alcool e droghe, sui disturbi muscolo-scheletrici e di prevenzione delle malattie cardiovascolari, di vaccinazione anti-influenzale, sulla vita sedentaria e una dieta salubre, di prevenzione sugli infortuni sportivi e non correlati all'attività lavorativa, sulla diagnosi preventiva di neoplasie al seno, alla prostata e al colon. Inoltre sono stati organizzati corsi di Primo Soccorso.
Russia	Durante l'International H&S Week, in Enel Russia sono stati trattati diversi temi riguardanti la promozione di uno stile di vita sano, in particolare sono state attuate le iniziative "Give up smoking" e "Vitamin Days" per i dipendenti Enel e i fornitori e le attività "Clean-up Days" e "Clear Desk Contests" per i dipendenti Enel. Inoltre è stato avviato un piano di azione che ha interessato gli impianti russi per l'adeguamento ai requisiti normativi del Gruppo Enel per il lavoro negli spazi confinati.
Argentina	Sono stati effettuati nel 2015 seminari e programmi formativi e informativi sull'alimentazione. Tali attività formative sono state destinate sia al personale proprio sia agli appaltatori. È stato erogato inoltre un corso per smettere di fumare. Inoltre sono stati attuati programmi di formazione su rischi specifici per la prevenzione delle malattie professionali.
Brasile	Sono stati realizzati: campagne anti-fumo; programmi di vaccinazione; campagne preventive per il cancro al seno e alla prostata; "Pregnancy Health Program" per consulenza e supporto delle donne in gravidanza.
Cile	Sensibilizzazione sui temi legati alla prevenzione e promozione della salute. Programmi formativi e informativi sui disturbi muscolo-scheletrici e di prevenzione delle malattie cardiovascolari. Campagne di comunicazione volte a sensibilizzare il personale sui temi del benessere psicosociale e della qualità della vita: programma di analisi dei rischi psicosociali, finalizzato ad approfondire i fattori di rischio nell'organizzazione e nelle condizioni di lavoro e a valutare l'impatto sulla salute dei lavoratori; campagna di vaccinazione rivolta a tutti i lavoratori; programma "Mujer Sana" volto alla prevenzione del cancro al seno e alla cervice uterina; programma "Gimnasia de Pausa"; programma di sorveglianza sanitaria esteso anche agli ex lavoratori; politica di azione contro il consumo di alcool e droghe; piano di esami medici preventivi.
Colombia	Campagna con i colloqui sulla prevenzione del cancro al seno, consegna di opuscoli informativi e materiale formativo, esami medici preventivi e consultazioni specialistiche gratuite.
Perù	Nell'ambito del piano annuale sulla salute si realizzano periodicamente campagne di informazione e prevenzione per l'identificazione e il trattamento precoce delle malattie: sessioni formative, consegna di opuscoli, esami medici e consultazioni specialistiche gratuite. In particolare nel 2015 sono stati attuati programmi sui seguenti temi: prevenzione dello stress e promozione di stili di vita sani; prevenzione delle malattie cardiovascolari; ergonomia e prevenzione dei disturbi muscolo-scheletrici; prevenzione del tumore al seno. Inoltre è stata consegnata a ciascun lavoratore la scheda di rischio associata alle sue mansioni lavorative e sono state promosse attività di promozione della salute e sicurezza durante la settimana internazionale H&S e durante la Giornata mondiale per la sicurezza.
Enel Green Power	Diverse sono state le attività di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche della salute: in tutti i Paesi sono state organizzate sessioni di primo soccorso; in Brasile, si sono tenute sessioni informative sulla prevenzione delle malattie da alcooldipendenza e sulle malattie sessualmente trasmissibili e campagne per la donazione del sangue e di vaccinazione; in Guatemala corsi di primo soccorso in caso di punture e morsi di animali velenosi; in Cile un workshop sulla prevenzione dei danni da raggi UV e sull'importanza di una vita attiva; in Grecia è stata organizzata una sessione sul cancro della pelle, mentre negli USA (Rocky Ridge) si sono messe in evidenza le regole da seguire nel caso di lavori in estate, con alte temperature. Sono state organizzate, infine, iniziative per il coinvolgimento delle famiglie e delle comunità, come: in Cile, un concorso letterario "Mi Trabajo Más Seguro" in cui i colleghi sono invitati a inviare storie e racconti sulla sicurezza; in Grecia, un workshop con le famiglie sul tema del bullismo nelle scuole; negli USA, un'iniziativa con il coinvolgimento delle famiglie per la creazione di un piano di emergenza (Ice cream event) e una serie di incontri informativi sulla sicurezza rivolti alle famiglie dei dipendenti nei principali impianti ("Family Education Day").

## Sicurezza delle comunità e dei terzi

G4-DMA PR G4-PR1

Gli impianti Enel presenti sul territorio sono costruiti nel rispetto delle prescrizioni di legge e delle norme di buona tecnica e dotati di sistemi di gestione della salute e sicurezza con l'obiettivo di eliminare o ridurre al minimo i rischi sia per i lavoratori sia per le comunità. Impianti, macchine e attrezzature di lavoro sono soggetti a controlli sistematici e periodiche attività di manutenzione per garantirne il regolare funzionamento, nel rispetto della normativa e secondo i migliori standard.

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 misure quali:

- > il livello dei campi elettromagnetici degli impianti di distribuzione;
- > il livello di rumore generato dalle macchine elettriche degli impianti di produzione, delle cabine di distribuzione e di trasformazione.

Tali indagini periodiche consentono di tenere sotto controllo i rischi nel rispetto dei limiti di legge anche per le comunità presenti nelle aree in cui opera l'Azienda.

Vengono altresì monitorati i seguenti aspetti di rilevanza ambientale: emissioni nell'aria (gas inquinati, gas serra, polveri, vapori, aerosol); scarichi nelle acque superficiali; produzione, riciclaggio riutilizzo e smaltimento rifiuti; contaminazione del terreno; agenti fisici (rumore, vibrazioni, polvere ecc.); impatti conseguenti a incidenti e situazioni di emergenza; impatti biologici e naturalistici (biodiversità e altre).

## Gestione delle emergenze

G4-DMA SO

Enel ha predisposto un sistema di crisis management che definisce un approccio comune per la gestione degli eventi nei diversi Paesi in cui l'Azienda opera, prevedendo l'adozione di modalità standard, ed è volto ad assicurare il corretto coinvolgimento delle Funzioni aziendali competenti sia nei casi di eventi circoscritti a livello nazionale sia per crisi gravi che coinvolgono l'intero Gruppo. È stata prevista l'adozione di una metrika unica per la valutazione dell'entità dell'impatto causato dall'evento critico, classificato su una scala a tre livelli. Gli eventi di livello alto sono gestiti centralmente, mentre quelli di livello medio e basso sono gestiti nell'ambito dell'organizzazione specifica dei Paesi.

Per le crisi con impatto alto è prevista l'attivazione di un comitato di crisi centrale presieduto dall'Amministratore Delegato che coinvolge anche i responsabili delle Funzioni di Holding. Per questi casi è attiva una sala operativa presso la sede centrale di Roma in Viale Regina Margherita, che fornisce supporto "h24" per tutte le esigenze di comunicazione e coordinamento del flusso delle informazioni. Sono previste simulazioni periodiche per la verifica del corretto funzionamento del sistema.

In Holding è presente un'unità di Security nell'ambito della Funzione Personale e Organizzazione con l'obiettivo di definire le strategie e le linee guida sui temi della sicurezza, assicurare il reporting al top management e promuovere la condivisione delle best practice. Inoltre, è stato definito un processo di travel security con l'obiettivo di proteggere il personale Enel in trasferta all'estero fornendo informazioni e avvisi sui Paesi di destinazione, indicando le condizioni che potrebbero costituire rischi per la sicurezza e la salute del viaggiatore (per esempio, situazioni di instabilità politica, attacchi terroristici, criminalità, emergenze sanitarie ecc.), fornendo le linee guida e i comportamenti da seguire e attivando le misure di sicurezza necessarie in relazione al livello di rischio individuato per il Paese di destinazione.

## Nuclear policy

G4-DMA EC G4-DMA SO

Le prospettive a lungo termine e l'impegno per la gestione sicura delle attività nucleari sono chiaramente espresse nella policy integrata messa in atto da febbraio 2012. Tale policy si concentra non solo sulle operazioni nucleari sicure, ma anche sull'integrazione della sicurezza nucleare in tutti i processi aziendali, sottolineando l'importanza e la particolarità di essere operatore nucleare. La policy conferma l'impegno del top management a svolgere tutte le attività in modo tale che le unità nucleari operative e i progetti di investimento siano gestiti e sviluppati in sicurezza e in protezione dei lavoratori, della popolazione e dell'ambiente come priorità più importante, nonché incoraggiando l'eccellenza in tutte le fasi del processo e andando oltre il semplice rispetto della legge.

Le verifiche sulla sicurezza delle centrali nucleari, i cosiddetti "stress test" definiti in Europa nelle immediatezze dell'evento di Fukushima, sono finalizzate a valutare l'entità dei margini di sicurezza delle centrali nucleari a fronte di scenari estremi sia esterni, come terremoti o inondazioni, sia incidentali, per esempio, mancanza di energia elettrica di rete, mancanza d'acqua di raffreddamento, indagando pertanto la risposta dell'impianto qualora sottoposto a condizioni di esercizio fuori progetto. Le centrali nucleari 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.

Oltre ciò, in **Spagna**, il Gruppo, attraverso la società Endesa, promuove progetti di interesse per le proprie centrali come, per esempio, il programma nucleare dell'EPRI (Electric Power Research Institute), che ha come obiettivo il miglioramento dell'eccellenza operativa delle centrali, e il programma coordinato di ricerca "PCI", che ha l'obiettivo di analizzare la sicurezza degli impianti nucleari (per approfondimenti si veda "Nuclear asset management" – [www.endesa.es](http://www.endesa.es), [www.seas.sk](http://www.seas.sk)).

## Relazioni industriali sui temi di salute e sicurezza

G4-LA5 G4-LA8

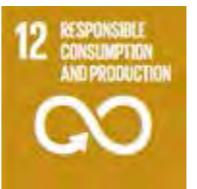
Nella maggior parte dei Paesi del Gruppo vigono **accordi collettivi dedicati a disciplinare gli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori**, mentre in altri casi tali aspetti sono inclusi nella contrattazione collettiva applicata a livello nazionale. Al fine di facilitare l'applicazione delle iniziative per la salute e la sicurezza e per favorire la condivisione delle decisioni e dei risultati, molti comitati congiunti sono stati istituiti in tutti i Paesi, dedicati al monitoraggio e al controllo delle condizioni di salute e sicurezza a livello nazionale e divisionale. Con l'obiettivo di facilitare l'integrazione e la standardizzazione dei comitati che operano a diversi livelli, nel corso del 2012, in Italia, è stato istituito il **comitato multilaterale per la salute e la sicurezza**, in accordo con il modello italiano di relazioni industriali del 2012. Il comitato ha il compito, in particolare, di promuovere le attività di prevenzione e di formazione, nonché di sensibilizzare sui temi della salute e della sicurezza e, infine, di elaborare e raccogliere "buone pratiche". A partire dal 2013, questa dimensione partecipativa è stata ulteriormente estesa a tutto il perimetro del Gruppo Enel, attraverso la creazione di una commissione bilaterale per la salute e la sicurezza a livello di Gruppo, costituita dall'**Enel Global Framework Agreement** del 2013. Tale comitato ha elaborato e definito nel 2013 una raccomandazione condivisa, applicabile in tutti i Paesi Enel, incentrata sull'introduzione 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.

G4-LA5 G4-LA8

Paese	Comitati paritetici per la sicurezza
Italia	Nel corso del 2012 è stato costituito un Comitato Bilaterale sulle Politiche di Sicurezza e Tutela dell'ambiente di lavoro, in conformità con il modello italiano delle Relazioni Industriali del 17 luglio 2012. Tra i vari compiti del Comitato vi è anche quello di promuovere le attività e la formazione, prevenzione e sensibilizzazione sui temi della salute e della sicurezza e di elaborare e raccogliere "buone prassi". Sono anche presenti due comitati operanti a livello di Area di Business per la Distribuzione e la Generazione. Almeno una volta all'anno vengono organizzati meeting periodici con i datori di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il medico competente e il Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori (è rappresentato il 100% dei lavoratori).
Russia	In ogni impianto di OGK5 sono presenti comitati che si occupano di temi di salute e sicurezza. Ogni unità organizzativa ha un rappresentante per gli aspetti di salute occupazionale, per un totale di 100 rappresentanti, che dialogano con i rappresentanti della società e con i sindacati.
Slovacchia	In ogni impianto di Slovenské elektrárne viene costituito un Comitato H&S, formato da rappresentanti dei lavoratori (indicati dai Sindacati) e rappresentanti 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 accordo con quanto previsto dalla legislazione, in ciascuna società della Romania vi è un Health and Safety Committee formato da rappresentanti della società, il medico del lavoro e rappresentanti dei sindacati, che si riunisce su base trimestrale per discutere problematiche specifiche, proporre misure gestionali e di miglioramento.
Spagna	A livello nazionale è stata costituita la <i>Comisión de participación y control</i> e a livello locale <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 lavoratori vi sono <i>Comités paritarios de higiene y seguridad</i> , che si riuniscono almeno una volta al mese e in tutti i casi in cui si verifica un infortunio mortale.
Perù	Sono presenti cinque Comitati Bilaterali, che prevedono 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 rappresentanti dei lavoratori, focalizzata sulla definizione di azioni di prevenzione degli infortuni.
Colombia	Sono stati istituiti due Comitati paritetici (COPASO), uno per Distribuzione e uno per Generazione, che hanno il compito di promuovere la normativa di salute occupazionale.

# Catena di fornitura sostenibile

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 di adottare le migliori pratiche in termini di diritti umani e condizioni di lavoro, di salute e sicurezza sul lavoro, di responsabilità ambientale ed etica.

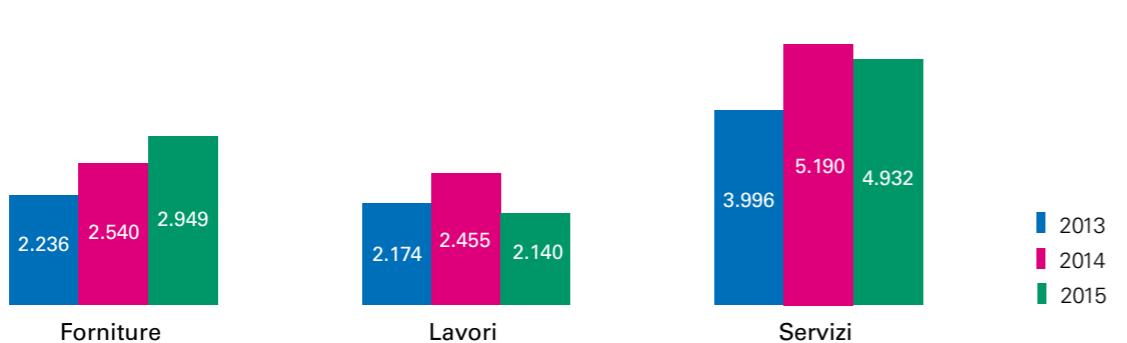


## Acquisti e appalti di beni e servizi

G4-12 G4-13 G4-DMA EC G4-EN32 G4-DMA LA G4-LA14 G4-LA15 G4-DMA HR  
G4-HR4 G4-HR5 G4-HR6 G4-HR10 G4-HR11 G4-HR12 G4-SO9

Enel affida i contratti di appalto, servizi e forniture nel rispetto della legislazione vigente e dei principi di economicità, correttezza, concorrenza e pubblicità, utilizzando procedure di approvvigionamento che assicurano alle imprese partecipanti massima trasparenza, obiettività e parità di trattamento. Inoltre, criteri specifici di Sostenibilità sono previsti nell'ambito delle procedure di qualificazione, delle attività di approvvigionamento, delle clausole contrattuali e delle modalità di verifica dell'operato dei fornitori.

Acquisti di materiali e servizi 2015: circa 10 miliardi di euro



**37.347**

FORNITORI CON CUI  
ENEL HA STIPULATO  
UN NUOVO CONTRATTO  
NELL'ANNO

**+27%**

FORNITORI QUALIFICATI IN  
PIÙ RISPETTO AL 2014

**132.272 FTE**

ORGANICO  
IMPRESE DITTE  
APPALTATRICI

G4-12 G4-13 G4-DMA EC G4-EN32 G4-DMA LA G4-LA14 G4-LA15 G4-DMA HR G4-HR4 G4-HR5 G4-HR6  
G4-HR10 G4-HR11 G4-HR12

Nel corso del 2015 è stato avviato il **Progetto Sustainable Supply Chain** che, attraverso una stretta collaborazione tra le Funzioni Acquisti e Sostenibilità a livello sia globale sia locale, mira a integrare sempre più i temi ambientali, sociali e di governance nella strategia creando valore condiviso con i fornitori in un'ottica di economia circolare. Elemento chiave è rappresentato dalla omogeneizzazione in tutto il Gruppo dei

criteri di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori dal punto di vista etico ma, soprattutto, in relazione all'impatto sulla società. In particolare, nel corso dell'anno è stato sviluppato un questionario per valutare, in fase di qualificazione, il grado di maturità dei fornitori rispetto ai temi legati all'etica, ai diritti umani e alle pratiche di lavoro, alla Sostenibilità ambientale e anti-corruzione, nonché alla sicurezza sul lavoro.

## Fare innovazione insieme ai fornitori per essere sicuri e competitivi

Trovare soluzioni innovative e concrete a precise questioni tecniche con la collaborazione di aziende sia fornitrici sia potenziali futuri partner è stato l'obiettivo del workshop "Innovation by Vendors", promosso dall'unità di Global Procurement, a cui hanno partecipato circa 25 aziende operanti in diversi settori industriali. Un approccio mai sperimentato prima in Enel sia dal punto di vista della metodologia di trattazione dei temi sia per quanto riguarda l'impostazione dell'evento, fondato su una preziosa collaborazione tra azienda, fornitori esterni e altre realtà

industriali. Le aziende hanno prima preso parte a una sessione mattutina di briefing tecnico su tre sfide tecniche rilevanti per la Centrale di Torrevaldaliga Nord, seguita da una visita all'impianto, e successivamente gli è stato richiesto sia di elaborare delle proposte tecnico-economico individuali sia di partecipare in modo attivo e aperto a tavoli di brainstorming. Una commissione interna Enel valuterà le proposte individuali ricevute e le idee emerse, al fine di verificarne la successiva realizzazione.  
(8 ottobre Centrale di Torrevaldaliga Nord, Italia)

- > una garanzia per Enel, poiché costituisce un elenco aggiornato di soggetti con accertata affidabilità cui attingere;
- > la possibilità, nel rispetto delle norme vigenti in materia, per i fornitori, di essere interpellati nelle gare di approvvigionamento indette dalle società del Gruppo.

Il processo di qualificazione richiede, anche in ossequio alla normativa vigente in materia, la presentazione di una serie di documenti (autocertificazioni circa il possesso dei requisiti di ordine generale, bilanci, certificazioni ecc.) e, tra l'altro, l'adesione ai principi espressi dal Codice Etico, dal Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e dal Modello 231, alla Policy Diritti Umani, ai dieci principi del Global Compact con specifico richiamo all'assenza di conflitto di interessi (anche potenziale). Alla totalità dei nuovi fornitori qualificati è stata richiesta, in fase di formalizzazione del contratto, specifica documentazione che attesti la regolarità contributiva (impatto sulla società). Il 49% dei nuovi fornitori qualificati nel 2015, che operano in settori considerati a rischio, è stato valutato tenendo in considerazione anche criteri legati alle pratiche di lavoro, performance di sicurezza (tra cui indici infortunistici), politiche legate alla sicurezza sui luoghi di lavoro, certificazioni OHSAS o equivalenti ecc. Inoltre, per i settori di attività a elevato impatto ambientale (a cui corrisponde il 15% dei nuovi fornitori qualificati nel 2015), nei requisiti di qualificazione è valutata la perfor-

Enel da sempre pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi **la tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone**, siano esse dipendenti propri o di appaltatori: per questo motivo Enel si impegna in tutto il proprio perimetro nella diffusione e nel consolidamento della cultura della salute e della sicurezza, incoraggiando l'adozione di comportamenti responsabili, promuovendo una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi e lavorando per il miglioramento continuo degli standard di Health & Safety (H&S) e inserendo nei contratti specifiche clausole. Pertanto, i fornitori, nelle aree merceologiche considerate a rischio (lavori, manutenzioni, forniture in opera) vengono valutati su specifici indici infortunistici, politiche legate alla sicurezza sui luoghi di lavoro, il rispetto delle normative igienico-sanitare, il turnover, programmi di formazione in materia, grado di obsolescenza di impianti e macchinari, e così via (si veda il capitolo "Salute e sicurezza sul lavoro").

## I processi alla base del sistema di approvvigionamento di Enel

Il sistema globale di **qualificazione dei fornitori** di Enel consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento e rappresenta:

mance ambientale del fornitore, e, dove necessario, richiesta l'attuazione di un sistema di gestione ambientale conforme allo standard ISO 14001. Per alcune categorie merceologiche relative all'area Mercato sono previsti requisiti specifici in relazione agli aspetti di valutazione legati al turnover del personale e alla formazione. Le imprese inserite in Albo Imprese

Qualificate Enel vengono inoltre costantemente monitorate, anche attraverso l'utilizzo di Banche Dati Esterne, relativamente a eventi a carico della società e dei principali esponenti (affidabilità economico-finanziaria, procedure amministrative a carico della società o degli esponenti), regolarità contributiva, procedure penali.

## Requisiti di onorabilità

Nel 2015, sono state identificate e attualmente in fase di applicazione nuove pratiche operative in tema di verifiche sui "Requisiti di onorabilità" dei fornitori, finalizzate a consolidare il sistema di controllo esistente attraverso una più incisiva azione di contrasto alla corruzione e in particolare mediante:

- > la determinazione di specifici criteri di verifica documentale dei requisiti legali e di onorabilità, omogenei e applicabili al processo di approvvigionamento (dalla fase di qualificazione all'affidamento del singolo contratto);
- > l'identificazione di modalità operative di verifica, tese al potenziamento degli strumenti di prevenzione disponibili

e volti a incidere in modo razionale, organico e determinato sulle occasioni della corruzione e sui fattori che ne favoriscono la diffusione;

> la promozione di una diffusa cultura del rispetto delle regole e dell'etica.

Il rafforzamento delle verifiche relative al possesso dei suddetti requisiti, sia nella fase di ammissione al Sistema di Qualificazione e mantenimento della relativa idoneità sia in fase di affidamento, si è focalizzato in particolar modo su specifici gruppi merce/contratti ritenuti maggiormente sensibili.

Enel ha inoltre definito **specifiche clausole contrattuali**, aggiornate periodicamente per tenere in considerazione i diversi aggiornamenti normativi e allinearsi alle best practice, e inserite in tutti i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture. In particolare, le Condizioni Generali di Contratto si compongono di una Parte Generale, contenente le clausole applicabili in tutti i Paesi, cui si aggiunge una serie di Annex Paese, contenenti le clausole specifiche applicabili in ciascun singolo Paese di riferimento. Attualmente gli Annex utilizzati sono 15 (Annex Italia, Spagna, Portogallo, Cile, Perù, Colombia, Brasile, Romania, Slovacchia, Russia, Argentina, Guatema, Panama, Messico, Costa Rica). Con dette clausole contrattuali, Enel richiede, tra l'altro, ai propri appaltatori e subappaltatori l'adesione ai dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite, il rispetto e la protezione dei diritti umani riconosciuti a livello internazionale, nonché il rispetto degli obblighi etico-sociali in tema di contrasto del lavoro minorile e tutela delle donne, parità di trattamento, divieto di discriminazione, libertà sindacale, di associazione e di rappresentanza, lavoro forzato, sicurezza e tutela ambientale, condizioni igienico-sanitarie e altre condizioni normative, retributive, contributive, assicurative e fiscali. Sono poi previsti impegni contrattuali per gli appaltatori e subappaltatori di Enel finalizzati ad attuare condotte contrarie a qualsivoglia forma di cor-

ruzione ed estorsione e ad attuare comportamenti preventivi volti a non pregiudicare l'ambiente, favorendo iniziative che promuovono una maggiore responsabilità ambientale e lo sviluppo e diffusione di tecnologie che rispettano l'ambiente. Allo scopo di garantire il rispetto dei suddetti obblighi e verificare costantemente lo stato di adempimento, Enel ha anche la facoltà di effettuare attività di controllo e di monitoraggio dei propri appaltatori e di risolvere il contratto in caso di violazioni.

Alla procedura di qualificazione fa da completamento il **sistema di Vendor Rating**, volto a effettuare un monitoraggio delle performance dei fornitori su correttezza dei comportamenti in sede di gara, qualità, puntualità e Sostenibilità nell'esecuzione del contratto. L'indice di Vendor Rating può essere usato come elemento di valutazione per inviti a gara e per il prosieguo di rapporti contrattuali nel rispetto della normativa vigente.

Attraverso tali procedure di monitoraggio e valutazione, Enel instaura un dialogo continuo con i fornitori, con scopo collaborativo e non sanzionatorio, che porta alla segnalazione delle criticità e carenze riscontrate e alla condivisione di azioni di miglioramento. Nella quasi totalità dei casi infatti la performance dell'impresa migliora e il rapporto di lavoro con Enel prosegue con reciproca soddisfazione.

3.739

NUMERO DI FORNITORI VALUTATI  
IN VENDOR RATING CHE  
PRESENTANO UN CONTRATTO  
IN ESSERE NEL CORSO DEL 2015

591

SEGNALAZIONI  
DI SITUAZIONI  
CRITICHE

98%

PERCENTUALE DI FORNITORI  
VALUTATI CHE PRESENTANO UN  
PIANO DI AZIONI DI MIGLIORAMENTO  
E LA CUI PERFORMANCE ESG È  
MIGLIORATA A SEGUITO DEL PIANO

## Global PortalOne

Nel mese di gennaio 2015 è stato attivato un punto unico di registrazione globale per il fornitore e per tutte le società del Gruppo Enel, una sola interfaccia per tutto il mondo del global procurement.

Questa nuova funzionalità consente immediatamente al fornitore, utilizzando la propria univoca username e password, di interagire con tutte le società del Gruppo Enel attraverso il cruscotto globale (denominato "myHome") e di utilizzare tutti i servizi disponibili: rispondere agli inviti a gara, gestire il proprio processo di qualificazione, visualizzare i propri risultati di Vendor Rating, e così via.

Le negoziazioni online nel 2015 in Italia sono state 1.640 e hanno permesso di non stampare circa 430mila pagine riducendo l'impatto ambientale di tali attività.

Le ditte appaltatrici sono anche coinvolte in numerose attività informative e formative, come gli "Annual Suppliers' Day" che vengono organizzati in diversi Paesi; per esempio, in quello organizzato a giugno 2015 da Enel Russia sono stati presentati i requisiti in merito a salute e sicurezza per gli appaltatori, le politiche anti-corruzione, il Codice Etico e la conformità agli standard aziendali internazionali per i fornitori attuali e potenziali (si veda anche il capitolo "Salute e sicurezza sul lavoro").

## Sviluppo e impiego di imprese locali nella regione di Istmo (Messico)

G4-EC9

Dal 2012, anno in cui sono entrati in esercizio i due impianti di Stipa Nayaa e Zopiloapan nello Stato di Oaxaca, in Messico, Enel Green Power ha fornito opportunità di impiego

nelle attività O&M a circa 10 aziende locali, favorendo il loro sviluppo e contribuendo così al coinvolgimento economico e sociale di circa 50 famiglie dello Stato di Oaxaca. Le imprese locali sono state coinvolte in attività di manutenzione di base degli impianti e nei servizi generali (per esempio, la vigilanza, i servizi di acqua potabile, la manutenzione delle strade e le opere civili in sito).

## Green Procurement

G4-DMA EN G4-EN33

Il Sistema di Gestione Ambientale di Enel Italia comprende, in Italia, anche attività di "green procurement" ossia di approvvigionamento di prodotti e servizi con particolare attenzione all'ambiente rispetto ad altri utilizzabili allo stesso scopo. In particolare, sono stati introdotti requisiti ad hoc (relativi a consumi energetici, uso di acqua, consumo di materie prime e sostanze pericolose, uso e recupero di imballaggi, emissioni inquinanti e rumore, riciclo/riuso del rifiuto prodotto) nelle specifiche tecniche di acquisto per indire nuove gare "green". Il green procurement contribuisce anche a incrementare l'acquisto di materiali di riciclo.

Enel si prefissa l'obiettivo di aumentare le tipologie di beni

e servizi "green", sia applicando nuovi criteri ecologici anche a ulteriori aree geografiche, sia adottando marchi ecologici internazionali continuamente aggiornati (Ecolabel, Nordic Swan, Blue Angel ecc.).

Nel 2015 il totale degli acquisti "green" in Italia è stato pari a 807,5 milioni di euro (663 nel 2014). In particolare, in tale valore rientrano gli acquisti relativi ai 24 gruppi merceologici identificati come green (circa 244 milioni di euro) e le gare aggiudicate a fornitori in possesso di certificazioni di prodotto, di sistema di gestione ambientale o con certificazione in corso (circa 564 milioni di euro). L'incremento rispetto al valore del 2014 è sostanzialmente riconducibile all'inserimento di 3 nuovi gruppi merceologici: lavori di demolizione grandi impianti, lavori su impianti di bassa e media tensione e cabine primarie complete.

Codice Gruppo merci	Gruppi merceologici "green"	Contrattualizzato mil euro	% sul totale
FEAP01	Accumulatori al piombo ed ermetici	3,0	1,2%
FETR15	Trasformatori e autotrasformatori MT/BT in olio	0,4	0,2%
FETR16	Trasformatori e autotrasformatori MT/BT in resina	0,4	0,1%
FHPC02	Ammoniaca	4,2	1,7%
FIHC01	Dispositivi di storage (Dischi magnetici e Librerie di backup)	3,0	1,2%
FIHD04	Personal Computer (Desktop, Notebook e Palmari)	10,1	4,1%
FOCA02	Cancelleria, stampati, cartotecnica, cartucce toner, materiali e accessori per informatica	0,4	0,1%
FOMO05	Mobili e arredi per ufficio	2,0	0,8%
FOPA03	Fornitura di articoli pubblicitari e promozionali	0,1	0,1%
LCCC04	Demolizione di edifici di tipo civile	4,4	1,8%
LCCC20	Lavori di demolizione di grandi impianti	1,1	0,4%
LELE05	Lavori su impianti MT/BT	114,2	46,7%
LESC01	Cabine primarie complete (opere civili ed elettriche)	19,3	7,9%
LIOP02	Gallerie, canali e opere idrauliche – costruzione e manutenzione	10,5	4,3%
LMIS01	Coibentazione e scoibentazione e noleggio in opera di ponteggi	1,5	0,6%
LMTS04	Verniciature industriali	1,3	0,5%
MCMO08	Servizi di manutenzione ordinaria di edifici civili	0,7	0,3%
MMIM18	Esercizio e manutenzione di impianti eolici. Interventi specialistici su aerogeneratori	5,6	2,3%
MMPI02	Pulizie e lavaggi industriali	5,7	2,3%
SLPI04	Pulizie Civili - trasporto, movimentazione merci/materiali e facchinaggio	1,0	0,4%
SLRA51	Gestione mense, bar aziendali e fornitura di ticket restaurant	14,6	6,0%
SLTR28	Trasporto e movimentazione merci/materiali e facchinaggio	21,8	8,9%
SRTS21	Trasporto smaltimento rifiuti speciali non pericolosi	12,6	5,2%
SRTS22	Trasporto smaltimento rifiuti speciali pericolosi	6,6	2,7%
<b>Totale complessivo</b>		<b>244,4</b>	<b>100,0%</b>

## L'approvvigionamento di combustibili

G4-DMA EC

L'acquisto dei combustibili<sup>(9)</sup> solidi e liquidi è un'attività stra-

tegica 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 ven-

gono successivamente inserite in specifiche Vendor List. Ai contratti di acquisto stipulati con tali fornitori si applicano le regole adottate dal Gruppo in materia di Codice Etico e Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, a cui i fornitori devono attenersi.

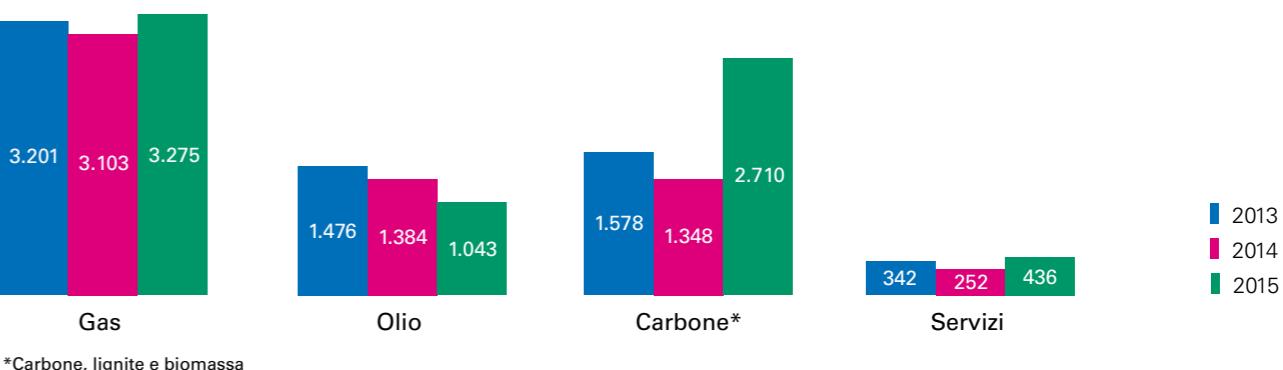
Relativamente agli acquisti via mare dal mercato internazionale viene effettuata una verifica di non appartenenza dei fornitori a specifiche "Black List" di ONU, Unione europea e OFAC (Office of Foreign Assets Control), rispettivamente liste nominative che identificano individui od organizzazioni collegati con associazioni terroristiche, organizzazioni sog-

gette 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. Infine, per 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).

G4-DMA EC

Nel 2015 l'ammontare complessivo degli acquisti di combustibile è stato pari a circa 7,5 miliardi di euro.

### Acquisti di combustibili (mil euro)



## Bettercoal ([bettercoal.org](http://bettercoal.org))

G4-DMA HR

Nel febbraio 2012, insieme con le principali utility europee, Enel ha costituito "Bettercoal", una iniziativa globale che ha l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo della responsabilità delle imprese nella catena di produzione del carbone. Bettercoal intende rafforzare le pratiche etiche, sociali e ambientali nella catena di produzione del carbone, in modo da portare miglioramenti per i lavoratori, le comunità e l'ambiente. Dalla nascita di Bettercoal, le aziende fondatrici hanno contribuito alla definizione di un codice, con l'obiettivo di costituire un riferimento mondiale per quanto riguarda le pratiche etiche, sociali e ambientali nella gestione e nel funzionamento dei siti minerari. L'allineamento delle attività nei vari siti minerari ai principi contenuti nel codice Bettercoal può essere effettuato mediante un'auto-valutazione da parte degli operatori delle miniere e verificato da un revisore indipendente nominato da Bettercoal. In caso vengano riscontrate non conformità rispetto alle best practice operative viene definito congiuntamente un piano di miglioramento.

Nel corso del 2015, l'associazione ha realizzato 3 audit on site su miniere che hanno aderito al progetto e ha finalizzato l'autovalutazione di 12 miniere (altre 4 sono in procinto di completarla). Inoltre, il numero di membri dell'associazione è salito a 13 (11 nel 2014), più 4 membri associati (3 nel 2014). Di pari passo con il proprio sviluppo operativo, Bettercoal sta sempre più assumendo un ruolo di esempio di collaborazione orientata al miglioramento delle pratiche socialmente responsabili nella catena di produzione del carbone. In tutte queste attività, Enel è stato un partecipante attivo e ha promosso fortemente, tra l'altro, il coinvolgimento nell'iniziativa dei propri fornitori e delle principali sedi istituzionali e di settore. Inoltre, la presenza di Bettercoal in diversi forum relativi al carbone e alla Sostenibilità è continuata a crescere al punto che l'iniziativa è diventata un riferimento utilizzato dai governi europei come esempio di miglioramento collaborativo in materia di responsabilità nella catena di fornitura. Infine, Enel, relativamente agli acquisti via mare da mercato internazionale, adotterà nel 2016 una procedura che prevederà l'utilizzo delle analisi Bettercoal nel processo di selezione delle controparti.

(9) Informazioni riferite a combustibili solidi e liquidi, salvo ove diversamente indicato.

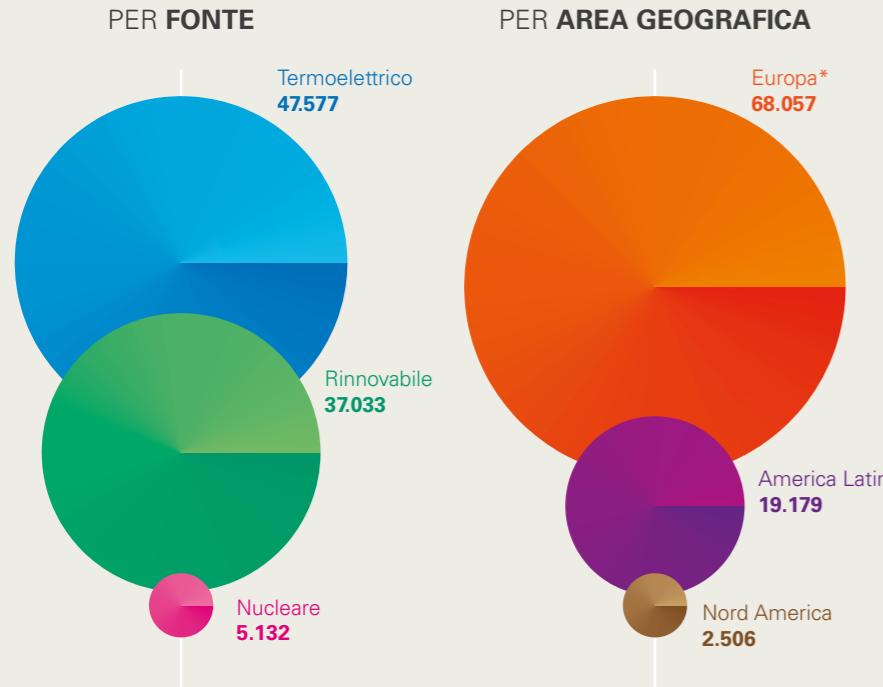
# Ambiente

G4-9



Capacità installata netta 2015

**MW**



**MW**

**PER ANNO**



G4-9

Fonti



Termoelettrico



Rinnovabile



Nucleare

Area geografica



Europa



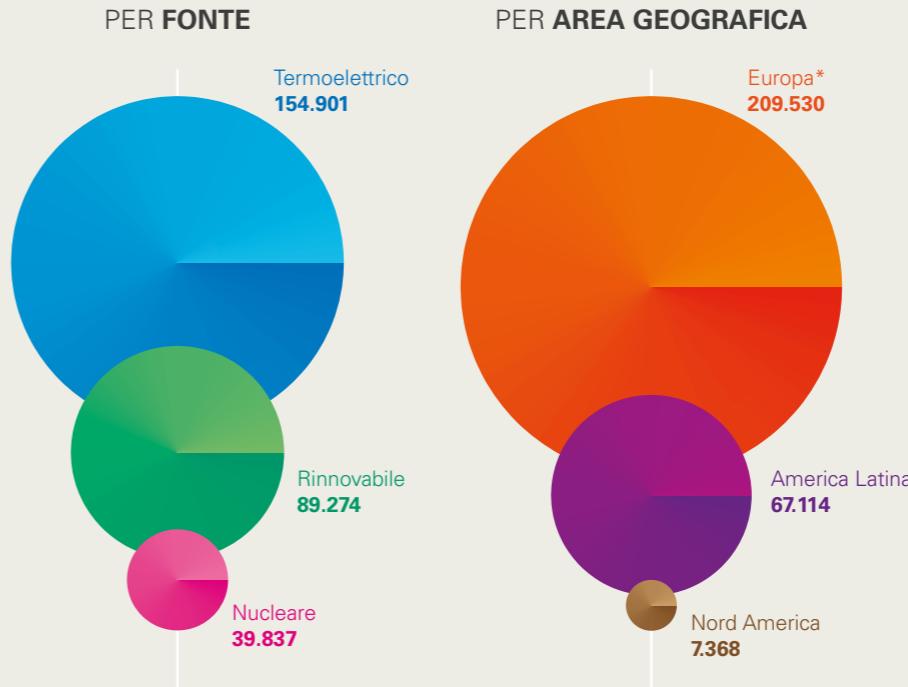
America Latina



Nord America

Produzione di energia 2015

**GWh**



**PER ANNO**



Lunghezza della rete

Alta tensione

**km**

**38.249**

Media tensione

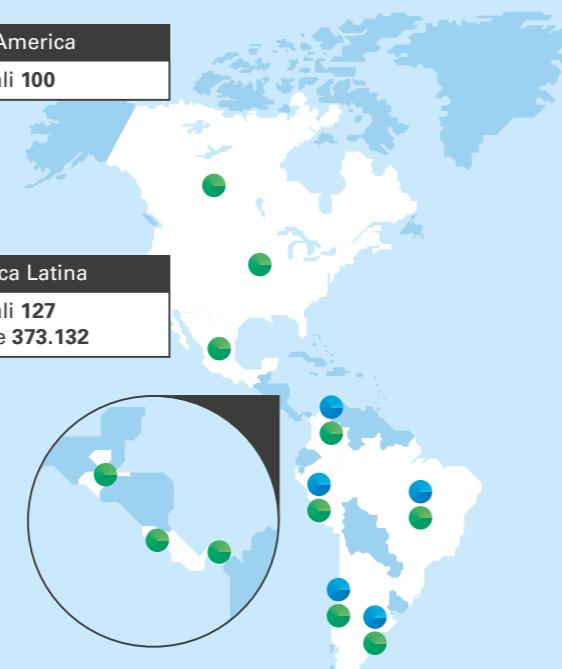
**662.049**

Bassa tensione

**1.165.373**

Stato	Centrali	Cabine
Canada	2	-
Stati Uniti	98	-
Argentina	3	18.600
Brasile	1	252.932
Cile	38	
Colombia	8	22.232
Costa Rica	28	
Guatemala	2	69.606
Messico	14	
Panama	3	-
Perù	9	-
Uruguay	2	-
	3	9.762
	8	
	1	-

Nord America	Centrali	Cabine
Centrali 100		
Centrali 127	Cabine 373.132	



Stato	Centrali	Cabine
Belgio	1	-
Bulgaria	2	-
Grecia	50	-
Italia	38	578.836
Portogallo	1	-
Romania	13	604
Russia	13	22.482
Slovacchia	2	-
Spagna	33	35
Sudafrica	1	-
India	3	-

# La politica ambientale

G4-DMA EN

La gestione delle tematiche ambientali, la lotta ai cambiamenti climatici, la protezione dell'ambiente e lo sviluppo ambientale sostenibile sono fattori strategici nell'esercizio e nello sviluppo delle attività di Enel e sono determinanti per consolidare la leadership nei mercati dell'energia.

Enel si è dotata sin dal 1996 di una politica ambientale che si fonda su **quattro principi fondamentali**:

1. proteggere l'ambiente prevenendo gli impatti;
2. migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali di prodotti e servizi;
3. creare valore per l'Azienda;
4. soddisfare e andare oltre gli obblighi legali di conformità e gli impegni volontari;

e persegue dieci **obiettivi strategici**:

**1. Applicazione all'intera organizzazione di Sistemi di Gestione Ambientale riconosciuti a livello internazionale ispirati dal principio del miglioramento continuo e definizione di indici ambientali per misurare la performance ambientale dell'intera organizzazione.**

- a. Mantenimento annuale delle certificazioni ISO 14001
- b. Razionalizzazione e semplificazione delle certificazioni presenti nei vari ambiti organizzativi; ricerca di sinergie e condivisione delle esperienze di gestione ambientale all'interno della certificazione ISO 14001 del Gruppo Enel

**2. Localizzazione ottimale degli impianti industriali e degli edifici nel territorio, tutelando la biodiversità.**

- a. Progetti di tutela della biodiversità (conservazione degli habitat delle specie protette, reintroduzione di particolari specie, collaborazione con centri di ricerca e osservatori naturalistici, ripiantumazione di flora indigena)
- b. Biomonitoraggi (terrestre, marino, fluviale)
- c. Isolamento o sostituzione di cavi a conduttore nudo per le linee di distribuzione di energia elettrica per la tutela dell'avifauna
- d. Opere di mitigazione dell'impatto visivo degli impianti di produzione, distribuzione e delle miniere
- e. Sviluppo e aggiornamento di un Piano di Gruppo per la Biodiversità

**3. Riduzione degli impatti ambientali con l'applicazione delle migliori tecnologie disponibili e delle migliori pratiche nelle fasi di costruzione, esercizio e smantellamento degli impianti.**

- a. Valutazione dell'impatto sull'ambiente per costruzione di impianti o modifiche rilevanti
- b. Studio e impiego sostenibile delle BAT (Best Available Technologies)
- c. Tutela, monitoraggio della qualità di acque superficiali, suolo e sottosuolo nelle aree circostanti gli impianti
- d. Sviluppo e applicazione delle best practice

**4. Leadership nelle fonti rinnovabili e nella generazione di elettricità a basse emissioni e impiego efficiente delle risorse energetiche, idriche e delle materie prime.**

- a. Ampliamento progressivo del parco di generazione da fonti rinnovabili
- b. Miglioramento dell'efficienza degli impianti di produzione (utilizzo di componenti e/o processi a maggior rendimento, riduzione dei consumi dei servizi ausiliari)
- c. Riduzione delle perdite di rete associate alla distribuzione di energia elettrica (disegno ottimale della rete, utilizzo di conduttori a sezione maggiore e di componenti elettrici con minori perdite)
- d. Mappatura e monitoraggio di tutti i centri di produzione al fine di individuare possibili situazioni di "water stress" per intervenire, ove necessario, attraverso una gestione più efficiente della risorsa acqua

G4-DMA EN

- e. Riciclo interno dell'acqua per uso industriale
- f. Valorizzazione di ceneri e gessi da carbone e lignite quali materie prime in processi produttivi esterni
- g. Interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali (distribuzione di prodotti a maggiore efficienza energetica per l'illuminazione e il riscaldamento degli ambienti, utilizzo di lampade a maggiore efficienza energetica nell'illuminazione pubblica)
- h. Diffusione di sistemi come lo smart meter, le tecnologie efficienti e opzioni tariffarie volte alla sensibilizzazione e all'incentivazione per un utilizzo efficiente dell'energia elettrica da parte del cliente
- i. Analisi degli scenari internazionali in materia di utilizzo delle risorse idriche

**5. Gestione ottimale dei rifiuti e dei reflui.**

- a. Diminuzione della produzione di rifiuti
- b. Diminuzione del carico inquinante dei reflui
- c. Aumento della percentuale di recupero dei rifiuti e dei reflui prodotti
- d. Selezione qualificata dei fornitori di servizi di smaltimento e utilizzo di sistemi informatici per la tracciabilità dei rifiuti

**6. Sviluppo di tecnologie innovative per l'ambiente.**

- a. Sistemi per l'aumento dell'efficienza e il contenimento delle emissioni
- b. Smart grid
- c. Rinnovabile innovativo (fotovoltaico, geotermico, eolico, energia dal mare)
- d. Sistemi di multigenerazione e sistemi di accumulo
- e. Mobilità elettrica

**7. Comunicazione ai cittadini, alle istituzioni e agli altri stakeholder sulla gestione e i risultati ambientali dell'Azienda.**

- a. Pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità e accesso open data ai principali parametri ambientali del Gruppo
- b. Comunicazione con gli analisti e partecipazione a diversi indici di Sostenibilità
- c. Iniziative di apertura degli impianti al pubblico
- d. Siti internet con divulgazione delle iniziative ambientali

**8. Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.**

- a. Formazione periodica sulle tematiche ambientali
- b. Intranet con approfondimenti tematici

**9. Promozione di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori, gli appaltatori e i clienti.**

- a. Utilizzo di criteri di qualificazione dei fornitori basati sulle prestazioni ambientali
- b. Incontri di informazione/formazione sugli aspetti ambientali rilevanti in fase di avvio lavori attraverso la trasmissione della Politica Ambientale e la spiegazione delle modalità di gestione degli impatti prodotti dalle attività svolte (rifiuti, emissioni, scarichi ecc.)
- c. Valutazione dei fornitori basata sulle prestazioni ambientali delle attività svolte per conto di Enel

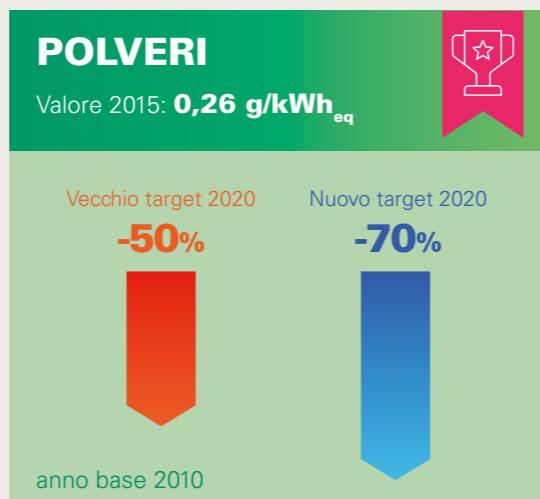
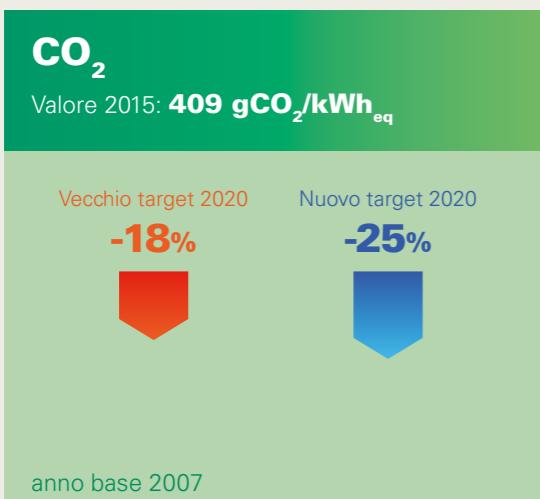
**10. Soddisfare gli obblighi legali di conformità e gli impegni volontari**

- a. Assicurare che le operazioni siano effettuate in conformità a tali obblighi e impegni
- b. Valutare l'adempimento degli obblighi e degli impegni sottoscritti
- c. Correggere le eventuali non conformità sul rispetto di obblighi e impegni volontari sottoscritti

## Gestione responsabile del business ambiente

G4-DMA EN

 Vecchio target 2020 raggiunto nel 2015



## La governance ambientale

G4-DMA EN

Le attività in materia ambientale sono svolte in Enel attraverso un’organizzazione diffusa nelle unità operative e coordinata, per quanto riguarda gli indirizzi generali di politica ambientale, da un’unità centrale di Holding. Nelle linee di business e nelle Funzioni di servizio sono presenti, ai vari livelli, strutture e figure preposte e responsabili. 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 511 Full Time Equivalent (FTE). Nel 2015 sono state svolte attività formative per un ammontare complessivo di circa 66mila ore che hanno riguardato l’ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale, in particolare nella filiera delle fonti rinnovabili e di distribuzione dell’energia elettrica. Questo valore, in aumento rispetto al 2014 (53mila ore), conferma l’obiettivo di accrescere la consapevolezza dei dipendenti sui temi ambientali, responsabilizzare le persone sulle conseguenze che le proprie scelte hanno sull’ambiente e promuovere comportamenti sostenibili dentro e fuori i luoghi di lavoro. Inoltre, periodicamente viene effettuata una mappatura dei principali temi ambientali e i relativi sistemi di controllo (MAPEC - Mapping of Environmental Compliance) e vengono svolti gli ECoS (Extra Checking on Site) per la definizione e il monitoraggio delle aree rilevanti (si veda anche il capitolo “Salute e sicurezza sul lavoro”).

## Sistemi di Gestione Ambientale

La progressiva applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) riconosciuti a livello internazionale a tutte le attività svolte da Enel costituisce un obiettivo strategico della politica ambientale del Gruppo. Nel 2012 Enel ha ottenuto per la prima volta la certificazione ISO 14001 di Gruppo. A partire dall'estate del 2014 è stata intrapresa un'attività di adeguamento del Sistema di Gestione Ambientale per renderlo coerente con la nuova struttura organizzativa. Pertanto, il perimetro di certificazione è stato ricalibrato ed esteso anche alle attività di ricerca e di sfruttamento di giacimenti di idrocarburi. La certificazione ottenuta nel 2015 ha interessato la maggior parte degli asset, tra cui il 95% delle reti di distribuzione e il 98% della potenza efficiente netta installata. Tutte le linee di business sono state sottoposte a un’efficiente gestione ambientale con alti standard di controllo, sorveglianza e miglioramento.



# CERTIFICATE

IQNet and its partner

**CISQ/RINA**

hereby certify that the organisation

**ENEL S.P.A.**

VIALE REGINA MARGHERITA 137 00198 ROMA (RM) ITALIA

has implemented and maintains a

## Environmental Management System

which fulfills the requirements of the following standard

**ISO 14001:2004**

in the following Corporate Divisions

GLOBAL GENERATION BUSINESS LINE  
RENEWABLE ENERGIES BUSINESS LINE  
GLOBAL INFRASTRUCTURE AND NETWORK BUSINESS LINE  
UPSTREAM GAS BUSINESS LINE  
GLOBAL PROCUREMENT  
GLOBAL ICT  
ITALY COUNTRY  
IBERIA COUNTRY  
ROMANIA COUNTRY

for the following field of activities

FOR ENEL SPA GROUP: DISTRIBUTION AND USE OF ELECTRICITY, PRODUCTION OF ELECTRICITY FROM RENEWABLE AND NON-RENEWABLE SOURCES, SALE OF ELECTRICITY, GAS AND MANAGEMENT OF CUSTOMERS, SEARCH BY DRILLING AND EXTRACTION OF HYDROCARBONS, PURCHASING ACTIVITIES FOR SUPPLIES AND/OR PROPERTY AND WORKS, FACILITY MANAGEMENT SERVICES AND GENERAL SERVICES, OCCUPATIONAL TRAINING ACTIVITY, FACTORING AND INSURANCE SERVICES, MANAGEMENT OF DESIGN, PRODUCTION, MAINTENANCE AND ADMINISTRATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEMS, ORIENTATION OF POLICY RESEARCH AND DEVELOPMENT, DEFINITION AND MONITORING OF INITIATIVES IN INNOVATION AND ENVIRONMENT, DEVELOPMENT, SCOUTING, TESTING OF TECHNOLOGIES AND PROCESSES FOR THE GENERATION AND DISTRIBUTION OF ENGINEERING PROCESSES RELATED TO THE DEVELOPMENT, IMPLEMENTATION AND ADAPTATION OF THERMAL POWER GENERATION AND NUCLEAR PLANTS, RADIATION PROTECTION AND NUCLEAR SAFETY ACTIVITIES, OVERSIGHT, DESIGN, CONSTRUCTION, DEVELOPMENT, RUNNING AND MAINTENANCE OF HV, MV, LV ELECTRIC NETWORKS AND REMOTE CONTROL, COMMERCIAL SERVICES RELATING TO TRANSPORTATION OF ELECTRICITY AND CONNECTION TO FINAL COSTUMERS AND PRODUCERS, ELECTRICITY BUDGET MEASUREMENT AND DEVELOPMENT SERVICES.

Registration Number: **IT-82367**

First Issue : 2012-07-26

Current Issue : 2015-07-20

Expiry date : 2018-07-19

The status of validity of the certificate can be verified at <http://www.cisq.com> or by e-mail to [fedcisq@cisq.com](mailto:fedcisq@cisq.com)



*Michael Drechsel*

President of IQNet



*Ing. Claudio Provetti*  
President of CISQ

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

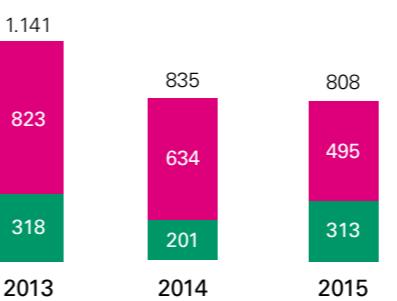
## Spesa ambientale

G4-DMA EN G4-EN31

Nel 2015 l'impegno finanziario complessivo per la protezione ambientale è stato di 808 milioni di euro, di cui 495 milioni per spese correnti e 313 per investimenti. Le spese correnti, a esclusione del 33% del valore speso per l'acquisto dei certificati di emissione (pari a 168 milioni di euro), hanno riguardato, tra le altre, la protezione dell'aria e del clima (20%), la gestione dei rifiuti (15%) e altre attività per la protezione dell'ambiente svolte all'interno dei cantieri del Gruppo.

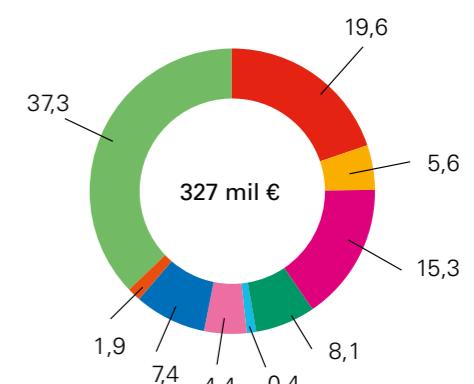
Gli investimenti, incrementati rispetto allo scorso anno soprattutto in Spagna e in Italia, rispettivamente per la protezione dell'aria e il clima e per progetti sulla biodiversità, si riferiscono prevalentemente, oltre alle voci già citate, alla protezione e al risanamento del suolo, delle acque del sottosuolo e di superficie.

### Spesa ambientale (mil euro)\*



\* I valori indicati per gli anni 2014 e 2015 non tengono conto della Slovacchia, in considerazione della predisposizione per la vendita.

Spese ambientali correnti esclusi costi certificati di emissione (%)



- Protezione dell'aria e del clima
- Gestione delle acque reflue
- Gestione dei rifiuti
- Protezione e risanamento del suolo, delle acque del sottosuolo e delle acque di superficie
- Abattimento del rumore e delle vibrazioni
- Protezione della biodiversità e del paesaggio
- Protezione dalle radiazioni
- Ricerca e sviluppo per la protezione dell'ambiente
- Altre attività di protezione dell'ambiente

Nel 2015 si è inoltre registrato un ricavo di 25 milioni di euro in Italia connesso allo scambio di certificati verdi atti a completare l'adempimento dell'obbligo posto dalla normativa a carico dei produttori e degli importatori di energia elettrica prodotta da fonti non rinnovabili.

## La climate strategy

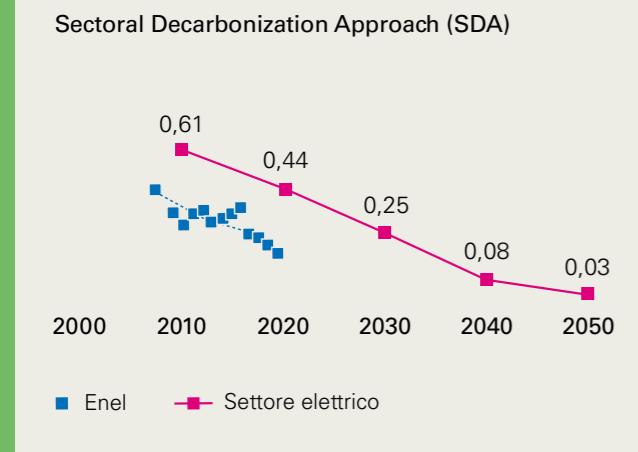
Enel riconosce la centralità della lotta ai cambiamenti climatici tra le proprie responsabilità di grande azienda del settore energetico ed è costantemente impegnata nel ridurre le emissioni di gas serra nelle attività di generazione di energia elettrica, aumentando al contempo la quota derivante da fonti rinnovabili.

Enel persegue l'obiettivo di diventare carbon neutral entro il 2050 con una strategia di progressiva decarbonizzazione che prevede la realizzazione di più di 9 GW di nuova capacità rin-

novabile nel periodo 2015-2019 e una graduale dismissione degli impianti termoelettrici meno efficienti (in Italia è in corso la chiusura di 22 impianti per un totale di circa 13 GW). Quale tappa intermedia di avvicinamento a questo traguardo, ha fissato, con il nuovo piano industriale, un target di medio termine nel 2020 pari al 25% di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto al 2007, migliorando il precedente target (-18%). Il target 2020 è stato riconosciuto come "science-based", cioè in linea con i livelli di decarbonizzazione richiesti dalla scienza.

“Science-based target” è un’iniziativa di Carbon Disclosure Project (CDP), UN Global Compact (UN-GC), World Resources Institute (WRI) e WWF per stimolare le aziende a definire target di riduzione delle emissioni di gas serra coerenti con le richieste della scienza di contenere l’aumento di temperatura media globale a 2 °C entro fine secolo rispetto ai livelli pre-industriali.

I target delle emissioni delle aziende sono valutati rispetto



a una traiettoria di decarbonizzazione basata sugli scenari dell’Agenzia Internazionale dell’Energia (AIE) e dell’International Panel on Climate Change istituito della Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui Cambiamenti Climatici. Gli scenari definiscono 14 traiettorie di decarbonizzazione da applicare ai principali settori dell’economia, tra cui la produzione di energia elettrica.

A seguito di un processo di revisione dei dati e della strategia di riduzione delle emissioni, il target Enel al 2020, relativo alle emissioni di CO<sub>2</sub> Scope 1, è risultato al di sotto della traiettoria riservata alle aziende produttrici di energia elettrica e di conseguenza è stato approvato come “science-based”. Il target comprende le operazioni di dismissione di 13 GW di capacità installata da fonti fossili in Italia e rappresenta un obiettivo di medio termine rispetto all’obiettivo di lungo termine di operare in carbon neutrality al 2050.

A oggi Enel figura tra le sole 12 aziende mondiali ad aver avuto questo riconoscimento rispetto a un totale di 112 che hanno intrapreso il processo di verifica ma sono ancora in attesa di approvazione.

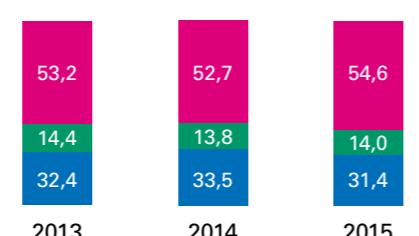
L’azione di contrasto al cambiamento climatico rappresenta anche uno dei quattro Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite su cui Enel si è impegnata, insieme a quello dell’accesso all’energia, dell’accesso all’educazione e del contributo allo sviluppo socio-economico delle comunità dei Paesi in cui opera.

Enel aderisce inoltre alle iniziative di “Caring for Climate” (adottando i Business Leadership Criteria on Carbon Pricing) e “Put a Price on Carbon Statement” (internalizzando un prezzo della CO<sub>2</sub> nelle scelte di investimento), promosse rispettivamente dalle Nazioni Unite e dalla World Bank.

## Le sfide e le opportunità del cambiamento climatico

G4-EN30

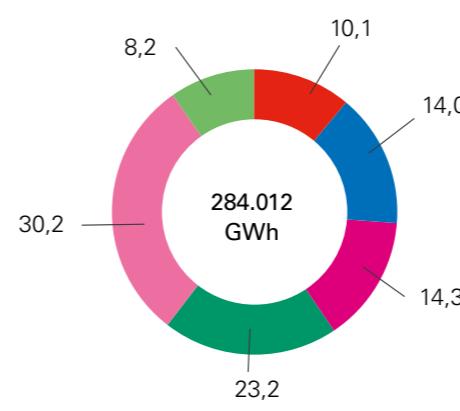
Produzione netta per fonte energetica primaria (%)



- Produzione netta termoelettrica
- Produzione netta nucleare
- Produzione netta rinnovabile

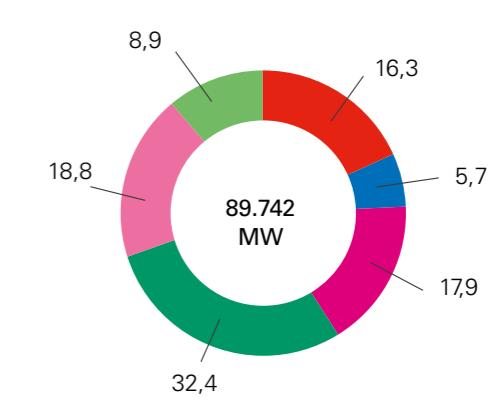
G4-EN30

Produzione elettrica netta per fonte 2015 (%)



- Olio & gas
- Nucleare
- CCGT
- Idroelettrica
- Carbone
- Altre fonti rinnovabili

Capacità elettrica netta per fonte 2015 (%)



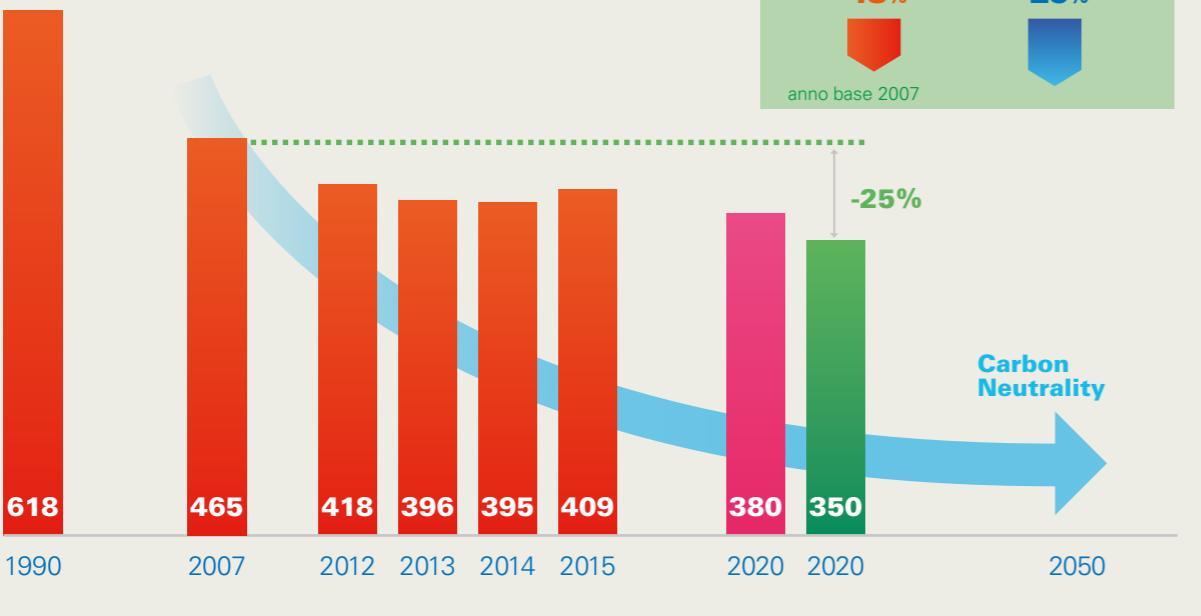
- Olio & gas
- Nucleare
- CCGT
- Idroelettrica
- Carbone
- Altre fonti rinnovabili

Oggi il 45% della generazione Enel proviene da fonti a zero emissioni. La nuova capacità installata da fonte rinnovabile nel 2015 è stata di quasi 2 GW, prevalentemente relativa a tecnologia eolica (1,5 GW), negli Stati Uniti, in Messico, Brasile e Uruguay. Oggi Enel può quindi contare, in tutto il mondo, su impianti alimentati da fonti rinnovabili per circa 37.000 MW di potenza efficiente netta, che costituiscono il 41,3% della potenza complessiva del parco di generazione di energia elettrica del Gruppo. Questo parco impianti ha permesso di produrre complessivamente oltre 89 TWh da fonti rinnovabili nel corso del 2015, evitando l’immissione in atmosfera di circa 58 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>. Il parco nucleare ha permesso di evitare ulteriori 34 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>. Rispetto al 1990, anno di riferimento base del Protocollo di Kyoto, le emissioni specifiche<sup>(10)</sup> di CO<sub>2</sub> del Gruppo Enel sono

diminuite del 34%. Le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub>, pari a 409 g/kWh<sub>eq</sub>, risultano lievemente in crescita rispetto al dato 2014 (+3,5%) a causa di una riduzione della produzione idroelettrica (-11%) dovuta a una minore disponibilità di acqua rispetto all’anno precedente, particolarmente favorevole, cui ha corrisposto una maggiore produzione degli impianti termoelettrici, soprattutto degli impianti a carbone e dei cicli combinati a gas. La produzione da altre fonti rinnovabili diverse dall’idroelettrico è aumentata di oltre il 13%, passando da 20,6 TWh a 23,3 TWh. Nonostante questi risultati, in gran parte riconducibili a variazioni interannuali, Enel ha aumentato il proprio target di riduzione delle emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> al 2020 (rispetto ai valori del 2007), passando dal -18% al -25%, prefissandosi di produrre, per quella data, un’emissione specifica inferiore a 350 gCO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub>.

(10) Emissioni specifiche totali termoelettriche della produzione semplice e cogenerativa: rappresentano le quantità di SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, polveri e CO<sub>2</sub> emesse in atmosfera per ogni kWh netto di energia elettrica e calore prodotti dal Gruppo da tutte le tecnologie disponibili (nucleare, termoelettriche e rinnovabili).

## CO<sub>2</sub> SPECIFIC EMISSIONS PERFORMANCE AND TARGET OF REDUCTION (gCO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub>)



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 "CO<sub>2</sub> Neutral" registrato da Enel nel 2011. [G4-EN30](#)

## Rischi e opportunità

Enel riconosce una serie di rischi legati al cambiamento climatico di natura regolatoria. L'incertezza del quadro politico aumenta il rischio legato all'instabilità regolatoria; in questo senso l'accordo di Parigi rappresenta un elemento di stabilità. Per quanto riguarda il rischio fisico, l'aumento della periodicità di fenomeni meteorologici estremi come alluvioni alternate a lunghi periodi di siccità si traduce in un potenziale impatto sulle linee di distribuzione e sull'operatività degli impianti. Il Gruppo è consapevole del rischio fisico associato ai cambiamenti climatici e ha avviato alcune valutazioni per stabilire l'impatto degli eventi meteorologici estremi sul livello e sulla qualità del servizio di generazione, di distribuzione e di fornitura dell'energia elettrica, sia nel breve sia nel lungo periodo. Durante il

2015, Enel ha inserito nel proprio sistema di mappatura degli impatti ambientali (MAPEC) il monitoraggio degli eventi meteorologici estremi e la rilevazione del danno associato.

Sul piano europeo, per assicurare una piena gestione del rischio regolatorio, Enel ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno per ristabilire l'efficacia dello schema ETS, proponendo l'introduzione di una Riserva di Stabilità di Mercato. Sul piano internazionale, invece, in occasione della COP21 di Parigi, Enel ha sostenuto un accordo sul clima capace di rafforzare i driver economici per una decarbonizzazione a livello globale attraverso meccanismi di finanziamento e il ruolo dei mercati, contribuendo a promuovere un'azione congiunta da parte del settore privato.

Tra le principali opportunità:

- > decarbonizzazione del parco di generazione attraverso massicci investimenti nelle fonti rinnovabili;
- > sviluppo dei nuovi prodotti e servizi di efficienza energetica;

- > promozione del vettore elettrico nei settori del trasporto e del residenziale.
- Il forte impegno di Enel per la riduzione delle emissioni, testimoniato dai risultati ottenuti dai principali indicatori e indici

di Sostenibilità (come il Carbon Disclosure Project e il RobecoSAM), contribuisce ad attrarre un numero crescente di investitori etici, rafforzando ulteriormente la credibilità della strategia low-carbon del Gruppo.

## Enel al COP21

Nel quadro della **COP21**, Enel si è fatta promotrice di numerose iniziative a sostegno del raggiungimento dell'Accordo sul clima contribuendo a coinvolgere e mobilitare il settore privato e le associazioni di categoria nel dibattito. La costante presenza del top management, all'interno dei numerosi tavoli di lavoro, ha testimoniato il pieno coinvolgimento del Gruppo e rafforzato la credibilità dei messaggi. Enel, in continuità con il proprio impegno sul fronte low-carbon, ha sostenuto un Accordo su obiettivi comuni di lungo periodo capaci di dare certezza e stabilità agli investimenti e l'introduzione di strumenti volti a promuovere una crescente mobilitazione delle risorse private attraverso meccanismi di finanziamento e strumenti di mercato. L'Accordo raggiunto a Parigi rappresenta un indubbio successo diplomatico e prospetta uno scenario ambizioso di contenimento delle emissioni clima-alteranti nel medio e lungo termine, sostenuto da un regime di governance ragionevolmente solido e credibile. Nonostante gli obiettivi di riduzione non siano ancora in linea con l'obiettivo dei 2 °C, la credibilità dell'impegno poggia su un nuovo modello di governance volto a supervisionare l'operato degli Stati e a promuovere un'ambizione crescente degli impegni di riduzione mediante periodici monitoraggi delle emissioni e la pubblicazione dei risultati ottenuti. Gli obiettivi

vi comunicati dalle parti verranno rivisti ogni 5 anni per riflettere la "più alta ambizione possibile" e saranno sottoposti a una revisione tecnica per garantire la trasparenza e l'integrità ambientale delle politiche messe in atto. Sul lato della flessibilità, l'Accordo introduce due strumenti addizionali per il raggiungimento degli obiettivi nazionali, che contribuiranno ad aumentare l'ambizione dell'azione complessiva e permetteranno un pieno coinvolgimento del settore privato negli investimenti low-carbon. Sul lato della mobilitazione delle risorse finanziarie, Parigi ha riaffermato l'impegno dei Paesi più ricchi a mobilitare 100 miliardi di dollari all'anno verso i Paesi in via di sviluppo.

L'esito dell'accordo ha confermato la visione strategica del Gruppo Enel e gli obiettivi di carbon neutrality, che Enel si era già prefissata nel 2009 con l'impegno di raggiungere la piena neutralità entro il 2050. A Parigi sono stati fatti passi importanti nella giusta direzione. L'accordo sul clima fornisce il necessario framework legale, ma l'esito dell'accordo sarà comunque in ultima istanza responsabilità dei singoli Stati con l'impegno di tener fede agli impegni assunti e creare le condizioni per un pieno coinvolgimento del business e della società civile per costruire le basi per un nuovo modello di sviluppo sostenibile.



Enel, insieme alle altre 10 grandi aziende elettriche internazionali che partecipano alla Global Sustainable Electricity Partnership (GSEP), ha presentato il rapporto **Powering Innovation for a Sustainable Future**, che approfondisce l'evoluzione del settore energetico di Stati Uniti, Cina, Giappone, Brasile e India, nelle sue diverse tecnologie.

## Emissioni di gas serra

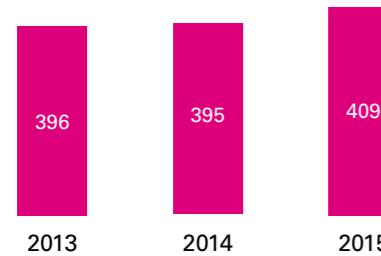
G4-DMA EN G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN19  
G4-EN20

L'utilizzo dei combustibili fossili per la produzione di energia rappresenta un quarto delle emissioni globali di gas serra. Le attività industriali di Enel contribuiscono all'emissione di anidride carbonica ( $\text{CO}_2$ ), esafluoruro di zolfo ( $\text{SF}_6$ ) e metano ( $\text{CH}_4$ ).

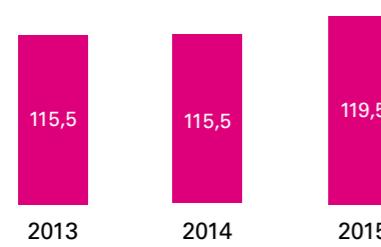
Nel 2015 le emissioni dirette di  $\text{CO}_2$  equivalente (Scope 1), pari a 119,5 milioni di tonnellate, sono aumentate del 3,5% rispetto al 2014, un risultato atteso a causa della contrazione della produzione idroelettrica che è stata temporaneamente compensata dalla produzione termoelettrica.

L' $\text{SF}_6$  è usato nelle apparecchiature elettriche di alta e media tensione per le proprietà isolanti e di estinzione degli archi elettrici ed è insostituibile in queste applicazioni. Le quantità emesse in atmosfera nel 2015 ammontano a 6.378 kg pari a 150 mila tonnellate di  $\text{CO}_2$  equivalente (23.500 - Global Warming Potential - GWP). In termini percentuali, l' $\text{SF}_6$  contribuisce per lo 0,13% delle emissioni di gas serra del Gruppo, un quantitativo estremamente limitato.

Emissioni specifiche di  $\text{CO}_2$  della produzione netta complessiva (g/kWh)



Totale emissioni dirette - Scope 1 (mil t<sub>eq</sub>)



Per quanto riguarda il metano ( $\text{CH}_4$ ), Enel riporta le emissioni fuggitive dovute all'attività di estrazione del carbone nelle miniere di sua proprietà. A seguito di alcune operazioni di cessione delle miniere, nel 2015 le emissioni sono state pari a 3.065 tonnellate di  $\text{CO}_2$  equivalente contro un valore dell'anno precedente di 20.325 (28 - Global Warming Potential - GWP).

Enel rileva l'emissione delle sostanze lesive per l'ozono secondo il Protocollo di Montreal, comprendenti clorofluorocarburi (CFC), idroclorofluorocarburi (HCFC), halon e metilbromuro. Le emissioni di tali sostanze corrispondono a 24.892 t $\text{CO}_2\text{e}$ <sup>(11)</sup>.

Le emissioni Scope 2 (0,65 milioni di t<sub>eq</sub>) riguardano le emissioni indirette derivanti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda. Nello Scope 2 sono incluse le emissioni di  $\text{CO}_2$  associate ai consumi di energia elettrica acquistata in rete per usi civili e per il pompaggio negli impianti idroelettrici, in quanto, non essendo possibile accertarne esattamente il produttore, non possono essere classificate diversamente. Nella seconda parte del 2015 sono stati firmati contratti di fornitura, per le sedi e gli impianti italiani, di sola energia da fonti rinnovabili che saranno attivi dal 2016. Nel 2015 le emissioni Scope 2 sono aumentate di circa il 3%.

Le emissioni Scope 3 sono generate come conseguenza delle attività dell'azienda e non derivano da fonti controllate né possedute dall'azienda stessa. Questo valore riguarda le emissioni fuggitive di metano delle miniere a carbone non di proprietà e quelle generate dal trasporto dei combustibili e dei rifiuti. Nel 2015 si riscontra un valore pari a circa 8,14 milioni di t<sub>eq</sub>, in aumento di circa il 7% rispetto al 2014 per l'aumento dell'attività termoelettrica e di conseguenza del volume dei combustibili.

## Le emissioni generate di $\text{SO}_2$ , $\text{NO}_x$ e polveri

G4-EN21 G4-EN30

I maggiori inquinanti atmosferici associati alla produzione termoelettrica sono gli ossidi di zolfo ( $\text{SO}_2$ ), gli ossidi di azoto ( $\text{NO}_x$ ) e le 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 avviene in modo periodico,

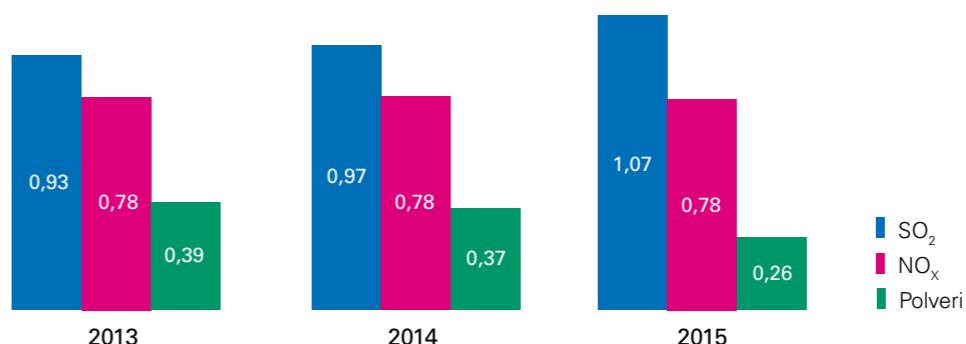
(11) Il valore ottenuto si calcola attraverso la conversione delle tonnellate di ciascun singolo gas rilevato (CFC, HCFC, halon, bromuro di metile, R22 e freon) applicando il valore di Global Warming Potential medio di riferimento delle famiglie di gas.

G4-EN21 G4-EN30

attraverso campagne di analisi e misura o utilizzando parametri statistici.

Rispetto al 2014, la variazione più significativa riguarda la riduzione delle polveri, in calo di circa il 30% nel 2015 grazie all'entrata in esercizio di nuovi sistemi di abbattimento in alcune unità dell'impianto russo di Reftinskaya. Le emissioni

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



Le emissioni di  $\text{NO}_x$  si sono mantenute in linea con quanto registrato nel 2014.

I valori specifici delle emissioni in atmosfera riflettono gli andamenti delle emissioni totali, anche relativamente alla produzione termoelettrica, semplice e combinata (energia

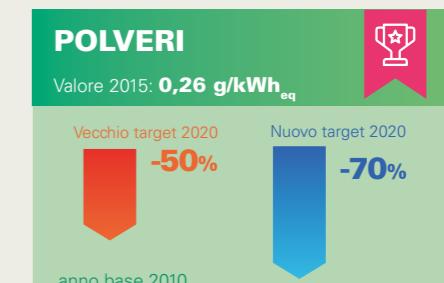
di  $\text{SO}_2$  sono invece aumentate del 10,5%, principalmente a causa del fermo temporaneo di alcune unità in manutenzione nella Centrale di Nováky, in Slovacchia, cui è corrisposto un maggiore contributo da parte di unità meno efficienti con maggiori emissioni.

elettrica e calore di tutto il parco di produzione). Nei prossimi anni è attesa una progressiva diminuzione di tutti gli inquinanti grazie a una serie di interventi di efficientamento su tutto il parco di generazione, che comprendono anche la progressiva dismissione degli impianti meno efficienti.

### Obiettivi al 2020

Enel, rispetto ai dati consuntivi nel 2010, si è posta il raggiungimento entro il 2020 dei nuovi obiettivi, rivisti sulla base dei risultati raggiunti e della pianificazione dei prossimi quattro anni che vedrà un'evoluzione del mix verso le energie rinnovabili e una riduzione della generazione da fonte fossile:

- > -30% di emissioni specifiche totali di anidride solforosa ( $\text{SO}_2$ ) (precedente target -10%);
- > -30% di emissioni specifiche totali di ossidi di azoto ( $\text{NO}_x$ ) (precedente target -10%);
- > -70% di emissioni specifiche totali di polveri (precedente target -50%).



Inoltre Enel, per gli inquinanti "minori" (come i metalli, tra cui il mercurio), ha effettuato vaste campagne di misura delle concentrazioni nei fumi prodotti dagli impianti termoelettrici – in situazioni diverse per tipo di combustibile e sistemi di abbattimento – ottenendo risultati che rispettano, con ampi margini, i limiti puntuali stabiliti dalle leggi vigenti nei diversi ambiti nazionali in cui Enel svolge la propria attività. In particolare, per le emissioni di mercurio, tipiche della produzione elettrica da carbone, nel 2015 sono state registrate circa 0,544 tonnellate, limitatamente al solo perimetro di Italia e Spagna che attualmente rappresenta il 72% della produzione termoelettrica a carbone di tutto il Gruppo.

Le emissioni di mercurio sono comunicate alle autorità competenti per la registrazione nell'European Pollutant Release and Transfer Register (E-PRTR) in applicazione del Regolamento CE n. 166/2006 e sono sottoposte ai controlli associati in termini di completezza, coerenza e credibilità (articolo 2 del Regolamento n. 166/2006).

G4-EN21 G4-EN30

## Efficienza nei consumi di energia

G4-EN3 G4-EN6 G4-EN7

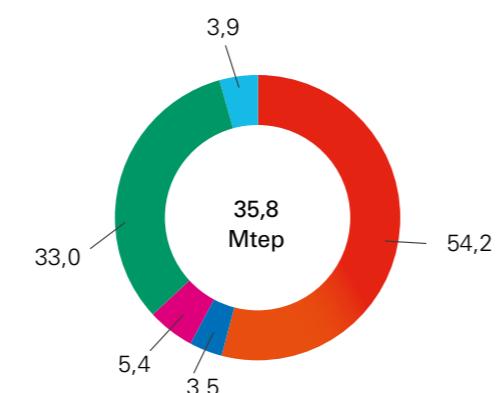
Il Gruppo Enel consuma energia per alimentare gli impianti di generazione, tramite i quali produce a sua volta nuova energia che viene immessa sul mercato. Nel 2015 si è registrato un incremento del 6% dei consumi energetici di combustibile, passati dai circa 45,7 Mtep totali del 2014 (1.914.247 TJ) ai circa 48,5 Mtep del 2015 (2.027.545 TJ) a causa del maggiore apporto della fonte termoelettrica.

Consumi di combustibili per fonte primaria (.000 TJ)

	2013	2014	2015
Da fonti rinnovabili	151	92	93
Da fonti non rinnovabili	1.875	1.822	1.935
Totali	2.026	1.914	2.028

■ Da fonti rinnovabili  
■ Da fonti non rinnovabili

Consumi di combustibili fossili per produzione termoelettrica semplice e combinata 2015 (%)



- Carbone
- Lignite
- Olio combustibile
- Gas naturale
- Gasolio

I combustibili, sostanzialmente di origine fossile, sono utilizzati, per la quasi totalità, come fonte di energia per la produzione termoelettrica. 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 2015 i principali interventi di efficientamento del parco di generazione, in linea con gli anni passati, hanno riguardato prevalentemente:

- > interventi tecnici: modernizzazione degli impianti attraverso la sostituzione di macchinari e componenti con soluzioni più efficienti e l'introduzione di sistemi remoti e di telecontrollo per la gestione degli impianti e sulla rete di distribuzione;
- > efficientamento del processo produttivo tramite una massimizzazione dell'efficienza degli impianti;
- > attuazione di programmi di eccellenza operativa, miglioramento della distribuzione del carico produttivo facendo lavorare le unità più efficienti, ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento.

In tabella sono riportate le iniziative più importanti con l'indicazione del Paese e della tipologia di intervento.

G4-EN6	G4-EN7	Iniziative di efficientamento energetico		
Paese	Tipologia di intervento	Descrizione intervento		
Europa	Italia	Distribuzione rete elettrica	Utilizzo del sistema del Telegestore abbinato al contatore elettronico che ha portato a una maggiore efficacia nei controlli sui bilanci di energia, consentendo al contempo la diminuzione delle frodi.	
	Mercato	Ampliata la gamma di soluzioni per l'efficienza energetica chiavi in mano con prodotti a elevate prestazioni ed efficienza energetica.		
	Romania	Distribuzione rete elettrica	È stato sviluppato il progetto pilota smart metering che consentirà l'ottimizzazione della distribuzione. Sono stati installati 30.000 metri di cavi.	
	Comunicazione	Pubblicata sul sito web una "guida verde" con dettagliati suggerimenti sull'efficienza energetica.		
	Russia	Produzione termoelettrica	Konakovskaya: risparmio di 9.117,6 GJ dovuti al retrofitting dell'unità 3 e alla sostituzione di tubature a fine vita e di isolamenti e rivestimenti della caldaia e della turbina; Nevinnomysskaya: Risparmio di 11.844,4 GJ dovuti al retrofitting delle unità 7 e 8 e alla sostituzione di tubature a fine vita e di isolamenti e rivestimenti della caldaia e della turbina. Reftinskaya: risparmio di 28.574,9 GJ dovuto alla riparazione delle caldaie del gruppo 7 compresa la sostituzione delle superfici di scambio termico e la sostituzione del generatore di potenza e 27.021,6 GJ dovuti alla riparazione della caldaia dell'unità 4 compresa la sostituzione delle superfici di riscaldamento e il montaggio del nuovo sistema di pulizia.	
	Slovacchia	Fotovoltaico	Risparmi di energia elettrica per autoconsumo, dovuti alla produzione degli impianti fotovoltaici per un totale di 26.182 GJ.	
	Produzione termoelettrica	Gli impianti Vojany e Nováky operano in regime di co-firing con biomassa che consente un risparmio associato di energia fossile pari a circa 428mila GJ e circa 120mila GJ rispettivamente per Vojany e Nováky.		
	Spagna	Produzione termoelettrica	Risparmi per un totale di 16.219 GJ prevalentemente dovuti al alle interconnessioni dei sistemi di refrigerazione della centrale a ciclo combinato di Besós.	
	Distribuzione rete elettrica	Risparmi per un totale di 6.855 GJ dovuti a: a) revisione e regolazione di tutti i programmi e le procedure di climatizzazione e illuminazione; b) gestione razionale nell'uso degli spazi; c) modifiche nelle reti MT/AT per ridurre le perdite.		
	Brasile	Innovazione	Sono avanzati progetti di ricerca e sviluppo per avviare l'implementazione di progetti di efficienza energetica come "Smart city Búzios", "La casa del futuro" e "Micro smart grid".	
America latina	Colombia	Distribuzione rete elettrica	Sono state installate 1.674 apparecchiature che permettono alla rete di operare in maniera più efficiente e di conoscere i disservizi in maniera più rapida.	
	Cile	Distribuzione rete elettrica	Piano di sostituzione di 50mila contatori con altri di nuova generazione.	
	Perù	Distribuzione rete elettrica	Si stanno sviluppando tre iniziative per implementare la rete intelligente: a) telecontrollo della rete MT; b) telegestione dell'illuminazione pubblica con LED; c) smart grid.	

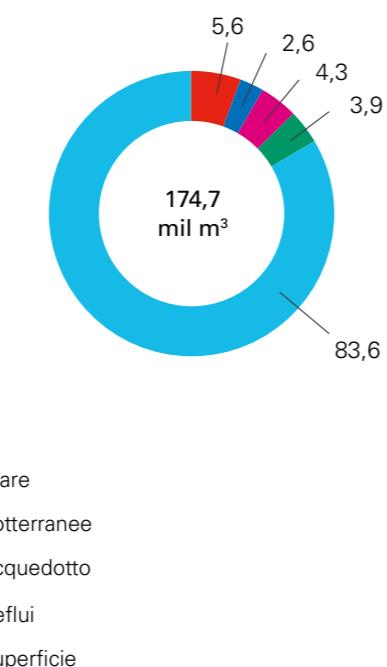
## Gestione responsabile della risorsa idrica

G4-DMA EN | G4-EN8 | G4-EN9 | G4-EN10

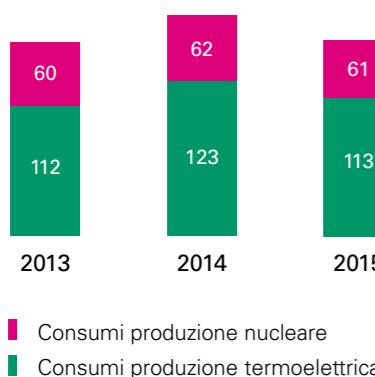
La gestione integrata delle risorse idriche si fonda sulle seguenti principali linee di azione:

- > utilizzo efficiente delle risorse idriche e salvaguardia della qualità dell'acqua all'interno dei processi industriali;
- > trattamento dei reflui e loro minimizzazione anche attraverso il controllo delle perdite;
- > gestione dei rilasci dagli impianti idroelettrici mediante programmi specifici per assicurare i volumi necessari a preservare lo stato ecologico dei fiumi (deflussi minimi vitali);
- > gestione integrata dei bacini idrogeologici allo scopo di preservare gli usi multipli del territorio e la qualità delle acque.

Volumi acqua consumata per fonte (%)

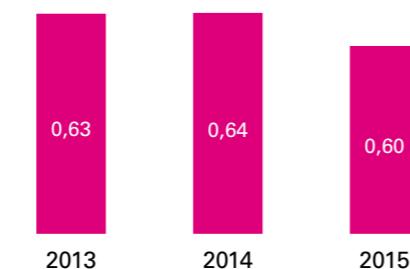


Volumi di acqua consumata per processo produttivo (mil m<sup>3</sup>)



Il consumo specifico del 2015 è stato pari a 0,60 l/kWh consentendo a Enel di raggiungere il target di riduzione del 10% al 2020 rispetto al dato del 2010, con cinque anni di anticipo.

Consumo specifico netto di acqua industriale complessiva di energia e calore (l/kWh)

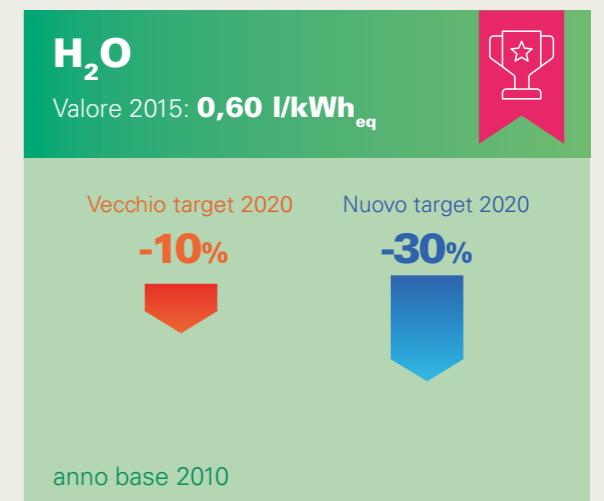


Il Gruppo Enel preleva acqua da fonti idriche principalmente per scopi industriali, come il raffreddamento, la desolforazione, l'abbattimento degli ossidi di azoto ecc. e la impiega in massima parte nella produzione termoelettrica e nucleare. Nel 2015 il prelievo complessivo di acqua è stato pari a circa 175 milioni di m<sup>3</sup>, con una riduzione del 6% rispetto al 2014 (186 Mm<sup>3</sup>), prevalentemente grazie all'entrata in funzione di nuovi sistemi di estrazione a secco delle ceneri presso la Centrale di Reftinskaya.

G4-DMA EN | G4-EN8 | G4-EN9 | G4-EN10

### Obiettivi al 2020

Enel, rispetto ai dati consuntivi nel 2010, si è posta il raggiungimento del nuovo obiettivo di riduzione del 30% del consumo specifico di acqua entro il 2020 (precedente target -10%).



Inoltre, nel 2015 soltanto il 6% del totale della produzione del Gruppo ha utilizzato e/o consumato acqua dolce in zone water stressed.

I fabbisogni complessivi di acqua vengono coperti attraverso il prelievo da fonti cosiddette scarse (acque dolci di superficie, acque sotterranee e da acquedotto) oppure non scarse, come l'acqua di mare e i reflui derivanti dai processi produttivi del Gruppo.

Nel 2015 i prelievi da fonti scarse sono stati pari a circa 158 milioni di m<sup>3</sup>, in calo rispetto al 2014 del 6%, essenzialmente a carico di acque di fiume e meteoriche (92%). La quota di utilizzo dei reflui derivanti dai processi produttivi è lievemente aumentata, attestandosi al 3,9% dei prelievi totali nel 2015.

Altre esigenze, come il raffreddamento a ciclo aperto, vengono coperte senza un vero e proprio consumo, attraverso

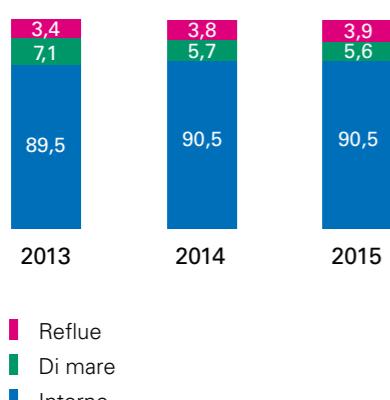
acqua di mare o di fiume che viene prelevata e poi restituita al corpo d'acqua d'origine nella medesima quantità, con caratteristiche chimiche inalterate e variazioni minime in termini di temperatura (sempre entro i limiti fissati dalle normative nei Paesi in cui Enel opera).

Il 99% dell'acqua utilizzata negli impianti Enel viene restituita. Questa percentuale risponde ai valori di acqua utilizzata nei cicli aperti laddove l'acqua viene utilizzata esclusivamente per il raffreddamento.

La copertura del fabbisogno di acqua per uso industriale evidenzia in termini percentuali il contributo delle diverse fonti di acqua (acque interne, di mare, reflui). Il contributo percentuale complessivo delle acque interne (fiume, pozzo e acquedotti) si è mantenuto stabile rispetto al 2014.



## Copertura del fabbisogno di acqua per uso industriale (%)



## La valutazione del “water risk”

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 cioè il valore medio delle risorse idriche rinnovabili per persona risulta essere inferiore al riferimento fissato dalla FAO<sup>(12)</sup>;
  - > 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;
  - > monitoraggio dei dati climatici e vegetativi di ciascun sito.
- 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 America Latina 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 giornaliera determinate dalle immissioni intermittenti delle acque turbinate a valle delle centrali.

## 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. In tutti i siti del Gruppo in cui si producono acque inquinate

Enel è impegnata nella 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. 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.

## Tutela della biodiversità

Enel è consapevole del valore degli ecosistemi e dei servizi ambientali a essi associati ed è tradizionalmente impegnata nella gestione responsabile delle risorse naturali durante le sue operazioni. La tutela della biodiversità è un obiettivo strategico della politica ambientale di Enel ed è parte integrante dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) del Gruppo.

Nel 2015 le attività di tutela delle specie e degli habitat naturali hanno riguardato 146 progetti, per un investimento complessivo di 8,7 milioni di euro, e hanno interessato una superficie complessiva di aree protette di 722.550 ettari (la variazione del dato 2015 rispetto al 2014 fa riferimento a un cambio di metodologia nella raccolta dei dati, basato su una maggiore granularità delle informazioni richieste).

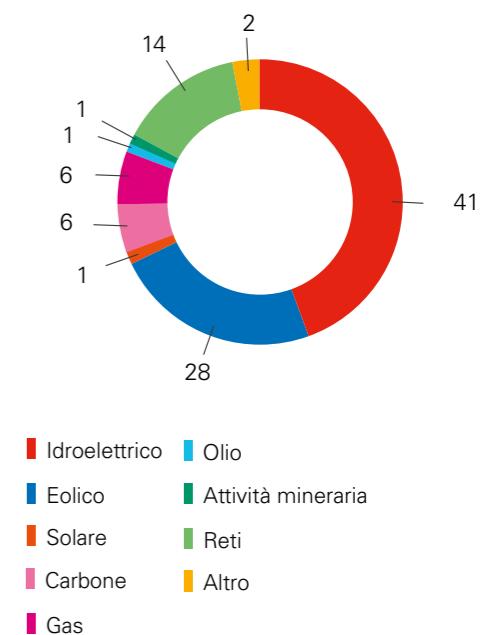
I progetti prevedono studi, inventari e piani di monitoraggio su specie sensibili, programmi di reintroduzione di specie native, riforestazioni, interventi infrastrutturali come l’isolamento e la sostituzione di conduttori elettrici pericolosi per l’avifauna nonché l’installazione, nelle linee elettriche, di supporti per la posa e la nidificazione dei rapaci e delle specie migratorie, e la costruzione di rampe di passaggio per la fauna ittica in corrispondenza degli impianti idroelettrici. Gli interventi sono pianificati assegnando priorità per quanto riguarda gli ecosistemi alle zone protette e, per quanto riguarda le specie, a quelle ricadenti nella “Red List” dell’International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN); specificità territoriali che possono avere una valenza particolare per le comunità locali sono trattate ugualmente con la massima attenzione.

Enel ha definito nel 2015 una specifica policy da considerare riferimento e linea guida per tutte le iniziative di tutela della biodiversità del Gruppo, nelle attività di generazione, trasmissione e distribuzione dell’energia elettrica. La policy è stata sviluppata per contribuire agli obiettivi della Convenzione delle Nazioni Unite sulla Diversità Biologica (CBD), del Piano per la Biodiversità 2011-2020 e degli associati target di Aichi. In particolare Enel si impegna a:

- > pianificare le attività che possono interferire con le specie e gli habitat naturali rispettando il principio della “mitigation hierarchy”, che consiste innanzitutto nell’impegno a: i) evitare e prevenire il verificarsi di impatti negativi sulla biodiversità, secondariamente, quando gli impatti non possono essere evitati; ii) ridurre il danno e rimediare gli effetti; e, infine, iii) compensare gli impatti negativi residuali;

- > nel caso di impatti residuali, attuare opere compensative rispettando il principio di “nessuna perdita netta” di biodiversità (no net loss) e, ove applicabile, con un bilancio netto positivo;
- > per ogni nuovo impianto, condurre Studi di Impatto Ambientale che prevedono una valutazione degli effetti sui biotopi, sulle specie animali e vegetali, allo scopo di evitare di operare in aree ad alto valore naturalistico, prevedendo inoltre di adottare le migliori soluzioni per contenere gli effetti sulla biodiversità;
- > collaborare con le comunità locali, i centri di ricerca e le associazioni ambientaliste e del territorio per identificare i valori della biodiversità e sviluppare studi e progetti per la tutela e la valorizzazione;
- > monitorare l’efficacia delle misure adottate al fine di proteggere e conservare la biodiversità;
- > riportare regolarmente le sue performance in relazione alla biodiversità.

Ripartizione dei progetti (%)



(12) Questa mappatura è effettuata attraverso l’uso del Global Water Tool del World Business Council for Sustainable Development.

# I progetti di biodiversità di Enel nel mondo

G4-DMA EN G4-EN26

## Specie interessate



G4-DMA EN G4-EN26

## Habitat interessati



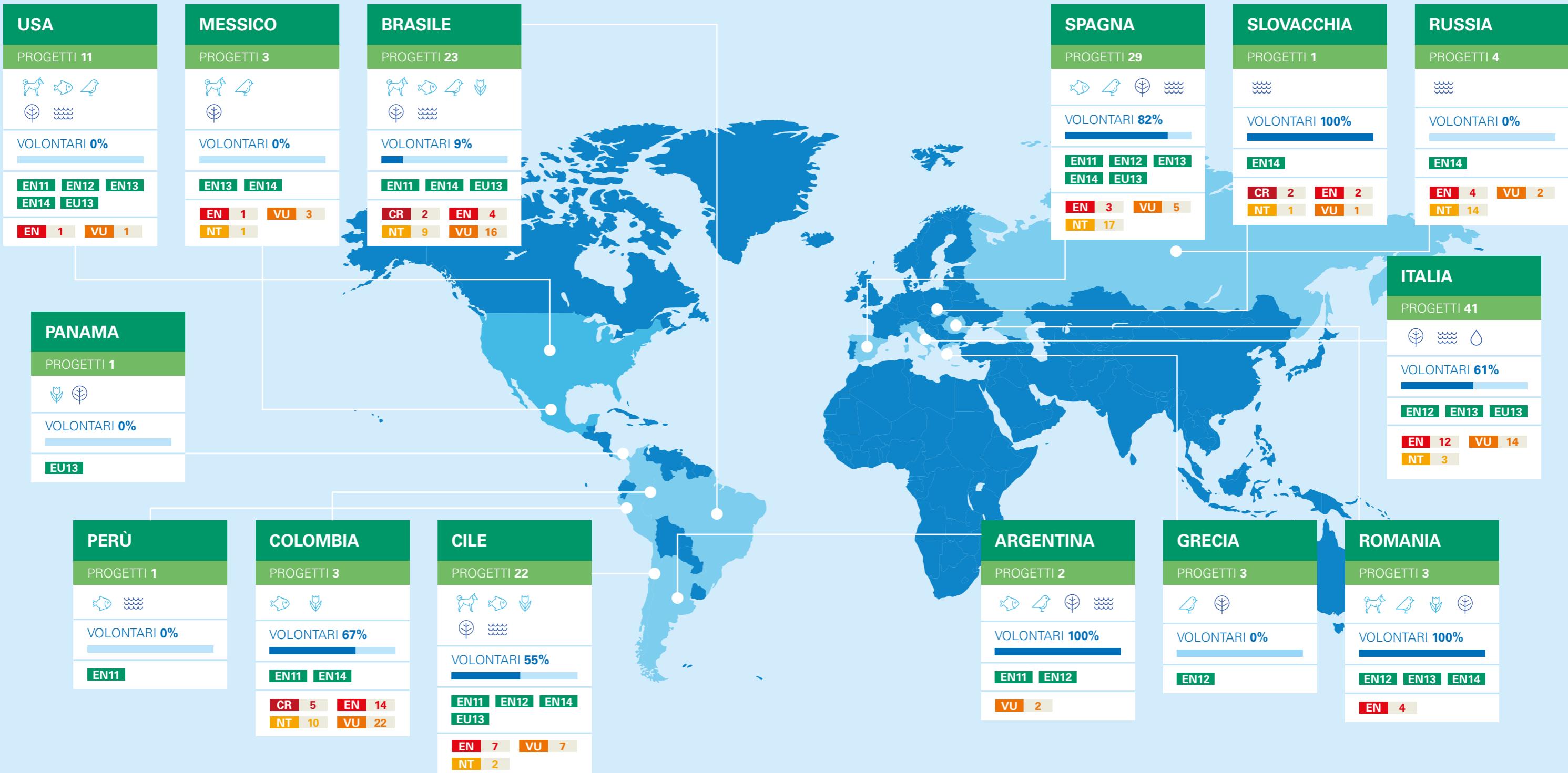
## Indicatori GRI

EN11	EN12
EN13	EN14
EU13	

## Specie nella Lista Rossa IUCN

EX	EW	ESTINTE
CR	EN	VU MINACCiate
NT	LC	BASSO RISCHIO
X	NUMERO DELLE SPECIE A RISCHIO	

La Lista Rossa, redatta dall'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (IUCN), fornisce informazioni sullo stato di conservazione delle diverse specie.



## Gestione dei rifiuti

G4-DMA EN G4-EN23 G4-EN24

I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo sono smaltiti nei siti più idonei a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, avviati a recupero. Il recupero riguarda principalmente materiali che possono essere:

> riutilizzati nell'edilizia, come gesso e ceneri da combustione;

> rigenerati, come oli e batterie;

> riciclati, come alcune tipologie di metalli, ceneri e gessi.

Le politiche del Gruppo sono orientate ad accrescere sempre di più la percentuale di rifiuti avviati a recupero, siano essi rifiuti pericolosi o non pericolosi.

### Le ceneri

Nella seconda metà del 2015, nell'impianto termoelettrico di Reftinskaya è stato inaugurato un sistema di rimozione a secco delle ceneri (DARS) che consente, per la prima volta in Russia, di utilizzare questo prodotto di risulta per diversi fini industriali. Grazie al DARS oggi è possibile immagazzinare e spedire ai clienti, riducendo l'impatto ambientale dovuto al loro smaltimento, fino a 5 milioni di tonnellate di ceneri all'anno, con una significativa riduzione dell'acqua utilizzata.

La gestione delle ceneri come un prodotto rivolto al suo mercato di riferimento è una pratica che il Gruppo vuole estendere dove possiede centrali a carbone (Spagna, Russia e Sud America).

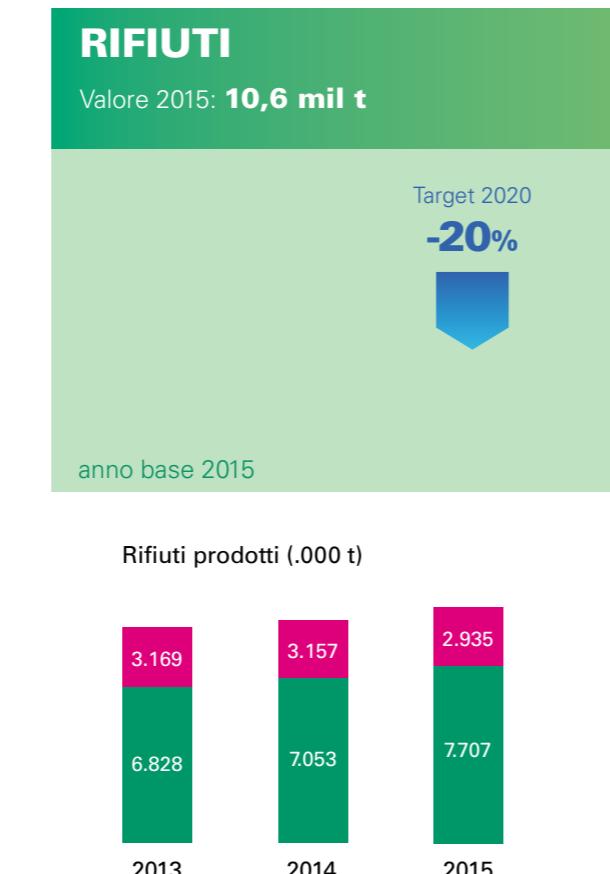
A esclusione delle ceneri prodotte nell'impianto termoelettrico Sulcis gruppo 2, tutto il quantitativo di ceneri prodotto in Italia viene venduto e recuperato (1.404.779 tonnellate di ceneri e 404.374 tonnellate di gessi nel 2015). Circa la metà viene esportata in Europa e negli Stati Uniti.

Nel 2015 il Gruppo Enel ha prodotto, complessivamente, 10.642.698 tonnellate di rifiuti, in aumento di circa il 4% rispetto al 2014, di cui il 96% classificato come non pericoloso. L'incremento temporaneo di questo valore è dovuto a un maggiore utilizzo della fonte termoelettrica rispetto all'idroelettrica per motivi climatici.

I rifiuti avviati a recupero in tutto il perimetro Enel sono stati il 27,6% rispetto al totale dei rifiuti prodotti.

Enel, nell'ambito delle proprie attività nel campo nucleare, si impegna a 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. In particolare, la produzione specifica di rifiuti radioattivi solidi ad alta attività nelle centrali nucleari è diminuita del 5,5% nel 2015 rispetto al 2014.

Per il 2015 il quantitativo totale degli sversamenti più significativi è di circa 100 m<sup>3</sup>, verificatisi prevalentemente in Italia e legati alla costruzione e alla manutenzione della rete.



■ Recupero (incluso il recupero di energia)  
■ Discarica

## Altre attività

G4-EN30

Oltre che nella produzione di energia elettrica e calore, il Gruppo Enel opera nel mondo anche nella distribuzione di energia elettrica, nel deposito e nella movimentazione dei combustibili, nelle perforazioni geotermiche e nelle attività minerarie e di cantiere, monitorando costantemente gli eventuali impatti ambientali di tali attività (si veda il capitolo "Qualità per i clienti").

Al fine di tutelare il paesaggio e il territorio, Enel, nella costruzione di **nuove reti** e nella **ristrutturazione** delle vecchie, adotta essenzialmente due strategie per attenuare gli impatti:

1. interramento per bassa, media e alta tensione attraverso l'adozione del cavo, eseguito all'interno dei centri abitati;
2. adozione di cavo elicoidale intrecciato (elicord) per linee di bassa e media tensione, costituito dalle tre fasi isolate e intrecciate tra loro, che consente di limitare l'impatto visivo.

L'indice di cavizzazione è stato pari al 69,4% nel 2015, in aumento del 7% rispetto al 2014. Tale indice, che riguarda le linee a bassa e media tensione, rappresenta il rapporto percentuale tra estensione delle linee in cavo ed estensione totale delle linee e fornisce un'indicazione dell'attenuazione dell'impatto visivo dei cavi elettrici. L'incremento di tale valore comporta una riduzione dei costi di manutenzione e un aumento di protezione dell'avifauna.

In relazione **al deposito e alla movimentazione dei com-**

**bustibili liquidi** (serbatoi di deposito olio e gasolio e annessi oleodotti) e **solidi** (depositi di carbone e lignite situati presso porti dedicati) viene monitorato in particolare l'uso delle risorse, il consumo di energia primaria, il consumo di energia elettrica e la produzione di emissioni, reflui e rifiuti.

Le **perforazioni geotermiche**, che rendono disponibile il fluido endogeno destinato alla generazione elettrica, comportano l'utilizzo di tecnologie e competenze nelle quali Enel è all'avanguardia nel mondo. Quest'anno sono stati perforati in totale 25.288 metri tra nuovi pozzi e ripristini in Italia e negli Stati Uniti.

In relazione all'**attività mineraria ed estrattiva**, oltre alla quantità estraibile di combustibile, vengono monitorate le attività di ripristino geomorfologico, idrogeologico e paesaggistico.

Il Gruppo Enel opera anche nelle **attività di progettazione, realizzazione e adeguamento degli impianti**. Le strategie mirano all'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili in campo internazionale, allo scopo di garantire lo sviluppo tecnologico e di aumentare l'efficienza degli impianti, anche tramite progetti di ricerca adeguati e innovativi. A partire dal 2013, in conformità con i nuovi standard, applicabili dal 2015 e definiti dal Global Reporting Initiative GRI-G4, il Gruppo Enel ha iniziato la rendicontazione dei principali indicatori di performance ambientale riconducibili alle attività di cantiere<sup>(13)</sup> relativamente agli aspetti ambientali direttamente gestiti dal Gruppo cui seguirà anche l'estensione a quelli indiretti gestiti direttamente dagli appaltatori.

(13) Il numero di cantieri è soggetto a varabilità notevole nel corso degli anni.

Impatti ambientali significativi dovuti all'attività di cantiere	n.	2015	2014	2013
Cantieri esaminati	n.	57	30	50
Consumi di energia elettrica (6 cantieri per il 2013, 17 per il 2014, 53 per il 2015)	MWh	191.569	6.952	26
Consumi di combustibili (7 cantieri per il 2013, 30 per il 2014, 57 per il 2015)	tep	2.706.004	181.630	2.311
Materiali di consumo*				
(11 cantieri per il 2013, 30 per il 2014, 57 per il 2015)				
Sabbie e ghiaie per edilizia	t	16.020.962	653.808.916	10.899
Ferro	t	58.732	78.533	10.174
Cemento e calce per edilizia	t	173.076	52.095	32.645
Altri	t	4.700	3.184	375
Emissione di CO <sub>2</sub> da combustione (7 cantieri per il 2013, 30 per il 2014, 57 per il 2015)	tCO <sub>2</sub>	7.698.219	516.309	1.262
Consumi di acqua per uso industriale (10 cantieri per il 2013, 30 per il 2014, 51 per il 2015)	m <sup>3</sup>	1.062.621	259.814	701.210
Rifiuti speciali non pericolosi (13 cantieri per il 2013, 30 per il 2014, 7 per il 2015)				
quantitativo prodotto	t	121.034	142.212	716
quantitativo conferito per recupero	t	19.624	130.599	227
Rifiuti speciali pericolosi (13 cantieri per il 2013, 30 per il 2014, 7 per il 2015)				
quantitativo prodotto	t	52.267	33.373	4.536
quantitativo conferito per recupero	t	313	265	2
Recupero dei rifiuti	%	11,5	74,5	4,4

\* I materiali di consumo sono specifici per cantiere e possono variare per tipologia e quantità.

## Il contenzioso ambientale

### G4-DMA EN

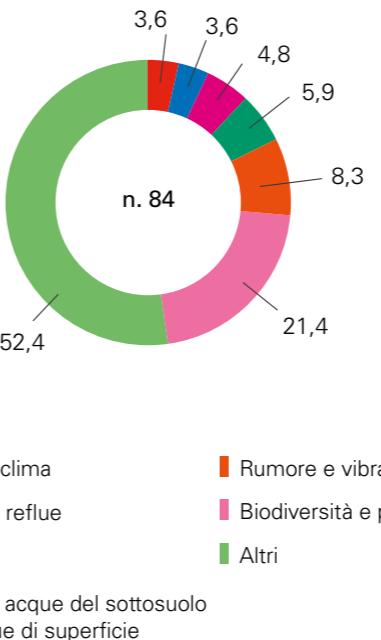
Nel corso dell'ultimo anno sono stati aperti 84 nuovi contenziosi ambientali, che portano i procedimenti giudiziari aperti al 31 dicembre 2015 a 567, di cui 501 pendenti da anni preceden-

ti (procedimenti passivi civili e penali a contenuto ambientale in cui il Gruppo è citato in giudizio e quelli originati da ricorsi di terzi per l'annullamento di provvedimenti amministrativi favorevoli). Circa il 50% dei procedimenti riguarda la rete di distribuzione dell'energia elettrica. Nel 2015 sono stati chiusi 74 procedimenti.

Nel 2015 il valore monetario delle sanzioni di natura ambientale

è ammontato a circa 143 mila euro principalmente a causa di indennizzi e compensazioni verso terzi in Spagna e Argentina. Il dettaglio dei contenziosi più rilevanti a livello di Gruppo sono esposti sia nel presente Bilancio al capitolo "Relazioni responsabili con le comunità", sia all'interno della Relazione Finanziaria Annuale.

Contenzioso ambientale instaurato nel 2015  
(per comparto ambientale - %)



### Contenzioso Embalse del Muña - Colombia

Si tratta di una class action avviata nel 2001 nei confronti della società del Gruppo Emgesa SA e della Corporación Autónoma Regional da parte degli abitanti di Sibaté, dipartimento di Cundinamarca, per i danni e i pregiudizi derivanti dalla contaminazione del bacino di Muña per effetto del pompaggio delle acque contaminate del fiume Bogotá realizzato da Emgesa.

A tale richiesta, Emgesa ha eccepito che non è responsabile dei fatti contestati affermando, tra l'altro, che il bacino riceve acque già contaminate. La richiesta iniziale degli attori è pari a circa 850 milioni di euro.

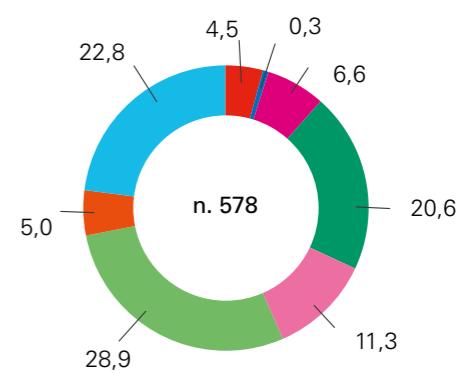
Emgesa SA ha chiesto il coinvolgimento nel procedimento di numerosi enti pubblici e privati che effettuano emissioni nel fiume Bogotá o che, a vario titolo, hanno competenza nella gestione ambientale del letto del fiume. Il Consiglio di Stato, in sede di appello, ha confermato integralmente la decisione del Tribunale Amministrativo di Cundinamarca che aveva, tra l'altro, negato la richiesta di chiamata in garanzia avanzata da Emgesa a carico di diverse entità coinvolte. Il procedimento è in corso.

## Le criticità ambientali

### G4-DMA EN

Oltre al contenzioso ambientale, Enel monitora le cosiddette "criticità ambientali": gli episodi di controversia e reclamo che soggetti come privati cittadini, comitati, organizzazioni ambientaliste, amministratori locali possono sollevare nei confronti dell'esercizio, della gestione o della costruzione delle installazioni del Gruppo (impianti, reti, cabine, edifici ecc.). In questa categoria sono compresi, in ordine di severità, provvedimenti amministrativi, diffide, proteste scritte (dirette o a mezzo stampa), campagne mediatiche. Le criticità sono eventi che possono verificarsi anche successivamente all'adozione delle misure più rigorose e avanzate di prevenzione e a esse il Gruppo riserva una specifica attenzione, mettendo a disposizione l'operatività del proprio personale, sia esso di pronto intervento o impegnato a livello direttivo. In caso di criticità, Enel si confronta in modo aperto e trasparente, mettendo a disposizione le informazioni richieste, nel rispetto delle parti. Le criticità ambientali rilevate nel 2015 sono risultate 578, in aumento rispetto all'anno precedente, prevalentemente in Argentina e in Brasile, soprattutto a causa di un incremento dei reclami sulle attività di distribuzione e, in particolare, relative agli impianti in alta tensione, poiché in tale contesto gli effetti ambientali di tipo fisico, naturalistico-paesaggistico e l'impatto economico hanno una rilevanza superiore rispetto a quanto riscontrato in presenza di impianti a media/bassa tensione.

Criticità ambientali al 31 dicembre 2015 (%)



# I Appendix



# Nota metodologica

G4-3 G4-5 G4-30 G4-31

Dal 2003 Enel pubblica annualmente il Bilancio di Sostenibilità, in concomitanza con il Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il Bilancio di Sostenibilità 2015 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.

Rispetto agli anni precedenti, in particolare, nel Bilancio 2015 risulta ulteriormente arricchita e strutturata l'analisi delle priorità, che consente di realizzare un'informativa maggiormente focalizzata sui temi chiave per i portatori di interesse del Gruppo.

Informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori esposti nel presente Bilancio possono essere richiesti a:

**Enel SpA**

**Direzione Innovazione e Sostenibilità**

**Sostenibilità**

Viale Regina Margherita, 137

00198 Roma – Italia

Tel +39 06 8305 1

E-mail [sustainability@enel.com](mailto:sustainability@enel.com)

Web <https://www.enel.com/it-it/investors/sostenibilita>

## Come è stato costruito questo Bilancio

Il Bilancio di Sostenibilità 2015 è stato redatto secondo le "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (GRI), versione G4 "in accordance" – opzione Core, e al supplemento dedicato al settore Electric Utilities emesso nel 2013 dal GRI ("Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement"). In particolare, il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di rilevanza, 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.

Il presente Bilancio, inoltre, è conforme ai principi di inclusività, rilevanza e rispondenza indicati nell'AA1000APS (AccountAbility Principles Standard) emanato nel 2008 da AccountAbility, istituto internazionale di ricerca applicata sui temi della Sostenibilità.

In riferimento al principio di rilevanza, 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 delle priorità.

## L'analisi delle priorità 2015

G4-18 G4-20 G4-21

L'analisi delle priorità 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-G4 rispetto alla definizione delle tematiche rilevanti e all'applicazione del principio di rilevanza (o "materialità").

La definizione delle tematiche oggetto dell'analisi si è basata su varie fonti, tra cui le politiche e i principi di condotta aziendali, le iniziative di ascolto degli stakeholder, i temi di maggiore interesse per le agenzie di rating di Sostenibilità, gli studi di benchmarking di settore.

G4-18 G4-20 G4-21

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, il livello di impatto delle tematiche sulle strategie industriali, determinato in base all'impegno, attuale e prospettico, assunto su ciascuna tematica.

L'importanza dei temi per gli stakeholder e la "direzione" delle loro aspettative sono state fotografate 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 2015, integrata da un'analisi strutturata delle posizioni espresse autonomamente da stakeholder "autorevoli" 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, 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.

La rilevanza delle diverse tematiche nelle strategie di Enel è stata valutata tramite il coinvolgimento dell'unità Pianificazione Strategica e di altre Funzioni aziendali, per approfondimenti su specifiche tematiche, ed è stata poi confermata dal Presidente e dall'Amministratore Delegato. Tale analisi riflette gli indirizzi strategici definiti dal Piano Strategico 2016-2019, gli obiettivi delle Funzioni/Divisioni e gli impegni assunti dal Gruppo attraverso le proprie politiche e criteri di condotta.

L'analisi delle due dimensioni ha consentito di "priorizzare" le tematiche e di posizionarle su una matrice, riportata nel capitolo dedicato a pagina 37. La matrice delle priorità sintetizza le diverse prospettive e restituisce un quadro esplicito 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.

Di seguito è riportata la tabella di transcodifica dei temi inclusi nell'analisi delle priorità negli "Aspects" del GRI-G4, con relativa indicazione dell'ambito interno e dell'ambito esterno all'organizzazione.

Categoria ESG	Tema dell'analisi delle priorità	GRI-G4 "Aspects"	Ambito interno	Ambito esterno
Business & Governance	Creazione del valore economico-finanziario	Economic Performance	Gruppo	Investitori Clienti
	Governance solida	Governance	Gruppo	-
		Labor Practices Grievance Mechanisms		
		Human Rights Grievance Mechanisms		
	Condotta trasparente	Ethics and Integrity	Gruppo	Istituzioni Autorità
		Anti-corruption		
		Anti-competitive Behavior		
		Compliance (Category: Social)		
		Public Policy		
	Tecnologie tradizionali	Plant Decommissioning	Gruppo	Comunità Clienti
		System Efficiency		
		Availability and Reliability		
	Energie rinnovabili	Economic Performance	Gruppo	Comunità Clienti
		Availability and Reliability		
	Innovazione ed efficienza operativa	Research and Development	Gruppo	Comunità Clienti
		Availability and Reliability		
		System Efficiency		
	Efficienza energetica e servizi	Demand-side management	Gruppo	Clienti
	Qualità nella relazione con i clienti	Product and Service Labeling	Gruppo	Clienti
		Marketing Communications		
		Customer Privacy		
		Provision of Information		

Categoria ESG	Tema dell'analisi delle priorità	GRI-G4 "Aspects"	Ambito interno	Ambito esterno
Ambientale	Strategia climatica	Emissions	Gruppo	-
	Mitigazione degli impatti ambientali	Materials	Gruppo	-
		Energy		
		Emissions		
		Effluents and Waste		
	Transport	Transport		
		Overall		
		Compliance (Category: Environmental)		
	Utilizzo responsabile delle risorse idriche	Water	Gruppo	-
		Effluents and Waste		
	Biodiversità e protezione del capitale naturale	Biodiversity	Gruppo	-
Social	Gestione, sviluppo e motivazione delle persone	Employment	Gruppo	-
		Labor/Management Relations		
		Training and Education		
		Diversity and Equal Opportunity		
		Equal Remuneration for Women and Men		
	Freedom of Association and Collective Bargaining	Freedom of Association and Collective Bargaining		
		Child labor		
		Forced or Compulsory Labor		
	Salute e sicurezza sul lavoro	Occupational health and safety	Gruppo	Fornitori
	Relazioni responsabili con le comunità nelle operations	Indigenous Rights	Gruppo	Comunità
		Local Communities		
		Grievance Mechanisms for Impacts on Society		
		Disaster/Emergency Planning and Response		
		Customer Health and Safety		
	Supporto e sviluppo delle comunità locali	Local Communities	Gruppo	Comunità
		Access		
	Sostenibilità della catena di fornitura	Procurement Practices	Gruppo	Comunità
		Supplier Assessment for Labor Practices		
		Supplier Human Rights Assessment		
		Supplier Environmental Assessment		

## Il mix di rendicontazione

Sulla base dei risultati dell'analisi delle priorità è stato possibile definire la struttura del Bilancio di Sostenibilità 2015 focalizzandolo maggiormente sui temi rilevanti, ai quali sono stati dedicati specifici capitoli di approfondimento. Allo stesso modo il livello di rilevanza delle tematiche, a loro volta articolate in sotto-tematiche di dettaglio, ha influenzato il grado di approfondimento con cui trattare i singoli argomenti e rendicontare i relativi indicatori GRI (G4 ed EUSS) al fine di risultare "in accordance" – opzione Core, nonché la scelta dello strumento più adeguato a rappresentarli (Bilancio Consolidato 2015 e Relazioni allegate), 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 delle priorità ha inoltre costituito la base per la definizione degli obiettivi di Sostenibilità di Enel per il quinquennio 2016-2020 come illustrato dal Piano di Sostenibilità (si veda pagina 48).

Il GRI Content Index, riportato in Appendice, contiene i riferimenti puntuali al Bilancio di Sostenibilità 2015 e agli altri strumenti di rendicontazione del Gruppo. Si invita inoltre a consultare il sito [www.enel.com](http://www.enel.com) per maggiori informazioni, per esempio, sui progetti di innovazione o sulle attività delle Fondazioni di Enel, e gli *Informe de Sostenibilidad 2015* di Endesa e di Enersis, per dettagli ulteriori sulle iniziative dedicate ai clienti e alle comunità locali rispettivamente in Spagna e America Latina.

## Processo di redazione e assurance

G4-33

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 Business Line, Global Function 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. L'unità Sostenibilità, che fa parte della Funzione Innovazione e Sostenibilità, è responsabile del con-

solidamento delle informazioni, nonché del coordinamento dell'intero processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità. In tale processo, la Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo garantisce la coerenza, tra il Bilancio di Sostenibilità e gli altri documenti di rendicontazione, dei dati quantitativi presenti nel sistema di consolidamento di Gruppo. Il Bilancio di Sostenibilità viene sottoposto all'analisi e alla valutazione del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per la corporate governance e Sostenibilità, che 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 è sottoposto a revisione limitata da parte di una società indipendente, Reconta Ernst & Young SpA, incaricata anche della revisione del Bilancio Consolidato del Gruppo Enel. Il lavoro svolto nell'ambito del processo di revisione prevede l'applicazione dei criteri indicati nel principio ISAE 3000<sup>(1)</sup> e, di conseguenza, del Code of Ethics for Professional Accountants, inclusa l'indipendenza professionale e la verifica dell'assenza di conflitti di interesse che possano inficiare i principi etici di integrità, obiettività, competenza professionale, confidenzialità e professionalità. La relazione di revisione che descrive il dettaglio dei principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice.

## Parametri del report

G4-13 G4-22 G4-23 G4-28

I dati e le informazioni riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2015 si riferiscono a Enel SpA e alle Società consolidate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015. 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 2015. 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

G4-13 G4-22 G4-23 G4-28

disponibili, proporzionalmente alla quota di partecipazione di Enel, e citate nel testo qualora producano impatti significativi. In particolare, le società slovacche e gli impianti italiani in dismissione non risultano inclusi nel perimetro per quanto riguarda i dati finanziari ed economici, mentre sono presenti negli indicatori ambientali e operativi, ove non specificato diversamente.

Per il dettaglio relativo alle società presenti nel perimetro di consolidamento si rinvia al Bilancio Consolidato 2015. Alcuni scostamenti rispetto ai KPI e alle informazioni riportate nel Bilancio di Sostenibilità 2014 derivano da variazioni nell'area di consolidamento del Gruppo. Per un'informativa più puntuale dei cambiamenti intervenuti si veda il Bilancio Consolidato 2015 ai paragrafi "Principali variazioni dell'area

di consolidamento" e "Fatti di rilievo del 2015". 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 2014, sono espressamente indicati nel testo e/o in Appendice, insieme agli effetti prodotti sui relativi dati. 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 esplicitamente indicati i dati determinati attraverso l'utilizzo di stime e il relativo metodo di calcolo.

(1) International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information".

# Indicatori di performance<sup>(2)</sup>

Gli indicatori chiave di performance della Sostenibilità sono riportati dalla pagina 164 alla pagina 210 e formano parte integrante del presente Bilancio di Sostenibilità. Al fine di agevolare la lettura congiunta degli indicatori di performance e delle informazioni 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.



Reconita Ernst & Young S.p.A.  
Via Pov. 32  
00198 Roma  
Italy +39 06 364751  
Fax: +39 06 62475504  
SIREN 00101101

## Relazione della società di revisione indipendente sul "Bilancio di Sostenibilità 2015" del Gruppo Enel

Unità di misura	Acronimi
.000 migliaia	
.000 g migliaia di giorni	
.000 h migliaia di ore	
.000 t migliaia di tonnellate	
% percentuale	
anni anni	
cent euro centesimi di euro	
g/kWh grammi per chilowattora	
GBq per unità gigabequerel per unità	
gg giorni	
GWh gigawattora	
h ore	
h/pro-cap ore pro capite	
i indice	
kg chilogrammi	
kg CFC-11 eq chilogrammi di CFC-11 equivalenti	
kWh chilowattora	
kWh eq chilowattora equivalenti <sup>(3)</sup>	
kWh/t chilowattora per tonnellata	
kWp chilowatt picco	
l/kWh litri per chilowattora	
mil A4 eq milioni di fogli A4 equivalenti	
mil euro milioni di euro	
mil h milioni di ore	
mil m³ milioni di metri cubi	
mil t milioni di tonnellate	
mil t eq milioni di tonnellate equivalenti	
Miliardi di m³ miliardi di metri cubi	
milioni milioni	
min minuti	
Mtep milioni di tonnellate equivalenti di petrolio	
MW Megawatt	
MWh Megawattora	
n. numero	
sec secondi	
t tonnellate	
TBq per Unit Terabequerel per unità	
Tep tonnellate equivalenti di petrolio	
TJ Terajoule	
TWh Terawattora	

### Agli Amministratori della Enel S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del "Bilancio di Sostenibilità 2015" (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità") della Enel S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo Enel") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ed ai principi di "Inclusivity", "Materiality" e "Responsiveness" contenuti nell'"AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008", emanato da *AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)*, indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi della Enel S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri 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* per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, il cui rispetto confermiamo anche ai sensi dell'"AA1000 Accountability Assurance Standard (2008)", non avendo effettuato attività o servizi per il Gruppo che avrebbero potuto generare un conflitto con il nostro profilo di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione

(2) Per il confronto temporale dei dati si specifica che le differenze tra 2015 e 2014, in valore assoluto e in valore percentuale, sono calcolate considerando le cifre decimali talvolta non visibili nella stampa.

(3) Corrispondenti alla somma di produzione di energia e di calore.

delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines" e l'"AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008", e 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 2015, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, in data 13 aprile 2016;
- b. analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo Enel;
- c. analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- d. 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:
  - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Enel S.p.A. e con il personale di Endesa Generación S.A., Enel Green Power S.p.A., Enel Green Power Hellas S.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 in conformità ai principi di "Inclusivity", "Materiality" e "Responsiveness" contenuti nell'"AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008";
  - verifiche in situ presso la centrale termoelettrica della Endesa Generación S.A. di As Pontes (Spagna) e la centrale eolica Martino della Enel Green Power Hellas S.A. di Lokron (Grecia);
  - 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;
- e. analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;

f. analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;

g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

I dati e le informazioni oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle "G4 Sustainability Reporting Guidelines", nella tabella "GRI Content Index" del Bilancio di Sostenibilità.

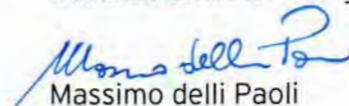
Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

#### Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il "Bilancio di Sostenibilità 2015" del Gruppo Enel al 31 dicembre 2015 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative ed ai principi "AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008", come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Roma, 16 maggio 2016

Reconta Ernst & Young S.p.A.

  
 Massimo Delli Paoli  
 (Socio)



160





**SEEDING ENERGIES**  
ALLEGATO AL BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ 2015

Il presente allegato è parte integrante del Bilancio di Sostenibilità 2015 del Gruppo Enel

## Indicatori di performance

## Conoscere Enel - Carta d'identità

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>GENERAZIONE</b>								
<b>G4-EU1 Capacità installata</b>								
<b>Potenza efficiente netta per fonte energetica primaria</b>								
	Potenza efficiente netta termoelettrica: (MW)	(MW)	47.577	54.178	55.940	-6.601	-12,2	Enel
	Carbone	(MW)	16.841	17.048	17.277	-207	-1,2	Enel
	CCGT	(MW)	16.099	16.112	16.071	-13	-0,1	Enel
	Olio/Gas	(MW)	14.637	21.018	22.592	-6.381	-30,4	Enel
	Potenza efficiente netta nucleare	(MW)	5.132	5.132	5.132	-	-	Enel
	Potenza efficiente netta rinnovabile:	(MW)	37.033	36.802	36.172	231	0,6	Enel
	Idroelettrico	(MW)	29.046	29.653	29.836	-607	-2,0	Enel
	Eolico	(MW)	6.653	5.774	5.163	879	15,2	Enel
	Geotermico	(MW)	833	833	795	-	-	Enel
	Biomasse e cogenerazione	(MW)	99	100	120	-1	-0,6	Enel
	Fotovoltaico	(MW)	402	442	258	-40	-8,9	Enel
	Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	89.742	96.112	97.244	-6.370	-6,6	Enel
<b>Potenza efficiente netta per area geografica</b>								
	Italia	(MW)	30.715	36.823	39.277	-6.108	-16,6	Italia
	Penisola Iberica	(MW)	22.912	23.549	23.556	-637	-2,7	Penisola Iberica
	America Latina	(MW)	19.179	18.300	16.764	879	4,8	America Latina
	Russia	(MW)	8.944	9.107	9.107	-163	-1,8	Russia
	Slovacchia	(MW)	4.032	4.968	5.399	-936	-18,8	Slovacchia
	Nord America	(MW)	2.506	2.083	1.683	423	20,3	Nord America
	Romania	(MW)	534	534	534	-	-	Romania
	Belgio	(MW)	406	406	406	-	-	Belgio
	Grecia	(MW)	290	290	290	-	-	Grecia
	Francia	(MW)	-	-	186	-	-	Francia
	Sudafrica	(MW)	10	10	-	-	-	Sudafrica
	India	(MW)	172	-	-	172	-	India
	Bulgaria	(MW)	42	42	42	-	-	Bulgaria
	Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	89.742	96.112	97.244	-6.370	-6,6	Enel
<b>Consistenza parco di generazione</b>								
	Totale sezioni termoelettriche	(n.)	404	407	455	-3	-0,7	Enel
	Sezioni a vapore (condensazione e contropressione)	(n.)	139	146	153	-7	-4,8	Enel
	Sezioni a CCGT	(n.)	48	44	51	4	9,1	Enel
	Sezioni a TG	(n.)	70	70	89	-	-	Enel
	Sezioni con motori alternativi	(n.)	147	147	162	-	-	Enel
	Consistenza impianti fonti rinnovabili	(n.)	1.148	1.142	1.148	6	0,5	Enel
	Impianti idroelettrici	(n.)	803	793	801	10	1,3	Enel
	- di cui impianti minidro (< 10 MW)	(n.)	466	466	403	-	-	Enel
	Impianti eolici	(n.)	207	199	207	8	4	Enel
	Impianti fotovoltaici	(n.)	96	98	94	-2	-2	Enel
	Impianti geotermici	(n.)	37	39	35	-2	-5,1	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4- EU1</b>	Impianti da biomasse	(n.)	5	13	11	-8	-61,5	Enel
<b>RISULTATI OPERATIVI</b>								
<b>G4- EU2</b>	<b>PRODUZIONE</b>							
<b>Produzione netta per fonte energetica primaria</b>								
Produzione netta termoelettrica:		(GWh)	154.901	149.040	150.002	5.861	3,9	Enel
Carbone		(GWh)	85.677	81.991	81.212	3.686	4,5	Enel
CCGT		(GWh)	40.542	37.395	39.478	3.147	8,4	Enel
Olio/Gas		(GWh)	28.682	29.654	29.312	-972	-3,3	Enel
Produzione netta nucleare		(GWh)	39.837	39.182	40.516	655	1,7	Enel
Produzione netta rinnovabile:		(GWh)	89.274	94.879	91.261	-5.605	-5,9	Enel
Idroelettrico		(GWh)	65.939	74.315	72.671	-8.376	-11,3	Enel
Eolico		(GWh)	16.204	14.054	12.231	2.150	15,3	Enel
Geotermico		(GWh)	6.205	5.954	5.581	251	4,2	Enel
Biomasse e cogenerazione		(GWh)	241	166	497	75	45,4	Enel
Fotovoltaico		(GWh)	685	390	281	295	75,5	Enel
Produzione netta complessiva		(GWh)	284.012	283.101	281.779	911	0,3	Enel
<b>Produzione netta per area geografica</b>								
Italia		(GWh)	68.519	71.824	71.201	-3.305	-4,6	Italia
Penisola Iberica		(GWh)	77.444	74.040	73.231	3.404	4,6	Penisola Iberica
America Latina		(GWh)	67.114	64.753	65.276	2.361	3,6	America Latina
Russia		(GWh)	42.090	42.376	41.901	-286	-0,7	Russia
Slovacchia		(GWh)	18.292	20.550	21.343	-2.258	-11,0	Slovacchia
Nord America		(GWh)	7.368	6.674	5.360	694	10,4	Nord America
Romania		(GWh)	1.330	1.268	1.080	62	4,9	Romania
Belgio		(GWh)	1.150	690	1.373	460	66,7	Belgio
Grecia		(GWh)	549	488	566	61	12,4	Grecia
Francia		(GWh)	0	347	362	-347	-100,0	Francia
Sudafrica		(GWh)	18	8	-	10	128,3	Sudafrica
India		(GWh)	48	-	-	48	-	India
Bulgaria		(GWh)	90	83	86	7	7,9	Bulgaria
Produzione netta complessiva		(GWh)	284.012	283.101	281.779	911	0,3	Enel
<b>Sviluppo del rinnovabile</b>								
Nuova potenza rinnovabile <sup>(1)</sup> :		(MW)	1.948	1.174	967	774	65,9	Enel
Idroelettrico		(MW)	402	175	28	227	129,8	Enel
Eolico		(MW)	1.472	815	806	657	80,6	Enel
Geotermico		(MW)	-	38	26	-38	-100,0	Enel
Biomasse e cogenerazione		(MW)	5	-	-	5	-	Enel
Fotovoltaico		(MW)	69	146	107	-77	-53,0	Enel
<b>DISTRIBUZIONE</b>								
<b>G4- EU4</b>	Lunghezza totale linee di distribuzione	(km)	1.865.671	1.854.079	1.854.172	11.592	0,6	Enel
Totale linee Alta Tensione		(km)	38.249	38.278	38.014	-29	-0,1	Enel
- di cui in cavo interrato		(km)	1.616	1.681	1.680	-65	-3,9	Enel
Totale linee Media Tensione		(km)	662.049	658.000	654.718	4.049	0,6	Enel
- di cui in cavo interrato		(km)	210.933	208.289	206.364	2.644	1,3	Enel
Totale linee Bassa Tensione		(km)	1.165.373	1.157.801	1.161.440	7.572	0,7	Enel
- di cui in cavo interrato		(km)	397.553	393.286	397.850	4.267	1,1	Enel

KPI	UM	Dicembre	Dicembre	Dicembre	2015-2014	%	Perimetro
		2015	2014	2013			
<b>Lunghezza linee di distribuzione per area geografica</b>							
<b>Totale linee di distribuzione Italia</b>	(km)	<b>1.140.215</b>	<b>1.136.667</b>	<b>1.132.010</b>	3.548	0,3	Italia
Linee Alta Tensione	(km)	13	20	-	-7	-35,0	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	-	-	-	-	-	Italia
Linee Media Tensione	(km)	351.493	350.358	349.386	1.135	0,3	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	145.699	144.468	143.417	1.231	0,9	Italia
Linee Bassa Tensione	(km)	788.709	786.289	782.624	2.420	0,3	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	270.241	268.366	265.878	1.875	0,7	Italia
<b>Totale linee di distribuzione Romania</b>	(km)	<b>91.285</b>	<b>91.132</b>	<b>90.906</b>	153	0,2	Romania
Linee Alta Tensione	(km)	6.584	6.572	6.586	12	0,2	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	283	268	269	15	5,4	Romania
Linee Media Tensione	(km)	35.043	34.998	34.923	45	0,1	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	12.825	12.664	12.537	161	1,3	Romania
Linee Bassa Tensione	(km)	49.658	49.562	49.397	96	0,2	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	20.329	20.253	20.201	76	0,4	Romania
<b>Totale linee di distribuzione Penisola Iberica</b>	(km)	<b>317.675</b>	<b>314.528</b>	<b>323.632</b>	3.147	1,0	Penisola Iberica
Linee Alta Tensione	(km)	19.479	19.597	19.566	-118	-0,6	Penisola Iberica
- di cui in cavo interrato	(km)	751	746	745	5	0,7	Penisola Iberica
Linee Media Tensione	(km)	118.436	117.877	117.543	559	0,5	Penisola Iberica
- di cui in cavo interrato	(km)	40.869	40.321	39.946	548	1,4	Penisola Iberica
Linee Bassa Tensione	(km)	179.760	177.054	186.523	2.706	1,5	Penisola Iberica
- di cui in cavo interrato	(km)	83.997	81.811	89.498	2.186	2,7	Penisola Iberica
<b>Totale linee di distribuzione America Latina</b>	(km)	<b>316.496</b>	<b>311.752</b>	<b>307.624</b>	4.744	1,5	America Latina
Linee Alta Tensione	(km)	12.173	12.089	11.862	84	0,7	America Latina
- di cui in cavo interrato <sup>(2)</sup>	(km)	582	667	666	-84	-12,7	America Latina
Linee Media Tensione	(km)	157.077	154.767	152.866	2.310	1,5	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	11.540	10.836	10.464	703	6,5	America Latina
Linee Bassa Tensione	(km)	147.246	144.896	142.896	2.350	1,6	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	22.986	22.856	22.273	129,7	0,6	America Latina
<b>Energia vettoriata e copertura territoriale</b>							
<b>Energia vettoriata <sup>(3)</sup></b>	(TWh)	<b>417,4</b>	<b>411,1</b>	<b>402,6</b>	6,3	1,5	Enel
<b>Comuni serviti rete elettrica</b>	(n.)	<b>12.785</b>	<b>12.600</b>	<b>14.391</b>	185	1,5	Enel
<b>VENDITA</b>							
<b>Volumi venduti energia elettrica per mercato</b>							
<b>Volumi venduti mercato libero:</b>	(GWh)	<b>148.024</b>	<b>148.067</b>	<b>152.909</b>	-43	-	Enel
Italia <sup>(4)</sup>	(GWh)	38.656	37.839	37.366	817	2,2	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	92.899	93.928	96.122	-1.029	-1,1	Penisola Iberica
Romania	(GWh)	2.338	2.230	1.544	108	4,8	Romania

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU4</b>	Francia	(GWh)	3.966	3.442	8.068	524	15,2	Francia
	Slovacchia	(GWh)	4.103	4.737	4.125	-634	-13,4	Slovacchia
	America Latina	(GWh)	6.062	5.891	5.684	171	2,9	America Latina
	Volumi venduti mercato regolato:	(GWh)	<b>112.092</b>	<b>112.878</b>	<b>117.602</b>	-785	-0,7	Enel
	Italia	(GWh)	49.369	49.734	54.827	-366	-0,7	Italia
	Romania	(GWh)	5.353	5.926	7.210	-573	-9,7	Romania
	America Latina	(GWh)	57.370	57.217	55.564	153	0,3	America Latina
	Totale volumi venduti	(GWh)	<b>260.116</b>	<b>260.945</b>	<b>270.510</b>	-829	-0,3	Enel
	<b>Volumi venduti energia elettrica per area geografica</b>							
	Italia	(GWh)	88.025	87.573	92.193	452	0,5	Italia
	Penisola Iberica	(GWh)	92.899	93.928	96.122	-1.029	-1,1	Penisola Iberica
	Romania	(GWh)	7.691	8.156	8.754	-465	-5,7	Romania
	Francia	(GWh)	3.966	3.442	8.068	524	15,2	Francia
	Slovacchia	(GWh)	4.103	4.737	4.125	-634	-13,4	Slovacchia
	America Latina	(GWh)	63.432	63.108	61.248	324	0,5	America Latina
	<b>Volumi venduti gas</b>	(Miliardi di m³)	<b>8,9</b>	<b>7,8</b>	<b>8,6</b>	1,1	14,1	Enel
	Italia	(Miliardi di m³)	4,1	3,5	4,1	0,6	17,1	Italia
	Penisola Iberica	(Miliardi di m³)	4,8	4,3	4,5	0,5	11,6	Penisola Iberica
<b>G4-EC1</b> <b>G4-9</b>	<b>RISULTATI ECONOMICI</b>							
	Ricavi <sup>(5)</sup>	(mil euro)	<b>75.658</b>	<b>75.791</b>	<b>78.663</b>	-133,0	-0,2	Enel
	Italia	(mil euro)	39.644	38.389	-	1.255,1	3,3	Italia
	Penisola Iberica	(mil euro)	20.105	20.952	-	-847,7	-4,0	Penisola Iberica
	America Latina	(mil euro)	10.627	9.648	-	978,2	10,1	America Latina
	Europa dell'Est	(mil euro)	4.831	5.299	-	-468,3	-8,8	Europa dell'Est
	Energie rinnovabili	(mil euro)	3.011	2.921	-	90,2	3,1	Enel
	Altro, elisioni e rettifiche	(mil euro)	-2.560	-1.419	-	-1.141,6	-	Enel
	<b>EBITDA <sup>(5)</sup></b>	(mil euro)	<b>15.297</b>	<b>15.757</b>	<b>16.691</b>	-460,0	-2,9	Enel
	Italia	(mil euro)	6.098	6.343	-	-245,0	-3,9	Italia
	Penisola Iberica	(mil euro)	3.111	3.203	-	-92,0	-2,9	Penisola Iberica
	America Latina	(mil euro)	3.167	3.092	-	75,0	2,4	America Latina
	Europa dell'Est	(mil euro)	1.308	1.210	-	98,0	8,1	Europa dell'Est
	Energie rinnovabili	(mil euro)	1.826	1.938	-	-112,0	-5,8	Enel
	Altro, elisioni e rettifiche	(mil euro)	-213	-29	-	-184,0	-	Enel
	Italia	(%)	39,9	40,3	-	-0,4	-	Enel
	Penisola Iberica	(%)	20,3	20,3	-	-	-	Enel
	America Latina	(%)	20,7	19,6	-	1,1	-	Enel
	Europa dell'Est	(%)	8,6	7,7	-	0,9	-	Enel
	Energie rinnovabili	(%)	11,9	12,3	-	-0,4	-	Enel
	Altro, elisioni e rettifiche	(%)	-1,4	-0,2	-	-1,2	-	Enel

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EC1</b> <b>G4-9</b>	<b>EBIT</b>	(mil euro)	<b>7.685</b>	<b>3.087</b>	<b>9.740</b>	4.598	148,9	Enel
	<b>EBT</b>	(mil euro)	<b>5.281</b>	<b>-78</b>	<b>7.153</b>	5.359	-	Enel
	<b>Utile netto del Gruppo</b>	(mil euro)	<b>2.196</b>	<b>517</b>	<b>3.235</b>	1.679	324,8	Enel
	<b>Valore aggiunto per stakeholder</b>							
	Ricavi	(mil euro)	75.658	75.791	78.663	-133	-0,2	Enel
	Costi esterni	(mil euro)	53.323	53.390	55.213	-67	-0,1	Enel
	Proventi/(Oneri) netti da rischio commodity	(mil euro)	168	-225	-378	393	-	Enel
	<b>Valore aggiunto globale lordo continuing operations</b>	(mil euro)	<b>22.503</b>	<b>22.176</b>	<b>23.072</b>	327	1,5	Enel
	<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	(mil euro)	<b>22.503</b>	<b>22.176</b>	<b>23.072</b>	327	1,5	Enel
	Azionisti	(mil euro)	1.316	1.222	1.410	94	7,7	Enel
	Finanziatori	(mil euro)	2.848	3.007	2.886	-159	-5,3	Enel
	Dipendenti	(mil euro)	5.314	4.864	4.555	450	9,3	Enel
	Stato	(mil euro)	3.369	654	4.120	2.715	415,1	Enel
	Sistema impresa	(mil euro)	9.656	12.429	10.101	-2.773	-22,3	Enel
	<b>Valore economico ricavato</b>							
	<b>Valore economico generato direttamente:</b>							
	Ricavi	(mil euro)	75.658	75.791	78.663	-133,0	-0,2	Enel
	<b>Valore economico distribuito:</b>	(mil euro)	<b>64.686</b>	<b>62.140</b>	<b>67.152</b>	2.545,7	4,1	Enel
	Costi operativi	(mil euro)	53.155	53.615	55.591	-460,0	-0,9	Enel
	Costo del personale e benefit	(mil euro)	5.314	4.864	4.555	449,7	9,2	Enel
	Pagamento a finanziatori di capitale	(mil euro)	2.848	3.007	2.886	-159,0	-5,3	Enel
	Pagamenti a governi	(mil euro)	3.369	654	4.120	2.715,0	415,1	Enel
	Valore economico ricavato	(mil euro)	10.972	13.651	11.511	-2.678,7	-19,6	Enel
	<b>Investimenti</b>							
	<b>Investimenti <sup>(6)</sup></b>	(mil euro)	<b>7.113,5</b>	<b>6.701,5</b>	<b>5.919,6</b>	412,0	6,1	Enel
	Piemonte	(mil euro)	101,0	88,1	99,1	12,9	14,6	Italia
	Lombardia	(mil euro)	174,2	159,8	155,8	14,4	9,0	Italia
	Trentino Alto Adige	(mil euro)	0,2	6,7	11,9	-6,5	-96,4	Italia
	Veneto	(mil euro)	121,5	116,4	121,8	5,1	4,4	Italia
	Friuli Venezia Giulia	(mil euro)	14,1	12,6	16,4	1,5	11,8	Italia
	Liguria	(mil euro)	49,6	41,5	34,6	8,1	19,4	Italia
	Emilia Romagna	(mil euro)	100,3	95,0	82,7	5,2	5,5	Italia
	Toscana	(mil euro)	213,5	227,3	236,9	-13,8	-6,1	Italia
	Marche	(mil euro)	29,2	32,2	30,3	-3,0	-9,3	Italia
	Umbria	(mil euro)	16,3	14,7	17,5	1,6	10,9	Italia
	Lazio	(mil euro)	355,3	355,5	332,7	-0,3	-0,1	Italia
	Abruzzo	(mil euro)	44,4	36,1	33,7	8,3	22,9	Italia
	Molise	(mil euro)	9,7	10,0	11,0	-0,3	-2,9	Italia
	Campania	(mil euro)	124,6	110,2	136,6	14,5	13,1	Italia
	Puglia	(mil euro)	167,1	173,0	201,2	-5,9	-3,4	Italia
	Basilicata	(mil euro)	24,1	15,3	18,8	8,8	57,8	Italia
	Calabria	(mil euro)	70,0	68,7	78,0	1,3	1,9	Italia
	Sicilia	(mil euro)	186,4	177,5	165,7	8,9	5,0	Italia
	Sardegna	(mil euro)	57,8	53,6	66,0	4,2	7,8	Italia
	<b>Totale Italia <sup>(7)</sup></b>	(mil euro)	<b>1.859,2</b>	<b>1.794,2</b>	<b>1.850,6</b>	65,0	3,6	Italia
	Enel Green Power Iberia	(mil euro)	16,7	18,7	44,2	-2,0	-10,8	Enel Green Power Iberia
	Spagna (Enel Iberoamerica già Enel Energy Europe)	(mil euro)	16,9	20,7	14,3	-3,7	-18,1	Spagna

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4- EC1</b>	Slovacchia	(mil euro)	-	664,4	613,8	-664,4	-100,0	Slovacchia
	Romania	(mil euro)	121,2	93,2	201,0	28,0	30,0	Romania
	Bulgaria	(mil euro)	0,3	0,3	0,4	0,0	-7,7	Bulgaria
	Grecia	(mil euro)	11,6	8,2	15,7	3,4	41,0	Grecia
	Francia e Belgio	(mil euro)	0,8	27,2	15,0	-26,3	-97,0	Francia e Belgio
	Russia	(mil euro)	111,8	187,8	193,6	-76,0	-40,5	Russia
	Enel Green Power Nord America	(mil euro)	289,3	331,9	202,0	-42,5	-12,8	Enel Green Power Nord America
	Enel Green Power America Latina	(mil euro)	1.548,1	927,2	607,8	620,9	67,0	Enel Green Power America Latina
	Algeria	(mil euro)	19,5	-	-	19,5	-	Algeria
	Sudafrica	(mil euro)	311,2	26,0	1,5	285,2	1.097,0	Sudafrica
	Turchia	(mil euro)	1,6	-	-	1,6	-	Turchia
	Egitto	(mil euro)	1,2	-	-	1,2	-	Egitto
	India	(mil euro)	0,5	-	-	0,5	-	India
	Endesa Iberia	(mil euro)	985	993	845	-8,1	-0,8	Endesa Iberia
	Endesa LatAm (già Endesa Latam)	(mil euro)	1.819	1.609	1.314	210,1	13,1	Endesa LatAm (già Endesa Latam)
	<b>Totale Estero</b>	(mil euro)	<b>5.254,51</b>	<b>4.907,26</b>	<b>4.069,06</b>	347,3	7,1	<b>Totale Estero</b>
	Rettifiche	(mil euro)	-0,2	0,0	-0,1	-0,2	-	Enel
	Peso investimenti esteri	(%)	73,9	73,2	68,7	0,6	-	Enel
<b>IMMAGINE DELL'AZIENDA <sup>(8)</sup></b>								
	Indice di presenza	(n.)	16.702	15.522	15.665	1.180,0	7,6	Italia
	Indice Globale di Visibilità	(.000)	22.225	22.200	18.718	24,9	0,1	Italia
	Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(i)	0,70	0,71	0,68	-	-1,4	Italia

- (1) Nuova potenza rinnovabile, escluse le dismissioni e le variazioni di perimetro. Il valore 2014 è stato ricalcolato in linea con quanto applicato per il 2015.
- (2) La diminuzione della consistenza della linea di alta tensione rispetto all'anno 2014 è dovuta a un cambio di metodologia che ha incluso la rete di trasmissione elettrica, pari a 90 km di lunghezza, nell'intervallo di tensione corrispondente alla rete MT.
- (3) Il dato non considera le cessioni ai rivenditori. Il dato 2014 è stato riclassificato, a seguito di una più puntuale determinazione delle quantità trasportate.
- (4) Il valore 2014 considera anche Enel Trade, che in tale data faceva parte del perimetro Italia.
- (5) A causa del cambiamento di perimetro non è stato possibile ricalcolare il dettaglio geografico dei valori 2013.
- (6) I dati si riferiscono alle sole continuing operations, e non includono quindi i valori delle attività classificate come "possedute per la vendita".
- (7) Il perimetro comprende Enel Green Power Italia.
- (8) I valori 2014 e 2013 sono stati rivisti in quanto è stata modificata la modalità di calcolo.

## Conoscere Enel - Governance

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-7</b>	<b>AZIONISTI</b>							
	<b>Composizione base azionaria</b>							
	Investitori <sup>(1)</sup>							
	Ministero dell'Economia e delle Finanze	(%)	25,5	31,2	31,2	-5,7	-	Enel SpA
	Investitori Istituzionali	(%)	51,5	44,7	41,9	6,8	-	Enel SpA
	Azionisti retail	(%)	23,0	24,1	26,9	-1,1	-	Enel SpA
	<b>Localizzazione Investitori Istituzionali</b>							
	Italia	(%)	10,0	12,4	14,9	-2,3	-	Enel SpA
	UK	(%)	15,3	12,9	10,2	2,4	-	Enel SpA
	Resto d'Europa	(%)	28,4	29,9	31,0	-1,5	-	Enel SpA
	Nord America	(%)	37,3	34,7	33,8	2,6	-	Enel SpA
	Resto del Mondo	(%)	9,0	10,1	10,1	-1,1	-	Enel SpA
	Indice di concentrazione (Top 50)	(%)	32,3	28,8	25,2	3,5	-	Enel SpA
	<b>Stile investimento investitori istituzionali</b>							
	Long Only	(%)	67,3	62,1	58,8	5,2	-	Enel SpA
	Index	(%)	14,0	15,2	17,0	-1,2	-	Enel SpA
	Hedge	(%)	1,2	1,7	2,1	-0,5	-	Enel SpA
	Altro	(%)	17,5	21,0	22,1	-3,5	-	Enel SpA
	<b>Investitori socialmente responsabili</b>							
	Presenza fondi SRI	(n.)	132	134	117	-2	-1,5	Enel SpA
	Azioni Enel detenute da Fondi SRI	(mil)	720,0	553,8	520,3	166,2	30,0	Enel SpA
	Peso dei fondi SRI nell'azionario istituzionale <sup>(2)</sup>	(%)	17,0	14,6	15,6	2,4	-	Enel SpA
	<b>Localizzazione investitori SRI <sup>(3)</sup></b>							
	Italia	(%)	4,6	3,1	6,1	1,5	-	Enel SpA
	UK	(%)	11,8	7,9	12,1	3,9	-	Enel SpA
	Resto d'Europa	(%)	51,2	60,1	47,0	-8,9	-	Enel SpA
	Nord America	(%)	31,5	28,0	31,0	3,5	-	Enel SpA
	Resto del mondo	(%)	0,9	0,9	3,8	0,0	-	Enel SpA
	<b>Performance del titolo</b>							
	<b>Performance finanziaria del titolo <sup>(4)</sup></b>							
	Enel	(%)	5,3	17,9	-2,5	-12,6	-	Enel SpA
	FTSEMib	(%)	12,7	0,4	12,3	12,3	-	Enel SpA
	Acea	(%)	58,8	7,8	76,1	51,0	-	Enel SpA
	A2A	(%)	49,7	0,2	83,9	49,5	-	Enel SpA
	Centrica	(%)	-21,8	-18,8	2,0	-3,0	-	Enel SpA
	Endesa	(%)	11,9	-21,8	33,9	33,7	-	Enel SpA
	Iberdrola	(%)	17,0	21,9	8,0	-4,9	-	Enel SpA
	RWE	(%)	-54,3	-0,3	-15,7	-54,0	-	Enel SpA
	E.ON	(%)	-37,1	8,4	-6,5	-45,5	-	Enel SpA
	Cez	(%)	-24,8	12,6	-24,0	-37,4	-	Enel SpA
	GDF-Suez	(%)	-16,0	16,2	8,1	-32,2	-	Enel SpA
	EdF	(%)	-40,5	-10,0	80,6	-30,5	-	Enel SpA
	EdP	(%)	3,2	21,8	13,6	-18,6	-	Enel SpA
	<b>Dividend Yield <sup>(5)</sup></b>							
	Enel	(%)	4,1	3,8	4,1	0,3	-	Enel SpA
	A2A	(%)	3,3	4,3	3,9	-1,1	-	Enel SpA
	Centrica	(%)	5,5	4,8	4,9	0,7	-	Enel SpA
	Iberdrola	(%)	4,2	4,8	0,6	-0,6	-	Enel SpA
	RVVE <sup>(6)</sup>	(%)	0,0	3,9	3,8	-3,9	-	Enel SpA
	E.ON	(%)	5,6	3,5	4,5	2,1	-	Enel SpA

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
	GDF-Suez	(%)	6,1	5,1	8,8	1,0	-	Enel SpA
	EdF	(%)	8,1	5,5	4,9	2,6	-	Enel SpA
	EdP	(%)	5,6	5,7	6,9	-0,2	-	Enel SpA
	<b>Enel nei principali indici borsistici mondiali</b>							
	Ftse Italia All Share	(%)	7,8	8,3	7,6	-0,5	-	Enel SpA
	BEELECT	(%)	12,0	10,2	9,7	1,8	-	Enel SpA
	Enel nell'indice di sostenibilità FTSE4GOOD	(i)	Yes	Yes	Yes	-	-	Enel SpA
	Presenza Enel nel DJSI	(i)	Yes	Yes	Yes	-	-	Enel SpA
	<b>Ritorno per l'azionista</b>							
	EPS	(cent euro)	23	6	34	17	289,2	Enel SpA
	TSR dall'IPO (cumulato)	(%)	44,4	32,7	10,6	11,7	-	Enel SpA
	TSR dall'IPO (annualizzato)	(%)	2,3	1,9	0,7	0,4	-	Enel SpA
	TSR ultimi 2 anni (cumulato)	(%)	30,5	29,0	4,1	1,5	-	Enel SpA
	TSR ultimi 2 anni (annualizzato)	(%)	14,3	13,6	1,3	0,7	-	Enel SpA
	<b>Comunicazione agli azionisti</b>							
	Incontri con gli investitori <sup>(7)</sup>	(n.)	479	336	205	143	42,6	Enel SpA
<b>G4-26</b>	Richieste di informazioni azionisti retail	(n.)	153	378	636	-225	-59,5	Enel SpA
	<b>FINANZIATORI</b>							
	<b>Debito</b>							
	Indebitamento complessivo	(mil euro)	37.545	37.383	39.706	162	0,4	Enel
	Debt to Equity	(i)	0,7	0,7	0,8	-	-	Enel
	Rating							Enel
	S&P	(i)	BBB	BBB	BBB			Enel
	Outlook	(i)	Stable Outlook	Stable Outlook	Stable Outlook			Enel
	Moody's	(i)	Baa2	Baa2	Baa2			Enel
	Outlook	(i)	Stable Outlook	Negative Outlook	Negative Outlook			Enel
	Fitch	(i)	BBB+	BBB+	BBB+			Enel
	Outlook	(i)	Stable Outlook	Stable Outlook	Watch negative			Enel
<b>G4-LA12</b>	<b>CORPORATE GOVERNANCE</b>							
	<b>Consiglio di Amministrazione</b>							
	Componenti del CdA per tipologia	(n.)	9	8	9	1	12,5	Enel SpA
	Membri esecutivi	(n.)	1	1	2	-	-	Enel SpA
	Membri non esecutivi	(n.)	8	7	7	1	14,3	Enel SpA
	- di cui indipendenti <sup>(8)</sup>	(n.)	7	6	6	1	16,7	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.)	3	3	-	-	-	Enel SpA
	Donne nel CdA delle società del Gruppo	(n.)	176	175	181	1	0,6	Enel
	Componenti del CdA per fasce di età:							
	Inferiore a 30 anni	(%)	-	-	-	-	-	Enel SpA
	da 30 a 50 anni	(%)	11	11	11	-	-	Enel SpA
	oltre 50 anni	(%)	89	89	89	-	-	Enel SpA
	Riunioni CdA	(n.)	15	18	14	-3	-16,7	Enel SpA
	<b>ETHICAL AUDITING</b>							
<b>G4-DMA HR, G4-SO11</b>	<b>Attuazione del Codice Etico</b>							
	Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder:	(n.)	124	151	196	-27	-17,9	Enel

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-SO11</b>	Da stakeholder interni	(n.)	36	53	82	-17	-32,1	Enel
	Da stakeholder esterni	(n.)	33	24	33	9	37,5	Enel
	Anonime	(n.)	55	74	81	-19	-25,7	Enel
	Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso:	(n.)	124	151	196	-27	-17,9	Enel
	Azionista	(n.)	43	63	88	-20	-31,7	Enel
	Cliente	(n.)	16	12	13	4	33,3	Enel
	Dipendente	(n.)	34	48	58	-14	-29,2	Enel
	Collettività	(n.)	6	14	10	-8	-57,1	Enel
	Fornitori	(n.)	25	14	27	11	78,6	Enel
	Segnalazioni ricevute per status:	(n.)	124	151	196	-27	-17,9	Enel
	Segnalazioni in corso di valutazione	(n.)	16	-	-	16	-	Enel
	Segnalazioni per cui non è stata accertata una violazione	(n.)	76	120	160	-44	-36,7	Enel
	Segnalazioni per cui è stata accertata una violazione	(n.)	32	31	36	1	3,2	Enel
	Violazioni accertate, classificate per stakeholder leso:	(n.)	32	31	36	1	3,2	Enel
	Azionista	(n.)	15	18	24	-3	-16,7	Enel
	Cliente	(n.)	3	1	3	2	200,0	Enel
	Dipendente	(n.)	8	10	2	-2	-20,0	Enel
	Collettività	(n.)	-	-	-	-	-	Enel
	Fornitori	(n.)	6	2	7	4	200,0	Enel
<b>G4-HR3, G4-HR12</b>	Violazioni accertate per tipologia di episodio: <sup>(9)</sup>	(n.)	32	31	36	1	3,2	Enel
<b>G4-SO5</b>	Conflitto di interessi/Corruzione <sup>(10)</sup>	(n.)	10	9	8	1	11,1	Enel
	Appropriazione indebita	(n.)	9	9	9	-	-	Enel
	Pratiche di lavoro	(n.)	7	9	-	-2	-22,2	Enel
	Comunità e società	(n.)	-	-	-	1	11,1	Enel
	Diritti umani	(n.)	-	-	-	-	-	Enel
	Altre motivazioni	(n.)	6	4	19	2	50,0	Enel
	Violazioni accertate per conflitto di interessi/corruzione, per Paese:	(n.)	10	9	8	-	-	Enel
	Argentina	(n.)	1	1	2	-	-	Argentina
	Brasile	(n.)	-	1	-	-1	-100,0	Brasile
	Cile	(n.)	1	2	1	-1	-50,0	Cile
	Colombia	(n.)	2	1	3	1	100,0	Colombia
	Enel Green Power <sup>(11)</sup>	(n.)	2	-	-	2	-	Enel Green Power
	Italia	(n.)	-	-	-	-	-	Italia
	Perù	(n.)	-	-	-	-	-	Perù
	Romania	(n.)	3	-	-	3	-	Romania
	Russia	(n.)	-	3	-	-3	-100,0	Russia
	Slovacchia	(n.)	1	-	-	-	-	Slovacchia
	Spagna	(n.)	-	1	2	-1	-100,0	Spagna
	Azioni intraprese in risposta a episodi di conflitto di interessi/corruzione	(n.)	10	9	8	1	11,1	Enel
<b>G4-HR1</b>	Accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani	(n.)	6	1	1	5	500,0	Enel
<b>G4-HR1</b>	Percentuale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani	(%)	100	100	100	-	-	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>RAPPORTI ISTITUZIONALI</b>								
<b>G4- EC4</b>								
<b>Finanziamenti a fondo perduto</b>								
Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo per area geografica	(mil euro)	8,7	82,9	61,4	-74,2	-89,5	Enel	
Italia	(mil euro)	4,6	56,9	54,1	-52,3	-91,9	Italia	
Slovacchia	(mil euro)	0,1	0,3	0,1	-0,2	-64,4	Slovacchia	
Spagna	(mil euro)	4,0	25,7	0,6	25,1	97,5	Spagna	
Brasile	(mil euro)	-	-	6,6	-	-	Brasile	
Finanziamenti a fondo perduto ricevuti per destinazione <sup>(1,2)</sup>								
Reti energetiche	(%)	15,5	71,6	95,8	-56,1	-	Enel	
R&D	(%)	28,1	23,6	2,5	4,5	-	Enel	
Rinnovabile	(%)	39,8	2,2	1,4	0,8	-	Enel	
Formazione	(%)	11,8	0,0	0,0	11,8	-	Enel	
Altro	(%)	4,8	2,6	0,3	2,2	-	Enel	
Numero progetti che hanno ricevuto erogazioni	(n.)	34	80	40	-46	-57,5	Enel	
<b>Finanziamenti concessi dalla BEI e altri</b>								
Debito residuo finanziamenti BEI e altri per area geografica	(mil euro)	5.504,9	5.762,9	6.089,2	-258,1	-4,5	Enel	
- Italia	(mil euro)	3.909,9	4.281,4	4.484,8	-371,5	-8,7	Italia	
- Ester (America Latina, Spagna, Slovacchia, Russia, Romania)	(mil euro)	1.595,0	1.481,6	1.604,4	113,4	7,7	Enel	
Debito residuo finanziamenti BEI e altri per destinazione								
Reti energetiche	(%)	62,8	61,8	65,6	1,0	-	Enel	
R&D	(%)	0,01	0,01	0,01	-	-	Enel	
Rinnovabile	(%)	26,9	26,9	17,9	9,0	-	Enel	
Altro	(%)	10,3	11,3	16,4	-1,0	-	Enel	
Numero progetti in corso approvati con finanziamenti BEI e altri	(n.)	91	78	82	13	16,7	Enel	
<b>Gettito fiscale</b>								
IRES, IRAP e altre imposte	(mil euro)	3.369	654	4.120	2.715	415,1	Enel	
Imposte estere	(mil euro)	1.157	1.157	1.506	-	-	Enel	
Altre imposte e tasse	(mil euro)	751	-1.992	868	2.743	-137,7	Enel	
Canoni al netto contributi ricevuti	(mil euro)	169	195	264	-26	-13,3	Enel	

- (1) L'investitore istituzionale è un soggetto che, su specifico mandato, ovvero per conto proprio, svolge attività di investimento mobiliare e/o immobiliare in modo continuativo e professionale. Si annoverano nella categoria: i Fondi Comuni di Investimento, i Fondi Pensione, gli Hedge Fund, le banche di investimento e di affari, le Società di Assicurazione.
- (2) Calcolato come rapporto tra numero di azioni detenute da investitori SRI identificati e numero di azioni detenute da investitori istituzionali identificati.
- (3) Gli investitori SRI sono investitori che dichiarano di integrare i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nell'analisi finanziaria tradizionale al fine di indirizzare le loro scelte di investimento (l'integrazione di almeno un criterio ESG e l'adesione ai principi internazionali sanciti da organizzazioni quali UNPRI, UKSIF, EUROSIF sono tra i fattori chiave per poter classificare un investitore come SRI).
- (4) Calcolato come differenza tra la quotazione dell'ultimo giorno di borsa dell'anno n e la quotazione di borsa dell'anno n-1.
- (5) Fonte: Bloomberg and Company Filings.
- (6) RWE ha temporaneamente sospeso il pagamento dei dividendi on common shares per il 2015.
- (7) Dal 2015 si considerano solo gli incontri certificati (incontri avvenuti durante i diversi Road Show). I dati storici sono stati riformulati secondo questa metodologia.
- (8) Si segnala che il numero di consiglieri indipendenti ai sensi del Testo Unico della Finanza è pari a 8.
- (9) Nel corso del 2015 si è conclusa l'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2014, per tale ragione il numero delle violazioni accertate relativo all'anno 2014 è stato riclassificato da 27 a 31.
- (10) 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.
- (11) I due casi 2015 relativi a Enel Green Power sono avvenuti in Brasile.
- (12) La variazione è dovuta principalmente alla nuova programmazione dei Fondi Europei.

## Open Innovability

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4- DMA EC</b>								
<b>Ricerca e innovazione</b>								
Innovazione tecnologica <sup>(1)</sup>	(mil euro)	76	74	76	2	2,7	Enel	
Personale di ricerca	(n.)	236	243	242	-7	-2,9	Enel	
<b>PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA</b>								
Titoli di Efficienza Energetica <sup>(2)</sup>	(n.)	3.000.000	3.383.818	2.585.698	-383.818	-11,3	Italia	
Clienti attivi con contatori elettronici <sup>(3)</sup>	(milioni)	38,5	36,5	n.a.	2	5,5		
Contatori elettronici installati	(.000)	43.343	41.011	34.259	2.332	5,7	Enel	
Contatori elettronici installati Italia <sup>(4)</sup>	(.000)	35.750	35.325	34.259	425	1,2	Italia	
Contatori elettronici installati Estero	(.000)	7.593	5.686	n.a.	1.907	33,5	Estero	
Diffusione del contatore elettronico all'estero	(.000)	2.437	932	1.364	1.505	161,6	Estero	

- (1) Gli investimenti in Ricerca e Innovazione hanno riguardato per circa il 40% la divisione Infrastrutture e Reti e per circa il 25% divisione Generazione. La riduzione degli investimenti nell'area rinnovabili è dovuta a una differente metodologia di calcolo.
- (2) Il cambio di metodologia di rendicontazione avvenuto nel 2015 considera come costo transitato a Conto Economico il valore dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE) effettivamente acquistati. Il valore 2014 è stato ricalcolato.
- (3) Clienti ai quali è stato installato un contatore attualmente attivo.
- (4) A valle di una modifica del sistema informativo di supporto sono stati rettificati i dati 2014.

# Relazioni responsabili con le comunità

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EC7 INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ</b>								
Elargizioni per il sociale - approccio LBG								
Spesa in liberalità <sup>(1)</sup>	(mil euro)	8,6	4,5	15,1	4,1	90,0	Enel	
Investimenti in comunità	(mil euro)	23,4	35,1	34,7	-11,7	-33,3	Enel	
Iniziative commerciali a impatto sociale	(mil euro)	35,8	31,1	34,2	4,7	15,1	Enel	
Iniziative di business socialmente sostenibili	(mil euro)	-	-	-	-	-		
Totale (spesa + investimenti)	(mil euro)	67,8	70,7	84,0	-2,9	-4,2	Enel	
<b>Enel Cuore Onlus</b>								
Progetti di solidarietà sostenuti da Enel Cuore <sup>(2)</sup>	(n.)	50	54	67	-4	-7,4	Italia	
Somme erogate a Enel Cuore Onlus da società del Gruppo Enel <sup>(3)</sup>	(mil euro)	5,32	0,51	5,49	4,8	943,1	Italia	
Quote associative	(mil euro)	0,32	0,32	0,32	-	-	Italia	
Contributo straordinario da associati	(mil euro)	5,00	-	5,00	5,0	-	Italia	
Liberalità vincolate	(mil euro)	-	0,19	0,17	-0,2	-100,0	Italia	
<b>G4-EU25 SICUREZZA PER LE COMUNITÀ</b>								
Infortuni di terzi								
Infortuni di terzi gravi e mortali	(n.)	107	142	99	-35	-24,6	Enel	
- mortali	(n.)	60	81	44	-21	-25,9	Enel	
- gravi	(n.)	47	61	55	-14	-23,0	Enel	
Infortuni di terzi per tipologia								
Infortuni elettrici	(%)	71,0	83,8	90,0	-12,8	-	Enel	
Infortuni stradali contro infrastrutture del Gruppo	(%)	19,6	12,0	8,0	7,7	-	Enel	
Infortuni per altre cause (scivolamento, caduta dall'alto, urto, schiacciamento, taglio)	(%)	9,4	4,2	2,0	5,2	-	Enel	
Cause di infortunio elettrico								
Attività edili in prossimità di linee	(%)	20,0	20,1	18,0	-0,1	-	Enel	
Tentativi di furto	(%)	20,0	29,4	56,0	-9,4	-	Enel	
Altro <sup>(4)</sup>	(%)	60,0	50,5	26,0	9,5	-	Enel	

(1) La voce comprende i contributi erogati a Enel Cuore nel corso degli anni.

(2) Dei 50 progetti 2015 due sono fuori dal perimetro Italia, nello specifico il progetto UNHCR (Educate a child) in Siria e il progetto di Save the Children in Nepal, in aiuto alle mamme e ai bambini colpiti dal terremoto.

(3) Nel 2014 Enel Cuore non ha ricevuto alcun contributo da Enel e società associate se non le quote associative e il contributo di 0,19 milioni di euro da Enel Energia per il progetto "Nel Cuore del Punto Enel" per complessivi 0,51 milioni di euro.

(4) Prevalentemente per contatto accidentale con fili metallici, lavori agricoli, attività di taglio piante e altro.

# Qualità per i clienti

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU3 CLIENTI</b>								
<b>G4-8 Mercato elettricità (numero medio clienti)</b>								
Clienti Italia	(n.)	27.072.083	27.207.897	27.819.881	-135.814	-0,5	Italia	
Mercato libero	(n.)	6.105.541	5.473.322	4.769.204	632.219	11,6	Italia	
- clienti mass market	(n.)	6.012.183	5.387.579	4.693.080	624.604	11,6	Italia	
- clienti business <sup>(1)</sup>	(n.)	52.625	51.215	38.566	1.410	2,8	Italia	
- clienti in regime di salvaguardia	(n.)	40.733	34.528	37.558	6.205	18,0	Italia	
Mercato regolato	(n.)	20.966.542	21.734.575	23.050.677	-768.033	-3,5	Italia	
Clienti Penisola Iberica	(n.)	11.150.886	11.290.283	11.376.287	-139.397	-1,2	Iberia	
Mercato libero	(n.)	11.150.886	11.290.283	11.376.287	-139.397	-1,2	Iberia	
Clienti America Latina <sup>(2)</sup>	(n.)	15.074.266	14.633.393	14.252.906	440.873	3,0	America Latina	
Mercato libero	(n.)	186	177	273	10	5,6	America Latina	
Mercato regolato	(n.)	15.074.080	14.633.216	14.252.633	440.863	3,0	America Latina	
Clienti Romania	(n.)	2.691.849	2.670.892	2.663.728	20.957	0,8	Romania	
Mercato libero	(n.)	61.233	39.073	22.581	22.160	56,7	Romania	
Mercato regolato	(n.)	2.630.616	2.631.819	2.641.147	-1.202	0,0	Romania	
Clienti Francia	(n.)	1.162	526	562	636	120,9	Francia	
Mercato libero	(n.)	1.162	526	562	636	120,9	Francia	
Clienti Slovacchia	(n.)	6.113	5.459	5.279	653	12,0	Slovacchia	
Mercato libero	(n.)	6.113	5.459	5.279	653	12,0	Slovacchia	
Total clienti Enel	(n.)	55.996.359	55.808.450	56.118.643	187.909	0,3	Enel	
Total Mercato libero	(n.)	17.325.121	16.808.840	16.174.186	516.281	3,1	Enel	
Mercato regolato	(n.)	38.671.238	38.999.610	39.944.457	-328.372	-0,8	Enel	
<b>Mercato gas (numero medio clienti)</b>								
Clienti Italia	(n.)	3.711.422	3.470.692	3.245.996	240.730	6,9	Italia	
Clienti Endesa Spagna	(n.)	1.246.662	1.205.463	1.214.038	41.199	3,4	Endesa Spagna	
Total clienti mercato gas	(n.)	4.958.084	4.676.155	4.460.034	281.929	6,0	Enel	
<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>								
Clienti illuminazione pubblica	(n.)	3.592	3.690	3.750	-98	-2,7	Italia	
Punti luce illuminazione pubblica	(.000)	2.079	2.115	2.100	-36	-1,7	Italia	
<b>VOLUMI VENDUTI</b>								
<b>Energia elettrica</b>								
Mercato libero	(GWh)	148.024	148.067	152.908	-43	-	Enel	
Mercato regolato	(GWh)	112.092	112.878	117.602	-785	-0,7	Enel	
Totali volumi venduti	(GWh)	260.116	260.945	270.510	-829	-0,3	Enel	
Vendita "Green Energy" <sup>(3)</sup>	(GWh)	13.350	11.522	10.100	1.828	15,9	Italia	
<b>Gas</b>								
Italia	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	4,1	3,5	4,1	0,6	16,4	Italia	
- clienti mass market	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	3,4	2,9	3,4	0,5	15,6	Italia	

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
	- clienti business <sup>(4)</sup>	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	0,7	0,6	0,7	0,1	21,1	Italia
	Spagna	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	4,8	4,3	4,5	0,5	11,6	Spagna
	Totale volumi venduti Enel	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	8,9	7,8	8,6	1,1	13,8	Enel
<b>DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DELL'ENERGIA</b>								
<b>G4-EU11</b>	<b>Efficienza Parco termoelettrico</b>							
	Incidenza potenza CCGT su totale della potenza termoelettrica	(%)	33,8	29,7	27,7	4,1	-	Enel
	Rendimento medio parco termoelettrico senza la componente calore <sup>(5)</sup>	(%)	38,1	37,8	n.a.	0,2	-	Enel
	Rendimento medio parco termoelettrico con calore <sup>(6)</sup>	(%)	39,0	40,3	39,8	-1,3	-	Enel
	Rendimento medio per tecnologia senza la componente calore <sup>(6)</sup> :							
	Rendimento impianti a Carbone	(%)	35,2	35,3	n.a.	-0,1	-	Enel
	Rendimento impianti a Olio/Gas	(%)	35,6	35,7	n.a.	-0,1	-	Enel
	Rendimento impianti CCGT	(%)	48,9	47,8	n.a.	1,1	-	Enel
	Rendimento medio per area geografica senza la componente calore <sup>(6)</sup> :							
	Rendimento medio parco termoelettrico Italia <sup>(7)</sup>	(%)	37,9	37,4	n.a.	0,5	-	Italia
	Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia	(%)	26,4	27,7	n.a.	-1,3	-	Slovacchia
	Rendimento medio parco termoelettrico Russia	(%)	37,6	37,9	n.a.	-0,3	-	Russia
	Rendimento medio parco termoelettrico Iberia	(%)	37,4	36,9	n.a.	0,5	-	Iberia
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Cile	(%)	41,9	43,6	n.a.	-1,7	-	Cile
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Argentina	(%)	44,3	40,1	n.a.	4,2	-	Argentina
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Brasile	(%)	43,9	43,2	n.a.	0,7	-	Brasile
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Perù	(%)	43,1	43,4	n.a.	-0,3	-	Perù
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Colombia	(%)	26,4	26,8	n.a.	-0,4	-	Colombia
	Rendimento medio con componente calore per tecnologia <sup>(6)</sup>							
	Rendimento impianti a lignite	(%)	n.a.	n.a.	35,3	-	-	Enel
	Rendimento impianti a Carbone	(%)	35,4	35,4	36,7	-0,1	-	Enel
	Rendimento impianti a Olio/Gas	(%)	39,7	40,2	28,8	-0,5	-	Enel
	Rendimento impianti a Gas naturale	(%)	n.a.	n.a.	36,5	-	-	Enel
	Rendimento impianti CCGT	(%)	49,1	48,0	49,6	1,1	-	Enel
	Rendimento medio con componente calore per area geografica <sup>(5)</sup>							
	Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia	(%)	28,2	29,4	29,1	-1,1	-	Slovacchia
	Rendimento medio parco termoelettrico Russia	(%)	40,8	41,5	37,7	-0,7	-	Russia
<b>G4-EU30</b>	<b>Disponibilità parco termoelettrico per area geografica</b>							
	Disponibilità media parco termoelettrico Italia <sup>(7)</sup>	(%)	87,4	87,8	88,2	-0,3	-	Italia

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU30</b>	Disponibilità media parco termoelettrico Slovacchia	(%)	74,1	93,7	98,1	-19,7	-	Slovacchia
	Disponibilità media parco termoelettrico Russia	(%)	80,8	75,3	91,3	5,5	-	Russia
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Iberia	(%)	94,1	95,6	94,5	-1,4	-	Iberia
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Cile	(%)	80,4	79,2	92,0	1,2	-	Cile
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Argentina	(%)	64,4	66,0	76,2	-1,6	-	Argentina
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Brasile	(%)	91,0	93,6	98,8	-2,6	-	Brasile
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Perù	(%)	94,3	93,8	87,0	0,6	-	Perù
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Colombia	(%)	80,3	71,5	90,3	8,8	-	Colombia
<b>G4-EU28</b>	<b>Interruzioni del servizio - frequenza (SAIFI)</b>							
	Freq. delle interruzioni per cliente (escluse cause esterne)	(n.)	3,4	3,3	3,3	0,1	3,1	Italia
	Freq. delle interruzioni per cliente (comprese cause esterne)	(n.)	3,5	3,4	3,4	0,1	3,0	Italia
	Freq. delle interruzioni per cliente Romania	(n.)	5,1	4,9	4,8	0,2	4,1	Romania
	Freq. delle interruzioni per cliente Iberia	(n.)	1,1	1,2	1,3	-0,1	-7,5	Iberia
	Freq. delle interruzioni per cliente Perù	(n.)	2,9	2,3	n.a.	0,6	26,1	Perù
	Freq. delle interruzioni per cliente Cile	(n.)	1,5	1,3	n.a.	0,2	15,4	Cile
	Freq. delle interruzioni per cliente Argentina	(n.)	6,6	5,0	n.a.	1,6	32,0	Argentina
	Freq. delle interruzioni per cliente Brasile (Ampla)	(n.)	12,2	6,8	n.a.	5,4	79,4	Brasile
	Freq. delle interruzioni per cliente Brasile (Coelce)	(n.)	4,5	3,7	n.a.	0,8	21,6	Brasile
	Freq. delle interruzioni per cliente Colombia	(n.)	10,9	12,9	n.a.	-2,0	-15,5	Colombia
<b>G4-EU29</b>	<b>Interruzioni del servizio - durata (SAIDI)</b>							
	Indice di continuità del servizio Italia (escluse cause esterne)	(min)	42	37	38	5	13,1	Italia
	Indice di continuità servizio Italia (comprese cause esterne)	(min)	44	39	41	5	12,3	Italia
	Indice di continuità servizio Romania	(min)	238	263	249	-25	-9,5	Romania
	Indice di continuità servizio Iberia	(min)	48	49	47	-1	-2,1	Iberia
	Indice di continuità servizio Perù	(min)	539	619	n.a.	-80	-12,9	Perù
	Indice di continuità servizio Cile	(min)	225	242	n.a.	-17	-7,0	Cile
	Indice di continuità servizio Argentina	(min)	1.928	2.112	n.a.	-184	-8,7	Argentina
	Indice di continuità servizio Brasile (Ampla)	(min)	1.629	1.299	n.a.	330	25,4	Brasile
	Indice di continuità servizio Brasile (Coelce)	(min)	596	532	n.a.	64	12,1	Brasile
	Indice di continuità servizio Colombia	(min)	842	1.012	n.a.	-170	-16,8	Colombia
<b>G4-EU12</b>	<b>Perdite di rete <sup>(5)</sup></b>							
	Perdite di rete Italia	(%)	5,0	4,9	6,0	0,1	-	Italia
	Perdite di rete Romania	(%)	11,3	12	15,7	-0,7	-	Romania
	Perdite di rete Iberia	(%)	10,4	10,1	8,1	0,3	-	Iberia
	Perdite di rete Perù	(%)	8,1	7,8	n.a.	0,3	-	Perù
	Perdite di rete Cile	(%)	5,1	5,5	n.a.	-0,4	-	Cile
	Perdite di rete Argentina	(%)	12,3	10,8	n.a.	1,5	-	Argentina
	Perdite di rete Brasile (Ampla)	(%)	19,6	20,1	n.a.	-0,5	-	Brasile

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU12</b>	Perdite di rete Brasile (Coelce)	(%)	12,5	12,7	n.a.	-0,2	-	Brasile
	Perdite di rete Colombia	(%)	7,2	7,2	n.a.	0,0	-	Colombia
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>								
<b>MERCATO ELETTRICO ITALIA</b>								
<b>Struttura commerciale</b>								
	Punti Enel (elettricità + gas)	(n.)	130	131	131	-1	-0,8	Italia
	Rete fisica indiretta <sup>(8)</sup>	(n.)	600	631	1.004	-31	-4,9	Italia
<b>Call Center</b>								
Mercato regolato - 800 900 800								
	Liv. Servizio del Call Center	(%)	98,0	98,3	97,4	-0,3	-	Italia
	Tempo medio di attesa	(sec)	76	62	68	14	22,6	Italia
	Formaz. per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro-cap)	13	12	38	1	8,7	Italia
Mercato libero (elettricità e gas) - 800 900 860								
	Liv. Servizio del Call Center	(%)	98,0	97,8	97,0	0,2	-	Italia
	Tempo medio di attesa	(sec)	70	68	88	2	2,9	Italia
	Formaz. per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro-cap)	35	42	65	-7	-16,7	Italia
<b>Rapidità del servizio</b>								
	Esecuzione di lavori semplici	(gg)	6,9	5,9	6,3	1,0	16,9	Italia
	Attivazione della fornitura	(gg)	0,8	0,6	0,8	0,2	42,9	Italia
<b>G4-PR5</b>	<b>Customer satisfaction</b>							
Mercato regolato								
	Customer satisfaction Index rilevato dall'AEEG <sup>(9)</sup>	(i)	92,6	96,5	96,0	-3,9	-4,0	Italia
	Frequenza rilevazioni AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	99,1	98,8	121,2	0,3	0,3	Italia
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	16,5	18,1	18,2	-1,6	-8,8	Italia
Mercato libero								
	Customer satisfaction Index rilevato dall'AEEG <sup>(9)</sup>	(i)	92,4	93,6	92,8	-1,2	-1,3	Italia
	Frequenza rilevazioni AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	74,1	80,3	87,5	-6,2	-7,7	Italia
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	12,6	15,7	16,2	-3,1	-19,7	Italia
<b>MERCATO ELETTRICO ROMANIA</b>								
<b>Struttura commerciale</b>								
	Agenzie	(n.)	15	15	15	-	-	Romania
	Canale indiretto	(n.)	39	34	-	5	14,7	Romania
<b>Call Center</b>								
	Liv. Servizio del Call Center mercato regolato	(%)	93,7	90,4	94,1	3,3	-	Romania
<b>Customer satisfaction</b>								
Mercato regolato								
	Customer satisfaction Index	(i)	77,4	76,3	71,5	1,1	1,4	Romania
Mercato libero								
	Customer satisfaction Index	(i)	84,8	84,3	73,8	0,5	0,6	Romania
Mercato libero e regolato								
	Reclami e richieste di informazioni scritte area commerciale <sup>(10)</sup>	(.000)	23,1	28,9	23,5	-5,8	-20,2	Romania
	Tempo di risposta reclami scritti area commerciale	(gg)	7	7	8	-	-	Romania

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-PR5</b>	<b>MERCATO ELETTRICO SPAGNA</b>							
<b>Struttura commerciale</b>								
Agenzie								
	(n.)		11	18	24	-7	-38,9	Spagna
Canale indiretto								
	(n.)		299	296	335	3	1,0	Spagna
<b>Call Center</b>								
Liv. Servizio del Call Center								
	(%)		96,1	94,7	95,8	1,4	-	Spagna
<b>Rapidità del servizio</b>								
Attivazione della fornitura								
	(gg)		6,9	3,2	2,9	3,7	116,0	Spagna
<b>Customer satisfaction mkt libero (ex mercato TUR) <sup>(11)</sup></b>								
Customer satisfaction Index								
	(i)		6,3	6,4	6,8	-0,1	-1,4	Spagna
Reclami e richieste di informazioni scritte								
	(.000)		12,3	11,8	20,5	0,5	4,5	Spagna
Tempo di risposta reclami scritti								
	(gg)		6,8	13,3	10,5	-6,5	-48,9	Spagna
<b>Customer satisfaction mkt libero (ex mercato no TUR)</b>								
Customer satisfaction Index								
	(i)		6,4	6,6	6,9	-0,2	-2,9	Spagna
Reclami e richieste di informazioni scritte								
	(.000)		17,5	13,3	13,2	4,3	32,0	Spagna
Tempo di risposta reclami scritti								
	(gg)		8,5	19,5	14,2	-11,0	-56,4	Spagna
<b>MERCATO GAS ITALIA</b>								
<b>Customer satisfaction Gas</b>								
Reclami e richieste di informazioni scritte								
	(.000)		38,7	43,8	44,2	-5,1	-11,7	Italia
Tempo di risposta reclami scritti								
	(gg)		14,0	18,4	20,7	-4,4	-23,9	Italia
<b>MERCATO GAS SPAGNA</b>								
<b>Customer satisfaction Gas</b>								
Reclami e richieste di informazioni scritte								
	(.000)		5,1	4,3	5,4	0,9	20,7	Spagna
Tempo di risposta reclami scritti								
	(gg)		8,5	18,8	17,2	-10,3	-54,8	Spagna
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'ENERGIA</b>								
<b>G4-EU27</b>	<b>Cieli distaccati per mancato pagamento</b>							
<b>Mercato Italia</b>								

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU27</b>	> 1 settimana	(n.)	3.382	4.912	18.799	-1.530	-31,1	Italia
	per tempo dal distacco al pagamento - Italia (Mercato gas):	(n.)	87.240	39.534	119.866	47.706	120,7	Italia
	< 48 h	(n.)	58.453	7.604	55.871	50.849	668,7	Italia
	48 h - 1 settimana	(n.)	14.830	19.634	43.848	-4.804	-24,5	Italia
	1 settimana - 1 mese	(n.)	12.213	9.067	17.480	3.146	34,7	Italia
	1 mese - 1 anno	(n.)	1.744	3.225	2.667	-1.481	-45,9	Italia
	> 1 anno	(n.)	-	4	-	-4	-100,0	Italia
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Italia (Mercato gas):	(n.)	81.133	39.534	93.527	41.599	105,2	Italia
	< 24 h	(n.)	13.794	2.758	35.515	11.036	400,1	Italia
	24 h - 1 settimana	(n.)	52.736	24.478	53.305	28.258	115,4	Italia
	> 1 settimana	(n.)	14.603	12.298	4.707	2.305	18,7	Italia
	Mercato Romania							
	per tempo dal distacco al pagamento - Romania:	(n.)	21.107	18.063	24.597	3.044	16,9	Romania
	< 48 h	(n.)	13.906	12.913	19.328	993	7,7	Romania
	48 h - 1 settimana	(n.)	2.076	1.670	2.038	406	24,3	Romania
	1 settimana - 1 mese	(n.)	3.764	2.334	2.309	1.430	61,3	Romania
	1 mese - > 1 anno	(n.)	1.361	1.146	922	215	18,8	Romania
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Romania:	(n.)	14.802	13.392	18.822	1.410	10,5	Romania
	< 24 h	(n.)	11.944	10.165	13.620	1.779	17,5	Romania
	24 h - 1 settimana	(n.)	2.438	2.881	4.662	-443	-15,4	Romania
	> 1 settimana	(n.)	420	346	540	74	21,4	Romania
	Mercato Endesa							
	per tempo dal distacco al pagamento - Endesa Spagna:	(n.)	234.263	140.099	352.635	94.164	67,2	Spagna
	< 48 h	(n.)	135.722	76.789	206.340	58.933	76,7	Spagna
	48 h - 1 settimana	(n.)	19.246	13.900	31.991	5.346	38,5	Spagna
	1 settimana - 1 mese	(n.)	31.634	18.442	46.026	13.192	71,5	Spagna
	1 mese - > 1 anno	(n.)	47.661	30.968	68.278	16.693	53,9	Spagna
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Endesa Spagna:	(n.)	207.145	119.553	294.368	87.592	73,3	Spagna
	< 24 h	(n.)	193.097	106.798	201.002	86.299	80,8	Spagna
	24 h - 1 settimana	(n.)	12.816	12.358	92.873	458	3,7	Spagna
	> 1 settimana	(n.)	1.232	397	493	835	210,3	Spagna
	per tempo dal distacco al pagamento - Endesa America Latina: <sup>(10)</sup>	(n.)	1.924.830	2.002.612	2.142.625	-77.782	-3,9	Latam
	< 48 h	(n.)	1.158.458	1.281.136	1.431.478	-122.678	-9,6	Latam
	48 h - 1 settimana	(n.)	292.724	280.818	283.791	11.906	4,2	Latam
	1 settimana - 1 mese	(n.)	281.338	254.334	254.139	27.004	10,6	Latam
	1 mese - 1 anno	(n.)	192.269	186.303	173.192	5.966	3,2	Latam
	> 1 anno	(n.)	41	21	25	20	95,2	Latam
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Endesa America Latina: <sup>(10)</sup>	(n.)	2.128.163	2.306.490	2.243.625	-178.327	-7,7	Latam
	< 24 h	(n.)	1.997.340	2.180.885	2.166.644	-183.545	-8,4	Latam
	24 h - 1 settimana	(n.)	109.360	49.145	61.454	60.215	122,5	Latam
	> 1 settimana	(n.)	21.463	76.460	15.527	-54.997	-71,9	Latam
	<b>Contenzioso verso clienti</b>							

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU27</b>	<b>Mercato elettrico</b>							
	Totale procedimenti	(n.)	120.337	138.096	144.291	-17.759	-12,9	Enel
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	79,6	80,8	80,3	-1,3	-	Enel
	<b>Mercato gas</b>							
	Totale procedimenti <sup>(12)</sup>	(n.)	2.380	1.360	3.251	1.020	75,0	Enel
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	79,3	78,7	29,0	0,6	-	Enel
	<b>Contenzioso regolatorio</b>							
	Totale procedimenti	(n.)	1.376	1.301	n.a.	75	5,8	Enel
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	63,0	55,0	n.a.	8,1	-	Enel

- (1) Forniture a clienti "large" ed energivori (consumi annui maggiori a 1 GWh).
- (2) I dati 2014 relativamente all'indicazione mercato libero e regolato sono stati rettificati rispetto a quanto riportato nel Bilancio 2014 a seguito di una non corretta attribuzione.
- (3) L'energia verde dichiarata nel Bilancio di Sostenibilità corrisponde all'energia consumata nel 2015 dai clienti finali di Enel Energia che hanno sottoscritto un'offerta verde. Enel Energia è poi tenuta ad acquistare e successivamente annullare le GO – 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.
- (4) Include clienti residenziali e microbusiness.
- (5) A seguito della nuova struttura organizzativa e dell'istituzione delle nuove Business Line Global Generation e Global Infrastructure and Network, i rendimenti da quest'anno vengono calcolati secondo un criterio omogeneo a tutte le Country e per tutto il perimetro Enel; i dati del 2014 sono quindi stati ricalcolati secondo la nuova logica e non sono confrontabili con quelli relativi al 2013.
- (6) Da quest'anno, i rendimenti degli impianti vengono calcolati per tecnologia e non più per combustibile utilizzato nel processo; di conseguenza, il dato 2014 è stato ricalcolato secondo la nuova metodologia.
- (7) I valori non comprendono gli impianti olio/gas venduti nel corso nel 2015 e destinati alla vendita entro la fine del 2016 e includono l'impianto a CCGT di Marcinelle (Belgio), inserito nel perimetro Italia. Il valore 2014 è stato ricalcolato secondo la nuova metodologia.
- (8) Dal 2013 si è proceduto a una razionalizzazione della rete indiretta – sono inclusi PENP e sportelli QUI Enel.
- (9) A differenza degli anni passati, in cui si riportava il punteggio PSC calcolato dall'AEEGSI, l'indice riportato è l'ICS (indice di customer satisfaction). Infatti, essendo venuta meno – dal 1° gennaio 2015 – la graduatoria (IQT) il punteggio PSC non viene più calcolato. PSC e ICS sono legati dalla seguente formula: PSC=ICS/ICSmax (l'ICSmax è il punteggio più alto raggiunto nel corso della rilevazione da uno dei trader presenti in graduatoria; per il primo semestre 2015 questo dato non è stato reso noto dall'AEEGSI).
- (10) I dati 2014 e 2013 sono stati rettificati rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2014 a seguito di una errata attribuzione.
- (11) Dal 1° luglio 2009 tutti i consumatori finali sono formalmente sul mercato libero. Tuttavia, per i consumatori con una capacità impegnata al di sotto o uguale a 10 kW, è disponibile una tariffa di ultima istanza (prima Tarifa de Ultimo Recurso o TUR, sostituita da aprile 2014 dal Precio Voluntario al Pequeño Consumidor o PVPC), la quale rimane regolata e stabilita dal governo e la cui componente energia si determina sulla base dei prezzi orari registrati nei mercati giornalieri e infragionalieri durante il periodo di fatturazione.
- (12) L'incremento è dovuto a una nuova modalità di rendicontazione del dato.

# Le nostre persone

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE</b>								
<b>Consistenza dell'organico</b>								
	Totale organico	(n.)	67.914	68.961	70.342	-1.047	-1,5	Enel
	Ore lavorate	(mil h)	122,5	122,7	124,7	-0,2	-0,2	Enel
<b>G4-LA1</b> <b>Variazioni alla consistenza</b>								
	Assunzioni	(n.)	2.695	4.821	2.492	-2.126	-44,1	Enel
	Variazioni di perimetro	(n.)	269	23	-1.053	246	1.069,5	Enel
	Cessazioni	(n.)	4.011	6.225	4.799	-2.214	-35,6	Enel
	Saldo	(n.)	-1.047	-1.381	-3.360	334	24,2	Enel
<b>G4-10 Forza lavoro per area geografica e genere</b>								
	Italia	(n.)	33.040	33.405	34.246	-365	-1,1	Italia
	- di cui uomini	(n.)	27.202	27.544	28.229	-342	-1,2	Italia
	- di cui donne	(n.)	5.838	5.861	6.017	-23	-0,4	Italia
	Esteri	(n.)	34.874	35.556	36.096	-682	-1,9	Esteri
	- di cui uomini	(n.)	27.330	27.819	28.202	-489	-1,8	Esteri
	- di cui donne	(n.)	7.544	7.737	7.894	-192	-2,5	Esteri
	Penisola Iberica	(n.)	10.715	11.239	11.607	-524	-4,7	Penisola Iberica
	- di cui uomini	(n.)	8.353	8.759	9.078	-406	-4,6	Penisola Iberica
	- di cui donne	(n.)	2.362	2.481	2.529	-118	-4,8	Penisola Iberica
	Francia	(n.)	25	37	95	-12	-32,4	Francia
	- di cui uomini	(n.)	12	22	57	-10	-45,5	Francia
	- di cui donne	(n.)	13	15	38	-2	-13,3	Francia
	Grecia	(n.)	88	88	80	-	-	Grecia
	- di cui uomini	(n.)	65	66	57	-1	-1,5	Grecia
	- di cui donne	(n.)	23	22	23	1	4,5	Grecia
	Romania	(n.)	3.133	3.144	3.632	-11	-0,3	Romania
	- di cui uomini	(n.)	2.294	2.308	2.678	-14	-0,6	Romania
	- di cui donne	(n.)	839	836	954	3	0,4	Romania
	Bulgaria	(n.)	7	7	7	-	-	Bulgaria
	- di cui uomini	(n.)	2	2	2	-	-	Bulgaria
	- di cui donne	(n.)	5	5	5	-	-	Bulgaria
	Slovacchia	(n.)	4.328	4.504	4.932	-176	-3,9	Slovacchia
	- di cui uomini	(n.)	3.603	3.769	4.121	-166	-4,4	Slovacchia
	- di cui donne	(n.)	725	735	811	-10	-1,4	Slovacchia
	Belgio	(n.)	38	38	38	-	-	Belgio
	- di cui uomini	(n.)	36	36	36	-	-	Belgio
	- di cui donne	(n.)	2	2	2	-	-	Belgio
	Olanda	(n.)	19	24	19	-5	-20,8	Olanda
	- di cui uomini	(n.)	11	14	11	-3	-21,4	Olanda
	- di cui donne	(n.)	8	10	8	-2	-20,0	Olanda
	Russia	(n.)	2.781	2.932	3.002	-151	-5,2	Russia
	- di cui uomini	(n.)	2.005	2.097	2.123	-92	-4,4	Russia
	- di cui donne	(n.)	776	835	879	-59	-7,1	Russia
	Nord America	(n.)	365	342	337	23	6,7	Nord America
	- di cui uomini	(n.)	287	271	267	16	5,9	Nord America

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-10</b>	- di cui donne	(n.)	78	71	70	7	9,9	Nord America
	America Latina	(n.)	13.247	13.161	12.330	86	0,7	America Latina
	- di cui uomini	(n.)	10.591	10.452	9.761	139	1,3	America Latina
	- di cui donne	(n.)	2.656	2.709	2.569	-53	-2,0	America Latina
	Altro <sup>(1)</sup>	(n.)	128	40	17	88	220,0	Altro
	- di cui uomini	(n.)	71	24	11	47	195,8	Altro
	- di cui donne	(n.)	57	16	6	41	256,3	Altro
	Totale organico	(n.)	67.914	68.961	70.342	-1.047	-1,5	Enel
	- di cui uomini	(n.)	54.532	55.364	56.431	-832	-1,5	Enel
	- di cui donne	(n.)	13.382	13.598	13.911	-215	-1,6	Enel
<b>G4-LA12</b>	<b>Forza lavoro per inquadramento e genere <sup>(2)</sup></b>							
	Manager	(n.)	1.271	1.538	1.381	-267	-17,4	Enel
	- di cui uomini	(n.)	1.058	1.318	1.195	-260	-19,7	Enel
	- di cui donne	(n.)	213	220	186	-7	-3,2	Enel
	Middle Manager	(n.)	10.581	14.399	14.436	-3.818	-26,5	Enel
	- di cui uomini	(n.)	7.875	10.558	10.670	-2.683	-25,4	Enel
	- di cui donne	(n.)	2.706	3.841	3.766	-1.135	-29,5	Enel
	White collar	(n.)	35.975	37.509	38.381	-1.534	-4,1	Enel
	- di cui uomini	(n.)	26.139	28.758	29.253	-2.619	-9,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	9.836	8.751	9.128	1.085	12,4	Enel
	Blue collar	(n.)	20.087	15.516	16.392	4.571	29,5	Enel
	- di cui uomini	(n.)	19.460	14.730	15.509	4.730	32,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	627	786	882	-159	-20,2	Enel
	Totale	(n.)	67.914	68.961	70.589	-1.047	-1,5	Enel
	Indice di qualifica professionale							
	Manager	(%)	1,9	2,2	2,0	0,3	-	Enel
	Middle Manager	(%)	15,6	20,9	20,5	-5,3	-	Enel
	White collar	(%)	53,0	54,4	54,4	-1,4	-	Enel
	Blue collar	(%)	29,5	22,5	23,2	7,0	-	Enel
	<b>Forza lavoro per scolarità <sup>(2)</sup></b>							
	Totale	(n.)	67.914	68.961	70.589	-1.047	-1,5	Enel
	Laurea	(%)	35,1	32,4	31,8	2,7	-	Enel
	Diploma	(%)	47,5	50,2	48,2	-2,7	-	Enel
	Altro	(%)	17,4	17,4	20,0	-	-	Enel
<b>G4-LA12</b>	<b>Forza lavoro per fasce di età e inquadramento <sup>(2)</sup></b>							
	< 30	(%)	9,8	10,8	8,8	-1,0	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	-	-	-	-	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	0,2	0,9	1,0	-0,7	-	Enel
	- di cui White collar	(%)	3,5	4,3	4,4	-0,8	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	6,1	5,6	3,4	-0,5	-	Enel
	30 - 50	(%)	52,0	52,0	52,2	-	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	0,9	1,1	0,9	-0,2	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	9,8	13,5	13,4	-3,8	-	Enel
	- di cui White collar	(%)	27,4	27,4	27,2	-	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	13,9	10,0	10,7	3,9	-	Enel
	> 50	(%)	38,2	37,2	38,9	1,0	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	0,9	1,1	1,0	-0,2	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	5,7	6,4	6,0	-0,8	-	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4- LA12</b>	- di cui White collar	(%)	22,1	22,8	22,8	-0,6	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	9,6	6,9	9,1	2,6	-	Enel
	Età media	(anni)	44,7	44,4	45,1	0,2	0,6	Enel
	<b>Forza lavoro per fasce di età e genere <sup>(2)</sup></b>							
	< 30	(%)	9,8	10,8	8,8	-1,0	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	8,5	9,4	7,2	-0,9	-	Enel
	- di cui donne	(%)	1,3	1,4	1,6	-0,1	-	Enel
	30 - 50	(%)	52,0	52,0	52,2	-	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	39,2	39,1	39,2	0,1	-	Enel
	- di cui donne	(%)	12,8	12,9	13,0	-0,1	-	Enel
	> 50	(%)	38,2	37,2	38,9	1,0	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	32,6	31,6	33,8	1,0	-	Enel
	- di cui donne	(%)	5,6	5,6	5,1	0,1	-	Enel
	<b>Forza lavoro per anzianità aziendale <sup>(2)</sup></b>							
	Media	(anni)	17,9	19,0	18,5	-1,1	-5,6	Enel
	< 10	(n.)	22.715	22.837	21.329	-122	-0,5	Enel
	10 - 19	(n.)	13.779	14.321	13.573	-543	-3,8	Enel
	20 - 29	(n.)	18.385	19.311	21.482	-926	-4,8	Enel
	30 - 34	(n.)	7.532	7.977	8.812	-445	-5,6	Enel
	> 35	(n.)	5.504	4.515	5.393	989	21,9	Enel
	<b>Totale</b>	(n.)	<b>67.914</b>	<b>68.961</b>	<b>70.589</b>	-1.047	-1,5	Enel
	< 10	(%)	33,4	33,1	30,2	0,3	-	Enel
	Da 10 a 19	(%)	20,3	20,8	19,2	-0,5	-	Enel
	Da 20 a 29	(%)	27,1	28,0	30,4	-0,9	-	Enel
	Da 30 a 34	(%)	11,1	11,6	12,5	-0,5	-	Enel
	Oltre 35	(%)	8,1	6,5	7,7	1,6	-	Enel
<b>G4-10</b>	<b>Forza lavoro per tipologia di contratto e genere <sup>(2)</sup></b>							
	Contratti a tempo indeterminato	(n.)	<b>66.981</b>	<b>67.575</b>	<b>69.198</b>	-594	-0,9	Enel
	- di cui uomini	(n.)	53.846	54.200	55.580	-354	-0,7	Enel
	- di cui donne	(n.)	13.135	13.375	13.618	-240	-1,8	Enel
	Contratti a tempo determinato	(n.)	<b>845</b>	<b>1.004</b>	<b>1.193</b>	-159	-15,8	Enel
	- di cui uomini	(n.)	618	710	920	-92	-12,9	Enel
	- di cui donne	(n.)	227	294	273	-67	-22,9	Enel
	Contratti di inserimento/CFL	(n.)	<b>88</b>	<b>382</b>	<b>199</b>	-294	-77,0	Enel
	- di cui uomini	(n.)	68	348	154	-280	-80,5	Enel
	- di cui donne	(n.)	20	34	45	-14	-41,2	Enel
	<b>Totale contratti</b>	(n.)	<b>67.914</b>	<b>68.961</b>	<b>70.589</b>	-1.047	-1,5	Enel
	- di cui uomini	(n.)	54.532	55.258	56.654	-726	-1,3	Enel
	- di cui donne	(n.)	13.382	13.704	13.935	-322	-2,3	Enel
	Ricorso a contratti tempo determinato e di inserimento/CFL sul totale	(%)	1,4	2,0	2,0	-0,6	-	Enel
	Stage e tirocini	(n.)	<b>946</b>	<b>3.149</b>	<b>1.869</b>	-2.203	-70,0	Enel
	<b>Forza lavoro per orario di lavoro e genere</b>							
	Contratti Full time	(n.)	<b>66.939</b>	<b>67.958</b>	<b>69.702</b>	-1.018	-1,5	Enel
	- di cui uomini	(n.)	54.284	55.720	56.545	-1.436	-2,6	Enel
	- di cui donne	(n.)	12.655	12.238	13.157	418	3,4	Enel
	Contratti Part time	(n.)	<b>975</b>	<b>1.004</b>	<b>887</b>	-29	-2,8	Enel
	- di cui uomini	(n.)	248	265	116	-17	-6,6	Enel
	- di cui donne	(n.)	727	738	771	-11	-1,5	Enel
	<b>Part Time + Full Time</b>	(n.)	<b>67.914</b>	<b>68.961</b>	<b>70.589</b>	-1.047	-1,5	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
	- di cui uomini	(n.)	54.532	55.986	56.661	-1.454	-2,6	Enel
	- di cui donne	(n.)	13.382	12.976	13.928	407	3,1	Enel
	Diffusione del Part time	(%)	1,4	1,5	1,3	-0,1	-	Enel
<b>G4- LA1</b>	<b>VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA</b>							
	<b>Assunzioni</b>							
	Personesi entrata per genere	(n.)	<b>2.695</b>	<b>4.821</b>	<b>2.492</b>	-2.126	-44,1	Enel
	- uomini	(n.)	2.074	4.054	1.905	-1.979	-48,8	Enel
		(%)	77,0	84,1	76,4	-7,1	-	Enel
	- donne	(n.)	620	767	587	-147	-19,1	Enel
		(%)	23,0	15,9	23,6	7,1	-	Enel
	Personesi entrata per fasce di età	(n.)	<b>2.695</b>	<b>4.821</b>	<b>2.492</b>	-2.126	-44,1	Enel
	fino a 30 anni	(n.)	844	2.999	1.059	-2.154	-71,8	Enel
		(%)	31,3	62,2	42,5	-30,9	-	Enel
	da 30 a 50 anni	(n.)	1.622	1.550	1.216	72	4,7	Enel
		(%)	60,2	32,1	48,8	28,1	-	Enel
	oltre i 50 anni	(n.)	228	272	218	-44	-16,2	Enel
		(%)	8,5	5,6	8,8	2,8	-	Enel
	<b>Personesi in entrata per area geografica</b>							
	Italia	(n.)	125	2.442	357	-2.317	-94,9	Italia
		(%)	4,6	50,7	14,3	-46,1	-	Italia
	Penisola Iberica	(n.)	370	435	203	-65	-14,9	Penisola Iberica
		(%)	13,7	9,0	8,1	4,7	-	Penisola Iberica
	Slovacchia	(n.)	381	216	225	165	76,4	Slovacchia
		(%)	14,1	4,5	9,0	9,6	-	Slovacchia
	Romania	(n.)	152	98	70	54	55,1	Romania
		(%)	5,6	2,0	2,8	3,6	-	Romania
	Russia	(n.)	100	152	198	-52	-34,2	Russia
		(%)	3,7	3,2	7,9	0,5	-	Russia
	Francia	(n.)	0	3	8	-3	-100,0	Francia
		(%)	0,0	0,1	0,3	-0,1	-	Francia
	Belgio	(n.)	0	2	2	-2	-100,0	Belgio
		(%)	0,0	0,0	0,1	-	-	Belgio
	Grecia	(n.)	7	11	9	-4	-36,4	Grecia
		(%)	0,3	0,2	0,4	0,1	-	Grecia
	Nord America	(n.)	85	63	46	22	34,9	Nord America
		(%)	3,2	1,3	1,8	1,9	-	Nord America
	America Latina	(n.)	1.404	1.357	1.355	47	3,5	America Latina
		(%)	52,1	28,1	54,4	24,0	-	America Latina
	Sudafrica	(n.)	59	31	-	28	90,3	Sudafrica
		(%)	2,2	0,6	0,0	1,6	-	Sudafrica
	Altro <sup>(3)</sup>	(n.)	12	11	18	1	9,1	Altro
		(%)	0,4	0,2	0,7	0,2	-	Altro
<b>G4- LA1</b>	<b>Effetto delle variazioni di perimetro</b>	(n.)	269	23	-1.053	246	1.069,5	Enel
	<b>Cessazioni</b>							
	<b>Cause</b>							
	Cessazioni volontarie	(n.)	846	703	593	143	20,3	Enel
	Cessazioni su incentivo	(n.)	1.422	4.143	3.095	-2.721	-65,7	Enel

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-LA1</b>	Pensionamenti e altro	(n.)	1.743	1.378	1.111	364	26,4	Enel
Cessazioni per genere		(n.)	<b>4.011</b>	<b>6.225</b>	<b>4.799</b>	-2.214	-35,6	Enel
- uomini		(n.)	2.909	5.164	3.765	-2.255	-43,7	Enel
	(%)		72,5	83,0	78,4	-10,5	-	Enel
- donne		(n.)	1.102	1.061	1.034	41	3,8	Enel
	(%)		27,5	17,0	21,6	10,5	-	Enel
Cessazioni per fasce di età		(n.)	<b>4.011</b>	<b>6.225</b>	<b>4.799</b>	-2.214	-35,6	Enel
fino a 30 anni		(n.)	626	252	263	374	148,2	Enel
	(%)		15,6	4,0	5,5	11,6	-	Enel
da 30 a 50 anni		(n.)	1.694	1.256	1.192	439	34,9	Enel
	(%)		42,2	20,2	24,8	22,0	-	Enel
oltre i 50 anni		(n.)	1.691	4.717	3.345	-3.026	-64,2	Enel
	(%)		42,2	75,8	69,7	-33,6	-	Enel
Cessazioni per area geografica		(n.)						
Italia		(n.)	754	3.232	2.169	-2.478	-76,7	Italia
	(%)		18,8	51,9	45,2	-33,1	-	Italia
Penisola Iberica		(n.)	856	783	577	73	9,3	Penisola Iberica
	(%)		21,3	12,6	12,0	8,7	-	Penisola Iberica
Slovacchia		(n.)	454	644	464	-190	-29,5	Slovacchia
	(%)		11,3	10,3	9,7	1,0	-	Slovacchia
Romania		(n.)	163	588	453	-425	-72,3	Romania
	(%)		4,1	9,4	9,4	-5,3	-	Romania
Russia		(n.)	204	224	319	-20	-8,9	Russia
	(%)		5,1	3,6	6,6	1,5	-	Russia
Francia		(n.)	12	13	14	-1	-7,7	Francia
	(%)		0,3	0,2	0,3	-0,1	-	Francia
Belgio		(n.)	-	2	2	-2	-100,0	Belgio
	(%)		-	-	-	-	-	Belgio
Grecia		(n.)	7	2	5	5	250,0	Grecia
	(%)		0,2	-	0,1	0,2	-	Grecia
Nord America		(n.)	62	58	67	4	6,9	Nord America
	(%)		1,5	0,9	1,4	0,6	-	Nord America
America Latina		(n.)	1.318	670	710	648	96,7	America Latina
	(%)		32,9	10,8	14,8	22,1	-	America Latina
Sudafrica		(n.)	4	-	-	4	-	Sudafrica
	(%)		0,1	-	-	0,1	-	Sudafrica
Altro <sup>(4)</sup>		(n.)	177	9	19	168	1.866,7	Altro
	(%)		4,4	0,1	0,4	4,3	-	Altro
Tasso di turnover		(%)	<b>5,9</b>	<b>9,0</b>	<b>6,8</b>	-3,1	-	Enel
Anzianità media di servizio dei dipendenti cessati nell'anno		(n.)	24	27	25	-3	-9,8	Enel
per genere:								
- uomini		(n.)	25	28	26	-4	-12,6	Enel
- donne		(n.)	21	19	21	2	9,5	Enel
per età anagrafica:								
- con età < 30 anni		(n.)	2	2	2	0	16,5	Enel

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-LA1</b>	- con età 30 - 50 anni	(n.)	10	10	10	0	2,9	Enel
	- con età > 50 anni	(n.)	30	35	33	-5	-13,8	Enel
	<b>VALORIZZAZIONE <sup>(2)</sup></b>							
<b>G4-LA11</b>	<b>Valutazione</b>							
	Diffusione delle valutazioni	(%)	<b>28,2</b>	<b>52,1</b>	<b>71,5</b>	-23,9	-	Enel
	- uomini	(%)	80,3	75,1	76,9	5,2	-	Enel
	- donne	(%)	19,7	24,9	23,1	-5,2	-	Enel
	Persone valutate per inquadramento	(n.)	<b>19.157</b>	<b>35.933</b>	<b>50.290</b>	-16.776	-46,7	Enel
	Manager	(n.)	1.271	1.506	1.061	-235	-15,6	Enel
	Middle Manager	(n.)	4.065	10.099	14.104	-6.034	-59,7	Enel
	White collar	(n.)	13.821	22.430	31.323	-8.609	-38,4	Enel
	Blue collar	(n.)	-	1.898	3.802	-1.898	-100,0	Enel
	<b>Rewarding</b>							
	Diffusione dell'incentivazione	(%)	<b>20,4</b>	<b>20,6</b>	<b>26,1</b>	0,2	-	Enel
	Persone con incentivazione individuale	(n.)	13.836	14.236	18.364	-400	-2,8	Enel
	- di cui Manager	(n.)	1.287	1.427	1.292	-140	-9,8	Enel
	- di cui Middle Manager	(n.)	5.662	8.602	8.281	-2.940	-34,2	Enel
	- di cui White collar and Blue collar	(n.)	6.887	4.207	8.792	2.680	63,7	Enel
	Incidenza remunerazione variabile	(%)	<b>9,5</b>	<b>9,2</b>	<b>10,0</b>	0,3	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	37,4	33,3	47,5	4,1	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	11,7	10,3	11,2	1,4	-	Enel
	- di cui White collar	(%)	6,5	5,8	5,9	0,7	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	5,7	5,8	5,9	-0,1	-	Enel
	Italia	(%)	10,5	8,0	9,5	2,5	-	Italia
	Romania	(%)	2,7	14,3	8,7	-11,6	-	Romania
	Bulgaria	(%)	19,6	12,5	54,6	7,1	-	Bulgaria
	Slovacchia	(%)	17,5	19,0	18,9	-1,5	-	Slovacchia
	Russia	(%)	22,3	24,7	30,1	-2,4	-	Russia
	Francia	(%)	29,3	19,3	16,4	10,0	-	Francia
	Grecia	(%)	24,4	23,5	14	0,9	-	Grecia
	Endesa Iberia	(%)	6,2	7,5	7,1	-1,3	-	Endesa Iberia
	Endesa Argentina	(%)	1,6	2,2	2,7	-0,6	-	Endesa Argentina
	Endesa Brasile	(%)	11,9	22,5	8,4	-10,6	-	Endesa Brasile
	Endesa Cile	(%)	9,2	0,4	19,3	8,8	-	Endesa Cile
	Endesa Colombia	(%)	18,1	18,0	18,1	0,1	-	Endesa Colombia
	Endesa Perù	(%)	1,8	2,8	8,3	-1,0	-	Endesa Perù
	Nord America	(%)	20,0	12,9	15,5	7,1	-	Nord America
	Enel Green Power America Latina	(%)	16,0	12,1	10,2	3,9	-	Enel Green Power America Latina
	Enel Green Power Africa e Nuovi Paesi <sup>(5)</sup>	(%)	30,3	-	-	30,3	-	Enel Green Power Africa e Nuovi Paesi
	Enel Green Power Iberia	(%)	24,1	11,6	11,6	12,5	-	Enel Green Power Iberia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4- LA9</b>	<b>Formazione</b>							
	Ore di formazione per dipendente <sup>(6)</sup>	(h/pro-cap)	37,3	42,3	40,2	-5,1	-12	Enel
	per genere:							
	- uomini	(h/pro-cap)	37,3	43,0	40,5	-5,7	-13,3	Enel
	- donne	(h/pro-cap)	37	39,3	37,4	-2,3	-6	Enel
	per inquadramento:							
	Manager	(h/pro-cap)	59,5	62,6	81,5	-3,1	-4,9	Enel
	Middle Manager	(h/pro-cap)	47,0	41,2	51,3	5,9	14,3	Enel
	White collar	(h/pro-cap)	27,0	33,6	33,8	-6,6	-19,5	Enel
	Blue collar	(h/pro-cap)	49,4	61,5	42,1	-12,1	-19,7	Enel
	Ore di formazione totali (FAD + aula)	(.000 h)	2.548	2.985	2.895	-438	-14,7	Enel
	Ore di formazione FAD	(.000 h)	487	428	377	59	13,9	Enel
	- per formazione manageriale	(.000 h)	80	216	216	-136	-63,2	Enel
	- per addestramento specialistico	(.000 h)	408	212	161	196	92,4	Enel
	Ore di formazione in aula	(.000 h)	2.060	2.557	2.518	-497	-19,4	Enel
	- per formazione manageriale	(.000 h)	555	426	610	129	30,2	Enel
	- per addestramento specialistico	(.000 h)	1.505	2.131	1.908	-626	-29,4	Enel
	Incidenza della formaz. FAD	(%)	19,1	14,3	13,0	4,8	-	Enel
	Ore di formazione totali per inquadramento	(.000 h)	2.548	2.985	2.895	-437	-14,6	Enel
	Manager	(.000 h)	69	97	91	-28	-29,1	Enel
	Middle Manager	(.000 h)	507	585	757	-78	-13,3	Enel
	White collar	(.000 h)	984	1.268	1.331	-284	-22,4	Enel
	Blue collar	(.000 h)	988	1.035	716	-47	-4,6	Enel
	<b>Diffusione della sostenibilità</b>							
	Formazione pro-capite sulla sostenibilità	(h)	9,5	19,6	15,8	-10,1	-51,7	Enel
	Ore totali di formazione sulla sostenibilità	(.000 h)	647	1.380	1.139	-733	-53,1	Enel
<b>G4- EC3</b>	<b>WELFARE AZIENDALE <sup>(2)</sup></b>							
	Dipendenti coperti da Piano Pensionistico ( <i>Benefit Plan</i> )	(n.)	47.832	38.773	52.325	9.059	23,4	Enel
	Dipendenti coperti da Piano Pensionistico ( <i>Benefit Plan</i> )	(%)	70,4	56,2	74,4	14,2	-	Enel
<b>G4- EU15</b>	<b>Dipendenti con diritto di pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, per area geografica (si elencano i principali Paesi in cui Enel opera) <sup>(7) (8)</sup></b>							
	Pensionamento entro 5 anni - Gruppo Enel							
	Manager	(%)	8,3	2,1	6,9	6,2	-	Enel
	Middle Manager	(%)	5,7	3,9	5,9	1,8	-	Enel
	White collar	(%)	6,6	3,7	7,8	2,9	-	Enel
	Blue collar	(%)	5,5	2,6	11,8	2,9	-	Enel
	Media	(%)	6,9	4,1	8,4	2,8	-	Enel
	Pensionamento entro 10 anni - Gruppo Enel							
	Manager	(%)	18,5	10,6	27,5	7,9	-	Enel
	Middle Manager	(%)	17,9	11,5	16,0	6,4	-	Enel
	White collar	(%)	22,9	16,4	23,6	6,5	-	Enel
	Blue collar	(%)	17,9	10,7	27,5	7,2	-	Enel
	Media	(%)	21,7	14,9	23,0	6,8	-	Enel
	Pensionamento entro 5 anni - Italia							
	Manager	(%)	5,2	1,7	4,9	3,5	-	Italia
	Middle Manager	(%)	5,9	5,1	7,3	0,8	-	Italia
	White collar	(%)	7,3	5,4	10,5	1,9	-	Italia
	Blue collar	(%)	4,8	4,0	15,8	0,8	-	Italia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4- EU15</b>	Media	(%)	6,4	4,9	11,5	1,5	-	Italia
	Pensionamento entro 10 anni - Italia							
	Manager	(%)	16,1	3,7	25,4	12,4	-	Italia
	Middle Manager	(%)	21,2	15,7	18,9	5,5	-	Italia
	White collar	(%)	26,6	21,1	27,5	5,5	-	Italia
	Blue collar	(%)	17,2	14,8	30,1	2,4	-	Italia
	Media	(%)	23,1	18,2	27,0	4,9	-	Italia
	<b>Europa dell'Est</b>							
	Pensionamento entro 5 anni - Slovacchia							
	Manager	(%)	21,7	18,5	21,4	3,2	-	Slovacchia
	Middle Manager	(%)	13,6	11,7	15,3	1,9	-	Slovacchia
	White collar	(%)	8,7	8,2	10,1	0,5	-	Slovacchia
	Blue collar	(%)	13,3	10,0	12,1	3,3	-	Slovacchia
	Media	(%)	11,1	9,5	11,8	1,6	-	Slovacchia
	Pensionamento entro 10 anni - Slovacchia							
	Manager	(%)	21,7	48,1	46,4	-26,4	-	Slovacchia
	Middle Manager	(%)	19,1	34,9	40,2	-15,8	-	Slovacchia
	White collar	(%)	19,1	31,4	32,5	-12,3	-	Slovacchia
	Blue collar	(%)	23,4	36,0	37,1	-12,6	-	Slovacchia
	Media	(%)	20,4	33,7	35,6	-13,3	-	Slovacchia
	Pensionamento entro 5 anni - Russia							
	Manager	(%)	17,4	17,6	37,5	-0,2	-	Russia
	Middle Manager	(%)	10,0	14,0	15,1	-4,0	-	Russia
	White collar	(%)	11,1	12,1	12,6	-1,0	-	Russia
	Blue collar	(%)	8,5	9,6	11,1	-1,1	-	Russia
	Media	(%)	9,8	11,3	12,4	-1,5	-	Russia
	Pensionamento entro 10 anni - Russia							
	Manager	(%)	26,1	29,4	50,0	-3,3	-	Russia
	Middle Manager	(%)	24,8	28,7	32,3	-3,9	-	Russia
	White collar	(%)	26,5	26,8	30,9	-0,3	-	Russia
	Blue collar	(%)	23,1	23,7	28,7	-0,6	-	Russia
	Media	(%)	24,7	25,7	30,2	-1,0	-	Russia
	Pensionamento entro 5 anni - Romania							
	Manager	(%)	17,6	10,5	5,9	7,1	-	Romania
	Middle Manager	(%)	4,0	3,5	4,8	0,5	-	Romania
	White collar	(%)	3,8	3,3	3,8	0,5	-	Romania
	Blue collar	(%)	1,4	1,4	1,9	-	-	Romania
	Media	(%)	2,8	2,5	3,1	0,3	-	Romania
	Pensionamento entro 10 anni - Romania							
	Manager	(%)	23,5	21,1	11,8	2,4	-	Romania
	Middle Manager	(%)	14,8	18,0	15,9	-3,2	-	Romania
	White collar	(%)	15,6	17,3	16,0	-1,7	-	Romania
	Blue collar	(%)	11,6	14,1	15,1	-2,5	-	Romania
	Media	(%)	13,7	15,9	15,6	-2,2	-	Romania
	<b>Endesa Iberia</b>							
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Iberia							
	Manager	(%)	4,6	4,7	5,8	-0,1	-	Iberia
	Middle Manager	(%)	0,9	1,3	1,3	-0,4	-	Iberia

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU15</b>	White collar	(%)	1,1	0,6	0,7	0,5	-	Iberia
	Blue collar	(%)	0,4	1,4	2,7	-1,0	-	Iberia
	Media	(%)	1,0	1,0	1,3	-	-	Iberia
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Iberia							
	Manager	(%)	24,2	31,9	31,7	-7,7	-	Iberia
	Middle Manager	(%)	14,6	13,8	12,3	0,8	-	Iberia
	White collar	(%)	25,4	23,8	20,2	1,6	-	Iberia
	Blue collar	(%)	24,6	18,2	21,3	6,4	-	Iberia
	Media	(%)	21,8	20,9	18,7	0,9	-	Iberia
	<b>Endesa Latam</b>							
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Argentina							
	Manager	(%)	0,1	5,4	15,6	-5,3	-	Argentina
	Middle Manager	(%)	1,1	1,6	15,9	-0,5	-	Argentina
	White collar	(%)	3,2	5,0	7,6	-1,8	-	Argentina
	Blue collar	(%)	2,5	0,0	50,0	2,5	-	Argentina
	Media	(%)	6,9	6,8	8,7	0,1	-	Argentina
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Argentina							
	Manager	(%)	0,2	0,1	37,5	0,1	-	Argentina
	Middle Manager	(%)	2,1	3,1	29,9	-1,0	-	Argentina
	White collar	(%)	6,1	11,0	15,0	-4,9	-	Argentina
	Blue collar	(%)	6,4	0,0	75,0	6,4	-	Argentina
	Media	(%)	14,9	14,5	17,1	0,4	-	Argentina
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Brasile							
	Manager	(%)	38,5	15,6	7,7	22,9	-	Brasile
	Middle Manager	(%)	14,3	2,9	2,0	11,4	-	Brasile
	White collar	(%)	20,8	3,3	1,1	17,5	-	Brasile
	Blue collar	(%)	38,5	0,0	0,0	38,5	-	Brasile
	Media	(%)	27,1	3,3	1,6	23,8	-	Brasile
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Brasile							
	Manager	(%)	53,8	35,6	30,8	18,2	-	Brasile
	Middle Manager	(%)	27,0	9,8	6,9	17,2	-	Brasile
	White collar	(%)	29,4	17,4	8,7	12,0	-	Brasile
	Blue collar	(%)	48,9	0,0	0,0	48,9	-	Brasile
	Media	(%)	36,8	13,9	8,0	22,9	-	Brasile
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Cile							
	Manager	(%)	-	0,8	7,7	-0,8	-	Cile
	Middle Manager	(%)	1,0	10,0	8,3	-9,0	-	Cile
	White collar	(%)	10,0	8,8	14,3	1,2	-	Cile
	Blue collar	(%)	-	-	-	-	-	Cile
	Media	(%)	10,4	20,4	10,1	-10,0	-	Cile
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Cile							
	Manager	(%)	1,0	1,1	28,0	-0,1	-	Cile
	Middle Manager	(%)	2,0	15,9	13,9	-13,9	-	Cile
	White collar	(%)	19,0	13,4	25,3	5,6	-	Cile
	Blue collar	(%)	0,0	0,0	0,0	-	-	Cile
	Media	(%)	21,0	31,7	18,0	-10,7	-	Cile

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU15</b>	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Colombia							
	Manager	(%)	8,0	1,3	3,7	6,7	-	Colombia
	Middle Manager	(%)	14,4	10,9	1,7	3,5	-	Colombia
	White collar	(%)	6,0	5,3	1,5	0,7	-	Colombia
	Blue collar	(%)	0,0	7,1	5,8	-7,1	-	Colombia
	Media	(%)	7,0	6,6	1,7	0,4	-	Colombia
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Colombia							
	Manager	(%)	24,0	4,3	14,8	19,7	-	Colombia
	Middle Manager	(%)	29,3	25,1	6,0	4,2	-	Colombia
	White collar	(%)	15,8	12,9	9,4	2,9	-	Colombia
	Blue collar	(%)	0,0	20,5	28,6	-20,5	-	Colombia
	Media	(%)	17,6	17,1	7,6	0,5	-	Colombia
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Perù							
	Manager	(%)	3,6	0,2	10,5	3,3	-	Perù
	Middle Manager	(%)	9,7	1,7	7,1	8,0	-	Perù
	White collar	(%)	13,7	10,0	13,9	3,7	-	Perù
	Blue collar	(%)	-	-	-	-	-	Perù
	Media	(%)	13,0	12,2	9,8	0,8	-	Perù
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Perù							
	Manager	(%)	17,9	0,3	21,1	17,6	-	Perù
	Middle Manager	(%)	19,4	2,7	14,1	16,7	-	Perù
	White collar	(%)	28,3	20,6	35,4	7,7	-	Perù
	Blue collar	(%)	-	-	-	-	-	Perù
	Media	(%)	27,1	24,2	22,4	2,9	-	Perù
	<b>Enel Green Power</b>							
	Pensionamento entro 5 anni - Enel Green Power Iberia							
	Manager	(%)	-	-	0,2	-	-	Enel Green Power Iberia
	Middle Manager	(%)	2,4	0,8	0,4	1,6	-	Enel Green Power Iberia
	White collar	(%)	1,5	2,9	1,1	-1,4	-	Enel Green Power Iberia
	Blue collar	(%)	11,1	15,4	0,0	-4,3	-	Enel Green Power Iberia
	Media	(%)	2,3	2,2	1,9	0,1	-	Enel Green Power Iberia
	Pensionamento entro 10 anni - Enel Green Power Iberia							
	Manager	(%)	6,3	-	0,2	6,3	-	Enel Green Power Iberia
	Middle Manager	(%)	4,8	3,0	2,5	1,8	-	Enel Green Power Iberia
	White collar	(%)	4,5	7,4	1,5	-2,9	-	Enel Green Power Iberia
	Blue collar	(%)	11,1	15,4	0,6	-4,3	-	Enel Green Power Iberia
	Media	(%)	5,1	4,8	5,1	0,3	-	Enel Green Power Iberia

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EU15</b>	Pensionamento entro 5 anni - Enel Green Power America Latina							
	Manager	(%)	10,0	14,3	1,8	-4,3	-	Enel Green Power America Latina
	Middle Manager	(%)	4,4	2,1	-	2,3	-	Enel Green Power America Latina
	White collar	(%)	1,9	1,2	0,4	0,7	-	Enel Green Power America Latina
	Blue collar	(%)	2,7	2,5	1,0	0,2	-	Enel Green Power America Latina
	Media	(%)	2,4	1,8	1,3	0,6	-	Enel Green Power America Latina
	Pensionamento entro 10 anni - Enel Green Power America Latina							
	Manager	(%)	20,0	28,6	1,8	-8,6	-	Enel Green Power America Latina
	Middle Manager	(%)	12,2	9,4	1,2	2,8	-	Enel Green Power America Latina
	White collar	(%)	3,4	3,3	1,7	0,1	-	Enel Green Power America Latina
	Blue collar	(%)	12,6	11,9	3,2	0,7	-	Enel Green Power America Latina
	Media	(%)	6,6	6,8	2,8	-0,2	-	Enel Green Power America Latina
	Pensionamento entro 5 anni - Enel Green Power North America							
	Manager	(%)	50,0	57,1	n.a.	-7,1	-	Enel Green Power North America
	Middle Manager	(%)	6,6	6,8	n.a.	-0,2	-	Enel Green Power North America
	White collar	(%)	6,1	7,9	n.a.	-1,8	-	Enel Green Power North America
	Blue collar	(%)	10,2	12,6	n.a.	-2,4	-	Enel Green Power North America
	Media	(%)	8,5	10,5	n.a.	-2,0	-	Enel Green Power North America

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
	Pensionamento entro 10 anni - Enel Green Power North America							
	Manager	(%)	50,0	57,1	n.a.	-7,1	-	Enel Green Power North America
	Middle Manager	(%)	16,5	14,9	n.a.	1,6	-	Enel Green Power North America
	White collar	(%)	12,2	12,7	n.a.	-0,5	-	Enel Green Power North America
	Blue collar	(%)	27,1	29,6	n.a.	-2,5	-	Enel Green Power North America
	Media	(%)	18,9	20,8	n.a.	-1,9	-	Enel Green Power North America
	<b>MATERNITÀ - Congedo Parentale</b>							
	Congedo Parentale per genere	(n.)	2.090	2.067	1.882	23	1,1	Enel
	Uomini	(n.)	968	920	802	48	5,2	Enel
	Donne	(n.)	1.122	1.147	1.080	-25	-2,2	Enel
	<b>PARI OPPORTUNITÀ <sup>(2)</sup></b>							
<b>G4-LA12</b>	<b>Genere</b>							
	Forza lavoro per genere e inquadramento							
	Donne:	(n.)	13.382	13.598	13.962	-215	-1,6	Enel
	Manager	(n.)	213	220	186	-7	-3,2	Enel
	Middle Manager	(n.)	2.706	3.841	3.766	-1.135	-29,5	Enel
	White collar	(n.)	9.836	8.751	9.128	1.085	12,4	Enel
	Blue collar	(n.)	627	786	882	-159	-20,2	Enel
	Uomini:	(n.)	54.532	55.364	56.627	-832	-1,5	Enel
	Manager	(n.)	1.058	1.318	1.195	-260	-19,7	Enel
	Middle Manager	(n.)	7.875	10.558	10.670	-2.683	-25,4	Enel
	White collar	(n.)	26.139	28.758	29.253	-2.619	-9,1	Enel
	Blue collar	(n.)	19.460	14.730	15.510	4.730	32,1	Enel
	Incidenza del personale per genere							
	Donne:	(%)	19,7	19,7	19,8	-	-	Enel
	Manager	(%)	0,3	0,3	0,3	-	-	Enel
	Middle Manager	(%)	4,0	5,6	5,4	-1,6	-	Enel
	White collar	(%)	14,5	12,7	13,0	1,8	-	Enel
	Blue collar	(%)	0,9	1,1	1,3	-0,2	-	Enel
	Uomini:	(%)	80,3	80,3	80,2	-	-	Enel
	Manager	(%)	1,6	1,9	1,7	-0,3	-	Enel
	Middle Manager	(%)	11,6	15,3	15,1	-3,7	-	Enel
	White collar	(%)	38,5	41,7	41,4	-3,2	-	Enel
	Blue collar	(%)	28,7	21,4	22,0	7,3	-	Enel
	Livello di inquadramento personale femminile <sup>(9)</sup>	(%)	24,6	25,5	25,0	-0,9	-	Enel
	Compensation personale femminile <sup>(10)</sup>	(%)	91,6	86,0	85,7	5,6	-	Enel
<b>G4-LA13</b>	<b>Rapporto RAL Donne/Uomini</b>							
	Manager	(%)	90,5	79,6	76,5	10,9	-	Enel
	Middle Manager	(%)	93,4	88,6	89,1	4,8	-	Enel

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
	White collar	(%)	97,9	90,4	85,9	7,5	-	Enel
	Blue collar	(%)	85,4	100,2	90,0	-14,8	-	Enel
	Media	(%)	103,3	97,1	93,5	6,2	-	Enel
<b>G4-LA12</b>	<b>Disabilità</b>							
	Personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(n.)	2.114	2.060	2.104	54	2,6	Enel
	- di cui uomini	(n.)	1.484	1.371	1.382	113	8,2	Enel
	- di cui donne	(n.)	630	688	722	-59	-8,6	Enel
	Incidenza del personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(%)	3,1	3,0	3,0	0,1	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	2,2	2,0	2,0	0,2	-	Enel
	- di cui donne	(%)	0,9	1,0	1,0	-0,1	-	Enel
	Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento							
	Manager	(n.)	1	2	0	-1	-50,0	Enel
	Middle Manager	(n.)	86	73	78	13	17,8	Enel
	White collar	(n.)	1.832	1.888	1.882	-56	-3,0	Enel
	Blue collar	(n.)	195	97	140	98	101,0	Enel
	Incidenza del personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento							
	Manager	(%)	-	-	-	-	-	Enel
	Middle Manager	(%)	0,1	0,1	0,1	-	-	Enel
	White collar	(%)	2,7	2,7	2,7	-	-	Enel
	Blue collar	(%)	0,3	0,1	0,2	0,2	-	Enel
	<b>TELELAVORO</b>							
	<b>Licenze di telelavoro</b>							
	Persone con licenza di telelavoro per genere	(n.)	956,0	n.a.	n.a.	-	-	Enel
	- di cui uomini	(n.)	387,0	n.a.	n.a.	-	-	Enel
	- di cui donne	(n.)	569,0	n.a.	n.a.	-	-	Enel
	Persone con licenza di telelavoro per genere	(%)	1,4	n.a.	n.a.	-	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	0,6	n.a.	n.a.	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	0,8	n.a.	n.a.	-	-	Enel
<b>G4-11</b>	<b>RELAZIONI CON I SINDACATI</b>							
	Tasso di sindacalizzazione del settore elettrico	(%)	50,7	49,5	51,3	1,2	-	Enel
	Dipendenti coperti da accordi collettivi, per area geografica:							
	Total Enel	(n.)	63.227	64.445	66.163	-1.218	-1,9	Enel
		(%)	93,1	93,5	93,7	-0,4	-	Enel
	Italia	(n.)	33.040	33.405	34.245	-365	-1,1	Italia
		(%)	100,0	100,0	100,0	-	-	Italia
	Iberia	(n.)	9.666	10.162	10.724	-496	-4,9	Iberia
		(%)	92,2	97,0	98,0	-4,8	-	Iberia
	Francia	(n.)	25	37	54	-12	-32,4	Francia
		(%)	100,0	100,0	57,0	-	-	Francia
	Belgio	(n.)	31	31	37	-	-	Belgio
		(%)	81,6	81,0	100,0	0,6	-	Belgio
	Romania	(n.)	3.131	3.142	3.502	-11	-0,4	Romania
		(%)	100,0	100,0	96,0	-	-	Romania
	Slovacchia	(n.)	4.114	4.344	4.804	-230	-5,3	Slovacchia
		(%)	95,7	99,0	99,0	-3,3	-	Slovacchia
	Russia	(n.)	2.586	2.690	2.797	-104	-3,9	Russia
		(%)	93,6	94,0	95,0	-0,4	-	Russia

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-11</b>	<b>Endesa Latam</b>	(n.)	10.061	10.040	9.519	21	0,2	Endesa Latam
		(%)	82,5	82,0	80,0	0,5	-	Endesa Latam
	Enel Green Power Iberia	(n.)	215	179	201	36	20,1	Enel Green Power Iberia
		(%)	100,0	79,0	78,0	21,0	-	Enel Green Power Iberia
	Enel Green Power Latam	(n.)	357	410	278	-53	-12,9	Enel Green Power Latam
		(%)	34,2	46,0	37,0	-11,8	-	Enel Green Power Latam
	Altro <sup>(11)</sup>	(n.)	1	5	-	-4	-80,0	Altro
		(%)	1,2	2,0	-	-0,8	-	Altro
	<b>Contenzioso verso dipendenti</b>							
	<b>Totale procedimenti</b>	(n.)	3.300	3.192	3.780	108	3,4	Enel
	<b>Incidenza del contenzioso passivo</b>	(%)	96,3	96,0	95,0	0,3	-	Enel

- (1) Enel Green Power Sudafrica, Enel Green Power India, Enel Green Power Turchia, Enel Green Power BV.  
(2) A seguito della riorganizzazione aziendale, il primetro del 2013 si riferisce a 70.589 unità anziché 70.342 (-247 unità), per l'impossibilità di riclassificare i valori relativi ai dipendenti in America Latina.  
(3) Include Enel Green Power Turchia e le Branch.  
(4) Include Enel Green Power International BV e Branch & Other.  
(5) Enel Green Power Africa e nuovi Paesi comprende: Sudafrica, India, Turchia.  
(6) Nel 2015 l'inflessione nelle ore di formazione è riconducibile a una riduzione delle ore di formazione nelle aree istituzionali e formative obbligatorie per il raggiungimento dei target, a una riduzione della formazione tecnica correlata alle campagne formative legate alle nuove assunzioni (in particolar modo operai), e infine alla conclusione nel 2014 della campagna leadership for safety.  
(7) Calcolata come % sul totale per categoria.  
(8) Sono state considerate le società con numero di dipendenti superiore a 200 persone.  
(9) Donne Manager e Middle Manager su totale Manager e Middle Manager.  
(10) Calcolato come rapporto tra il salario medio delle donne Manager + Middle Manager e il salario medio (uomini + donne) dei Manager + Middle Manager.  
(11) Branch & Other.

# Salute e sicurezza sul lavoro

KPI	UM	Dicembre	Dicembre	Dicembre	2015-2014	%	Perimetro				
		2015	2014	2013							
<b>SAFETY</b>											
<b>Spesa per la sicurezza</b>											
Spesa per la sicurezza per dipendente (euro)	3.564	3.381	3.026	183	5,4	Enel					
Spesa per la sicurezza totale (mil euro)	242,0	238,5	219,3	3,5	1,5	Enel					
Formazione e informazione (mil euro)	22,7	33,3	33,4	-10,6	-31,8	Enel					
Sorv. Sanitaria (mil euro)	6,9	7,6	6,1	-0,8	-9,9	Enel					
Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) (mil euro)	16,1	15,7	14,2	0,5	3,0	Enel					
Costo personale (mil euro)	51,3	50,9	54,5	0,4	0,8	Enel					
Manutenzione, vigilanza antincendio e altro <sup>(1)</sup> (mil euro)	29,4	24,8	25,8	4,6	18,6	Enel					
Investimenti infrastrutturali sulla sicurezza (mil euro)	115,6	106,2	85,2	9,4	8,9	Enel					
Accertamenti sanitari <sup>(2)</sup> (n.)	120.315	120.694	113.382	-379	-0,3	Enel					
<b>G4-LA6</b>											
<b>Numero e frequenza degli infortuni</b>											
Numero degli infortuni sul lavoro a dipendenti											
- mortali (n.)	4	3	6	1	33,3	Enel					
- uomini (n.)	3	3	6	-	-	Enel					
- donne (n.)	1	0	0	1	-	Enel					
- gravi <sup>(3)</sup> (n.)	3	1	7	2	200,0	Enel					
- uomini (n.)	2	0	6	2	-	Enel					
- donne (n.)	1	1	1	0	-	Enel					
Infortuni sul lavoro a dipendenti, gravi e mortali: (n.)	7	4	13	3	75,0	Enel					
- uomini (n.)	5	3	12	2	66,7	Enel					
- donne (n.)	2	1	1	1	100,0	Enel					
- altri infortuni non gravi (n.)	149	164	170	-15	-9,1	Enel					
- uomini (n.)	135	146	160	-11	-7,5	Enel					
- donne (n.)	14	18	10	-4	-22,2	Enel					
<b>Totale infortuni sul lavoro a dipendenti:</b> (n.)	<b>156</b>	<b>168</b>	<b>183</b>	<b>-12</b>	<b>-7,1</b>	Enel					
- uomini (n.)	140	149	172	-9	-6,0	Enel					
- donne (n.)	16	19	11	-3	-15,8	Enel					
<b>Indice di frequenza <sup>(4)</sup></b> (n.)	<b>1,27</b>	<b>1,32</b>	<b>1,43</b>	<b>-0,05</b>	<b>-3,8</b>	Enel					
<b>Tasso di infortuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate) <sup>(5)</sup></b> (i)	<b>0,25</b>	<b>0,26</b>	<b>0,29</b>	<b>-0,01</b>	<b>-3,16</b>	Enel					
- uomini (i)	0,28	0,29	0,33	-0,01	-1,83	Enel					
- donne (i)	0,15	0,16	0,09	-0,01	-8,69	Enel					
<b>Italia</b> (i)	<b>0,27</b>	<b>0,28</b>	<b>0,36</b>	<b>-0,01</b>	<b>-2,61</b>	Italia					
- uomini (i)	0,27	0,27	0,40	-	-0,37	Italia					
- donne (i)	0,28	0,31	0,15	-0,03	-9,87	Italia					
<b>Iberia</b> (i)	<b>0,14</b>	<b>0,13</b>	<b>0,08</b>	<b>0,01</b>	<b>4,23</b>	Iberia					
- uomini (i)	0,16	0,16	0,10	-	2,74	Iberia					
- donne (i)	0,06	0,05	0,00	0,01	15,69	Iberia					
<b>Russia</b> (i)	<b>0,08</b>	<b>0,16</b>	<b>0,23</b>	<b>-0,08</b>	<b>-49,43</b>	Russia					
- uomini (i)	0,05	0,16	0,26	-0,11	-69,08	Russia					
- donne (i)	0,15	0,15	0,14	-	0,95	Russia					
<b>Slovacchia</b> (i)	<b>0,03</b>	<b>0,08</b>	<b>0,12</b>	<b>-0,05</b>	<b>-60,31</b>	Slovacchia					
- uomini (i)	-	0,09	0,11	-0,09	-100,00	Slovacchia					
- donne (i)	0,18	-	0,16	0,18	-	Slovacchia					
<b>Romania</b> (i)	<b>0,03</b>	<b>0,03</b>	<b>0,14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	Romania					

KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-LA6</b>							
- uomini (i)	(i)	0,05	0,04	0,19	0,01	18,39	Romania
- donne (i)	(i)	-	-	-	-	-	Romania
<b>Grecia</b> (i)	(i)	-	-	1,22	-	-	Grecia
- uomini (i)	(i)	-	-	1,63	-	-	Grecia
- donne (i)	(i)	-	-	-	-	-	Grecia
<b>Enel Green Power Nord America</b> <sup>(6)</sup> (i)	(i)	0,30	-	0,31	0,30	-	Enel Green Power Nord America
- uomini (i)	(i)	0,37	-	0,38	0,37	-	Enel Green Power Nord America
- donne (i)	(i)	-	-	-	-	-	Enel Green Power Nord America
<b>Enel Green Power America Latina</b> <sup>(6)</sup> (i)	(i)	0,18	-	0,13	0,18	-	Enel Green Power America Latina
- uomini (i)	(i)	0,22	-	0,15	0,22	-	Enel Green Power America Latina
- donne (i)	(i)	-	-	-	-	-	Enel Green Power America Latina
<b>Enel Green Power Europa e Nord Africa</b> <sup>(6)</sup> (i)	(i)	0,21	0,14	0,23	0,07	50,00	Enel Green Power Europa
- uomini (i)	(i)	0,26	0,11	0,30	0,15	136,36	Enel Green Power Europa
- donne (i)	(i)	-	0,26	-	-0,26	-100,00	Enel Green Power Europa
<b>Perù</b> (i)	(i)	0,10	0,21	0,10	-0,11	-51,36	Perù
- uomini (i)	(i)	0,14	0,27	0,14	-0,13	-48,89	Perù
- donne (i)	(i)	-	-	-	-	-	Perù
<b>Brasile</b> (i)	(i)	0,07	0,08	0,07	-0,01	-6,84	Brasile
- uomini (i)	(i)	0,10	0,05	0,05	0,05	100,94	Brasile
- donne (i)	(i)	-	0,15	0,16	-0,15	-100,00	Brasile
<b>Cile</b> (i)	(i)	0,04	0,11	0,15	-0,07	-62,11	Cile
- uomini (i)	(i)	0,05	0,09	0,18	-0,04	-42,36	Cile
- donne (i)	(i)	-	0,19	-	-0,19	-100,00	Cile
<b>Argentina</b> (i)	(i)	1,25	1,27	0,95	-0,02	-1,43	Argentina
- uomini (i)	(i)	1,36	1,45	1,08	-0,09	-6,23	Argentina
- donne (i)	(i)	0,39	-	0,19	0,39	-	Argentina
<b>Colombia</b> (i)	(i)	-	-	0,06	-	-	Colombia
- uomini (i)	(i)	-	-	0,08	-	-	Colombia
- donne (i)	(i)	-	-	-	-	-	Colombia
<b>Gravità degli infortuni</b>							
<b>Tasso di assenza dal lavoro per infortuni (Lost Day Rate)</b> (i)	(i)	9,44	14,18	13,50	-4,74	-33,4	Enel
- uomini (i)	(i)	10,81	15,66	15,84	-4,85	-31,0	Enel
- donne (i)	(i)	3,16	7,52	2,94	-4,36	-58,0	Enel
<b>Italia</b> (i)	(i)	10,73	19,15	17,23	-8,42	-44,0	Italia
- uomini (i)	(i)	11,40	19,49	19,63	-8,09	-41,5	Italia
- donne (i)	(i)	6,91	17,34	4,01	-10,43	-60,1	Italia

KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-LA6</b>							
Iberia	(i)	6,94	7,79	4,52	-0,85	-10,9	Iberia
- uomini	(i)	8,66	9,73	5,58	-1,07	-11,0	Iberia
- donne	(i)	-	0,31	0,45	-0,31	-100,0	Iberia
Russia	(i)	2,17	2,89	3,71	-0,72	-24,8	Russia
- uomini	(i)	1,58	3,66	3,86	-2,08	-56,9	Russia
- donne	(i)	3,80	0,74	3,31	3,06	411	Russia
Slovacchia	(i)	0,66	10,73	9,72	-10,07	-93,9	Slovacchia
- uomini	(i)	0,00	12,55	8,97	-12,55	-100,0	Slovacchia
- donne	(i)	4,39	0,00	14,22	4,39	-	Slovacchia
Romania	(i)	5,81	0,82	6,00	4,99	610,4	Romania
- uomini	(i)	7,76	1,10	7,97	6,66	606,7	Romania
- donne	(i)	-	-	-	-	-	Romania
Grecia	(i)	-	-	2,44	-	-	Grecia
- uomini	(i)	-	-	3,27	-	-	Grecia
- donne	(i)	-	-	-	-	-	Grecia
Enel Green Power Nord America	(i)	4,74	-	5,27	4,74	-	Enel Green Power Nord America
- uomini	(i)	5,98	-	6,52	5,98	-	Enel Green Power Nord America
- donne	(i)	-	-	-	-	-	Enel Green Power Nord America
Enel Green Power America Latina	(i)	0,79	-	0,25	0,79	-	Enel Green Power America Latina
- uomini	(i)	1,00	-	0,31	1,00	-	Enel Green Power America Latina
- donne	(i)	-	-	-	-	-	Enel Green Power America Latina
Enel Green Power Europa e Nord Africa	(i)	3,50	2,24	13,25	1,26	56,3	Enel Green Power Europa
- uomini	(i)	4,23	2,39	16,73	1,84	77,0	Enel Green Power Europa
- donne	(i)	-	1,56	-	-1,56	-100,0	Enel Green Power Europa
Perù	(i)	3,50	0,93	9,94	2,57	278,3	Perù
- uomini	(i)	4,23	1,23	13,19	3,00	243,1	Perù
- donne	(i)	-	-	-	-	-	Perù
Brasile	(i)	4,33	0,64	1,08	3,69	578,0	Brasile
- uomini	(i)	5,73	0,10	1,12	5,63	5.657,0	Brasile
- donne	(i)	0,00	2,30	0,94	-2,30	-100,0	Brasile
Cile	(i)	0,23	2,22	1,04	-1,99	-89,6	Cile
- uomini	(i)	0,29	2,43	1,28	-2,14	-88,1	Cile
- donne	(i)	-	1,31	-	-1,31	-100,0	Cile

KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-LA6</b>							
Argentina	(i)	37,50	41,76	53,30	-4,26	-10,2	Argentina
- uomini	(i)	41,84	47,76	61,29	-5,92	-12,4	Argentina
- donne	(i)	3,66	-	4,63	3,66	-	Argentina
Colombia	(i)	5,06	-	1,22	5,06	-	Colombia
- uomini	(i)	7,09	-	1,66	7,09	-	Colombia
- donne	(i)	-	-	-	-	-	Colombia
Indice di gravità infortuni <sup>(7)</sup>	(n.)	0,05	0,07	0,07	-0,02	-33,4	Enel
- uomini	(n.)	0,05	0,08	0,08	-0,02	-30,9	Enel
- donne	(n.)	0,02	0,04	0,01	-0,02	-58,0	Enel
Assenze per infortuni	(gg)	5.783	9.024	8.651	-3.241	-35,9	Enel
- uomini	(gg)	5.438	8.154	8.310	-2.716	-33,3	Enel
- donne	(gg)	345	870	341	-525	-60,3	Enel
<b>Malattie professionali</b>							
Tasso di malattia professionale Enel (ODR) <sup>(8)</sup>	(i)	0,03	0,07	0,05	-0,03	-50,4	Enel
<b>Assenteismo</b>							
Tasso di assenteismo (Absentee Rate) <sup>(9)</sup>	(i)	5.836	4.640	5.734	1.196	25,8	Enel
<b>DITTE APPALTATRICI</b>							
Infortuni dipendenti di ditte appaltatrici							
- mortali	(n.)	9	16	10	-7	-43,8	Enel
- uomini	(n.)	9	16	10	-7	-43,8	Enel
- donne	(n.)	-	-	-	-	-	Enel
- gravi	(n.)	24	22	16	2	9,1	Enel
- uomini	(n.)	22	21	16	1	4,8	Enel
- donne	(n.)	2	1	-	1	100,0	Enel
Infortuni gravi e mortali dipendenti di ditte appaltatrici	(n.)	33	38	26	-5	-13,2	Enel
- uomini	(n.)	31	37	26	-6	-16,2	Enel
- donne	(n.)	2	1	-	1	100,0	Enel
- altri infortuni non gravi	(n.)	318	404	464	-86	-21,3	Enel
- uomini	(n.)	298	404	464	-106	-26,2	Enel
- donne	(n.)	20	-	-	20	-	Enel
Totale infortuni dipendenti ditte appaltatrici	(n.)	351	442	490	-91	-20,6	Enel
- uomini	(n.)	329	441	490	-112	-25,4	Enel
- donne	(n.)	22	1	-	21	-	Enel
Tasso di infortuni (Lost Time Injuries Frequency Rate, LTIFR) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	0,30	0,42	0,51	-0,12	-28,6	Enel
- Italia	(i)	0,47	0,65	0,65	-0,18	-27,2	Enel
- Europa	(i)	0,23	0,32	0,42	-0,09	-29,1	Enel
- America del Nord e America Latina	(i)	0,30	0,41	0,52	-0,11	-27,0	Enel
Indice di gravità (Lost Day Rate, LDR) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	10,89	13,82	18,25	-2,93	-21,2	Enel
- Italia	(i)	29,59	17,59	14,98	12,00	68,2	Enel
- Europa	(i)	9,25	14,98	19,64	-5,73	-38,2	Enel
- America del Nord e America Latina	(i)	6,99	12,35	18,41	-5,36	-43,4	Enel
<b>G4-EU18</b>							
Formazione su salute e sicurezza							
Appaltatori e subappaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza	(%)	100	100	100	-	-	Enel

- (1) Comprende studi, ricerche e igiene, presidi medici, spese per comunicazione e altri costi.
- (2) I dati del 2014 includono, 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. Inoltre in Spagna è considerata una diversa modalità di conteggio degli esami medici.
- (3) 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.
- (4) 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.
- (5) 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).
- (6) Enel Green Power è riportata divisa per regioni come da disposizione organizzativa. Per il 2015 Europa comprende: Italia, Spagna, Portogallo, Romania, Turchia, Bulgaria, Grecia, Olanda. America Latina comprende: Brasile, Uruguay, Messico, Costa Rica, El Salvador, Cile, Colombia, Ecuador, Perù, Panama e Guatema. Asia comprende: India e Sudafrica. Nord America comprende: Stati Uniti e Canada.
- (7) 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.
- (8) Calcolato rapportando il numero di casi di malattia professionale verificatisi nell'anno sul totale ore lavorate/200.000.
- (9) Tale indice è calcolato come rapporto tra il numero di giorni di assenza (per malattia professionale ed extraprofessionale, infortunio ecc.) e giorni lavorati\*200.000. Sono esclusi: ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti.

## Catena di fornitura sostenibile

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre	Dicembre	Dicembre	2015-2014	% Perimetro
			2015	2014	2013		
<b>NATURA FORNITORI</b>							
	Numero fornitori con cui è stato stipulato un nuovo contratto nell'anno	(n.)	37.347	38.972	41.087	-1.625	-4,2 Enel
<b>G4-10</b>	Organico ditte appaltatrici e subappaltatrici	(n.)	132.272	100.336	94.069	31.936	31,8 Enel
<b>G4-EU17</b>	Giorni lavorati da dipendenti di appaltatori e subappaltatori: <sup>(1)</sup>	(.000 gg)	29.100	26.271	23.860	2.829	10,8 Enel
	in attività di costruzione	(.000 gg)	10.970	7.531	6.743	3.439	45,7 Enel
	in attività di "operations and maintenance"	(.000 gg)	18.130	18.740	17.117	-610	-3,3 Enel
	Concentrazione fornitori di materiali e servizi (top 15)	(%)	37,8	45,8	40,1	-8,0	- Enel
<b>G4-EC9</b>	Fornitori locali di materiali e servizi <sup>(2)</sup>						
	Fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro	(n.)	1.036	1.138	994	-102	-9,0 Enel
	Fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro	(n.)	143	153	124	-10	-6,5 Enel
	Spesa vs fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro	(mil euro)	6.821	7.055	6.283	-234	-3,3 Enel
	Spesa vs fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro	(mil euro)	1.166	985	410	181	18,3 Enel
	Concentrazione spesa su fornitori locali	(%)	85,0	87,7	93,9	-2,7	- Enel
	Concentrazione spesa su fornitori esteri	(%)	15,0	12,3	6,1	2,7	- Enel
<b>Approvvigionamento e combustibili</b>							
	Acquisti materiali e servizi	(mil euro)	10.021	10.185	8.406	-164	-1,6 Enel
	Forniture	(mil euro)	2.949	2.540	2.236	409	16,1 Enel
	Lavori	(mil euro)	2.140	2.455	2.174	-315	-12,8 Enel
	Servizi	(mil euro)	4.932	5.190	3.996	-258	-5,0 Enel
	Acquisti combustibili	(mil euro)	7.464	6.087	6.597	1.377	22,6 Enel
	Gas	(mil euro)	3.275	3.103	3.201	172	5,5 Enel
	Olio	(mil euro)	1.043	1.384	1.476	-341	-24,7 Enel
	Carbone <sup>(3)</sup>	(mil euro)	2.710	1.348	1.578	1.362	101,0 Enel
	Servizi	(mil euro)	436	252	342	184	73,2 Enel
<b>Strumenti di gestione</b>							
	Qualificazioni attive	(n.)	6.780	5.339	5.075	1.441	27,0 Enel
	Gare online	(%)	65,0	37,4	50,9	27,6	- Enel
	Acquisto online	(%)	36,0	35,8	36,7	0,2	- Enel
	Ricorso al prescritto	(%)	26,0	34,9	26,9	-8,9	- Enel
<b>G4-SO11</b>	Contenzioso vs fornitori						
	Totale procedimenti	(n.)	592	675	749	-83	-12,3 Enel
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	70,4	68,4	70,9	2,0	- Enel

(1) Calcolato in FTE (Full Time Equivalent).

(2) Per "fornitori locali" si intendono quei fornitori con sede legale nel Paese in cui è stato emesso il contratto di fornitura.

(3) Carbone, lignite e biomassa.

# Ambiente

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre	Dicembre	Dicembre	2015-2014	% Perimetro
			2015	2014	2013		
<b>EMISSIONI</b>							
<b>G4-EN19</b>	Emissioni evitate <sup>(1)</sup>	(mil t)	92,5	89,0	102,6	3,5	4,0
<b>G4-EN15 Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)</b>							
Emissioni di CO <sub>2</sub> da produzione di energia elettrica e calore	(mil t)	119,25	115,18	115,27	4,07	3,5	Enel
Emissioni dirette dovute ad altre attività	(mil t eq)	0,26	0,30	0,28	-0,04	-13,3	Enel
Totale emissioni dirette (Scope 1)	(mil t eq)	119,51	115,48	115,55	4,0	3,5	Enel
<b>Emissioni specifiche</b>							
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta complessiva <sup>(2)</sup>	(kg/MWh)	409	395	396	13,5	3,4	Enel
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta da combustibili fossili							Enel
- semplice	(kg/MWh)	768	777	761	-9,34	-1,2	Enel
- cogenerativa	(kg/MWh)	668	647	652	20,7	3,2	Enel
<b>G4-EN16 Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) <sup>(3)</sup></b>							
Deposito e movimentazione combustibili	(mil t eq)	0,002	0,002	0,003	-	22,1	Enel
Distribuzione elettrica	(mil t eq)	0,164	0,172	0,184	-0,008	-4,6	Enel
Gestione immobiliare	(mil t eq)	0,069	0,116	0,112	-0,047	-40,2	Enel
Attività mineraria	(mil t eq)	0,001	0,001	0,002	-	-14,4	Enel
Da energia elettrica acquistata dalla rete (impianti idroelettrici)	(mil t eq)	0,418	0,345	0,485	0,073	21,2	Enel
Totale emissioni indirette (Scope 2)	(mil t eq)	0,654	0,636	0,786	0,018	2,9	Enel
<b>G4-EN17 Altre emissioni indirette di gas serra (Scope 3) <sup>(3)</sup></b>							
Estrazione carbone	(mil t eq)	6,740	6,287	6,344	0,453	7,2	Enel
Trasporto carbone via mare	(mil t eq)	0,980	0,906	0,817	0,074	8,2	Enel
Trasporto carbone via treno	(mil t eq)	0,377	0,349	0,440	0,028	7,9	Enel
Trasporto combustibili (gasolio, biomasse, CDR)	(mil t eq)	0,010	0,009	0,003	0,001	9,4	Enel
Trasporto materie prime e rifiuti	(mil t eq)	0,032	0,030	0,019	0,001	4,0	Enel
Totale emissioni indirette (Scope 3)	(mil t eq)	8,139	7,581	7,623	0,558	7,4	Enel
<b>G4-EN21 Altre emissioni atmosferiche</b>							
Emissioni SO <sub>2</sub>	(t)	312.121	282.432	271.761	29.689	10,3	Enel
Emissioni NO <sub>x</sub>	(t)	227.520	226.856	225.981	664	0,3	Enel
Emissioni H <sub>2</sub> S	(t)	5.606	7.366	8.110	-1.760	-23,9	Enel
Emissioni di polveri	(t)	75.443	107.101	114.191	-31.658	-29,6	Enel
Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva <sup>(2)</sup>							
Emissioni SO <sub>2</sub>	(g/kWh)	1,07	0,97	0,93	0,10	10,3	Enel
Emissioni NO <sub>x</sub>	(g/kWh)	0,78	0,78	0,78	-	-	Enel
Emissioni di polveri	(g/kWh)	0,26	0,37	0,39	-0,11	-29,7	Enel
Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta termoelettrica <sup>(2)</sup>							
Emissioni SO <sub>2</sub>	(g/kWh)	1,93	1,80	1,71	0,13	7,2	Enel
Emissioni NO <sub>x</sub>	(g/kWh)	1,41	1,45	1,42	-0,04	-2,8	Enel
Emissioni di polveri	(g/kWh)	0,47	0,68	0,72	-0,22	-31,8	Enel
Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta geotermoelettrica							
Emissioni H <sub>2</sub> S	(g/kWh)	0,90	1,24	1,45	-0,33	-27,0	Enel
Emissioni nucleari in atmosfera							

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre	Dicembre	Dicembre	2015-2014	% Perimetro
			2015	2014	2013		
<b>G4-EN21</b>	Gas nobili	(GBq per Unit)	11,03	26,1	45,3	-15,07	-57,7
Iodio	(MBq per Unit)	4,43	5,64	32,77	-1,21	-21,5	
<b>G4-EN20 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono (Ozone Depleting Substances)</b>							
CFC	(kg CFC-11 eq)	1.495	122	986	1.373	1.125,4	
HCFC	(kg CFC-11 eq)	85	73	33	12	16,4	
Halon	(kg CFC-11 eq)	-	98	330	-97	-100,0	
Bromuro di metile	(kg CFC-11 eq)	-	-	-	-	-	
R22	(kg CFC-11 eq)	47	75	160	-28	-37,3	
Freon 113	(kg CFC-11 eq)	643	366	2.296	277	75,7	
<b>Total</b>	(kg CFC-11 eq)	2.270	733	3.805	1.537	209,7	
<b>Spesa ambientale</b>							
<b>G4-EN31</b>	Spesa ambientale - criterio GRI <sup>(4)(5)</sup>	(mil euro)	808	835	1.141	-27	-3,2
Spese correnti (costi):	(mil euro)	495	634	823	-139	-21,9	
- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	326	456	546	-130	-28,5	
- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	169	178	277	-9	-5,1	
Investimenti:	(mil euro)	313	201	318	112	55,7	
- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	196	141	226	55	39,0	
- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	117	60	92	57	94,1	
<b>Spesa ambientale - criterio EUROSTAT</b>	(mil euro)	640	507	806	133	26,2	
Totale spese correnti	(mil euro)	327	306	489	21	6,9	
Totale investimenti ambientali	(mil euro)	313	201	318	112	55,7	
Personale su temi ambientali	(n.)	511	489	444	22	4,6	
<b>G4-EN29 Contenzioso ambientale</b>							
Procedimenti ambientali passivi	(n.)	567	379	638	188	49,6	
Valore monetario multe di natura ambientale	(mil euro)	0,14	0,22	0,13	-0,08	-35,6	
Violazioni di obblighi/regolamenti ambientali	(n.)	250,0	n.a.	n.a.	-	-	
Tasse ambientali specifiche per superamento dei limiti inquinanti <sup>(6)</sup>	(mil euro)	0,60	0,01	0,26	0,59	-	
<b>G4-DMA Certificazioni ambientali EN</b>							
Grado di copertura registrazione EMAS <sup>(7)</sup>	(%)	45,6	42,8	44,4	2,8	-	
Grado di copertura della certificazione ISO 14001:2004							
Potenza efficiente netta	(%)	97,6	94,3	93,9	3,3	-	
km di rete elettrica	(%)	95,1	94,9	95,4	0,2	-	
Attività svolte da Enel Servizi Italia	(%)	100	100	100	-	-	
						Italia	

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-DMA EN</b>	Attività svolte da Divisione Mercato Italia e Romania	(%)	100	100	100	-	-	Italia e Romania
<b>CONSUMI ENERGETICI</b>								
<b>G4-EN3 Consumi di combustibile per fonte primaria in TJ</b>								
da fonti non rinnovabili	(TJ)	1.934.930	1.822.263	1.874.891	112.667	6,2	Enel	
Carbone	(TJ)	813.118	775.521	767.524	37.597	4,8	Enel	
Lignite	(TJ)	52.670	49.195	44.171	3.475	7,1	Enel	
Olio combustibile	(TJ)	80.931	76.576	87.252	4.355	5,7	Enel	
Gas naturale	(TJ)	495.089	444.973	479.724	50.116	11,3	Enel	
Gasolio	(TJ)	56.229	47.060	51.707	9.169	19,5	Enel	
Uranio	(TJ)	436.893	428.938	444.513	7.955	1,9	Enel	
Altro (orimulsion, gas cokeria, coke ecc.)	(TJ)	-	-	-	-	-	Enel	
da fonti rinnovabili	(TJ)	92.612	91.984	150.641	628	0,7	Enel	
Biomasse, biogas e rifiuti	(TJ)	6.657	6.783	8.876	-126	-1,9	Enel	
Idrogeno	(TJ)	-	-	-	-	-	Enel	
Fluido geotermico	(TJ)	85.955	85.201	141.765	754	0,9	Enel	
<b>Totale consumi diretti</b>	(TJ)	2.027.542	1.914.247	2.025.532	113.295	5,9	Enel	
<b>Consumi di combustibile per fonte primaria in Mtep</b>								
da fonti non rinnovabili	(Mtep)	46,2	43,5	44,8	2,7	6,2	Enel	
Carbone	(Mtep)	19,4	18,5	18,3	0,9	4,8	Enel	
Lignite	(Mtep)	1,3	1,2	1,1	0,1	7,1	Enel	
Olio combustibile	(Mtep)	1,9	1,8	2,1	0,1	5,7	Enel	
Gas naturale	(Mtep)	11,8	10,7	11,5	1,1	10,3	Enel	
Gasolio	(Mtep)	1,4	1,1	1,2	0,3	27,3	Enel	
Uranio	(Mtep)	10,4	10,2	10,6	0,2	1,9	Enel	
Altro (orimulsion, gas cokeria, coke da petrolio ecc.)	(Mtep)	-	-	-	-	-	Enel	
da fonti rinnovabili	(Mtep)	2,3	2,2	3,6	0,1	4,5	Enel	
Biomasse, biogas e rifiuti	(Mtep)	0,2	0,2	0,2	-	-20,5	Enel	
Fluido geotermico	(Mtep)	2,1	2,0	3,4	0,1	2,7	Enel	
<b>Totale consumi diretti</b>	(Mtep)	48,5	45,7	48,4	2,8	6,1	Enel	
Incidenza consumi di combustibile da fonti non rinnovabili								
Carbone	(%)	42,0	42,6	40,9	-0,6	-	Enel	
Lignite	(%)	2,7	2,7	2,4	0,1	-	Enel	
Olio combustibile	(%)	4,2	4,2	4,7	-0,1	-	Enel	
Gas naturale	(%)	25,6	24,4	25,6	1,1	-	Enel	
Gasolio	(%)	2,9	2,6	2,8	0,2	-	Enel	
Uranio	(%)	22,6	23,5	23,7	-1,0	-	Enel	
Altro (orimulsion, gas cokeria, coke da petrolio ecc.)	(%)	-	-	-	-	-	Enel	
<b>G4-EN3 Consumi indiretti di energia per destinazione</b>								
Deposito e movimentazione combustibili	(TJ)	30	25	30	4	17,1	Enel	
Distribuzione elettrica	(TJ)	1.876	1.775	1.864	101	5,7	Enel	
Gestione immobiliare	(TJ)	780	1.306	1.148	-526	-40,3	Enel	
Attività mineraria	(TJ)	16	21	24	-5	-23,8	Enel	
<b>Totale consumi di energia elettrica</b>	(TJ)	2.702	3.127	3.066	-425	-13,6	Enel	
Consumi interni								
Consumi energia elettrica per usi civili	(MWh)	216.895	362.709	318.845	-145.813,4	-40,2	Enel	
Consumi di combustibile	(tep)	25.290	31.039	27.499	-5.749,0	-18,5	Enel	
Fabbisogno idrico per usi civili	(.000 m³)	5.987	80.326	7.047	-74.339,8	-92,5	Enel	

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EN1</b>	Carta acquistata per stampanti/fotocopiatrici	(mil A4 eq)	144,4	145,4	197,3	-1,1	-0,7	Enel
<b>MATERIE PRIME</b>								
<b>Risorse utilizzate nel processo produttivo</b>								
<b>G4-EN1</b>	Consumi di combustibile per produzione termoelettrica							
da fonti non rinnovabili								
Carbone	(.000 t)	37.563	35.813	36.023	1.750	4,9	Enel	
Lignite	(.000 t)	4.305	4.057	3.824	248	6,1	Enel	
Olio combustibile	(.000 t)	1.996	1.886	2.138	110	5,8	Enel	
Gas naturale	(mil m³)	13.889	13.917	13.797	-29	-0,2	Enel	
Gasolio	(.000 t)	1.332	1.119	1.232	212	19,0	Enel	
Altro (orimulsion, coke da petrolio ecc.)	(.000 t)	-	-	-	-	-	-	Enel
da fonti rinnovabili								
Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica	(.000 t)	411	412	653	-1	-0,2	Enel	
Idrogeno	(mil m³)	-	-	-	-	-	-	Enel
Biogas	(mil m³)	20	24	34	-4	-17,8	Enel	
Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica	(.000 t)	106.874	108.206	85.361	-1.332	-1,2	Enel	
Consumi di combustibile per produzione nucleare								
Uranio	(t)	106	111	107	-5	-4,6	Enel	
<b>G4-EN1</b>	Materiali di consumo							
Calcare	(.000 t)	938,2	875,1	800,5	63,1	7,2	Enel	
Ammoniaca	(.000 t)	53,7	45,2	0,1	8,6	19,0	Enel	
Soda caustica	(.000 t)	86,0	120,4	60,4	-34,4	-28,6	Enel	
Calce spenta	(.000 t)	16,4	18,7	7,0	-2,3	-12,5	Enel	
Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	20,2	34,5	5,5	-14,3	-41,4	Enel	
Altro	(.000 t)	45,7	49,2	40,3	-3,5	-7,2	Enel	
<b>Totale</b>	(.000 t)	1.160,2	1.143,1	913,8	17,1	1,5	Enel	
<b>Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato rispetto al consumo totale di ciascuna risorsa</b>								
Calcare per desolforazione fumi	(%)	0,1	0,1	0,2	-	-	Enel	
Olio lubrificante	(%)	5,0	3,4	21,6	1,6	-	Enel	
Olio dielettrico	(%)	99,6	99,7	99,3	-0,1	-	Enel	
Cloruro ferrico	(%)	-	2,9	-	-2,9	-	Enel	
Acido solforico	(%)	0,08	0,04	-	0,03	-	Enel	
<b>G4-EN2</b>	Carta per stampa	(%)	0,5	43,7	43,6	-43,2	-	Enel
Consistenza apparecchiature con PCB	(%)	1,2	1,1	1,1	0,1	-	Enel	
Quantità PCB contenuta in apparecchiature con PCB > 500 ppm	(t)	1,5	32,2	0,7	-30,7	-95,3	Enel	
Quantità PCB contenuta in apparecchiature con 50 < PCB < 500 ppm	(t)	5.553	4.490,5	4.661,3	1.062,5	23,7	Enel	
<b>CONSUMI IDRICI</b>								
<b>Volumi di acqua consumata per processo produttivo</b>								
Consumi per produzione termoelettrica	(mil m³)	112,6	122,8	122,2	-10,2	-8,3	Enel	
Consumi per produzione nucleare	(mil m³)	61,2	62,2	60,6	-1,0	-1,7	Enel	
Consumi per produzione geotermoelettrica e per deposito e mov. combustibili	(mil m³)	-	-	0,1	-	-	Enel	
<b>Totale consumi per processi produttivi</b>	(mil m³)	173,8	185,0	182,9	-11,2	-6,0	Enel	

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EN2</b>	Consumi per altri usi industriali	(mil m <sup>3</sup> )	0,9	1,0	1,9	-0,1	-10,0	Enel
	<b>Totale consumi di acqua</b>	(mil m <sup>3</sup> )	<b>174,7</b>	<b>186,0</b>	<b>184,8</b>	<b>-11,3</b>	<b>-6,1</b>	Enel
	<b>Consumi specifici per processo produttivo <sup>(8)</sup></b>							
	Consumo specifico per produzione termoelettrica	(l/kWh)	0,70	0,78	0,77	-0,1	-11,1	Enel
	Consumo specifico per produzione nucleare	(l/kWh)	1,52	1,57	1,48	-0,1	-3,4	Enel
	Consumo specifico per prod. complessiva per processi produttivi	(l/kWh)	0,60	0,64	0,63	-0,04	-6,3	Enel
<b>G4-EN8</b>	<b>Volumi di acqua prelevata per fonte <sup>(8)</sup></b>							
	Consumi da fonti scarse	(mil m <sup>3</sup> )	<b>158,2</b>	<b>168,3</b>	<b>165,4</b>	<b>-10,1</b>	<b>-6,0</b>	Enel
	Acque di superficie (zone umide, laghi, fiumi)	(mil m <sup>3</sup> )	146,1	150,6	142,5	-4,5	-3,0	Enel
	Acque sotterranee (da pozzo)	(mil m <sup>3</sup> )	4,5	10,4	15,2	-5,9	-56,8	Enel
	Acque da acquedotto	(mil m <sup>3</sup> )	7,6	7,3	7,6	0,3	4,1	Enel
	Consumi da fonti non scarse	(mil m <sup>3</sup> )	<b>16,5</b>	<b>17,7</b>	<b>19,4</b>	<b>-1,2</b>	<b>-6,6</b>	Enel
	Acqua di mare (usata tal quale e dissalata)	(mil m <sup>3</sup> )	9,7	10,7	13,2	-0,9	-8,6	Enel
	dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil m <sup>3</sup> )	6,8	7,0	6,3	-0,2	-3,5	Enel
	<b>Totale</b>	(mil m <sup>3</sup> )	<b>174,7</b>	<b>186,0</b>	<b>184,8</b>	<b>-11,3</b>	<b>-6,1</b>	Enel
<b>G4-EN10</b>	<b>Percentuale di acque ricicate e riutilizzate</b>	(%)	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	<b>3,4</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>	Enel
	<b>Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto</b>							
	nelle centrali termoelettriche	(mil m <sup>3</sup> )	19.810	19.176	19.293	634,5	3,3	Enel
	nelle centrali nucleari	(mil m <sup>3</sup> )	2.407	2.681	2.528	-273,1	-10,2	Enel
<b>G4-EN22</b>	<b>SCARICHI IDRICI</b>							
	Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil m <sup>3</sup> )	<b>106,4</b>	<b>101,0</b>	<b>91,0</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>	Enel
	da produzione termoelettrica	(mil m <sup>3</sup> )	96,3	89,7	80,6	6,6	7,3	Enel
	da produzione nucleare	(mil m <sup>3</sup> )	10,1	11,2	10,2	-1,1	-10,2	Enel
	per deposito e movimentazione olio combustibile	(mil m <sup>3</sup> )	-	0,1	0,2	-0,1	-100,0	Enel
	Qualità delle acque scaricate <sup>(9)</sup>							
	COD (Chemical Oxygen Demand)	(kg)	553.574	538.371	1.139.605	15.202,9	2,8	Enel
	BOD (Biochemical Oxygen Demand)	(kg)	113.824	127.641	249.547	-13.816,3	-10,8	Enel
	Azoto	(kg)	77.300	131.731	91.639	-54.431,1	-41,3	Enel
	Metalli pesanti	(kg)	141.625	138.136	114.035	3.488,2	2,5	Enel
	Fosforo	(kg)	7.615	6.708	12.027	907,2	13,5	Enel
	Emissioni nucleari in acqua							
	Trizio	(TBq per Unit)	60,8	78,3	48,6	-17,5	-22,3	Enel
	Prodotti di fissione e corrosione	(GBq per Unit)	11,8	16,1	18,1	-4,3	-26,9	Enel
<b>G4-EN23</b>	<b>RIFIUTI</b>							
	<b>Rifiuti prodotti</b>							
	Rifiuti non pericolosi	(t)	10.239.844	10.126.284	9.923.356	113.560	1,1	Enel
	Rifiuti pericolosi	(t)	402.854	83.822	73.369	319.032	380,6	Enel
	- di cui rifiuti contenenti PCB	(t)	179	136	294	43	31,6	Enel
	<b>Totale rifiuti prodotti</b>	(t)	<b>10.642.698</b>	<b>10.210.106</b>	<b>9.996.725</b>	<b>432.593</b>	<b>4,2</b>	Enel
	Rifiuti complessivamente avviati al recupero	(%)	27,6	30,9	31,7	-3,3	-	Enel
	<b>Rifiuti pericolosi per modalità di smaltimento <sup>(10)</sup></b>							
	Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	20.509	42.928	21.838	-22.419	-52,2	Enel
	Discarica	(t)	382.345	40.894	51.531	341.451	835,0	Enel
	<b>Totale</b>	(t)	<b>402.854</b>	<b>83.822</b>	<b>73.369</b>	<b>319.032</b>	<b>380,6</b>	Enel

GRI/EUSS	KPI	UM	Dicembre 2015	Dicembre 2014	Dicembre 2013	2015-2014	%	Perimetro
<b>G4-EN23</b>	<b>Rifiuti non pericolosi per modalità di smaltimento</b>							
	Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	2.915.443	3.114.593	3.147.101	-199.150	-6,4	Enel
	Discarica	(t)	7.324.402	7.011.691	6.776.254	312.711	4,5	Enel
	<b>Totale</b>	(t)	<b>10.239.845</b>	<b>10.126.284</b>	<b>9.923.356</b>	<b>113.561</b>	<b>1,1</b>	Enel
	<b>Rifiuti prodotti negli impianti nucleari</b>							
	Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività	(m <sup>3</sup> )	50,4	46,1	48,7	4,3	9,4	Enel
	Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività <sup>(11)</sup>	(t)	32,9	27,7	29,9	5,3	19,0	Enel
	Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività <sup>(11)</sup>	(m <sup>3</sup> )	276,1	256,2	190,4	19,9	7,8	Enel
	Rifiuti radioattivi liquidi ad alta attività	(m <sup>3</sup> )	-	-	-	-	-	Enel
	Rifiuti radioattivi solidi ad alta attività	(t)	58.972	62,4	64,6	-3,4	-5,5	Enel
<b>G4-DMA</b>	<b>Fondo per il decommissioning delle centrali nucleari <sup>(12)</sup></b>	(mil euro)	<b>528</b>	<b>567</b>	<b>2.645</b>	<b>-39,0</b>	<b>-6,9</b>	Enel
<b>G4-DMA</b>	<b>Mitigazione dell'impatto sul paesaggio/territorio <sup>(13)</sup></b>							
	Indice di cavizzazione BT/MT	(%)	69,4	64,8	65,1	4,6	-	Enel
	Indice di cavizzazione BT	(%)	82,8	81,9	82,5	0,9	-	Enel
	Indice di cavizzazione MT	(%)	45,6	34,6	34,4	11,0	-	Enel

- (1) Le emissioni evitate sono calcolate come somma delle emissioni evitate nei diversi ambiti territoriali prendendo come riferimento l'emissione specifica di CO<sub>2</sub> della produzione media termoelettrica del singolo Paese, tratta dal database Enerdata (<http://services.enerdata.eu>). Il dato risulta essere il prodotto tra la produzione di energia elettrica ottenuta da fonte rinnovabile o nucleare per l'emissione specifica di CO<sub>2</sub> della produzione termoelettrica del Paese di presenza Enel. Il dato 2014 è stato ricalcolato a seguito di un cambio di metodologia di calcolo introdotto per l'anno 2015 (l'emissione specifica di CO<sub>2</sub> della produzione media termoelettrica del Paese tratta da Enerdata sostituisce l'emissione specifica di CO<sub>2</sub> della produzione media termoelettrica del Gruppo Enel qualora presente nel Paese stesso).
- (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": la stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> relative al 2015 dovute ai consumi elettrici delle attività di distribuzione di elettricità, movimentazione del combustibile, estrazione del carbone, gestione immobiliare e dal 2013 anche all'energia elettrica acquistata da rete dagli impianti idroelettrici è effettuata come prodotto dei consumi elettrici incluse le perdite di rete, per i rispettivi coefficienti ponderati di emissione specifica dell'intero mix di generazione dei Paesi in cui il Gruppo Enel opera (fonte: Enerdata - <http://services.enerdata.eu>). "Scope 3": la stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> relative al 2015 e provenienti dal trasporto del carbone via mare è effettuata a partire dal quantitativo trasportato (equivalente al 71,2% del totale del carbone utilizzato), prendendo in considerazione navi Panamax con portate di 67.600 tonnellate, che coprono distanze medie di 700 miglia marine percorse in 22 giorni di crociera, con un consumo di 38 tonnellate al giorno di olio combustibile, e un coefficiente di emissione di 3,2 kg di CO<sub>2</sub> per ogni litro di olio bruciato, considerando anche i tre giorni di sosta per lo scarico cui è associato un consumo di 5 tonnellate di olio combustibile. La stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> provenienti dal trasporto ferroviario del carbone è effettuata a partire dal quantitativo trasportato (equivalente al 28,8% del carbone utilizzato) e prendendo in considerazione treni con portate di 1.100 tonnellate, che coprono distanze medie di 1.400 km con un consumo di 6,9 kWh/t per ogni 100 km trasportati e un coefficiente di emissione medio di Enel nel mondo. La stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> provenienti dal trasporto dei materiali di consumo, olio combustibile, gasolio, biomassa solida, CDR e di rifiuti è effettuata, a partire dai quantitativi trasportati di materie prime, prendendo in considerazione autocarri con portate di 28 tonnellate, che coprono distanze medie (di andata e ritorno) di 75 km con un consumo di 1 litro di gasolio per ogni 3 km percorsi e un coefficiente di emissione di 3 kg di CO<sub>2</sub> per ogni litro di gasolio bruciato. Il dato è una stima approssimata delle emissioni fugitive di metano (CH<sub>4</sub>) del carbone importato e utilizzato dal Gruppo Enel per la produzione termoelettrica. Il dato non tiene conto delle emissioni fugitive di metano (CH<sub>4</sub>) dovute all'attività di estrazione direttamente gestite dal Gruppo Enel (in Spagna), le quali si è ritenuto considerarile più correttamente come emissioni dirette, pertanto incluse nella classificazione "Scope 1".
- (4) 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.
- (5) I valori indicati per gli anni 2014 e 2015 non tengono conto della Slovacchia, presente operativamente nel perimetro del Gruppo ma uscita finanziariamente dal 2014.
- (6) Tassa dovuta al superamento dei limiti di scarico in acqua degli impianti di Reftinskaya e Sredneuralskaya.
- (7) Nel 2015 l'incremento della percentuale della registrazione EMAS è da attribuirsi alle variazioni di potenza efficiente netta dovute a dismissioni di impianti termoelettrici non registrati.

Nei prossimi anni è previsto un progressivo decremento di questa percentuale a causa della dismissione progressiva sia in Italia che in Spagna di impianti termoelettrici registrati.

Si ricorda che il regolamento EMAS è un regolamento UE che è applicato quasi esclusivamente in Europa e che non è universalmente riconosciuto a livello internazionale, come viceversa risulta essere la norma ISO 14001. Per tale motivo già da diversi anni Enel ha deciso di certificare tutto il suo perimetro secondo i criteri della norma internazionale ISO 14001, richiedendo la doppia verifica, anche secondo i requisiti della registrazione EMAS, solo nei riguardi di alcuni impianti (prevalentemente termoelettrici) situati in Italia. In alcuni casi, quando ancora non erano diffuse né le certificazioni né le registrazioni, fu promossa a livello locale, nei riguardi delle comunità, la registrazione EMAS al posto della certificazione ISO 14001 anche se tra loro del tutto equivalenti.

- (8) 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.
- (9) 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.
- (10) La variazione del numero tra il 2014 e il 2015 è dovuta all'alto numero di smaltimento di macchinari e al loro conferimento in discarica (Slovacchia).
- (11) I valori relativi ai rifiuti nucleari "solidi" a bassa/media attività e ad alta attività, sono rilevati in t in Slovacchia e in m<sup>3</sup> 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.

L'incremento rispetto al 2013 è dovuto prevalentemente alla maggiore produzione di rifiuti radioattivi classificati come "compattabili" presso la centrale nucleare di Ascó 1 e 2 in Spagna. La minore produzione del 2013 è legata alla sostituzione delle barre di combustibile avvenuta nel 2012.

- (12) Il fondo per "decommissioning nucleare" si decremente rispetto al 2013 principalmente per effetto della riclassifica, tra le attività possedute per la vendita, della società controllata Slovenské elektrárne. Quest'ultima infatti nel 2013 deteneva un fondo pari a 2.175 milioni di euro relativo agli impianti V1 e V2 a Bohunice ed EMO 1 e 2 a Mochovce e includeva il fondo per smaltimento scorie nucleari per 114 milioni di euro, il fondo per smantellamento combustibile nucleare esausto per 1.296 milioni di euro e il fondo smantellamento impianti nucleari per 765 milioni di euro. Pertanto, al 31 dicembre 2014 il fondo accoglie esclusivamente gli oneri sostenuti al momento della dismissione degli impianti nucleari da parte di Enresa, società pubblica spagnola incaricata di tale attività. Il valore 2015 e 2014 si riferisce a Endesa Generación. Il valore 2013 include Endesa Generación e Slovenské elektrárne.

- (13) L'indice di cavizzazione è calcolato rapportando i km di linee in cavo (sia interrato sia aereo isolato) sul totale km di linee.

L'incremento dell'indice di cavizzazione rispetto a quanto riportato nel 2014 è dovuto a un aumento generalizzato, in termini di lunghezza, della linea in cavo aereo e interrato a svantaggio della linea in conduttori nudi.

# GRI Content Index



GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	External Assurance	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>			
G4-1	6-7		
G4-2	6-7; 22-26; 40-43; 48-51		
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>			
G4-3	148	x	
G4-4	10-13	x	
G4-5	148	x	
G4-6	10-11	x	
G4-7	13; 171	x	
G4-8	10-11; 177	x	
G4-9	10-11; 94; 120-121; 168-169	x	
G4-10	94; 184-186; 203	x	
G4-11	196-197	x	8.8
G4-12	114-118		
G4-13	11; 21; 114-116; 152-153	x	
G4-14	25-26	x	
G4-15	27-29		
G4-16	31		
G4-EU1	10-11; 165-166	x	
G4-EU2	10-11; 166	x	
G4-EU3	87; 177	x	
G4-EU4	87; 166-168	x	
<b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>			
G4-17	13; Relazione Finanziaria Annuale 2015		
G4-18	34-35; 148-151	x	
G4-19	36-37	x	
G4-20	148-151	x	
G4-21	148-151	x	
G4-22	152-153	x	
G4-23	152-153	x	
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
G4-24	35	x	
G4-25	35; 60-61	x	
G4-26	21; 35; 60-61; 64; 89-91; 99-100; 172	x	
G4-27	36-37; 64; 89-91	x	

General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	External Assurance	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>REPORT PROFILE</b>			
G4-28	152-153	x	
G4-29	Il Bilancio di Sostenibilità 2014 è stato pubblicato il 28 maggio 2015	x	
G4-30	148	x	
G4-31	148	x	
G4-32	GRI Content Index	x	
G4-33	152; Relazione della società di revisione	x	
<b>GOVERNANCE</b>			
G4-34	21-24		
G4-35	13; 22		
G4-36	22-24	16.7	
G4-37	21; Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423	16.7	
G4-38	21-24; Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423	16.6	
G4-39	Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423	16.7	
G4-40	22-24; Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423	16.6	
G4-41	25-29; Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423		
G4-42	21-24		
G4-44	25; Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423	16.7	
G4-45	25-26; Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423		
G4-46	25-26		
G4-47	Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423		
G4-48	22-24		
G4-49	27; Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423		
G4-51	25; Relazione sulla remunerazione 2015		
G4-52	25	16.7	
G4-53	Relazione Finanziaria Annuale 2015 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, 423		
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>			
G4-56	27-29; 92	x	16.3
G4-57	27-29		16.3
G4-58	90		16.3

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
<b>CATEGORY: ECONOMIC</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE</b>					
G4-DMA	40-41; 60-61				
G4-EC1	168-170				x 7.a; 7.b; 8.1; 9.1; 9.4; 9.5; 9.a;
G4-EC2	130-131				13.1
G4-EC3	102; 190				
G4-EC4	173-174				
<b>MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES</b>					
G4-DMA	112; 114-115; 118-119				
G4-EC9	117; 203				12.7
<b>MATERIAL ASPECT: AVAILABILITY AND RELIABILITY</b>					
G4-DMA	88-89				7.1
G4-EU10		Le informazioni sono soggette a specifici vincoli di confidenzialità.		Informazione proprietaria. L'informazione richiesta fa riferimento a dati di Piano Strategico 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.	7.1
<b>MATERIAL ASPECT: DEMAND-SIDE MANAGEMENT</b>					
G4-DMA	59; 93				7.3; 8.4; 12.2
<b>MATERIAL ASPECT: RESEARCH AND DEVELOPMENT</b>					
G4-DMA	55-59; 175				7.2; 7.a; 7.b; 9.4; 9.5; 17.7
<b>MATERIAL ASPECT: PLANT DECOMMISSIONING</b>					
G4-DMA	209				12.4
<b>MATERIAL ASPECT: SYSTEM EFFICIENCY</b>					
G4-EU11	178				7.3; 8.4; 12.2; 13.1
G4-EU12	179-180				7.3; 8.4; 12.2; 13.1
<b>CATEGORY: ENVIRONMENTAL</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: MATERIALS</b>					
G4-DMA	122-123; 125-126				
G4-EN1	207				x 8.4; 12.2
G4-EN2	207				x 8.4; 12.2; 12.5
<b>MATERIAL ASPECT: ENERGY</b>					
G4-DMA	122-125				
G4-EN3	134; 206				x 7.3; 8.4

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for External Omission(s)	External Assurance	SDG Linkage to GRI Disclosures
G4-EN6	134-135			x	7.3; 8.4	
G4-EN7	134-135				7.3; 8.4	
<b>MATERIAL ASPECT: WATER</b>						
G4-DMA	136-138			x	6.4	
G4-EN8	136-138; 208			x	6.4	
G4-EN9	136-138				6.4	
G4-EN10	136-138; 208			x	6.3; 6.4; 8.4; 12.2	
<b>MATERIAL ASPECT: BIODIVERSITY</b>						
G4-DMA	139-141					
G4-EN11	139-141				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5	
G4-EN12	139-141				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5	
G4-EN13	139-141				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5	
G4-EN14	139-141				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5	
G4-EU13	139-141				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5	
<b>MATERIAL ASPECT: EMISSIONS</b>						
G4-DMA	130-131					
G4-EN15	132; 204			x	3.9; 12.4; 13.1	
G4-EN16	132; 204			x	3.9; 12.4; 13.1	
G4-EN17	132; 204				3.9; 12.4; 13.1	
G4-EN19	132; 204-205			x	13.1	
G4-EN20	132; 205			x	3.9; 12.4	
G4-EN21	132-134; 204-205			x	3.9; 12.4	
<b>MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE</b>						
G4-DMA	138; 142					
G4-EN22	138; 208			x	3.9; 6.3; 6.6; 12.4; 14.1	
G4-EN23	142; 208-209			x	3.9; 12.4; 12.5	
G4-EN24	142			x	3.9; 6.3; 6.6; 12.4; 14.1; 15.1	
G4-EN26	138; 139-141				6.6; 14.2; 15.1; 15.5	
<b>MATERIAL ASPECT: TRANSPORT</b>						
G4-DMA	132; 209					
G4-EN30	128-130; 132-134; 143				11.2; 12.4	
<b>MATERIAL ASPECT: OVERALL</b>						
G4-DMA	125-127; 144-145; 205-206					
G4-EN31	127; 205			x	7.a; 9.4; 9.5; 12.4; 12.5; 13.1; 13.3; 14.2; 14.3; 15.1; 17.7	
<b>MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>						
G4-DMA	117					
G4-EN32	114-116					
G4-EN33	117					

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for External Omission(s)	External Assurance	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>CATEGORY: SOCIAL</b>						
<b>SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</b>						
<b>MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT</b>						
G4-DMA	96-97; 105-106					4.4; 8.5; 8.8
G4-LA1	94; 184; 187-188				x	8.5; 8.6
G4-EU15	190-194					
G4-EU17	203					8.8
G4-EU18	106-108; 201					8.8
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</b>						
G4-DMA	103-104					
G4-LA4	103-104					8.8
<b>MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>						
G4-DMA	105-106					
G4-LA5	112-113					8.8
G4-LA6	105-106; 198-201				x	3.4; 3.9; 8.8
G4-LA8	112-113					8.8
<b>MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>						
G4-DMA	94					
G4-LA9	94; 189-190					x 4.3; 4.4; 4.5; 5.1; 8.5
G4-LA10	96-97					8.5
G4-LA11	96-97; 189					5.1; 8.5
<b>MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>						
G4-DMA	94-98					
G4-LA12	172; 185-186; 195-196				x	5.1; 5.5; 8.5
<b>MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN</b>						
G4-DMA	99					
G4-LA13	195					5.1; 8.5; 10.2
<b>MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES</b>						
G4-DMA	114-117					
G4-LA14	114-116					5.2
G4-LA15	114-117				x	
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS</b>						
G4-DMA	27-29					
G4-LA16	27					
<b>SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS</b>						
<b>MATERIAL ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>						
G4-DMA	27-29; 114-117					
G4-HR4	27-29; 114-117					8.8
<b>MATERIAL ASPECT: CHILD LABOR</b>						
G4-DMA	27-29; 114-117					
G4-HR5	27-29; 114-117					8.7; 16.2
<b>MATERIAL ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR</b>						
G4-DMA	27-29; 114-117					
G4-HR6	27-29; 114-117					
<b>MATERIAL ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS</b>						
G4-DMA	60-61; 64					

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance	SDG Linkage to GRI Disclosures	SDG Linkage
G4-HR8	Nel 2015 non si sono verificati episodi di violazioni riguardanti i diritti delle popolazioni indigene.					2.3	
<b>MATERIAL ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT</b>							
G4-DMA	114-117; 119						
G4-HR10	114-117					5.1	
G4-HR11	114-117						
<b>MATERIAL ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS</b>							
G4-DMA	27-29; 114-117						
G4-HR12	27-29; 114-117; 173						
<b>SUB-CATEGORY: SOCIETY</b>							
<b>MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES</b>							
G4-DMA	64-68; 75					1.4; 2.3; 9.1; 9.a; 11.4; 16.7	
G4-SO1	64-68				x		
G4-SO2	64-68				x	1.4; 2.3	
G4-EU22	64-68					1.4; 2.3	
<b>MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION</b>							
G4-DMA	25-29						
G4-SO3	25-26; 29					16.5	
G4-SO4	29					16.5	
G4-SO5	27-29; 173  In tutto il Gruppo sono stati registrati nel corso del 2015 10 episodi riconducibili a casi di corruzione (definizione GRI). In relazione a tali episodi Enel ha adottato provvedimenti nei confronti dei soggetti coinvolti in linea con la normativa di riferimento.				x	16.5	
<b>MATERIAL ASPECT: PUBLIC POLICY</b>							
G4-DMA	27-29						
G4-SO6	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.					16.5	
<b>MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>							
G4-DMA	30						
16.3							
DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance	SDG Linkage to GRI Disclosures	SDG Linkage
G4-SO7	In Romania, il "Competition Council" ha avviato un procedimento in merito a un possibile abuso di posizione dominante da parte della società Enel Distributie Muntenia sul processo di concessione (no. 162/25.03.2015). Le informazioni richieste sono state inviate il 13 novembre 2015. In Italia, il 10 dicembre 2015, l'Autorità Antitrust (AGCM) ha avviato un procedimento (A/486) in merito a un possibile abuso di posizione dominante da parte delle società Enel Distribuzione SpA ed Enel SpA. In Spagna, sono presenti 3 procedimenti che riguardano Endesa, 2 riguardano Endesa Distribución Eléctrica e uno Endesa Energía (Endesa <i>Informe de Sostenibilidad</i> 2015, 127-130).						
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>							
G4-DMA	Relazione Finanziaria Annuale 2015 - Passività e attività potenziali, 305						
G4-SO8	Relazione Finanziaria Annuale 2015 - Passività e attività potenziali, 305						16.3
<b>MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>							
G4-DMA	27-29						
G4-SO11	172-173; 203						
<b>MATERIAL ASPECT: DISASTER/EMERGENCY PLANNING AND RESPONSE</b>							
G4-DMA	111-112						1.5; 11.5
<b>SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY</b>							
<b>MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>							
G4-DMA	88-89; 111						
G4-PR1	111						
G4-EU25	176; Relazione Finanziaria Annuale 2015 - Passività e attività potenziali, 305						
<b>MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>							
G4-DMA	89-90						

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for External Omission(s)	External Assurance	SDG Linkage to GRI Disclosures
G4-PR3	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.					12.8
G4-PR5	89-90; 180-181				x	
<b>MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS</b>						
G4-DMA	91-92					
G4-PR6	91					
G4-PR7	Nel 2015 non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari relativamente alle attività di marketing del Gruppo Enel.					16.3
<b>MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY</b>						
G4-DMA	89-90; 93					
G4-PR8	89-90; 93					16.3; 16.10
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>						
G4-DMA	92-93					
G4-PR9	In Brasile, Ampla e Coelce hanno ricevuto sanzioni per un ammontare complessivo di 6,1 milioni di euro da parte di enti regolatori (ANEEL-Agência Nacional de Energia Elétrica e ARCE, e i rappresentanti locali) e organismi per la difesa dei consumatori.  Relazione Finanziaria Annuale 2015 - Aspetti normativi e tariffari, 89; Passività e attività potenziali, 305					16.3
<b>MATERIAL ASPECT: ACCESS</b>						
G4-DMA	88-89					1.4; 7.1
G4-EU26	Italia: 0% Romania: 0% Spagna: 0% Argentina: 0,2% Cile: 0,1% Brasile: 0,4% Perù: 4,0% Colombia: 0,2%					1.4; 7.1
G4-EU27	181-182			x		1.4; 7.1
G4-EU28	179					1.4; 7.1
G4-EU29	179					1.4; 7.1
G4-EU30	178-179					1.4; 7.1
<b>MATERIAL ASPECT: PROVISION OF INFORMATION</b>						
G4-DMA	91-92					1.4; 7.1

Concept design e realizzazione  
**Newton 21 Roma - Roma**

Illustrazioni di  
**Andrea Minini**

Revisione testi  
**postScriptum - Roma**

Stampa  
**Primaprint - Viterbo**

Tiratura: 150 copie

Foto  
**Guido Fuà - Eikona**  
**Alessandro Cosmelli**

Finito di stampare nel mese di maggio 2016

#### PAGINE INTERNE

---

Carta  
**Fedrigoni X-per**

Grammatura  
**120 g/m<sup>2</sup>**

Numero di pagine  
**218**

#### COPERTINA

---

Carta  
**Fedrigoni X-per**

Grammatura  
**320 g/m<sup>2</sup>**



Questa pubblicazione è stampata su carta 100% certificata FSC®  
Pubblicazione fuori commercio

A cura di  
**Comunicazione Italia**

**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 S.p.A.  
00198 Rome, Viale Regina Margherita, 125



## SEEDING ENERGIES

Ci sono energie che si generano ogni giorno, affinché diventino patrimonio di tutti.  
Sono le energie alimentate da idee, passione e collaborazione.  
Sono semi, piccoli e potenti, da cui nascono frutti concreti:  
innovazione e progresso, in armonia con il mondo che ci circonda.  
Sono la Sostenibilità, secondo Enel.

