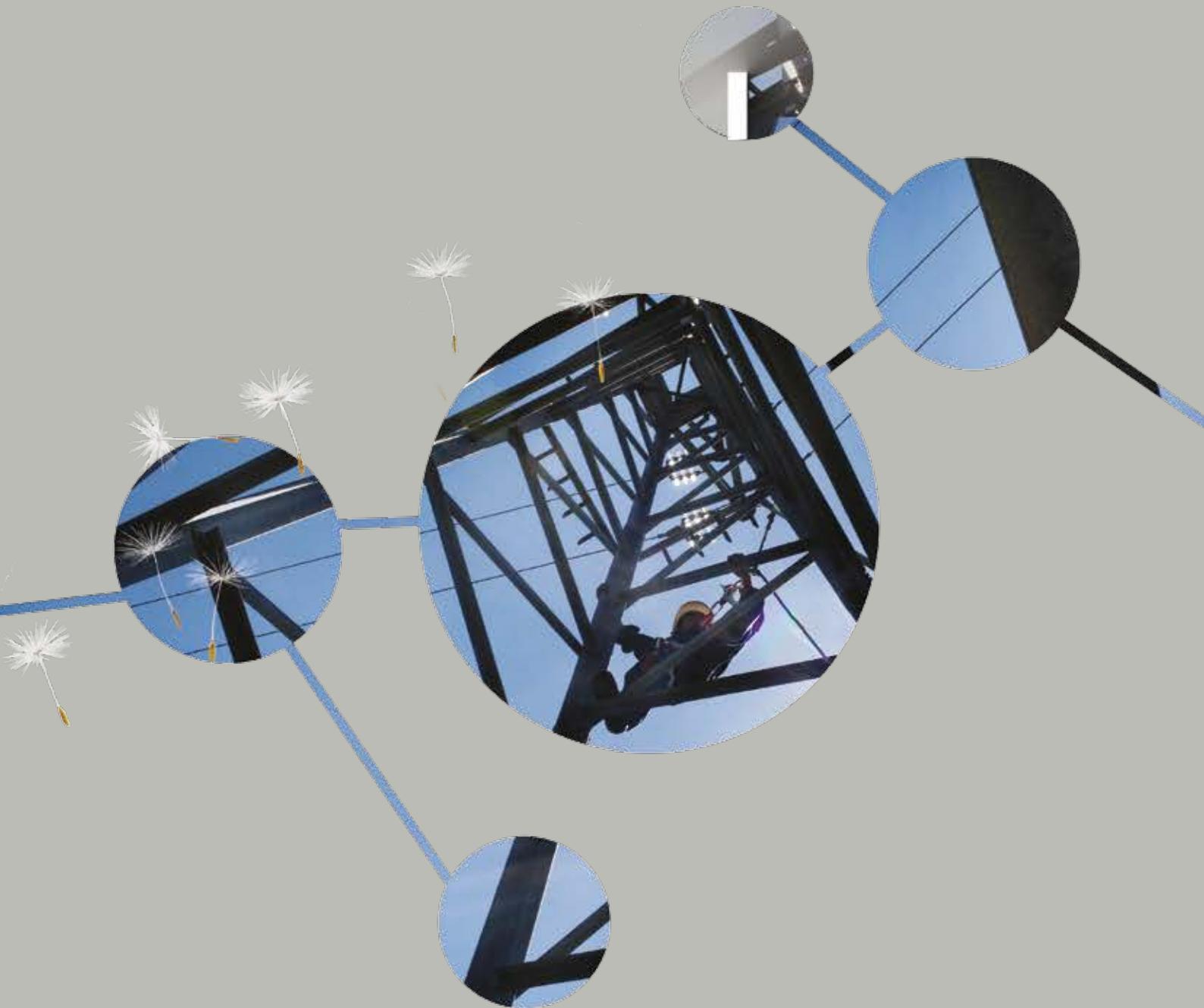


# Seeding Energies

## Bilancio di Sostenibilità

### 2016



enel



# **Seeding Energies**

## Bilancio di Sostenibilità

### 2016



# Indice

**Lettera agli stakeholder | 5**

**Conoscere Enel | 8**

**Definire le priorità | 40**

**Strategia e Piano di Sostenibilità | 50**

**Il nostro impegno | 64**

Relazioni responsabili con le comunità | **66**

Le nostre persone | **85**

Open Innovability | **102**

Decarbonizzazione del mix energetico | **112**

Qualità per i clienti | **124**

Digital-e | **137**

Salute e sicurezza sul lavoro | **148**

Catena di fornitura sostenibile | **157**

Sostenibilità ambientale | **166**

**Appendice | 190**

Nota metodologica | **192**

Indicatori di performance | **198**

GRI Content Index | **256**

# Lettera agli stakeholder



Il modello di business di Enel considera sostenibilità e innovazione un binomio imprescindibile, che crea valore per l'azienda e per tutti i suoi stakeholder e permette di cogliere nuove opportunità. La sostenibilità è parte integrante del nostro modo di essere impresa, e ci guida nel trovare soluzioni sempre nuove per ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività, per crescere assieme alle comunità di cui siamo parte, per aumentare la sicurezza dei nostri colleghi e dei nostri fornitori. L'ascolto e il coinvolgimento attivo di tutti gli interlocutori, insieme con l'uso razionale delle risorse, consentono di promuovere la sinergia tra il progresso economico e quello sociale. Un modo di operare basato su principi di etica, trasparenza, inclusività, rispetto dei diritti umani e massima attenzione alla sicurezza.

Oggi viviamo grandi e repentine trasformazioni dello scenario globale, caratterizzato dalla rivoluzione tecnologica e digitale, dalla crescita della popolazione e delle sue aspetta-

tive, dal cambiamento climatico e dalla pressione sull'utilizzo delle risorse naturali. Uno scenario in rapida evoluzione, che offre al settore energetico nuove sfide e opportunità. In un mondo che cresce nei suoi bisogni energetici, assistiamo a una sempre maggiore penetrazione del vettore elettrico e alla progressiva sostituzione di impieghi di energia da fonti fossili. I consumi di energia a livello globale sono in aumento, non solo in valore percentuale, ma anche in valore assoluto, mentre più di 1 miliardo di persone ancora non ha accesso all'energia, o lo ha in modo limitato. Le rinnovabili sono le fonti energetiche che registrano la maggiore crescita, mentre le altre fonti rimangono costanti, oppure sono in lieve diminuzione. A fronte di questa forte penetrazione delle energie rinnovabili, le reti elettriche e la loro digitalizzazione, sia nel campo della trasmissione sia in quello della distribuzione, acquisiscono sempre maggiore importanza, facendo convergere su di esse diversi settori industriali e creando nuove opportunità e sfide competitive.

Diventa quindi sempre più importante non solo conoscere e anticipare le evoluzioni tecnologiche, ma anche ciò che la società intorno a noi richiede, assicurando che le comunità comprendano e condividano la strategia e gli investimenti che un grande gruppo come Enel promuove. Questo è uno dei motivi per cui, nella nostra organizzazione, sostenibilità e innovazione lavorano in modo sinergico e integrato, guidando la transizione energetica in atto. La capacità di Enel di anticipare nel Piano Strategico i cambiamenti del settore e la sua leadership in materia di innovazione e sostenibilità sono state riconosciute con l'assegnazione del premio Platts 2016 nella categoria "Industry Leadership Award - Power". Un contributo fondamentale alla definizione di un nuovo modello di sviluppo economico, sociale e ambientale è riconducibile all'approvazione, da parte delle Nazioni Unite, dell'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e dei relativi obiettivi (17 obiettivi e 169 target), da raggiungere entro il 2030. Enel ha assunto un impegno formale in relazione a 4 dei 17 obiettivi: (i) assicurare l'accesso all'energia pulita ed economicamente accessibile (SDG 7), (ii) sostenere progetti educativi (SDG 4), (iii) promuovere l'occupazione e una crescita economica inclusiva (SDG 8), (iv) mettere in campo azioni mirate per la decarbonizzazione al 2050 (SDG 13). Enel è stata una delle prime aziende al mondo a integrare gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goal - SDG) delle Nazioni Unite nei processi di definizione delle strategie e di reporting.

Questo perché siamo consapevoli che il contributo del nostro business non è solamente riconducibile ai risultati economici ma anche, e sempre di più, alla nostra capacità di generare soluzioni e ricadute positive sulla crescita economica e sociale, nel lungo termine, delle comunità con le quali ci interfacciamo. E di questo sono anche convinti i nostri investitori. Nel 2016, il 68% degli investitori istituzionali è rappresentato da investitori di lungo periodo, a conferma dell'impegno di Enel per l'adozione di un modello di business sostenibile nel tempo. In particolare, sono presenti nel capitale di Enel 150 Investitori Socialmente Responsabili (SRI), che detengono circa l'8% del totale delle azioni in circolazione di Enel. In valore assoluto, le azioni detenute dagli investitori SRI sono aumentate del 13% rispetto all'esercizio precedente. Tale incremento risulta ancora più significativo se si tiene conto del maggior numero di azioni di cui è composto il capitale Enel, rispetto al 2015, a seguito del perfezionamento dell'operazione di integrazione di Enel Green Power in Enel.

Il 2016 è stato un anno caratterizzato da molte rilevanti decisioni strategiche e dal conseguimento di obiettivi importanti. Nel 2016 è stata completata la prima fase della riorganizzazione societaria in America Latina, mentre prosegue il processo di semplificazione a livello di singolo Paese nella regione. È stata altresì perfezionata l'integrazione delle attività rinnovabili all'interno del Gruppo, con la convergenza dell'intera filiera idroelettrica nell'ambito della Linea di Business Globale "Energie Rinnovabili". È stato inoltre avviato il progetto per la realizzazione dell'infrastruttura di rete in banda ultralarga, con la finalità di cogliere nuove opportunità di creazione di valore, disponibili a chi può offrire, su base competitiva, un'infrastruttura moderna di interconnettività. Nel 2016 è inoltre continuato il progetto di riconversione di 23 impianti di generazione termoelettrica in Italia, "Futur-e", con il lancio di 5 nuovi concorsi di progetto per la riqualificazione. Un progetto di "economia circolare", che dimostra concretamente la nostra capacità di guardare con visione e proattività al futuro della nostra azienda. E che, con i suoi concorsi di idee, conferma ancora una volta l'importanza e la necessità di un approccio "Open Power" per affrontare le complesse tematiche attuali.

Per favorire nuovi usi dell'energia, nuovi modi di gestirla e renderla accessibile a sempre più persone in modo sostenibile, è stato intensificato l'impegno in materia di innovazione. All'interno del Gruppo sono attivi circa 300 progetti innovativi che coprono l'intera catena del valore nelle diverse geografie e che guardano anche al futuro verso la mobilità elettrica, l'e-home, l'industria 4.0, le microgrid, lo storage. Progetti che, in molti casi, hanno richiesto l'attivazione di partnership con altri soggetti leader nei propri settori, ovvero il contributo di startup in grado di sviluppare soluzioni ancora non presenti sul mercato. Sono stati anche lanciati tre innovation hub nelle regioni a più alto tasso di innovazione, per consentirne l'inserimento negli ecosistemi più all'avanguardia nel mondo.

In materia di salute e sicurezza sul lavoro, Enel prosegue nel suo impegno su standard sempre più efficienti e sullo sviluppo di nuovi strumenti e modalità operative. Gli indici combinati di frequenza e di gravità degli infortuni che hanno coinvolto dipendenti Enel e delle ditte appaltatrici sono in diminuzione, così come il numero complessivo degli infortuni registrati nel corso dell'anno.

Il modello "Open Power," che lega la strategia a valori e comportamenti concreti per tutte le persone che lavorano nel Gruppo Enel, è stato ulteriormente declinato in aspetti

operativi, al fine di aumentare il coinvolgimento e la capacità di raccontare le novità legate alla nuova strategia. Un approccio che ha permeato tutti i processi di gestione, sviluppo e motivazione delle persone. Il 2016 è stato anche l'anno dell'indagine di clima, che ha previsto il coinvolgimento di tutti i colleghi sin dalle fasi preliminari, per identificare insieme le priorità, e una domanda "aperta", affinché tutti potessero proporre azioni migliorative. È proseguito inoltre l'impegno di Enel verso una sempre maggiore diffusione dei principi di diversità e inclusione.

Fatti concreti e dati che riflettono l'impegno quotidiano di Enel per la tutela dell'ambiente, i rapporti con le comunità locali, la motivazione delle persone, le relazioni con i clienti, gli investimenti in innovazione, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e lo sviluppo di energia pulita.

L'energia è una porta da cui passa il futuro, e il Piano Strategico 2017-2019 rappresenta lo strumento per il suo raggiungimento. Nel mese di novembre 2016, abbiamo presentato il nuovo Piano Strategico, con il quale sono stati aggiornati i contenuti della strategia di Gruppo, tenuto conto del raggiungimento degli obiettivi individuati nel precedente Piano con un anno di anticipo. Un Piano che, accanto ai pilastri fondamentali della strategia già in essere (efficienza operativa, crescita industriale, semplificazione della struttura del Gruppo e gestione attiva del portafoglio), prevede la digitalizzazione e l'attenzione al cliente quali leve per promuovere ulteriore crescita ed efficienza. Pilastri declinati sia dal punto di vista industriale sia da quello ESG (Environmental, Social and Governance), anche mediante l'integrazione, nel Piano stesso, degli obiettivi dell'Agenda 2030.

Il Piano di Investimenti complessivo nel periodo 2017-2019 è pari a 20,9 miliardi di euro, di cui il 60% è rappresentato da investimenti di crescita, suddivisi tra economie emergenti e mature. Nei mercati maturi, caratterizzati dalla sempre maggiore presenza delle fonti rinnovabili e della generazione distribuita, elemento chiave sarà lo sviluppo di una moderna rete di distribuzione aperta a molteplici utilizzi e servizi. Nei mercati emergenti, la sfida è quella di soddisfare la domanda di energia elettrica in economie dove lo sviluppo eco-

nomico, l'aumento della popolazione e l'urbanizzazione ne stanno spingendo la crescita. La nostra presenza in oltre 30 Paesi ci permette di offrire le soluzioni tecnologicamente più avanzate, promuovendo lo sviluppo sociale e garantendo elevati standard di sicurezza.

Continuerà inoltre l'impegno per il perseguimento dei Sustainable Development Goal delle Nazioni Unite cui aderiamo, e relativamente ai quali abbiamo già conseguito risultati significativi a fine 2016. In particolare:

- per quel che concerne l'SDG 4 (qualità dell'educazione), abbiamo già raggiunto 300mila beneficiari, a fronte dell'obiettivo di 400mila beneficiari entro il 2020;
- relativamente all'SDG 7 (energia pulita ed economicamente accessibile), abbiamo coinvolto 1,2 milioni di beneficiari, rispetto all'obiettivo di 3 milioni di beneficiari entro il 2020 (principalmente in Africa, Asia e America Latina);
- per quel che concerne l'SDG 8 (dignità del lavoro e crescita economica), i beneficiari sono attualmente 1,1 milioni, a fronte del nuovo target (rispetto ai 500mila iniziali) di 1,5 milioni entro il 2020;
- con riferimento all'SDG 13 (lotta al cambiamento climatico), i grammi di CO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub> si sono ridotti a circa 395, rispetto all'obiettivo di raggiungere un livello inferiore ai 350 grammi al 2020.

Enel è un'azienda che persegue un percorso di crescita basato sulla condivisione, all'interno e all'esterno, di idee, innovazioni, concetti e aree di miglioramento, di cui la sostenibilità è parte integrante, in quanto importante motore di innovazione. In un contesto di cambiamenti repentini, e con la collaborazione di tutti, Enel vuole scrivere il futuro del mondo dell'energia: un mondo in cui le vecchie centrali acquisiscono nuova vita, le connessioni viaggiano più veloci, le smart home sono una realtà, i contatori abilitano il dialogo fra case e persone, e la mobilità elettrica porta sempre più lontano.

Presidente del Consiglio  
di Amministrazione  
**Patrizia Grieco**

Amministratore Delegato  
e Direttore Generale  
**Francesco Starace**



## 01\_Conoscere Enel



# Carta d'identità

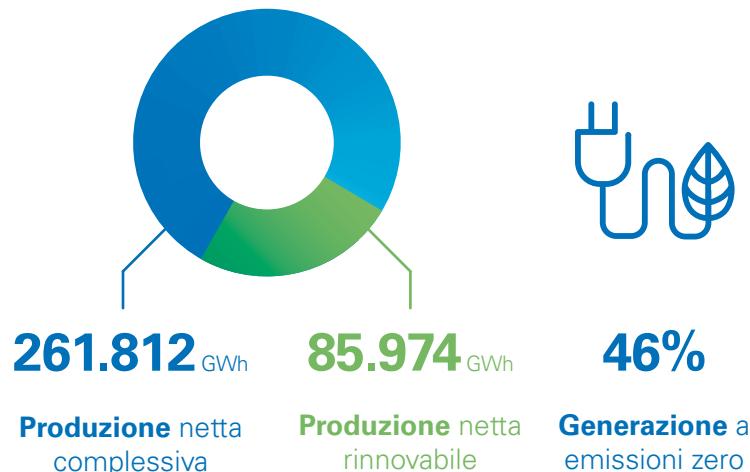
G4-EU1	G4-EU2	G4-EU3	G4-EU4	G4-4	G4-6	G4-8	G4-9
--------	--------	--------	--------	------	------	------	------

Enel opera in oltre 30 Paesi, con una capacità netta installata di circa 83 GW, 1,9 milioni di chilometri di reti e oltre 61 milioni di clienti.



## Generazione energia

Enel produce energia in Europa, Russia, America, Sudafrica e India attraverso un mix bilanciato di fonti, in cui quelle rinnovabili giocano un ruolo di primo piano (idroelettrico, eolico, solare, geotermia, biomassa) e in cui le fonti fossili vengono diversificate tra gas naturale, carbone e olio combustibile. Quasi la metà dell'energia elettrica prodotta da Enel è priva di emissioni di anidride carbonica, rendendo il Gruppo uno dei principali produttori di energia pulita.



## Distribuzione

Il Gruppo, attraverso le sue società di distribuzione, trasporta l'energia in Italia, in Romania, in Iberia e in America Latina grazie a 1.875.107 km di linee elettriche in due continenti.



## Mercato elettrico e gas

Il Gruppo Enel opera attraverso le sue società commerciali sia sul mercato di maggior tutela, a tariffe vincolate, sia sul mercato libero. Con oltre 61 milioni di utenze finali nel mondo (di cui 56.039.735 sul mercato dell'energia elettrica e 5.511.005 sul mercato del gas), Enel ha la più ampia base di clienti rispetto ai suoi competitor europei.



**263.054** GWh

Volumi venduti  
di energia

**10,6** miliardi di m<sup>3</sup>

Volumi venduti  
di gas

**61.429.305**

Numero medio  
di clienti

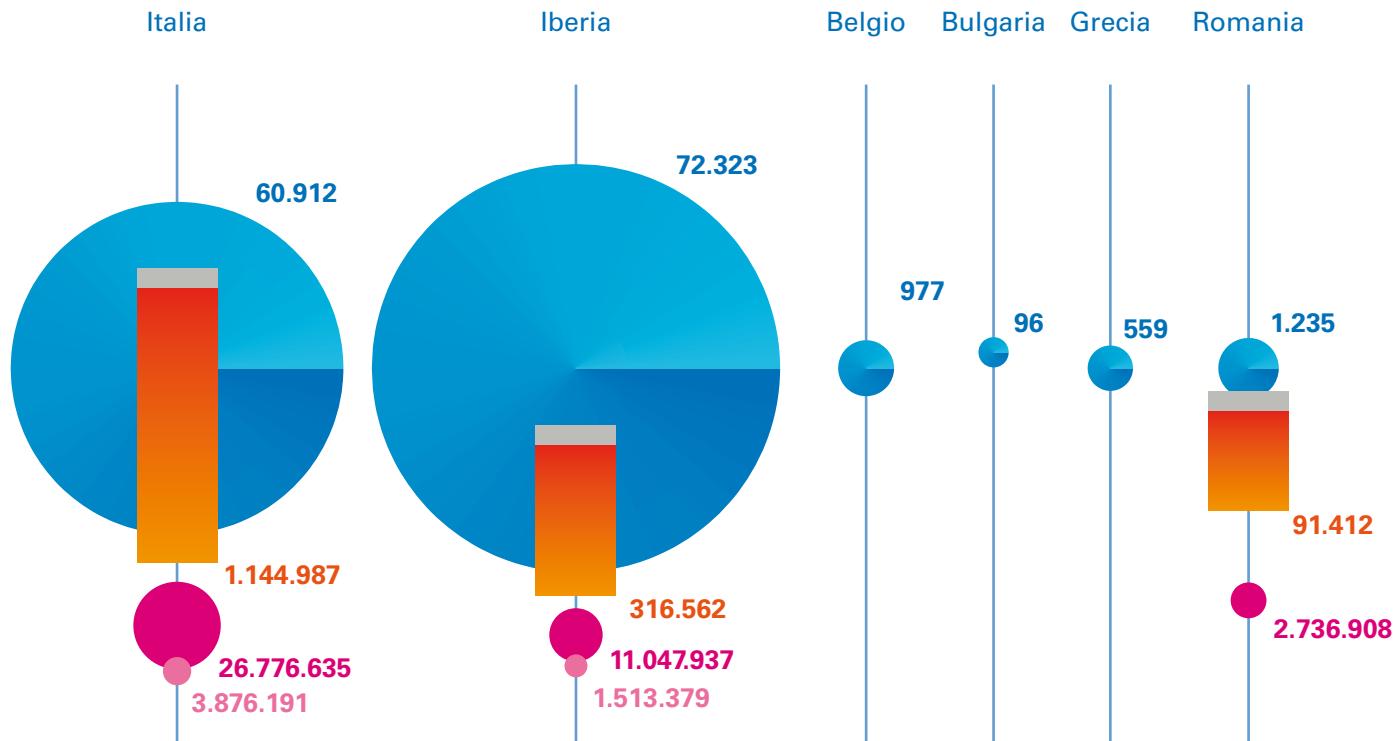
## Principali cambiamenti organizzativi

G4-13

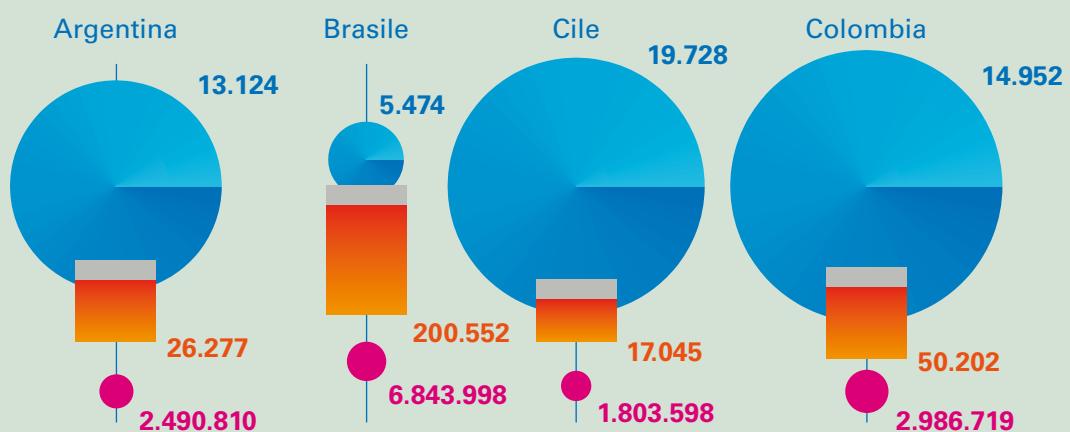
- Aumento, a marzo 2016, per il Gruppo della quota partecipativa di **Enel Green Power** dal 68,29% al 100%;
- fusione, a dicembre 2016, di Endesa Américas e Chillectra Américas, società tutte generatesi dalla scissione di Enersis, Endesa Chile e Chillectra, in **Enel Américas**;
- cessione, a luglio 2016, del 50% del capitale di **Slovak Power Holding (SPH)**, società titolare a sua volta del 66% del capitale sociale di **Slovenské elektrárne (SE)**;
- acquisizione del controllo, a ottobre 2016, di **Distribuidora Eléctrica de Cundinamarca (DEC)**, attuata mediante fusione per incorporazione della stessa DEC in Codensa (che già ne deteneva una quota pari al 49%);
- cessione, tra novembre e dicembre 2016, del 100% di **Enel France**, società operante nella generazione termoelettrica in Francia e di **Marcinelle Energie**, società operante nella generazione termoelettrica in Belgio;
- il 20 dicembre 2016 OpEn Fiber SpA ("OF"), nuova denominazione della società Enel Open Fiber SpA, ha perfezionato l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Metroweb Italia SpA ("Metroweb").

# Enel nel mondo

## Europa



## America Latina





**Generazione energia**  
Produzione netta  
per area geografica  
(GWh) - 2016



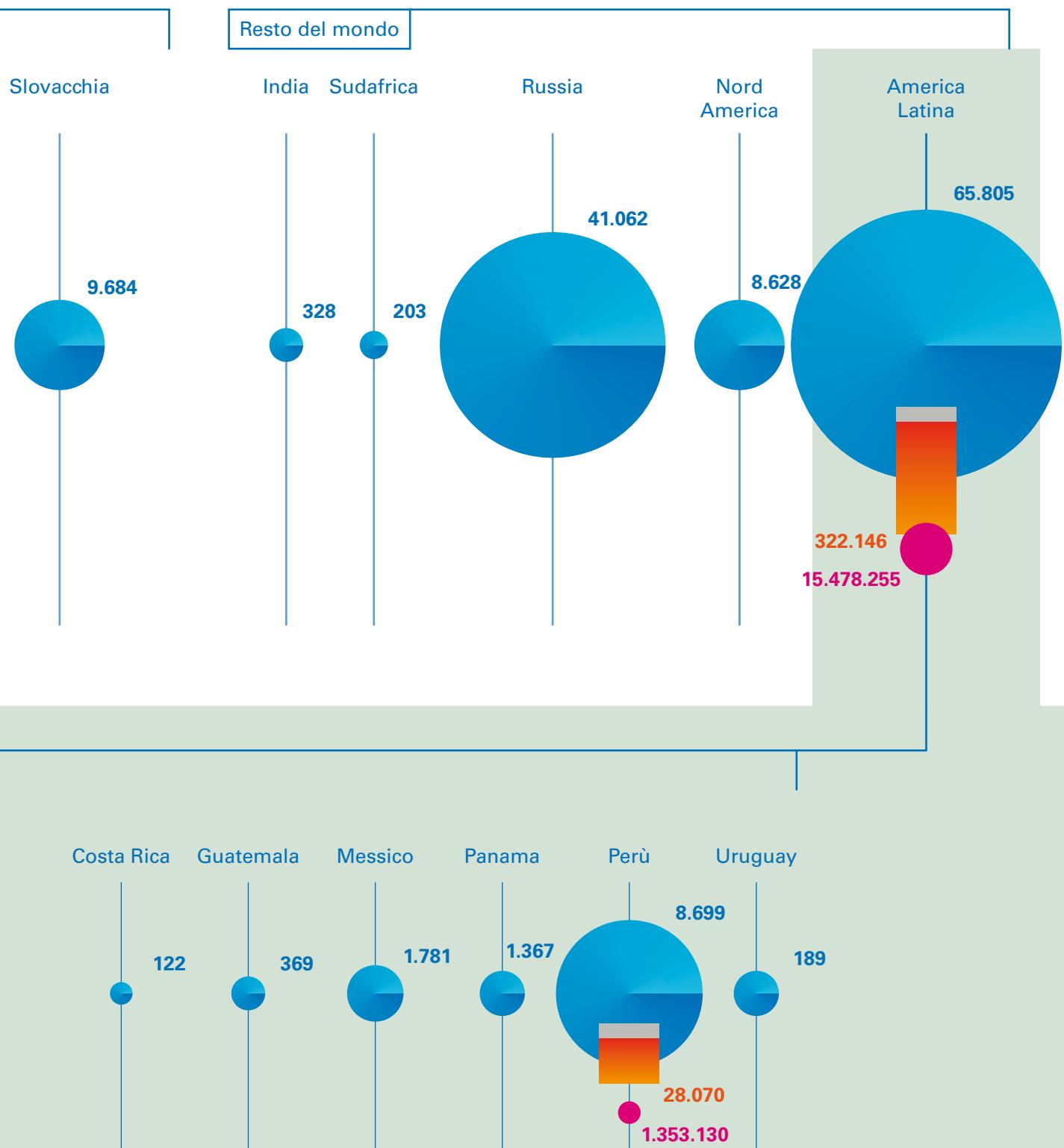
**Distribuzione**  
Lunghezza delle linee  
di distribuzione per  
area geografica  
(km) - 2016



**Mercato elettrico**  
Clienti energia elettrica  
per area geografica  
(n.) - 2016



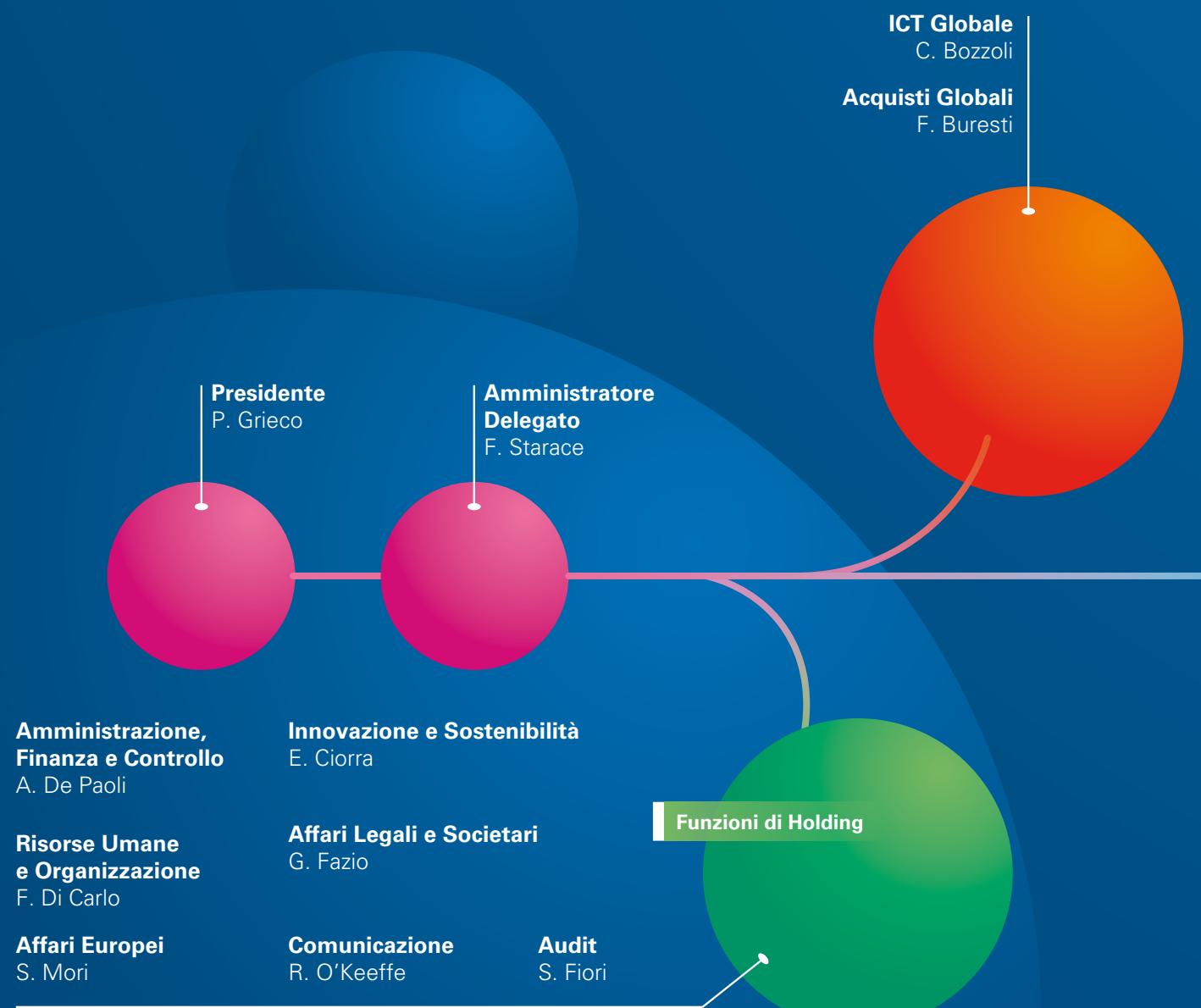
**Mercato gas**  
Clienti gas per area  
geografica  
(n.) - 2016



# Modello organizzativo di Enel

G4-4 G4-7 G4-17  
G4-34 G4-35

Nel corso del 2016 il modello organizzativo è stato aggiornato con la fusione delle Linee di Business Globali di Upstream Gas e Trading, l'integrazione di Enel Green Power all'interno della matrice organizzativa del Gruppo, la costituzione della Linea di Business Globale Energie Rinnovabili e lo spostamento della gestione dei grandi impianti idroelettrici dalla Linea di Business Globale di Generazione (rinominata quindi Generazione Termoelettrica) alla Linea di Business Globale Energie Rinnovabili, nonché la creazione delle due nuove Regioni Nord e Centro America e Africa subsahariana e Asia, per garantire un presidio organizzativo efficace anche su queste geografie in continuo sviluppo.



# Enel is Open Power

Open Power è il concetto strategico alla base dell'agire di Enel, che si traduce in apertura al mondo esterno, alla tecnologia e all'interno tra le persone. È un modello integrato e diffuso, che crea una cultura comune tra le diverse realtà del Gruppo per affrontare le grandi sfide del mondo, una missione al 2025 e una visione che si traducono in valori (responsabilità, innovazione, fiducia, proattività) e comportamenti.

## 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
2. Apriamo il mondo dell'energia alle nuove tecnologie
3. Ci apriamo a nuovi modi di gestire l'energia per la gente
4. Ci apriamo a nuovi usi dell'energia
5. Ci apriamo a nuove partnership

G4-4    G4-7    G4-17  
G4-34    G4-35

### Geografie

**Iberia**  
J. Bogas Gálvez

**Nord e Centro America, Africa subsahariana e Asia**  
F. Venturini

**Europa e Nord Africa**  
R. Deambrogio

**America Latina**  
L. D'Agnese

**Italia**  
C. Tamburi

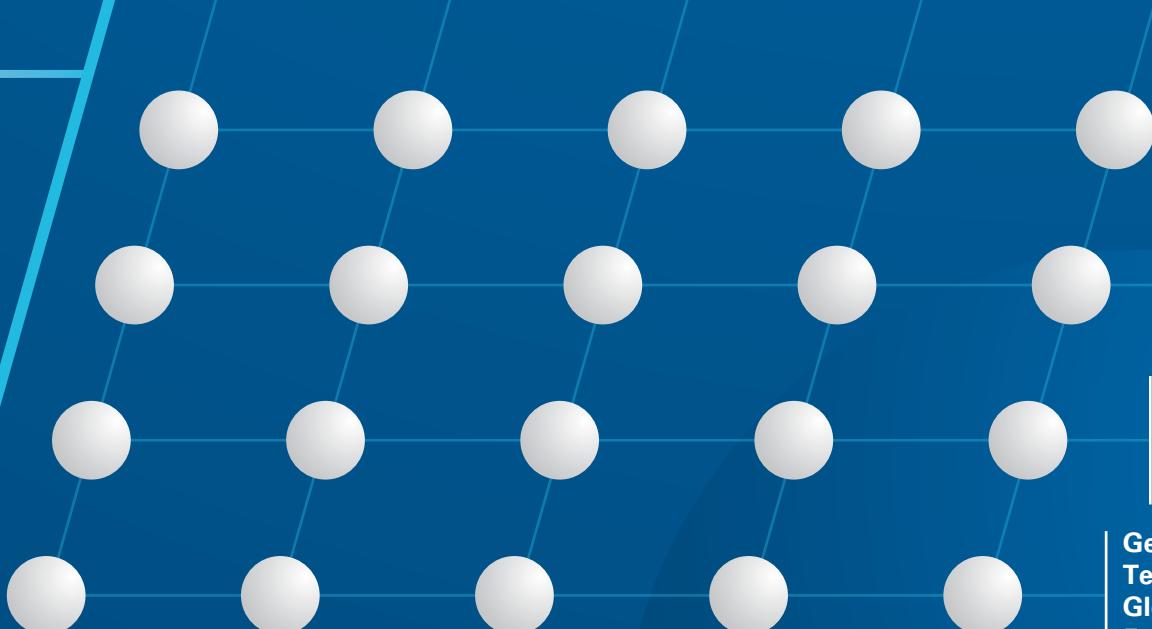
### Linee di Business Globali

**Global Trading e Upstream Gas**  
C. Machetti

**Energie Rinnovabili Globale**  
F. Venturini

**Infrastrutture e Reti Globale**  
L. Gallo

**Generazione Termoelettrica Globale**  
E. Viale



# Un anno sostenibile



## MARZO

All'Open Forum di CSR Europe, tenutosi a Bruxelles, presentato il primo documento per l'integrazione del rispetto dei diritti umani nelle Funzioni aziendali, alla cui realizzazione ha partecipato anche Enel.



## MAGGIO

Enel partecipa alla **quinta edizione della GRI - Global Conference**, dove oltre 1.500 leader di sostenibilità da tutto il mondo sono intervenuti per delineare aspettative e traguardi riguardo alla "nuova era della trasparenza" per imprese e istituzioni.



## GIUGNO

L'Amministratore Delegato di Enel partecipa a New York alla sessione di apertura **"How to Change a Mindset"**, dello UN Global Compact Leaders Summit presso le Nazioni Unite, portando testimonianza di come il Gruppo Enel, in linea con la filosofia Open Power, ponga la sostenibilità ambientale, sociale ed economica al centro della propria cultura aziendale e come chiave per la crescita del settore energetico.

**"ESG engagement - Seeding Energies"**: il primo roadshow dedicato agli Investitori Socialmente Responsabili (SRI). 16 incontri one-to-one tra Londra e Parigi con investitori istituzionali per presentare la missione e la visione strategica del Gruppo.

## OTTOBRE

L'Amministratore Delegato di Enel interviene, a Londra, al seminario di apertura del **The Future of Energy Summit**. Il vertice, promosso da Bloomberg New Energy Finance, punta a mettere a fuoco i cambiamenti che caratterizzano il settore elettrico a fronte delle sfide imposte dalla lotta ai cambiamenti climatici.

## NOVEMBRE

Enel, tra le maggiori utility al mondo ad aver accolto e fatte proprie le sfide dell'accordo sul clima alla COP21, prende parte alla **New York Times Energy for Tomorrow Conference**, summit internazionale promosso dal New York Times, che a Parigi riunisce 250 rappresentanti di governi e industrie.

Un nuovo appuntamento per Enel per il **Global Compact LEAD Symposium/Breakthrough Innovation Challenge (BIC)** che raccoglie a Cambridge (Inghilterra) i rappresentanti delle aziende leader nella sostenibilità, che contribuiscono e fanno parte dell'iniziativa ONU per discutere e documentare il valore dell'innovazione nella costruzione di un nuovo percorso globale e comune verso lo sviluppo sostenibile.

Lancio a Bruxelles alla European Investment Bank dei nuovi **GRI Standard**. I GRI Standard rappresentano l'ultima evoluzione dei principi di rendicontazione della performance di sostenibilità di un'organizzazione/impresa.

Il Gruppo Enel presenta a Londra, alla comunità finanziaria, il nuovo **Piano Strategico 2017-2019**, che introduce, accanto ai pilastri fondamentali, due fattori aggiuntivi per promuovere ulteriore crescita ed efficienza: la digitalizzazione e l'attenzione al cliente. Il Piano incorpora gli obiettivi in termini di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite ("SDG") 4, 7, 8 e 13 assunti in materia di accesso all'energia, cambiamento climatico, lavoro e sviluppo economico, educazione.

Enel partecipa alla **COP22 a Marrakech**, ribadendo l'impegno a favorire l'accesso all'energia delle comunità più isolate del mondo. Una prospettiva di sviluppo sostenibile che parte dal basso.

## Enel secondo i media

Enel monitora costantemente la percezione del Gruppo sulla stampa, radio, tv e web locale, nazionale e internazionale, sia generalista sia specializzata. L'atteggiamento nei rapporti con la stampa nazionale e internazionale è da sempre aperto e positivo, una modalità ampiamente riconosciuta dai cronisti. Tra gli aspetti maggiormente valorizzati come positivi dai media nazionali e internazionali vi sono stati la presentazione della nuova identity e del nuovo brand del Gruppo, il Programma Futur-e per la riqualificazione delle centrali non più efficienti, il progetto per la diffusione della banda larga, le attività legate alle energie rinnovabili e gli accordi per la mobilità elettrica.

Dal punto di vista dei **media nazionali**, grande rilevanza è stata data ai temi sopra descritti, mentre le testate economiche hanno seguito con interesse le varie fasi del processo di riorganizzazione societaria con l'integrazione di Enel Green Power e il riassetto delle società del Gruppo in America Latina. Sul fronte dell'innovazione e della sostenibilità si segnalano il Programma europeo INCENSE, dedicato alle startup, l'apertura dell'innovation hub a Tel Aviv e il Programma My Best Failure, dedicato allo scambio di esperienze tra le persone di Enel. Sono state effettuate attività mirate su media e testate specializzate per valorizzare la sostenibilità come parte integrante del business, i suoi risvolti finanziari e gli impegni sui quattro Sustainable Development Goal dell'ONU; a ciò si aggiungono i riconoscimenti ottenuti in termini di trasparenza e accuratezza da parte del Global Reporting Initiative (GRI) e del Global Compact delle Nazioni Unite. Rilievo è stato inoltre dato al Progetto Fare Scuola di Enel Cuore Onlus.

Le attività legate alle energie rinnovabili (costruzione ed esercizio di nuovi impianti, gare pubbliche in Messico, Perù e Marocco) e le offerte e i servizi per il mercato italiano (e-goodlife, il kit di dispositivi per il controllo e la gestione

della casa, l'offerta e-go All Inclusive) sono state oggetto di interesse dei media.

La stampa nazionale ha rivolto la sua attenzione anche alle sanzioni relative alle attività sul mercato da parte dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI). A questi elementi si aggiungono, in Italia, le tematiche sulla qualità del servizio, truffe di falsi addetti, 'maxibollette' e blackout sulla stampa locale.

**Sulla stampa internazionale** hanno avuto una significativa e positiva copertura le partecipazioni e gli interventi dell'Amministratore Delegato al World Economic Forum di Davos, alla sessione di apertura del Global Compact Leader Summit 2016 dell'ONU a New York e al World Economic Forum sull'America Latina tenutosi a Medellín, Colombia. Positivo riscontro hanno ottenuto la partecipazione al Bloomberg New Energy Finance Future of Energy Summit a Londra e alla conferenza Energy for Tomorrow del New York Times a Parigi, nonché la cerimonia di apertura alla Borsa di New York in occasione dell'avvio della quotazione di Enel Américas. A questo proposito, la conclusione del processo di riorganizzazione societaria degli asset latinoamericani del Gruppo è stato un tema di interesse per la stampa internazionale, così come il positivo completamento di altre operazioni previste dal Piano Strategico (l'integrazione di Enel Green Power, la cessione della società HDE, degli asset upstream gas italiani, della centrale CCGT belga Marcinelle, e la finalizzazione della cessione della prima tranne di Slovenské elektrárne). L'impegno di Enel nelle rinnovabili e nel campo dell'innovazione rappresenta un tema di grande interesse per la stampa estera.

In Spagna, l'incertezza politica che ha caratterizzato il Paese durante l'anno ha reso necessario un costante monitoraggio, soprattutto per l'impatto sulle decisioni rispetto ai piani di aiuto al carbone nazionale utilizzato da centrali termiche e

sul futuro dell'impianto nucleare di Garoña. In Cile, le varie fasi del processo di riorganizzazione societaria degli asset latinoamericani del Gruppo sono state costantemente seguite dalla stampa, rappresentando un tema di attenzione soprattutto per via dell'opposizione di alcuni azionisti minoritari al processo e dei dubbi circa le opportunità di crescita

e investimento per Enel Generación Chile. In Argentina la revisione delle tariffe elettriche con conseguenti incrementi dei costi per i consumatori è stata seguita attentamente. In Russia, una criticità è stata l'interruzione in agosto delle operazioni presso la centrale di Reftinskaya dovuta a un malfunzionamento tecnico.

G4-26

## Brand equity e strategia digitale

Una profonda riorganizzazione aziendale e una nuova strategia industriale hanno visto all'inizio del 2016 il **lancio del nuovo brand di Enel**, dinamico, aperto e che racconta i profondi cambiamenti all'interno e all'esterno dell'azienda. Sono stati lanciati i nuovi brand di Enel e delle sue controllate Enel Green Power ed Endesa, e avviato il processo di rebranding globale nei Paesi in cui opera, passando da più di venti brand a soli tre. La conoscenza e la diffusione del nuovo logo avvengono attraverso le attività commerciali e di promozione dello sport e della cultura che da sempre contraddistinguono Enel.

### Formula E

Nel maggio del 2016, Enel è diventata Official Power Partner di Formula E, primo campionato automobilistico delle monoposto elettriche e iniziativa di change management globale per promuovere la mobilità sostenibile.

Enel aiuterà Formula E a diventare l'evento più avanzato dal punto di vista energetico a livello globale, dimostrando che anche il settore del motorsport può e, anzi, deve evolvere verso un'energia più sostenibile. L'accordo prevede infatti non solo una tradizionale sponsorizzazione, ma anche una dimensione industriale: il Gruppo fornirà infatti a Formula E



le tecnologie e le soluzioni più avanzate tipiche di una smart grid, permettendo quindi una gestione dell'energia più efficiente e in linea con i principi della sostenibilità.

In tal senso, Enel lavorerà con Formula E per compensare e ridurre progressivamente le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dal campionato, con l'obiettivo di rendere l'intero evento carbon neutral. Questa partnership dimostra l'impegno di Enel a usare il suo business model sostenibile per aiutare ad affrontare alcune delle più grandi sfide del mondo.

Enel ha deciso di avviare un progetto di ridefinizione delle metodologie di analisi della brand equity e dell'immagine dei marchi a livello globale, al fine di conoscere e comprendere sempre di più i propri consumatori. Le principali attività riguardano il monitoraggio periodico della presenza delle aziende del Gruppo nei media (giornali e audiovisivi, radio, TV e media online), la misurazione dell'immagine percepita analizzando le caratteristiche del marchio e la loro evoluzione nel tempo, nonché l'analisi di tematiche specifiche legate al marchio stesso.

Nel 2016 è stata anche lanciata la nuova identità digitale globale che ha portato alla ristrutturazione e omogeneizzazione dei siti istituzionali delle principali società del Gruppo e alla razionalizzazione e focalizzazione dei punti di contatto con gli stakeholder. Oltre al nuovo sito [www.enel.com](http://www.enel.com), realizzato con un approccio "user centric", fornito di informazioni utili e nell'ottica di essere accessibile da qualsiasi device mobile (come smartphone e tablet), il passo successivo è stato replicare il modello in tutto il network di siti web del gruppo: sono stati lanciati altri 12 nuovi siti, esempio tangibile della nuova identità Open Power. In particolare, i principali progetti di sostenibilità e innovazione sono riportati nella sezione "storie" del sito [www.enel.com](http://www.enel.com), mentre i dati relativi alle informazioni non finanziarie e all'analisi delle priorità sono presenti nella sezione "investitori".

## SOCIAL MEDIA

### CIRCA 17mila PUBBLICAZIONI RELATIVE AI TEMI DI INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ NEL 2016

Canali					
Impression* (n.)	120.402.578	81.425.292			17.811.582
Interazioni** (n.)	1.764.694	178.400	3.209		158.433
Visualizzazioni video (n.)				5.473.906	

#### CONTENUTI INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ SUI SITI INTERNET ENEL NEL 2016

Pubblicazioni (n.)	1.669
Visitatori (n.)	6.624.068
Visualizzazioni pagine (n.)	18.707.412

\* Impression: rappresenta il numero di volte che una pagina web o un banner viene visualizzato dagli utenti internet.

\*\* Interazioni: rappresenta il numero di volte in cui un utente ha interagito attraverso un commento, una condivisione, un click, o un "Mi piace".

# Premi e riconoscimenti

Enel si è aggiudicata il **Platts Global Energy Award (GEA)** nella categoria Industry Leadership - Energia. Il premio riconosce il posizionamento proattivo del Gruppo a favore dell'inclusione dei cambiamenti del settore energetico nel proprio Piano Strategico e la sua leadership in materia di innovazione e sostenibilità.

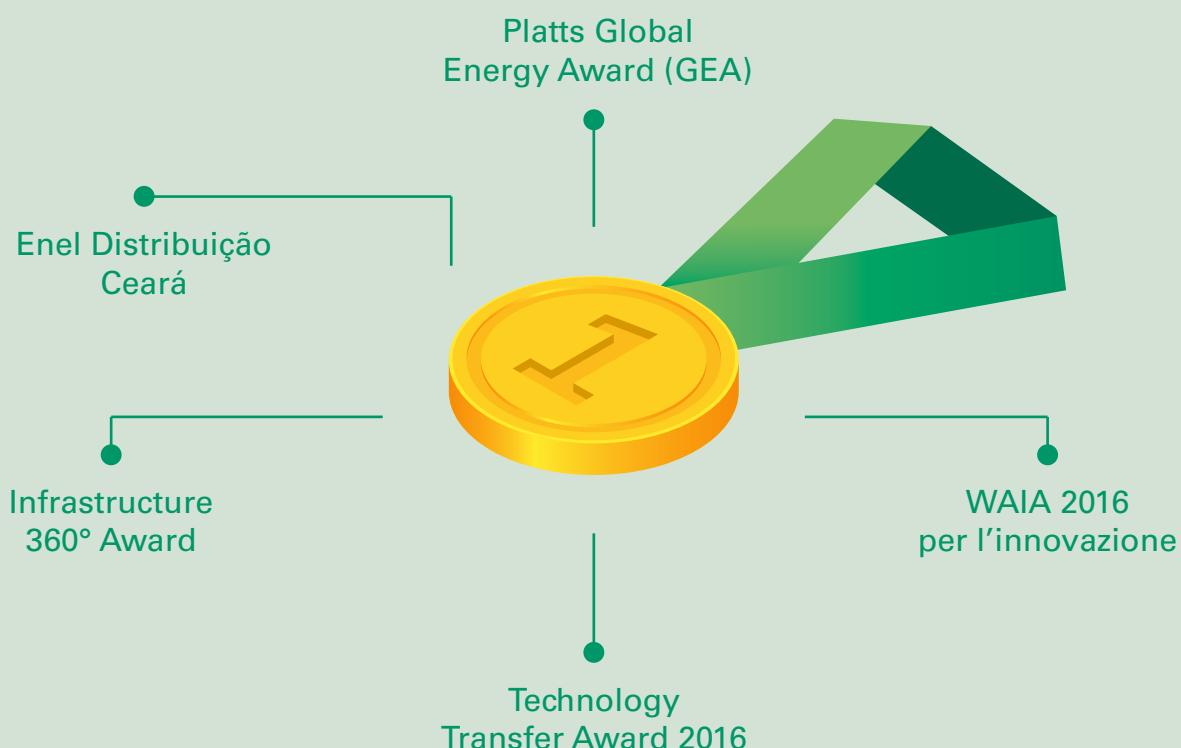
Il parco eolico di Enel da 200 MW di Dominica, in Messico, ha vinto l'**Infrastructure 360° Award** nella categoria "Clima e ambiente". Il riconoscimento, assegnato dalla Banca Interamericana di Sviluppo (IDB), premia ogni anno i progetti privati che contribuiscono maggiormente alla creazione di un sistema infrastrutturale sostenibile in America Latina.

**Enel Distribuição Ceará** è stata selezionata come la migliore società di distribuzione di energia in Brasile per la sesta volta dall'associazione dei distributori di energia (Abradee). La società ha anche vinto il primo posto nella categoria dedicata alla Responsabilità Sociale d'Impresa.

**Enel vince il premio WAIA 2016 per l'innovazione.** Enel ha ottenuto il primo posto tra le aziende della categoria "big company". Particolarmente apprezzato è risultato il notevole

sforzo di sostegno alle energie rinnovabili e alla digitalizzazione, evidenziato nel Piano Strategico 2017-2019 presentato a Londra. La larga diffusione di contatori intelligenti, controllo da remoto e connettività di sistema si è rivelata il punto forte dell'offerta Enel, capace di muoversi con grande equilibrio sia sulle reti sia nel retail.

L'Electric Power Research Institute (EPRI) ha premiato con i **Technology Transfer Award 2016** due progetti di Endesa sviluppati in Spagna e un terzo progetto del Gruppo. Attraverso questi premi, l'EPRI riconosce leader e innovatori del settore elettrico che sono stati in grado di trasformare la ricerca e lo sviluppo tecnologico in applicazioni pratiche, contribuendo a una produzione elettrica più affidabile, efficiente, competitiva e responsabile dal punto vista ambientale. I progetti riguardano lo sviluppo nella centrale termoelettrica di As Pontes di un software in grado di monitorare in tempo reale la vita rimanente dei componenti di pezzi critici (per esempio, una caldaia), l'analisi dell'impatto nella rete elettrica, nei sistemi delle isole, di un alto livello di generazione distribuita, in questo caso di origine fotovoltaica e, infine, il Progetto Advanced Distribution Management Systems Assessment (valutazione avanzata dei sistemi di gestione per la distribuzione d'energia).



# Una solida governance

G4-34	G4-37	G4-38
G4-42	G4-43	

Enel è una società quotata sul Mercato telematico azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana SpA dal 1999. In virtù dello sviluppo internazionale della Società e della sua crescente redditività, insieme a una forte politica ambientale e di sostenibilità e all'adozione delle migliori pratiche in materia di trasparenza e di corporate governance, tra gli azionisti di Enel sono presenti fondi di investimento nazionali e internazionali, compagnie assicurative, fondi pensione ed etici, oltre a circa un milione di piccoli risparmiatori. Enel si

conferma come la società italiana con il più alto numero di azionisti.

Nello spirito di contribuire a migliorare la trasparenza sui sistemi di governo societario e promuovere la diffusione di una "cultura della governance eccellente", la relazione sulla corporate governance include, per la prima volta, un approfondimento sui temi relativi alla sostenibilità, descrivendo l'analisi delle priorità e la definizione degli obiettivi di sostenibilità ([www.enel.com](http://www.enel.com), sezione "Investitori").

## Indice di eccellenza della corporate governance 2016

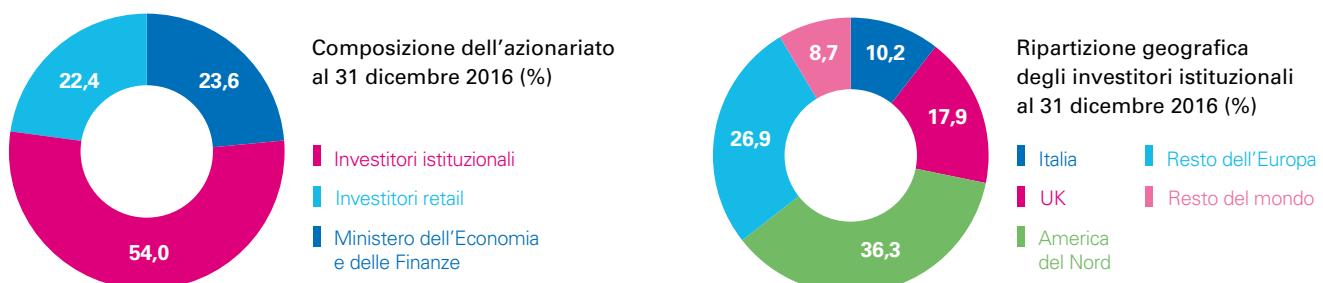
In occasione del workshop annuale sul governo societario organizzato da The European House - Ambrosetti e svoltosi a Milano nel mese di **novembre 2016**, sono stati pubblicati i risultati dell'indice di eccellenza della corporate governance delle società quotate italiane ("EG Index") per il 2016. L'EG Index intende misurare, con cadenza annuale e sulla base di documenti di pubblico dominio, lo stato di salute dei sistemi di governo societario delle società quotate italiane. In particolare l'indice analizza cinque aree chiave: struttura

e rappresentanza dell'azionariato; composizione del Consiglio di Amministrazione; funzionamento del Consiglio di Amministrazione; meccanismi di remunerazione e incentivazione; sistema dei controlli e di gestione dei rischi. Enel si è classificata al primo posto nell'ambito delle società industriali del segmento FTSE-MIB (come già avvenuto nel 2015) e, con il punteggio di 8,62/10, si è collocata nettamente al di sopra di tutte le altre società, industriali e finanziarie, dei vari segmenti del listino.

# Gli azionisti di Enel

Enel si relaziona con la generalità degli azionisti attraverso strutture aziendali dedicate e, in particolare, all'interno della Società è presente un'area Investor Relations, collocata nella 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 2016 gli incontri con gli investitori istituzionali sono stati 615 e si è provveduto a rispondere a 148 richieste da parte di azionisti retail.

Al fine di rafforzare ulteriormente il dialogo con gli investitori, nel 2016 è stata anche ripensata la struttura dei contenuti del sito internet della Società ([www.enel.com](http://www.enel.com), sezione "Investitori"), all'interno del quale possono essere reperite sia informazioni di carattere economico-finanziario, ambientale, sociale e di governance, sia dati e documenti aggiornati di particolare interesse, che rendono possibile una visione multidisciplinare e integrata.



## Enel e il mercato finanziario

Enel dialoga in maniera continuativa con gli investitori istituzionali, che generalmente seguono l'annuncio del Piano Industriale e/o dei risultati infranuali, raccogliendo in maniera strutturata le loro indicazioni ed esigenze.

Su base annuale viene anche effettuato uno studio indipendente sulla percezione dell'Azienda da parte della comunità finanziaria. È stato riconosciuto l'impegno di Enel nella transizione verso un nuovo modello energetico, caratterizzato dalla crescita della generazione da fonti rinnovabili e dallo sviluppo delle reti. Nel 2016 gli aspetti della strategia Enel più comunemente analizzati e apprezzati sono stati: la digitalizzazione di asset, persone e clienti quali fattori abilitanti di un percorso verso una "low carbon economy", l'aumentato livello di comunicazione e il coinvolgimento sui rischi e le opportunità legati alle azioni incluse nel Piano, nonché l'approccio conservativo nelle assunzioni di scenario macroeconomico.

Nell'ultimo anno Enel ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno per la promozione di una crescita sostenibile, anche attraverso la costituzione all'interno di Investor Relations di una specifica area dedicata alle relazioni con il mercato finanziario sulle tematiche ESG. Le unità Sostenibilità e Investor Relations effettuano periodicamente attività specifiche e incontri per monitorare le esigenze informative e le richieste di natura non finanziaria dei fondi istituzionali. In particolare a giugno 2016 è stato effettuato il primo roadshow dedicato alle tematiche ESG sulle piazze di Londra, Parigi e Francoforte.

Nel 2016 gli investitori istituzionali mostrano per il 68% uno stile di investimento di lungo periodo, a conferma dell'impegno di Enel verso un modello di business sostenibile nel tempo. In particolare sono presenti nel capitale Enel 150 Investitori Socialmente Responsabili (132 nel 2015) che detengono circa l'8% del totale delle azioni in circolazione di Enel (7,7% nel 2015). L'incremento è più evidente se si tiene conto del maggior numero di azioni di cui è composto il capitale Enel (in seguito all'integrazione di Enel Green Power) rispetto al 2015. In valore assoluto le azioni detenute dagli investitori SRI sono aumentate del 13%.

# La struttura di corporate governance

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

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

## ● 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.

## ● Consiglio di Amministrazione ●

Incaricato di provvedere in ordine alla gestione aziendale.

### Alfredo Antoniozzi

**Consigliere, indipendente**  
Comitato Corporate  
Governance e Sostenibilità  
Comitato Parti Correlate

### Paola Girdinio

**Consigliere, indipendente**  
Comitato Nomine e Remunerazioni  
Comitato Controllo e Rischi

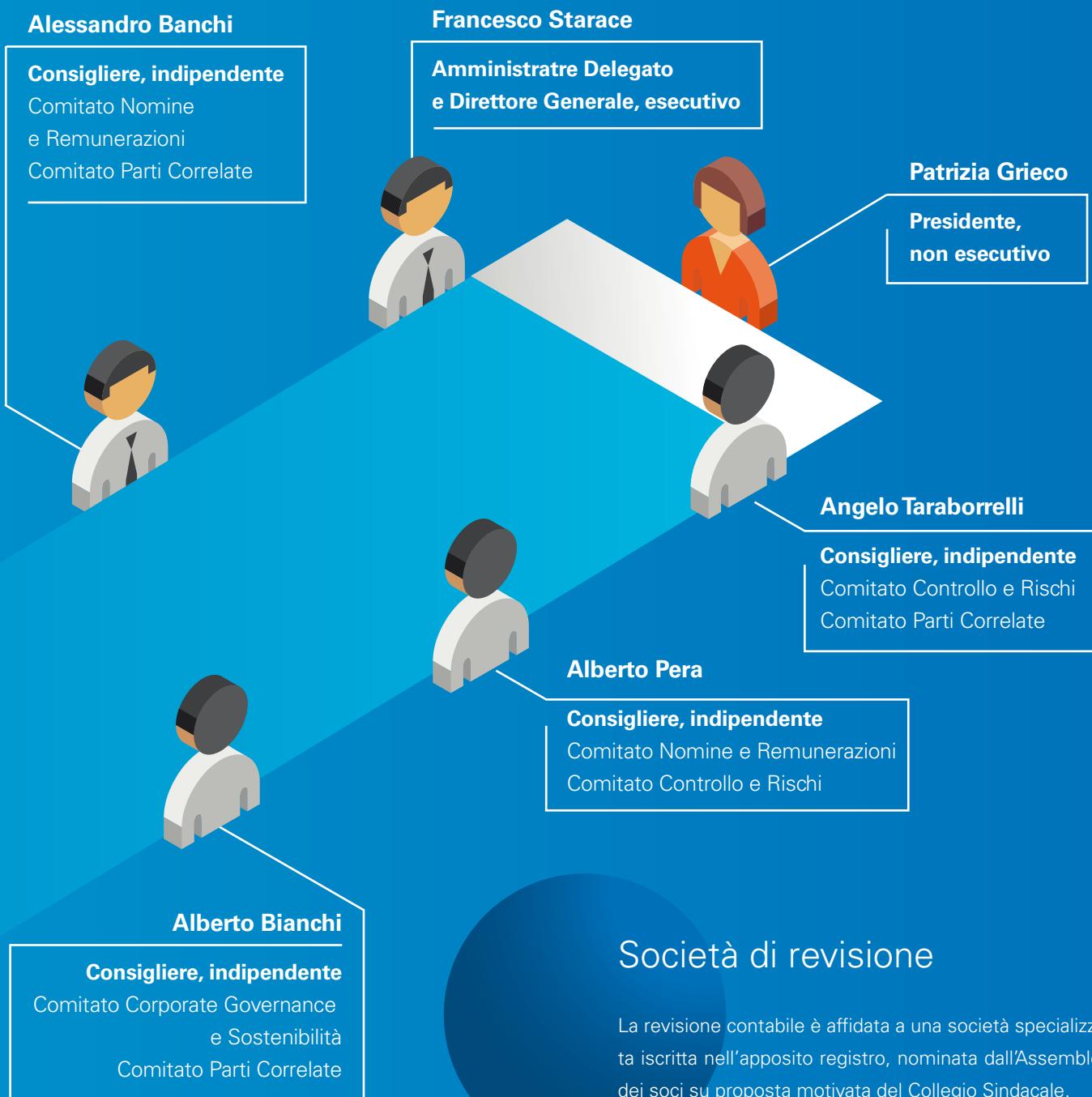
### Anna Chiara Svelto

**Consigliere, indipendente**  
Comitato Nomine  
e Remunerazioni  
Comitato Controllo e Rischi



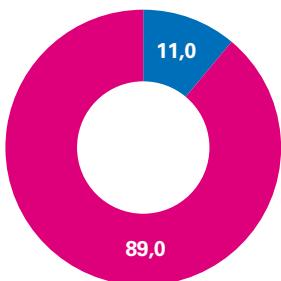
## Collegio Sindacale

È chiamato a vigilare circa l'osservanza della legge e dello statuto, 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.

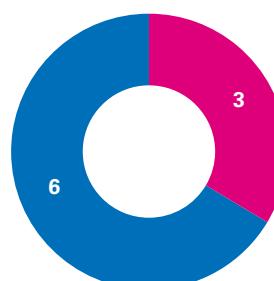


Nominato dall'Assemblea ordinaria del 22 maggio 2014, è composto al 31 dicembre 2016 da nove membri. Nel corso del 2016 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 13 volte, occupandosi in 12 riunioni di temi legati alla governance, alla sostenibilità, al Codice Etico e al Modello 231. Il Consiglio ha istituito nel proprio ambito i seguenti quattro comitati:

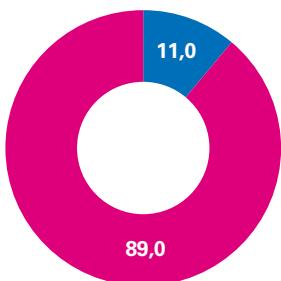
- **Comitato per le Nomine e le Remunerazioni:** supporta, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative, tra l'altro, alla dimensione e alla composizione del Consiglio stesso, nonché alla remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche;
- **Comitato Controllo e Rischi:** supporta, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative, tra l'altro, al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;
- **Comitato per la Corporate Governance e la Sostenibilità:** 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 vigila sui temi di sostenibilità connessi all'esercizio dell'attività dell'impresa e alle dinamiche di interazione di quest'ultima con tutti gli stakeholder;
- **Comitato Parti Correlate:** formula appositi pareri motivati sull'interesse di Enel – nonché delle società da essa direttamente e/o indirettamente controllate e 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.



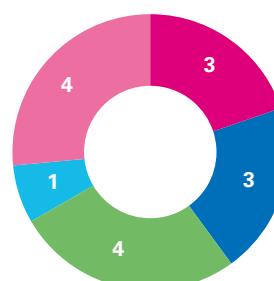
Diversità di età (%)  
█ Da 30 a 50 anni  
█ Oltre i 50 anni



Diversità di genere  
█ Donne  
█ Uomini



Diversità di anzianità di carica (% su totale Consiglieri)  
█ 1-2 anni  
█ 3-5 anni



Componenti del CdA per competenze  
█ Energia      █ Cyber security  
█ Ingegneria      █ Legale  
█ Strategia e Finanza

Il Consiglio di Amministrazione ha completato nel corso del 2016 le proprie valutazioni in merito ai **piani di successione degli amministratori esecutivi**, facendo seguito agli auspici formulati all'esito della "board review" riferita al 2014. In particolare, nel mese di settembre 2016 il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato per le Nomine e le Remunerazioni formulata d'intesa con il Comitato per la Corporate Governance e la Sostenibilità, ha condiviso i contenuti di un apposito "contingency plan" inteso a disciplinare le azioni da intraprendere per assicurare la regolare gestione della Società in caso di anticipata cessazione dall'incarico dell'Amministratore Delegato rispetto all'ordinaria scadenza del mandato (ipotesi di cosiddetta "crisis management").

La politica per la remunerazione di Enel è definita in coerenza con le raccomandazioni formulate dal Codice di Autodisciplina, e ha lo scopo di (i) attrarre, motivare e fidelizzare le risorse in possesso delle qualità professionali più adeguate per gestire con successo l'Azienda, (ii) incentivare il raggiungimento degli obiettivi strategici e la crescita sostenibile dell'Azienda, (iii) allineare gli interessi del management all'obiettivo prioritario della creazione di valore sostenibile per gli azionisti nel lungo periodo e (iv) promuovere la missione e i valori aziendali. Nel definire la politica adottata da Enel SpA in materia di remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione, dell'Amministratore Delegato/Direttore Generale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche con riferimento all'esercizio 2017, il Comitato per le Nomine e le Remunerazioni ha tenuto conto delle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina, delle best practice nazionali e internazionali, nonché delle indicazioni emerse dall'esito favorevole del voto espresso dall'Assemblea del 2016 sulla relazione sulla remunerazione.

In particolare, la remunerazione variabile per l'Amministratore Delegato/Direttore Generale si compone di:

- una componente variabile di breve periodo (MBO) che considera sia indicatori finanziari interni (come l'Utile netto ordinario consolidato, il rapporto tra flussi di cassa operativi (FFO - Funds from Operations) e l'indebitamento finanziario netto, e il valore di cash cost consolidato), sia indicatori non finanziari (come la sicurezza sui luoghi di lavoro);
- una componente variabile di lungo periodo (LTI) che considera sia il TSR (Total Shareholder Return) medio di Enel in confronto al TSR medio dell'indice EURO STOXX Utilities EMU in un periodo di 3 anni, sia il ROACE (Return on Average Capital Employed) del Gruppo cumulato per lo stesso triennio.

Inoltre, il piano di incentivazione prevede il differimento dell'erogazione della remunerazione variabile di lungo periodo. In dettaglio, il 30% del totale viene corrisposto nel corso dell'anno successivo ai tre anni di riferimento della performance, cosiddetto anno di verifica, mentre l'erogazione della porzione più rilevante, pari al 70% del totale, è differita di due anni rispetto al triennio di verifica (cosiddetto deferred payment), rendendo di fatto il completamento del piano con un orizzonte temporale quinquennale.

## Piano LTI (Long-Term Incentive)



\* In caso di raggiungimento degli obiettivi di performance.

Infine, la Società ha diritto di chiedere la restituzione della remunerazione variabile versata (sia di breve termine sia di lungo termine) o di trattenere la remunerazione variabile oggetto di differimento, qualora la stessa risulti erogata sulla base di dati che in seguito risultino manifestamente errati (clausole di clawback e malus).

Per approfondimenti si veda la relazione sulle remunerazioni disponibile sul sito istituzionale [www.enel.com](http://www.enel.com).

# Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

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

Per la natura del proprio business il Gruppo è esposto a diverse tipologie di rischio, riportate nella tabella di seguito.

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

Per ciascuna di esse sono state individuate specifiche azioni atte a mitigarne gli effetti e ad assicurarne una corretta gestione.

G4-2	G4-14	G4-41	G4-44
G4-45	G4-46	G4-EC2	
G4-DMA SO			
G4-SO3			

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/Paesi/Linee di Business, che definiscono i ruoli e le responsabilità per i processi di gestione, monitoraggio e controllo dei rischi nel rispetto del principio 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/Paesi/Linee di Business per le diverse tipologie di rischio, periodicamente monitorati dalle unità deputate al controllo dei rischi.

Informazioni di dettaglio sono disponibili nella Relazione Finanziaria Annuale 2016, disponibile sul sito della Società ([www.enel.com](http://www.enel.com)).

## Analisi controparti

La capacità di saper valutare adeguatamente le proprie controparti e di intercettare tempestivamente eventuali minacce ed elementi di rischio è sempre più un requisito essenziale non solo per la tutela della propria reputazione ma per la sopravvivenza stessa delle organizzazioni.

L'analisi delle controparti è richiesta dalle Linee di Business, dalle Funzioni e dai servizi, la richiesta è facilitata e supportata da uno strumento e da una metodologia fornita dall'unità di Security che è incaricata, al tempo stesso, di verificare formalmente e di ottimizzare le operazioni richieste.

Anche se l'analisi può anche essere assegnata a terze parti, il processo e la metodologia devono assicurare l'applicazione di un criterio di valutazione standard, il monitoraggio e la rendicontazione.

Gli analisti sono incaricati di raccogliere tutte le informazioni rilevanti circa la reputazione dei soggetti interessati entro il perimetro definito. Tale attività è eseguita effettuando ricerche da tutte le fonti, aperte e private, disponibili, includendo almeno: internet – social network; Pubblica Amministrazione – Camera di Commercio; database pubblico del sistema giudiziario; database aziendale, facendo attenzione a non violare le politiche/procedure dell'Azienda o le leggi del Paese (per esempio, protezione dati personali, anti-trust, ecc.); database internazionali (per esempio, World Check).

# I principi alla base del nostro operare

G4-15	G4-41	G4-49	G4-56	G4-57
G4-DMA HR	G4-HR2	G4-HR3	G4-HR4	
G4-HR5	G4-HR6	G4-HR12	G4-DMA LA	
G4-LA16	G4-DMA SO	G4-SO3	G4-SO4	
G4-SO5	G4-DMA EN	G4-EN34		

Alla base delle proprie attività il Gruppo Enel dispone di un solido sistema etico. 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 o 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.

## Policy sui Diritti Umani

Ai fini di dare applicazione alle linee guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani, Enel ha approvato, dal 2013, la Policy sui Diritti Umani, che esprime gli impegni e le responsabilità in materia, assunti dai collaboratori di Enel

SpA e delle società da essa controllate, e ne promuove il rispetto da parte di appaltatori, fornitori e partner commerciali nell'ambito dei suoi rapporti d'affari.

## Piano Tolleranza Zero alla Corruzione

Il Piano, adottato nel 2006, conferma l'impegno del Gruppo ad assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

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.

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 dei programmi di compliance adottati dal Gruppo o dalle singole società, quali: il Codice Etico, la Policy sui Diritti Umani, il Piano di Tolleranza Zero alla Corruzione, l'Enel Global Compliance Program, il Modello organizzativo e gestionale ex D.Lgs. 231/01 e gli altri modelli di compliance nazionali eventualmente adottati dalle società del Gruppo in conformità alla normativa locale ([www.enel.ethicspoint.com](http://www.enel.ethicspoint.com)).



# 85

Segnalazioni ricevute nel 2016

# 51

Segnalazioni anonime

# 18

Violazioni del Codice Etico

Nel corso delle analisi volte ad accertare possibili violazioni al Codice Etico, non sono emersi fatti o eventi lesivi dei diritti dell'infanzia, mentre in 4 casi le violazioni hanno riguardato tematiche relative alle "pratiche di lavoro": 2 casi riferiti a condotte discriminatorie/mobbing e 2 afferenti al clima aziendale. Per ogni violazione accertata, Enel ha definito specifici piani di azione.

## Enel Global Compliance Program

L'"Enel Global Compliance Program", rivolto alle società esterne del Gruppo, integra, ove esistenti, i compliance program (modelli di prevenzione dei rischi) eventualmente adottati dalle medesime società in conformità alla normativa locale. Tale documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA nel settembre 2016, è ispirato al principale quadro normativo internazionale in materia e si qualifica come uno strumento di governance volto a rafforzare l'impegno etico e professionale del Gruppo a prevenire il commettere all'estero illeciti da cui possa derivare responsabilità penale d'impresa e i connessi rischi reputazionali.

La tipologia di fattispecie trattate nell'Enel Global Compliance Program – cui si associa la previsione di standard comportamentali e di aree da monitorare in funzione preventiva – si basa su condotte illecite generalmente considerate tali nella maggior parte dei Paesi quali per esempio i reati di corruzione, delitti contro la Pubblica Amministrazione, falso in bilancio, riciclaggio, reati commessi in violazione delle norme sulla sicurezza sul lavoro, reati ambientali, ecc.

# Modello organizzativo e gestionale

(ex D.Lgs. 231/01)

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

prima in Italia, si è dotata di un Modello organizzativo e gestionale rispondente ai requisiti del D.Lgs. 231/01 (Modello 231) già nel 2002. Enel SpA ha avviato nel corso del 2015 e proseguito nel 2016 un'attività di revisione del proprio Modello 231 allo scopo di tener conto dell'aggiornamento normativo, che ha comportato un ampliamento del perimetro dei reati presupposto considerati rilevanti ex D.Lgs. 231/01, nonché di allinearla alla vigente struttura organizzativa. In particolare, si è proceduto alla revisione della Parte Generale del Modello 231 e all'aggiornamento delle Parti Speciali "G" (Reati di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita e autoriciclaggio), "H" (Reati informatici e trattamento illecito di dati) e "L" (Reati ambientali).

G4-DMA HR

## Impegno di Enel sui diritti umani

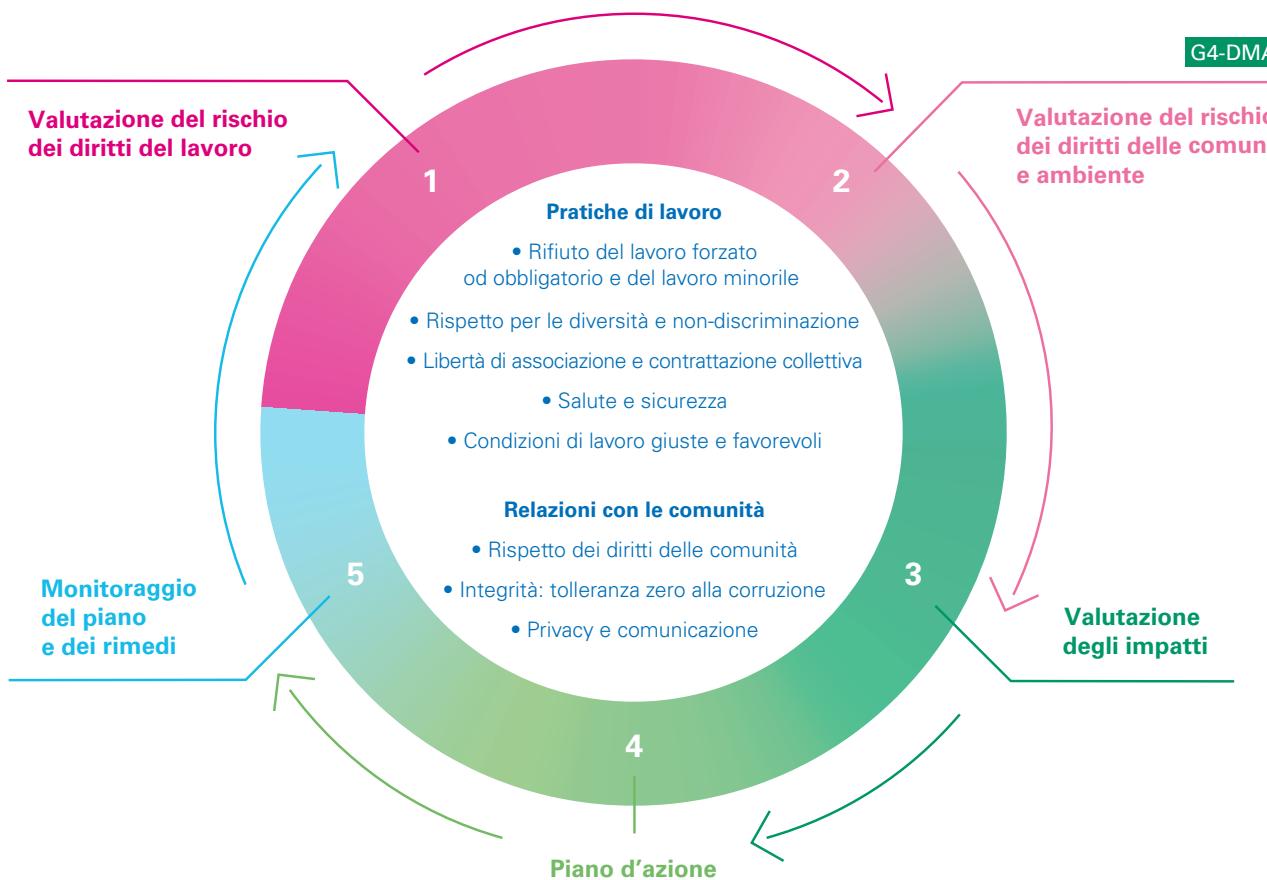
Enel è consapevole del fatto che un'azienda è responsabile del rispetto dei diritti umani non solo nelle azioni che la coinvolgono direttamente, ma, più in generale, anche indirettamente nel contesto in cui opera. Come richiesto dalle linee guida e sulla base dei principi della policy, prosegue il progetto di Human Rights Compliance Assessment (HRCA) nei diversi Paesi, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro multifunzionali e multipaesi che permettono di definire politiche globali e declinarle tenendo in considerazione le specificità locali. 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. In generale, la policy di Enel si concentra su due aree fondamentali: le pratiche di lavoro e i rapporti con le comunità.

### Il nuovo processo di due diligence

Enel, nel corso del 2016, ha ripensato il proprio processo di due diligence per allinearla alle migliori pratiche internazionali, focalizzando preliminarmente l'analisi sulla valutazione del rischio percepito dei diritti umani nei diversi territori in cui il gruppo opera. In particolare il processo prevede 5 fasi:

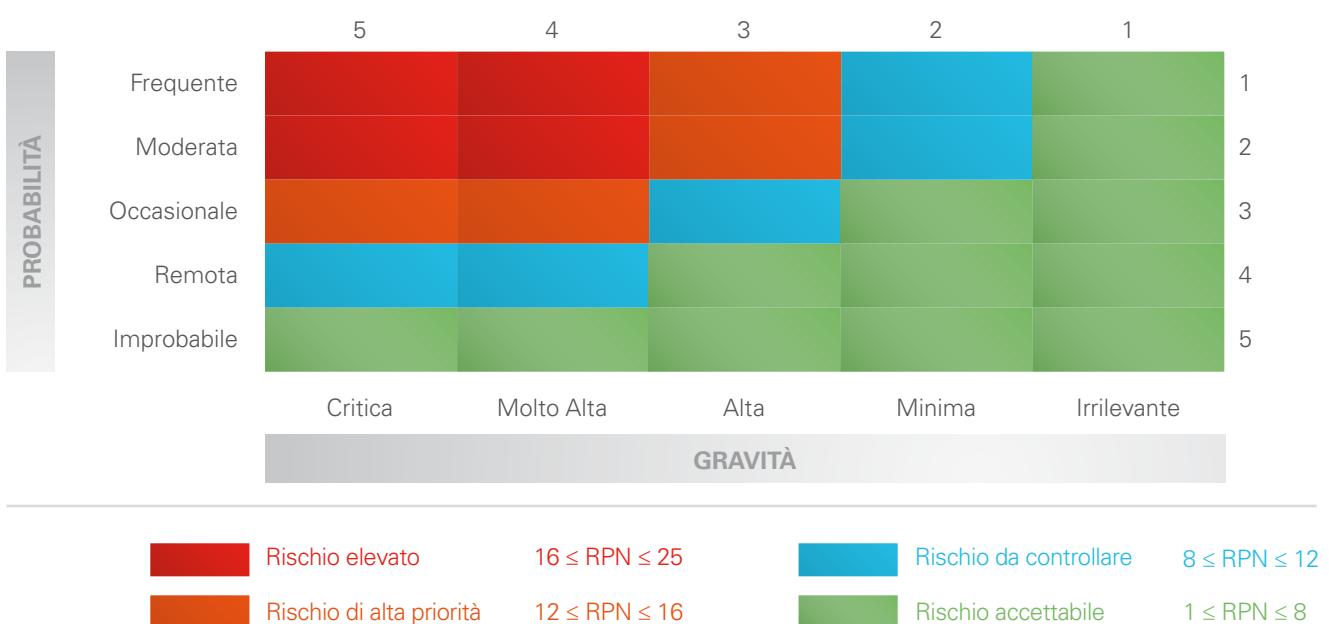
1. valutazione del rischio Paese sui diritti del lavoro;
2. valutazione del rischio Paese sui diritti della comunità e dell'ambiente;
3. valutazione degli impatti;
4. sviluppo di un piano di azione;
5. monitoraggio del piano e rimedi.

Nel corso del 2016, Enel, ha disegnato il suddetto processo attraverso il coinvolgimento di rappresentanti dei diversi Paesi del Gruppo, definito il questionario di valutazione del rischio Paese sui diritti del lavoro e avviato due progetti piloti paralleli nell'area dell'America Latina per verificarne il funzionamento.



## La valutazione del rischio Paese sui diritti del lavoro

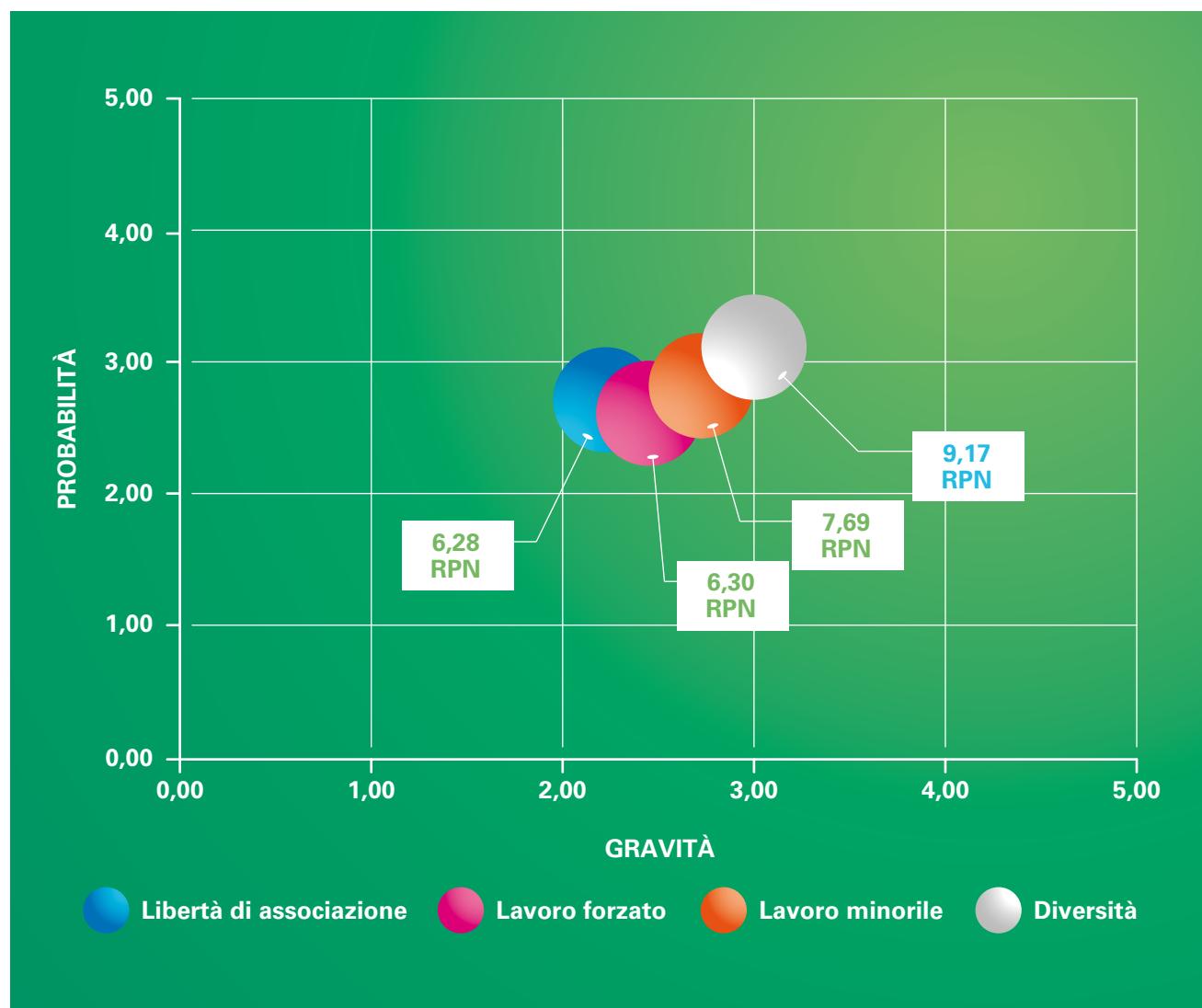
Sulla base della dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, e, in linea con indicazioni dell'UNICEF e delle recenti proposte normative in materia (come per esempio il Modern Slavery Act del 2015), è stato strutturato un questionario di valutazione del rischio Paese legato ai diritti del lavoro e in particolare: libertà di associazione, lavoro minorile, lavoro forzato, diversità e inclusione. Il questionario è stato sottoposto, sia attraverso interviste sul territorio sia con una inchiesta online, a diverse categorie di stakeholder (comunità, istituzioni, clienti, ecc.), definite coerentemente con quanto previsto dall'analisi delle priorità, e ha riguardato 5 Paesi: Argentina, Brasile, Cile, Colombia e Perù. La valutazione del rischio percepito si è basata sia sulla gravità del tema sia sulla probabilità di una effettiva violazione. La combinazione delle sue componenti permette di identificare il **Risk Prioritization Number - RPN (Numero di prioritizzazione del rischio)**, secondo la matrice di seguito riportata.



Dall'analisi dei risultati è emerso che la percezione dei rischi legati ai diritti del lavoro nell'area dell'America Latina, pur tenendo in considerazione le dovute differenze territoriali, è tendenzialmente medio-bassa.

Per ciascuna tematica e per ciascun Paese sono state individuate le aree da monitorare per garantirne un presidio costante.

## Percezione dei rischi legati ai diritti del lavoro nell'area dell'America Latina



## Gruppi di lavoro sui diritti umani

Nel corso del 2016 sono proseguiti le attività dei gruppi di lavoro interni a presidio dei diritti umani, come le attività in materia di diversità e inclusione e quelle relative al processo di acquisto (si vedano i capitoli dedicati alle nostre persone e alla catena di fornitura sostenibile), a conferma della volontà di Enel di avere un approccio preventivo e non reattivo a tali temi.

Nel 2016 è proseguita, inoltre, la partecipazione di Enel all'iniziativa (UNICEF Business Lab) lanciata da UNICEF Italia: 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.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019\*

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
<b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	Allineamento costante con le raccomanda- zioni e best practice internazionali in materia di governance	
<b>17</b> PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	Miglioramento continuo dei "Compliance Program"/ Modelli di prevenzione dei rischi penali	
	Ulteriore estensione della formazione su Modello 231 ed Enel Global Compliance Program	
	Emissione Policy sulla Diversity nel Consiglio di Amministrazione	Nel 2017
	Piano strutturato di induction dei Consi- glieri di Amministrazione e dei Sindaci nel corso del mandato	
	Monitoraggio e supporto nell'attuazione concreta delle Raccomandazioni sulla corporate governance delle controllate quotate	
	Svolgimento annuale della board review con il supporto di un consulente indipendente	
	Ottenimento della Certificazione ISO 37001 "Antibribery Management System" per Enel SpA ed estensione alle principalì società italiane	Nel 2017
	Due diligence sui diritti umani	Risk assessment valutazioni impatti e azioni di rimedio (nel 2017); formazione sui diritti umani
	Processo di analisi delle controparti (adozione di un modello comune di analisi delle controparti, realizzazione di una banca dati unificata)	100% dei Paesi di presenza al 2020

SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT GOALS

\* Si veda il capitolo "Strategia e Piano di Sostenibilità".

# Trasparenza nei processi istituzionali



Enel gestisce costantemente i rapporti con le istituzioni (locali, nazionali, europee e internazionali) in linea con quanto previsto dagli Enel Compliance Program, fornendo informazioni complete e trasparenti con l'obiettivo di porre gli interlocutori istituzionali nelle migliori condizioni per prendere le decisioni loro demandate. Enel contribuisce inoltre ai processi consultivi relativi a dossier di carattere politico e legislativo su tematiche energetiche e ambientali.

In Italia il dialogo istituzionale ha riguardato nel 2016 principalmente la riduzione del parco termoelettrico in relazione alle nuove prospettive di strategia energetica, la sostenibilità energetica dei porti, la mobilità elettrica, il risparmio energetico e l'infrastrutturazione nazionale delle telecomunicazioni su banda ultralarga.

Nel quadro delle relazioni con gli interlocutori istituzionali europei, Enel contribuisce attivamente a ogni fase del processo consultivo sui dossier di carattere politico e legislativo di interesse aziendale attraverso un'accurata attività di monitoraggio e analisi. Tra i temi di maggiore attenzione da parte di Enel nel 2016 figurano le politiche energetiche e ambientali, le nuove norme sulla qualità dell'aria, la riforma della Direttiva sul sistema di quote di emissione (ETS) dell'Unione europea (UE), la circular economy, la prossima revisione della Direttiva sull'acqua, ecc. Nel contesto internazionale Enel ha seguito i negoziati relativi alla convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC) e parte-

cipa a rilevanti associazioni energetiche (per esempio, Eulectric, WindEurope, SolarPower Europe, EDSO 4 Smart Grids, Eurogas). Infine, anche negli Stati Uniti Enel partecipa attivamente al dialogo istituzionale sulle politiche energetiche con particolare riferimento al mercato delle energie rinnovabili.

All'interno di un processo di posizionamento dinamico volto a valutare come le aziende stiano influenzando le politiche ambientali e la relativa legislazione in tutto il mondo, **InfluenceMap**, un'organizzazione no profit indipendente britannica, ha classificato Enel tra le utility di maggior supporto e strategicamente attive. Questo risultato è conseguenza di una forte leadership di Enel, della sua influenza all'interno di associazioni europee di spicco, così come della sua interazione positiva con la stessa InfluenceMap, che incoraggia, inoltre, le organizzazioni interessate a fornire gli adeguati feedback.

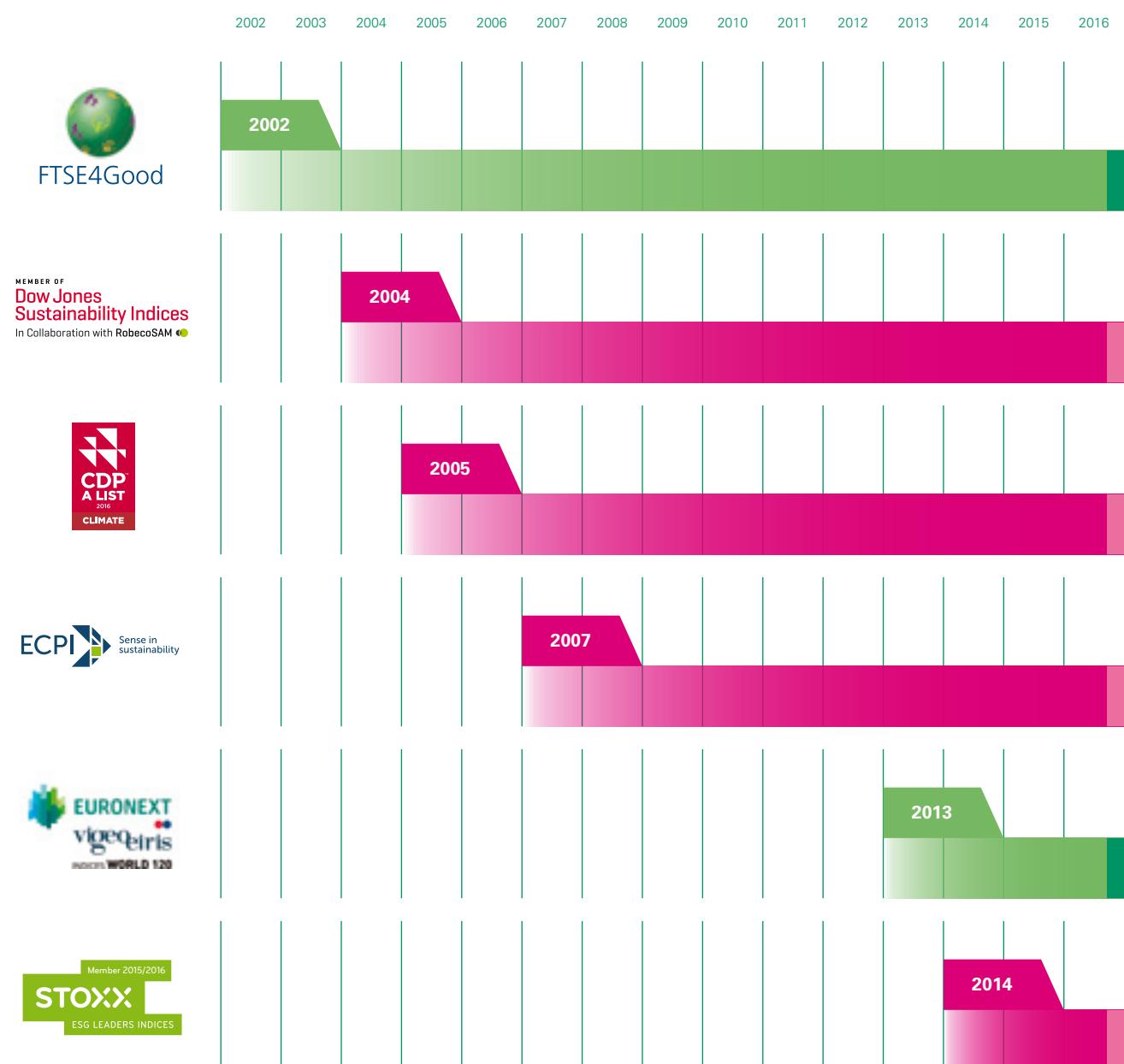
Infine, il Gruppo Enel è iscritto al registro volontario UE della trasparenza sin dalla sua creazione nel 2008. Il registro ha l'obiettivo di offrire ai cittadini un accesso unico e diretto alle informazioni su chi svolge attività tese a influenzare il processo decisionale dell'UE, sugli interessi perseguiti e sulle risorse investite in tali attività (<http://ec.europa.eu/transparencyregister>). Le informazioni relative alle attività svolte in linea con la normativa federale degli Stati Uniti sono riportate al seguente indirizzo pubblico: <https://www.opensecrets.org>.

# Gli indici di sostenibilità

Enel è presente, da diversi anni, nei più importanti indici di sostenibilità quali Dow Jones Sustainability Index World, FTSE-4Good, Euronext Vigeo, STOXX Global ESG Leaders ed ECPI.

Nel 2016 è stata ammessa nella A-list del CDP (già Carbon Disclosure Project), che comprende le aziende che, a livello mondiale, si distinguono per l'efficacia della propria strategia nel cogliere le opportunità e gestire i rischi dei cambiamenti climatici. Il posizionamento nell'indice CDP rappresenta un'altra importante conferma della strategia di Enel nella lotta ai cambiamenti climatici, sancita dall'obiettivo del Gruppo di decarbonizzazione entro il 2050.

Anno di inclusione



Periodicità



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

Il Gruppo Enel partecipa attivamente alle associazioni e organizzazioni di settore, nazionali e internazionali, che si propongono di definire obiettivi e impegni di lungo termine per promuovere un modo sostenibile di fare business e di gestire le sfide del cambiamento climatico e le pressioni socio-economiche che interessano il contesto macroeconomico e in particolare il settore energetico. Di seguito si riportano alcuni esempi.



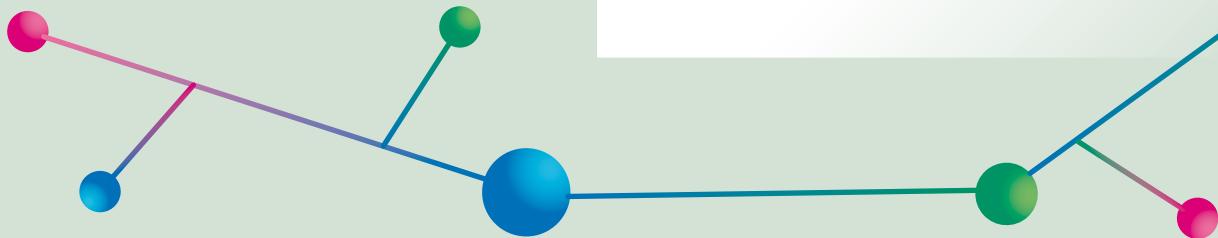
## Sustainable Energy for All (SE4ALL)

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 dalla sua nascita. 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'AD di Enel, Francesco Starace. Da giugno 2014, l'Amministratore Delegato di Enel è inoltre membro dell'Advisory Board del SE4ALL.



## UN Global Compact

Enel è membro dal 2004 del network globale del Global Compact delle Nazioni Unite, di cui ha sottoscritto i dieci principi fondanti relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione. Nel 2011 è entrata a far parte del Global Compact LEAD, gruppo che rappresenta i leader di sostenibilità del settore privato a livello mondiale e in cui è membro dello Steering Committee. Inoltre, nel giugno 2015, l'AD di Enel, Francesco Starace, è stato nominato membro del Consiglio di Amministrazione del Global Compact. Nel 2016 il Gruppo ha preso parte al progetto Breakthrough Innovation, dedicato all'innovazione e ai nuovi modelli di business per accelerare il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile lanciati dall'ONU.



## Global Sustainable Electricity 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.



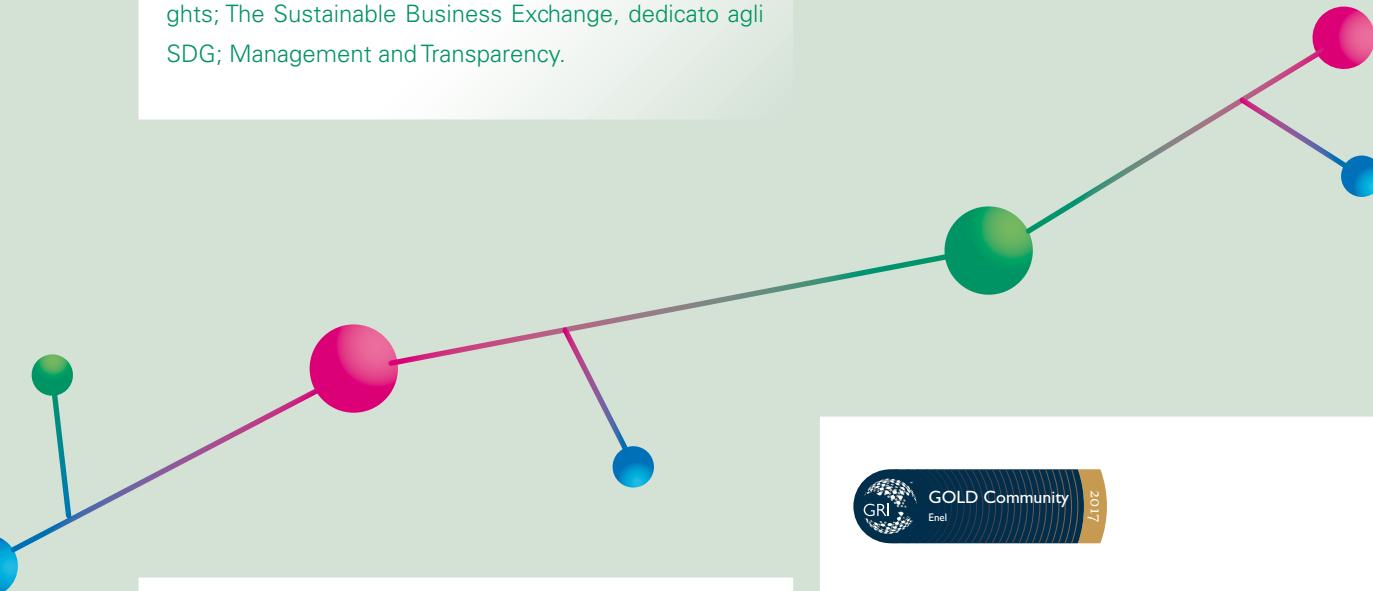
## CSR Europe

Organismo con sede a Bruxelles delegato dalla Commissione europea alla Responsabilità Sociale d’Impresa. Enel è membro del Board of Directors con il ruolo di Vice-Chair e partecipa attivamente alle attività e agli incontri tematici del network, tra cui i gruppi di lavoro e i progetti relativi a: The European Pact 4 Youth; Business & Human Rights; The Sustainable Business Exchange, dedicato agli SDG; Management and Transparency.



## Sustainable Business Roundtable (SBRT)

Enel ha aderito nel 2016 al network SBRT, con sede a Berlino, che raggruppa le aziende leader mondiali di sostenibilità e si propone come piattaforma di peer-to-peer learning per lo scambio delle migliori pratiche.



## World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

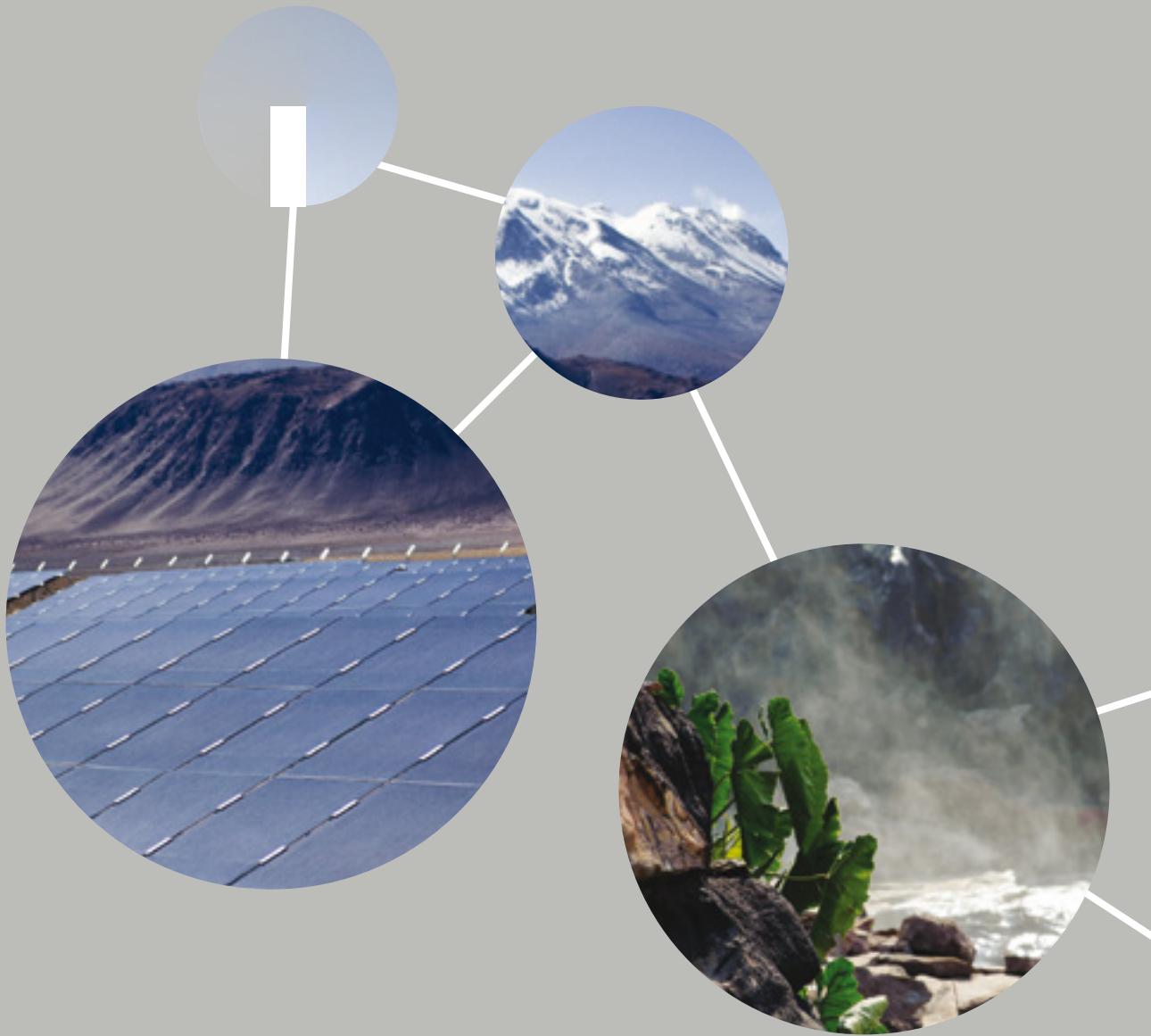
Il WBCSD è la rete globale costituita da oltre 200 organizzazioni di imprese nel mondo, unite nell’impegno per promuovere lo sviluppo sostenibile presso la business community dei rispettivi Paesi. Enel fa parte del network dal 2016 e l’AD, Francesco Starace, è membro del Consiglio. Enel è presente nel nuovo studio del WBCSD su “Reporting Matters,” in cui si evidenzia la leadership di Enel nell’integrazione degli SDG e come best practice nel reporting della performance ESG. Inoltre Enel partecipa al gruppo di lavoro sulla biodiversità.



## Global Reporting Initiative (GRI)

Enel applica dal 2006 le linee guida di rendicontazione GRI-G4 per la redazione del Bilancio di Sostenibilità che, da ottobre 2016, sono state riformulate dando vita ai nuovi GRI Sustainability Reporting Standard (GRI Standard), versione più aggiornata degli originali parametri. Nel dicembre 2016 ha aderito allo Standards Pioneer Program del GRI “Lead the way in sustainability reporting” per la diffusione dei nuovi parametri comuni di valutazione, misurazione e rendicontazione di performance di sostenibilità.

Enel è membro dello Stakeholder Council del GRI, l’organo multistakeholder di consultazione, che supporta il Consiglio di Amministrazione del GRI per le questioni strategiche. Inoltre, è tra le aziende che collaborano al Progetto “Reporting 2025”.





## 02\_Definire le priorità

# L'analisi delle priorità (c.d. materiality analysis)

Al fine di identificare le priorità di intervento del Gruppo, le tematiche su cui approfondire la disclosure e le attività di coinvolgimento degli stakeholder da rafforzare, Enel conduce ormai da diversi anni l'analisi delle priorità (cosiddetta materiality analysis), basandosi sulle linee guida dei più diffusi standard internazionali, come il Global Reporting Initiative (GRI), i principi della Communication on Progress (COP)

del UN Global Compact, il modello dell'IIRC (International Integrated Reporting Council) e l'SDG Compass, una guida che supporta le aziende ad allineare le proprie strategie ai Sustainable Development Goal. L'obiettivo è quello di mappare e valutare la priorità delle tematiche di interesse per gli stakeholder, incrociandole con la strategia industriale e con le priorità di azione del Gruppo. L'analisi, condotta sempre a

## Il processo

Nell'ambito dell'analisi, vengono identificati i principali stakeholder del Gruppo, valutati sulla base della loro rilevanza per l'Azienda, e viene considerata la priorità da loro attribuita alle varie tematiche nelle numerose iniziative di coinvolgimento. Queste informazioni vengono poi confrontate con la valutazione dei temi su cui Enel prevede di focalizzare i propri sforzi, con il relativo valore di priorità. Di seguito vengono riportate le principali fasi del processo.



un maggior livello di dettaglio in termini sia di tematiche sia di perimetro geografico, consente di individuare le priorità dell’Azienda e degli stakeholder, sia per l’intero Gruppo sia per singolo Paese. Permette inoltre di ottenere i risultati con specifici focus, come la matrice riferita alla sola categoria di stakeholder “Comunità finanziaria”, utile a identificare le tematiche da approfondire nella Relazione Finanziaria An-

nuale e fornire così una rendicontazione integrata delle performance. Sulla base dei risultati dell’analisi delle priorità, vengono definiti i focus per il reporting e vengono fissati gli obiettivi, sfidanti e condivisi, inclusi nel Piano Strategico 2017-2019, al cui raggiungimento contribuiscono attività e progetti afferenti a diverse Funzioni e Linee di Business del Gruppo, dettagliate nel Piano di Sostenibilità 2017-2019.

Nel corso del 2016, Enel ha ulteriormente arricchito l’analisi delle priorità, avviando, nei principali Paesi di presenza, un progetto pilota di monitoraggio del grado di soddisfazione degli stakeholder sulle modalità di presidio dei diversi temi da parte dell’Azienda. I risultati ottenuti, comparati con l’analisi delle priorità degli stakeholder, permettono di ottenere una visione complessiva delle aspettative dei portatori di interesse e aiutano a identificare i temi su cui l’Azienda deve focalizzarsi.

Lo strumento informatico a supporto è stato ulteriormente potenziato per garantire sempre maggiore tracciabilità e condivisione delle migliori pratiche di coinvolgimento e monitoraggio degli stakeholder e per permettere un grado di copertura allineato al modello organizzativo aziendale. È possibile quindi identificare le priorità non solo a livello di Gruppo e di singola azienda, ma anche per Linea di Business/Funzione aziendale, per singolo progetto da sviluppare o in corso e anche per le diverse categorie di stakeholder.

In particolare nell’ultimo anno è stato possibile includere nell’analisi:



L’unità di Sostenibilità di Holding svolge un ruolo di indirizzo e coordinamento, fornendo le linee guida e il supporto metodologico 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).

# Il convolgimento degli stakeholder

G4-24 G4-25 G4-26

La comprensione delle aspettative degli stakeholder, attraverso un dialogo continuo e strutturato, è alla base della strategia di Enel e perfettamente in linea con l'approccio "Open Power", aperto e inclusivo.

Ai fini dell'analisi delle priorità, le unità responsabili delle relazioni con gli stakeholder vengono coinvolte annualmente per identificare e aggiornare la lista degli stakeholder più

rilevanti, così da essere allineati sempre con le diverse realtà in cui opera Enel. Il lavoro congiunto del Gruppo e delle società porta ad avere un catalogo esaustivo e sempre aggiornato delle categorie di stakeholder, che assume specifiche declinazioni in funzione della società e/o del Paese di riferimento.

Le categorie di stakeholder identificate (comunità finanziaria,

## Principali tipologie e canali di comunicazione con gli stakeholder



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 nume-

rose 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.



# I temi prioritari

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<sup>1</sup>. Le tematiche, classificate in temi di business e governance (bianco), 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.

I contributi delle principali società del Gruppo coinvolte nel processo sono tenuti in considerazione nella matrice complessiva del Gruppo sulla base della rilevanza delle stesse società, rispetto alla tipologia di business in cui operano.

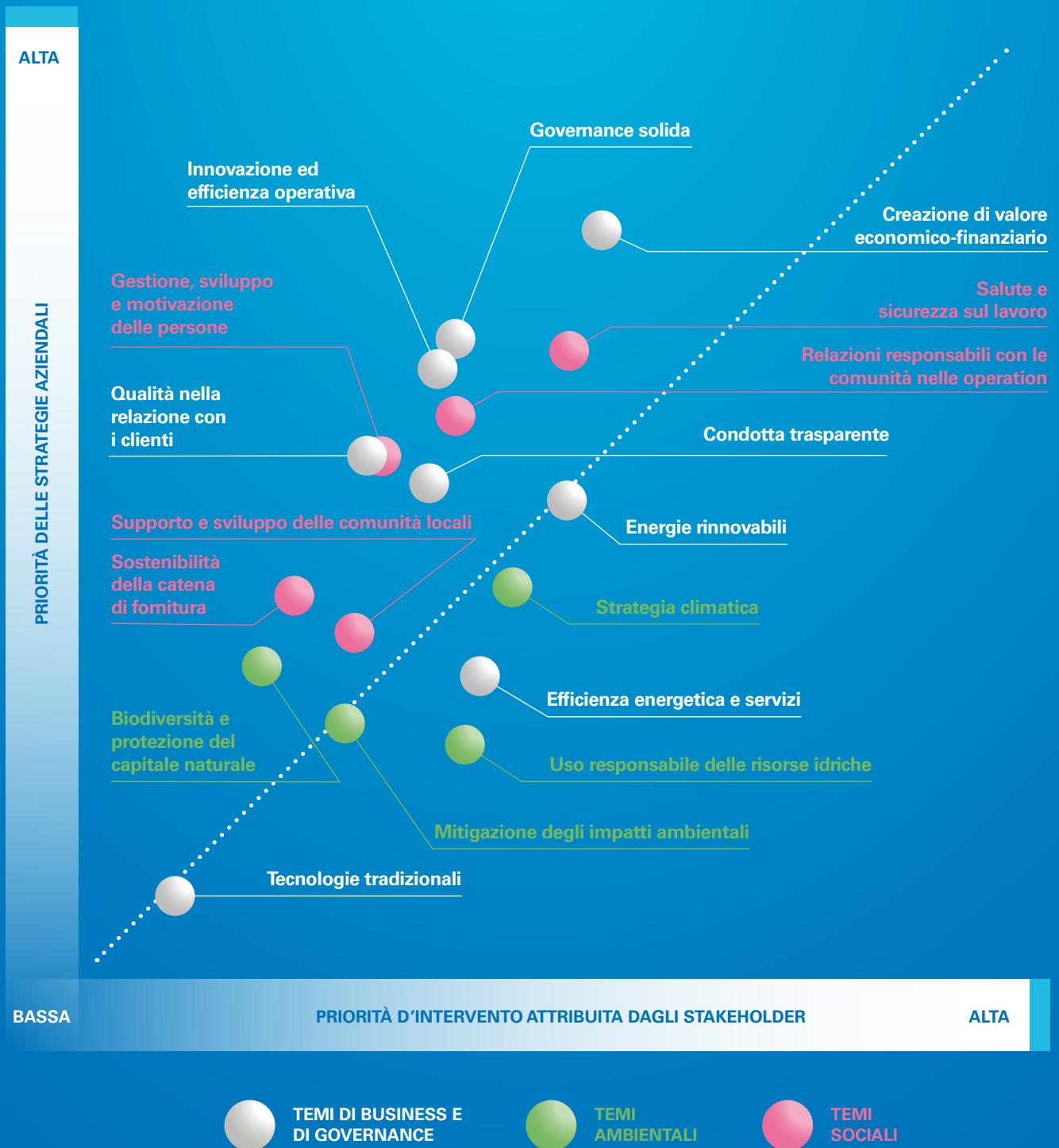
La vista congiunta delle due prospettive consente di identificare i temi di maggiore importanza sia per l'Azienda sia per gli stakeholder (cosiddetti **temi materiali**), e di verificare inoltre il **grado di "allineamento" o "disallineamento"** tra aspettative esterne e rilevanza interna di tali tematiche.

L'analisi mostra un sostanziale allineamento tra quanto richiedono gli stakeholder e le priorità attribuite dall'Azienda sulle diverse tematiche in relazione al proprio business.

- **Temi di business e governance:** la strategia di Enel punta a un modello di business sostenibile basato su una crescita industriale fortemente incentrata sulle reti e le fonti rinnovabili, sulla digitalizzazione e l'attenzione al cliente.
- **Temi sociali:** l'attenzione principale viene posta sulla **salute e sicurezza** delle persone, tema presidiato da lungo tempo e con grande attenzione, che continua a essere uno degli aspetti maggiormente prioritari per l'Azienda. Le **relazioni responsabili con le comunità** acquisiscono sempre maggiore importanza a conferma della scelta di Enel di puntare sulla creazione di valore condiviso.
- **Temi ambientali:** la **strategia climatica** risulta il principale elemento di interesse per l'Azienda ed è allineata alle aspettative degli stakeholder, come dimostra la strategia a lungo termine di Enel e l'impegno a raggiungere la decarbonizzazione entro il 2050.

<sup>1</sup> Per ulteriori informazioni sulla metodologia dell'analisi delle priorità si rimanda alla nota metodologica.

## La matrice delle priorità 2016

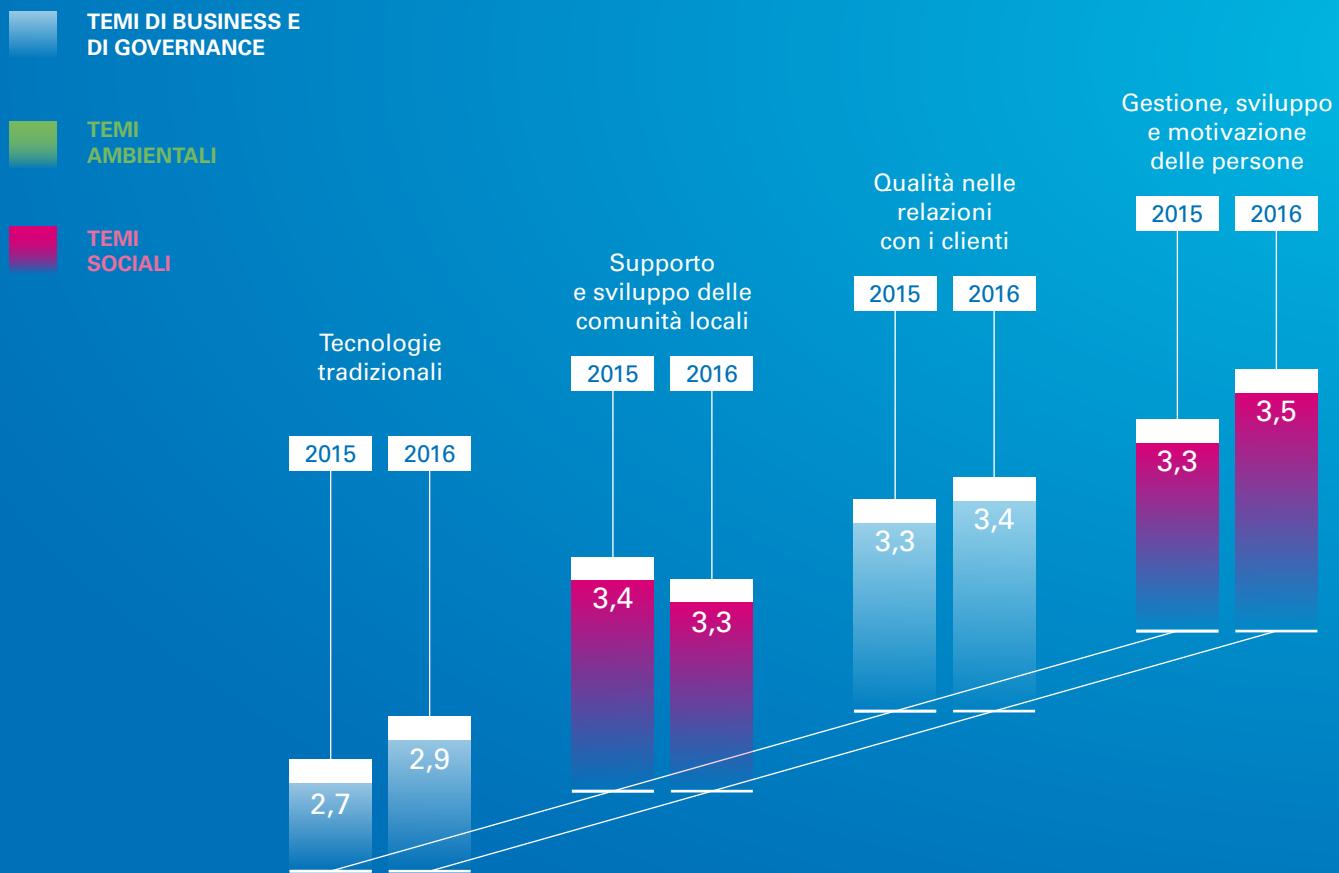


# Le priorità attribuite dagli stakeholder ai pilastri della strategia Enel

Coerentemente con le strategie aziendali e con la classificazione delle tematiche adottata nella definizione degli obiettivi strategici individuati nel Piano di Sostenibilità<sup>2</sup>, di seguito si riportano le priorità attribuite dai diversi stakeholder ai cosiddetti “pilastri”, ovvero quei temi su cui l’Azienda, anche rispetto ai cambiamenti macroeconomici e al contesto di sostenibilità in cui si trova, pone un’attenzione particolare in termini di investimenti, monitoraggio e sensibilizzazione nei prossimi anni.

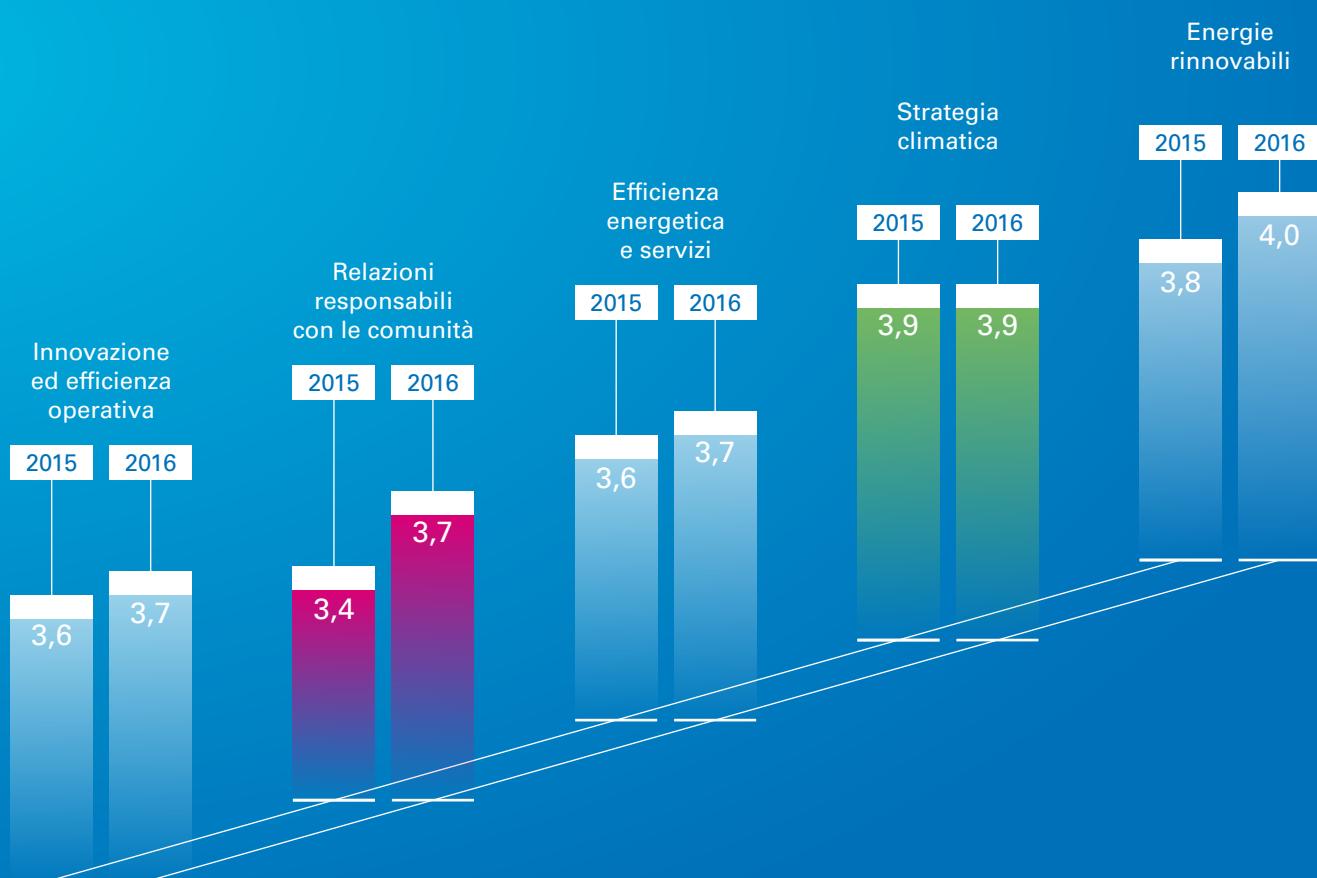
Il confronto delle priorità attribuite dagli stakeholder nel corso degli ultimi due anni, ci mostra come **strategia climatica ed energie rinnovabili** si confermino i due temi prioritari per tutte le categorie di stakeholder. La **gestione responsabile della relazione con le comunità** in cui opera Enel continua a mostrare grosso rilievo; di contro, il **supporto alle comunità** ha una priorità leggermente inferiore rispetto al 2015, coerentemente con l’approccio di creazione di valore condiviso adottato dall’Azienda, che mira ad allineare

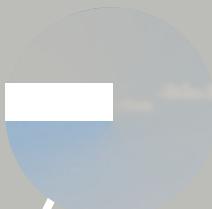
2 Si rimanda al capitolo **Strategia e Piano di Sostenibilità** per un approfondimento sulla classificazione delle tematiche in pilastri e fondamenta.



gli obiettivi di business con i bisogni e le aspettative delle comunità. Per maggiori dettagli si veda il capitolo "Relazioni responsabili con le comunità". Gli stakeholder, inoltre, hanno attribuito una priorità crescente al tema delle **tecnologie tradizionali**, intese come ottimizzazione del mix energetico e riconversione degli impianti tradizionali, così come alla **gestione, sviluppo e motivazione delle persone**, con un focus sulla valorizzazione delle diversità e sulla qualità della vita in azienda.

Creazione di valore economico-finanziario, Salute e sicurezza sul lavoro, Governance solida, Utilizzo responsabile delle risorse idriche, Condotta trasparente, Mitigazione degli impatti ambientali, Sostenibilità nella catena di fornitura, Biodiversità e protezione del capitale naturale costituiscono, inoltre, elementi chiave alla base del modello di business sostenibile di Enel (le tematiche cosiddette "**Le fondamenta**") e sono, come i pilastri, oggetto di valutazione da parte degli stakeholder.







### 03\_Strategia e Piano di Sostenibilità

## Il modello di business sostenibile

Il modello di business sostenibile di Enel considera sostenibilità e innovazione un binomio imprescindibile, che crea valore per l'Azienda e per tutti i suoi stakeholder e permette di cogliere nuove opportunità.

Enel integra la sostenibilità in tutti gli aspetti del business, al fine di trovare soluzioni sempre nuove per ridurre l'impatto ambientale, per soddisfare le esigenze dei clienti e delle comunità locali e migliorare le relazioni con i dipendenti e i fornitori mettendo al primo posto la sicurezza delle persone. Attraverso l'ascolto e il coinvolgimento attivo di tutti gli interlocutori e l'uso razionale delle risorse viene promossa una sinergia tra progresso sociale ed economico, in una logica di valore condiviso.

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.

Elemento chiave di questo approccio è l'attivazione degli indicatori di sostenibilità ESG (Environmental, Social and Go-

vernance) 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. 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.

Dalla definizione delle linee strategiche al business development, alla fase di ingegnerizzazione e costruzione di un impianto, fino all'operatività quotidiana, è stato ripensato il modo di operare per aggiungere e creare valore condiviso e inclusivo nel medio-lungo termine. L'efficacia e l'efficienza dei processi di business, in fase sia di sviluppo sia di gestione, dipendono infatti in larga parte da 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. Per rispondere tempestivamente ai cambiamenti della società, ai bisogni dei clienti e alle trasformazioni del mercato dell'energia è sempre più necessario aprirsi a contributi esterni. Per questo Enel ha promosso il modello "Open Innovability", atti-

## Il Decreto Legislativo 254/2016: le informazioni non finanziarie

L'Unione europea ha approvato la Direttiva UE 2014/95 che stabilisce nuovi standard minimi di reporting in materia ambientale e sociale, in relazione alla gestione del personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva. Tale Direttiva mira a introdurre e rafforzare comportamenti virtuosi e ha l'obiettivo di aumentare la trasparenza nella comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e incrementare la fiducia degli investitori e degli stakeholder in generale. Il D.Lgs. 254 del 30 dicembre 2016 ha recepito in Italia la normativa europea. Si applica alle imprese, o ai gruppi di imprese, di grandi dimensioni (totale dei ricavi netti delle vendite e delle prestazioni superiore a 40.000.000 di euro oppure totale

vando un numero crescente di partnership in tutto il mondo con organizzazioni locali, imprese, università, associazioni internazionali e ONG.

Un modello che promuove lo sviluppo sostenibile 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 maggiore integrazione della sostenibilità nelle scelte strategiche aziendali.

Le informazioni non finanziarie sono sempre più oggetto di analisi da parte degli investitori e del mercato finanziario, che guardano alla capacità di un'azienda di costruire piani industriali sostenibili nel tempo che si traducono in azioni concrete misurabili e risultati economici solidi (si veda il capitolo "Conoscere Enel").

Enel si impegna costantemente a gestire e misurare la propria performance non finanziaria, dotandosi di e sviluppando strumenti che garantiscano 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, 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.

A dicembre 2016 ha aderito allo Standards Pioneers Program del GRI (Global Reporting Initiative) "Lead the Way in Sustainability Reporting" per la diffusione dei nuovi parametri comuni di valutazione, misurazione e rendicontazione di performance di sostenibilità.

Il processo di rendicontazione avviene attraverso la raccolta e l'elaborazione di specifici indicatori chiave di performance di sostenibilità economica, ambientale e sociale, secondo quanto previsto dalle linee guida GRI G4 e sue integrazioni (G4 Sector Disclosures - Electric Utilities), nonché dai principi di accountability e del Global Compact delle Nazioni Unite. I progetti, le attività, le performance e i principali risultati, compreso l'avanzamento rispetto ai Sustainable Development Goal (SDG) delle Nazioni Unite, in linea con l'SDG Compass, sono riportati nel presente Bilancio di Sostenibilità di Enel, la cui completezza e attendibilità sono verificate da un'accreditata società di revisione esterna, dal Comitato per la Corporate Governance e la Sostenibilità e dal Comitato Controllo e Rischi. Il documento viene poi approvato dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA e quindi presentato in Assemblea degli azionisti. Il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), nella quarta edizione del suo report "Reporting matters", ha dedicato una specifica sezione alla modalità di rendicontazione degli SDG nel Bilancio di Sostenibilità di Enel.

dell'attivo dello Stato Patrimoniale superiore a 20.000.000 di euro) che costituiscono enti di interesse pubblico (come, per esempio, società quotate) e che hanno avuto in media, durante l'esercizio finanziario, un numero di dipendenti superiore a 500. La normativa si applica dagli esercizi finanziari aventi inizio a partire dal 1° gennaio 2017.

Il Bilancio di Sostenibilità di Enel costituisce già da anni un valido riferimento per le informazioni non finanziarie riportando i principali dati che riguardano i temi ambientali, sociali e di governance.

La comunità delle B Corp ([bcorporation.net](http://bcorporation.net)) è un movimento globale di aziende che “utilizza il business come forza positiva” e che soddisfa i più alti standard di responsabilità e trasparenza per affrontare e risolvere i problemi ambientali e sociali. Nel mondo ci sono oltre 2mila B Corp certificate e più di 50mila aziende utilizzano il B Impact Assessment come strumento di misurazione e miglioramento continuo.

Con la nuova missione definita nel contesto di “Open Power”, Enel è impegnata nella risoluzione di alcune delle più grandi sfide del nostro mondo, in linea con i principi del cambiamento promosso dalle B Corp.

Nel corso del 2016, per confrontarsi con le esperienze più innovative, Enel ha deciso di testare il B Impact Assessment per integrare i propri modelli di analisi e valutazione e avere una visione complessiva dell'impatto generato dall'organizzazione e dalle iniziative avviate. L'attività viene svolta in collaborazione con Nativa (prima B Corp in Europa e Country Partner di B Lab, [nativalab.com](http://nativalab.com)).

Il B Impact Assessment, sviluppato dall'ente no profit B Lab, nasce dall'integrazione di standard di misura globali e indipendenti per la valutazione delle performance sociali e ambientali. Consente a un'azienda di misurare il proprio impatto assoluto e di confrontarlo con benchmark di riferimento.

La valutazione di impatto si effettua su 4 aree di analisi:

WORKERS



COMMUNITY



GOVERNANCE



ENVIRONMENT



Il confronto delle performance di Enel con il benchmark di riferimento ha già permesso di identificare alcune aree di miglioramento recepite nel Bilancio di Sostenibilità 2016 o che saranno inserite nei prossimi processi di definizione del Piano di Sostenibilità.

# Risultati 2016 e avanzamento Piano di Sostenibilità 2016-2020

Nel 2016 sono stati compiuti progressi significativi nella realizzazione della strategia, in termini sia industriali sia di performance ESG (Environmental, Social and Governance), e in particolare rispetto agli impegni presi nell'ambito dei Sustainable Development Goal definiti dalle Nazioni Unite a fine 2015. Fatti concreti e dati che riflettono l'impegno quotidiano di Enel per la tutela dell'ambiente, i rapporti con le comunità locali, la motivazione delle persone, le relazioni con i clienti.



I risultati economico-finanziari mostrano un EBITDA ordinario per il 2016 pari a 15,2 miliardi di euro, in crescita per la prima volta dal 2013. L'utile netto ordinario, sul quale viene calcolato il dividendo, è aumentato di 12 punti percentuali, raggiungendo i 3,2 miliardi di euro rispetto ai 2,9 miliardi dell'anno precedente. Il rapporto FFO su Debito Netto, che indica il livello di solidità finanziaria, ha raggiunto il 26%, superando l'obiettivo che il Gruppo si era prefissato e in crescita rispetto al 25% dell'anno precedente. Il debito netto è rimasto sostanzialmente stabile a 37,6 miliardi di euro nonostante il significativo incremento degli investimenti destinati alla crescita, che sono aumentati di 1,5 miliardi di euro rispetto all'anno precedente.

Il 2016 ha registrato progressi significativi rispetto agli impegni presi nell'ambito degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (Sustainable Development Goal, SDG), che sono parte integrante del Piano Strategico:

- SDG 4 (qualità dell'educazione): 300mila beneficiari, rispetto al target al 2020 di 400mila beneficiari;
- SDG 7 (energia pulita ed economicamente accessibile): 1,2 milioni di beneficiari, rispetto al target al 2020 di 3 milioni di beneficiari principalmente in Africa, Asia e America Latina;
- SDG 8 (dignità del lavoro e crescita economica): 1,1 milioni di beneficiari, rispetto al nuovo target al 2020 di 1,5 milioni di beneficiari (obiettivo iniziale 500mila beneficiari);
- SDG 13 (lotta al cambiamento climatico): ~395 gCO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub>, rispetto al target al 2020 di <350 gCO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub> e di decarbonizzazione al 2050.

La capacità totale installata da fonti rinnovabili è pari a circa 36 GW, di cui la nuova capacità installata nel 2016 è stata di circa 2 GW. L'energia prodotta è pari a 262 TWh, in calo di 22 TWh rispetto al 2015, di cui il 40% circa è imputabile al deconsolidamento a fine luglio di Slovenské elektrárne. Il 46% della produzione proviene da fonti a emissioni zero. Nel 2016 si è registrato un generale abbassamento del valore delle emissioni di CO<sub>2</sub> pari a 395 g/kWh<sub>eq</sub> e delle emissioni specifiche in atmosfera: quelle relative all'anidride solforosa sono diminuite di circa il 23%, le emissioni specifiche relative agli ossidi di azoto di circa il 4% e le polveri di circa il 15% rispetto al 2015. Tali valori sono in linea con gli obiettivi fissati dal Gruppo al 2020.

Per favorire nuovi usi dell'energia, nuovi modi di gestirla e renderla accessibile a un numero crescente di persone in modo sostenibile, è stato intensificato l'impegno in materia di innovazione. All'interno del Gruppo sono attivi circa 300 progetti innovativi che coprono l'intera catena del valore nelle diverse geografie e che guardano al futuro verso la mobilità elettrica, l'e-home, l'industria 4.0, le microgrid, lo storage. Progetti che in molti casi hanno richiesto l'attivazione di partnership con altri player leader nei propri settori o il contributo di startup che avessero sviluppato soluzioni ancora non presenti sul mercato. Nel 2016 è stato lanciato un innovation hub a Tel Aviv, uno degli ecosistemi di innovazione all'avanguardia nel mondo, seguito nel marzo 2017 da un altro nella Silicon Valley.

In materia di salute e sicurezza sul lavoro, Enel prosegue nel suo impegno su standard sempre più efficienti e sullo sviluppo di nuovi strumenti e modalità operative. Gli indici combinati di frequenza e di gravità degli infortuni di dipendenti Enel e delle ditte appaltatrici sono in diminuzione (LTIFR 0,22 e LDR 8,90), così come il numero complessivo degli infortuni registrato nel corso dell'anno.

Le persone che lavorano in Enel sono 62.080, di cui 80% uomini e 20% donne. Il 2016 è stato anche l'anno dell'indagine di clima, che ha previsto il coinvolgimento di tutto il personale sin dalle fasi preliminari per identificare insieme le priorità e una domanda "aperta" affinché tutti potessero proporre azioni migliorative. È proseguito inoltre l'impegno di Enel verso una sempre maggiore diffusione dei principi di diversità e inclusione.

I buoni risultati si sono riflessi sull'andamento del titolo Enel che, nel 2016, ha registrato un incremento di circa 8 punti percentuali (+12% se si considerano anche i dividendi distribuiti nell'esercizio). Il 68% degli investitori istituzionali è di lungo periodo, a conferma dell'apprezzamento di un modello di business sostenibile nel tempo. In particolare sono presenti nel capitale Enel 150 Investitori Socialmente Responsabili che detengono circa l'8% del totale delle azioni in circolazione.

# Enel lancia il suo primo Green Bond sul mercato europeo

In data 9 gennaio 2017 Enel Finance International ha collocato con successo sul mercato europeo il suo primo green bond, destinato a investitori istituzionali e assistito da una garanzia rilasciata da Enel SpA. L'emissione ammonta a complessivi **1.250 milioni di euro** e prevede il rimborso in unica soluzione a scadenza 16 settembre 2024 e il pagamento di una cedola a tasso fisso pari all'1%, pagabile ogni anno in via posticipata nel mese di settembre, a partire da settembre 2017. Il prezzo di emissione è stato fissato in 99,001% e il rendimento effettivo a scadenza è pari a 1,137%. Il green bond è stato quotato sul mercato regolamentato della Borsa dell'Irlanda e sul mercato regolamentato della Borsa del Lussemburgo; successivamente all'emissione anche sul mercato non regolamentato di Borsa Italiana.

**L'operazione ha raccolto adesioni per un importo di circa 3 miliardi di euro**, con una partecipazione significativa dei cosiddetti Investitori Socialmente Responsabili ("SRI") che ha permesso al Gruppo Enel di diversificare ulteriormente la propria base di investitori. I proventi netti dell'emissione – effettuata nell'ambito del programma di emissioni obbligazionarie a medio termine di Enel ed Enel Finance International (Programma Euro Medium Term Notes - EMTN) – saranno utilizzati per finanziare i cosiddetti eligible green project del Gruppo Enel individuati e/o da individuare in conformità dei cosiddetti "Green Bond Principles 2016" pubblicati dall'ICMA – International Capital Market Association.

In particolare, rientrano nella categoria degli **eligible green project**, a titolo esemplificativo, i progetti di:

- sviluppo, costruzione e repowering di impianti di generazione da fonti rinnovabili;
- sviluppo di reti di trasmissione e distribuzione, nonché attivazione di smart grid e smart meter nelle aree geografiche in cui Enel opera.

L'operazione è in linea con la strategia finanziaria del Gruppo Enel delineata nel Piano Strategico 2017-2019, che prevede il rifinanziamento di 12,4 miliardi di euro anche attraverso l'emissione di green bond quali strumenti dedicati al finanziamento di progetti funzionali al raggiungimento della decarbonizzazione del mix produttivo.

Al riguardo, il Gruppo Enel ha predisposto e pubblicato un "**Green Bond Framework**" al fine di agevolare la trasparenza e la qualità dei green bond emessi. Un advisor esterno, Vigeo Eiris, ha rilasciato la cosiddetta "**second party opinion**" che ha confermato l'aderenza del Green Bond Enel ai principi di riferimento e ha valutato "reasonable"<sup>3</sup> il livello di assurance sulla sostenibilità. In particolare le performance ESG (Environmental, Social and Governance) di Enel sono state considerate "advanced"<sup>4</sup>, il framework utilizzato per l'emissione del Green Bond "robust" e le relative modalità di rendicontazione degli impegni definiti nel framework "robust".

I documenti di riferimento sono disponibili sul sito internet di Enel (<https://www.enel.com/it/investors1/reddito-fisso/main-programs/green-bond.html>).

L'operazione è stata guidata da un gruppo di banche che ha visto coinvolti Banca IMI, BofA Merrill Lynch, Crédit Agricole CIB, Citi, Deutsche Bank, HSBC, J.P. Morgan, Mizuho Securities, Natixis, SMBC Nikko, UniCredit Bank.

Enel è, inoltre, tra le prime aziende al mondo che si sono impegnate a costituire un "**Green Bond Committee**" con l'obiettivo di selezionare i progetti finanziabili con i fondi raccolti attraverso l'emissione del bond e monitorare l'avanzamento dello sviluppo dei progetti stessi.

3 Scala di valutazione Vigeo Eiris – Level of Assurance: Reasonable, Moderate, Weak.

4 Scala di valutazione Vigeo Eiris – Performance: Advanced, Robust, Moderate, Weak.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

Stiamo assistendo a grandi trasformazioni nel nostro quadro di riferimento, che avvengono in tempi sempre più brevi e offrono al settore energetico nuove sfide e opportunità. Sono cambiamenti, interconnessi fra loro, che si riflettono in un nuovo scenario globale caratterizzato da una rivoluzione tecnologica e digitale, da una crescita della popolazione e delle sue aspettative, in un contesto di cambiamento climatico e di pressione sull'utilizzo delle risorse naturali.

In un mondo che cresce nei suoi bisogni energetici si sta assistendo a una sempre maggiore penetrazione del vettore elettrico. Un consumo di energia in aumento ma con ancora più di 1 miliardo di persone che non hanno accesso all'energia o lo hanno in modo limitato. Le rinnovabili sono le fonti energetiche che crescono in maggiore misura, mentre le altre risultano costanti o in lieve diminuzione. La generazione distribuita gioca un ruolo sempre più rilevante e in tale contesto le reti elettriche, sia nel campo della trasmissione sia in quello della distribuzione, acquisiscono una crescente importanza e su di esse stanno convergendo diversi settori industriali, modificando di fatto il contesto competitivo.

Diventa quindi sempre più importante non solo conoscere e anticipare le evoluzioni tecnologiche, ma anche ciò che la società intorno a noi richiede, assicurando che le comunità comprendano e condividano la strategia e gli investimenti che un grande gruppo come Enel promuove.

In relazione a tale contesto di riferimento Enel ha identificato alcuni rischi emergenti più significativi:

- **la cyber security**, che rappresenta una componente essenziale del piano di trasformazione digitale. Enel ha sviluppato una strategia volta a proteggere le informazioni, gli asset e le tecnologie emergenti (per esempio, IoT). In tale ambito è stata creata un'unità dedicata, è stato definito un nuovo framework di funzionamento allo scopo di gestire unitariamente la tematica con una strategia Risk Based e di diffondere pratiche di Security by Design, avviando progetti di formazione e sensibilizzazione;
- **il cambio di paradigma nel mondo dell'energia e la trasformazione del modello di business delle utility**. Nuovi trend macroeconomici ed energetici, tecnologie e attori possono potenzialmente supportare e disintermediare il tradizionale business model delle utility, in particolare la combinazione di fattori legati alla digitalizzazione e alla decentralizzazione e i cambiamenti delle esigenze dei clienti. La strategia di Enel e la visione di "Open Power" rappresentano il quadro di riferimento per rispondere alla sfida della transizione verso l'utility del futuro.

I principali trend, i rischi emergenti, le attività di stakeholder engagement, la strategia di Enel permettono di predisporre la matrice delle priorità di Enel (cosiddetta materiality analysis). La matrice, predisposta secondo le linee guida dei più diffusi standard internazionali, come il Global Reporting Initiative (GRI), rappresenta le priorità delle tematiche di interesse per gli stakeholder, incrociandole con la strategia industriale e con le priorità di azione del Gruppo (si veda il capitolo "L'analisi delle priorità"). Per rispondere in maniera sostenibile e flessibile a tale contesto di riferimento, il modello di business di Enel si basa su un Piano Strategico articolato secondo quattro pilastri principali declinati sia dal punto di vista industriale sia da quello ESG (Environmental, Social and Governance). A tali pilastri si affiancano la digitalizzazione e l'attenzione al cliente quali leve per promuovere ulteriore crescita ed efficienza.

## Digitalizzazione

### Pilastri industriali

Efficienza operativa

Crescita industriale

Semplificazione del Gruppo

Gestione attiva del portafoglio

### Pilastri ESG

Coinvolgimento e inclusione delle comunità in cui operiamo

Coinvolgimento e inclusione delle nostre persone

Efficienza operativa e innovazione

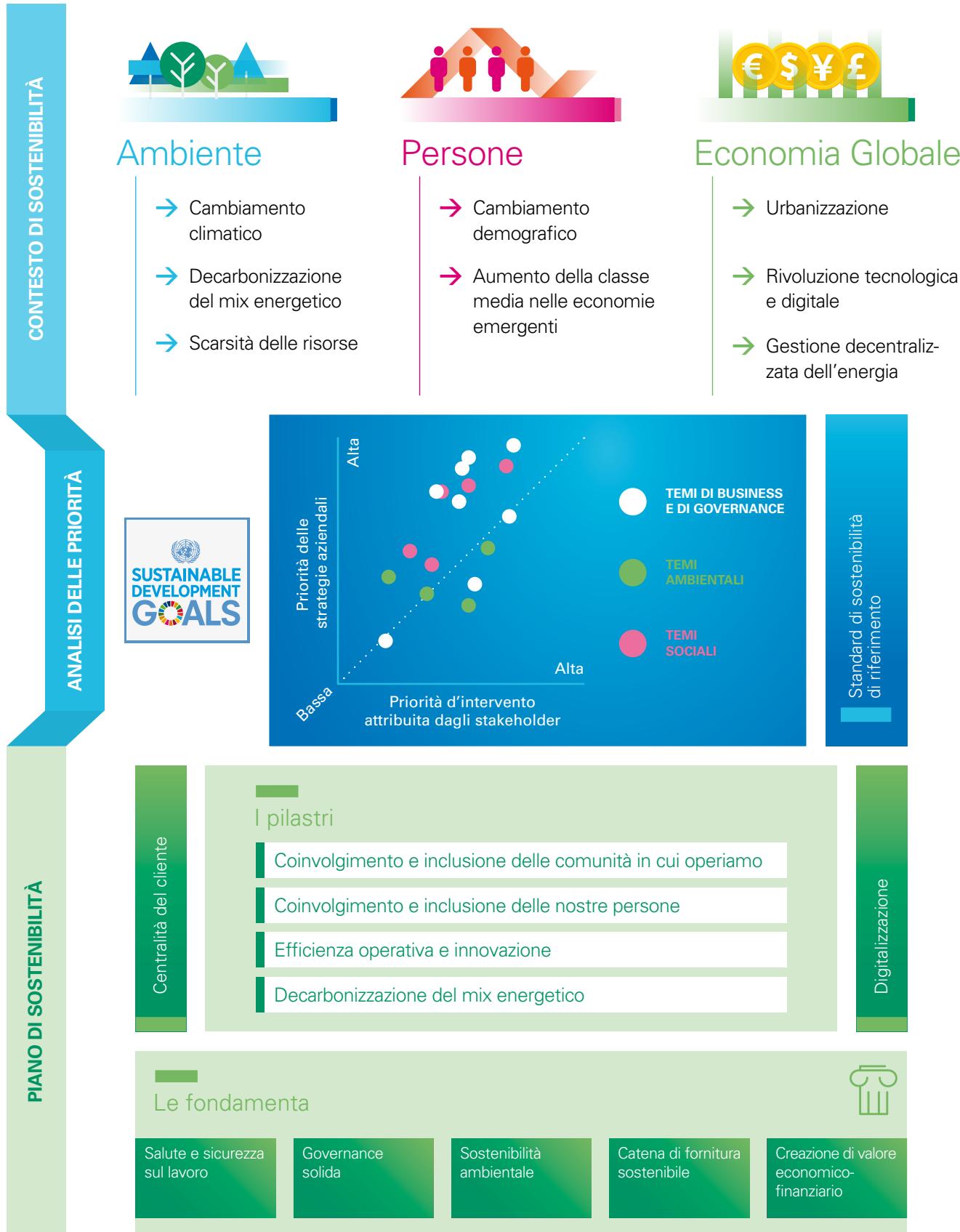
Decarbonizzazione del mix energetico

## Centralità del cliente

Il Piano di Investimenti complessivo nel periodo 2017-2019 è pari a 20,9 miliardi di euro, di cui il 60% è rappresentato da investimenti di crescita. Nei mercati maturi, caratterizzati dalla sempre maggiore presenza delle fonti rinnovabili e della generazione distribuita, elemento chiave sarà lo sviluppo di una moderna rete di distribuzione aperta a molteplici utilizzi e servizi. Nei mercati emergenti, la sfida è quella di soddisfare la domanda di energia elettrica in economie dove lo sviluppo economico, l'aumento della popolazione e l'urbanizzazione ne stanno spingendo la crescita. La nostra presenza in oltre 30 Paesi ci permette di offrire le soluzioni tecnologicamente più avanzate, promuovendo lo sviluppo sociale e garantendo elevati standard di sicurezza. Proseguirà inoltre l'impegno per il raggiungimento dei target su 4 obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG 4, 7, 8 e 13) assunti a settembre 2015. Le persone che lavorano in Enel sono al centro del processo di evoluzione del contesto di riferimento e sono la chiave per il raggiungimento degli obiettivi di Enel. Il processo di cambiamento culturale sarà al centro della strategia delle risorse umane nei prossimi anni, insieme alla promozione della policy e delle azioni in materia di diversità e inclusione e agli strumenti per misurare il clima aziendale e valorizzare le performance. Nelle rinnovabili è prevista la realizzazione di una capacità aggiuntiva di 6,7 GW nei prossimi tre anni, comprensiva sia degli asset gestiti sia di quelli consolidati. L'aggiunta di un modello di "Build, Sell and Operate" ("BSO") a minor

intensità di capitale permette di ridurre i rischi e accelerare la creazione di valore, consentendo a Enel di capitalizzare più velocemente il suo backlog di progetti rinnovabili. Questo, in aggiunta a un piano di riduzione della capacità termica, farà avanzare ulteriormente Enel nel suo cammino verso la totale decarbonizzazione del mix al 2050. Il Piano prevede un'importante attività di digitalizzazione che interesserà gli asset nei settori delle reti e del retail, nonché i clienti e le persone che lavorano in azienda. In tale contesto, attività cardine sono i contatori intelligenti, il controllo da remoto e la connettività dei sistemi. In particolare, nelle reti è prevista l'installazione di 18 milioni di nuovi contatori, di cui 12 milioni relativi a sostituzioni, che porterà il numero dei contatori intelligenti installati a livello globale a oltre 48 milioni nel 2019. Una crescita della digitalizzazione che sarà accompagnata da attività puntuali di valutazione dei rischi e dalla definizione delle relative iniziative di cyber security a livello globale. L'offerta di nuovi servizi, la crescita del numero di clienti sul mercato libero a seguito della prevista fine del mercato regolato in Italia e dell'ulteriore liberalizzazione attesa in America Latina, la sempre maggiore attenzione al cliente sono ulteriori elementi di crescita. I nuovi servizi a valore aggiunto e la digitalizzazione permetteranno di promuovere la sostenibilità economica, ambientale e sociale, attraverso consumi più consapevoli, attenzione alle fasce vulnerabili, accesso all'energia, promuovendo un utilizzo più consapevole delle risorse e attento all'ambiente.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

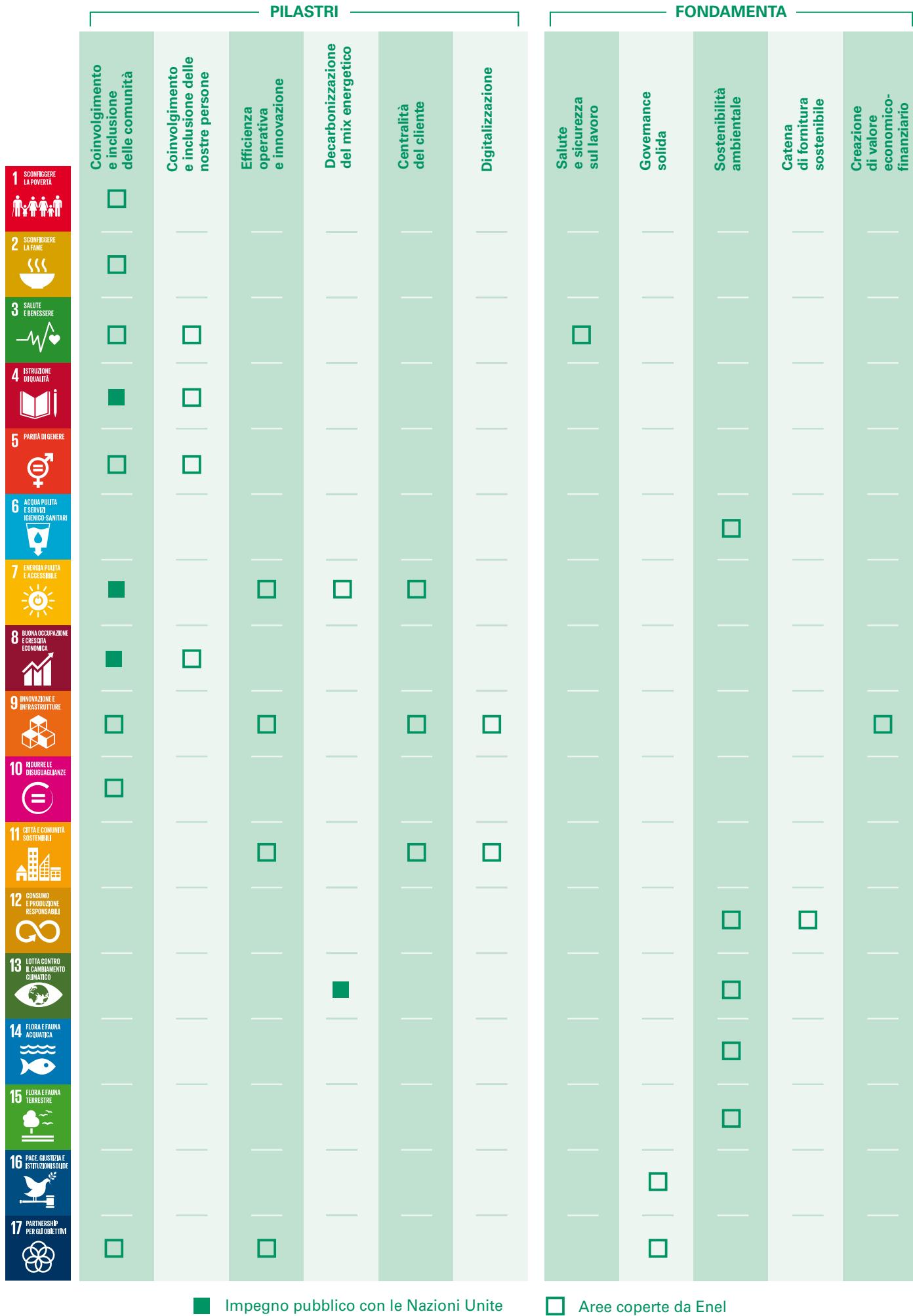


SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
<b>Coinvolgimento e inclusione delle comunità in cui operiamo</b> 	Accesso all'energia Sviluppo sociale ed economico Istruzione di qualità	3 milioni di beneficiari, principalmente in Africa, Asia e America Latina al 2020 1,5 milioni di beneficiari* al 2020 0,4 milioni di beneficiari al 2020
		*Target aggiornato rispetto ai 500mila beneficiari iniziali
<b>Coinvolgimento e inclusione delle nostre persone</b> 	Valutazione performance per le persone che lavorano in azienda da almeno 3 mesi Indagine di clima Attuazione policy diversità e inclusione Promozione della cultura di "viaggi sicuri"	100% delle persone* coinvolte nel 2020 99% delle persone* valutate nel 2020 94% delle persone* intervistate (feedback) nel 2020 Coinvolgimento 100% delle persone* nel 2020 Partecipazione 84% delle persone* nel 2020 Il processo di selezione deve garantire un'equa rappresentanza di genere nel bacino delle candidature (50% al 2020) 100% dei Paesi di presenza al 2020
		*Eleggibili e raggiungibili: coloro che risultano in forza e attivi da almeno 3 mesi nell'anno di valutazione e coloro che possono accedere al questionario online o cartaceo
<b>Efficienza operativa e innovazione</b> 	Innovazione delle infrastrutture su larga scala: storage, auto elettriche, smart grid e smart meter Sviluppo della banda ultra larga in Italia Promuovere partnership globali e supportare le startup ad alto potenziale Promuovere azioni in linea con la campagna UN "Making Cities Resilient"	+18 milioni di smart meter installati nel periodo 2017-2019 250 Comuni e 9,5 milioni di case al 2020 Selezione di 40 nuove startup innovative per progetti di sviluppo al 2020 400 Comuni al 2020
<b>Decarbonizzazione del mix energetico</b> 	Sviluppo di capacità rinnovabile Riduzione della capacità termoelettrica Riduzione delle emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> Ambientalizzazione di impianti selezionati	~+8 GW di capacità rinnovabile addizionale nel periodo 2017-2019 -10,3 GW nel periodo 2017-2019 <350 gCO <sub>2</sub> /kWh <sub>eq</sub> al 2020 (-25% rispetto all'anno base 2007) ~500 milioni di euro di investimenti nel periodo 2017-2020
<b>Centralità del cliente</b> 	Acquisizione di nuovi clienti mercato libero Nuove soluzioni di efficienza energetica e diffusione di nuovi prodotti e servizi Iniziative per la promozione del consumo responsabile	+15,7 milioni di clienti nel periodo 2017-2019 - -
<b>Digitalizzazione</b> 	Investimenti in digitalizzazione (asset, clienti, persone) Copertura delle applicazioni web esposte a internet con soluzioni applicative avanzate di cyber security Costituzione CERT* Enel e accreditamento presso i CERT nazionali Diffusione della cultura della sicurezza informatica e cambiamento dei comportamenti delle persone al fine di ridurre i rischi	4,7 miliardi di euro nel periodo 2017-2019 100% delle applicazioni web protette attraverso soluzioni cyber security avanzate al 2019 Accreditamento in 8** Paesi al 2018 15 eventi di cyber security knowledge sharing erogati all'anno

\*Cyber Emergency Readiness Team

\*\*Italia, Spagna, Romania, Argentina, Brasile, Perù, Colombia, Cile

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b> 	Programmi globali di sensibilizzazione su prevenzione e promozione della salute Miglioramento continuo dei controlli sulla sicurezza e delle ispezioni "on site"	17 nel periodo 2017-2020 120 Extra Checking on Site (ECoS) pianificati nel 2020
<b>Governance solida</b>  	Emissione Policy sulla Diversity nel Consiglio di Amministrazione Ottenimento della Certificazione ISO 37001 "Antibribery Management System" per Enel SpA ed estensioni alle principali società italiane Due diligence sui diritti umani	Nel 2017 Nel 2017 Risk assessment valutazione impatti e azioni di rimedio (nel 2017)
<b>Sostenibilità ambientale</b>   	Riduzione delle emissioni specifiche di SO <sub>2</sub> Riduzione delle emissioni specifiche di NO <sub>x</sub> Riduzione delle polveri Riduzione del consumo specifico di acqua Riduzione dei rifiuti prodotti	-30% al 2020, rispetto all'anno base 2010 -30% al 2020, rispetto all'anno base 2010 -70% al 2020, rispetto all'anno base 2010 -30% al 2020, rispetto all'anno base 2010 -20% al 2020, rispetto all'anno base 2015
<b>Catena di fornitura sostenibile</b> 	% di fornitori qualificati valutati per aspetti safety: introduzione dei criteri di valutazione degli aspetti salute e sicurezza per i principali gruppi merceologici % di fornitori qualificati valutati per aspetti ambientali: introduzione dei criteri di valutazione degli aspetti ambientali per i principali gruppi merceologici % di fornitori qualificati valutati per aspetti di diritti umani o business ethics per i principali gruppi merceologici	100% al 2019 100% al 2019 100% al 2019
<b>Creazione di valore economico-finanziario</b> 	Riduzione del cash cost EBITDA di crescita Investimenti di crescita	~7% nel periodo 2017-2019 4 miliardi di euro nel periodo 2017-2019 12,4 miliardi di euro nel periodo 2017-2019

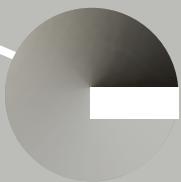
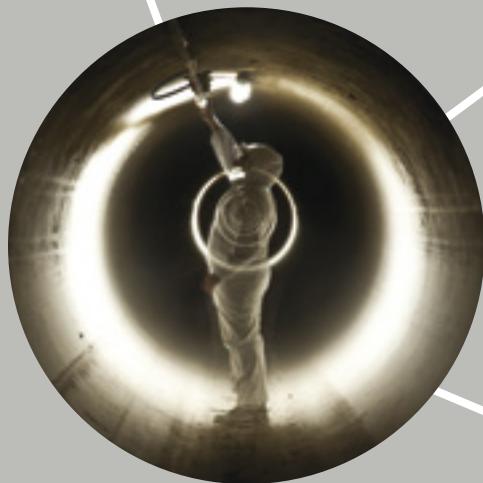


■ Impegno pubblico con le Nazioni Unite

□ Aree coperte da Enel



## 04\_ Il nostro impegno



# Relazioni responsabili con le comunità

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

4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA



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

Guardare costantemente e proattivamente ai bisogni e alle priorità della società permette di cogliere nuove sfide e di ridefinire un modello di business sempre più competitivo, sviluppando nuove strategie e innovando nei processi come nelle offerte ai clienti. La ricerca di "valore condiviso" per l'Azienda e tutti i suoi stakeholder rappresenta un'opportunità per coniugare la competitività con la creazione di valore sociale nel lungo periodo, ed è su questo campo che Enel ha orientato le proprie attività negli ultimi anni.

La presenza in un perimetro geografico così vasto, che coinvolge tanto mercati maturi quanto mercati emergenti, implica necessariamente un confronto con realtà differenti tra loro e una conoscenza approfondita del territorio e delle esigenze dei vari interlocutori così da identificare soluzioni mirate di business. L'accesso all'energia come volano per lo sviluppo locale assume oggi forme sempre più variegate e innovative applicabili su ogni tipo di contesto: accanto agli impianti tradizionali si promuovono soluzioni smart, off e on grid, si individuano nuove formule per combattere la povertà energetica accanto a un'offerta di mercato sempre più sfidante e tecnologicamente avanzata per i clienti più esigenti. Una tale varietà è possibile solo attraverso un approccio inclusivo dalle prime fasi di sviluppo, individuando gli stakeholder rilevanti coinvolti da un progetto e mappandone le esigenze sia come bisogni sia come nuove opportunità di crescita, avviando un dialogo costante e costruttivo; è così possibile prevenire eventuali impatti e identificare soluzioni che creano valore condiviso nel lungo periodo. Le esigenze

locali vengono infatti messe in connessione con gli obiettivi aziendali attraverso una matrice di materialità specifica per sito, fino a identificare quei progetti e quelle iniziative che rispondano alle priorità condivise. La parola chiave è sempre più "co-creazione": i progetti vengono definiti e realizzati insieme alle comunità in modo da essere calibrati sulle specificità del territorio.

Un approccio inclusivo verso gli stakeholder si traduce anche in soluzioni di economia circolare: per esempio materiale di scarto come i pallet di cantiere può trasformarsi in commodity per la carpenteria o l'artigianato locale, grazie a un programma mirato di capacity building. Oppure, infrastrutture di centrali in dismissione possono essere riconverte ad altri scopi di promozione del territorio coinvolgendo vari stakeholder.

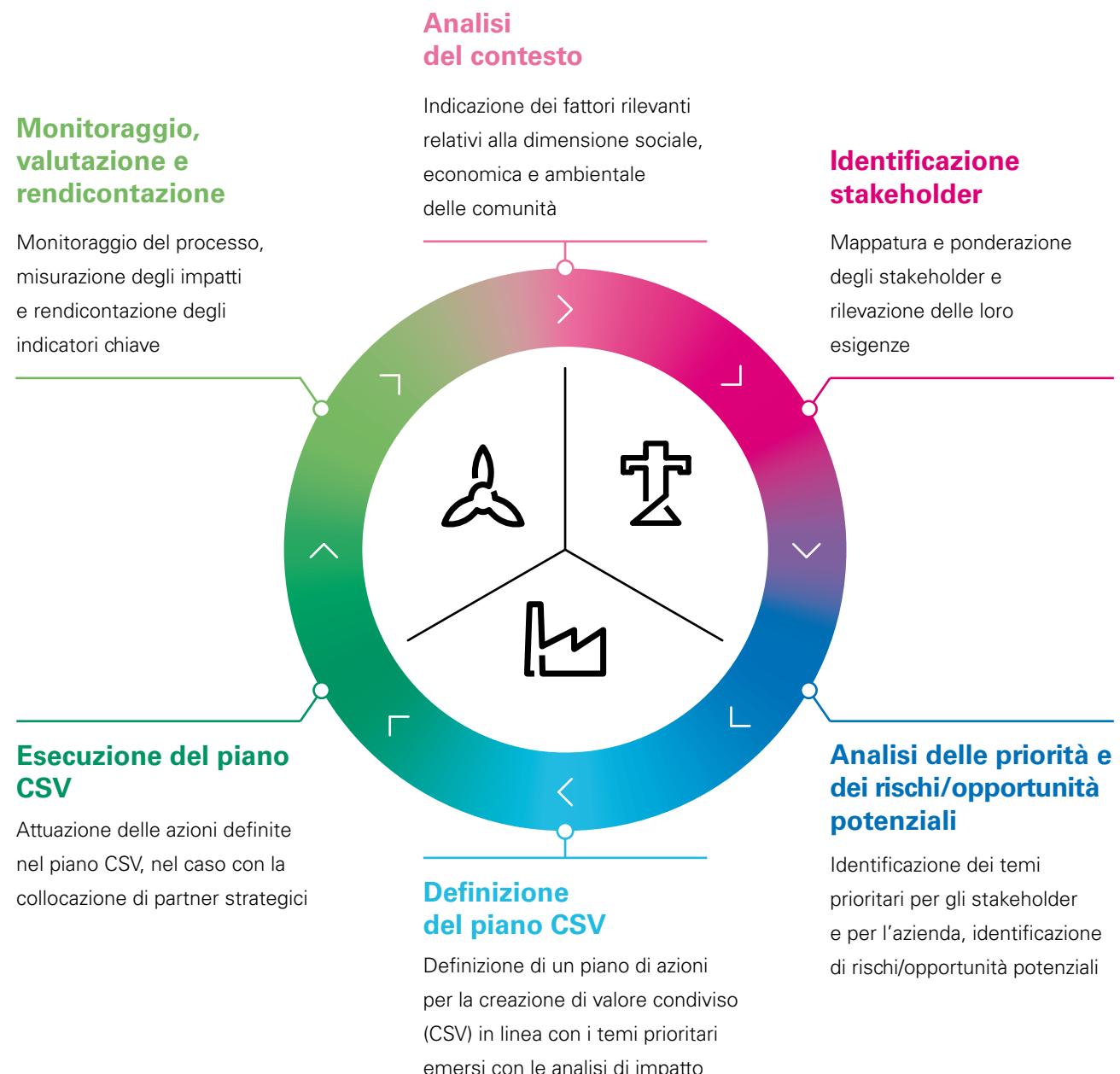
Enel ha abbracciato il modello dell'Open Innovability, attivando un numero crescente di partnership in tutto il mondo (**più di 400**) con organizzazioni locali, imprese sociali, università, associazioni internazionali e ONG. La sostenibilità, l'innovazione e l'apertura al dialogo sono sempre al centro delle relazioni con i partner che operano sia a livello internazionale (strategiche) sia a livello locale (operative). In particolare, nel 2016 Enel ha siglato una partnership strategica con lo **Shared Value Initiative**, il network internazionale guidato da Mark Kramer, fondatore insieme al Professor Michael Porter del modello di CSV (Creating Shared Value) su cui si basa l'approccio Enel.

## Il modello di creazione di valore condiviso

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

Enel dal 2015 ha adottato un modello di creazione di valore condiviso (CSV) che integra fattori socio-ambientali nei processi di business e lungo tutta la catena del valore. La diffusione di tale modello ha richiesto un percorso di definizione e consolidamento all'interno dell'azienda tanto a livello culturale quanto operativo. Nel 2016 è stata pubblicata la Policy n. 211 "CSV Process definition and management", che definisce come la sostenibilità debba permeare trasversalmente i processi aziendali ed essere una responsabilità condivisa.

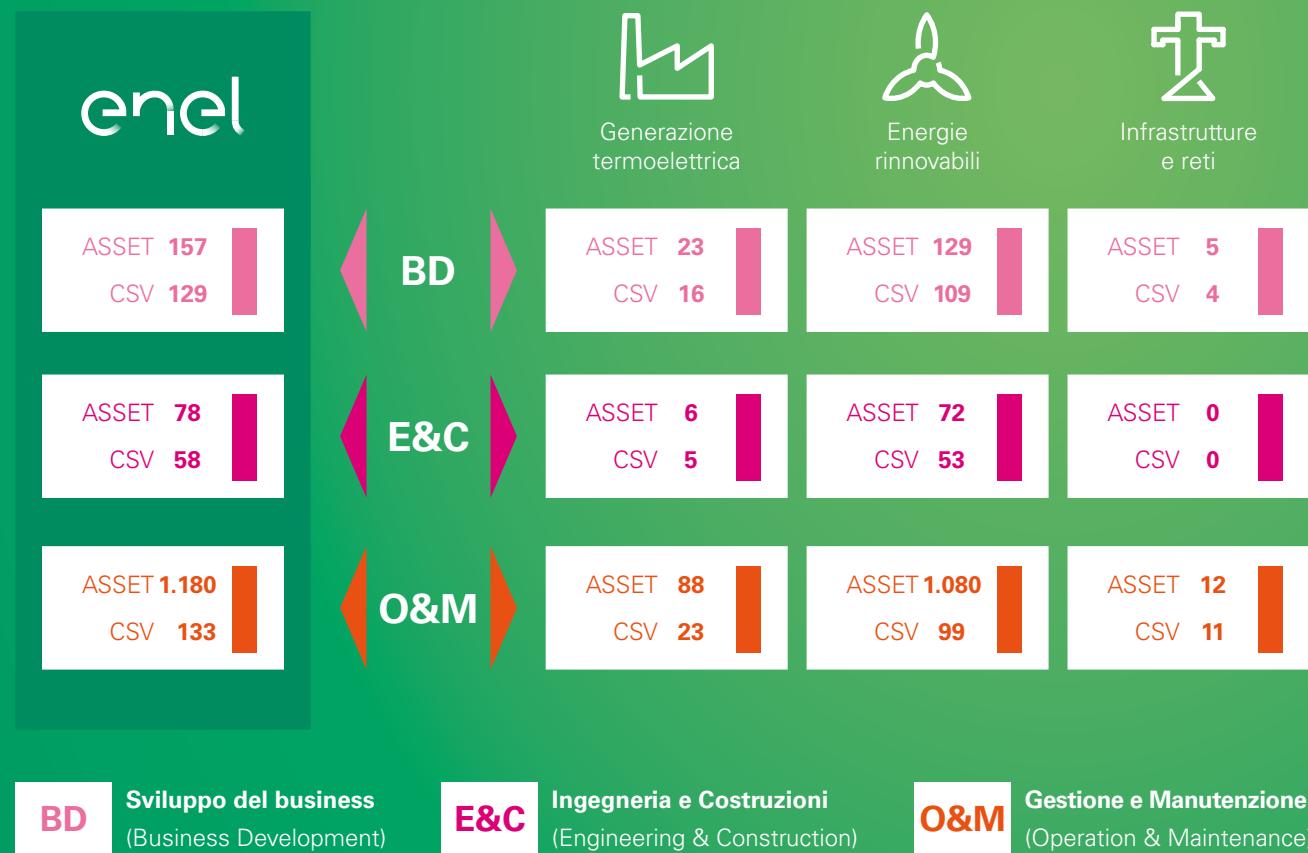
### Modello CSV (Creating Shared Value)



Attraverso specifici strumenti di analisi del contesto, mappatura degli stakeholder e definizione di matrici delle priorità e di piani d'azione, lo sviluppo di un progetto di business viene accompagnato dai primi approcci esplorativi fino alla sua definizione finale. Tali strumenti, 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 attraverso iniziative concrete e riconosciute. 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 del Lavoro e delle normative locali, ma soprattutto delle rispettive tradizioni e culture.

Nel 2016 sono state effettuate 320 applicazioni<sup>15</sup> del modello CSV (Creating Shared Value) nelle diverse fasi della catena del valore: Sviluppo del business (Business Development – BD), Ingegneria e Costruzioni (Engineering & Construction – E&C), Gestione e Manutenzione (Operation & Maintenance – O&M).

## L'applicazione del modello CSV nel Gruppo



5 Per applicazioni CSV si intende l'utilizzo di CSV Tools su un asset, in qualunque fase della catena del valore e per qualunque Linea di Business. Il numero di asset complessivo fa riferimento al perimetro in esercizio riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2015 integrato con il numero di progetti in fase di BD. In particolare: in BD sono inclusi progetti di sviluppo del business sia in corso sia usciti dalla pipeline nel 2016. Nel numero complessivo sono inclusi progetti sia di nuovi asset (M&A, greenfield) sia di asset in esercizio su cui è allo studio il refurbishment.  
In E&C sono inclusi sia i cantieri greenfield sia quelli brownfield relativi a impianti in fase di refurbishment.  
In O&M si considerano tutti gli impianti di generazione in esercizio al netto di quelli in fase di refurbishment. Per la rete si considera il numero di concessioni per Paese; il numero delle CSV application può essere superiore nel caso in cui le analisi si riferiscono ad aree diverse della stessa concessione. Il numero totale include 9 asset/progetti nei nuovi Paesi di generazione termoelettrica (Sudafrica, Indonesia, Messico, con una applicazione CSV per Paese).

Di seguito si riportano alcuni esempi di progetti CSV che hanno interessato le diverse aree di business:

#### **GENERAZIONE TERMOELETTRICA – IBERIA – FASE BD**

##### **Ripensare il rapporto con le comunità nelle Canarie, a Puerto del Rosario**



La centrale termoelettrica di Las Salinas è un impianto di generazione diesel composto da 12 gruppi, con una capacità installata netta di 160 MW, attualmente in fase di ammodernamento. Si trova nel Comune di Puerto del Rosario, la capitale dell'isola di Fuerteventura nelle Isole Canarie (Spagna), ed è operativa dal 1992, anno in cui è stato collegato alla rete il primo gruppo di produzione.

La presenza di centri urbani prossimi al sito di Las Salinas ha richiesto una gestione specifica del rapporto con la comunità. L'attività della centrale ha infatti innescato in passato reclami della cittadinanza, per i livelli di rumore e le emissioni causate dai generatori, nonostante molte delle abitazioni del contesto siano state costruite successivamente all'avvio della centrale e i livelli di emissioni dell'impianto risultino conformi alle normative ambientali spagnole.

Proprio con l'obiettivo di migliorare il rapporto con la comunità locale in una logica di trasparenza e di sviluppo del territorio, è stato predisposto un piano di CSV a breve e medio termine. Attraverso incontri con i principali stakeholder e con le associazioni della città e di quartiere, nonché grazie ad analisi di contesto socio-economico e politico, sono state rilevate le principali criticità per il territorio sulla cui base è stato stilato il Piano CSV.

Per il 2016, come primo anno, sono state individuate tre linee di azione:

- 1. Centrali Aperte. Azioni finalizzate all'apertura dell'impianto al contesto locale con misure volte a diffondere la conoscenza del mondo dell'energia e dell'azienda; a favorire un confronto con la cittadinanza; a promuovere visite alla centrale e la formazione nelle scuole.
- 2. Accesso all'energia per persone in condizioni di povertà. Sono stati sviluppati programmi di "volontariato energetico" che coinvolgono 25 famiglie attraverso 20 volontari e programmi di formazione per servizi sociali al fine di ottimizzare fatturazioni ed efficienza energetica. In accordo con le istituzioni locali, sono in fase di elaborazione anche altre iniziative a tutela delle classi più vulnerabili.
- 3. Sviluppo socio-economico. Due gli interventi delineati: "Actívate y empléate" e "Art Energy". Il primo si rivolge a giovani a rischio di esclusione sociale offrendo opportunità occupazionali, mentre il secondo è un concorso di arte urbana realizzato in collaborazione con il Comune: sono messe a disposizione otto stazioni di trasformazione di Endesa oltre alla parete dell'impianto da decorare con murales dipinti da artisti locali e da scuole.

#### **GENERAZIONE TERMOELETTRICA – PERÙ – FASE E&C**

##### **Promuovere lo sviluppo locale nell'area di Malacas**



La centrale a gas di Malacas ha una capacità installata di 286 MW ed è ubicata nella provincia di Talara nel nord del Perù. Per aumentarne l'efficienza, è stata decisa la realizzazione di una nuova unità TG6 da 51 MW, che subentrerà ad altre unità più obsolete attualmente in esercizio. Malacas è il primo impianto su cui sia stato applicato il modello di Creazione del Valore Condiviso (CSV) a essere passato dalla fase di business development della nuova unità all'attuale fase di E&C: i risultati delle analisi, nonché il Piano di CSV con relativi Capex e Opex dei vari progetti individuati, hanno costituito parte integrante della valutazione del progetto di business approvato dal Comitato investimenti.

Dall'analisi del contesto socio-economico e ambientale avviata in fase di progettazione e dalla conoscenza approfondita degli stakeholder consolidata nel corso degli anni di attività della centrale sono emersi i seguenti temi più urgenti: la tutela dell'ambiente fortemente gravato da rifiuti, la promozione dell'imprenditoria locale, anche in risposta all'alto tasso di disoccupazione, e l'empowerment femminile. Il Piano di CSV elaborato per venire incontro a queste priorità condivise comprende diverse iniziative orientate a migliorare la qualità della vita nel lungo periodo. Tra i primi risultati registrati, l'apprendistato tecnico che

ha coinvolto istituzioni governative e imprenditori degli hotel Punta Sal e Máncora Beach ha formato 30 studenti nel 2016 di cui 12 hanno trovato impiego. Il Programma "Olitas Verdes", orientato alla promozione del turismo della zona e rivolto ai giovani, ha realizzato workshop di educazione sul riuso e riciclo dei rifiuti, piani di raccolta e vendita dei rifiuti dalle spiagge e dalle aree limitrofe alla centrale. Inoltre, in accordo con i municipi, è stato elaborato un piano per trasformare pallet usati in cantiere in infrastrutture da spiaggia, incrementando le condizioni di sicurezza sul litorale e fornendo più strutture a sostegno degli sport d'acqua.

Inoltre, per garantire la massima trasparenza verso gli stakeholder, durante le attività di cantiere è stato installato un pannello informativo che racconta della costruzione della nuova unità TG6 riassumendo al contempo i diversi progetti socio-ambientali in corso. Essendo l'impianto di Malacas in esercizio da diversi anni, l'area circostante è interessata anche da altri progetti che promuovono l'incremento della qualità della vita. Con il Ministero della Salute nel 2016 sono state promosse 3 campagne di prevenzione ed educazione alimentare, effettuando controlli medici e fornendo assistenza a oltre 760 persone. Inoltre, per la Scuola Santa Elena di Piedritas, che Enel ha contribuito a costruire ed elettrificare, è in corso la creazione di un centro polisportivo e di un laboratorio informatico.

## **GENERAZIONE TERMOELETTRICA – ITALIA – FASE O&M**

### **Ripensare il rapporto con le comunità a Torrevaldaliga Nord**



Enel ha un ruolo di primaria rilevanza per le comunità locali presenti nel territorio limitrofo alla centrale di Torrevaldaliga Nord, a Civitavecchia, e da anni sostiene iniziative a tutela dell'ambiente, della salute e dello sviluppo del territorio.

L'innovativo approccio CSV adottato da Enel, orientato a un modello di business che riconosce come strategico il rapporto di interdipendenza tra impresa e contesto sociale, ambientale ed economico in cui la stessa opera, ha rafforzato nell'Azienda la convinzione che il proprio ruolo debba coerentemente tradursi in un contributo allo sviluppo delle comunità locali anche dal punto di vista imprenditoriale, nell'ottica di creare valore condiviso.

Questa convinzione si è tradotta, nel 2016, nella ricerca di iniziative sostenibili che possano generare nel tempo benefici durevoli per le comunità. Si è partiti da un'accurata e approfondita analisi del contesto (SEECA), seguita da un'intensa attività di ascolto di tutti gli stakeholder, per giungere all'individuazione degli ambiti di intervento percepiti come prioritari dalle comunità locali e che offrono potenziali opportunità di sviluppo per tutto il territorio.

Sono stati quindi sottoscritti a fine 2016, con ciascuno dei quattro Comuni coinvolti (Allumiere, Santa Marinella, Tarquinia, Tolfa), accordi innovativi che definiscono una collaborazione finalizzata a un percorso di crescita inclusiva e sostenibile nel territorio. Negli accordi vengono inoltre esplicitate le iniziative di shared value che Enel intende sviluppare insieme alle amministrazioni comunali, anche attraverso forme di partnership con le realtà imprenditoriali e/o no profit attive a livello locale. In particolare, grande risalto è stato dato al tema della **resilienza** con azioni e interventi di natura formativa finalizzati anche all'adozione, da parte delle amministrazioni comunali, di un piano di sviluppo della città compatibile con l'ambiente, da tutelare e proteggere.

Sempre in ottica di creazione di valore condiviso, sono previsti interventi per l'**efficientamento della pubblica illuminazione** e per la **promozione della mobilità sostenibile** mediante la realizzazione di un percorso ciclo-turistico per electric bike, di reti di colonnine di ricarica, di smart hub e di videosorveglianza. Sono inoltre previsti filmati educativi voltati alla **creazione di nuove competenze tecniche e imprenditoriali, iniziative a favore dei disabili**, recupero di **strutture sportive**.

Questo modello segna un importante punto di svolta nelle modalità di gestione dei rapporti con le amministrazioni locali nei territori in cui Enel è presente con impianti di produzione, ed è pronto per essere riproposto in altre aree, a partire dalla centrale Federico II di Brindisi, dove il processo, avviato a fine 2016, si svilupperà nel corso del 2017.



## **INFRASTRUTTURE E RETI – BRASILE – FASE BD**

### **L'acquisizione della rete CELG nello Stato di Goiás**

Operativa dal 1956, CELG è la rete di oltre 200mila km che collega 237 comuni dello Stato di Goiás, dove si trova anche la capitale Brasília, con circa 2,9 milioni di clienti serviti tra utenze residenziali, industriali, rurali, commerciali e amministrazioni locali in una zona relativamente prospera del Paese.

Enel ha acquisito con un processo competitivo la rete CELG e ha previsto investimenti finalizzati alla modernizzazione ed espansione del sistema di distribuzione per introdurre le tecniche più avanzate di automazione, integrando il concetto di reti intelligenti per migliorare la qualità dei servizi. Un progetto che si basa sulla sostenibilità del business e la soddisfazione dei clienti. In tale ottica, l'operazione è stata accompagnata dall'applicazione di un piano di CSV che, attraverso analisi quali-quantitative dello scenario socio-economico e geografico, ha consentito l'individuazione di tre principali aree di intervento sul territorio:

- **1. Consumo di energia consapevole:** la crescita della popolazione generata dai movimenti migratori, in particolare nella città di Brasília, ha innescato un aumento della propensione al furto di energia in un contesto di violenza diffusa. In tal senso, si sono avviate:
  - a. azioni indirizzate alla popolazione per un utilizzo sicuro dell'energia;
  - b. la costruzione di un leadership network per la promozione e condivisione dei valori;
  - c. un programma di formazione per la manutenzione di pannelli solari.
- **2. Attività di supporto ai giovani:** progetti in collaborazione con scuole, per offrire la possibilità agli studenti di partecipare ad attività culturali e sportive attraverso il miglioramento delle strutture ricreative e azioni di inclusione digitale.
- **3. Impulso alle attività produttive rurali:** la maggior parte dei produttori rurali di Goiás sono organizzati in cooperative e hanno problemi per indirizzare la loro produzione e gestire le attività imprenditoriali. In tale ottica, sono state progettate:
  - a. la costruzione di una piattaforma di comunicazione e di accesso a internet, al fine di integrare i piccoli produttori rurali nel mercato di commercializzazione su larga scala e di promuovere le capacità imprenditoriali;
  - b. l'installazione di batterie per stabilizzare i consumi energetici e favorire i processi produttivi.



## **INFRASTRUTTURE E RETI – ARGENTINA – FASE E&C**

### **L'efficienza energetica migliora la vita nel quartiere di Los Piletones**

A Buenos Aires, nel quartiere di Los Piletones, è stato avviato il progetto di elettrificazione con l'installazione di contatori intelligenti che permettono un uso più efficiente della rete e dei clienti in un'area povera e dalle forti instabilità. Il quartiere è caratterizzato da una forte incidenza di comunità straniere (oltre il 60%), da un'occupazione occasionale altissima e pari al 75% e da un abitato che per il 63% usufruisce dei sussidi statali, dove il 50% delle abitazioni non possiede acqua calda. In un contesto così disagiato, l'analisi socio-ambientale condotta in fase di progettazione delle installazioni dei contatori ha rilevato come temi prioritari e urgenti l'accesso all'energia, la protezione della salute e sicurezza delle comunità, la mitigazione degli impatti ambientali seguiti dallo sviluppo economico locale.

Per venire incontro a queste esigenze, generando al contempo condizioni di stabilità anche per la rete, sono state individuate le seguenti linee di azione:

- incontri e laboratori di formazione con le comunità interessate per spiegare le innovazioni derivanti dai nuovi contatori elettronici che permettono di essere informati sui propri consumi e poter scegliere le tariffe più adatte alle proprie esigenze, favorendo un uso responsabile e ottimizzato dell'energia e minori emissioni e costi, migliorando il proprio profilo di efficienza energetica;

- piani educativi per i bambini in età prescolare e delle scuole primarie a cui viene consegnato un kit didattico con materiali informativi sulla storia dell'elettricità e sullo sviluppo sostenibile con curiosità, giochi, esperimenti da fare a casa e quiz sulla sicurezza energetica con accorgimenti per evitare gli incidenti domestici legati all'elettricità;
- *Illumina*: piano rivolto alla promozione dell'imprenditoria sociale con un incubatore di impresa, piani di formazione professionale e misure per un uso efficiente dell'energia con il fine di sviluppare impresa dal basso. Nell'ambito di questa iniziativa sono state previste anche attività per l'installazione e la manutenzione dell'illuminazione pubblica del quartiere;
- *Vivienda sustentable*: piano di divulgazione rivolto ai clienti con suggerimenti per un uso efficiente dell'energia nelle case, in modo da sfruttare al massimo l'illuminazione naturale, spegnere le luci in stanze vuote, utilizzare pareti e soffitti di vernice in colori chiari, sostituire lampade a incandescenza con più efficienti lampade a LED.

## ENERGIE RINNOVABILI – MESSICO – FASE BD

### La via messicana alla cooperazione tra industria e agricoltura



In Messico Enel Green Power ha siglato un progetto di collaborazione con l'Università Autonoma di Chapingo, con l'obiettivo di rafforzare le competenze produttive (in particolare nel settore agrario, forestale e nella ricerca di sistemi di irrigazione sostenibili) delle comunità Chinampas, Majoma e Primero de Mayo, situate nelle vicinanze di diversi impianti eolici in fase di business development come Villanueva, o in fase di costruzione come Palo Alto di 129 MW e Vientos del Altiplano di 100 MW. Da anni ormai l'Azienda si adopera per identificare e mettere a punto soluzioni tese ad applicare un modello a somma positiva sia per l'industria rinnovabile sia per gli agricoltori locali. Partendo dall'esperienza di Oaxaca, in cui i parchi eolici coincidono con aree produttive, la collaborazione con l'Università Autonoma di Chapingo rappresenta un passo avanti nel rendere maggiormente produttive e sostenibili dal punto di vista ambientale le aree agricole delle comunità rurali intorno ai nostri impianti. Grazie alle analisi di contesto socio-ambientale effettuate in fase di pianificazione dell'impianto di Vientos del Altiplano, nell'area interessata dalla centrale è stato definito un progetto che prevede un piano di recupero e identificazione di nuove aree da destinare all'agricoltura e include lo studio di un sistema di raccolta delle acque piovane. Inoltre, è prevista la creazione insieme alla comunità di sei orti scolastici per la coltivazione di piante officinali, verdura e prodotti agricoli di alto valore, per cercare nuove opportunità di mercato.

Inoltre, dal momento che la disponibilità di acqua rappresenta un fattore critico per lo sviluppo dell'agricoltura nella regione, principalmente a causa degli alti livelli di salinità, si sta studiando un possibile trattamento per sostituire un'agricoltura "pluviale" con una di irrigazione, permettendo così fino a tre cicli annuali di colture.

Nella zona di Palo Alto, il progetto vuole aumentare l'accesso della popolazione alle tecniche e alle conoscenze agricole. Grazie al coinvolgimento di donne, giovani e bambini, che riceveranno una formazione teorica e pratica, sono stati infatti identificati cinque ambiti sperimentali e cinque orti scolastici. Si valuteranno colture, densità dell'impianto, semi, gestione biologica e convenzionale sollecitando l'interesse dei giovani a riprendere le attività agricole utilizzando le nuove tecnologie e tecniche di produzione.

# Principali progetti in corso e la gestione del ricollocamento

Il Piano Strategico 2017-2019 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 consente al Gruppo una maggiore flessibilità e una riduzione dei rischi oltre alla minimizzazione degli impatti su ecosistema e territorio. 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 ricollocamento di una parte della popolazione residente nelle aree circostanti. La gestione del ricollocamento non può prescindere dal coinvolgimento delle popolazioni e delle persone interessate e da un'attenta valutazione delle problematiche psicologiche e sociali prevedibili a livello individuale e collettivo. L'approccio alla scelta dei

siti potenziali è quello di minimizzare, per quanto possibile, le necessità di ricollocamento della popolazione. Durante la fase di definizione dei siti potenziali per lo sviluppo di progetti energetici vengono condotti 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 l'opzione del ricollocamento venga confermata, il progetto si sviluppa nel rispetto della legislazione vigente nel Paese interessato, incluse le eventuali normative locali che specificano le condizioni per il ricollocamento e le modalità di calcolo del relativo risarcimento. La sensibilità di Enel in questa tematica trova riscontro anche nella Politica sui Diritti Umani approvata nel 2013 dal Consiglio di Amministrazione. Si riportano di seguito i casi più significativi 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 condivise, relativi a impianti realizzati in passato che presentano aree residue di criticità.

## CILE

### Centrali idroelettriche dell'Alto Bío Bío (Ralco, Pangue y Palmucho)



Endesa Chile (oggi Enel Generación Chile), gestisce 3 centrali idroelettriche nella zona dell'Alto Bío Bío, un'area che si caratterizza per la presenza storica di popolazioni indigene Pehuenche. Numericamente, la popolazione Pehuenche nell'area di influenza degli impianti, con 12 comunità, composte da più di 1.500 famiglie, conta complessivamente circa 7mila persone. Durante il 2016 la relazione con queste comunità è stata principalmente focalizzata in due tavoli di negoziazione con i rappresentanti delle famiglie che rivendicano l'impatto del "Sitio 53" e altri tavoli di lavoro dedicati alla programmazione di iniziative per lo sviluppo locale. Le comunità coinvolte in queste attività sono state Pitril, Callaqui, El Avellano, Aukiñ Wallmapu, Quepuca Ralco, Ralco Lepoy, El Barco, Ayin Mapu. I tavoli di negoziazione sono stati condotti secondo principi di trasparenza e accesso alle informazioni. La negoziazione, a dicembre 2016, era ancora in corso con una buona disposizione delle parti a trovare una soluzione. Questi momenti di dialogo hanno visto la partecipazione attiva dei dirigenti designati dalle comunità e del gruppo di Enel Generación Chile che opera sul territorio e che comprende persone dell'area di sostenibilità e persone dell'area di operazione.

Tra i programmi di sviluppo emersi dal confronto con queste comunità possiamo evidenziare l'avvio di nuove iniziative imprenditoriali. In particolare la produzione, trasformazione e vendita di prodotti locali come ciliegie, marmellate, nocciole e loro derivati. L'attività, basata sul trasferimento di strumenti cognitivi e tecnologici, ha coinvolto 27 persone nella sua prima fase di sperimentazione. Il progetto è stato condotto in collaborazione con il Centro di Sviluppo Tecnologico Agroindustriale dell'Università di Concepción.

Oltre alle comunità indigene, l'azienda mantiene relazioni costanti anche con il Municipio dell'Alto Bío Bío.

Uno dei principali risultati raggiunti nel 2016 è stata la stipula dell'accordo di lungo termine con la Municipalità dell'Alto Bío Bío con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo educativo, culturale, sociale ed economico della zona. Un accordo che sarà in vigore fino al 2022 e di cui beneficeranno tutte le famiglie della zona, incluse le 4 comunità dell'area del Queco che non sono incluse nel perimetro di riferimento. Nell'ambito di tale accordo, Enel Generación Chile ha finanziato la costruzione della condotta APR Ralco al fine di assicurare la fornitura continua di acqua per la comunità di Callaqui Bajo e apportato fondi per la realizzazione del progetto di acqua potabile, di cui beneficeranno direttamente 116 famiglie.

Altri progetti hanno riguardato:

- la normalizzazione del sistema di acqua potabile e della rete fognaria del giardino infantile Chenqueco, di cui hanno beneficiato 10 bambini della comunità Ralco Lepoy con un investimento di 25 milioni di pesos cileni (pari a circa 35mila euro);
- la manutenzione dei pannelli fotovoltaici che forniscono energia alle abitazioni dell'Alto Bío Bío, con un investimento di 15 milioni di pesos cileni (pari a circa 21mila euro);
- il supporto al Piano di Emergenza comunale dell'Alto Bío Bío, compreso l'acquisto di materie prime e la formazione con un investimento di circa 15 milioni di pesos cileni (pari a circa 21mila euro);
- l'acquisto di macchinari agricoli per le comunità di Ayin Mapu e Aukiñ Wallmapu, con un investimento di 15 milioni di pesos cileni (pari a circa 21mila euro).

### **Progettazione delle future abitazioni della comunità di Ayin Mapu**

Nel 2016 Enel Generación Chile ha definito un programma per il miglioramento delle abitazioni delle famiglie della comunità di Ayin Mapu, a Santa Bárbara, che furono ricollocate nell'anno 2000 a seguito della costruzione della centrale di Ralco. Un programma che si svolge nell'ambito della licenza ambientale (*Resolución de Calificación Ambiental – RCA*) della centrale e che si basa sul principio della co-creazione. Le famiglie che avranno benefici dal programma partecipano al disegno delle nuove abitazioni affinché prevedano una disposizione degli spazi che rispetti il loro stile di vita e le loro tradizioni. Sono state predisposte proposte che saranno presentate alla comunità per recepire le ultime raccomandazioni e avviare le richieste per l'ottenimento dei relativi permessi.

### **Acqua potabile per le comunità di Ayin Mapu ed El Barco**

Da 16 anni Enel Generación Chile ha ricollocato le famiglie delle comunità Pehuenche Ayin Mapu, nel Comune di Santa Bárbara, ed El Barco, nel Comune dell'Alto Bío Bío, nell'ambito degli accordi per la costruzione della centrale idroelettrica Ralco. Il trascorrere del tempo e l'aumento significativo della popolazione hanno reso necessario rafforzare la rete di acqua potabile per assicurarne la fornitura alle famiglie.

Nel 2016, a valle di un intenso lavoro con le comunità, sono stati presentati all'autorità (*Seremi de Salud*) del Bío Bío i progetti per la relativa valutazione. Nel corso del procedimento le comunità hanno ricevuto direttamente tutte le informazioni in merito alla revisione delle soluzioni, al perimetro delle opere, alle tempistiche e ai vari passi da compiere.

Infine attraverso il Progetto "Energía para Educación", Enel Generación supporta la formazione degli studenti dei Comuni di Santa Bárbara e Alto Bío Bío, dove operano le centrali di Ralco e Pangue al fine di favorire lo sviluppo sostenibile delle comunità. Si tratta di studenti delle comunità di Ayin Mapu, Callaqui, Pitril, El Avellano, Quepuca Ralco, Aukiñ Wallmapu, Ralco Lepoy ed El Barco che non accedono al sistema educativo per motivi economici e per la distanza dai centri urbani.

Nel 2016 sono stati forniti kit di materiale scolastico con tutto il necessario per ciascun livello educativo. Più di 400 giovani hanno ricevuto insegnamenti di scuola media, tecnica e professionale ricevendo borse di studio, guardaroba e soggiorni forniti da Enel Generación. Inoltre è stato previsto un supporto ai centri educativi attraverso la formazione a docenti in materia di energia rinnovabile, sviluppo del programma di cinema a scuola, fornitura di libri per la biblioteca.



## **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 è stato accompagnato da 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 11 mila ettari di vegetazione tropicale sulla riva sinistra dell'invaso e la realizzazione di centri di soccorso veterinario.

Fin dall'inizio del progetto, Emgesa, società di generazione del Gruppo in Colombia, ha manifestato la piena disponibilità al dialogo con i portatori di interesse regionali e nazionali e ha sviluppato uno specifico piano di gestione socio-ambientale. In maniera condivisa e partecipativa, sono state definite specifiche iniziative per le famiglie residenti o proprietarie nell'area di influenza del progetto, nonché per coloro che lavorano 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.

#### **Gestione sociale e culturale**

152 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. 40 famiglie hanno scelto la ricollocazione individuale, o ricevendo un terreno di cinque ettari per svolgere un progetto produttivo e un relativo piano di accompagnamento tecnico oppure un'abitazione di 180 m<sup>2</sup>. Dall'inizio della costruzione sono state previste, inoltre, 244 compensazioni monetarie per le famiglie che non hanno optato per il ricollocamento. Nel 2016 sono state presentate 594 richieste per il censimento, di cui 549 sono state analizzate anche attraverso interviste e 45 verranno gestite nel corso del 2017. Nel corso dell'anno sono stati avviati 34 piani di produzione agricolo-zootecnici che hanno riguardato le famiglie residenti nei Comuni di Santiago Palacio, Montea e Llano de la Virgen, dopo aver verificato le condizioni del terreno e la disponibilità di acqua. Nel 2016 sono state organizzate numerose iniziative volte a promuovere lo sviluppo sociale del territorio.

# **237**

**azioni di supporto psicologico, familiare e comunitario per le famiglie ricollocate**

# **17**

**giornate rivolte ai bambini e ai giovani per promuovere il senso di appartenenza ai nuovi spazi**

# **8**

**corsi di formazione e incontri con le donne**

# **12**

**azioni di supporto e consulenza a specifici gruppi (bambini, giovani e donne)**

# **43**

**corsi di sviluppo per organizzazioni sociali e comunitarie**

# **88**

**persone in situazioni di vulnerabilità hanno partecipato ad attività di gruppo**

Nell'ambito del "progetto di restituzione dell'impiego", è stata definita una specifica strategia, "Empreendedores con Energía", che consiste nel fornire un capitale iniziale e corsi di formazione alle persone che svolgevano la propria attività nell'area di influenza del progetto (non residenti o residenti non proprietari). Sono stati realizzati corsi di formazione dal SENA (*Servicio Nacional de Aprendizaje*), di cui hanno beneficiato, dall'inizio del progetto, più di 2mila persone e destinati circa 21 milioni di euro per lo sviluppo della provincia.

## Gestione ambientale

Nel corso del 2016 sono continuati specifici programmi ambientali al fine di prevenire, gestire e monitorare gli impatti ambientali legati al progetto. In conformità con quanto previsto nella licenza ambientale, 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. Oltre al ripristino di oltre 11 mila ettari di vegetazione tropicale sulla riva sinistra dell'invaso e alla realizzazione di centri di soccorso veterinario, sono state identificate 20 nuove specie, classificate, ove possibile, secondo la Lista Rossa dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (IUCN).

Emgesa ha definito specifici canali di comunicazione per informare e rispondere a tutte le domande della comunità in merito al progetto (pagina web dedicata, canale Twitter, canale ufficiale su YouTube, rivista periodica). 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. Ulteriori informazioni sono disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2016 di Emgesa e nel sito dedicato al progetto ([www.proyectoelquimboemgesa.com.co](http://www.proyectoelquimboemgesa.com.co)).

## Procedimenti legali

Nonostante l'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 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 aveva ordinato a febbraio 2015 la sospensione cautelare dell'attività di riempimento finché non fossero stati soddisfatti alcuni specifici requisiti.

La misura cautelare è stata successivamente modificata permettendo il riempimento del bacino, che è iniziato il 30 giugno 2015. Tuttavia, 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.

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 una "acción de tutela" davanti al giudice penale chiedendo l'autorizzazione alla produzione 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 produzione di energia nella centrale del Quimbo. La misura cautelare concessa dal giudice penale sarebbe rimasta vigente finché il giudice del Huila si fosse pronunciato sul merito della 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 sulla questione autorizzando provvisoriamente la produzione 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). Con decisione del Tribunale Amministrativo del Huila dell'11 aprile 2016 è stata nuovamente confermata la revoca temporanea della misura cautelare per la durata di sei mesi fino al 16 ottobre 2016, termine che è stato nuovamente prorogato per ulteriori sei mesi a partire da febbraio 2017. Durante questo lasso di tempo, Emgesa dovrà dimostrare che il sistema di ossigenazione utilizzato consente il raggiungimento dei livelli di ossigeno imposti.



A partire dalla costruzione della seconda unità della centrale termoelettrica di Bocamina nel 2008, nell'area del Comune di Coronel, sono stati firmati accordi con le comunità locali, per gestire i processi di riallocazione delle famiglie, che vivevano nell'area della centrale ("Plan de relocalizaciones a Familias Vecinas al Complejo Térmico Bocamina"). Alla fine del 2016, su un totale di 1.337 famiglie, ne sono state ricollocate 946. La centrale ha iniziato a operare nel 2012 e, 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 in relazione alla seconda unità della centrale termoelettrica di Bocamina (Bocamina II), nel Comune di Coronel, 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 (oggi Enel Generación 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 alla SMA di modificare la sanzione tenendo in considerazione che Endesa Chile avrebbe commesso l'infrazione con intenzionalità. Successivamente, la SMA ha provveduto ad aumentare l'importo della sanzione di 500 *Unidad Tributaria Anual* (UTA). Avverso quest'ultima decisione Endesa Chile ha proposto ricorso davanti al Tribunale Ambientale, il quale è stato parzialmente accolto. La SMA ha presentato ricorso avanti alla Corte di Cassazione e detta Corte ha confermato con decisione del 13 dicembre 2016 l'importo della sanzione irrogata. In merito alle relazioni con le comunità l'obiettivo principale di Enel Generación Chile è quello di garantire l'avanzamento e la sostenibilità del piano definito con la comunità di Coronel, che sottolinea un approccio territoriale di lungo periodo oltre a promuovere iniziative con la partecipazione di diversi attori sociali. Nel corso dell'ultimo anno Enel ha lavorato insieme al *Servicio de Vivienda y Urbanización – SERVIU* della regione del Bío Bío e del Comune di Coronel, per i processi di riallocazione ancora in corso. Il processo segue una serie di accordi firmati tra il 2012 e il 2014 e un dialogo con il governo cileno per partecipare al piano di riallocazione delle famiglie che vivevano in zone limitrofe alla centrale, dichiarate poi inabitabili a seguito di uno studio specifico di *Sernageomin – Servicio Nacional de Geología y Minería*, successivo al terremoto del 2010. Ciò ha portato alla firma dell'accordo menzionato in precedenza nel 2012 e alla conseguente costituzione di un tavolo di lavoro pubblico/privato. Durante il mese di marzo, le famiglie hanno avuto la possibilità di accedere a sussidi per le abitazioni e, a settembre, hanno firmato gli accordi di compravendita delle nuove case. In particolare sono stati definiti programmi per il recupero **ambientale e sociale**, tra cui il progetto relativo al Parque Urbano Coronel per creare aree verdi e sportive nell'area della centrale. Nel corso del 2016 è proseguito il Programma "Energía para tu emprendimiento" (energia per la tua imprenditorialità) per promuovere una relazione basata sullo sviluppo delle persone e la creazione del valore condiviso, anche grazie alla costituzione di un fondo a supporto dell'imprenditorialità. Tale fondo ha permesso ai piccoli imprenditori di potenziare le loro conoscenze, di relazionarsi con l'industria locale e creare una rete. Il fondo destinato nel 2016, pari a 300 milioni di pesos cileni (circa 420mila euro), ha permesso di finanziare 73 progetti produttivi individuali che hanno potuto contare sul sostegno e sulla consulenza di esperti. Dopo sei mesi dall'investimento verrà svolto un monitoraggio di ciascuna iniziativa al fine di conoscere il reale impatto sulla micro-imprenditorialità. Altra iniziativa di rilievo è il **Fondo de valor compartido** (fondo per la creazione di valore condiviso) che, con uno stanziamento di 180 milioni di pesos cileni (circa 250mila euro), mira a sostenere progetti per la comunità durante tutta la vita utile della centrale di Bocamina.

### **Responsabilità sociale e comunitaria**

Nell'ambito del piano sociale di Coronel è stata realizzata la versione 2016 della **Copa Enel Coronel**, competizione sportiva per le scuole di Coronel che fa parte del Programma *Energía para la educación* (energia per l'istruzione).

### **Il dome di Bocamina II**

Ad agosto 2016, Enel Generación ha iniziato la costruzione del primo "dome" per lo stoccaggio del carbone in Cile nell'area nord della seconda unità della centrale di Bocamina. Tale sistema copre 22.300 m<sup>2</sup> di superficie, misura 51 metri in altezza e dispone di una capacità di 150mila tonnellate. Permette di migliorare la logistica per la gestione del carbone e garantisce alle comunità vicine il rispetto degli standard ambientali. Il "dome" consiste in una struttura metallica auto-supportante, leggera e adattabile alla tipologia del terreno; caratteristiche che ne permettono una costruzione veloce e con basso impatto. La stessa innovazione tecnologica sarà applicata nella zona di stoccaggio a sud della centrale. L'attivazione di questo progetto si aggiunge ad altre migliorie ambientali realizzate dall'azienda grazie a un investimento di circa 102 milioni di dollari statunitensi, che rendono la centrale di Bocamina tra quelle che operano secondo i più alti standard in questo ambito, allineata a tutte le norme e i permessi richiesti dalle autorità ambientali.

### NELTUME (CILE)

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. Il processo di valutazione ambientale è stato avviato nel 2010 ed è ancora in corso. Dal 2006 Endesa Chile (oggi Enel Generación 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 chiamati *Casas Abiertas* per facilitarne la partecipazione. Attualmente a Neltume è presente un ufficio d'informazione dell'azienda che gestisce le relazioni con le organizzazioni della società civile e le autorità locali per il raggiungimento di specifici accordi.

Il 29 aprile 2013 il Servizio di Valutazione Ambientale (SEA) della regione di Los Ríos ha emesso la "Resolución Exenta n. 002" che prevede nell'ambito della valutazione ambientale del progetto la realizzazione di un processo di consulta indigena, secondo quanto previsto dal "Convenio OIT n. 169", delle comunità, popolazioni e gruppi presenti nella zona di influenza dell'impianto. Il SEA si è riunito con ciascuna delle otto comunità identificate per illustrare in dettaglio il processo di consultazione, invitandoli a nominare i propri rappresentanti. Nel dicembre 2015, dopo le conversazioni con le comunità, lo Studio di Impatto Ambientale associato al progetto è stato ritirato in quanto l'impatto generato secondo il disegno del progetto non era sostenibile. Nel mese di maggio 2016, Endesa Chile (oggi Enel Generación Chile) aveva anche informato che avrebbe iniziato la valutazione di alternative di progettazione, le quali sono attualmente ancora in corso. Nello stesso tempo, Enel Generación Chile sta operando per dare sostenibilità e autosufficienza alle iniziative di sviluppo locale intraprese durante gli ultimi anni. Tra queste la creazione della Fiera Lelilen Lafken, che rappresenta uno spazio di vendita e promozione di vari prodotti artigianali e gastronomia Mapuche costruita con il supporto attivo degli stessi beneficiari sulle sponde del lago Neltume, visitato da oltre 400mila turisti all'anno. I beneficiari di questo progetto sono circa 50 artigiani in legno e lana. L'organizzazione e la gestione di questo spazio è collettiva ed è delegata a un comitato direttivo composto da membri della comunità.

### CENTRALE TERMOELETTRICA DI PORTO TOLLE (ITALIA)

Nell'agosto 2011 la Procura della Repubblica di Rovigo ha richiesto il rinvio a giudizio di alcuni amministratori, ex amministratori, dirigenti, ex dirigenti e dipendenti di Enel ed Enel Produzione per il reato di omissione dolosa di cautele atte a prevenire disastri, relativo a presunte emissioni provenienti dalla centrale di Porto Tolle; successivamente, il PM (pubblico ministero) ha contestato anche il reato di disastro doloso. Nel corso del 2012 il GUP di Rovigo, facendo seguito alle richieste della Procura della Repubblica di Rovigo, ha disposto il rinvio a giudizio di tutti gli indagati per entrambi i reati. Dopo diversi gradi di giudizio, il 18 gennaio 2017 la Corte d'Appello di Venezia ha assolto tutti gli imputati con la formula "il fatto non sussiste". Per maggiori dettagli si veda la Relazione Finanziaria Annuale Enel 2016 – Attività e Passività potenziali.

### HIDROAYSÉN (CILE)

HidroAysén è una partnership tra Endesa Chile (ora Enel Generación Chile) e la società cilena Colbún per lo sviluppo di un progetto idroelettrico con una capacità di 2.750 MW. Nel 2014 il governo cileno ha revocato la licenza del progetto dopo le proteste di gruppi ambientalisti. Enel vuole sviluppare solo progetti che creino valore condiviso per l'azienda e per i propri stakeholder e quindi a inizio 2015 ha dichiarato che il progetto non rientra nel portafoglio di progetti in fase di sviluppo. A oggi sono in corso le trattative con il partner Colbún per trovare la migliore soluzione possibile per le comunità e le aziende.

### PROGETTI IDROELETTRICI (CILE E PERÙ)

Enel ha deciso di rinunciare ai diritti di utilizzo idroelettrico per alcuni progetti in America Latina in seguito all'analisi della loro redditività e del loro impatto socio-economico. Si tratta dei progetti Puelo, Futaleufú, Bardón, Chillán 1 e 2, e Huechún in Cile (minusvalenza di 166 milioni di euro) e Curibamba e Marañón in Perù (minusvalenza di 30 milioni di euro). La rinuncia è coerente con la strategia del Gruppo Enel che intende sviluppare solo progetti che siano non solo tecnicamente ed economicamente fattibili, ma anche condivisi con le comunità locali. I diritti di sfruttamento idrico, per i quali è stata espressa la rinuncia, sono stati restituiti agli Stati in modo da poter essere utilizzati per qualsiasi altro tipo di progetto di sviluppo.

# Valore per i Paesi e per i territori

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:

→ **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;

→ 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;

→ 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 2016 il contributo complessivo di Enel alle comunità in cui opera è stato di circa 60 milioni di euro.



## 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. Nel 2016 Enel, con più di **900 progetti** e iniziative e **oltre 6 milioni di beneficiari**<sup>6</sup> 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, in linea con i propri commitment

sugli SDG. Leva fondamentale per realizzare questi progetti è il ricorso a partnership con organizzazioni no profit attive a livello locale che promuovono lo sviluppo del territorio attraverso interventi innovativi e su misura, arrivando talvolta a mettere letteralmente la tecnologia in mano alle persone: come nel caso di Liter of Light, che insegna a costruire lampade per l'illuminazione privata o pubblica partendo dal recupero di materiale riciclato (bottiglie di plastica, materiale elettrico, ecc.). Di seguito si riporta il contributo di Enel agli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG 4, 7, 8).

<sup>6</sup> Per beneficiari si intendono le persone a favore delle quali viene realizzato un progetto. Enel considera i soli beneficiari diretti relativi all'anno corrente.

# Accesso all'energia

L'IMPEGNO DI ENEL

7 ENERGIA PULITA  
E ACCESSIBILE



## Accesso all'energia sostenibile, accessibile e moderna

Target

3.000.000 beneficiari

2015

2020

Avanzamento del piano

591.000

2015

655.000

2016

+1,2 milioni  
di beneficiari  
nel periodo  
**2015-2016**

Tali progetti hanno l'obiettivo di creare un nuovo modello di business legato all'accesso all'energia, rivolto sia alle persone che vivono in zone rurali isolate sia a coloro che abitano in aree periferiche dei grandi agglomerati urbani. Si tratta di progetti volti a: abbattere le barriere economiche per accedere all'energia elettrica; sviluppare tecnologie per l'accessibilità alle infrastrutture; promuovere la formazione tecnica e il capacity building; promuovere l'efficienza energetica; promuovere la consapevolezza energetica. Di seguito si riporta un esempio.

### IL PROGETTO

#### ***"Elettrificazione rurale con Liter of Light"***

Sudafrica



**Location:** Eastern Cape

**Business Line:** Rinnovabili

**Impianto:** Nojoli Wind Farm

**Capacità installata:** 88 MWAC

**Sub Category:** Promuovere la formazione tecnica e la capacity building in materia di energia

**Beneficiari 2016:** 1.000

**Planning:** 11/10/2016 - 28/12/2018

**Partner:** Women in Oil & Energy South Africa (WOESA)

#### **Business issue**

Diffusione di energia pulita e tecnologie sostenibili e innovative come strumento chiave per lo sviluppo delle competenze delle comunità locali site intorno alla centrale/impianto.

#### **Progetto**

Il progetto è stato lanciato in collaborazione con la ONG internazionale Liter of Light, rivolto alle comunità locali in un raggio di 50 km da Nojoli. L'iniziativa, un workshop di formazione, ha coinvolto 60 giovani provenienti da Somerset East, Cookhouse, Adelaide e altri villaggi nell'area di Bedford. I volontari di Liter of Light hanno spiegato come assemblare e riparare una "Solar Bottle", in altre parole, le bottiglie di plastica sono state trasformate in lampade a energia solare da 55 W utilizzando una bottiglia di plastica trasparente, dell'acqua, un circuito elettrico realizzato con materiali riciclati, una luce a LED, un pannello solare e una batteria al litio ricaricabile. Una volta completato il corso, gli studenti hanno costruito 18 bottiglie solari e 25 lanterne e hanno cominciato a installare le lampade nei villaggi, con il supporto dei tecnici. Inoltre è stata promossa la creazione di due poli tecnologici a Bedford e Cookhouse, per consentire alle comunità di imparare di più sulle tecnologie digitali e aprirsi al mondo di internet.

#### **Valore per Enel**

Diffondere la conoscenza delle fonti energetiche e il loro uso responsabile. Buone relazioni con le istituzioni e capacity building delle comunità locali.

#### **Valore per gli stakeholder**

- ➔ Il vantaggio per la comunità locale è, soprattutto, l'accesso all'energia.
- ➔ Supporto e formazione a giovani e donne disoccupati per lo sviluppo dell'imprenditoria locale.
- ➔ Comunità più sicure.

# Sviluppo socio-economico delle comunità

L'IMPEGNO DI ENEL



## Promozione dell'occupazione e sviluppo economico sostenibile e inclusivo

Target

1.500.000 beneficiari

2015

Avanzamento del piano

428.000

2015

685.000

2016

+1,1 milioni  
di beneficiari  
nel periodo  
**2015-2016**

I progetti di sviluppo socio-economico delle comunità locali riguardano attività relative a sviluppo del lavoro; sviluppo infrastrutture; trasferimento delle competenze e delle capacità produttive alla popolazione locale; supporto attività imprenditoriali nella comunità. Di seguito si riporta un esempio.

### "Cadena Productivas"

Colombia



**Location:** San Antonio, Viotá, Ubalá, Gachalá, Gama e Gachetá – Cundinamarca

**Business Line:** Rinnovabili

**Impianto:** Guavio, Cadena Río Bogotá Pagua

**Capacità installata:** Guavio 1.210 MW, Paraiso 276 MW, Guaca 324 MW

**Sub Category:** Sostenere attività imprenditoriali nella comunità

**Beneficiari 2016:** 296

**Planning:** 01/01/2016 - 31/12/2017

**Partner:** Comitato Dipartimentale dei coltivatori di caffè di Cundinamarca, Società per la cooperazione internazionale allo sviluppo - SOCODEVI (acronimo in spagnolo), Associazione Agraria e Nazionale Farmers Mámbita No Ubalá Township - ASOAGROMA (acronimo in spagnolo)

### IL PROGETTO

#### Business issue

Difendere il business esistente e aprire nuove opportunità di lavoro che favoriscano lo sviluppo sociale ed economico delle comunità nei Paesi in cui operiamo.

#### Progetto

Rendere un prodotto locale un'opportunità per aumentare l'inclusione sociale e lo sviluppo economico delle comunità rurali.

*Cadena Productivas* è un programma sviluppato in Colombia focalizzato sullo sviluppo del settore agro-industriale locale del cacao e del caffè.

Inoltre, il progetto mira a rafforzare le organizzazioni (amministrative, associative e commerciali), nonché a fornire assistenza tecnica e attrezzature.

Tra gli obiettivi perseguiti: promuovere l'agricoltura sostenibile, diffondere conoscenze e tecnologie, favorendo la collaborazione e le partnership pubblico-private.

#### Valore per Enel

Difendere il business esistente e sviluppare nuove opportunità per aumentare la fidelizzazione dei soggetti interessati; coinvolgere la comunità in un programma di sviluppo sociale ed economico a lungo termine.

#### Valore per gli stakeholder

Miglioramento delle tecniche di coltivazione, rafforzamento della commercializzazione dei prodotti e aumento crescente del reddito disponibile a livello locale. Promuovere opportunità di lavoro al fine di ridurre l'emigrazione verso altre aree più produttive.

# Sostegno alle comunità locali – supporto all'educazione

L'IMPEGNO DI ENEL

4 ISTRUZIONE  
DI QUALITÀ



## Supporto all'educazione

Target

400.000 beneficiari

2015

2020

Avanzamento del piano

100.000

2015

200.000

2016

+0,3 milioni  
di beneficiari  
nel periodo  
**2015-2016**

Nell'ambito dei progetti di sostegno alle comunità locali (finanziamento eventi locali; supporto alle famiglie e servizi sociali; promozione della cultura e dello sport; promozione della diversità, della salute e sicurezza; protezione dell'ambiente e della biodiversità) vengono svolte specifiche azioni relative all'educazione. Di seguito si riporta un esempio.

### "Tech Challenge"

Iberia



**Location:** Madrid

**Business Line:**

Corporate/Fondazione Endesa

**Category:** Supporto alle comunità locali

**Beneficiari 2016:** 1.000

**Planning:** 01/10/2016 - 31/12/2017

**Partner:** 50 scuole della comunità di Madrid

IL PROGETTO

#### Business issue

Supporto per la promozione di un'istruzione di qualità attraverso l'incentivazione dell'innovazione, la creatività e l'uso di tecnologie avanzate per le nuove generazioni.

#### Progetto

Un programma di formazione rivolto a insegnanti e studenti (12-16 anni) in 50 centri di educazione secondaria a Madrid, con l'obiettivo di rafforzare la conoscenza della tecnologia attraverso la programmazione creativa e la robotica.

I partecipanti hanno lavorato su un progetto volto a risolvere le esigenze del contesto scolastico sotto il profilo tecnologico e dal punto di vista umano, coinvolgendo il centro stesso e i suoi studenti. A tal fine Fondazione Endesa ha equipaggiato i centri educativi con 10 kit robotici costituiti da Arduino (Kit ZUM), stampante 3D Witbox 2 e una bobina PLA.

Questo progetto sarà presentato al RetoTech Endesa Foundation Festival, dove saranno assegnati diversi premi per le squadre che presenteranno i migliori progetti.

#### Valore per Enel

Diffusione di conoscenze e competenze per i giovani che potrebbero essere parte della forza lavoro Endesa nel futuro. Una migliore conoscenza delle esigenze dei giovani e delle loro competenze in qualità di dipendenti del futuro.

#### Valore per gli stakeholder

Migliorare le conoscenze sulla tecnologia. Incremento delle conoscenze extrascolastiche. Fornitura di materiale didattico per le scuole.

# Enel Cuore Onlus

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 2016 l'impegno di Enel nelle attività filantropiche è rimasto alto pur avendo avviato un percorso di ottimizzazione e di focalizzazione delle risorse prevalentemente sul territorio nazionale e con un target prevalente su minori e anziani in difficoltà. Grazie a un contributo economico complessivo di oltre 6 milioni di euro è stato possibile sostenere il terzo settore nella realizzazione di 32 nuovi progetti calibrati sul fabbisogno delle persone e con un forte impatto sulle comunità. Le attività si sono concentrate su temi specifici e di grande attualità: la scuola, intesa come luogo di crescita e di relazione, la lotta all'isolamento sociale degli anziani soli e l'accoglienza strutturata dei minori stranieri non

accompagnati che arrivano nel nostro Paese per fuggire dalla guerra e dalla povertà. Rimane alta l'attenzione per la salute e il benessere dei bambini che vivono l'esperienza della malattia nonché per la tutela dei bambini che vivono all'interno di nuclei familiari particolarmente fragili. Sostenere i genitori che si trovano in un momento della vita difficile vuol dire garantire una normalità della relazione padre-figlio o madre-figlio e rafforzare quindi la genitorialità a beneficio dei figli e di tutta la famiglia. Infine, l'impegno di Enel Cuore unito a quello di Enel Energia ha permesso di individuare 4 importanti progetti di utilità sociale da realizzare in 4 macro aree del territorio italiano, con il coinvolgimento diretto delle persone di Enel che lavorano nelle realtà operative sul territorio nazionale più performanti. La scelta degli ambiti di intervento su cui indirizzare le risorse economiche è ricaduta sul tema della cura e l'assistenza dei bambini ospedalizzati e sul fenomeno crescente del bullismo e del cyberbullismo.

## **Progetto Viva gli Anziani! Una città per gli anziani, una città per tutti**

Prevenire l'isolamento sociale e l'istituzionalizzazione, offrendo un'alternativa alle tradizionali risposte residenziali e di assistenza domiciliare, secondo un modello di sharing economy. Il progetto si sviluppa nel biennio 2016-2017 ed è rivolto a una popolazione anziana di ultrasettantacinquenni. Il progetto prevede di raggiungere ben 10mila anziani e coinvolgerà 15 città<sup>7</sup>.

*In collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio.*

## **Minori stranieri non accompagnati – Bando Never Alone**

Garantire il benessere e l'integrazione dei minori stranieri non accompagnati che arrivano in Italia da soli. In particolare l'iniziativa vuole premiare le buone pratiche di accoglienza, educazione e formazione. Tra i vari progetti proposti per il bando sono stati selezionati e approvati 8 progetti.

*Progetti realizzati sulla base del bando "Never Alone, per un domani possibile", promosso da EPIM (European Programme for Integration and Migration) e in collaborazione con le fondazioni europee<sup>8</sup> e le più importanti Fondazioni Bancarie Italiane<sup>9</sup>.*

## **Progetto Fare Scuola**

Intervenire e migliorare la qualità di alcuni luoghi riconducibili a diversi ambienti della scuola nell'arco di 3 anni in 60 scuole dell'infanzia e primarie nel territorio nazionale. I territori sono individuati in modo da favorire quelle scuole che in un contesto di forti disagi economici, sociali e culturali rappresentano un punto di riferimento delle comunità. Il progetto, che si sviluppa nel triennio 2015-2017, ha visto alla fine del 2016 il completamento di 31 interventi in altrettante scuole mentre altri 4 interventi sono in via di realizzazione.

*In collaborazione con la "Fondazione Reggio Children – Centro Loris Malaguzzi".*

<sup>7</sup> Roma, Genova, Napoli, Catania, Novara, dove il progetto è già attivo, Venezia, Livorno, Campello sul Clitunno, Civitavecchia, Santa Marinella, Brindisi, Reggio Calabria, Sassari, Carbonia, Iglesias, dove il progetto dovrà essere attuato nel corso del prossimo anno.

<sup>8</sup> Grecia, Germania, Belgio, Svizzera.

<sup>9</sup> Fondazione Cariplò, Compagnia di San Paolo, Fondazione con Il Sud, Fondazione CRT, Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo, Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, Fondazione Monte dei Paschi di Siena.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ 	Accesso all'energia	3 milioni di beneficiari, principalmente in Africa, Asia e America Latina al 2020
2 SCONFIGGERE LA FAME 	Sviluppo sociale ed economico	1,5 milioni di beneficiari* al 2020
3 SALUTE E BENESSERE 	Istruzione di qualità	0,4 milioni di beneficiari al 2020
5 PARITÀ DI GENERE 	Implementazione di nuovi progetti a beneficio delle comunità in cui Enel opera per la creazione di valore condiviso e diffusione della cultura dell'energia	
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	Diffusione del modello di Creazione di Valore Condiviso (CSV) nelle attività operative (Sviluppo del business - BD, Ingegneria e Costruzioni - E&C, Gestione e Manutenzione - O&M)	
8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA 	Diffusione e valorizzazione di partnership strategiche e operative	
9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 		
10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE 		
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI 		

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

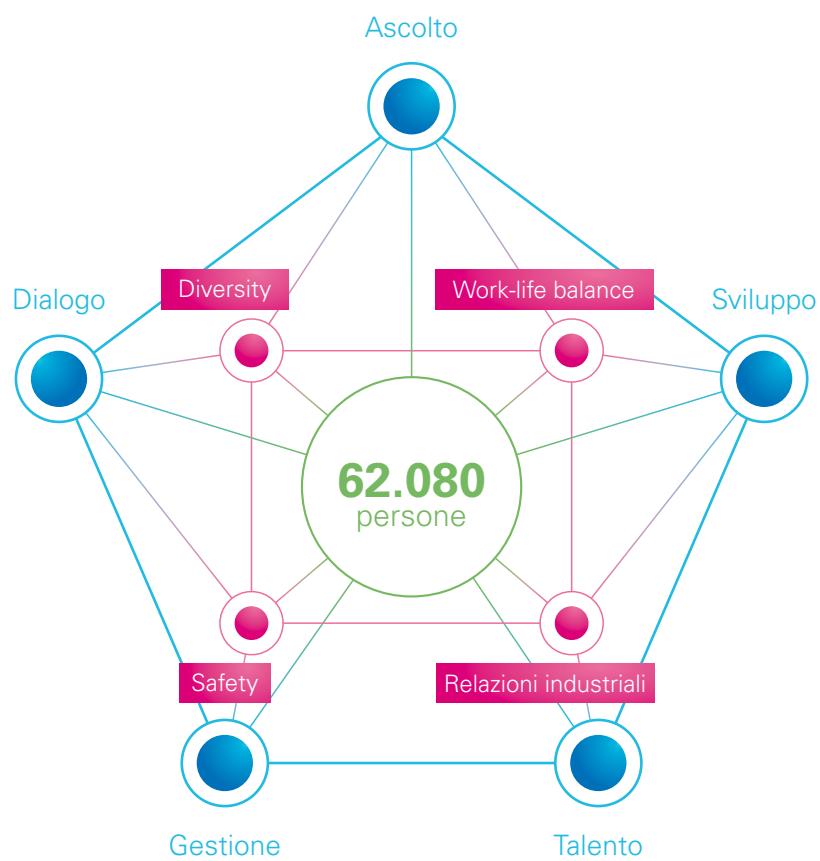
\* Target aggiornato rispetto ai 500.000 beneficiari iniziali

# Le nostre persone

G4-DMA LA	G4-LA1
	G4-LA9



Il personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2016 è pari a 62.080 dipendenti, di cui 51% nelle società con sede in Italia e 49% con sede all'estero. Il saldo tra consistenze di inizio e fine dell'anno mostra un segno negativo di circa 5.800 risorse, dovuto principalmente al deconsolidamento di Slovenské elektrárne. Le assunzioni, pari a 3.360, hanno riguardato l'Italia per il 34%, mentre il restante 66% è distribuito nei Paesi esteri. La percentuale delle donne nell'organico si mantiene stabile rispetto al 2015.



29

Anzianità media di servizio  
delle persone cessate nell'anno



67%

Persone coperte da  
un piano pensionistico



30

Ore di formazione  
dipendente (h/pro capite)



20%

Donne



80%

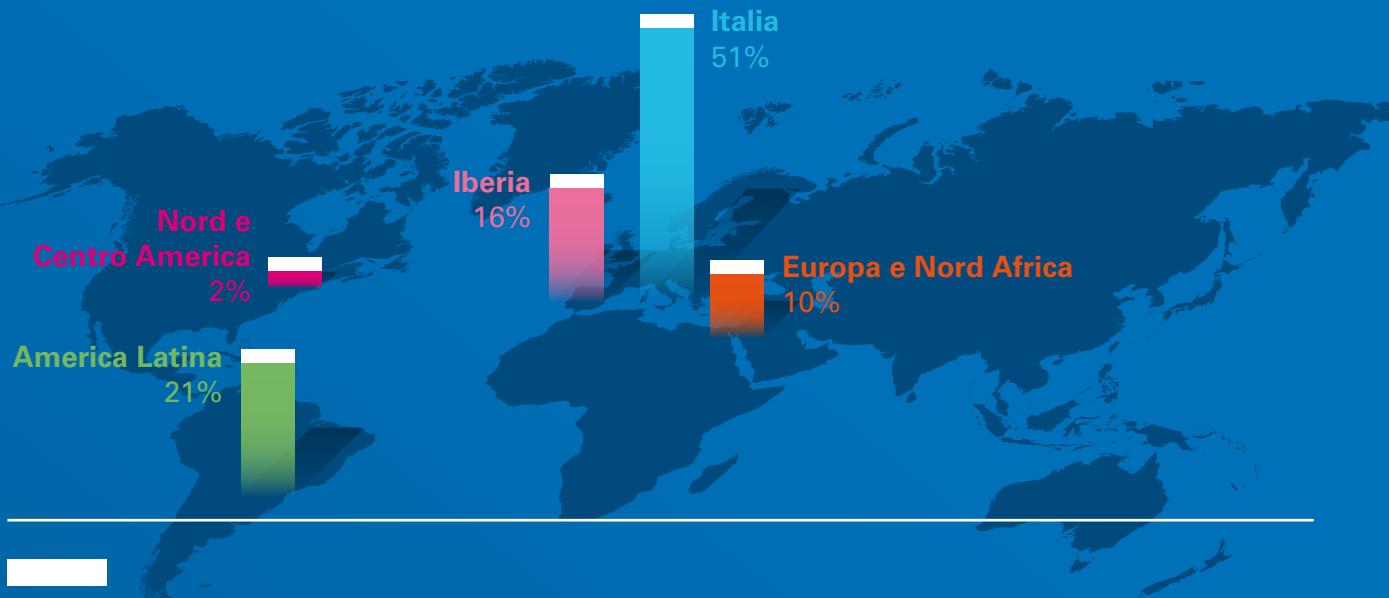
Uomini



94%

Equal Remuneration -  
Rewarding personale  
femminile<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Calcolato come rapporto tra salario medio delle donne Manager e Middle Manager e il salario medio totale (uomini + donne) di Manager e Middle Manager.



## Il modello Open Power: strategia, valori e comportamenti

Il modello “Open Power”: visione, missione, **valori e comportamenti** è stato declinato nel corso del 2016 in diversi aspetti operativi al fine di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione delle persone che lavorano in Enel. Questo modello costituisce un punto di riferimento per tutti i processi di gestione e sviluppo delle persone.

### COMPORTAMENTI

- Adotta e promuove comportamenti sicuri e agisce proattivamente per migliorare le condizioni di salute, sicurezza e benessere
- Prende decisioni nell’attività quotidiana e se ne assume le responsabilità
- Porta i risultati puntando all’eccellenza
- Propone nuove soluzioni e non si arrende di fronte a ostacoli o insuccessi
- Modifica velocemente le sue priorità se cambia il contesto
- Condivide le informazioni mostrandosi collaborativo e aperto al contributo degli altri
- Riconosce il merito dei colleghi e dà feedback che ne migliorano il contributo
- Nel suo lavoro è attento ad assicurare la soddisfazione dei clienti e/o dei colleghi, agendo con efficacia e velocità
- Si impegna per l’integrazione di tutti, riconoscendo e valorizzando le differenze individuali (cultura, genere, età, disabilità, personalità, ecc.)
- Mantiene gli impegni presi, portando avanti le attività con determinazione e passione

Nel 2016 è stato lanciato un percorso di formazione sullo **“storytelling”** rivolto al top management, mirato ad aumentare la capacità di raccontare la nuova strategia. Un percorso in 7 tappe, che ha coinvolto tutti i top manager dei diversi Paesi del Gruppo, affinché diventino i primi ambasciatori della nuova cultura Open Power.

È stata inoltre creata una rete interna di coach professionisti formati nell’ottica di costituire un centro di competenza a supporto delle persone per agevolare la trasformazione organizzativa e culturale (**Internal Coaches Network**).

# Talento, sviluppo e gestione delle persone

Il 2016 ha costituito un importante anno di consolidamento del modello di gestione e valorizzazione delle persone. La conoscenza delle persone e del business, la capacità di identificare le esigenze per proporre soluzioni innovative e mirate sono alla base di tale modello. Le persone sono considerate nella loro completezza e unicità (ambito personale e ambito professionale), come portatrici di bisogni, aspettative, caratteristiche personali differenti. In linea con la strategia aziendale, è stato definito il nuovo catalogo professionale di gruppo (**"Roles Catalogue"**) che garantisce la disponibilità dei ruoli e delle competenze necessarie ora e nel futuro per cogliere con rapidità le opportunità che offre il mercato. È anche il pilastro per gestire i principali processi delle risorse umane sulla base dei profili e delle competenze presenti nel Gruppo. Il nuovo catalogo si compone di circa 100 ruoli e 200 competenze.

In relazione al **processo di recruiting**, che ha coinvolto tutte le Country del perimetro Enel, sono stati organizzati alcuni "Recruitment Day" in Italia, Spagna, Brasile, Romania, Cile, Colombia e Perù dedicati ai neo-laureati. Si tratta di un approccio del tutto innovativo, sia per i candidati sia per le persone delle aree di business, che hanno avuto la possibilità di valutare competenze tecniche, attitudinali, capacità di interazione e soprattutto la cosiddetta "culture fit" dei futuri collaboratori, ovvero la capacità di far propria la cultura aziendale. Si è passati da un approccio in cui il punto di partenza era il curriculum vitae (studi, voto di laurea, esperienze) a uno più completo, dove si cerca di mettere a fuoco personalità, competenze, modo di essere e idee, per comprendere al meglio le potenzialità del candidato di lavorare in un contesto innovativo, complesso e in continuo movimento come quello di Enel. Le novità iniziano sin dalla candidatura: oltre al curriculum si chiede l'invio di una breve video-presentazione, da svolgere anche in inglese. Segue il contatto telefonico o via Skype, per un'intervista incentrata sui quattro valori Enel. Sono quindi individuate le persone da invitare al Recruitment Day, ossia al colloquio di lavoro, che però ha modalità innovative, perché si configura come un laboratorio in cui viene chiesto ai partecipanti di elaborare idee di business. Nel 2016 è stato lanciato il nuovo processo di **valutazione delle performance qualitative e quantitative**. La parte qualitativa prevede 4 fasi: l'autovalutazione e la valu-

tazione, in cui valutato e valutatore assegnano un punteggio ai dieci comportamenti del modello di riferimento, la calibrazione delle valutazioni erogate e il feedback, in cui la persona e il responsabile si incontrano per commentare la valutazione e identificare le conseguenti azioni di sviluppo per l'anno successivo. È stato introdotto lo strumento del reverse feedback, attraverso il quale il feedback diventa bilaterale, un colloquio di scambio per il miglioramento delle performance del valutato e del valutatore, oltre che utile per il rafforzamento di una relazione di reciproca fiducia e sostegno. In particolare sono state coinvolte nella campagna globale il 100% delle persone raggiungibili ed eleggibili<sup>11</sup> e valutato il relativo 99%. Inoltre l'87% ha effettuato il feedback. La valutazione quantitativa è invece stata effettuata per la popolazione con remunerazione variabile (MBO e Annual Bonus), prevedendo l'assegnazione di obiettivi e la loro valutazione. Al fine di garantire un processo globale e uniforme, ma allo stesso tempo di andare incontro alle esigenze di tutti i perimetri organizzativi, è stato previsto un modello di assegnazione e valutazione basato su obiettivi chiusi che derivano direttamente dal Piano Industriale, ai quali si aggiungono, nel caso dell'Annual Bonus, obiettivi aperti definiti in accordo tra valutato e valutatore. In linea con gli andamenti di performance della salute e sicurezza sul lavoro degli anni precedenti, sono stati stabiliti target specifici per il management, poi diffusi a cascata in tutta l'organizzazione coprendo nel 2016 il 65% degli aventi diritto a MBO.

È stato messo a punto un nuovo approccio per la **valutazione delle competenze manageriali** prima della nomina delle persone su posizioni chiave, che consiste in un assessment delle competenze al fine di verificare che queste siano in linea con il livello di responsabilità che verrà affidato alla persona e con il modello di management che l'Azienda ritiene necessario per il futuro. Rispetto al 2015, si è evoluta la metodologia con l'inserimento di nuovi strumenti, si è data maggiore enfasi al processo di feedback, si è aggiunta alla valutazione una nuova variabile di analisi, la spendibilità, che indica il potenziale della persona rispetto a una crescita orizzontale, verticale e internazionale. Con il **Progetto 6Digital** sono state inoltre mappate le competenze digitali delle persone che lavorano in Enel; il piano di lavoro nel corso del 2016 è stato esteso a tutta la

<sup>11</sup> Eleggibili e raggiungibili: coloro che, a settembre 2016, risultavano in forza e attivi da almeno tre mesi nel 2016. Inoltre non sono state considerate le persone che non potevano per motivi personali o professionali accedere al questionario cartaceo od online.

popolazione aziendale e, in relazione ai livelli di competenza sui temi del digitale, sono state definite iniziative dedicate. A livello globale sono stati identificati i "digital champion", successivamente coinvolti in un denso programma di attivazione e ingaggio, culminato nell'organizzazione di Hackathon e nella costituzione di una community dedicata. Nel 2016 sono state valutate circa 33mila persone tramite processo di assessment manageriale e/o digitale.

In continuità con le attività del 2015 e al fine di identificare i migliori talenti per coprire posizioni di particolare interesse strategico, è stato effettuato il processo di definizione dei piani di successione (**Succession Plan**) che, nel 2016, è stato esteso a tutte le posizioni manageriali. La principale sfida del 2016 è stata l'individuazione di successori "Ready", pronti nel breve periodo, e successori "Pipeline", pronti nel medio periodo, a ricoprire tutte le posizioni manageriali del Gruppo, con particolare attenzione ai giovani, alle donne e alla valorizzazione delle esperienze cross e internazionali. Per i successori sono stati definiti progetti individuali di sviluppo, sia sulla base del loro profilo individuale e professionale, sia in relazione alle posizioni per le quali sono stati identificati.

Il 2016 ha dato spazio alla prosecuzione del Progetto **Young People International Mobility Program** per la valorizzazione dei giovani colleghi ad alto potenziale, tramite progetti di sviluppo con mobilità internazionale fra le Country del Gruppo. Sono stati definiti diversi programmi di sviluppo per la valorizzazione dei talenti presenti in azienda con l'obiettivo di creare un bacino di persone altamente qualificate adatte a ricoprire posizioni chiave in azienda. In particolare "**Schools Development Program**": un programma di formazione in materia di gestione, manutenzione e sviluppo degli impianti, dedicato alle risorse della Divisione Energie Rinnovabili. Sono state coinvolte più di 80 persone e i corsi si concluderanno

nel 2018. Nell'ambito della Divisione Generazione Termoelettrica è stato lanciato il Progetto **Gexcellence** per premiare e riconoscere l'eccellenza delle persone che lavorano nella produzione termoelettrica in tutto il mondo.

Enel ha inoltre avviato il progetto di **Informal Network**, per identificare un bacino di leader informali riconosciuti e centrali. L'analisi ha coinvolto circa 2mila persone tra top manager, manager e giovani italiani e spagnoli. Sono stati mappati circa 10mila legami e individuate 108 persone chiave che rappresentano connettori in grado di costruire relazioni trasversalmente rispetto alle famiglie professionali del Gruppo.

Nel corso del 2016 sono state erogate più di 1 milione e 900mila ore di formazione, in diminuzione rispetto all'anno precedente a seguito della ridefinizione del perimetro aziendale che ha visto l'uscita della società slovacca, della conclusione di alcune campagne e della rifocalizzazione dell'offerta formativa che ha anche previsto programmi con borse di studio per le persone che lavorano in Enel, in cooperazione con partner strategici nelle università e nei centri di ricerca (nel 2016 sono state erogate più di 100 borse di studio). Le iniziative svolte confermano il ruolo centrale dell'offerta tecnico-specialistica, insieme alla formazione sulla salute e sicurezza e in generale sulle tematiche legate alla sostenibilità. È stato avviato un progetto pilota "Tandem Linguistico", un metodo di apprendimento aperto, che si basa su un accordo amichevole tra coppie di colleghi, in cui l'uno impara la lingua madre dell'altro. Nell'ambito dei corsi di formazione manageriale è stato strutturato il percorso "Dal Leader al Coach", un percorso di formazione dedicato a tutta la popolazione manageriale con l'obiettivo di far evolvere la leadership verso modelli più aperti, partecipativi, di coaching alle persone, con impatto sulla gestione del team, sullo sviluppo dei collaboratori, sulla condivisione di attività e responsabilità, sulla capacità di comunicazione, ascolto e feedback.

## Enel e National Skill Strategy

Enel partecipa, in qualità di key stakeholder, al programma di elaborazione della "National Skill Strategy" attivato dal governo italiano, in cooperazione con l'OCSE (Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico) con il coordinamento del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Tale partecipazione consente di dare un contributo concreto agli sviluppi delle politiche e decisioni future sul tema sviluppo delle competenze come leve della crescita e del buon funzionamento del mercato del lavoro e all'elaborazione della "Skill Strategy nazionale", in analogia con quanto già avvenuto in diversi Paesi OCSE (Norvegia, Spagna, Portogallo, Paesi Bassi e altri).

# Ascolto e dialogo

Nel corso dell'anno 2016 un importante momento di ascolto e confronto è stato rappresentato dall'**indagine di Clima e Sicurezza**.

Rispetto alle precedenti esperienze, è stato previsto un coinvolgimento delle persone sin dalle fasi preliminari, per identificare le priorità e definire insieme il questionario. Enel ha deciso di dare un nome al progetto, "E-Voice", sottolineando l'importanza della voce delle persone di Enel. La campagna di comunicazione è stata focalizzata sull'importanza della partecipazione vista come opportunità di miglioramento, in ottica di trasparenza e di scambio reciproco tra le persone e un'azienda che si mette in gioco, pronta ad accogliere nuovi spunti e suggerimenti per migliorarsi.

Sono state invitate a rispondere circa 60mila persone nel mondo, costituenti il 100% dei dipendenti raggiungibili ed eleggibili; l'84% di esse ha colto l'opportunità per esprimere la propria opinione e il 54% ha contribuito con un suggerimento rispondendo a una domanda aperta. I risultati delineano un quadro positivo: il 75% delle persone si sente

ingaggiato, il 79% crede negli obiettivi dell'azienda e l'85% la suggerirebbe come un buon posto in cui lavorare.

Un altro importante strumento di ascolto e vicinanza alle persone è sicuramente rappresentato dai colloqui degli **HR Business Partner**, figure aziendali che hanno come compito primario l'ascolto e l'identificazione delle esigenze delle persone per integrarle con le necessità dell'organizzazione. In linea con tale visione, nel corso del 2016 si è continuato con i colloqui e con la raccolta delle istanze dei colleghi, attività avviata nel 2015. In particolare sono state effettuate interviste a 11.627 persone che hanno portato a un totale di 43.453, raggiungendo circa il 70% della popolazione aziendale. Finito il lavoro di mappatura iniziale, le interviste vengono effettuate con frequenza almeno annuale. Al lavoro degli HR Business Partner è affiancato quello degli **HR Support Point**, veri e propri punti fisici di incontro cui le persone possono fare riferimento per risolvere temi amministrativi e operativi sul loro rapporto di lavoro.

## La comunicazione interna

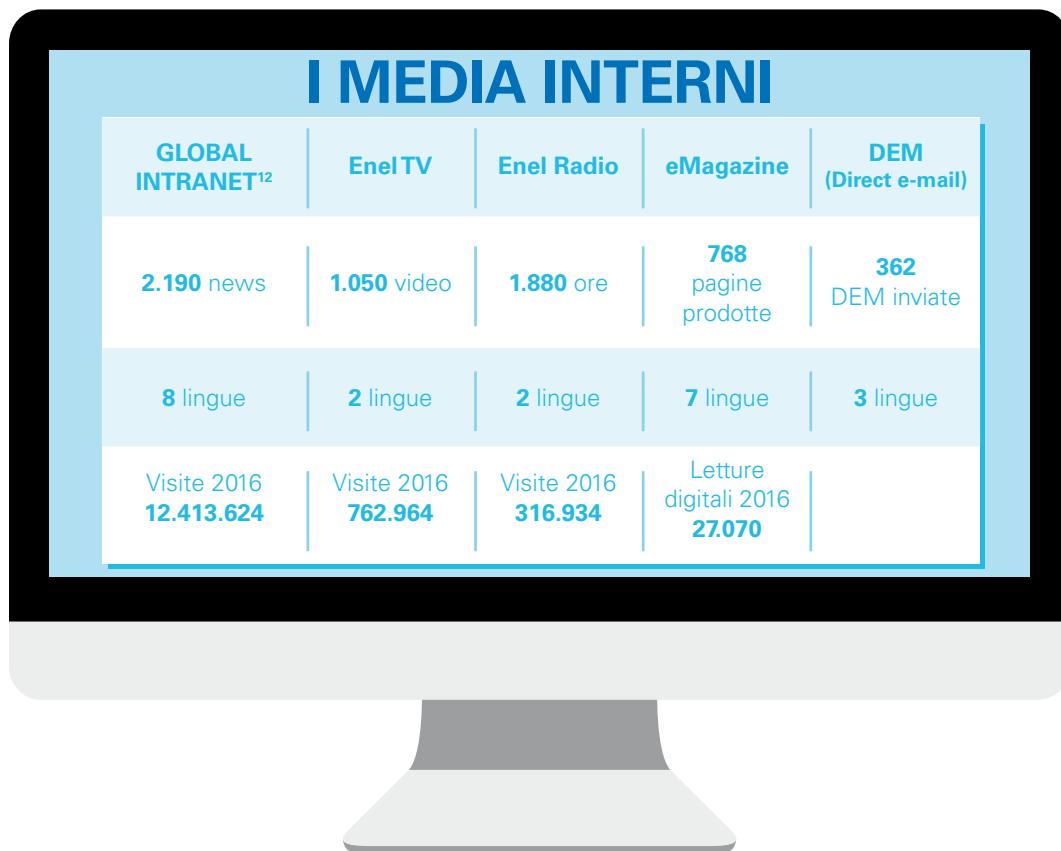
Enel considera la comunicazione interna un importante supporto alla creazione della cultura aziendale e alla crescita delle persone e dell'organizzazione, sollecitando e promuovendo lo scambio di informazioni, conoscenze, esperienze. Il 2016 è iniziato con il lancio della nuova identità aziendale e del nuovo logo presentato a fine gennaio a Madrid. Nel delicato momento di transizione verso la nuova Enel, le attività di comunicazione interna hanno sostenuto il cambiamento in atto, con la diffusione di una nuova identità non solo grafica ma anche e soprattutto valoriale.

"We change inside to show the world we change outside" è stato il motto che ha guidato il percorso verso la comprensione della strategia Open Power. Una campagna tradotta in 7 lingue e un piano media dedicato per spiegare alle persone Enel di tutto il mondo le ragioni del cambiamento e i tratti distintivi del nuovo marchio – cursori, dinamismo e

colori – mettendo a disposizione di tutti gli strumenti per un loro corretto utilizzo interno. Il processo di diffusione della strategia ha avuto inizio il 26 gennaio 2016 con la convention che ha coinvolto gli oltre 200 top manager del Gruppo per condividere i risultati del 2015 e le sfide del 2016. A seguire ha preso il via quello che in Enel è definito "Processo Cascade" con 190 eventi in tutto il mondo, coinvolgendo 57.348 persone e con una partecipazione di 45.331 persone, il 17% in più rispetto al "Processo Cascade" del 2015, garantendo a tutti un'informazione omogenea nei rispettivi ambiti e livelli. Una sezione intranet in tre lingue dedicata al progetto ha permesso un aggiornamento costante su incontri e contenuti: oltre 100mila le pagine visitate nei 4 mesi. Un processo di survey – che ha avuto un tasso di risposta complessiva del 51% dei partecipanti – ha registrato un alto indice di soddisfazione, pari al 3,8.

Nel 2016 i media interni di Enel sono stati ripensati e rinnovati per garantire che i contenuti raggiungano l'intera popolazione aziendale in tutte le sue geografie, siano accessibili anche da dispositivi mobili e al di fuori della rete aziendale, e permettano la contribuzione editoriale da parte di tutti i Paesi. La nuova intranet, rilasciata a dicembre 2016 dopo un'ampia condivisione ai diversi livelli, unisce per la prima volta sotto una sola piattaforma tutte le persone di Enel e permette di ricevere un set di contenuti e servizi in linea

con le attività svolte, con la possibilità di allargare la propria esperienza a tutti i contenuti aziendali, in una logica di apertura, flessibilità e semplicità. L'house organ interno, ridenominato "eMagazine – Sharing Energy Stories", disponibile in versione stampa e digitale, contiene una parte globale e una parte specifica e localizzata da ciascuna Country, rubriche dedicate al business e alle persone di Enel e un blog interattivo in tre lingue a cura dell'Amministratore Delegato, dal titolo "Corrente Continua".



<sup>12</sup> Nel 2016 i dati fanno riferimento alla intranet "global in Enel" e alla intranet presente in America Latina. Dal 2017 è presente una intranet unica "Global intranet".

## FEIEA Grand Prix Award 2016

Due progetti di comunicazione interna hanno ottenuto prestigiosi riconoscimenti al "FEIEA Grand Prix Award 2016," il concorso che premia i migliori progetti di comunicazione interna a livello europeo:

- campagna Road Safety - primo posto nella categoria Best Multi-national Communication Strategy;
- campagna (IL)LEGAL Factor - secondo posto nella categoria Best Internal Communication Event. La famiglia professionale Affari Legali e Societari ha lanciato una competizione tra team di legali per la realizzazione della migliore ricerca su temi giuridici di interesse del Gruppo. L'obiettivo è offrire ai legali un'occasione di conoscenza reciproca e di visibilità aziendale, stimolare la predisposizione di lavori di qualità che offrono soluzioni innovative e disseminare idee. Sulle tracce di "chi ha l'(IL)LEGAL Factor" sono state organizzate tre semifinali: 3 location – Roma, Santiago del Cile e Bucarest – come 3 sale interrogatori e un tribunale per la finale giocata a Roma.

# Diversità e inclusione

Diversità e inclusione sono due elementi fondamentali della cultura aziendale e della strategia di Enel, che opera in oltre 30 Paesi del mondo. Proprio per questo è stato intrapreso un percorso volto a incoraggiare una cultura inclusiva che supporti le persone a esprimere il proprio potenziale, ciascuna con la propria esperienza e la propria differente forza culturale a prescindere dal genere, dalla generazione di appartenenza e dalle ulteriori dimensioni in cui si declina la diversità. La "Policy sulla Diversità e l'Inclusione", pubblicata a settembre 2015, si basa sui principi fondamentali di non discriminazione, pari opportunità e uguale dignità per tutte le forme di diversità, inclusione, bilanciamento tra vita privata e vita professionale, e prevede azioni specifiche per valorizzare le diversità di genere, età, nazionalità e disabilità oltre ad azioni trasversali per migliorare la consapevolezza e l'impatto sui comportamenti.

## GENERE

- Garantire equa rappresentazione dei generi nei processi di selezione interna ed esterna
- Sviluppare accordi con le università per promuovere le carriere tecniche delle ragazze
- Diffondere il Parental Program volto a bilanciare le esigenze dei neo-genitori con la crescita professionale

## ETÀ

- Programmi di tutorship per gli espatriati
- Programmi di tutorship per i nuovi assunti

## NAZIONALITÀ

- Programmi di tutorship per gli espatriati

## DISABILITÀ

- Identificazione di un referente interno (focal point)

## INIZIATIVE TRASVERSALI

- Corsi di formazione su valori e comportamenti che includono i principi e le linee guida in materia di diversità e inclusione
- Inclusione dei temi della diversità nel processo di valutazione delle performance

A maggio 2016, all'interno della Funzione Risorse Umane e Organizzazione, è stato nominato un "Diversity Manager" cui è stato affidato il compito di indirizzare, supervisionare e valorizzare le diversità promuovendo l'inclusione all'interno del Gruppo. È stato anche avviato un processo di reporting globale periodico, che ha consentito di avere una visione complessiva dell'avanzamento delle azioni della policy nei diversi Paesi. I risultati vengono condivisi ai diversi livelli dell'organizzazione per assicurare la massima consapevolezza sull'avanzamento degli obiettivi e promuovere la condivisione delle best practice.

## Enel leader nel rispetto delle diversità

A novembre 2016 **Thomson Reuters** ha inserito Enel fra le 100 aziende leader a livello globale nel rispetto della diversità e nell'inclusione dei propri dipendenti. Enel in particolare è la prima delle 5 imprese italiane incluse nella top 100 ed è una delle sole 2 utility elettriche presenti nelle prime 50 posizioni. L'inclusione nell'indice testimonia come la non discriminazione, le pari opportunità e l'inclusione siano alla base di una strategia industriale concentrata su innovazione e sostenibilità.

## GENERE

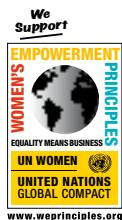
Dal 2016 la percentuale di presenza femminile nei bacini dei candidati viene monitorata attraverso un dettagliato sistema di rilevazione condiviso con tutte le unità di selezione dei diversi Paesi. Tale modello prevede che, qualora non si riesca a raggiungere un'equa rappresentanza di genere, è necessario darne una motivazione scritta, al fine di individuare eventuali azioni a supporto. Tale impostazione ha consentito di sensibilizzare anche le unità di Line sull'importanza di equi criteri di selezione.

Il risultato del primo anno di monitoraggio ha evidenziato una percentuale di presenza femminile del 33% nei bacini di candidati per le selezioni esterne e del 29% per quelle interne.

Per incrementare la presenza femminile nei bacini di selezione, sono state avviate iniziative di sensibilizzazione per promuovere l'accesso delle studentesse a facoltà di tipo tecnico (Scienze, Ingegneria, Matematica), sia attraverso la testimonianza di manager Enel presso scuole e università, sia mediante eventi interni alle sedi aziendali, coinvolgendo complessivamente oltre 2.600 studentesse. In particolare, in Italia sono state realizzate due iniziative invitando le studentesse in azienda per avvicinarle ai temi di business. "Girls Go Tech", una sfida tra sette squadre di ragazze che si sono confrontate per individuare nuovi servizi tecnologici da offrire ai clienti e "Girls in Enel ICT" in occasione della giornata omonima dell'ONU, per incoraggiare l'accesso a lavori ritenuti storicamente maschili. Le due giornate hanno visto la partecipazione in azienda di oltre 150 ragazze.

Prosegue, estendendosi, oltre che all'Italia, anche alla Spagna e all'Argentina, il progetto di accompagnamento alla maternità ("Parental Program"), che consiste in un percorso di incontri strutturati tra responsabile, collaboratrice e HR Business Partner, da attuare prima del congedo obbligatorio per maternità e poi al rientro. Il programma ha l'obiettivo di dare valore alle nuove competenze acquisite durante la maternità (gestione della complessità, responsabilità, leadership generativa) e di costruire tra tutti gli attori coinvolti un percorso che non lasci sola la futura mamma in nessuno dei momenti della gravidanza e del periodo successivo, supportandola nelle decisioni anche legate alla conciliazione vita-lavoro.

Oltre alle azioni previste dalla policy, l'attività di monitoraggio riguarda anche la presenza femminile nelle posizioni manageriali e l'equità salariale. Con cadenza periodica vengono analizzati i dati per individuare azioni a supporto.



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. Nel 2016 Codensa è stata nuovamente inclusa nella classifica delle dieci imprese colombiane che promuovono maggiormente l'egualianza di genere.

Prosegue anche il Progetto "Enel Orange Day" che, traendo spunto dalle Nazioni Unite, promuove il 25 di ogni mese iniziative specifiche di informazione sui media interni e con il contributo di esperti interni ed esterni. In particolare, il 25 novembre 2016, Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, è stato organizzato un incontro di sensibilizzazione contro la violenza, esplorando il tema della psicologia dell'aggressione e illustrando, con simulazioni interattive, alcune tecniche di protezione personale in situazioni a rischio. Tali tecniche sono state messe a disposizione di tutti i colleghi attraverso la intranet aziendale. In Spagna è stato avviato, in collaborazione con la *Fundación Integra*, un programma di volontariato per sostenere le donne vittime di violenza.

## ETÀ

Nel corso del 2016 sono state individuate oltre 250 persone, con profilo senior, da coinvolgere come formatori interni per garantire un passaggio di informazioni alle persone più junior dell'azienda, e diversi progetti sono stati avviati nei singoli Paesi per supportare le attività di condivisione del sapere. In particolare, l'Argentina ha avviato un progetto di "Train the Trainers" grazie al quale sono stati formati 40 tecnici senior prossimi alla pensione, che hanno trasferito le loro conoscenze a

oltre 5mila tecnici junior, sia dipendenti interni sia fornitori esterni. Anche Colombia, Italia e Romania hanno avviato programmi analoghi. Spagna e Russia hanno invece avviato programmi di mentoring destinati ai collaboratori più senior, che sono così diventati persone di riferimento per i colleghi più giovani (Spagna) o insegnanti presso le scuole superiori (Russia). Per quanto riguarda il trasferimento di conoscenze da junior a senior, a seguito del Progetto 6Digital, sono stati individuati giovani esperti digitali, nominati "ambasciatori digitali" all'interno dell'organizzazione, con l'obiettivo di diffondere l'uso delle tecnologie digitali e supportare l'individuazione di soluzioni e strumenti informatici innovativi. Rispetto al tema dei giovani neo-assunti, in linea con quanto previsto dalla policy, Brasile, Italia, Spagna, Romania e Russia hanno avviato un programma di tutorship per supportare l'inserimento dei giovani colleghi in azienda, mentre la Colombia ha previsto un percorso strutturato di incontri con persone di riferimento che il giovane che entra in azienda deve proattivamente portare avanti.

## The European Pact 4 Youth



Nel 2016 è proseguito l'impegno del Gruppo Enel nello European Pact 4 Youth (P4Y), siglato da Enel a novembre e ideato per promuovere la cultura di partenariati impresa-istruzione volti ad accrescere le opportunità di inserimento dei giovani europei nel mondo del lavoro, anche grazie al supporto degli Stati membri che sono impegnati nello sviluppo e nell'attuazione di piani di azione nazionali. A un anno dal lancio del P4Y sono state create oltre 15mila partnership impresa-istruzione, con impatto su circa 2,9 milioni di studenti. Nell'ambito del Piano Nazionale Italiano, Enel è parte attiva nel coordinamento e orientamento delle azioni e per promuovere e rafforzare i partenariati tra le imprese. Inoltre è capofila del tavolo di lavoro dedicato a sviluppare l'apprendistato e la formazione professionale, che coinvolge circa 35 stakeholder quali aziende, agenzie per il lavoro, enti di formazione, associazioni datoriali. Il programma di apprendistato di Enel, siglato nel 2014 con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e con il Ministero del Lavoro e in collaborazione con sette istituti tecnici superiori, è continuato nel 2016 con l'assunzione di 140 studenti con un contratto d'apprendistato di primo livello e con l'attivazione di circa 500 corsi di formazione interni ed esterni.

## NAZIONALITÀ

Per favorire l'integrazione tra diverse nazionalità e culture all'interno del Gruppo, sono stati avviati programmi di tutorship (affiancamento). In particolare, per supportare la mobilità interna, a ogni giovane ad alto potenziale con meno di 35 anni (Young Mobility Program) è stato assegnato un tutor di riferimento, che ne facilita l'inserimento nel Paese di destinazione. In particolare, il Cile prevede anche un corso online sulla cultura cilena. Per quanto riguarda invece gli espatriati di età superiore ai 35 anni (mobilità interna di tipo tecnico) sono stati previsti tutor in Argentina, Brasile, Cile, Spagna, Italia e Romania.

## 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. In linea con quanto previsto dalla policy, nel 2016 sono stati identificati i focal point in materia di disabilità in Brasile, Cile, Colombia, Perù, Spagna, Italia, Romania e Russia. In particolare in Brasile è stato avviato sin dal 2014 un progetto per l'inclusione di atleti con disabilità, che prevede una formazione di 12 mesi in azienda, consentendo loro la continuazione degli allenamenti sportivi; tale progetto ha conseguito il premio globale per le migliori pratiche, riconosciuto dall'ONU, durante il 10° anniversario dell'approvazione della convenzione sui diritti delle persone con disabilità. In Italia è stata avviata un'analisi globale delle esigenze dei dipendenti con disabilità oltre a iniziative specifiche in materia. Sono state infatti definite le linee guida sulla fruibilità delle mense e dei punti ristoro che contemplano sia la parte strutturale sia quella di supporto interno; inoltre è stato messo a punto un servizio di accompagnamento all'interno delle sedi che verrà avviato nel 2017. Infine è stata creata una procedura per il rimborso spese degli accompagnatori delle persone con disabilità che viaggiano per lavoro, ed è stata avviata la mappatura dell'accessibilità degli hotel utilizzati dall'azienda per viaggi di servizio.

# Work-life balance, people care e welfare aziendale

Il work-life balance è uno dei principi generali della Policy sulla Diversità e l’Inclusione. Coerentemente, Enel promuove soluzioni per migliorare l’equilibrio tra vita privata e vita lavorativa e per supportare le necessità concrete e quotidiane delle persone al fine di rispettare tutte le situazioni, anche contingenti, in cui una persona può venire a trovarsi durante la propria vita lavorativa.

Di seguito si riportano i principali strumenti utilizzati:

	Italia	Spagna	Romania	Russia	Nord America	America Centrale	America Latina*
<b>Orario flessibile</b>	<input checked="" type="checkbox"/>						
<b>Orario stagionale o settimana corta</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Part time</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Telelavoro</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Smart working</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Banca ore</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Mentre in Italia il telelavoro prevede che la prestazione lavorativa venga effettuata per la maggior parte da casa, con uno o due rientri settimanali in sede, in Spagna e in America Latina viene realizzato prevedendo solo una o due giornate a settimana di lavoro da casa.

\* Argentina (telelavoro); Brasile (orario flessibile, banca ore e telelavoro); Cile (orario flessibile, banca ore e telelavoro); Colombia (orario flessibile, telelavoro, smart working, orario stagionale e part time); Perù (orario flessibile, telelavoro, smart working e orario stagionale).

# Smart working

Internet e la comunicazione digitale stanno portando a una rivoluzione nella gestione delle attività lavorative: lo smart working, un nuovo modello che permea le aziende più innovative e attente alla gestione delle persone. L'obiettivo dello smart working è utilizzare le nuove tecnologie per aumentare la flessibilità del lavoro, puntando sulla responsabilità delle persone e sulla fiducia nel rapporto tra la persona e l'azienda, stando attenti alla sostenibilità ambientale. Maggiore libertà e autonomia nella scelta degli spazi e degli strumenti da utilizzare in ambito lavorativo, a fronte di una maggiore responsabilità sul raggiungimento dei risultati.

A giugno 2016 è stato lanciato un progetto pilota in Italia che ha previsto il coinvolgimento di 550 persone. A fine anno è stato effettuato un sondaggio rivolto a tutti i partecipanti coinvolti (sia responsabili sia collaboratori) per capire il loro livello di soddisfazione e per testare l'efficacia del programma. I risultati sono stati molto positivi ed è in corso di valutazione la possibilità di estendere lo smart working a una platea maggiore di partecipanti, al fine di diffondere un cambio culturale in tutte le unità organizzative.



In Brasile il Progetto Home Office Program è ormai alla decima edizione. Tale progetto permette la possibilità di svolgere da casa il proprio lavoro un giorno a settimana. La popolazione coinvolta è circa il 5% dell'headcount totale e ogni 6 mesi viene effettuata una rotazione dei partecipanti. Alla fine di ogni ciclo la Funzione Risorse Umane effettua un sondaggio per testarne l'efficacia che coinvolge sia i partecipanti direttamente coinvolti nel programma sia quelli coinvolti indirettamente.

Infine in Colombia è attivo dal 2012 un programma di smart working che consente alle persone di lavorare da casa per un massimo di due giorni a settimana. Le persone coinvolte sono circa 200.

**Italia (con Enel Energia), Spagna e America Latina hanno ottenuto rispettivamente la certificazione Family Audit ed "EFR"** (*Empresa Familiarmente Responsable*), in cui viene riconosciuto l'impegno dell'azienda nell'adottare politiche di gestione del personale per il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie.

Nell'ambito di una cultura aziendale attenta ai bisogni familiari delle persone si inserisce l'accordo sindacale siglato in **Italia** a novembre 2016, che introduce una maggiore flessibilità per la fruizione dei congedi parentali (anche a ore rispetto alla precedente possibilità mensile, giornaliera o a mezze giornate), prevede 8 giorni di permesso retribuito per i neo-papà, in aggiunta a quanto previsto dalla legge italiana (attualmente 3 giorni), ed estende le norme contrattuali previste per il matrimonio (per esempio, congedi retribuiti) a ognuna delle parti dell'unione civile tra persone dello stesso sesso. Tale accordo richiama anche l'importanza di mantenere un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di ognuno e siano favorite le relazioni interpersonali basate sui principi di uguaglianza e reciproca correttezza, stigmatizzando qualsiasi forma di molestia o violenza sui luoghi di lavoro. Iniziative specifiche di supporto alla cultura della conciliazione sono disegnate e messe in atto a livello locale da unità HR dedicate nelle varie Country in cui Enel è presente.

In **Italia**, sono stati organizzati 7 incontri dedicati ai genitori e una conferenza plenaria, dove i nuovi genitori hanno avuto l'opportunità di condividere la propria esperienza personale con uno specialista su temi familiari. Questi incontri hanno trattato temi relativi alla crescita dei figli, all'intelligenza emotiva, al rispetto delle regole, all'uso di internet e dei social media, agli stereotipi di genere nell'educazione dei figli. Anche in **Cile, Colombia e Spagna** sono stati organizzati workshop ed eventi formativi su temi familiari.

A ottobre 2016 è stato aperto il primo nido aziendale interno a una sede (Roma). Può ospitare circa 50 bimbi dai 3 mesi

ai 3 anni, dispone di una superficie di 450 m<sup>2</sup>, completamente ristrutturata, con giardino, cucina, suddivisione degli spazi e arredi in linea con un approccio pedagogico open, che unisce le teorie e le tecniche più conosciute al metodo montessoriano, per permettere ai bambini di crescere in un contesto che li aiuti a sviluppare la propria autonomia nel rispetto dei tempi di ciascuno di loro. Tra le varie attività, anche lo yoga, il teatro e la psicomotricità. Inoltre, accanto agli spazi 'tradizionali' sono stati realizzati due atelier, uno botanico-scientifico e uno d'arte, per sperimentare nuovi linguaggi.

È continuata l'attività dei centri ludico-educativi interni ad alcune sedi italiane, aperti nei periodi in cui le scuole sono chiuse (Natale, Pasqua, ponti, elezioni) e dedicati all'accoglienza dei figli dei dipendenti in età compresa tra i 3 e i 12 anni, mediante attività ludico-educative (corsi di inglese, di musica, giochi di gruppo, attività di socializzazione).

Infine sono continuati a essere operativi nel corso di tutto il 2016 i servizi "salva tempo" (lavanderia, servizi di manutenzione e pulizia domestica) in Italia, Grecia, Brasile, Nord America e Sudafrica e i servizi di risparmio in Italia. Inoltre sono fornite borse di studio per i figli dei dipendenti e sconti per gli asili in Italia, Argentina e Perù.

In molti Paesi, Enel sostiene i propri dipendenti anche con contributi o incentivi per le varie esigenze personali, sia proprie sia dei familiari a carico. Sono disponibili accordi commerciali per i dipendenti che riguardano la stipula di assicurazioni, la concessione di prestiti agevolati, nonché 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 figli; in Argentina ci sono accordi commerciali speciali per palestre, assicurazioni e per l'acquisto di automobili; in Perù è presente un programma di sconti per le vacanze dei figli dei dipendenti di età compresa tra 5 e 13 anni, e per tutti i dipendenti per sport, vacanze, attività artistiche e culturali.

## Iniziative a favore dei figli delle persone che lavorano in Enel

Il 31 maggio 2016 è partita, in Italia, l'iniziativa **Millennials Enel Days** per supportare e orientare i ragazzi in uscita dalla scuola superiore o dall'università alla scelta professionale. Si tratta di sei giornate di orientamento, cui hanno partecipato i figli delle persone che lavorano in Enel e di altri stakeholder dell'Azienda, di età compresa fra i 18 e i 27 anni. Sono stati trattati diversi argomenti: le attitudini personali e il linguaggio del mercato del lavoro, le professionalità richieste in Italia e all'estero, i master, le competenze digitali e le altre competenze maggiormente richieste, il curriculum e come affrontare un colloquio di lavoro. Complessivamente i ragazzi coinvolti sono stati 360.

**Push to Open** è un programma di orientamento scolastico e professionale per i figli dei dipendenti che frequentano il 4° e 5° anno delle scuole superiori avviato, in Italia, a settembre 2016. Il programma utilizza strumenti digitali e promuove la partecipazione delle ragazze a facoltà di tipo STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics). Le caratteristiche distintive del programma sono l'interaziendalità e la multimedialità. Il programma raggruppa infatti ragazzi iscritti da più aziende, che possono così beneficiare delle testimonianze e degli incontri offerti da più contesti organizzativi. Il programma viene inoltre erogato con un mix di canali sia fisici (workshop ospitati dalle aziende) sia online (e-learning, webinar, live streaming, community Facebook) in grado di coinvolgere le giovani generazioni. I figli dei dipendenti coinvolti sono stati 250.



Tra i progetti di punta nel 2016 la dodicesima edizione del Programma

**We are Energy**, il concorso internazionale dedicato ai figli delle persone che lavorano in Enel dagli 8 ai 17 anni. In linea con la strategia Open Power, il concorso, dal titolo Open up the Future, ha chiesto ai ragazzi di proiettarsi nel mondo del futuro e immaginare come poter contribuire in maniera proattiva a renderlo più sostenibile, inclusivo, sicuro, collaborativo, aperto.

5.219 ragazzi da 23 Paesi si sono iscritti al concorso e, tra questi, 125 vincitori da 17 Paesi hanno partecipato al campus internazionale in Italia insieme anche ai 5 ragazzi over 17 provenienti da 4 Paesi nell'ambito del Programma We are Tutor, il contest che premia gli ex vincitori di WAE, in qualità di tutor.

# Assistenza sanitaria integrativa e previdenza complementare

Nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo opera, sono presenti assicurazioni sanitarie integrative a condizioni agevolate rispetto alle alternative presenti sul mercato. In molti casi è l'azienda stessa ad assicurare benefici relativi alla prevenzione e ai periodici check-up (si veda anche il capitolo dedicato a "Salute e sicurezza sul lavoro").

In Italia strumenti di salute e prevenzione sono forniti attraverso un fondo supplementare per i dipendenti Enel (FISDE) che fornisce rimborsi per i servizi di salute dati nel piano supplementare di welfare. In linea con gli accordi collettivi, tutti i dipendenti sono membri del FISDE. Anche gli ex dipendenti di Enel possono continuare a ricevere gli stessi benefici attraverso il pagamento di un contributo di membership. I dipendenti possono, inoltre, ricevere benefici dalla rete di accordi fatti con una serie di strutture sanitarie (ospedali pubblici e privati, case di cura, cliniche, dentisti, ecc.) o con i rimborsi dei servizi forniti in altre strutture. Il FISDE rimborsa anche i costi relativi alla medicina di prevenzione nel campo dei protocolli di salute forniti per

la prevenzione del cancro e le malattie cardiovascolari. È proseguito il servizio di supporto psicologico grazie all'accordo con il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (CNOP) e la Società Psicoanalitica Italiana (SPI).

Il FISDE interviene anche nel contesto del supporto familiare, per esempio in tema di disabilità e delle emergenze sociali (disadattamento, alcolismo, dipendenza da droghe, ecc.). Programmi di assistenza supplementari ai dipendenti e alle loro famiglie e alle comunità sono, inoltre, forniti grazie al protocollo di azione sociale allegato all'accordo di contrattazione collettiva.

Tra le misure di supporto al personale vi è anche la possibilità di accedere ai fondi pensione complementari e il riconoscimento di varie forme di benefici individuali nelle prestazioni connesse al trattamento di fine rapporto di lavoro. Al 31 dicembre 2016 i dipendenti coperti dal piano pensionistico nel Gruppo Enel sono pari a 41.749. Sono presenti fondi pensione principalmente in Italia (Fopen e Fondonel), Spagna e Brasile.

## Gestione dei rischi connessi alle trasferte

Nel corso del 2016 è stata aggiornata la travel policy di Enel, con l'obiettivo di garantire in modo sistematico la valutazione e la gestione del rischio di tutte le trasferte, dalla pianificazione di un viaggio fino al rientro. Alle persone Enel che viaggiano verso destinazioni considerate a rischio viene consegnata un'informativa specifica sulla situazione sanitaria e sulle condizioni di sicurezza dei Paesi di destinazione. In particolare, mediante il sistema di prenotazione dei viaggi aziendali, vengono automaticamente inviate, prima della partenza, la Security Travel Guide e la Health Guide, mentre eventuali aggiornamenti sono forniti durante il viaggio. In relazione agli specifici rischi della destinazione, Enel predisponde, quando necessario, le idonee misure di protezione (guide esperte, scorte, ecc.). Per coordinare l'intero processo è attivo un presidio 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, che supporta le persone in viaggio, monitora le notizie dal mondo e coordina la risposta in caso di situazioni di pericolo o emergenza.

Un modello a oggi utilizzato in Italia e che Enel sta progressivamente estendendo a tutti i Paesi in cui opera.

# Relazioni industriali

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. È stato anche riconosciuto e apprezzato come best practice a livello delle multinazionali europee ed extra UE. Sono, a oggi, in corso le negoziazioni per il rinnovo di tale accordo, che verrà siglato nel corso del 2017, aggiornato in coerenza con la nuova filosofia Open Power del Gruppo e i valori che la contraddistinguono anche nelle relazioni con i soggetti collettivi rappresentanti dei dipendenti di tutti i Paesi.

Nel corso del 2016 si è svolta proficuamente l'attività di informazione e consultazione a livello sia di Comitato Aziendale Europeo sia di Global Works Council, in relazione al nuovo Piano Industriale e alle linee strategiche di Gruppo: oggetto principale di illustrazione e confronto con i rappresentanti di tutti i Paesi sono stati il Piano di Investimenti e l'impegno Enel sui SDG UN, condiviso dalle organizzazioni sindacali nazionali e internazionali.

È inoltre proseguito il monitoraggio congiunto sul rispetto dei Labour Standard, definiti nel Global Framework Agreement in coerenza con la Policy Enel sui Diritti Umani. Fra questi, particolarmente apprezzato dalle federazioni internazionali e dagli istituti di ricerca (si veda EURACTA Studies

2014 e Progetto EURIDE 2016 della Commissione UE) come best practice rispetto agli altri TCA – Transnational Company Agreement – siglati dalle multinazionali aderenti al Global Compact, è il Principio sulla Remunerazione (9.6 del GFA Enel), secondo il quale "la retribuzione minima dei dipendenti del Gruppo non può essere inferiore a quella stabilita dai contratti collettivi e dai trattamenti legislativi e normativi vigenti di riferimento in forza nei diversi Paesi, in linea con quanto disposto dalle Convenzioni ILO. Enel garantisce che il principio di reddito equo viene rispettato in tutti i Paesi in cui è presente (si veda definizione ILO di lavoro dignitoso in 9.11)".

A livello europeo, l'Accordo sul Comitato Aziendale Europeo Enel è stato rinnovato per quattro anni a luglio 2016, confermandosi come una delle intese più avanzate nel settore elettrico UE per l'attenzione riservata ai temi di bilateralità quali la salute e sicurezza sul lavoro, la formazione e la diversity; Enel e le federazioni nazionali ed europee (IndustriAll Europe ed European Public Services Union) hanno trasferito la loro consolidata esperienza di dialogo sociale nel Working Group Social del settore, supportato dalla Commissione UE – DG Employment – e attivo sui temi dell'occupazione giovanile di qualità (apprenticeship e traineeship) e sugli impatti occupazionali che la transizione energetica e la digitalizzazione comporteranno nei prossimi anni in tutte le imprese elettriche europee e globali. In merito alla "Just Transition" intesa nell'accezione ampia di gestione congiunta dei processi di innovazione, digitalizzazione e decarbonizzazione che stanno riguardando il settore energetico, Enel ha dato disponibilità alle confederazioni sindacali internazionali (ITUC), europee (ETUC) e nazionali (CGIL-CISL-UIL in Italia e UGT-CC.OO. in Spagna) per partecipare attivamente a laboratori di ricerca e network con università e istituti di ricerca, mettendo a disposizione, in ottica Open Power, le proprie competenze sui nuovi processi aziendali e su tutte le implicazioni di Industry 4.0.

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	

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

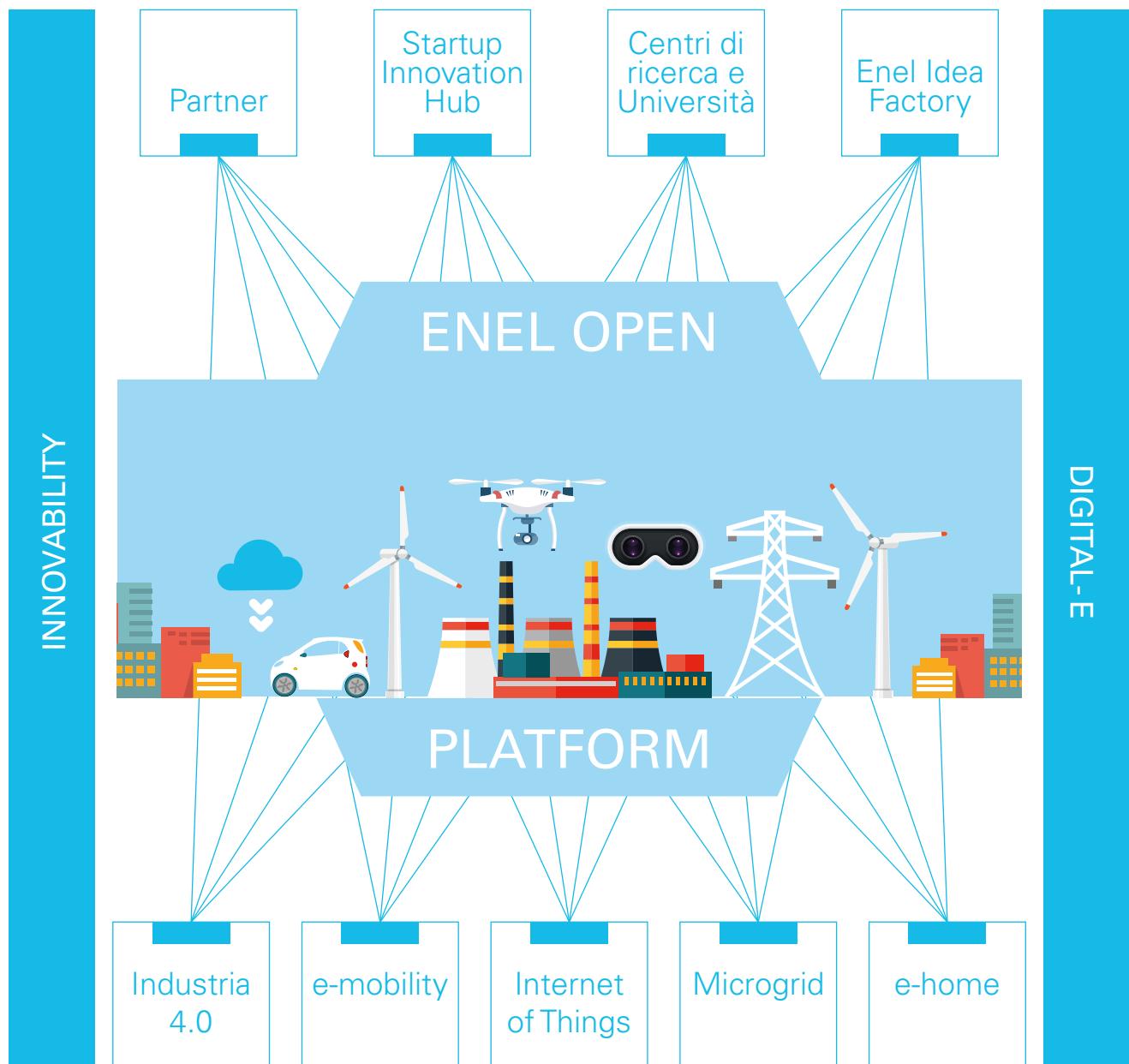
G4-2

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
 <b>3 SALUTE E BENESSERE</b>  <b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b>	Valutazione delle performance per le persone che lavorano in azienda da almeno 3 mesi	100% delle persone* coinvolte nel 2020 99% delle persone* valutate nel 2020 94% delle persone* intervistate (feedback) nel 2020
 <b>5 PARITÀ DI GENERE</b>  <b>8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA</b>	Indagine di clima	Coinvolgimento 100% delle persone* nel 2020 Partecipazione 84% delle persone* nel 2020
	Implementazione della policy in materia di diversità e inclusione	Il processo di selezione deve garantire un'equa rappresentanza di genere nel bacino delle candidature (50% al 2020) Nomina focal point in materia di disabilità nei Paesi di maggior rilevanza al 2017 Assegnazione tutor al 100% degli expat nell'ambito dei progetti di mobilità per i più giovani al 2020
	Training - Programmi di borse di studio per le persone di Enel in cooperazione con partner strategici nelle università e nei centri di ricerca	480 borse di studio nel periodo 2017-2020
	Promozione di una cultura di viaggio sicuro (estensione a tutti i Paesi del Gruppo del modello operativo presente in Italia, creazione di un cruscotto di monitoraggio)	100% dei Paesi di presenza al 2020

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

\* Eleggibili e raggiungibili: coloro che risultano in forza e attivi da almeno 3 mesi nell'anno di valutazione e coloro che possono accedere al questionario online o cartaceo.

# Open Innovability



Per favorire nuovi usi dell'energia, nuovi modi di gestirla, renderla accessibile a sempre più persone in modo sostenibile, è necessario accelerare l'innovazione in campo energetico. Enel ha fatto **dell'Open Innovation e della digitalizzazione** i pilastri della propria strategia industriale, per crescere in un contesto in veloce trasformazione, garantendo elevati standard di sicurezza, business continuity ed efficienza operativa. Innovazione legata a sostenibilità in un binomio, "**Innovability**", che crea valore per l'Azienda e per tutti i suoi stakeholder, e permette di cogliere nuove opportunità e trovare soluzioni sempre nuove 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 Enel opera. Enel sta avviando un processo di trasformazione che renda la produzione industriale e i servizi, oltre che automatizzati, anche interconnessi e intelligenti (**Enel 4.0**). Enel è di fatto una "platform company" di reti elettriche che può abilitare nuovi modelli a piattaforma espandendo le proprie competenze anche alla gestione delle reti di dati, favorendo così l'attivazione di business legati a filoni tecnologici innovativi come **e-mobility, minigrid, e-home, connectivity, storage, ecc.** All'interno del Gruppo sono attivi circa **300 progetti di innovazione**<sup>13</sup> che coprono l'intera catena del valore nelle diverse geografie. Gran parte di questi progetti ha richiesto l'attivazione di partnership con altri player leader nei propri

settori o il contributo di startup che avessero sviluppato soluzioni non ancora presenti sul mercato. Tali collaborazioni nascono all'interno dell'ecosistema di "**Open Innovation**" in cui il Gruppo sta operando da oltre due anni.

Nel 2016 sono state attivate 28 partnership globali, che portano a **114 gli accordi di partnership di innovazione** sia globali sia locali, e sono presenti in portafoglio **80 progetti tra startup e unità di Business e Mercati**. Nel corso dell'ultimo anno sono state introdotte presso le Linee di Business interessate circa 350 startup, avviate 27 collaborazioni, e sono state consolidate le relazioni con fondi di venture capital, acceleratori e piattaforme di crowdfunding.

Sono inoltre presenti 3 innovation hub (Israele, Brasile, Cile) nelle regioni a più alto tasso di innovazione, per consentire l'inserimento negli ecosistemi più all'avanguardia nel mondo e selezionare le migliori startup con cui lanciare progetti innovativi. In particolare nel 2016 è stato lanciato un innovation hub a Tel Aviv, seguito nel marzo 2017 da un altro nella Silicon Valley.

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**, composto dall'Amministratore Delegato e dai direttori delle principali Funzioni aziendali.

13 Per progetto di innovazione si intende l'esecuzione nella realtà del test di una soluzione innovativa che crea valore aggiunto per l'azienda, può essere replicata e soddisfa un bisogno specifico.

L'innovatività può risiedere nel cliente servito, nel come venga servito, nella tipologia di prodotto o servizio a lui proposto, in una nuova combinazione dei punti precedenti, quindi un nuovo modello di business, nella soluzione tecnologica applicata in un punto della catena del valore. L'idea o la proposta di soluzione innovativa diventano progetto a valle di un'approvazione formale affinché si proceda con il test e dell'allocazione di un budget di progetto.

Al test può seguire, in caso di esito positivo, l'adozione commerciale o su larga scala della soluzione validata.

## Alla scoperta della blockchain

La blockchain, la catena di blocchi grazie alla quale è possibile certificare lo scambio delle informazioni, titoli di proprietà e contratti senza bisogno di una terza parte che faccia da garante, è considerata tra le tecnologie che potrebbero rivoluzionare l'economia globale. In un mondo in cui le macchine si scambiano in autonomia le informazioni e prendono le decisioni in base a queste, è probabile che emergano nuove architetture ispirate alla blockchain. Ad aprile 2016 Enel ha creato un gruppo di lavoro trasversale per indagare le possibili ricadute sul business, coinvolgendo la Funzione Innovazione e alcune eccellenze delle diverse Linee di Business. Il gruppo ha definito le specifiche di tre possibili casi d'uso, legati rispettivamente alle reti, al trading e alle rinnovabili. Enel sta inoltre lanciando alcune sfide a una serie di startup, per individuare i migliori partner per lo sviluppo di tali progetti.

In linea con i principi Open Power, la strategia di innovazione prevede quindi 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 Empreendedor**, entrambi lanciati nel corso del 2015 e protrattisi durante tutto il 2016. Quest'ultimo, in particolare, è promosso dalla controllata brasiliana **Prátil** e ha visto la partecipazione di 114 persone, che hanno proposto più di 80 progetti. Attualmente quattro iniziative imprenditoriali sono in fase di accelerazione e market test. Nel corso della **Innovation World Cup**, invece, gli oltre 800 partecipanti hanno proposto circa cento soluzioni di business innovative che sono state analizzate e selezionate dalle Country. Le 22 proposte più promettenti sono state premiate con finanziamenti e con la possibilità di impegnare fino a un massimo del 50% del tempo lavorativo per lo

sviluppo dei business proposti. Innovazione significa anche capacità di sperimentare e di apprendere dagli inevitabili fallimenti. Per questo motivo 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 sono derivati, 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 2016 oltre 90 esperienze da persone di tutto il mondo. Inoltre Enel si è aperta al crowdsourcing esterno facendo ricorso a expertise provenienti dai diversi Paesi per risolvere nel 2016 7 sfide tecniche che hanno trovato soluzioni in via di sperimentazione. Enel ha anche istituito una newsletter settimanale interna, "Innovation Intelligence", che racconta il mondo dell'innovazione cross-sector, guardando ai settori di appartenenza, competitor, startup, PMI, università e centri di ricerca, destinata a un pubblico di 8 mila persone del Gruppo, in tutti i Paesi.

## Enel Idea Factory

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 2016 si sono tenute 19 sessioni di ideazione che hanno coinvolto 578 persone di Enel e 22 persone esterne (tra cui esponenti di università, società di consulenza, fornitori e manager di altri settori diversi dall'elettrico). Sono state generate 447 idee, e 24 di queste hanno dato vita a 3 iniziative realizzate durante l'anno (per esempio, il lancio di servizi aggiuntivi per il mercato in Romania). Durante il 2016 si sono anche svolte sessioni creative aventi come oggetto temi di sostenibilità: **Climate Change Adaptation, circular economy**, nonché incontri con i principali data owner del Bilancio di Sostenibilità.

## Breakthrough Innovation for the SDGs

Iniziativa promossa dal Global Compact delle Nazioni Unite in collaborazione, tra gli altri, con Volans e The DO School, con l'obiettivo di avvicinare le aziende al mondo dell'innovazione e alle nuove generazioni di imprenditori che, attraverso l'innovazione e nuovi modelli di business sostenibile, stanno contribuendo all'avanzamento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs). Enel ha aderito al programma sin dal suo lancio a settembre 2016, prendendo parte – insieme ad altre nove aziende leader della sostenibilità – al Breakthrough Innovation Challenge (BIC). Il BIC coinvolge

giovani professionisti delle aziende LEAD e li pone davanti alla sfida del raggiungimento degli SDG attraverso l'ideazione, lo sviluppo e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia e business model sostenibili specifici per i rispettivi settori industriali. I risultati della "competizione" verranno presentati in occasione dell'UN Global Compact Leaders Summit 2017, che si terrà New York nel mese di settembre. Il Gruppo Enel è rappresentato nel BIC programme da quattro giovani provenienti dalle Funzioni: Energie Rinnovabili Globale, Infrastrutture e Reti Globale, ICT Globale.

# Principali progetti

## e-mobility

In un contesto in rapida evoluzione l'automobile è diventata una frontiera di innovazione. L'alimentazione elettrica e la connettività la rendono interessante sia per le utility sia per le aziende di telecomunicazione, e non più solo per i produttori tradizionali.

Enel ha intrapreso diverse iniziative in Europa e America Latina in materia di e-mobility, e al 2016 sono attivi 36 accordi di partnership in materia, tra cui l'alleanza con Nissan siglata durante la **COP21** a Parigi e la firma a giugno 2016 di un accordo quadro globale di cooperazione con l'azienda cinese BYD, leader nella costruzione di veicoli elettrici e batterie al litio, per lo sviluppo a livello mondiale di progetti comuni nella mobilità elettrica e nell'energy storage.

La diffusione delle infrastrutture di ricarica è uno degli elementi chiave per la diffusione della mobilità elettrica. Al 2016 le **stazioni di ricarica in tecnologia Enel** (colonnine pubbliche e private) sono pari complessivamente a **3.200**. In Italia, con il Progetto **EVA+**, saranno installate entro il 2019 180 colonnine di ricarica fast lungo i corridoi autostradali definiti dalla Commissione europea, mentre in Spagna è iniziata l'installazione di colonnine di ricarica fast per gli e-bus.

L'**e-mobility** rappresenta anche un'opportunità nel campo dei servizi ancillari, tra cui l'innovativo utilizzo delle auto come "batterie mobili" per fornire servizi alla rete (**Vehicle-to-Grid – V2G**). Oltre che in Danimarca, Enel sta sperimentando il V2G nel Regno Unito, dove ha installato i primi 10 caricatori bidirezionali, nonché in Germania dove si sta qualificando come aggregatore per fornire servizi di bilanciamento alla rete, avendo già attivato un progetto pilota con Nissan e una startup tedesca (The Mobility House) attiva nel business dello storage e della mobilità elettrica. Il V2G è

un esempio di Open Innovation, in quanto nasce dall'unione dell'esperienza di Enel nel campo delle infrastrutture e dei sistemi di gestione della e-mobility con quella di **Nissan**, produttrice dei modelli e-NV200 Van e LEAF, l'auto elettrica più venduta al mondo, insieme alla startup californiana **Nuvve**, che fornisce il software di aggregazione V2G e con cui Enel ha siglato un accordo di collaborazione a inizio 2016. Enel, prima al mondo, ha ideato, sviluppato e lanciato l'infrastruttura di ricarica V2G. Grazie ai caricatori di Enel, l'energia accumulata dalle Nissan LEAF viene gestita in modo intelligente, in base alle reali esigenze della rete, e i proprietari di veicoli elettrici diventano veri e propri protagonisti nel mercato dell'energia, fornendo servizi di regolazione alla rete per favorire la penetrazione delle rinnovabili. Il V2G consente ai proprietari di veicoli e consumatori di energia di utilizzare le auto come vere e proprie "centrali mobili a quattro ruote", con cui accumulare e rimettere in rete l'energia non utilizzata. Coordinandosi con altri costruttori, in particolare con **Mitsubishi**, Enel ha favorito l'adozione di modifiche al protocollo **CHAdeMO** incorporate nel protocollo standard, che consentono oggi le funzionalità V2G. Successivamente, Enel ha attivato una collaborazione con Nissan con cui, all'inizio del 2015, è stato avviato in Danimarca il Progetto **Nikola**, con l'obiettivo di verificare le modalità per offrire servizi di regolazione di rete mediante l'aggregazione di caricatori V2G. Nei diversi Paesi di presenza del Gruppo sono state lanciate varie iniziative a livello locale aventi come oggetto progetti di **car sharing** (per esempio, in Italia presso il campus universitario di Roma 3), con offerte integrate riservate ai dipendenti (per esempio, in Italia, Spagna, Cile) e ai clienti retail.



## Nissan, Enel e Nuvve lanciano il primo hub V2G al mondo interamente commerciale in Danimarca

Ad agosto 2016, Enel ha installato dieci unità Vehicle-to-Grid (V2G) presso la sede della utility danese Frederiksberg Forsyning, che ha anche acquistato 10 Nissan e-NV200 Van a emissioni zero. L'hub V2G contribuirà a stabilizzare la rete elettrica nazionale in Danimarca, offrendo servizi di capacità elettrica al gestore di rete Energinet.dk.

Con "interamente commerciale" si intende che il progetto è interamente basato su componenti e tecnologie acquistabili dai clienti, dai veicoli elettrici alle unità di ricarica e alla piattaforma che gestisce il sistema V2G.

## Enel e Nissan presentano "e-go All Inclusive", la prima offerta per la mobilità elettrica tutto compreso

A novembre 2016 è stata lanciata in Italia la prima offerta integrata per la mobilità elettrica realizzata da Enel Energia e Nissan, leader mondiale nella mobilità elettrica: "e-go All Inclusive". L'offerta prevede l'auto elettrica più venduta al mondo (Nissan LEAF), la stazione di ricarica domestica con relativa installazione e una App per individuare e utilizzare le colonnine in tutto il territorio nazionale; tutto a un prezzo mensile fisso e con un unico interlocutore.

IIoT è un recente neologismo che rappresenta il nuovo paradigma di industria smart. L'interconnessione di dispositivi via web è ciò che sta rendendo il mondo fisico una rete di informazioni, diventando così sempre più penetrante nel lavoro e nella vita di tutti i giorni. La connettività è il fattore che abilita le applicazioni di IoT in tutti gli ecosistemi, e nei prossimi anni se ne prevede un forte incremento, determinando a sua volta un aumento dei consumi energetici.

Enel sta sviluppando soluzioni **IoT** industrial all'interno di alcune realtà produttive che in futuro potrebbero avere un orientamento al mercato. Tali soluzioni permettono di attivare servizi legati alla diagnostica predittiva, al workforce management, alla retroazione di macchine e non ultima alla safety nelle operazioni di centrale e di cantiere.

È ciò che sta accadendo nelle centrali termoelettriche di **Torrevdaliga Nord, Brindisi** (Italia), **Besós** (Spagna), grazie al forte impulso alla digitalizzazione che permette l'abilitazione di servizi legati all'IoT, e quindi, tramite analisi sempre più sofisti-

cate, il miglioramento del processo di gestione e monitoraggio della centrale. La completa digitalizzazione della rete di distribuzione, che integra sulle tecnologie già operative nuove funzionalità Internet of Things e Big Data, è uno degli obiettivi di Enel. Una rete digitale permette di controllare le diverse cabine primarie e secondarie, di limitare al massimo i disservizi e ridurre in maniera significativa i tempi di ripristino dei guasti che si dovessero verificare sulla rete. L'introduzione dei contatori elettronici ha trasformato le cabine secondarie in veri e propri hub di comunicazione, capillarmente diffusi sul territorio.



## Enel Open Meter

Il 27 giugno 2016 Enel ha presentato alla Triennale di Milano Enel Open Meter, il nuovo contatore 2.0. Lo smart meter di seconda generazione è uno degli elementi di punta della strategia Open Power di Enel, un processo di rinnovamento verso un concetto di energia aperta, accessibile, tecnologicamente all'avanguardia, sostenibile. Il nuovo contatore verrà installato in case e aziende, a partire dall'autunno prossimo e sostituirà il contatore elettronico di prima generazione, subentrato a partire dal 2001 a quello elettromecanico.

Il contatore di seconda generazione è il risultato di un percorso che tiene conto di quanto avvenuto negli ultimi anni sul mercato e dell'evoluzione tecnologica nel campo del-

la misura e della telegestione. Enel Open Meter si attiene alle specifiche per i nuovi misuratori previste dalla delibera n. 87/2016 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, che ha stabilito anche una serie di indicatori di performance. Tra le caratteristiche innovative del nuovo smart meter, si segnalano il cambio di fornitura più veloce, il superamento delle fasce orarie predefinite e la disponibilità di dati sul comportamento energetico per un maggiore risparmio. La rilevazione dei dati del cliente ogni 15 minuti, per esempio, permetterà di avere un quadro sempre più aggiornato dei prelievi di energia giornalieri e dei comportamenti di consumo dei clienti, sempre più consapevoli e attenti a una maggiore efficienza energetica.



## e-Home

G4-DMA EC | G4-DMA EU

La e-home è, per definizione, una casa intelligente, che, attraverso un impianto integrato, migliora il comfort, la sicurezza e i consumi di chi vi abita.

Enel ha attivato 6 collaborazioni con startup, con l'obiettivo di testare nuove soluzioni in grado di offrire ai clienti servizi innovativi legati al controllo e all'efficientamento dei consumi, alla sicurezza personale e alla gestione della casa.

Sono in corso anche 16 accordi di partnership e la promozione di diverse iniziative che riguardano i mercati di Paesi come Italia, Spagna, Cile e Sudafrica. Tali iniziative includono principalmente servizi di energy management, safety, security. Esempi ne sono le iniziative già lanciate in Italia con il sistema **e-goodlife** o in Spagna con il sistema **Nexo**, entrambi concepiti per fornire servizi legati alla gestione smart della casa, come il monitoraggio dei consumi, il controllo da

remoto dei dispositivi e la gestione in sicurezza dell'abitazione. Prosegue, inoltre, l'attività di partnership con i maggiori produttori di sistemi di accumulo domestico da fonti rinnovabili a livello globale, con l'obiettivo di arricchire il portafoglio prodotti e favorire la competizione tra i player. Le soluzioni per lo storage rivestono un ruolo fondamentale per lo sviluppo delle energie rinnovabili e della mobilità elettrica, settori in cui Enel è leader a livello mondiale. Già da diverso tempo Enel ha attivato accordi di collaborazione globali con i costruttori più accreditati e competitivi presenti sul mercato: **Tesla**, **BYD**, **LG Chem**, e **Aton Storage**. La batteria realizzata da Aton è stata inserita fra le nuove tecnologie che Enel ha presentato durante gli eventi della Formula E, che si è svolta a Marrakech lo scorso 12 novembre 2016, e per il Capital Markets Day di Londra del 22 novembre.



## Microgrid & minigrid

G4-DMA EC

Lo sviluppo delle microgrid rappresenta una soluzione con grandi potenzialità per l'utilizzo in aree rurali lontane dai principali centri urbani o in zone scarsamente elettrificate nei Paesi emergenti, andando così ad attivare il comprovato legame tra disponibilità di energia e crescita economica. Le microgrid permettono di gestire operazioni in zone in cui la rete elettrica è assente (offgrid) o non abbastanza robusta (limited grid).

Enel ha sviluppato microgrid soprattutto in America Latina, per esempio a Ollagüe (Cile), con un sistema ibrido che comprende produzione fotovoltaica, storage e generatori diesel, con l'obiettivo di fornire energia elettrica a un villaggio di 200 abitanti. In India la popolazione e la domanda di energia elettrica sono in continua crescita, nonostante oltre 270 milioni di indiani non abbiano ancora accesso all'energia per mancanza di infrastrutture di rete affidabili. Per risolvere tale problema il go-

verno indiano sta aprendo il mercato anche ad attori diversi dagli attuali distributori. In particolare è prevista una regolamentazione che permette agli operatori di minigrid di vendere energia in un mercato già ampiamente presidiato da operatori tradizionali. Enel sta definendo con un operatore di consolidata esperienza sul campo un piano per l'elettrificazione dei villaggi e per l'acquisizione di clienti. Si tratta di un modello di business innovativo che richiede competenza su tutta la catena del valore: produzione, distribuzione e vendita. Ogni minigrid consente di fornire energia a due torri per le telecomunicazioni e a un vicino villaggio, con circa 300 utenti residenziali e una trentina di piccole attività commerciali. La generazione di energia è garantita da un impianto fotovoltaico da 100 kW con batterie per accumulo, un generatore diesel di riserva e una linea di distribuzione di 2-3 km di lunghezza.



## Città resilienti, sostenibili e smart

Nel 2015 si è tenuta in Giappone, a Sendai, la Terza Conferenza Mondiale delle Nazioni Unite sulla riduzione del rischio di disastro, causato da pericoli naturali (terremoti, alluvioni, siccità e cicloni). Uno sforzo sistematico per analizzare e ridurre l'esposizione ai pericoli con una gestione intelligente di terra e ambiente e una più attenta attività di prevenzione e allerta. In seguito alla Conferenza di Sendai è stata lanciata l'ARISE (Private Sector Alliance for Disaster Resilient Societies), un'iniziativa comune per creare società resilienti al rischio rinforzando la collaborazione tra settore privato, pubblico e altri stakeholder. Enel è la prima utility globale membro dell'ARISE e ricopre anche il ruolo di Vice Presidente. Con tale impegno l'Azienda mette in campo tutta la sua esperienza in materia di sicurezza delle infrastrutture, con particolare riguardo alla valutazione dei rischi e all'adozione di misure di prevenzione e gestione nel caso di emergenza, oltre all'utilizzo di forme innovative di partnership che creino sinergie e opportunità di tutela del territorio e di aumento della resilienza all'insegna della sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

In Italia, Enel e ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) hanno siglato a ottobre 2016 un protocollo finalizzato ad aumentare la sensibilità di istituzioni e operatori italiani ai temi e agli investimenti che rendano più resilienti le città italiane, mettendo al servizio del Paese le proprie esperienze e competenze. In particolare, Enel e ANCI si sono impegnate a stimolare l'adesione delle città italiane alla campagna delle Nazioni Unite "Making Cities Resilient", riconoscendo ai sindaci un ruolo centrale per lo sviluppo del territorio e come motore per l'attuazione di piani operativi. Nel corso del 2016 è stato predisposto, con la collaborazione dell'ufficio regionale europeo delle Nazioni Unite sulla riduzione del rischio di disastro (United Nations Office for Disaster Risk Reduction - UNISDR) un modulo formativo in materia di resilienza, con uno specifico focus sugli impatti strategici e operativi. Il programma, inserito nei corsi di Management and Business Administration (MBA) e PhD di primarie università italiane, ha visto la partecipazione di più di 120 persone.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

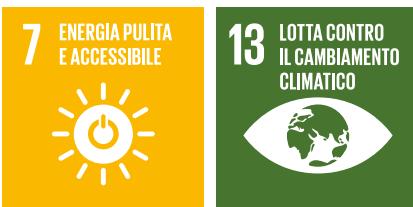
G4-2

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
 <b>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</b>  <b>9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b>	Innovazione delle infrastrutture su larga scala: storage, auto elettriche, smart grid e smart meter	+18 milioni di smart meter nel periodo 2017-2019 Coordinamento e sviluppo del Progetto V2G in 2 Paesi nel 2017 (UK e Germania) ed estensione in Nord America e altri Paesi europei al 2021
 <b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b>  <b>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</b>	Sviluppo della banda ultralarga in Italia	250 Comuni e 9,5 milioni di case al 2020
	Promuovere partnership globali e supportare le startup ad alto potenziale	Selezione di 40 nuove startup innovative per progetti di sviluppo al 2020 Lancio di tre innovation hub al 2017 Organizzazione di bootcamp dedicati a manager e dipendenti presso gli innovation hub Organizzazione di 2 Hackathon all'anno presso gli innovation hub al 2019
	Promuovere azioni in linea con la campagna UN "Making Cities Resilient"	400 Comuni al 2020
	Training sulla resilienza in MBA-PhD nei Paesi di presenza del Gruppo	600 persone coinvolte al 2019

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

# Decarbonizzazione del mix energetico

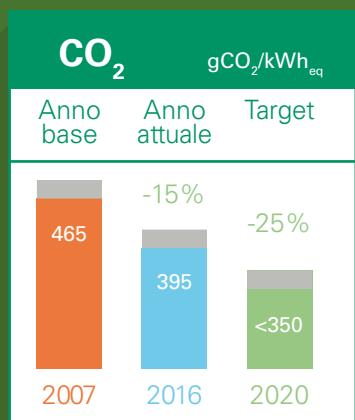
G4-DMA EN  
G4-EN30 G4-EC2



## Accordo sul clima di Parigi



L'IMPEGNO DEL MONDO



L'IMPEGNO DI ENEL

Il Gruppo Enel punta ad azzerare le emissioni di gas serra entro il 2050.

Una strategia in linea con l'accordo sul clima di Parigi e i Sustainable Development Goal delle Nazioni Unite.



### GENERAZIONE

- -25% gCO<sub>2</sub>/kWh al 2020 vs 2007
- Decarbonizzazione al 2050
- Nuova capacità rinnovabile

### IL CONTRIBUTO ENEL ALLA DECARBONIZZAZIONE



### DISTRIBUZIONE

- Digitalizzazione della rete
- Riduzione delle perdite di rete
- Nuove modalità di connessione
- Punti di ricarica mobilità elettrica



### VENDITA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

- Mobilità elettrica
- Domotica
- Efficienza energetica



Futur-e



Catena di fornitura sostenibile



Minigrid



Vehicle-to-Grid



Car Sharing

Circular economy

Nel 2015 è stato adottato a Parigi dalle 196 parti della convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC) l'accordo che punta essenzialmente **a limitare l'aumento della temperatura globale al di sotto di 2 °C e ad adoperarsi per non superare gli 1,5 °C.**

L'accordo di Parigi sul Clima rappresenta una grande opportunità per contribuire alla transizione verso un modello economico globale sostenibile, più rispettoso dell'ambiente e in grado di creare sviluppo in sinergia con i territori, nell'ambito delle comunità e delle diversità.

La decarbonizzazione del mix energetico al 2050 rappresenta, quindi, un elemento chiave e costituisce uno dei quattro pilastri strategici ESG (Environmental, Social and Governance) di Enel, insieme alle relazioni responsabili con le comunità, alla valorizzazione delle risorse che lavorano in azienda e all'innovazione ed efficienza operativa.

#### **Una strategia basata su una visione di lungo periodo che si traduce in obiettivi concreti:**

- riduzione del 25% entro il 2020 dell'intensità delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto ai livelli del 2007;
- investimenti di crescita nel settore delle rinnovabili pari a 5,2 miliardi di euro nel periodo 2017-2019;
- nuova capacità di fonti rinnovabili pari a circa 8 GW<sup>14</sup> entro il 2019;
- riduzione, graduale e selettiva, degli impianti termici di produzione nei diversi Paesi di presenza;
- attività di ricerca e sviluppo nell'ambito delle nuove tecnologie low carbon in ottica Open Power, coinvolgendo stakeholder interni ed esterni.

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. Oltre alle azioni che fanno leva sul mix di generazione, Enel è attiva nei settori dell'efficienza energetica, innovazione e digitalizzazione, contando su un sistema trasparente e robusto di governance. In particolare:

- **reti intelligenti e digitalizzazione:** Enel ha dimostrato la propria posizione di leadership non solo sugli smart meter ma anche nella gestione automatica e intelligente delle reti integrando tecnologie innovative;
- **generazione distribuita e reti isolate:** Enel è impegnata nel campo dell'elettrificazione offgrid con diverse iniziative in Africa, America Latina e Asia;
- **generazione da rinnovabili sempre più efficiente:** Enel integrerà all'interno del proprio mix di generazione sempre più energie rinnovabili e contribuirà alla spinta al massimo dell'efficienza delle singole tecnologie, nonché allo sviluppo di sistemi ibridi, come quello di Stillwater in Nevada (USA) che integra le tecnologie geotermica, fotovoltaica e solare termica;
- **incremento dell'efficienza energetica attraverso l'uso di tecnologie elettriche:** Enel è particolarmente impegnata nel campo dello sviluppo della mobilità elettrica, attraverso la partecipazione a progetti internazionali di ricerca (per esempio, EVA+), la realizzazione di infrastrutture di ricarica smart (per esempio, tecnologia V2G), la collaborazione attiva con stakeholder rilevanti. Nel contempo, come utility che fornisce servizi ai clienti finali, Enel è promotrice della diffusione di apparecchiature elettriche efficienti e tecnologie di controllo e gestione digitali dei consumi che migliorano la risposta e il comportamento dei consumatori.

In questo scenario, l'economia circolare, che coniuga crescita e sostenibilità ambientale, è un elemento trasversale del processo di decarbonizzazione.

<sup>14</sup> La crescita di 8 GW della capacità rinnovabile è dovuta per 6,7 GW a una crescita organica (compreso modello di BSO) e per la restante parte a una crescita non organica.

# Il quadro di riferimento: COP21 e COP22

**L'accordo di Parigi** raggiunto durante la conferenza globale sui cambiamenti climatici del 2015 (COP21) ha rappresentato un passo fondamentale nella lotta al cambiamento climatico perché ha definito un piano di controllo delle emissioni clima-alteranti nel medio e lungo termine, con il sostegno di una governance solida e credibile. Di conseguenza può essere considerato un elemento di stabilità da molti punti di vista, per esempio sul fronte regolatorio, tradizionalmente incerto per via dei continui cambiamenti degli scenari politici. In tutta la fase di preparazione dell'accordo e durante la COP21, Enel ha promosso una serie di iniziative finalizzate a coinvolgere e mobilitare il settore privato e le associazioni di categoria nel dibattito.

Il nuovo modello di governance è 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 comunicati dalle parti verranno rivisti ogni cinque anni per verificare 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 specifici 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.

L'accordo fornisce un riferimento normativo, ma il suo successo dipende da come i singoli Stati manterranno gli impegni assunti e da come si creeranno le condizioni per un

pieno coinvolgimento del business e della società civile nella costruzione di un nuovo modello di sviluppo sostenibile.

**A novembre 2016** si è tenuta a **Marrakech la COP22**, dove Enel si è fatta promotrice di alcune iniziative per contribuire attivamente alla conferenza e cogliere l'opportunità di mostrare la propria strategia di sostenibilità e il proprio profilo "low carbon" in termini di fonti rinnovabili, efficienza energetica, reti intelligenti ed elettrificazione rurale.

La rilevanza della COP22 risiede nel fare progredire la discussione tecnica finalizzata alla definizione delle procedure attuative dell'Accordo di Parigi per il post-2020 e nel verificare la forza dell'impegno politico successivo a Parigi. Gli strumenti attuativi sono necessari per operare nel breve termine e assicurare stabilità per gli investimenti di lungo termine. La discussione si è quindi focalizzata sulla trasparenza delle procedure di monitoraggio, reporting e verifica e sui criteri per la regolare valutazione e il possibile aggiornamento degli obiettivi presi dalle parti, nonché sull'avanzamento degli impegni finanziari, sulle iniziative di capacity building e trasferimento tecnologico tra Paesi.

Enel, in continuità con il proprio impegno sul fronte della decarbonizzazione, ha sostenuto diverse iniziative nell'ambito della COP22 e la presenza attiva del top management aziendale all'interno delle numerose conferenze ha ribadito e rafforzato l'impegno di decarbonizzazione di Enel al 2050, in linea con l'obiettivo di riduzione globale "ben al di sotto dei 2 °C" preso a Parigi.

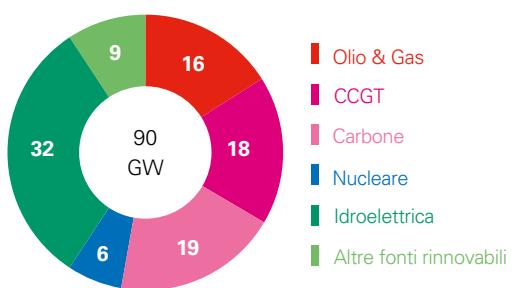
# L'impegno di Enel

## Capacità installata netta

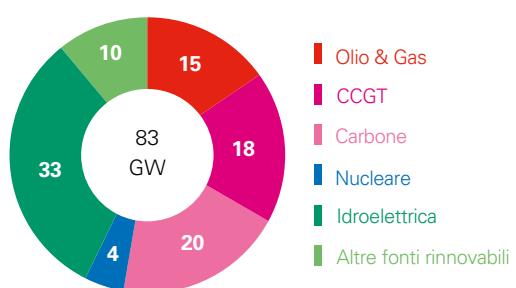
A fine dicembre 2016 la capacità installata netta di Gruppo è pari a circa 83 GW.

**La nuova capacità installata da fonte rinnovabile** nel 2016 è stata di circa 2 GW, prevalentemente negli Stati Uniti, in America Latina e in Sudafrica. Oggi il Gruppo può quindi contare, in tutto il mondo, su impianti alimentati da fonti rinnovabili per circa 36 GW di potenza efficiente netta, che costituiscono il 43% della potenza complessiva del parco di generazione di energia elettrica del Gruppo.

Capacità netta per fonte 2015 (%)



Capacità netta per fonte 2016 (%)



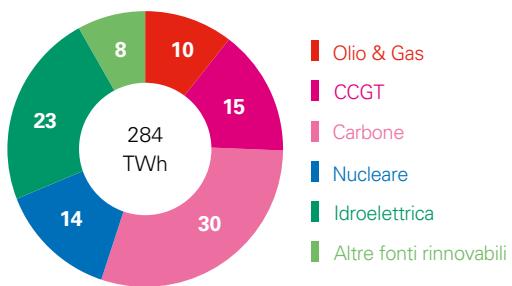
L'uscita dal perimetro di consolidamento a luglio 2016 di Slovenské elektrárne ha comportato una diminuzione della capacità installata di impianti termoelettrici e nucleari pari a circa 2,4 GW e l'uscita di circa 1,6 GW di capacità installata dal settore idroelettrico. Per favorire la crescita è stato avviato un nuovo modello di sviluppo denominato "BSO" (Build, Sell and Operate), a minore intensità di capitale e destinato ad accelerare ulteriormente lo sviluppo dell'ampio portafoglio di progetti di Enel nelle fonti rinnovabili a livello globale. La riduzione della potenza efficiente netta installata sugli impianti eolici e geotermici negli Stati Uniti e in Canada (circa 1 GW) è, per esempio, riconducibile al deconsolidamento di alcuni impianti.

## Produzione

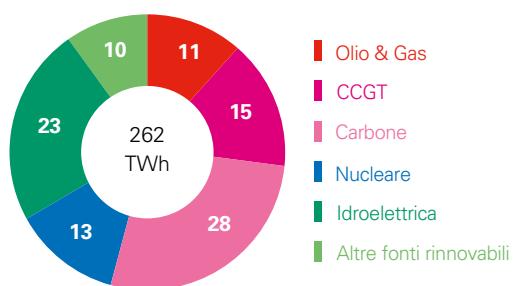
Il 46% della produzione di energia elettrica nel 2016 è a emissioni zero.

L'energia netta prodotta da Enel nel 2016, pari a **262 TWh**, ha registrato un decremento di 22,2 TWh rispetto al valore del 2015 (-7,8%), dovuto alla minore quantità generata in Italia (-76 TWh) e all'estero (-14,6 TWh). In particolare, la riduzione dell'energia prodotta in Italia è principalmente imputabile al calo della domanda, alla minore idraulicità e alla maggiore indisponibilità di alcuni impianti termoelettrici per interventi manutentivi. All'estero la riduzione risente del deconsolidamento a partire da fine

Produzione netta per fonte 2015 (%)



Produzione netta per fonte 2016 (%)



luglio di Slovenské elektrárne, delle condizioni di siccità in America Latina per effetto del fenomeno "El Niño", nonché delle maggiori quantità di energia importata in Spagna. Per quanto riguarda il mix produttivo, la variazione è da addebitare principalmente alla minore produzione da carbone (-13,3 TWh), da fonte nucleare (-6,4 TWh) e da fonte idroelettrica (-5,9 TWh); tali effetti sono solo parzialmente compensati dalla maggiore generazione da fonte eolica (+2,1 TWh) e solare (+0,5 TWh).

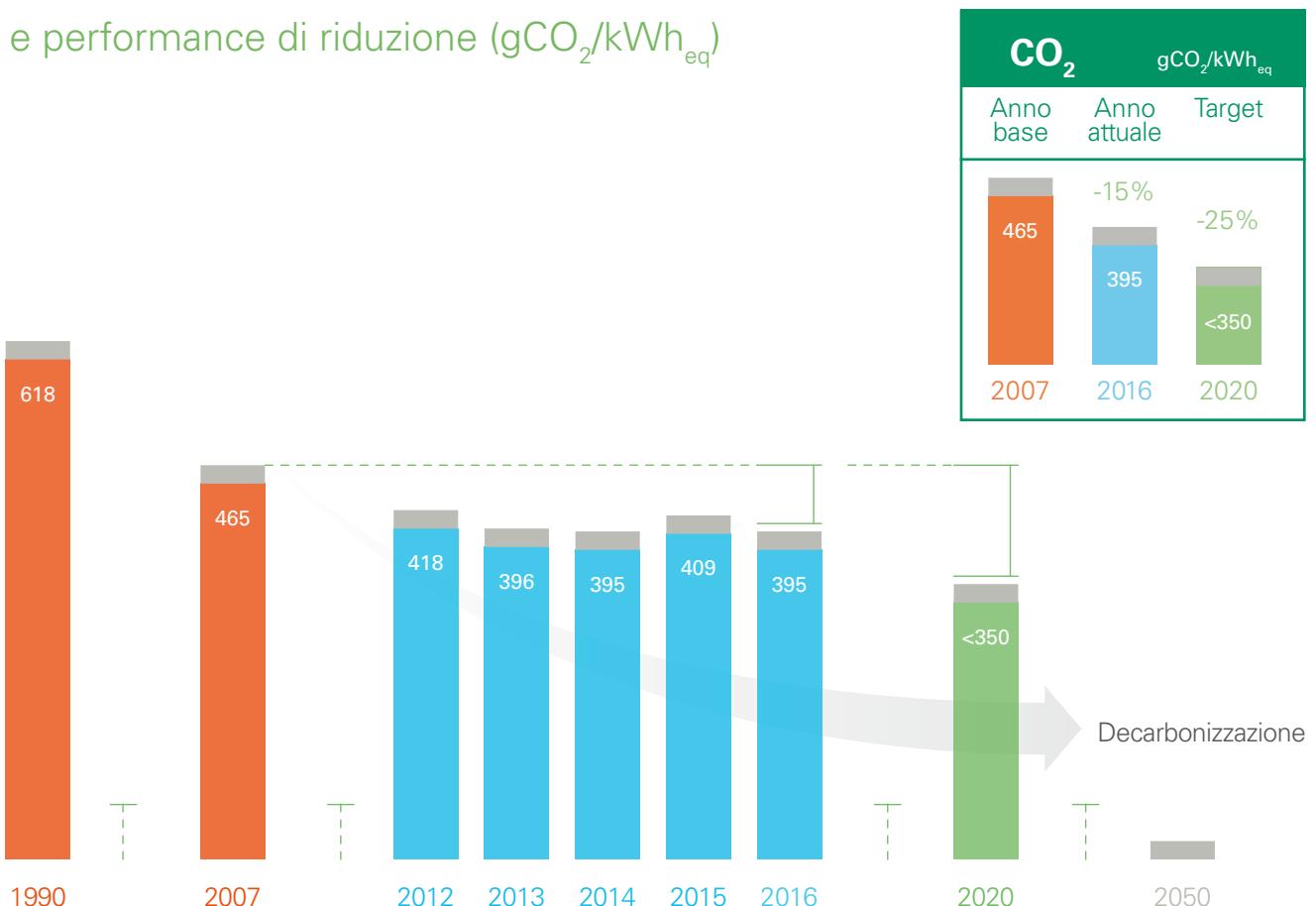
Il parco impianti in essere ha permesso di produrre complessivamente circa 86 TWh da fonti rinnovabili nel corso del 2016 (che rappresenta il 33% dell'energia netta prodotta da Enel nel 2016, 31% nel 2015), evitando l'immissione in atmosfera di circa 56 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>. Il parco nucleare ha permesso di evitare ulteriori 28 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>.

## Emissioni specifiche di CO<sub>2</sub>

Le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> sono state pari a 395 g/kWh<sub>eq</sub> nel 2016, con una diminuzione rispetto al dato 2015 di oltre il 3%, dovuta principalmente alla riduzione della produzione termoelettrica da carbone in Italia e Spagna. Rispetto al 2007, anno di base per la definizione del target Enel di riduzione al 2020 delle emissioni specifiche di CO<sub>2</sub>, questo valore è diminuito del 15%. Rispetto al 1990, anno di riferimento base del Protocollo di Kyoto, le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> (ovvero quelle relative alla produzione del singolo kWh) del Gruppo Enel sono diminuite del 36%.

Nel corso degli anni è stato alzato il 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 g CO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub>.

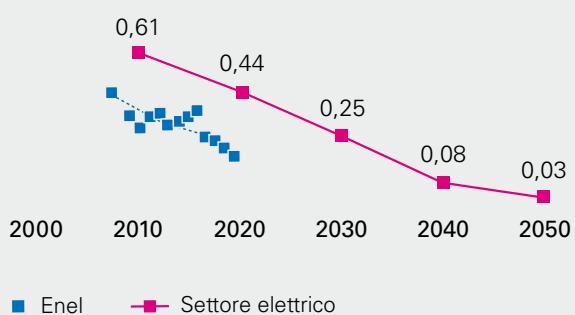
## Emissioni specifiche di CO<sub>2</sub>, target e performance di riduzione (gCO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq</sub>)



Il raggiungimento di tale obiettivo è sostenuto da una strategia che, con riferimento al medio termine e in linea con il Piano Strategico e Industriale del Gruppo per il 2017-2019, prevede spese di investimenti di crescita nel settore delle rinnovabili pari a 5,2 miliardi di euro e l'installazione di 6,7 GW di capacità rinnovabile addizionale (incluso BSO) con un conseguente aumento della produzione a emissioni zero al 56% rispetto all'attuale 46%.

Il target 2020 è stato anche riconosciuto come **"science-based"**, cioè in linea per il raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione.

Sectoral Decarbonization Approach (SDA)



“Science-based target” è un'iniziativa di 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 indicata 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 decarbonizzare la generazione di energia al 2050.

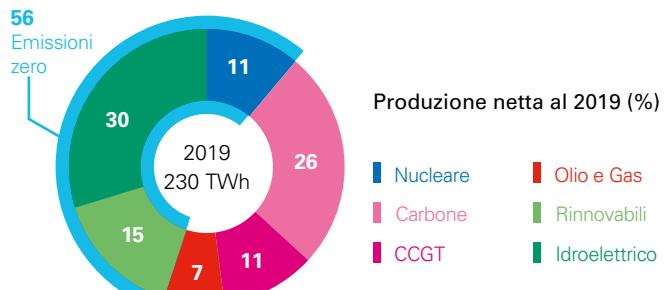
Un importante riconoscimento della strategia di Enel nella lotta ai cambiamenti climatici e verso un'economia a basse emissioni di CO<sub>2</sub> è stato l'ingresso nella “A-list” del **CDP**.

## Enel è stata ammessa nell'A-list del CDP



Nel 2016 Enel è stata ammessa nell'A-list del CDP, l'indice più utilizzato dalla finanza sostenibile per orientare gli investitori verso le aziende con maggiore consapevolezza sui temi del cambiamento climatico. L'A-list dell'indice CDP comprende quelle aziende che, tra circa 2mila partecipanti a livello mondiale, si distinguono per l'efficacia della propria strategia nel cogliere le opportunità e gestire i rischi dei cambiamenti climatici. Il punteggio alla base dell'ammissione nell'indice tiene inoltre conto della completezza e della trasparenza delle informazioni fornite relative alle emissioni di gas serra. Quest'anno l'ingresso nella A-list ha premiato, in particolare, le aziende come Enel vincolate a obiettivi di riduzione dei gas serra compatibili con i livelli indicati dalla scienza, cosiddetti **“science-based”**.

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).



# Rischi e opportunità

La crescente attenzione internazionale sul cambiamento climatico rende necessario aumentare il livello di consapevolezza sui principali rischi e sulle opportunità che ne derivano con particolare riferimento alla transizione energetica. La lotta al cambiamento climatico è uno degli elementi che guida la strategia di Enel che punta alla totale decarbonizzazione della generazione al 2050, in linea con gli science-based target.

Enel ha avviato un progetto innovativo e ambizioso per analizzare le tematiche legate **alla resilienza e all'adattamento al cambiamento climatico**. In particolare i principali obiettivi riguarderanno: la definizione degli scenari climatici di riferimento, la mappatura dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico e le relative valutazioni. Si tratta di un progetto che coinvolgerà tutte le aree di business del Gruppo nei principali Paesi di presenza.

Tale iniziativa anticipa quanto la task force del Financial Stability Board (TCFD – Task Force on Climate-related Financial Disclosure), struttura internazionale che si occupa di contenere e proteggere i mercati finanziari dai rischi sistematici, si appresta a rilasciare nelle sue raccomandazioni sui rischi legati al clima.

Un documento declinato in quattro aree quali la governance, la strategia, il risk management e le misurazioni degli obiettivi, e che sarà preso a riferimento da investitori istituzionali impegnati sul fronte del cambiamento climatico. Il cambiamento climatico comporta rischi sia di natura operativa sia di natura regolatoria. L'incertezza del quadro politico aumenta il rischio legato all'instabilità regolatoria, riaprendo il dibattito sull'introduzione di strumenti di policy alternativi e meno efficienti (per esempio, carbon tax europea e standard sulle emissioni di CO<sub>2</sub>).

## Ambito regolatorio

Sul piano europeo, per assicurare una piena gestione del rischio regolatorio, Enel ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno a supporto della credibilità ed efficacia dello schema di Emissions Trading (ETS).

## Il sistema di Emissions Trading (ETS)

Il sistema europeo di scambio di quote di emissione (European Union Emissions Trading Scheme – EU-ETS) è il principale strumento adottato dall'Unione europea, in attuazione del Protocollo di Kyoto, per ridurre le emissioni di gas a effetto serra nei settori energivori, ovvero i settori industriali caratterizzati da maggiori emissioni. È un sistema "cap&trade" perché fissa un tetto massimo ("cap") al livello totale delle emissioni consentite a tutti i soggetti vincolati dal sistema, ma consente ai partecipanti di acquistare e vendere sul mercato ("trade") diritti di emissione di CO<sub>2</sub> ("quote") secondo le loro necessità, all'interno del limite stabilito.

Enel riconosce il ruolo del sistema ETS (Emissions Trading System) nel fornire un segnale di prezzo associato all'emissione di CO<sub>2</sub> e ritiene che il meccanismo del "cap&trade" sia il più efficiente per la riduzione delle emissioni, special-

mente nelle economie industrializzate: la definizione di un target in valore assoluto garantisce l'efficacia del raggiungimento dell'obiettivo ambientale, mentre il segnale di prezzo fissato dal mercato assicura l'efficienza economica e la minimizzazione dei costi. La strategia di Enel è in linea con quanto previsto dallo schema ETS. La gestione dinamica del portfolio crediti permette di minimizzare i costi di approvvigionamento quote e assicura la copertura del rischio di volatilità del mercato del carbonio. Le attività di advocacy e di engagement con gli stakeholder istituzionali, le associazioni di categoria, le organizzazioni non governative e le università, svolte attraverso la Funzione Affari Europei e le Funzioni istituzionali dei diversi Paesi, permettono di promuovere la strategia del Gruppo verso obiettivi climatici ambiziosi.

## Ambito operativo

Oltre al progetto sopra menzionato, sul fronte dell'adattamento Enel ha avviato una mappatura dei rischi ambientali che include i rischi associati al cambiamento climatico mediante la ponderazione della vulnerabilità dei siti produttivi. Un progetto pilota di valutazione della vulnerabilità è stato condotto nei siti in Iberia e in America Latina per identificare e dare priorità agli eventi climatici che possono impattare sull'operatività del servizio. Il progetto ha inizialmente valutato, sulla base di una metodologia UNFCCC, i fenomeni naturali, come per esempio gli uragani, che possono costituire una minaccia per l'asset del Gruppo valutandone il potenziale rischio associato e in seguito la capacità di adattamento degli impianti nell'affrontare gli impatti dei fenomeni analizzati. Per minimizzare questi rischi sul lungo periodo Enel ha accelerato il proprio percorso di decarbonizzazione sviluppando nuove opportunità di business nel campo delle fonti rinnovabili, dell'efficienza energetica e delle nuove tecnologie digitali nel mercato degli usi finali. Tra le principali opportunità: la digitalizzazione delle reti, lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi di efficienza energetica per il consumatore e la promozione del vettore elettrico nei settori del trasporto e del residenziale.

## Carbon pricing

Il processo di pianificazione strategica e industriale valuta l'impatto del carbon price sulla gestione operativa e sulle decisioni di investimento di breve, medio e lungo termine. La decarbonizzazione è uno dei quattro pilastri strategici ESG (Environmental, Social and Governance) e di conseguenza le scelte di investimento in nuova capacità sono automaticamente in linea con l'obiettivo di **mantenere l'aumento della temperatura globale al di sotto di 2 °C**. A questo proposito, la strategia di Enel si focalizza da una parte su un incremento della capacità rinnovabile e dall'altra sulla graduale e selettiva riduzione degli impianti termoelettrici presenti nei diversi Paesi. Per esempio, in Italia, il Progetto Futur-e ha lo scopo di guidare questa transizione con il più ampio coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

Con riferimento all'orizzonte di medio periodo, il Piano Strategico e Industriale del Gruppo per il 2017-2019 prevede investimenti di crescita nel settore delle rinnovabili, pari a 5,2 miliardi di euro e un'ulteriore crescita nelle rinnovabili attraverso lo sviluppo del modello "Build, Sell and Operate" (BSO). La nuova capacità rinnovabile del Gruppo a livello mondiale sarà pari a 6,7 GW entro il 2019 includendo sia la crescita organica (3,5 GW) sia il modello BSO (3,2 GW).

Per quanto riguarda il breve termine il prezzo di riferimento interno della CO<sub>2</sub> è fissato nel range di 7-13 €/t, in coerenza con quanto raccomandato a livello internazionale e con gli orientamenti in materia di ETS. Le prospettive a breve termine riflettono gli scenari regolatori e le aspettative del mercato e permettono di valutare l'impatto del prezzo della CO<sub>2</sub> sull'attività operativa di Enel.

# Il Progetto Futur-e



Futur-e rappresenta un esempio unico al mondo, in cui una società si pone alla guida di un processo di riqualificazione di siti industriali dismessi, diversi per taglia e contesto in cui si trovano, facendone un'occasione di sviluppo per il territorio e per il sistema Paese. Futur-e mira a trasformare 23 centrali italiane, in un'ottica di circular economy, in luoghi ecosostenibili dedicati a scienza, arte, cultura o turismo, nuove attività industriali.

Si tratta di impianti per complessivi 13 GW che utilizzavano fonti non rinnovabili, basati su una tecnologia ormai obsoleta e non efficiente, e pertanto non più competitivi su un mercato dell'energia in cui la generazione da grandi impianti sta lasciando il passo a una produzione sempre più distribuita attraverso fonti rinnovabili.

Per Enel è un'opportunità per la crescita del Gruppo e un potenziale elemento di innovazione per l'intero Paese. Il Programma Futur-e ha infatti l'obiettivo di trovare le soluzioni più innovative e sostenibili per il decommissioning di queste centrali e al tempo stesso di rafforzare le relazioni tra l'Azienda e le comunità.

L'approccio "Shared Value" utilizzato, basato sull'analisi approfondita del contesto e sul coinvolgimento diretto e proattivo delle comunità locali, è la chiave dell'iniziativa. Il dialogo intrapreso con comunità e istituzioni locali per trasformare gli impianti coinvolti si esprime in molte forme: concorsi, laboratori di idee, tavoli di lavoro.

Nel corso del 2016 Enel ha lanciato il concorso a progetti per le ex centrali di Rossano, Montalto di Castro, Porto Tolle, Trino. Prima di ciascun concorso, un'indagine personalizzata di volta in volta al territorio in esame permette di conoscere i bisogni locali e le relative aspettative. I risultati dell'analisi sono fondamentali per sviluppare un piano di stakeholder management

ed engagement, come anche nella fase di selezione delle migliori soluzioni di riutilizzo dei siti.

Nel caso di Porto Tolle, per esempio, lo studio approfondito del contesto e l'analisi di materialità sono stati condotti attraverso diversi canali, tra cui interviste alla popolazione per sondare le idee sul futuro riutilizzo della centrale, e una serie di incontri con associazioni di categoria oltre al coinvolgimento diretto delle istituzioni locali nelle valutazione dei progetti. A valutare l'idoneità delle proposte c'è infatti una commissione composta da rappresentanti di Comune e Regione, Università di Padova, Politecnico di Milano ed Enel. I criteri di selezione dei progetti sono: qualità tecnico-economica, grado di innovazione e sostenibilità ambientale, economica e sociale, con particolare attenzione alla salvaguardia dei livelli di occupazione e del miglior riutilizzo possibile. L'elemento comune dei progetti presentati è la volontà di valorizzare l'area e parte delle strutture già esistenti vestendole di funzioni completamente nuove all'insegna della sostenibilità. Il futuro del sito della centrale potrà quindi svilupparsi in settori come turismo, agroalimentare, ittico, con idee volte a creare valore per il territorio che ospita l'impianto.

Per gli impianti di Montalto di Castro, Rossano e Trino le attività di stakeholder engagement hanno coinvolto le realtà industriali locali e istituzioni internazionali, universitarie e scolastiche nella valutazione dei progetti selezionati e nel promuoverne la diffusione. Nel corso del 2016, oltre 8.400 stakeholder sono stati coinvolti a livello nazionale e territoriale.

Inoltre, è stato sviluppato un website dedicato, [www.futur-e.it](http://www.futur-e.it), per dare massima trasparenza a tutte le informazioni riguardanti il programma, promosso come esempio di economia circolare. Nel corso dell'anno inoltre è stata definita la riqualificazione dell'ex centrale di Carpi, destinata trasformarsi in centro logistico Enel.

# La circular economy

Enel sta trasformando il proprio modello di business guidando una transizione energetica focalizzata su digitalizzazione, rinnovabili e reti, alla cui base vi è il concetto chiave di Open Power, cioè di apertura e condivisione verso il mondo esterno, con l'obiettivo di creare valore condiviso nell'affrontare grandi problemi per l'umanità, nell'ottica delle opportunità di business. In questo scenario, l'economia circolare, che coniuga competitività e sostenibilità ambientale, è per Enel la naturale evoluzione di quanto fatto fino a oggi. Tale approccio si sta affermando come l'unica strada da percorrere per rimanere competitivi sul mercato. Un nuovo modello basato su un paradigma economico consapevole, che persegue lo sviluppo riducendo l'impatto sul pianeta e sulle sue risorse. In Enel, alcuni ambiti come i progetti rinnovabili, l'estensione della vita utile o il riutilizzo degli impianti (per esempio, Futur-e) rappresentano già applicazioni estensive. Su altre, come lo sharing o il "servizio come prodotto" sono state avviate applicazioni innovative, come per esempio il Vehicle-to-Grid, le minigrid, la mobilità elettrica e il car sharing.

Nel 2016 è stato avviato un piano di attività sul tema "circular economy" finalizzato a valorizzare i progetti già esistenti e ad accelerare e sistematizzare la transizione del Gruppo verso tale modalità di lavoro. Un piano che ha visto il coinvolgimento di numerose controparti in ottica Open Power al fine di condividere obiettivi e nuove modalità. Vi sono state numerose interlocuzioni con controparti istituzionali, centri studio, centri di ricerca, associazioni ambientaliste, a livello sia internazionale sia locale, per comprendere le esigenze e gli indirizzi e condividere l'esperienza e le competenze sviluppate da Enel. Enel ha inoltre rafforzato la propria partecipazione in ambito associativo, sia con il World Economic Forum sia con il WBCSD sul tema circular economy. Sono state intraprese numerose collaborazioni con aziende di altri settori al fine di sviluppare iniziative congiunte e cross-settoriali. È stata anche organizzata una sessione creativa in azienda, con il supporto di Enel Idea Factory, che ha visto il coinvolgimento di circa 20 persone delle aree di Acquisti Globali, Energie Rinnovabili Globale, Infrastrutture e Reti Globale e Generazione Termoelettrica Globale, in rappresentanza di aree particolarmente esposte al tema.

## Misurazione della circolarità

Enel sta sviluppando un modello di misurazione della circolarità dei propri business basandosi su quelli che l'Azienda ritiene essere i cinque pilastri della circolarità: input sostenibili, riutilizzo dei fine vita, sharing, servizio come prodotto, estensione della vita utile. Il modello valuta quindi la circolarità tenendo conto da un lato degli input (rinnovabili, sostenibili, efficienza, ecc.) e degli output (a riciclo, riutilizzo, ecc.) di materia ed energia, e

dall'altro del livello di utilizzo delle risorse impiegate, vale a dire degli approcci adottati, finalizzati ad aumentarne il fattore di carico (modalità di sharing, di vendita di prodotti come servizi, di estensione della vita utile). Questo modello, ancora in fase di test, consentirà di misurare e confrontare la circolarità dei vari business e quindi di poter ulteriormente aumentare l'efficacia e l'impatto di Enel sul tema dell'economia circolare.

## "The Circulars 2017" del World Economic Forum

A fine 2016 Enel è stata inserita, a seguito di un approfondito processo di selezione, tra le sei finaliste del premio "The Circulars" del World Economic Forum, insieme a Nike, Cisco Systems, Basf SE, Patagonia e Johnson Controls. Il WEF ha riconosciuto il grande impegno di Enel nel campo delle ener-

gie rinnovabili e ha apprezzato il Progetto Futur-e. In particolare il premio ha analizzato tre dimensioni: la leadership nel guidare la transizione verso l'economia circolare, l'innovazione nel trasformare il business model e la misurazione e comunicazione dell'impatto dell'economia circolare sul business.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	Sviluppo di capacità rinnovabile	~+8 GW di capacità rinnovabile addizionale nel periodo 2017-2019
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO 	Riduzione della capacità termoelettrica	~10,3 GW nel periodo 2017-2019
	Riduzione delle emissioni specifiche di CO <sub>2</sub>	<350 gCO <sub>2</sub> /kWh <sub>eq</sub> al 2020 (-25% rispetto all'anno base 2007)
	Ambientalizzazione* di impianti selezionati	~500 milioni di euro di investimenti nel periodo 2017-2020

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

\* Progetti di efficientamento e ottimizzazione dei sistemi di abbattimento delle emissioni in atmosfera.

# Qualità per i clienti

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



In un mercato dell'energia caratterizzato da cambiamenti rapidissimi, il Piano 2017-2019 considera digitalizzazione e attenzione al cliente come elementi chiave che consentiranno di accelerare il processo di creazione di valore. Affidabilità, sicurezza e continuità nella distribuzione, insieme a qualità, efficacia e trasparenza nella vendita di energia caratterizzano ogni fase del rapporto con i clienti.

Linee di distribuzione

**1.875.107 (km)**

Alta Tensione (AT)



Media Tensione (MT)



Bassa Tensione (BT)

Italia  
**1.144.987 km**

AT 0%



MT 31%



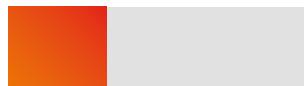
BT 69%

Iberia  
**316.562 km**

AT 6%



MT 37%



BT 57%

America Latina  
**322.146 km**

AT 4%



MT 50%



BT 46%

Romania  
**91.412 km**

AT 7%



MT 38%



BT 55%



L'energia elettrica trasportata sulla rete di distribuzione del Gruppo è stata pari a 426 TWh, in diminuzione di 1,4 TWh rispetto al 2015, sostanzialmente a seguito del calo della domanda in Italia, solo parzialmente compensato dall'aumento della quantità trasportata in Spagna e Romania.

Il numero di clienti nel 2016 è pari a oltre 61 milioni. In particolare, nel corso dell'anno si è rilevato un incremento di circa 1,2 milioni nel mercato libero.

Le vendite di energia ammontano a 263 TWh nel 2016, in aumento di 2,9 TWh rispetto al 2015. Si sono registrate maggiori quantità vendute sia sul mercato italiano (+6,1 TWh) sia su quello spagnolo (+0,6 TWh), mentre si sono rilevati volumi di vendita inferiori in America Latina (-0,3 TWh) e in Francia e Slovacchia, complessivamente -3,5 TWh, a seguito dell'uscita del Gruppo da tali mercati.

## Clienti mercato elettrico (n. medio) **56.039.735**



Italia  
**26.776.635**



America Latina  
**15.478.255**



Iberia  
**11.047.937**



Romania  
**2.736.908**



## Clienti mercato gas (n. medio) **5.389.570**



Italia  
**3.876.191**



Iberia  
**1.513.379**



**A febbraio 2017 Enel finalizza l'acquisizione  
della società di distribuzione brasiliana CELG**

Enel Brasil, controllata di Enel, ha finalizzato l'acquisizione di circa il 94,8% del capitale di CELG, società di distribuzione di energia elettrica operante nello Stato di Goiás. Con l'acquisto di CELG, la base clienti brasiliani di Enel sale da 7 milioni a 10 milioni.

# Qualità nella distribuzione

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 Goal"), 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 inter-

ruzioni 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" la digitalizzazione della rete, l'utilizzo del sistema del "Telegestore", abbinato all'impiego del contatore elettronico, permettono una maggiore efficacia nei controlli sui bilanci di energia, consentendo al contempo la diminuzione delle frodi.

I principali progetti di innovazione delle reti riguardano lo sviluppo delle "reti intelligenti" (smart grid), in grado di gestire una forte presenza di generazione distribuita (anche da fonti rinnovabili) e di sfruttare al meglio i sistemi di accumulo e telegestione, le smart grid coniugano tecnologie tradizionali con soluzioni digitali innovative, rendendo la gestione della rete elettrica maggiormente flessibile grazie a uno scambio di informazioni più efficace. La messa a punto di tecnologie digitali innovative permette il monitoraggio di tutta la rete per intervenire tempestivamente sui guasti e garantire una fornitura ottimale di elettricità. I sistemi di telecontrollo sono fondamentali per la conduzione delle reti di distribuzione,

## Dal Brasile alla Romania: la comunità di Ferentari

Nella logica della creazione di valore condiviso e di centralità del cliente, si muovono alcuni programmi promossi da Enel in Brasile, come i progetti Reta, EcoEnel, Social Electricity Bill Rio. Con EcoEnel, per esempio, tutti i clienti residenti nello Stato brasiliano del Ceará e nella mega città di Rio de Janeiro possono beneficiare di un programma che dà diritto ad agevolazioni sui costi dell'energia, differenziando i propri rifiuti e portandoli presso i centri di raccolta. Sul modello di EcoEnel e in linea con l'obiettivo di sviluppo sostenibile 7, Enel ha avviato un progetto analogo nella comunità di Ferentari, uno dei quartieri più poveri e degradati di Bucarest con un alto livello di perdite commerciali. L'applicazione di un approccio di creazione del valore condiviso (CSV) permette di creare un vantaggio sia per l'azienda attraverso il recupero delle perdite commerciali e l'aumento e fidelizzazione dei clienti nel quartiere, sia per la comunità cui viene migliorata la qualità della vita grazie all'offerta di servizi sociali, ai progetti di istruzione e alla salvaguardia delle condizioni ambientali.

Enel Romania ha avviato la collaborazione con due ONG locali, il Centro politica per la gente dell'area Rom e le minoranze (PCRM) e Carusel, e ha progettato un programma di intervento comunitario basato su tre pilastri:

consentendo ai centri operativi territoriali di effettuare tutte le operazioni necessarie ad assicurare la qualità e la continuità del servizio elettrico fornito.

In questo sistema, in continua evoluzione, i clienti diventano protagonisti grazie all'utilizzo di supporti elettronici che rendono trasparenti i consumi, incentivano la partecipazione attiva nel mercato dell'energia, promuovono un uso razionale dell'energia.

Nel 2016 è proseguita la diffusione dei contatori elettronici nei Paesi del Gruppo, in particolare in **Romania, Iberia, Cile e Brasile**. Il "contatore intelligente" è presente oggi in **Italia** presso 32 milioni di utenze e in **Iberia** presso 9 milioni di utenze, circa un 7,4% in più rispetto agli anni precedenti. Il Piano Strategico 2017-2019 prevede l'installazione di circa 18 milioni di contatori nei prossimi anni. A giugno 2016 Enel ha presentato il nuovo contatore 2.0 (per maggiori dettagli si veda il capitolo "Open Innovability") che sta diventando sempre più il punto cruciale dello scambio di dati.

Le competenze e le tecnologie innovative permettono anche lo sviluppo delle Smart City (città intelligenti) coniugando

in un unico modello urbano tutela dell'ambiente, efficienza energetica e sostenibilità economica. In maniera assolutamente analoga la piattaforma può supportare l'evoluzione dei modelli di processo produttivo di aggregati complessi (distretti industriali, ecc.) nella transizione verso l'economia circolare.

La rete elettrica è pertanto il fattore che abilita numerosi servizi, non solo per il continuo processo di digitalizzazione, ma anche grazie alla sua estensione e capillarità.

Enel è interessata a conoscere il giudizio dei propri interlocutori circa i servizi che offre e realizza indagini per misurarne il grado di soddisfazione. A dicembre 2016, **e-distribuzione**, la società di distribuzione di energia del Gruppo in Italia, ha rilasciato in esercizio una nuova infrastruttura telefonica e servizi innovativi che consentiranno di aumentare la capacità di risposta e di fornire informazioni ai clienti in maniera sempre più rapida e puntuale ([www.e-distribuzione.it](http://www.e-distribuzione.it)).

- ricerca e analisi del contesto per identificare le cause responsabili di una gestione dell'elettricità non efficiente, non sicura o illegale;
- consultazioni periodiche, come iniziative di "community engagement" che permettono di conoscere e capire i problemi delle comunità dopo averne conquistato la fiducia;
- iniziative di sviluppo comunitario che si incentrano su temi di interesse per la comunità e per Enel: l'efficienza energetica, l'istruzione, la sanità, i servizi igienico-sanitari, ecc.

Definito nel 2015 e avviato nel 2016, il progetto è ancora in una fase preliminare ma ha già fornito una grande quantità di informazioni, preziose per migliorare i servizi venendo incontro alle esigenze dei consumatori vulnerabili. Con l'aiuto del Club delle madri e il neo-nominato "mediatore di energia" dalla parte della comunità, i consumatori hanno iniziato spontaneamente ad avvicinarsi a Enel per chiedere di diventare clienti legittimi. Sulla base dei risultati di questo progetto pilota, altre iniziative sono in corso di realizzazione per contribuire alla definizione di un quadro legislativo che potrebbe portare soluzioni sistematiche per le diverse esigenze dei consumatori vulnerabili, in particolare di etnia Rom.

## Italia - Gestione del terremoto

Nel corso della seconda metà del 2016, il Centro Italia è stato oggetto di una sequenza importante di terremoti. La prima forte scossa si è avuta il 24 agosto 2016 e ha avuto una magnitudo di 6.0, con epicentro situato lungo la Valle del Tronto, tra i Comuni di Accumoli (RI) e Arquata del Tronto (AP). Due potenti repliche sono avvenute il 26 ottobre 2016 con epicentri al confine umbro-marchigiano, tra i Comuni della provincia di Macerata di Visso, Ussita e Castelsantangelo sul Nera, mentre il 30 ottobre è stata registrata la scossa più forte, di magnitudo 6.5 con epicentro tra i Comuni di Norcia e Preci, in provincia di Perugia.

Enel si è immediatamente attivata con task force dedicate per le operazioni di ripristino del servizio elettrico, che sono state completate nell'arco di 24-36 ore, rispettivamente negli edifici agibili e per gli impianti di illuminazione pubblica. Inoltre sono state installate torri faro per garantire illuminazione nelle "zone rosse" e avviate le attività per il monitoraggio degli impianti idroelettrici interessati dalle scosse.

Enel ha inoltre avviato, secondo l'approccio di creazione del valore condiviso (CSV), una serie di iniziative per accompagnare la fase di ricostruzione, quali:

- "Punti Enel" mobili per facilitare la raccolta di esigenze da parte dei clienti ad Amatrice e in altre aree colpite;
- presidio dei tavoli di coordinamento per la sicurezza presso le Prefetture di Rieti e Ascoli Piceno;
- raccolta fondi dipendenti a favore dei terremotati promossa da Confindustria/CGIL-CISL-UIL: circa 320mila euro è l'ammontare che è stato versato su un conto della Protezione Civile dedicato a interventi a favore dei terremotati;
- donazione di 2 container a Valfornace.

È stato inoltre avviato un progetto sperimentale a Cittareale in collaborazione con Athonet per la realizzazione di una rete dati cellulare mobile dedicata per garantire la connettività LTE (Long-Term Evolution) nelle zone colpite da un disastro ambientale e durante il quale i servizi primari vengono a mancare.

Enel Cuore, onlus del Gruppo, ha promosso iniziative a favore degli anziani e dei bambini con il coinvolgimento della Comunità di Sant'Egidio (anche con uno sportello di ascolto) e della fondazione Reggio Children.

# Qualità del servizio

La leadership di un'azienda come Enel passa necessariamente attraverso la cura del cliente e l'attenzione per un servizio di qualità: aspetti che non si riferiscono soltanto alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, ma anche e soprattutto agli aspetti 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.

## Soddisfazione dei clienti

G4-DMA PR | G4-PR5 | G4-PR8 | G4-26

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** l'indice di customer satisfaction (ICS) per il 2016 è pari a 91,2 per il mercato regolato e 90,3 per il mercato libero, su una scala da 1 a 100. Inoltre, nel corso del 2016, sono state effettuate ulteriori rilevazioni da una società terza specializzata sulla soddisfazione dei clienti del mercato elettrico (libero e di maggior tutela) e gas, residenziale e business. L'indagine ha coinvolto i clienti che hanno contattato Enel attraverso il numero verde, i clienti acquisiti tramite i diversi canali di vendita, i clienti che si sono recati presso i punti fisici diretti e indiretti oppure che sono stati scelti casualmente tra la customer base. Sono state effettuate oltre 85mila

interviste telefoniche con tecnica CATI (Computer-Assisted Telephone Interview), i dati sono stati raccolti attraverso un questionario strutturato composto da domande chiuse e da alcuni approfondimenti con domande a risposta aperta.

Durante il 2016 Enel ha continuato a utilizzare il sistema di monitoraggio "a caldo", che permette 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, e di indicare la loro soddisfazione rispetto alla risoluzione del problema. Questo tipo di rilevazione consente di ricontattare oltre 25mila clienti al giorno e di avere un indice dettagliato per partner, team, tipologia di cliente e motivo di chiamata. In questo modo è possibile intercettare tempestivamente eventuali fenomeni di insoddisfazione e misurare l'efficacia delle azioni di miglioramento messe in campo.

## Certificazione ISO 9001:2008

L'Istituto Marchio di Qualità IMQ conferma la Certificazione ISO 9001:2008 delle società Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia per gli elevati standard di qualità del servizio offerto, con livello di conformità del 100%, estendendo a pieni voti, e per la prima volta, il prestigioso marchio di qualità anche ai processi di vendita al cliente.

In **Iberia** la “customer satisfaction” è costantemente monitorata, con interviste telefoniche ed e-mail (per esempio, attraverso il *Sistema de Calidad Percibida*, e l'*Estudio de Satisfacción de Clientes Empresas*) al fine di offrire ai propri clienti la migliore assistenza possibile; l’indice presenta un andamento in costante crescita negli anni attestandosi su un 6,9 nel 2016 in una scala tra 1 e 10. Endesa dispone anche 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. Un piano che nel 2016 ha posto una particolare attenzione a garantire un’assistenza multilingua al cliente, una gestione preventiva dei possibili reclami al canale telefonico, un rafforzamento del sito di riferimento ([www.endesaclientes.com](http://www.endesaclientes.com)), miglioramenti nel processo di fatturazione e ottimizzazione della qualità del servizio. In **Romania**, i clienti attraverso vari canali quali il contact center e il

sito web possono esprimere le loro opinioni, che vengono raccolte su base mensile dall’azienda attraverso customer care e reclami scritti ricevuti. Ogni sei mesi viene effettuato uno studio di customer satisfaction, a cura di un fornitore esterno, con la metodologia CATI, da cui è emerso un livello di soddisfazione generale pari a 84,9 per il mercato libero, mentre per il mercato regolato è stato di 79,1 (scala di riferimento da 1 a 100).

In America Latina, gli indicatori di soddisfazione del cliente rappresentano un elemento fondamentale per la definizione di strategie e nuovi prodotti. In **Brasile**, **Enel Distribuição Ceará** ha ottenuto il riconoscimento Premio Abradee, che attesta la società come il miglior distributore del Paese, mentre in **Perù**, **Enel Distribución**, per il terzo anno consecutivo, è stata nominata come la migliore azienda per la qualità del servizio dall’*Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería* (OSINERGMIN).

## Gestione dei reclami

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**, attraverso la società del Gruppo che opera sul mercato libero, **Enel Energia**, si garantisce il controllo della qualità commerciale di tutti i canali di contatto, effettuando monitoraggi sistematici sui processi di vendita e gestionali. L’obiettivo è assicurare la conformità alle prescrizioni nel rispetto della normativa vigente, della privacy e delle norme a tutela della libertà e dignità dei lavoratori. Le verifiche sono eseguite in diverse modalità, affiancamento personale, mystery call, riascolto vocal order, analisi dei reclami dei clienti. In quest’ottica si inserisce il nuovo modello “new quality control” che introduce nei confronti dei partner indicatori contrattuali con soglie minime per l’attribuzione di premi e penali. Nel corso del 2016, sono state apportate alcune modifiche volte a perfezionare il modello precedente con l’introduzione di nuovi livelli di servizio per il calcolo degli indicatori contrattuali. Inoltre, sempre in ambito di controllo qualità, sono stati definiti e introdotti, anche per i canali “face” (in particolare il canale agenzie), indicatori contrattuali con soglie minime per l’attribuzione di premi e penali. Relativamente ai controlli di qualità sulle risposte ai reclami, nel corso del 2016 è stato ridefinito il

**G4-DMA PR | G4-26 | G4-27 | G4-58 | G4-PR5 | G4-PR8**

modello di controllo prevedendo, tra le altre cose, un maggior coinvolgimento dei partner nel processo di verifica. Sono stati, infine, ridefiniti i livelli di servizio dei partner che rispondono ai reclami; nel 2016 è proseguita la gestione del processo di segnalazioni di non conformità rilevanti sotto il profilo regolatorio, legale e anti-trust, relative ai partner commerciali di Enel Energia (per esempio, agenzie, punti fisici, partner telefonici). Le segnalazioni vengono gestite attraverso un portale e valutate da un team, composto dalle unità “Qualità e supporto commerciale” e “Regolatorio/Anti-trust”, affinché vengano intraprese le azioni più idonee. A settembre 2016 Enel e le associazioni dei consumatori hanno sottoscritto il protocollo per la costituzione di un organismo di **negoziazione paritetica**, che, in caso di forniture domestiche o condominiali e per importi non superiori a 15mila euro, risolva le controversie senza andare in giudizio. La negoziazione è gratuita e i suoi tempi sono veloci. In **Iberia**, i reclami sono gestiti sia a livello centrale dall’unità “Atención de Reclamaciones” (attenzione ai reclami) sia a livello locale tramite sei unità territoriali, al fine di intercettare in modo preventivo eventuali disservizi, definire gli opportuni strumenti di risoluzione, migliorando l’efficienza del processo. 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 presente anche in **Brasile** e **Colombia**.

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 elettro-medicali “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 reddito e del numero di componenti del nucleo familiare.

Nel 2016 il bonus sociale è stato riconosciuto a circa 420mila clienti di Enel Energia e oltre 480mila di Servizio Elettrico Nazionale. Enel Energia inoltre, attraverso i propri programmi di fidelizzazione, offre ai clienti opportunità di risparmio su acquisti grazie alla carta vantaggi EnelMia, che è diventata una carta “sconti a vista” con una rete di partner nazionali più ampia e diversificata: oltre 7mila negozi presenti su tutto il territorio italiano e online, scelti tra le categorie

merceologiche che pesano maggiormente sul budget familiare, come carburante, alimentari e tempo libero. Nel corso del 2016 sono stati erogati sconti per 1 milione di euro. I clienti over 65 hanno la possibilità di sottoscrivere l'offerta **EnergiaX65**, che dà la possibilità di bloccare il prezzo della componente energia per 3 anni e in più in omaggio, sempre per 3 anni, una polizza assicurativa “salute e benessere” per loro e per i familiari con consulenza medica telefonica h24, invio del medico a domicilio in caso di necessità o prenotazione di visite ed esami clinici.

In **Romania**, Enel ha avviato un progetto pilota che mira a migliorare l'accesso all'elettricità per i gruppi vulnerabili (si veda il box riportato nel paragrafo “Qualità nella distribuzione” denominato “Dal Brasile alla Romania”).

Anche in **Iberia**, dove è forte la consapevolezza del problema legato alla povertà energetica, Endesa ha firmato una serie di accordi con autorità locali ed enti pubblici per evitare il distacco della fornitura in caso di famiglie bisognose. A fine 2016 sono in vigore 166 accordi e sono state gestite più di 124mila fatture. Resta comunque attivo il bonus sociale dedicato ai clienti con potenza installata inferiore a 3 kW e a quelli appartenenti alle classi sociali più disagiate (pensionati, famiglie numerose o con tutti i componenti disoccupati). Alla fine del 2016 il numero di clienti che ha usufruito del bonus sociale è di circa 980mila, di cui il 76% è composto da clienti con potenza installata inferiore a 3 kW.

## Colombia - Iniziativa Crédito Fácil

In Colombia, attraverso l'iniziativa *Crédito Fácil*, i clienti, in particolare coloro che non hanno accesso al settore bancario e che rappresentano una parte importante della popolazione, possono ottenere credito in modo più facile rispetto ai tradizionali canali finanziari. Su un mercato di quasi tre milioni di clienti, oggi circa 855mila utilizzano la carta di credito

*Crédito Fácil*. Nel 75% dei casi si tratta di persone che accedono per la prima volta a un credito bancario o a una carta di credito. Grazie a questo rapporto di fiducia i clienti acquisiscono una nuova cultura del rispetto degli obblighi finanziari, tra cui rientra anche il pagamento delle bollette energetiche. Il tutto si traduce in una minore evasione nei pagamenti.

# Una relazione trasparente con i clienti

## Trasparenza della comunicazione commerciale

G4-DMA PR | G4-56 | G4-PR3

In tutte le società del Gruppo Enel, in conformità al Codice Etico, 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.

Enel sta sviluppando un processo di trasformazione digitale che posiziona il cliente al centro (si veda anche il capitolo “Open Innovability”). In **Italia**, nel corso del 2016 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 dagli utenti;
- nuovo servizio di aiuto commerciale da web;
- resa disponibile a 9,5 milioni di clienti la piattaforma online “Bolletta Genius”, accessibile dall’area riservata del sito Enel Energia, che consente di consultare le proprie bollette luce e gas, analizzando i propri consumi, verificandone l’andamento nel tempo e confrontandosi con altri clienti nella stessa zona;
- nuovo sistema di autenticazione e autorizzazione (SAA) & Social Login disponibile dal 25 luglio dal web e App mobile di Enel Energia, Enel Servizio Elettrico ed Enel Sole. Tale sistema sostituisce MyEnel per garantire distinzione e autonomia nella gestione e nella memorizzazione dei dati. È attiva anche la funzionalità di Social Login da portale Enel Energia e App mobile Enel Energia con account social di Facebook, Google+ e Twitter;
- possibilità di consultare il sito di Enel Energia anche in lingua inglese;
- nuovo store locator su portali web e App fruibile da tutti i device mobili.

In Italia, Enel Energia, in coerenza con quanto previsto dalla normativa, indica sul sito web e in bolletta il mix di fonti energetiche utilizzato per la produzione di energia elettrica fornita, oltre alle informazioni sul mix energetico richieste dalle direttive europee.

In **Iberia**, Endesa garantisce l’attenzione al cliente online e attraverso assistenza telefonica. Il sito [www.endesaclientes.com](http://www.endesaclientes.com) ha raggiunto più di 1,5 milioni di clienti registrati (12% in più rispetto al 2015), la fatturazione elettronica continua a diffondersi insieme all’utilizzo delle App. Sono stati anche lanciati i due canali WhatsApp e Facebook.

Di particolare importanza in America Latina, nel 2016, il progetto di rebranding che segue quanto già avviato in Italia e Spagna. Una nuova identità, colori e logo, che rappresentano l’integrazione del Gruppo nei diversi Paesi di presenza e che vogliono rispondere in maniera congiunta alle grandi sfide e opportunità del mercato energetico, in linea con l’approccio Open Power.



## Colombia – Progetto Ventana Inteligente (“Finestra Intelligente”)

Codensa ha presentato il 30 novembre 2016 la prima di dieci finestre intelligenti che verranno installate nei prossimi due anni. Una tecnologia che introduce una nuova modalità di interazione con i clienti: rapida, semplice e tempestiva. È possibile utilizzare 3 moduli: videochat, autoconsultazione e sito web. Il vantaggio principale consiste nella possibilità di accedere senza restrizioni di orari, compresi i fine settimana e le vacanze. Tramite la finestra, i clienti possono ricevere un’assistenza personalizzata attraverso una videochiamata con un consulente virtuale. È inoltre possibile visualizzare le fatture, stampare duplicati, accedere alle informazioni su prodotti e servizi e al servizio *Crédito Fácil* e navigare anche la pagina web Codensa.

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:** è attivo presso i Punti Enel il servizio di traduzione simultanea. Tale servizio è disponibile in 13 lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, arabo, russo, rumeno, punjabi, albanese, serbo, croato e sloveno). Nell'ambito del Programma "Servizi Enel per il sociale" nato in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Enel Servizio Elettrico invia la bolletta in Braille ai clienti non vedenti. Infine, Enel Energia ha attivato sul sito web la funzione "chat".
- **Spagna:** il sito web [www.endesaclientes.com](http://www.endesaclientes.com) ha una vasta sezione per spiegare nel dettaglio le bollette di energia elettrica e gas, sia nel mercato libero sia in quello vincolato, concetto per concetto. Il sito è disponibile in castigliano, catalano e inglese. Inoltre, Endesa si sforza di superare le eventuali barriere, siano esse fisiche, sociali o di lingua, grazie all'impegno prestato nella digitalizzazione, attraverso mezzi e supporti per garantire l'accesso al servizio clienti per le persone con disabilità o anziani (per esempio, un canale dedicato alle persone con difficoltà uditive e di parola per ricevere informazioni sulla fatturazione e sul contratto). Il canale telefonico, oltre a essere disponibile in più lingue, prevede una specifica applicazione per agevolare la comunicazione con le persone con difficoltà di parola. I punti di contatto con la clientela sono tutti a piano terra per garantire l'accesso delle persone con disabilità.
- **Colombia:** i clienti non vedenti ricevono le bollette dei consumi in Braille. In totale per il 2016 sono state emesse 420 fatture per facilitare l'interpretazione dei consumi per i clienti.
- **Romania:** recentemente il sito web Enel e l'App sono stati ridisegnati completamente per facilitare l'interazione e permettere di accedere alle proprie utenze da remoto attraverso smartphone e tablet: un consulente web è disponibile direttamente dall'account MyEnel. Inoltre, nelle zone in cui non vi è alcun Punto Enel, sono presenti chioschi digitali self-service nei luoghi pubblici, dove i clienti possono visualizzare tutte le informazioni necessarie.

## Tutela della privacy

In tutti i Paesi ove è presente 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 clausole dedicate 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

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 di consumi e di emissioni.

In Italia sono presenti offerte commerciali basate su **fasce orarie differenziate** che favoriscono un efficientamento complessivo dei carichi sulla rete elettrica e per i clienti l'accesso a un prezzo più basso nelle fasce orarie stabilite, che consente un risparmio significativo sui costi in bolletta. Inoltre il cliente diventa consapevole e responsabile delle scelte di consumo e in bolletta può verificare chiaramente quanto ha consumato in ciascuna fascia oraria, eventualmente correggendo possibili disallineamenti per assicurarsi il massimo risparmio possibile.

Nel corso del 2016 è stata lanciata l'offerta **Speciale Luce** che prevede l'utilizzo di sola energia certificata prodotta da fonti rinnovabili come acqua, sole, vento e calore della terra, sottolineando il grande impegno di Enel sulle tematiche ambientali. L'offerta, venduta da aprile a luglio 2016, è riservata a tutti i clienti residenziali. Sono state confermate per tutto l'anno 2016 le offerte **EnergiaX65** ed **EnergiaXOggi**, lanciate nel 2015. Entrambe le offerte rispettano l'utilizzo esclusivo di energia certificata prodotta da fonti rinnovabili e hanno un impatto sociale di grande rilevanza. Per ogni contratto attivato di EnergiaXOggi, Enel Energia, attraverso Enel Cuore, si impegna a donare 2 euro per sostenere la didattica digitale nelle scuole primarie e dell'infanzia. Sul segmento residenziale, Enel Energia ha consolidato l'offerta di prodotti innovativi a valore aggiunto e il lancio di alcune iniziative in ambito **smart home** ed **e-mobility**.

Anche in **Iberia** nel corso dell'ultimo anno si è intensificata l'offerta di servizi a valore aggiunto che contribuiscono a promuovere la sostenibilità economica, ambientale e sociale. Le iniziative si sono focalizzate su efficienza energetica, mobilità elettrica, utilizzo delle fonti rinnovabili, digitalizzazione.

In **Cile** sono proseguiti nel 2016 i progetti Solar Electric e Full Electric: il primo permette il riscaldamento dell'acqua attraverso un mix solare-elettrico, il secondo include l'uso integrato di apparecchiature elettriche, utilizzando dispositivi ad alta tecnologia ed efficienza (attrezzature da cucina, soluzioni di acqua calda e riscaldamento).

Anche in **Brasile**, infine, l'attenzione alle tematiche del risparmio energetico e dell'efficienza si sono concretizzate con appositi progetti come *Enel Comparte Consumo Consciente* – programma educativo al risparmio energetico che prevede la sostituzione di vecchie lampadine con quelle di nuova generazione; *Enel Comparte Eficiencia* – avente a oggetto la sostituzione di vecchi elettrodomestici.



## Dalla raccolta punti al coinvolgimento: EnelPremia

In Italia nel 2016 Enel Energia ha trasformato EnelPremia, lo storico programma fedeltà, in una community digitale attiva, consapevole e fidelizzata, che conta a fine anno 1,2 milioni di iscritti. Attraverso EnelPremia, Enel Energia ha incoraggiato i comportamenti virtuosi utilizzando quiz, giochi e concorsi orientati ai temi del rispetto e della sostenibilità sia ambientale sia sociale. Promozione della sostenibilità dal corretto riciclo dei rifiuti, alla stagionalità degli alimenti, all'efficienza dei consumi in casa fino alle azioni concrete quali la partecipazione a eventi di solidarietà o ad attività di crowdfunding e l'utilizzo del car sharing.

## e-goodlife

Alla fine del 2016 è stato lanciato sul mercato italiano **e-goodlife**, un sistema di servizi di home automation utili e innovativi che partono dal mondo dell'energia (consapevolezza del consumo e controllo della casa da remoto) e arrivano fino alla sicurezza, per aiutare i clienti a risparmiare tempo ed energia nella gestione della casa e della vita.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019<sup>15</sup>

G4-2

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
 <b>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</b>	Acquisizione di nuovi clienti mercato libero	+15,7 milioni di clienti nel periodo 2017-2019
 <b>9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b>	Nuove soluzioni di efficienza energetica e diffusione di nuovi prodotti e servizi	
 <b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b>	Offerte commerciali sempre più allineate con i bisogni e le scelte dei clienti e servizi integrati	
	Iniziative per la promozione del consumo responsabile	
	Promuovere la mobilità elettrica sostenibile attraverso lo sviluppo e l'adozione di modelli di business innovativi	
	Aumentare la diffusione della fatturazione digitale attraverso azioni e campagne mirate su tutti i clienti	
	Indice di cavizzazione	74% al 2019

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

15 La gestione delle relazioni e lo sviluppo delle diverse iniziative/offerte viene definito a livello di ogni singolo Paese di presenza del Gruppo, pertanto si rimanda ai relativi Bilanci di Sostenibilità per l'identificazione dei singoli target.

# Digital-e

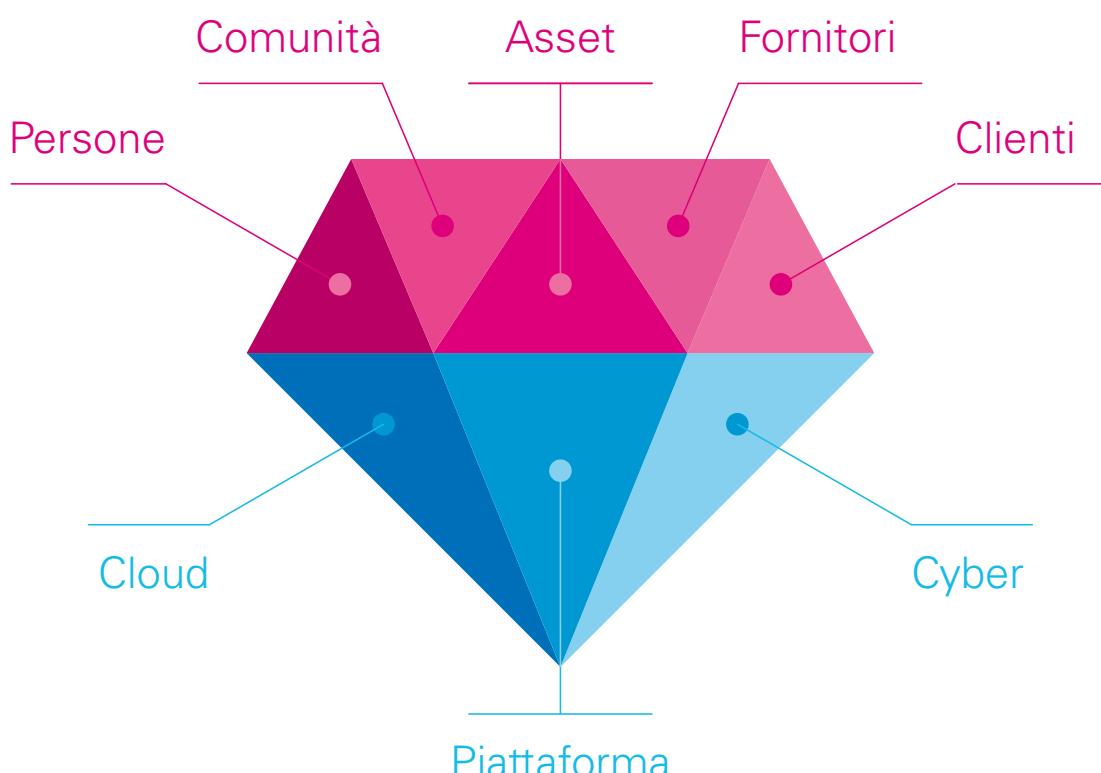
9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



Agevolare la trasformazione digitale consente di migliorare il business tradizionale, ma anche di esplorare spazi di mercato completamente nuovi, contribuendo a valorizzare la grande quantità di informazioni a disposizione. La forte consapevolezza che attraverso le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni sia possibile influenzare profondi e veloci cambiamenti del tessuto sociale, produttivo/economico e ambientale ha guidato Enel nell'intraprendere un percorso volto a diffondere uno spirito e una cultura orientata alla sostenibilità e alla creazione di valore condiviso. La strategia ICT (Information and Communication Technology), in linea con il nuovo Piano Strategico presentato a novembre 2016, si focalizza sulla digitalizzazione declinata verso il cliente, gli asset e le persone, e utilizzando come leve strategiche il cloud, le piattaforme e la cyber security. Un modello che ha anche un impatto su comunità e fornitori.



**1.995 persone**

ICT che coordinano  
circa **600 fornitori**



circa **470 milioni**

di euro di **investimenti**



circa **145mila**

**asset** disponibili,  
fissi e mobili



circa **1.200**

**applicazioni** di cui  
l'**82%** gestito in **cloud**

Per rispondere alle sfide e consolidare le strategie, il modello organizzativo della Global ICT è stato rivisto e articolato in Funzioni globali e Funzioni locali, per fornire servizi e soluzioni informatiche, nonché infrastrutturali, di telecomunicazione e tecnologiche alle Linee di Business in una logica “end-to-end”.

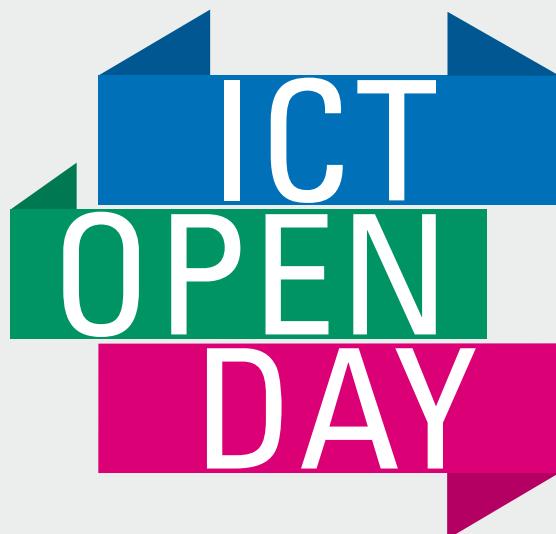
Per garantire un’efficace diffusione della cultura digitale e per facilitare il percorso di digitalizzazione nell’intera Azienda è stata creata l’unità “Digital Enabler” e sono stati identificati, per ciascuna Divisione o Funzione, Digital Manager che collaborano con i Digital Enabler, analizzando processi e sistemi in ottica digitale.

Per focalizzare efficacemente gli aspetti di sicurezza informatica con un approccio “Risk Based” e di “cyber security by design”, il modello si è anche dotato di un’unità di Cyber Security per la definizione delle strategie e dei piani di sicurezza informatica, la progettazione, il controllo, il monitoraggio e la diffusione della consapevolezza dei rischi informatici. È anche prevista, nell’ambito di tale unità, l’istituzione di un CERT (Cyber Emergency Readiness Team) per rispondere e gestire proattivamente gli incidenti relativi alla sicurezza informatica.

Il 2016 è stato anche l’anno della sensibilizzazione all’interno di GICT (Global Information and Communication Technology) ai temi della sostenibilità attraverso la pubblicazione degli indicatori di sostenibilità nella Executive GICT Dashboard (indicatori relativi a stampe, Telepresence e PC Power Management). Un percorso che ha visto affrontare anche i temi di “Diversity&Inclusion” nel corso di un evento dedicato: Girls in ICT Day, svoltosi a Roma ad aprile 2016, aderendo alla giornata internazionale promossa dall’International Telecommunication Union (ITU) per avvicinare le ragazze agli studi scientifico-tecnologici e far conoscere le potenzialità e le opportunità date dal mondo digitale.

## ICT Open Day

Per promuovere il nuovo modello globale di servizi ICT, sono stati organizzati spazi fisici temporanei, sia in Spagna sia in Italia, dove si è svolto l’ICT Open Day, che ha visto l’afflusso di migliaia di persone di Enel in due giornate. Durante l’evento sono stati illustrati i benefici del modello e i nuovi prodotti e servizi ICT.



# 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. Lo sviluppo di servizi a valore aggiunto per lo storage virtuale, le minigrid, la mobilità elettrica o le case intelligenti prevede necessariamente la creazione di piattaforme per raccogliere dati in maniera omogenea e renderli disponibili utilizzando un linguaggio comune. **Salesforce** è invece l'interfaccia che permette anche di semplificare l'interazione con gli smart device dei clienti.



## Salesforce



Grazie all'accordo con Salesforce, infatti, s'intende digitalizzare i processi, semplificare architetture e layer di integrazione, garantire maggior efficienza e ridurre il time-to-market, concentrando e focalizzando il know-how aziendale.

Salesforce nasce nel 1999 con la vision di reinventare il **CRM - Customer Relationship Management** in un'architettura cloud assolutamente pionieristica per l'epoca. Da allora, grazie all'utilizzo del cloud computing, Salesforce ha rivoluzionato il modo in cui i software aziendali sono concepiti e utilizzati, offrendo una soluzione integrata e personalizzabile per gestire al meglio le interazioni con i clienti.

Sostenibilità e innovazione sono incorporate in tutti gli aspetti della strategia di business di Salesforce, che si pone come obiettivo principale la riduzione dell'impatto ambientale sul pianeta, dalla gestione degli uffici all'organizzazione degli eventi. Entro il 2050, infatti, Salesforce si è impegnata a eliminare totalmente le emissioni di diossido di carbonio, e contemporaneamente sostiene progetti e iniziative basati sulle energie rinnovabili e pulite. Inoltre, un pilastro importante è l'efficienza dei data center: dall'attenta progettazione e gestione delle piattaforme alla scelta dei partner con la maggiore efficienza ambientale ed energetica. Sono state anche messe in campo azioni per minimizzare gli impatti ambientali, come acqua e rifiuti, grazie a programmi che certificano i grandi uffici come "green". Infine, diverse azioni aziendali sostengono in tutto il mondo progetti socialmente utili attraverso il modello 1-1-1, secondo cui l'1% delle ore lavorative, l'1% del capitale azionario e l'1% dei prodotti viene donato alla comunità.

Uno degli esempi più importanti della trasformazione di Enel in una platform company è la migrazione verso il **cloud, la "nuvola"** che archivia in remoto i dati di Enel. La sua adozione in modalità ibrida, coniugando il cloud con la gestione sui data center di proprietà di Enel, ha permesso di ottimizzare l'utilizzo di circa 9 mila server, 1,5 milioni di KTPMC<sup>16</sup> e circa 6 Petabyte di memoria che sono stati 'portati' sulla nuvola; conseguentemente si è riusciti anche a razionalizzare il parco applicativo riducendo di circa 200 unità il numero delle applicazioni gestite, passando da circa 1.400 applicazioni gestite nel 2015 a circa 1.200 applicazioni a fine 2016, di cui l'82% è in cloud. Il paradigma cloud ha permesso a Enel l'utilizzo di risorse informatiche, di tipo sia infrastrutturale sia applicativo, quando richieste, sfruttando appieno le possibilità di accesso messe a disposizione dalla rete, permettendo così di ridurre gli sprechi legati ai consumi di risorse inutilizzate.

Enel ha inoltre adottato e promosso l'utilizzo di strumenti informatici e di tecniche di machine learning che hanno permesso di effettuare analisi predittive per la manutenzione della rete di distribuzione elettrica e dei componenti degli impianti di generazione di energia elettrica, individuando in anticipo le criticità di funzionamento degli apparati e prevenendo in tal modo i guasti. Ciò ha consentito sia di migliorare la qualità del servizio reso, rendendolo più sostenibile

nel tempo, sia di migliorare l'impiego delle risorse interne e aumentare la sicurezza sul lavoro, concentrando le ispezioni verso gli apparati maggiormente esposti a rischio guasto.

Enel ha anche avviato lo sviluppo di dispositivi connessi volti a monitorare i consumi energetici domestici, per ridurli. In tale ambito, a fine 2016, si sono avviate in Italia l'iniziativa **e-goodlife** e in Spagna l'iniziativa **Nexo**, che si propongono di diffondere l'utilizzo di "dispositivi domestici intelligenti" realizzando un sistema domotico integrato e innovativo orientato proprio a ottimizzare la gestione dei consumi di casa.

Per fronteggiare i trend emergenti che stanno modificando profondamente il settore elettrico verso nuovi paradigmi di business, è necessario definire un ecosistema di partner sostenibili con i quali costruire soluzioni end-to-end. Si è tenuto a marzo 2016 a Roma il "Global ICT Vendor Day" per allineare i fornitori sulla strategia di digitalizzazione e condividere i risultati raggiunti e le sfide da sostenere di volta in volta. È stata sottolineata con forza l'importanza del coinvolgimento dei fornitori nel promuovere l'innovazione incentivando il percorso di digitalizzazione intrapreso che si propone, in accordo con la Digital Strategy, di attuare la Digital Transformation attraverso l'adozione di nuovi modelli di business sostenibili e nuovi servizi per i clienti finali.

16 KTPMC, unità di misura della potenza elaborativa, equivale a 1.000 transazioni informatiche al minuto.

## Un nuovo utilizzo degli asset informatici aziendali in ottica circular economy

È stato lanciato un progetto di sostenibilità per premiare le scuole elementari con gli asset informatici del Gruppo (Personal Computer fissi, portatili e monitor) non acquistati dai dipendenti al momento del cambio programmato. Tale progetto è stato realizzato in Italia, nella macro area Nord-Est, attraverso un concorso di disegni ed elaborati sul tema "L'energia in tutte le sue forme". Al concorso hanno partecipato 400 studenti di 9 istituti di scuola elementare, dalla prima alla quarta classe. I 153 elaborati presentati sono stati in mostra al Punto Enel di Verona fino a settembre. Protagonisti del progetto, inoltre, sono stati gli stessi clienti dei Punti Enel che assieme ai genitori dei ragazzi hanno partecipato alla votazione per decretare la scuola elementare vincitrice, premiata proprio nei Punti Enel con una cerimonia finale.

L'idea è un esempio di applicazione di economia circolare: computer che sarebbero stati dismessi sono stati riutilizzati per creare una vera e propria aula informatica nella scuola elementare vincitrice del concorso, permettendo di istruire gli alunni, sin da piccoli, all'informatica e alle sue applicazioni.

In Romania è stato, inoltre, portato avanti un progetto basato sui principi dell'economia circolare, che ha avuto come obiettivo il riutilizzo di dispositivi informatici, circa 500 computer, per la donazione a 60 strutture no profit (ONG, istituzioni educative e istituzioni sociali) che si sono proposte, attraverso l'adozione delle tecnologie informatiche, di sviluppare progetti di educazione, formazione e integrazione in villaggi e piccoli paesi rurali delle regioni Banat, Dobrogea e Muntenia.

# ICT per le persone

Dal 2015 è stato avviato un programma di trasformazione finalizzato al disegno e all'adozione di un nuovo modello globale di servizio, "One Click," focalizzato sui bisogni delle persone che lavorano in Enel e per assicurare processi snelli, soluzioni innovative e un approccio unico e globale.

Il nuovo modello, operativo nei principali Paesi del Gruppo dal 2016 (Italia, Portogallo, Spagna, Cile, Perù, Colombia, Brasile), ha permesso di razionalizzare e unificare i processi di richiesta e approvazione e dei servizi ICT a livello mondo, semplificare e omogeneizzare le tipologie di prodotti e servizi ICT disponibili (da 500 a 100), fornire un servizio di supporto e assistenza informatica, disponibile 24 ore al giorno, in ogni giorno della settimana, sempre nella lingua locale del chiamante, da qualsiasi Paese del Gruppo.

Nel 2016 è stato lanciato il Tech Bar presso le sedi di Roma, Madrid e Santiago del Cile, uno spazio fisico permanente dove le persone possono conoscere da vicino il nuovo modello di servizio, partecipare a sessioni formative, risolvere problemi di configurazione dei dispositivi e chiedere informazioni in materia di informatica distribuita.

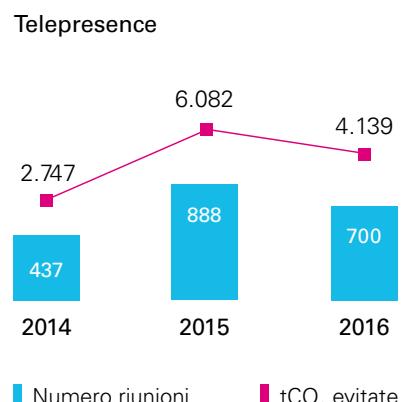
## Telepresence e videocomunicazione

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.

A oggi sono attive 7 sale Telepresence nelle principali sedi Enel (Roma, Madrid, Fortaleza, Rio de Janeiro, Lima, Santiago del Cile e Bogotá). Tale servizio ha impatti positivi dal punto di vista della sostenibilità ambientale, permettendo di evitare viaggi aerei dovuti allo spostamento delle persone. Partendo dal numero di riunioni è stato calcolato il risparmio di CO<sub>2</sub> legato al viaggio aereo e agli spostamenti evitati<sup>17</sup>.

Nel 2016 al servizio di Telepresence è stato affiancato un ulteriore servizio di videocomunicazione basato su piattaforma cloud (Blue Jeans). Tale servizio, sfruttando la connettività internet, permette di condividere contenuti e può essere fruito, anche in mobilità, dal proprio Personal Computer, iPhone, iPad, smartphone e tablet. Nel 2016 sono state effettuate 26.805 riunioni, evitando spostamenti in aereo per circa 182 milioni di km e in auto per circa 2 milioni di km, risparmiando l'emissione di 20.779 tCO<sub>2</sub> (fonte dati: Blue Jeans).

Il tradizionale servizio di videoconferenza è stato inoltre potenziato prevedendo l'installazione di 249 nuovi apparati.



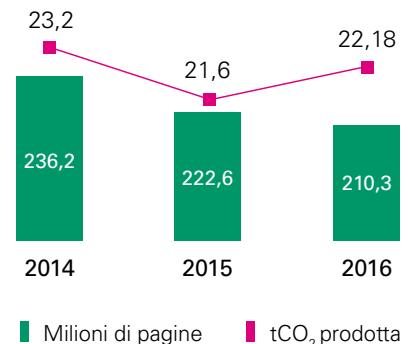
<sup>17</sup> Il numero di persone partecipanti è stato stimato come: (numero di apparati - 1). Le emissioni di CO<sub>2</sub> per il viaggio considerano anche lo spostamento dal centro città all'aeroporto con il taxi (distanze da Wikipedia). Nel 2014 sono state considerate le riunioni prenotate, mentre nel 2015 e 2016 le riunioni effettuate.

## Stampa e ottimizzazione dell'uso della carta

È da tempo operativo in tutte le sedi Enel il servizio di stampa che, oltre a far leva su modelli di stampanti di nuova generazione già predisposti per un utilizzo più ecosostenibile, è stato concepito su un modello di business evoluto che ha consentito di evolvere dal concetto di prodotto a quello di servizio. Le peculiarità di tale servizio, unitamente a un utilizzo più razionale delle stampe, ha consentito negli anni una riduzione del consumo di carta 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 (fonte dati: Enerdata) di ogni Paese, che considera lo specifico mix di fonti energetiche presenti<sup>18</sup>.

Servizi stampa



Nella continua ricerca dell'ottimizzazione economicamente sostenibile dei processi, Enel lavora alla realizzazione di diverse iniziative volte a digitalizzare le attività basate sull'utilizzo di carta. Tra i principali progetti del 2016:

- Up Paper: per la digitalizzazione dei giustificativi di rimborso spese per esigenze di servizio, che ha permesso di avere circa un milione di fogli stampati in meno all'anno e tempi di gestione ridotti;
- bolletta web: per il mercato libero e per il mercato tutelato, in Italia, ha permesso di ridurre l'emissione delle fatture cartacee, ottenendo consistenti benefici dal punto di vista ambientale legati al minor consumo di carta. Nel 2016, si stimano circa 39 milioni di fogli in meno stampati per la fatturazione del mercato libero, circa 18 milioni di fogli in meno stampati per la fatturazione del mercato tutelato;
- il Progetto Online Billing, in Iberia, ha permesso di ridurre l'emissione delle fatture cartacee, ottenendo consistenti benefici dal punto di vista ambientale legati al minor consumo di carta. Nel 2016, si stimano circa 10,8 milioni di fatture digitali, con un risparmio di circa 21,6 milioni di fogli stampati;
- l'iniziativa "Cero Papel", in Colombia: per un utilizzo consapevole e responsabile della carta attraverso la promozione dell'uso di strumenti digitali per l'archiviazione e la diffusione delle informazioni, attraverso campagne di consapevolezza dei miglioramenti, in termini di impatto ambientale, conseguenti alla riduzione dell'uso di carta.

18 Considera i dati nelle seguenti aree: Italia, Iberia, Russia, Romania, Brasile, Cile, Perù, Colombia.

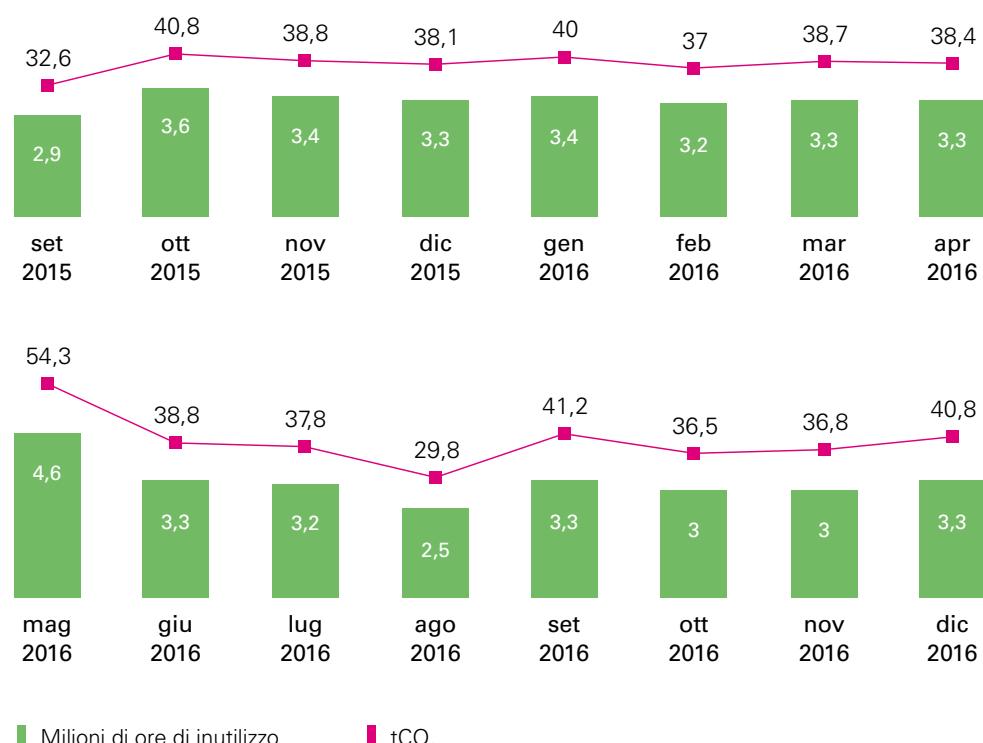
Le tCO<sub>2</sub> prodotte nel 2016 sono più alte del 2015 di circa 0,5 t, benché i dipendenti Enel abbiano stampato circa 12 milioni di fogli in meno nel 2016 rispetto al 2015, a causa del coefficiente di emissione (gCO<sub>2</sub>/kWh) peggiorativo, per i Paesi Spagna e Italia, nel 2016 rispetto al 2015 (estrazione Enerdata del 23 maggio 2016). Qualora avessimo calcolato nel 2016 la quantità di tCO<sub>2</sub>, applicando gli stessi valori del coefficiente (gCO<sub>2</sub>/kWh) del 2015 per le diverse Country, avremmo ottenuto 20,41 tCO<sub>2</sub> anziché 22,18 tCO<sub>2</sub>.

## PC Power Management

Nel 2016 è proseguito il progetto, iniziato a settembre 2015, di monitoraggio del consumo delle postazioni dei colleghi della Country Italia al di fuori del normale orario di lavoro<sup>19</sup>, grazie alla presenza sulle postazioni informatiche (desktop, laptop, monitor) di una funzionalità Microsoft che ci ha permesso di individuare quando una postazione risulta accesa e non utilizzata e calcolarne i relativi impatti ambientali in termini di CO<sub>2</sub> prodotta.

A valle delle analisi effettuate saranno definite specifiche azioni di sensibilizzazione volte alla mitigazione del consumo elettrico.

PC Power Management - Italia



<sup>19</sup> Lunedì-venerdì (dalle 19 alle 7); sabato e domenica. Il monitoraggio ha escluso i server e i Personal Computer che, per loro natura, devono essere sempre operativi (per esempio, applicazione GESI, Punti Enel, Borsa Energia, ecc.). Nello specifico, l'indicatore rappresenta l'ammontare di CO<sub>2</sub> associata al consumo elettrico dei desktop, laptop e monitor cui poi viene applicato il valore medio di emissione di CO<sub>2</sub> per unità di energia elettrica prodotta (gCO<sub>2</sub>/kWh) relativo al mix di fonti Italia.

# La cyber security

In un contesto in cui la gestione dei rischi informatici, in continua crescita, è diventata una priorità a livello globale, per Enel la cyber security diventa un elemento fondamentale della strategia digitale.

L'Azienda, come altri attori del settore elettrico, fa leva su sistemi digitalizzati per la gestione degli impianti di generazione, delle reti di distribuzione, nonché per la gestione del rapporto coi clienti; infatti, i sistemi business critical, le smart grid, i contatori elettronici sono ogni giorno più digitalizzati e integrati nel panorama tecnologico. Si diffondono, inoltre, l'utilizzo dell'Internet of Things, che determina la crescente diffusione di dispositivi in ambienti e sistemi intelligenti e interconnessi. L'informatica gestionale tradizionale sta evolvendo in mobile computing o cloud computing.

La strategia di cyber security è allineata con quella del Gruppo Enel ed è basata su una puntuale valutazione dei possibili rischi e sulla definizione delle relative iniziative di cyber security a livello globale. Viene definita con un processo iterativo che prevede il coinvolgimento delle diverse aree di business, consolidando progressivamente aspetti quali lo scenario atteso per la sicurezza informatica, gli obiettivi e le iniziative strategiche per la sicurezza. La strategia per la cyber security viene approvata dal vertice aziendale e poi declinata in piani operativi per l'attuazione delle iniziative previste. Le attività vengono attuate con un approccio "security by design" che focalizza gli aspetti di sicurezza fin dalle prime fasi della progettazione di applicazioni, sistemi e processi.



## La cyber security in cifre

**La spesa** per la cyber security nel corso del 2016 è stata di **oltre 10 milioni di euro**.

**Personale dedicato:** **66** persone (51 uomini e 15 donne) a dicembre 2016 (58 nel 2015).

Nel 2016 i sistemi di protezione del Gruppo Enel hanno bloccato ogni giorno circa:

- **600mila mail, in ingresso, malevole o riconducibili a spam;**
- **800 virus;**
- **700mila tentativi di connessioni malevole in ingresso.**

Nel corso del 2016 sono stati gestiti mediamente **150 eventi di sicurezza informatica ("incident")** al giorno di varia gravità e identificati e segnalati **oltre 400 domini internet sospetti** con utilizzo illecito di brand del Gruppo e circa **80 interventi ostili** da parte di attivisti cibernetici. Sono inoltre state effettuate **300 attività** per la verifica sistematica ("Ethical Hacking") del livello di protezione raggiunto da sistemi e applicazioni IT.

## Assessment di Gruppo

A gennaio 2016 è stato completato l'assessment sulla sicurezza informatica nel Gruppo. L'assessment, che è stato condotto in conformità agli standard internazionali di riferimento (NIST, NERC, ecc.), ha riguardato i sistemi di Information Technology, i sistemi di controllo industriale, l'organizzazione, i processi e le pratiche adottati. Sulla base dei risultati di tale attività sono state identificate le necessarie azioni di miglioramento di tipo organizzativo e progettuale.

## Il nuovo modello organizzativo

Nel settembre 2016 il Gruppo Enel ha ridefinito la propria struttura organizzativa per la gestione della sicurezza informatica. È stata creata una specifica unità di Cyber Security a diretto riporto del Chief Information Officer (CIO) e il cui responsabile ricopre il ruolo di Chief Information Security Officer (CISO) del Gruppo Enel. Questo ha anche consentito di rendere più snella e flessibile la catena decisionale in un contesto nel quale la velocità di risposta agli eventi è essenziale. L'unità è strutturata per gestire la governance e l'assurance della sicurezza informatica, la definizione e la supervisione delle architetture e dei sistemi di sicurezza informatica nei diversi contesti (Information Technology, Industrial Control Systems e tecnologie emergenti, Internet of Things, ecc.), le soluzioni e i servizi per la prevenzione, la protezione e la risposta a eventuali attacchi informatici e la definizione e supervisione dei sistemi di gestione delle identità e di controllo degli accessi. La nuova struttura organizzativa prevede il coinvolgimento delle Linee di Business nelle attività collegate alla sicurezza informatica attraverso le figure dei Risk Manager e dei Response Manager.

## Principali azioni e progetti

Enel ha quindi avviato nel 2016 il progetto per la definizione del nuovo Cyber Security Framework, che descrive i processi per la gestione della cyber security nel Gruppo Enel in linea con gli approcci "Risk Based" e "Security by Design".

Il 2016 è stato anche caratterizzato dal lancio di nuovi e importanti progetti per la sicurezza informatica:

- l'introduzione del nuovo sistema di **Identity Access Management** (CompAC) che consente l'attivazione di politiche di sicurezza degli accessi, verificando la compatibilità dell'assegnazione di ogni ruolo con le regole dettate dal principio di segregazione dei ruoli (Segregation of Duties);
- la creazione del **Cyber Emergency Readiness Team** (CERT) di Enel, basato in Italia e con referenti nei principali Paesi dove Enel è presente con propri asset e infrastrutture. Durante il 2017 il progetto porterà ad accreditare ufficialmente il CERT in diversi Paesi del Gruppo. Il CERT permette di supervisionare e monitorare gli eventi di cyber security sui sistemi di Information Technology e sui sistemi di controllo industriale e consente un coordinamento centralizzato delle attività di gestione degli incidenti di cyber security, oltre a garantire il costante aggiornamento sui rischi per la sicurezza informatica e la stretta collaborazione con le organizzazioni nazionali e internazionali che si occupano di cyber security e con gli altri CERT;
- lo sviluppo e l'installazione di una nuova generazione di sonde (Advanced Deep Packet Inspection Probes) mirate a migliorare la capacità di rilevare gli eventi di cyber security;
- la protezione delle applicazioni web (Web Application Protection through Advanced Cyber Security Solutions), attraverso servizi di protezione avanzata che consentono di proteggere le informazioni scambiate con i visitatori dei siti, migliorandone le prestazioni in termini di tempo di risposta e mitigando gli effetti di eventuali attacchi mirati all'interruzione del servizio (DDoS attacks).

## Informazione e sensibilizzazione

Nel corso dell'anno è proseguito il Programma "ICT Security Awareness", un'iniziativa permanente e continuativa a livello di Gruppo che si propone di creare e promuovere costantemente una cultura di cyber security, migliorando così i comportamenti in risposta a minacce e attacchi informatici che sfruttano le abitudini e le aspettative degli utenti. Il programma prevede sia campagne su tematiche generali sia iniziative specifiche legate a specifici rischi.

La campagna globale "Cyber Risks" (novembre 2015-dicembre 2016) ha riguardato tutte le persone che lavorano in Enel ed è stata suddivisa in quattro moduli tematici: rischi derivanti dalla facilità di connessione, sicurezza di dati e informazioni, utilizzo di tecnologie sicure anche fuori dal posto di lavoro e sicurezza nell'utilizzo di dispositivi mobili.

## Principali collaborazioni

Nel 2016 sono continue le partecipazioni attive ai gruppi di standardizzazione, in particolare nell'ambito dell'International Electrotechnical Commission TC57/WG15 "Data and Communication Security" sul tema dell'approccio "cyber security by design" alla sicurezza informatica.

È inoltre proseguito il supporto del "National Observatory on Cyber Security, Resiliency and Business Continuity of Electrical Systems", un gruppo di esperti (di cui Enel è membro fondatore) che rappresenta un punto di riferimento per iniziative di ricerca nel campo delle infrastrutture elettriche critiche.

Enel ha organizzato nel settembre del 2016 una maratona internazionale, denominata "Hackathon Cyber Security"; una sfida tra le proposte di sette compagnie emergenti per contrastare gli attacchi informatici in quattro aree: sistemi di controllo industriali (SCADA), Internet of Things (IoT), protezione dei dati e protezione dei dispositivi mobili. La società vincitrice dell'Hackathon è stata coinvolta per il test in campo della soluzione proposta.

Sono state avviate collaborazioni con società produttrici di soluzioni innovative di sicurezza informatica potendo incidere sul percorso di evoluzione delle stesse con l'obiettivo di massimizzare il beneficio ottenibile dall'impiego nel contesto industriale del Gruppo.

Infine Enel ha supportato l'osservatorio "Cyber Security for infrastructure of Energy & Transport (CSET 2016)", che si è svolto a Genova nel giugno del 2016.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

G4-2

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
 <b>9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b>  <b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b>	Investimenti di digitalizzazione (asset, clienti, persone)	4,7 miliardi di euro nel periodo 2017-2019 - digitalizzare gli asset, l'operatività e i processi del Gruppo e potenziare la connettività
	Copertura delle applicazioni web esposte a internet con soluzioni applicative avanzate di cyber security	100% delle applicazioni web protette attraverso soluzioni cyber security avanzate al 2019
	Costituzione CERT* Enel e accreditamento presso i CERT nazionali	Accreditamento in 8** Paesi al 2018
	Diffusione della cultura della sicurezza informatica e cambiamento dei comportamenti delle persone al fine di ridurre i rischi	15 eventi di cyber security knowledge sharing erogati all'anno
	Attività per la riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub>	-17,2 milioni di pagine stampate nel periodo 2015-2019 Sviluppo di sistemi di Telepresence e videocomunicazione Avvio di azioni per la riduzione delle ore di inutilizzo di PC, laptop, monitor in Italia

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

\* Cyber Emergency Readiness Team.

\*\* Italia, Spagna, Romania, Argentina, Brasile, Perù, Colombia, Cile.

# ■ Salute e sicurezza sul lavoro

G4-DMA LA  
G4-LA6

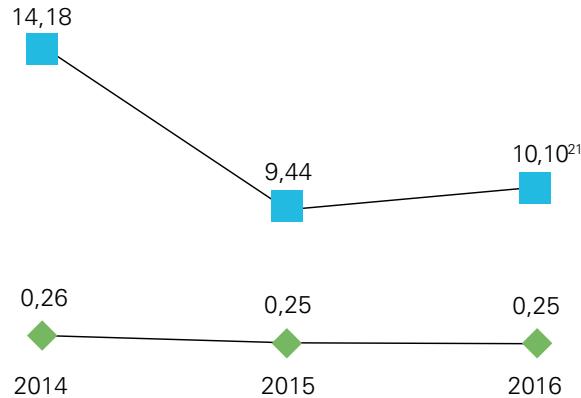


Enel considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone il bene più prezioso da tutelare in ogni momento della vita, al lavoro come a casa e nel tempo libero. Ciascuno è responsabile della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone con cui interagisce, e pertanto si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza ovunque nel mondo. L'impegno costante di

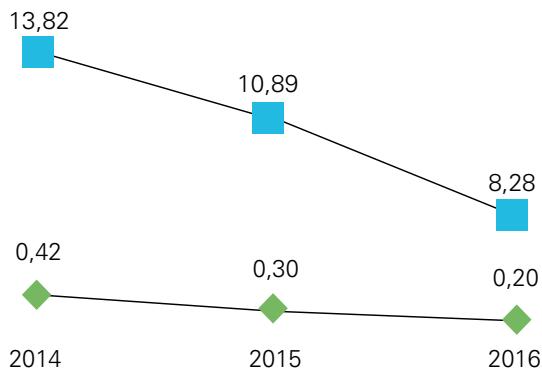
ogni persona, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei "near miss", il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, i continui controlli sulla qualità, la condivisione delle esperienze nel Gruppo e il confronto con i top player internazionali sono per Enel gli elementi fondanti della cultura della sicurezza.

## Indici sulla safety<sup>20</sup>

Dipendenti Enel



Dipendenti ditte appaltatrici



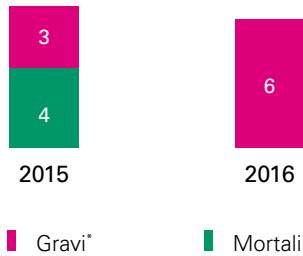
—■— Tasso di assenza dal lavoro per infortuni  
Indice di Gravità (Lost Day Rate)

—◆— Tasso di infortuni  
Indice di Frequenza (Lost Time Injuries Frequency Rate)

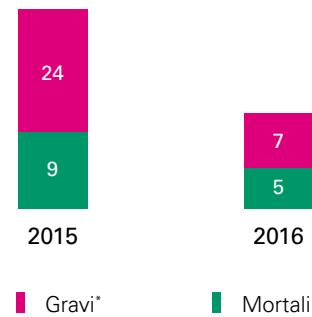
20 Per il calcolo dei tassi LTIFR e LDR si rimanda alle note presenti nell'appendice (indicatori di performance).

21 Il valore nel 2016 include anche i giorni persi nel 2016 a seguito di infortuni verificatisi nel 2015 (code).

Infortuni gravi e mortali  
dipendenti Enel (n.)



Infortuni gravi e mortali  
dipendenti ditte appaltatrici (n.)



\* 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.

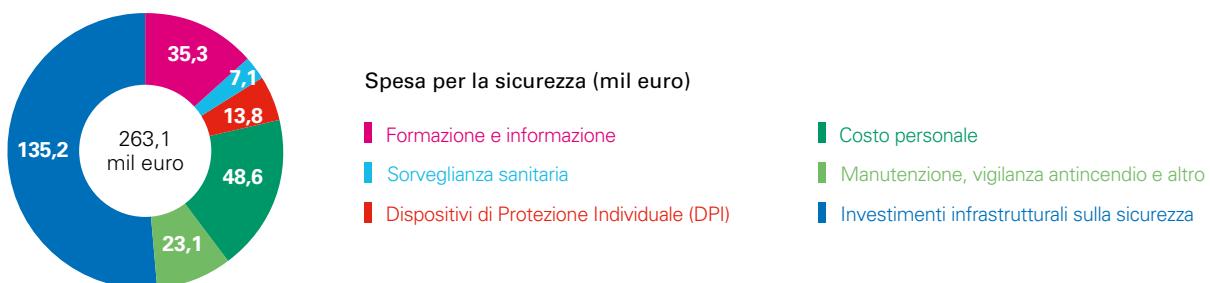
Nel 2016 i tassi di infortuni (LTIFR) e di assenza dal lavoro per infortuni (LDR) dei dipendenti del Gruppo Enel si sono attestati rispettivamente a 0,25 e a 10,10. Quelli relativi ai dipendenti delle ditte appaltatrici si sono attestati rispettivamente a 0,20 (riduzione del 34% rispetto al 2015) e a 8,28 (riduzione del 24% rispetto al 2015).

Nel 2016 non si sono verificati infortuni mortali che hanno coinvolto dipendenti del Gruppo Enel, mentre 5 infortuni mortali hanno coinvolto ditte appaltatrici del Gruppo Enel (4 eventi in meno rispetto al 2015).

La Policy "Classification, Communication, Analysis and Reporting of Incidents" definisce ruoli e modalità affinché sia garantita la tempestiva comunicazione degli eventi incidentali e assicurato il processo di analisi delle cause radice, la

definizione dei piani di miglioramento e il loro monitoraggio. La policy approfondisce anche le modalità di comunicazione e di analisi degli eventi, come per esempio i near miss, che avrebbero avuto la potenzialità di causare danni severi. In accordo con la suddetta policy, tutti gli infortuni gravi e mortali occorsi a dipendenti Enel e a dipendenti delle imprese appaltatrici, e gli eventi non gravi considerati significativi sono stati investigati da un gruppo di esperti. Le cause riscontrate alla base degli infortuni investigati sono da ricondursi innanzitutto a comportamenti non sicuri e a carenze nella pianificazione, gestione e supervisione del lavoro. Le azioni di miglioramento scaturite dalle analisi vengono monitorate costantemente e seguite fino al loro completamento.

Enel nel 2016<sup>22</sup> ha investito oltre **263 milioni di euro** in sicurezza, con un aumento di circa il 9% rispetto al 2015.



22 Per informazioni sul trend annuale si veda l'appendice (indicatori di performance).

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 Line indirizzano e supportano il business sui temi di salute e sicurezza, definiscono piani di miglioramento e ne monitorano l'esecuzione.

**100%**

**delle società operative del Gruppo Enel ha implementato un sistema di gestione della salute e sicurezza conforme allo standard OHSAS 18001:2007. Questo è un obiettivo per quelle società che, essendo nuove acquisizioni od oggetto di rilevanti variazioni organizzative o di business, al momento non dispongono del certificato stesso**

G4-EU18

## Sviluppo della cultura della sicurezza: comunicazione e formazione

Nel 2016 sono state erogate ai dipendenti Enel oltre 820mila<sup>23</sup> ore di formazione, informazione e addestramento sulla sicurezza, con l'obiettivo di accrescere conoscenze e competenze specifiche dei lavoratori in tutto il Gruppo.

Dal 14 al 20 novembre 2016 si è svolta l'ottava edizione della **International Health and Safety Week**, che rappresenta per Enel un momento di riflessione globale sui temi di salute e sicurezza per tutti i lavoratori. Circa 1.400 eventi si sono svolti in 19 Paesi diversi, coinvolgendo sia le ditte appaltatrici sia il personale Enel, per un totale di 72mila persone. La campagna

di comunicazione a supporto, dal titolo "Prestiamoci attenzione" ha voluto rafforzare l'importanza della collaborazione e del coinvolgimento di tutti i singoli, al di là delle gerarchie e dei ruoli.

È proseguita anche nel 2016 la campagna informativa in materia di **sicurezza stradale**, che si è focalizzata sulle principali cause di incidenti. Le persone che lavorano in Enel hanno risposto a un quiz in 7 lingue e sono state invitate a condividere esperienze personali attraverso una sezione dedicata sulla intranet aziendale.

**100%**

**personale di imprese appaltatrici destinato a operare per Enel che ha ricevuto formazione sulla sicurezza da parte del proprio datore di lavoro**

**oltre 670 mila ore**

**di formazione e informazione rivolte al personale delle imprese appaltatrici<sup>24</sup>**

<sup>23</sup> Le 820mila ore di formazione comprendono oltre ai corsi attivi anche le ore di formazione e addestramento (per esempio, induction prima di entrare nei cantieri e/o nelle centrali).

<sup>24</sup> Nel 2016 il Gruppo ha aumentato ulteriormente il coinvolgimento delle imprese appaltatrici. Le 670mila ore di formazione comprendono, oltre ai corsi attivi, anche i corsi di induction per accedere ai cantieri.

# Sicurezza nei processi di appalto

La sicurezza è fortemente integrata nei processi di appalto, ed Enel segue puntualmente le proprie imprese, monitorandone le performance sia in fase preventiva, tramite il sistema di qualificazione, sia in fase di esecuzione del contratto, attraverso numerosi processi di controllo.

Nelle Condizioni Generali di Contratto, valide per tutto il Gruppo Enel, sono incluse clausole dedicate alla salute e sicurezza. Nel 2016 è stato completato il processo di revisione del sistema di qualificazione e selezione dei fornitori. Il nuovo modello, comune per tutte le Linee di Business del Gruppo, prevede regole di selezione delle imprese ancora più severe sulla base delle performance H&S. Per ciò che concerne il monitoraggio delle attività durante l'esecuzione del contratto, il sistema di Vendor Rating è un processo consolidato. Le performance H&S sono misurate attraverso un indice specifico e, dal 2015, l'applicazione di un modello globale sull'indice di Vendor Rating permette di considerare anche l'impatto a seguito di infortuni rilevanti occorsi a personale di imprese appaltatrici.

Tutte le imprese che lavorano con il Gruppo Enel devono condividerne gli standard in termini di salute e sicurezza.

Per questo motivo, le ditte appaltatrici sono coinvolte in molte iniziative volte a promuovere la cultura della sicurezza. In questa prospettiva, nel 2016 è stato organizzato, in Italia, il **"Safety Personalized Plan - Contractors"**, un incontro con un gruppo di appaltatori che operano per più di una Linea di Business e sui gruppi merce con un impatto significativo sulla sicurezza, al fine di condividere un impegno comune nella realizzazione delle azioni di miglioramento individuate. Nel 2016 è proseguita l'attività di ispezione e controllo in campo dei lavori affidati alle ditte appaltatrici, e nel corso dell'anno in tutto il Gruppo sono stati effettuati oltre 250mila controlli.

Nel 2016 gli **Extra Checking on Site (ECoS)** sono aumentati del 56% rispetto al 2015, con 219 ECoS realizzati (a fronte dei 98 pianificati). Gli ECoS hanno lo scopo di valutare l'adeguatezza dell'organizzazione, del coinvolgimento 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.

# Sicurezza infrastrutturale e innovazione tecnologica

La tecnologia, attraverso l'innovazione, è in grado di supportare le attività in materia di H&S: dalla formazione all'analisi preventiva, ai controlli correttivi.

Nel 2016 sono proseguiti alcuni progetti di innovazione sulla sicurezza già avviati nel 2015 e ne sono stati introdotti di nuovi:

- **Virtual Reality 3D Simulator for Health and Safety Training:** un progetto nato nel 2015 e sviluppato nel 2016 per applicare la realtà virtuale alla formazione H&S, per sensibilizzare i colleghi verso comportamenti responsabili e sicuri imparando dagli errori;
- **realità aumentata:** nel 2016 sono stati introdotti dispositivi durante le attività di gestione e manutenzione, per aumentare i livelli di sicurezza sul posto di lavoro. Attraverso un'applicazione, gli operatori possono avere accesso dallo smartphone a tutte le informazioni legate all'attività specifica che stanno svolgendo in tempo reale;
- **Man Down Detection:** il progetto è attualmente rivolto agli appaltatori e ha lo scopo di garantire la sicurezza dei lavoratori che svolgono attività individuali. Attraverso un dispositivo personale che controlla i movimenti del lavoratore viene inviato un messaggio di allarme alla sala di controllo nel caso egli cada o resti sdraiato a terra per troppo tempo;

- **Active Safety at Work (ASW)**: è un'applicazione che permette di auto-verificare l'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) corretti in base alla specifica attività da eseguire;
- **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;
- **applicazione APP5RO** per smartphone e tablet, che richiede di documentare, tramite report fotografico, il corretto svolgimento dei singoli step delle attività di tipo elettrico, in accordo con le 5 Regole d'Oro di Enel (1. Sezionare completamente l'impianto; 2. Assicurarsi contro le richiusure e apporre i cartelli monitori; 3. Verificare l'assenza di tensione; 4. Eseguire la messa a terra e in cortocircuito; 5. Delimitare la zona di lavoro e provvedere alla protezione verso le parti attive adiacenti);
- **Intrinsic Safety**: progetto incentrato sulla progettazione e sull'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. Il progetto è focalizzato sulla condivisione delle informazioni e sull'allineamento tra le unità H&S e di Ingegneria per definire, validare e rendere disponibile un metodo per identificare i rischi latenti che possono essere nascosti in un macchinario, sistema o equipaggiamento;
- **Smart Helmet**: l'obiettivo è quello di migliorare la sicurezza dei lavoratori negli spazi confinati attraverso l'utilizzo di una connessione remota con l'operatore. Il casco è dotato di un sistema di comunicazione video-audio con cui l'operatore all'interno di uno spazio confinato scambia informazioni con l'esterno.

In America Latina gli appaltatori sono inoltre tenuti a registrare le attività dei propri lavoratori e a condividere i video con Enel. Questo permette la verifica sistematica dell'esecuzione giornaliera dei lavori, l'individuazione delle migliori prassi, dei near miss e delle non conformità, e lo scambio di feedback.

Già da alcuni anni, inoltre, è stato messo in atto 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

Il Gruppo Enel promuove la cultura della salute psico-fisica e del benessere organizzativo e pone attenzione all'equilibrio tra vita personale e professionale. In quest'ottica vengono realizzate campagne di sensibilizzazione globali e locali per promuovere stili di vita sani, programmi di screening volti a prevenire l'insorgenza di malattie, e si garantisce la fornitura di servizi medici. In Italia sono state digitalizzate le cartelle sanitarie, e la sorveglianza sanitaria è attuata attraverso un sistema informatico dedicato.

Le iniziative globali e i programmi sono sviluppati in accordo con il calendario dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e con le esigenze locali. Accanto alle iniziative globali, anche a livello di Country sono state lanciate attività specifiche sulla salute che prevedono programmi di screening dedicati e di diagnosi precoce.

La Policy "Stress at Work Prevention and Wellbeing at Work Promotion" consente l'individuazione e la gestione dello stress in situazioni lavorative che possono interessare l'organizzazione, fornendo anche una serie di indicazioni volte a promuovere la cultura del benessere organizzativo. Nel 2016 è inoltre stata emessa la Policy "Travel" al fine di uniformare il processo di prevenzione contro i rischi derivanti da fattori ambientali correlati al contesto socio-sanitario locale e da agenti biologici.

# Sicurezza delle comunità e dei terzi

Gli impianti Enel presenti sul territorio sono costruiti nel rispetto delle prescrizioni di legge e delle norme di buona tecnica. Sono dotati di sistemi di gestione della salute e sicurezza conformi allo standard internazionale OHSAS 18001. 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 l'adozione dei 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 misura 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 inquinanti, gas serra, polveri, vapori, aerosol); scarichi nelle acque superficiali; produzione, riciclaggio, riutilizzo e smaltimento dei 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

Enel adotta un sistema di gestione delle crisi, che stabilisce un approccio di gestione comune per eventi critici nei vari Paesi in cui la società opera, attraverso l'adozione di mezzi standard e che garantisce un adeguato coinvolgimento delle Funzioni aziendali competenti, sia nel caso di eventi limitati a livello nazionale sia nel caso di crisi gravi che coinvolgono l'intero Gruppo. Secondo questo approccio, è stato previsto di adottare un sistema di misura globale, con una scala di 3 livelli, per valutare l'entità dell'impatto causato dall'evento critico. Le crisi con un livello alto di impatto sono gestite centralmente, mentre quelle con un livello di impatto medio o basso sono gestite all'interno dell'organizzazione specifica nei singoli Paesi.

Per le crisi con un livello alto di impatto, si prevede di istituire un comitato di crisi centrale, presieduto dal Direttore Generale, che coinvolge anche i responsabili delle Funzioni di Holding. In questi casi, un centro operativo è attivo nella sede

centrale Enel in Viale Regina Margherita, Roma, fornendo un supporto di 24 ore per la comunicazione e il coordinamento del flusso di informazioni. Sono previste simulazioni periodiche per la verifica del corretto funzionamento del sistema.

In Enel SpA vi è un'unità di Security facente parte della Funzione Risorse Umane e Organizzazione di Holding, con l'obiettivo di definire strategie e linee guida sui temi della sicurezza, riferire all'alta direzione e promuovere la condivisione delle migliori pratiche. Inoltre, è stato istituito un processo di sicurezza di viaggio, con l'obiettivo di proteggere il personale Enel che viaggia all'estero, fornendo informazioni e comunicazioni sui Paesi di destinazione, indicando le condizioni che possono rappresentare rischi per la salute e la sicurezza dei viaggiatori (per esempio, disordini politici, attacchi terroristici, crimini, eventi sanitari, ecc.), le linee guida e la condotta da seguire e l'attivazione di misure di sicurezza necessarie per quanto riguarda il livello di rischio identificato per il Paese di destinazione.

# Nuclear policy

Enel mette in atto una policy per la gestione sicura delle proprie attività nucleari. 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 siano gestite e sviluppate 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 cosiddet-

ti "stress test" definiti in Europa dopo l'evento di Fukushima, sono state 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, come, 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 di finalizzazione. Tali misure includono, per esempio, l'installazione di nuovi sistemi di sicurezza e le tecnologie per assicurare la continuità e la disponibilità di alimentazione elettrica in caso di blackout totale.

# Relazioni industriali sui temi di salute e sicurezza

Al fine di facilitare l'applicazione delle iniziative per la salute e la sicurezza e per favorire la condivisione delle decisioni e dei risultati, sono stati istituiti in tutti i Paesi molti comitati congiunti, 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 stata istituita una commissione bilaterale sulle politiche di sicurezza e tutela sul posto di lavoro, in accordo con il modello italiano di relazioni industriali del 17 luglio 2012. La commissione ha come obiettivo la promozione di attività di

prevenzione e di formazione, nonché la sensibilizzazione sui temi della salute e della sicurezza, oltreché l'elaborazione e la raccolta di "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 in base all'accordo quadro Enel globale del 14 giugno 2013. La commissione del 2013, che ha definito una "raccomandazione congiunta", applicabile in tutti i Paesi Enel, è focalizzata sull'applicazione e l'attuazione degli standard di sicurezza e della salute a livello di Gruppo.

Qui di seguito ulteriori dettagli sulle commissioni che operano nei vari Paesi a livello nazionale e/o locale.

## PAESE

## COMITATI PARITETICI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA

### Italia

Oltre alla commissione bilaterale sulle politiche di sicurezza e la tutela dell'ambiente di lavoro, costituita nel 2012, ci sono due comitati che operano a livello divisionale per Infrastrutture e Reti e nella Divisione di Generazione. Inoltre, sono organizzati periodici incontri che coinvolgono il datore di lavoro, il servizio di prevenzione e protezione dei manager, il medico competente e il rappresentante della sicurezza dei lavoratori. Gli incontri sono fissati almeno una volta all'anno e rappresentano il 100% dei dipendenti.

### Russia

In ogni centrale in Russia ci sono comitati che si occupano di salute e sicurezza. Ogni unità organizzativa ha un rappresentante dei lavoratori in materia di salute sul lavoro, per un totale di 49 rappresentanti, che comunica con i manager aziendali e i sindacati.

### Slovacchia

In ogni impianto è stato istituito un comitato per la sanità e la sicurezza. Ogni comitato è composto dai rappresentanti dei lavoratori (suggeriti dai sindacati) e dai rappresentanti dei datori di lavoro. Il comitato per la salute e la sicurezza valuta periodicamente lo stato di attuazione delle politiche di salute e sicurezza sul lavoro e propone misure per gestire, controllare e migliorare la sicurezza.

### Romania

In accordo con quanto previsto dalla legislazione, ci sono comitati di sicurezza e igiene in ogni società, composti da: rappresentanti dei membri della compagnia, il medico specializzato e rappresentanti professionali dei membri dei sindacati/rappresentanti dei dipendenti, che si incontrano periodicamente (con cadenza trimestrale) per discutere di problemi specifici, e proporre misure per gestire, controllare e migliorare la sicurezza.

### Spagna

A livello nazionale è stata costituita la *Comisión de participación y control* e, a livello locale, *Comités de seguridad y salud territoriales*.

### Argentina

Nelle centrali elettriche ci sono comitati bilaterali in materia di igiene e di salute, che si riuniscono una volta al mese od ogni due mesi.

### Cile

In tutti i centri di produzione con più di 25 lavoratori, ci sono *Comités paritarios de higiene y seguridad*, che deliberano sulle iniziative di salute e sicurezza sul lavoro attraverso un piano di lavoro annuale. Questi comitati si riuniscono una volta al mese.

### Perù

Ci sono 5 comitati bilaterali, che vedono anche il coinvolgimento dei rappresentanti delle ditte appaltatrici.

### Brasile

In tutti i siti è istituita la *Comissão interna de prevenção de acidentes*, composta da rappresentanti della società e da rappresentanti dei lavoratori; si è concentrata sulla creazione di iniziative di prevenzione degli infortuni.

### Colombia

Sono stati istituiti due comitati paritetici (COPASST), uno per la distribuzione e uno per la generazione, che si occupano della promozione delle norme di medicina del lavoro.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

G4-2

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
 <b>3 SALUTE E BENESSERE</b>	Extra Checking on Site (ECoS) - pianificati (n.)	120 nel 2020
	Programmi globali di sensibilizzazione su prevenzione e promozione della salute (n.)	17 nel periodo 2017-2020
	Ulteriore riduzione del tasso combinato di infortuni (LTIFR) e di assenza dal lavoro (LDR)	
	Integrazione della sicurezza in policy, processi e procedure	
	Iniziative dedicate per rafforzare la consapevolezza e l'impegno di dipendenti e appaltatori su salute e sicurezza e promozione della cultura della sicurezza	
	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	

SUSTAINABLE GOALS

# Catena di fornitura sostenibile

12 CONSUMO  
E PRODUZIONE  
RESPONSABILI

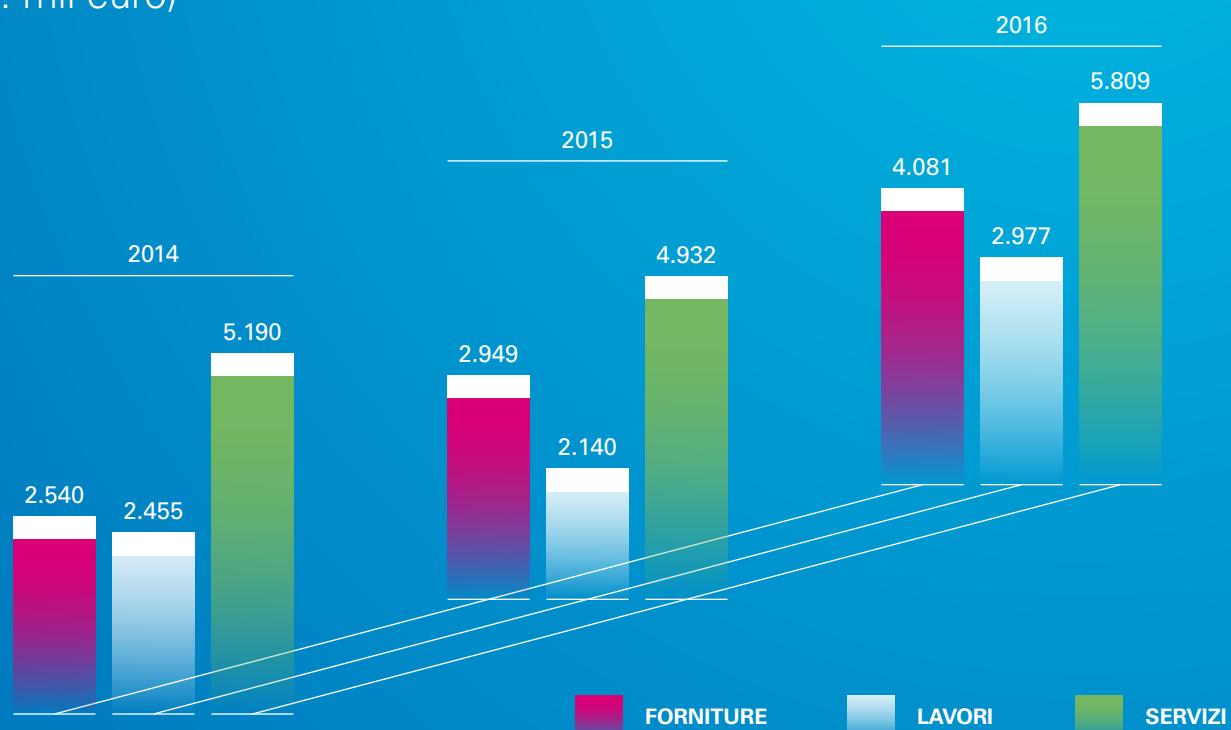


Enel impronta i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione, al fine di avere una catena di fornitura resiliente e responsabile, in grado di comprendere e adattarsi al contesto esterno e che si impegna ad adottare le migliori pratiche per cogliere le opportunità e mitigare gli eventuali rischi economici, ambientali e sociali.

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

## Acquisti e appalti di beni e servizi

Acquisti di materiali e servizi 2016: circa 13 miliardi di euro  
(UM: mil euro)



→ Numero **fornitori** con cui è stato stipulato un **nuovo contratto** nell'anno: **35.860**

→ **+7%** fornitori qualificati in più **rispetto al 2015**

→ **Organico** imprese ditte appaltatrici: **129.158 FTE**

G4-12	G4-13	G4-DMA EC	G4-DMA EN	G4-EN32	G4-EN33	G4-DMA LA	G4-LA14
G4-LA15	G4-DMA HR	G4-HR4	G4-HR5	G4-HR6	G4-HR10	G4-HR11	G4-HR12

Il processo di approvvigionamento è gestito attraverso un'organizzazione a matrice che permette di condividere esperienze e specifiche competenze, così da poter rispondere adeguatamente e con rapidità alle necessità del business. Tale organizzazione prevede una gestione delle procedure di approvvigionamento da parte di quattro diverse unità globali in matrice con le unità locali secondo responsabilità e governance ben definite e integrate che favoriscono lo sviluppo e la condivisione a tutti i livelli. Completano questa organizzazione due unità di staff che operano per monitorare i processi di approvvigionamento e i rapporti con i fornitori. È un modello fluido e flessibile, con alla base un processo definito, strutturato e aperto alle caratteristiche di ciascun fornitore, che arricchisce il portafoglio delle soluzioni messe a disposizione del Gruppo, rispettando le specificità locali e considerando la diversità e l'innovazione come valori aggiunti.

Le procedure di approvvigionamento sono volte a garantire la qualità delle prestazioni nel massimo rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza. Codice Etico, Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, Policy sui Diritti Umani, Modello 231 e Compliance Program sono a cornice delle attività di acquisto e costituiscono di fatto una guida e un codice di condotta per i fornitori.

I fornitori di Enel hanno a disposizione un punto unico di registrazione globale, "Open Supplier Portal" ([globalprocurement.enel.com](http://globalprocurement.enel.com)), che permette di interagire con tutte le società del Gruppo Enel attraverso un cruscotto globale 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, ecc. Le negoziazioni online nel 2016 in Italia sono state 1.218 e hanno permesso di non stampare circa 315mila pagine riducendo l'impatto ambientale di tali attività.

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

Enel svolge un'attività di valutazione del rischio sul 100% dei fornitori di primo livello<sup>25</sup> (cosiddetto tier 1), pari a circa 8.600, di cui l'80% è stato considerato critico in relazione alla sua strategicità legata al business aziendale, ai volumi di acquisto, ai potenziali impatti economici, sociali

e ambientali. Nel 2016 si è conclusa l'analisi dettagliata di tutti i gruppi merceologici con l'obiettivo di identificare i rischi specifici associati a ciascuna categoria merceologica. I principali rischi identificati sono stati di ambito: economico, ambientale, sociale e di onorabilità.

25 Sono considerati fornitori di primo livello tutti i soggetti con i quali Enel ha un contratto diretto attivo con valore >25mila euro.

### Requisiti di onorabilità

Nel 2016 sono state definite e accolte a livello di Gruppo nuove pratiche operative in tema di verifiche sui "Requisiti di onorabilità" dei fornitori, con lo scopo di consolidare il sistema di controllo esistente attraverso una più incisiva azione di contrasto alla corruzione e in particolare mediante:

- la definizione 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.

G4-12	G4-13	G4-DMA EC	G4-DMA EN	G4-EN32	G4-EN33	G4-DMA LA	G4-LA14	
G4-LA15	G4-DMA HR	G4-HR4	G4-HR5	G4-HR6	G4-HR10	G4-HR11	G4-HR12	G4-S09

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

- 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, così come previsto dalla 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 sui 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. In particolare, nell'ambito del questionario di valutazione relativo ai diritti umani, costruito secondo le indicazioni dei principi riconosciuti a livello internazionale contenuti nei "Guiding Principles on Business and Human Rights" dell'ONU e i "Children's Rights and Business Principles" dell'UNICEF, vengono richieste specifiche informazioni ai fornitori circa il loro impatto su: a) comunità locali in cui operano; b) inclusione e diversity; c) libertà di associazione; d) tutela e pri-

vacy; e) lavoro forzato e lavoro minorile; f) fornitori; g) comunicazione. A completamento vengono chieste informazioni circa eventuali procedimenti in corso e certificazioni e policy etiche di cui il fornitore si è dotato.

Le categorie merceologiche a elevato impatto ambientale, pari al 29% della totalità dei gruppi merceologici in qualificazione, prevedono nei requisiti per la qualificazione la richiesta dell'attuazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla ISO 14001, mentre per i gruppi merceologici a elevato rischio salute e sicurezza da affidare in appalto, pari al 48% della totalità dei gruppi merceologici in qualificazione, i fornitori sono valutati esaminando le performance aziendali e la qualità organizzativa e gestionale in materia di safety delle stesse (per esempio, certificazione OHSAS 18001).

Nel corso del 2016 è stata emessa una specifica istruzione operativa che definisce puntualmente a livello di Gruppo la durata e le modalità di attuazione dei provvedimenti nel caso in cui il fornitore incorra in violazioni dei requisiti legati alla salute e sicurezza sul lavoro e in reiterazione di tali violazioni.

Per alcune categorie merceologiche della Divisione Mercato sono previsti requisiti specifici in relazione agli aspetti di valutazione legati al turnover del personale e alla formazione. Le imprese inserite nell'Albo Imprese Qualificate Enel vengono monitorate in tempo reale, 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.

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, riguarda in particolar modo le attività, i gruppi merce, i contratti ritenuti maggiormente sensibili ("a rischio"), individuati per ciascun Paese/area geografica: Italia, Argentina, Cile, Colombia, Perù, Romania, Russia, Sudafrica, Nord America, Messico, America Centrale, India, Iberia e Brasile.

**È stato anche istituito il "Comitato di onorabilità",** di cui fanno parte i responsabili area Acquisti delle unità di business e i responsabili delle unità tecniche cui fa riferimento l'appalto/il contatto/il gruppo merceologico, il responsabile dell'area Supplier Management and Development; esponenti dell'area Security; il responsabile dell'area Affari Legali e Societari di Acquisti Globali. Il Comitato si riunisce periodicamente (di norma a cadenza mensile) con l'obiettivo di condividere e analizzare situazioni per le quali è necessario intraprendere azioni o stabilire sanzioni sulle imprese fornitrice.

G4-12	G4-13	G4-DMA EC	G4-DMA EN	G4-EN32	G4-EN33	G4-DMA LA	G4-LA14
G4-LA15	G4-DMA HR	G4-HR4	G4-HR5	G4-HR6	G4-HR10	G4-HR11	G4-HR12

Nel 2016 sono state inoltre lanciate specifiche **gare** in cui sono stati introdotti elementi di valutazione legati alla sostenibilità. Per esempio, nella gara per la fornitura di "Cavi ignifughi non propaganti incendio", è stato inserito un criterio di valutazione relativo alla riduzione dei valori di emissione dei gas corrosivi anche al di sotto degli attuali limiti minimi consentiti dalla vigente normativa in materia (CEI 20-37); mentre nella gara per "Smart Grids and Equipment" è stata valutata la realizzazione da parte dei fornitori di progetti con finalità sociale riguardanti "Quality Education, Decent Work and Sustainable Economic Growth".

Enel ha definito specifiche **clausole contrattuali**, inserite in tutti i contratti di lavori, servizi e forniture e aggiornate periodicamente per tenere in considerazione i diversi adeguamenti normativi e allinearsi alle migliori pratiche internazionali. Nel corso del 2016 è stata pubblicata la 6° edizione delle Condizioni Generali di Contratto che si compongono di una Parte Generale, contenente le clausole applicabili in tutti i Paesi, cui si aggiungono gli Annex Paese, contenenti le clausole specifiche applicabili in ciascun singolo Paese di riferimento. Attualmente gli Annex utilizzati sono 15 (Italia, Spagna, Portogallo, Cile, Perù, Colombia, Brasile, Romania, Slovacchia, Russia, Argentina, Guatemala, Panama, Messico, Costa Rica).

Nel 2016 sono state definite specifiche condizioni generali da applicare ai contratti di acquisizione, manutenzione e supporto di software e servizi cloud e 9 Annex Paese: Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Italia, Perù, Romania, Russia e Spagna.

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 altresì 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 corruzione 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 verificarne costantemente lo stato di adempimento, Enel ha anche la facoltà di effettuare attività di controllo e di

## Progetto Sustainable Supply Chain

È proseguito il Progetto Sustainable Supply Chain, avviato nel corso dell'anno 2015 e volto a omogeneizzare 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. Il progetto mira a rafforzare il posizionamento del Gruppo in materia di catena di fornitura e a valorizzare il ruolo chiave dell'Azienda nel processo di cambiamento e innovazione dei propri fornitori. In particolare nel 2016 sono stati definiti i requisiti di sostenibilità, che diverranno obbligatori nel corso del 2017, che il fornitore deve soddisfare per essere inserito nell'Albo Imprese Qualificate Enel. Tali requisiti si articolano in tre diverse sezioni per le quali il fornitore dovrà fornire informazioni e documentazioni legate ad aspetti di safety, ambientali e di diritti umani. Il fornitore verrà selezionato e costantemente monitorato anche su temi quali: inclusione e diversity; tutela e privacy dei lavoratori, verifica della propria catena di fornitura su temi legati al lavoro forzato/lavoro minorile.

G4-12	G4-13	G4-DMA EC	G4-DMA EN	G4-EN32	G4-EN33	G4-DMA LA	G4-LA14
G4-LA15	G4-DMA HR	G4-HR4	G4-HR5	G4-HR6	G4-HR10	G4-HR11	G4-HR12

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. Nel 2016 sono stati monitorati attraverso tale processo 937 gruppi merce e circa 3.300 appaltatori. Il sistema di qualificazione e quello di Vendor Rating sono adottati in tutte le realtà del Gruppo Enel sia in Italia sia all'estero, e per ognuno dei processi è prevista la costituzione di una specifica commissione di valutazione, di cui fanno

parte i responsabili area Acquisti delle unità di business, i responsabili delle unità tecniche cui fa riferimento l'appalto/il contatto/il gruppo merceologico, e il responsabile dell'area Supplier Management and Development. Questo assicura le stesse modalità di valutazione di tutti i fornitori del Gruppo (stesse regole e indicatori); alcuni dei fornitori soggetti a tale valutazione vengono esaminati su più tipologie merceologiche.

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.

# 6.145

**Numero di fornitori di primo livello (tier 1) valutati nel corso del 2016<sup>26</sup>**

# 10%

**% dei fornitori di primo livello valutati cui sono state assegnate azioni di miglioramento**

# 98%

**Percentuale di fornitori valutati che presentano un piano di azioni di miglioramento e la cui performance ESG è migliorata a seguito del piano**

G4-DMA LA

## Formazione e informazione

Enel, con l'obiettivo di tutelare la salute, la sicurezza e l'integrità psico-fisica dei propri lavoratori e dei lavoratori delle aziende con cui collabora in tutto il mondo, promuove costantemente una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi, incoraggiando sempre più l'adozione di comportamenti responsabili.

Nel mese di luglio 2016 si è tenuto, presso l'auditorium Enel di Roma, il "Safety Personalized Plan" un evento dedicato alle imprese appaltatrici per condividere le buone pratiche e raccogliere proposte di miglioramento in materia di salute e sicurezza. L'evento è stato organizzato secondo il meccanismo del "World Café", definendo 6 tematiche principali (Comportamenti; Procedure; Pianificazione del lavoro, supervisione e controlli; Safety nella progettazione; Formazione e comunicazione; Safety nei processi di procurement) discusse e argomentate da altrettanti gruppi di lavoro. Ogni gruppo di lavoro, costituito da un rappresentante Enel e

personale delle imprese, ha dato il proprio contributo per ciascuna tematica proposta, attraverso un processo di rotazione dei partecipanti tra i diversi tavoli.

In qualità di membro del Business Integrity Forum di Transparency International Italia, composto da aziende italiane di grandi dimensioni attive in progetti di diffusione culturale nel campo dell'integrità e dell'etica e di adozione di strumenti di contrasto alla corruzione, nel corso del mese di novembre 2016 Enel ha messo in atto iniziative per promuovere il PMI Integrity Kit (Strumenti d'Integrità Aziendale) per valorizzare il patrimonio di correttezza, lealtà, responsabilità, che appartiene alla piccola e media azienda italiana. Enel ha inoltrato una mail a tutti i fornitori qualificati con sede legale in Italia comunicando i dati per accedere e le modalità di fruizione del servizio e mettendo a disposizione l'help desk procurement per fornire ai propri fornitori informazioni in merito.

<sup>26</sup> Non è considerata la micro contrattualistica; è quindi riportato il numero totale di fornitori di primo livello con contratti in essere di valore >25mila euro.

## Circular economy nella catena di fornitura sostenibile

L'economia circolare è un sistema economico che descrive i passi da compiere per una riforma sostenibile della produzione di beni e servizi. All'interno di Acquisti Globali l'evoluzione verso un approccio circolare richiede una conoscenza approfondita dei flussi dei materiali, in termini di componenti, impatti ambientali e riciclabilità dei prodotti. In questo contesto si inserisce il progetto sulla "dichiarazione ambientale di prodotto (EPD)". Lo scopo di queste dichiarazioni è quello di quantificare e oggettivare dati (consumo di acqua, CO<sub>2</sub>, suolo, emissioni in atmosfera, ecc.) relativi all'intero ciclo di vita delle nostre forniture, finora mai definiti in maniera omogenea e confrontabile. I vantaggi derivanti da questo processo riguarderanno la definizione di benchmark di riferimento per le forniture che acquistiamo (innescando un processo di miglioramento continuo delle performance interne e dei fornitori), il controllo dell'impronta ambientale del Gruppo e la riduzione dei costi a seguito del controllo dei consumi e all'ottimizzazione dei processi produttivi.



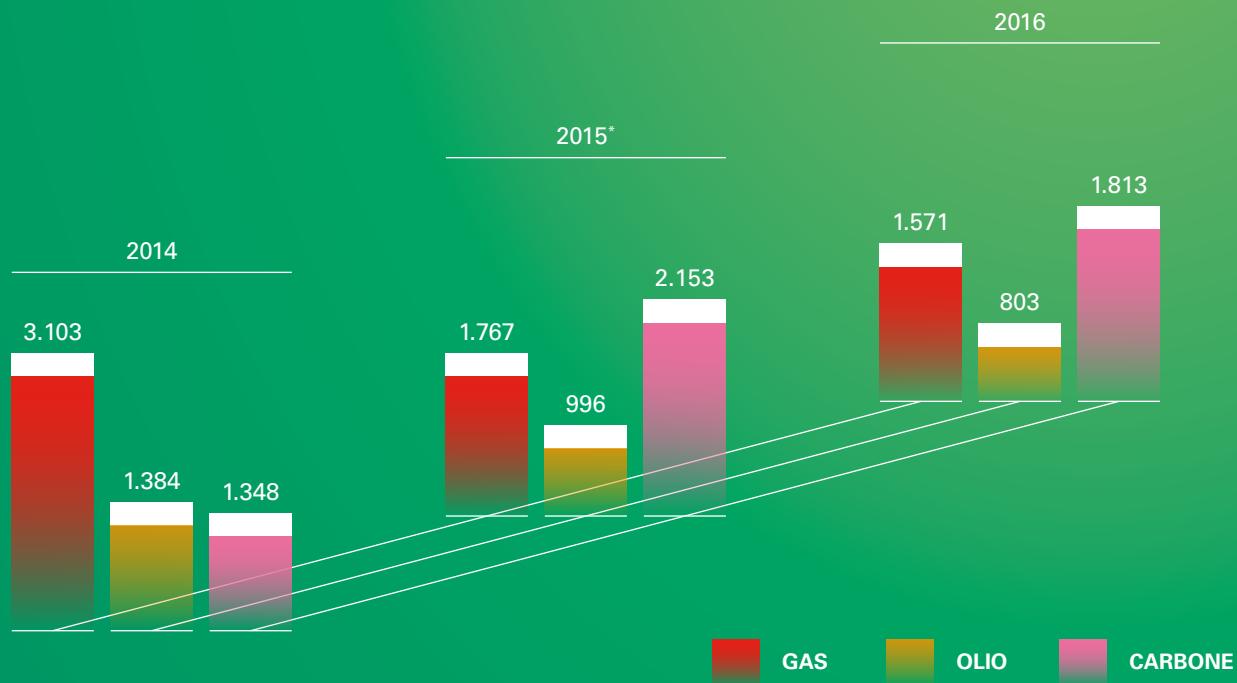
Nell'ambito dei lavori, il Progetto EPD rientra nell'operatività dei cantieri sostenibili promossi dalle divisioni Energie Rinnovabili e Generazione Termoelettrica in quanto input e output del sistema. Il cantiere sostenibile è un modello per le attività di costruzione e ristrutturazione degli impianti dove salvaguardia dell'ambiente, utilizzo razionale delle risorse e attenzione per la salute caratterizzano ogni dettaglio del lavoro quotidiano. Il modello di cantiere prevede inoltre il monitoraggio costante delle attività in termini di performance ambientali, così da generare meccanismi di miglioramento continuo e realizzare una collaborazione virtuosa e fattiva anche con contractor e fornitori. L'adozione di soluzioni innovative in cantiere, sia nei materiali sia nell'ingegneria e nelle infrastrutture, nonché l'orientamento sempre più marcato verso il riutilizzo di materiali e attrezzi, confermano che Enel sta progressivamente migrando da un'economia lineare verso un'economia circolare e più virtuosa, che rimette risorse nel ciclo produttivo anziché considerarle scarti da smaltire.

# L'approvvigionamento di combustibili

L'acquisto dei combustibili è un'attività strategica per il Gruppo, poiché gioca un ruolo primario nell'assicurare la sicurezza e la continuità della produzione di energia termoelettrica. La selezione dei fornitori di combustibili viene effettuata valutando aspetti economico-finanziari delle controparti e il possesso da parte di questi di adeguati requisiti tecnico-commerciali. Le controparti valutate idonee vengono successivamente inserite in specifiche Vendor List. 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, 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), liste nominative che identificano rispettivamente individui od organizzazioni collegati con associazioni terroristiche, organizzazioni soggette a sanzioni economiche e finanziarie da parte dell'UE e organizzazioni cosiddette SDN (Specially Designated Nationals), soggette cioè a sanzioni da parte degli Stati Uniti per accuse, tra le altre, di terrorismo o traffico di stupefacenti. 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).

Acquisti di combustibili 2016: circa 4 miliardi di euro  
(UM: mil euro)





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

G4-DMA HR

Il Gruppo Enel ha partecipato nel febbraio 2012, insieme ad altre utility europee, alla costituzione di Bettercoal. L'impegno del Gruppo si è concretizzato tanto nel processo di definizione del codice, delle politiche e dei sistemi di governance di Bettercoal, quanto nell'attuazione del codice nei propri centri minerari e nel trasferimento degli standard di Bettercoal ai propri fornitori locali di carbone, in un primo momento esclusi dall'ambito di attuazione di Bettercoal, che, sebbene abbia una vocazione universale, si è concentrato inizialmente sui grandi esportatori di carbone in Europa. Durante il 2016 l'iniziativa è proseguita con lo sviluppo di audit on site e la realizzazione di un processo autodiagnostico.

Il codice Bettercoal è stato sviluppato con il supporto di un gruppo indipendente, rappresentativo dei diversi gruppi di interesse e composto da esperti provenienti dalla società civile, dai sindacati e dalla comunità mineraria. È stato oggetto di un processo di consultazione pubblica completa che comprendeva anche incontri con le parti interessate in Sudafrica, Colombia, Indonesia e Russia, e in tutti i principali Paesi produttori di carbone.

Il codice trasferisce ai fornitori le aspettative dei membri di Bettercoal per quanto concerne le loro pratiche riguardo a 4 assi: gestione, impegno etico e trasparenza, diritti umani e del lavoro, e impegno ambientale.

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
<b>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</b> 	% di fornitori qualificati valutati per aspetti safety: introduzione dei criteri di valutazione degli aspetti salute e sicurezza per i principali gruppi merceologici	100% al 2019
	% di fornitori qualificati valutati per aspetti ambientali: introduzione dei criteri di valutazione degli aspetti ambientali per i principali gruppi merceologici	100% al 2019
	% di fornitori qualificati valutati per aspetti di diritti umani o business ethics per i principali gruppi merceologici	100% al 2019

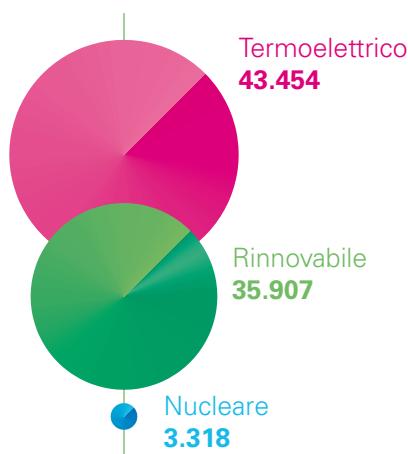
SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT GOALS

# Sostenibilità ambientale



Capacità installata netta 2016 (MW)

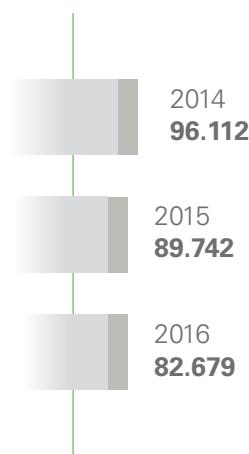
Per fonte



Per area geografica



Per anno



Lunghezza della rete (km)

Alta Tensione (AT)



Media Tensione (MT)



PAESE	TERMEOLETTRICHE*	NUCLEARI	RINNOVABILI*	CABINE
Argentina	3		2	19.814
Brasile	1		42	256.838
Cile	8		33	21.931
Colombia	2		11	70.443
Perù	3		7	9.977
Spagna	33	3	225	134.011
Portogallo	1			
Romania			12	22.855
Messico			11	
Guatemala			5	
Slovacchia**	2	2	35	
Grecia			50	



\*Il numero di centrali per Paese può variare in base al criterio di aggregazione utilizzato (per esempio, organizzativo o basato sulle dimensioni).

\*\* Uscita dal perimetro Enel nel corso del 2016.

## Fonti



Termoelettrico



Rinnovabile



Nucleare

## Area geografica



Europa



America Latina

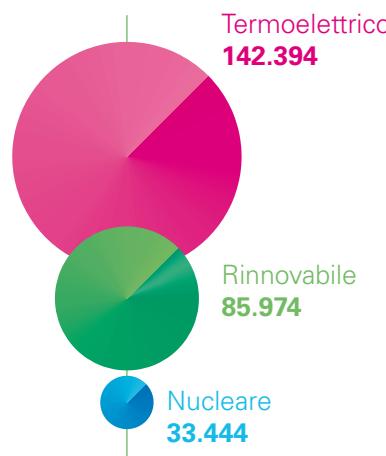


Nord America

Africa subsahariana  
& Asia

## Produzione di energia 2016 (GWh)

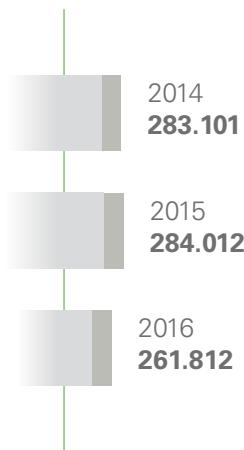
## Per fonte



## Per area geografica



## Per anno



## Bassa Tensione (BT)

63%

1.171.496

PAESE	TERMOELETTRICHE*	NUCLEARI	RINNOVABILI*	CABINE
Russia	4			
Belgio**	1			
Canada			1	
Bulgaria			2	
Costa Rica			3	
Italia	32		566	580.377
India			3	
Uruguay			1	
Sudafrica			7	
Panama			4	
Stati Uniti			47	

# La politica ambientale

(ultimo aggiornamento: marzo 2017)

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 di tutte le attività del Gruppo 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**:

- proteggere l'ambiente prevenendo gli impatti e perseguendo l'uso efficiente delle risorse naturali;
- migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali e sostenibili di prodotti e servizi;
- creare valore per l'Azienda;
- soddisfare sistematicamente gli obblighi legali di conformità e gli impegni volontari sottoscritti, andando oltre la sola conformità legislativa;

e persegue, in una prospettiva di sviluppo della "circular economy", 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**

- Mantenimento annuale delle certificazioni ISO 14001
- 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. Integrazione ottimale degli impianti industriali e degli edifici nel territorio, tutelando la biodiversità**

- 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)
- Biomonitoraggi (terrestre, marino, fluviale)
- Progressiva sostituzione di linee elettriche aeree in conduttore nudo con linee in cavo a tutela dell'avifauna
- Opere di mitigazione dell'impatto visivo degli impianti di produzione, distribuzione e delle miniere
- 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 progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e decommissioning degli impianti**

- Valutazione dell'impatto sull'ambiente per costruzione di impianti o modifiche rilevanti
- Individuazione, valutazione e impiego sostenibile delle BAT (Best Available Technologies)
- Tutela, monitoraggio della qualità di acque superficiali, suolo e sottosuolo nelle aree circostanti gli impianti
- Identificazione e sviluppo delle best practice interne ed esterne al Gruppo e promozione della loro applicazione in tutto il Gruppo

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

- Ampliamento progressivo del parco di generazione da fonti rinnovabili
- Miglioramento dell'efficienza degli impianti di produzione (utilizzo di componenti e/o processi a maggior rendimento, riduzione dei consumi dei servizi ausiliari)
- 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)
- Mappatura e monitoraggio di tutte le unità di Business al fine di individuare possibili situazioni di "water stress" per intervenire, ove necessario, attraverso una gestione più efficiente della risorsa acqua

- Ottimizzazione del riuso interno dell'acqua per uso industriale
- Valorizzazione e riutilizzo degli scarti e residui di processo, tra cui ceneri e gessi da carbone e lignite in altri processi produttivi, in qualità di materie prime, in conformità con il contesto nazionale e le relative legislazioni
- Interventi di promozione dell'efficienza energetica e applicazione di tecnologie innovative e di digitalizzazione (sia all'interno del Gruppo sia per i clienti finali)

G4-DMA EN

## **5. Gestione ottimale dei rifiuti e delle acque reflue**

- Riduzione della produzione dei rifiuti e aumento della loro percentuale di recupero e riutilizzo
- Miglioramento della qualità delle acque e ottimizzazione del loro riutilizzo interno
- Qualificazione di fornitori per i servizi di trasporto, recupero o smaltimento dei rifiuti e utilizzo di sistemi informatici per la loro tracciabilità

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

- Sistemi per l'aumento dell'efficienza e il contenimento delle emissioni
- Smart grid
- Rinnovabile innovativo
- Sistemi di multigenerazione e sistemi di accumulo
- Mobilità elettrica

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

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

## **8. Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche e normative ambientali anche tramite il supporto dei media aziendali**

- Formazione periodica sulle tematiche ambientali
- Intranet con approfondimenti tematici

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

- Utilizzo di criteri di qualificazione dei fornitori e appaltatori e loro successiva valutazione basata sulle prestazioni ambientali delle attività svolte
- Incontri di informazione 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.)
- Promozione e sensibilizzazione sui temi di sostenibilità e circular economy in tutta la supply chain

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

Ciascuna società, nell'ambito del proprio perimetro, dovrà:

- Assicurare che le attività siano svolte in conformità agli obblighi di legge e agli impegni volontariamente assunti
- Valutare l'adempimento degli obblighi e degli impegni sottoscritti
- Correggere le eventuali non conformità sul rispetto di obblighi e impegni volontari sottoscritti

**La politica di Gruppo è un documento di indirizzo, la cui attuazione è demandata alle diverse società dell'Azienda, in funzione delle specifiche attività.**

# La governance ambientale

Le attività in materia ambientale sono svolte in Enel attraverso un’organizzazione diffusa nelle unità operative e armonizzata, per quanto riguarda gli indirizzi generali di politica ambientale, da un’unità centrale di Holding. Nelle Linee di Business e nelle Divisioni globali di servizio sono presenti, ai vari livelli, strutture e figure preposte e responsabili (si veda anche il capitolo “Decarbonizzazione del mix energetico”).

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 nel 2016 è stato pari a 371 Full Time Equivalent (FTE). Nell’anno sono state svolte attività formative per un ammontare complessivo di

circa 79mila ore che hanno riguardato l’ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale (come la gestione delle acque e dei rifiuti, il ripristino ambientale, la prevenzione, i sistemi integrati di sicurezza). In particolare circa il 40% ha riguardato l’attività di distribuzione, mentre la restante parte si è focalizzata sulla generazione convenzionale e sulle energie rinnovabili. Inoltre, periodicamente viene effettuata una mappatura dei principali rischi ambientali; il sistema MAPEC – Mapping of Environmental Compliance – utilizzato in passato, non viene più impiegato a causa delle modifiche intervenute nell’organizzazione del Gruppo, ed è stato sostituito da analisi condotte *ad hoc* sulle specificità ambientali da parte delle singole Business Line. Come per esempio gli ECoS (Extra Checking on Site), effettuati dalla Generazione, per la definizione e il monitoraggio delle aree rilevanti (si veda anche il capitolo “Salute e sicurezza sul lavoro”).

## Sistemi di Gestione Ambientale

Elemento chiave della politica ambientale è la progressiva applicazione a tutte le attività svolte dal Gruppo Enel dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA), riconosciuti a livello internazionale.

A partire dal 2012, anno nel quale il Gruppo Enel ha ottenuto per la prima volta la certificazione ISO 14001 di Gruppo, l’applicazione dei SGA è andata via via espandendosi fino a coprire di fatto quasi il 100% delle attività (impianti di produzione, reti, servizi, immobili, vendita, ecc.). Restano fuo-

ri dalla certificazione solo gli asset di nuova acquisizione o realizzazione. Anche per i nuovi asset sono previste attività specifiche per l’adozione dei SGA.

Il certificato di Gruppo armonizza l’applicazione della politica ambientale a tutte le attività e il conseguente costante controllo e la verifica di tutte le certificazioni. La verifica di attuazione della politica e del programma ambientale di Gruppo consentono di mantenere tutto il perimetro costantemente presidiato dal Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# 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 CUSTOMERS 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 [fecdicsq@cisq.com](mailto:fecdicsq@cisq.com)



Michael Drechsel

President of IQNET



Ing. Claudio Provetti

President of CISQ

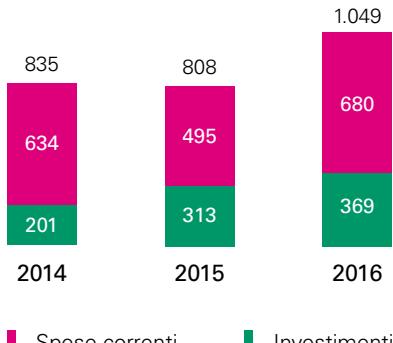
AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
 CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark  
 ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI 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)

Nel 2016 l'impegno finanziario complessivo per la protezione e la salvaguardia dell'ambiente è stato di 1.049 milioni di euro, suddivisi in 680 milioni per spese correnti e 369 milioni per investimenti.

Spesa ambientale (mil euro)

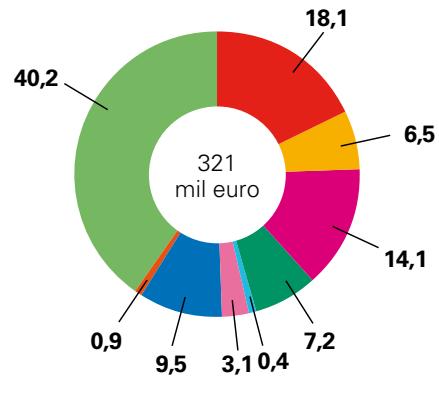


Le spese correnti, a esclusione del 53% del valore speso per l'acquisto dei certificati di emissione (pari a circa 359 milioni di euro), hanno riguardato principalmente il comparto relativo alla produzione termoelettrica, seguito dal nucleare e dalla geotermia.

Gli investimenti, pari a 369 milioni di euro, sono in crescita rispetto allo scorso anno (+18%) e hanno sostanzialmente riguardato impianti esistenti. Nel settore ambientale gli in-

Nel grafico sono esplicitate le % di spese suddivise per tematiche ambientali.

Spese ambientali correnti esclusi i costi dei 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

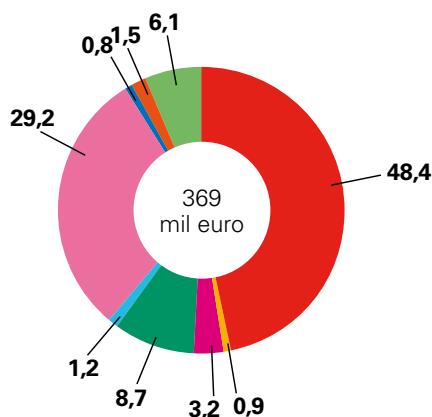
■ Protezione dalle radiazioni

■ Ricerca e sviluppo per la protezione dell'ambiente

■ Altre attività di protezione dell'ambiente

vestimenti hanno riguardato principalmente la protezione dell'aria e del clima, seguita dalla protezione alla biodiversità e del paesaggio.

Investimenti ambientali (%)



■ 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

# Emissioni di gas serra

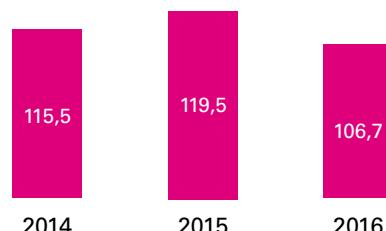
L'utilizzo dei combustibili fossili per la produzione di energia rappresenta un quarto delle emissioni globali di gas serra. Le attività industriali di Enel contribuiscono all'emissione di anidride carbonica ( $\text{CO}_2$ ), esafluoruro di zolfo ( $\text{SF}_6$ ) e metano ( $\text{CH}_4$ ). Nel 2016 le emissioni dirette di  $\text{CO}_2$  equivalente (**Scope 1**), pari a 106,7 milioni di tonnellate, sono diminuite dell'11% rispetto al 2015, un risultato dovuto alla minore produzione termoelettrica nell'anno 2016 rispetto all'anno precedente e, nell'ambito di questa, a una minore produzione da carbone.

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 2016 ammontano a 5.765 kg, pari a 135mila 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.

Per quanto riguarda il metano ( $\text{CH}_4$ ), Enel fino allo scorso anno ha riportato le emissioni fuggitive dovute all'attività di estrazione del carbone nelle miniere di sua proprietà. Nel corso del 2016 non c'è stata attività estrattiva ma è in corso la bonifica dei siti.

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 27.675 t $\text{CO}_2\text{e}$ <sup>27</sup>. Le emissioni **Scope 2** (0,62 milioni di  $t_{\text{eq}}$ ) 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

Totale emissioni dirette  
- Scope 1 (mil  $t_{\text{eq}}$ )



pompaggio negli impianti idroelettrici, in quanto, non essendo possibile accertarne esattamente il produttore, non possono essere classificate diversamente. Tutte le forniture di energia elettrica per le sedi e gli impianti italiani di produzione sono da fonti rinnovabili. Nel 2016 le emissioni Scope 2 sono diminuite di circa il 6% rispetto all'anno precedente.

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 2016 si riscontra un valore pari a circa 7,2 milioni di  $t_{\text{eq}}$ , in diminuzione di circa l'11% rispetto al 2015 per la diminuzione dell'attività termoelettrica e di conseguenza del minore volume dei combustibili utilizzato.

27 Il valore ottenuto si calcola attraverso la conversione delle tonnellate di ciascun singolo gas rilevato (CFC, Halon, bromuro di metile, R22 e freon) applicando il valore di Global Warming Potential medio di riferimento delle famiglie di gas (fonte: IPCC, WG1AR5\_Chapter08).

# Le emissioni generate di SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e polveri

I maggiori inquinanti atmosferici associati alla produzione termoelettrica sono gli ossidi di zolfo (SO<sub>2</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e le polveri.

Le emissioni sono misurate al camino, nella maggior parte degli impianti di grandi dimensioni attraverso sistemi di monitoraggio in continuo, secondo quanto richiesto dalla normativa nazionale.

Rispetto al 2015 le emissioni in atmosfera dei tre composti sono diminuite in relazione alla minore produzione termoelettrica realizzata nel 2016 (-8%), e, nell'ambito di questa, della minore produzione a carbone (-16%) rispetto all'anno precedente, alla quale ha corrisposto una produzione stabile degli impianti a gas.

I valori specifici delle emissioni in atmosfera riflettono gli andamenti delle emissioni totali, anche relativamente alla produzione termoelettrica, semplice e combinata (energia elettrica e calore di tutto il parco di produzione).

Le emissioni specifiche hanno avuto una diminuzione nel

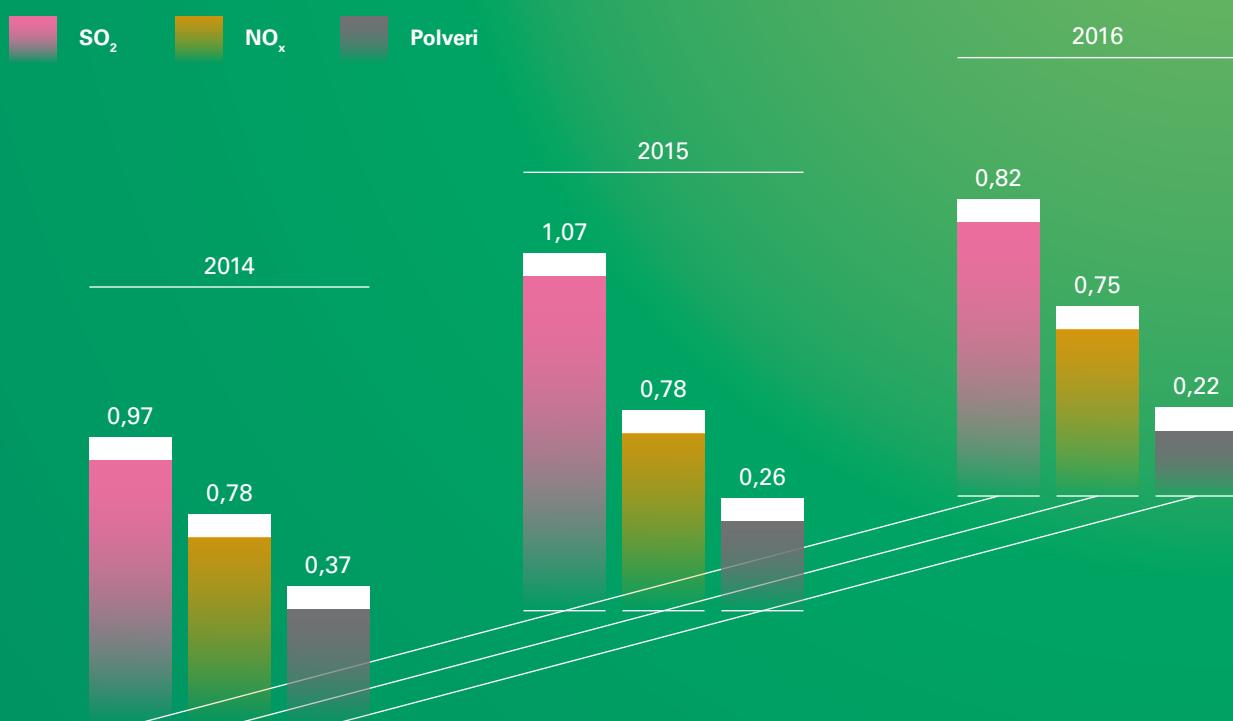
2016 legata al minor funzionamento delle centrali a carbone e all'uscita dal perimetro degli impianti della società Slovenské elektrárne da agosto 2016. La variazione più significativa riguarda l'SO<sub>2</sub>, in diminuzione del 23% rispetto all'anno precedente, nel quale si è avuto un picco legato al funzionamento di unità meno efficienti in Slovacchia a causa di un fermo temporaneo di alcune unità in manutenzione.

Le emissioni specifiche di NO<sub>x</sub> sono scese del 4% rispetto all'anno precedente grazie anche a un funzionamento stabile degli impianti a gas nell'ultima parte dell'anno.

L'abbassamento del valore specifico delle polveri è legato in particolare all'ottimizzazione del funzionamento dei tre filtri a manica installati nella centrale di Reftinskaya nel 2015.

Nei prossimi anni è attesa una progressiva diminuzione di tutti gli inquinanti grazie a una serie di interventi su tutto il parco di generazione per allineare gli impianti alle best practice di settore attraverso l'installazione o il miglioramento degli impianti di abbattimento degli inquinanti e la progressiva dismissione degli impianti meno efficienti.

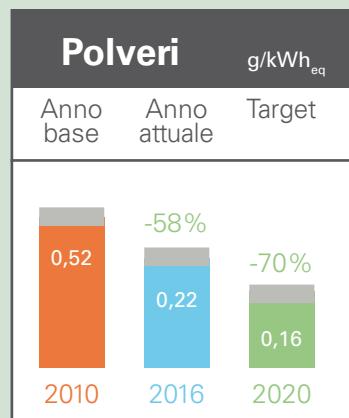
## Emissioni specifiche di SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e polveri rispetto alla produzione netta complessiva (g/kWh<sub>eq</sub>)



## Obiettivi al 2020



Enel, rispetto ai dati consuntivati nel 2010, si è posta il raggiungimento entro il 2020 di obiettivi di riduzione delle emissioni in atmosfera valutati sulla base dei risultati raggiunti e della pianificazione da Piano Industriale dei prossimi tre anni, che vedrà un'evoluzione del mix verso le energie rinnovabili e una riduzione della generazione da fonte fossile attraverso una variazione del perimetro del parco di produzione.

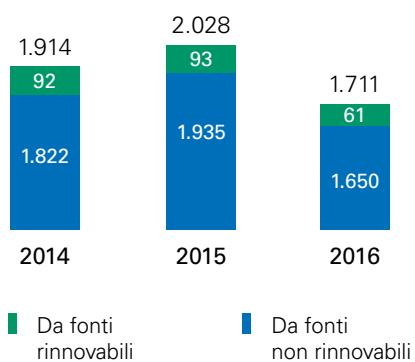


## Efficienza nei consumi di energia

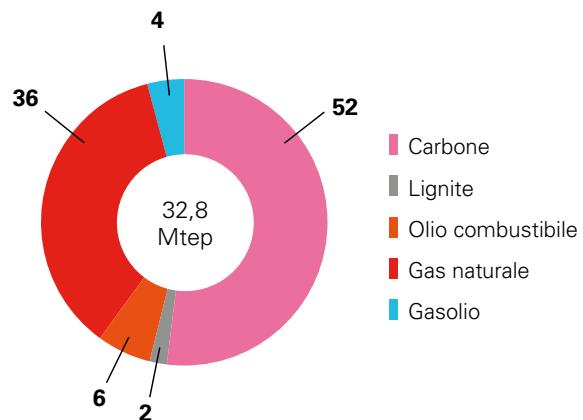
Il Gruppo Enel consuma energia per alimentare gli impianti di generazione, tramite i quali produce a sua volta nuova energia che viene immessa sul mercato. Nel 2016 si è verificato un decremento del 15% dei consumi energetici di combustibile (il consumo dei combustibili fossili è passato da circa 35,8 Mtep del 2015 a 32,8 Mtep del 2016) a causa della minore produzione termoelettrica rispetto all'anno precedente. I combustibili 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 (si veda anche il capitolo "Decarbonizzazione del mix energetico"). Nel 2016 sono continue le attività di efficientamento del processo produttivo. È proseguita l'attuazione di programmi di eccellenza operativa attraverso l'ottimizzazione della distribuzione del carico produttivo.

Consumi di combustibili per fonte primaria (.000 TJ)



Consumo di combustibili fossili per produzione termoelettrica semplice e combinata 2016 (%)



In tabella sono riportate le iniziative principali effettuate sia sulle centrali sia sul territorio con l'indicazione del Paese e della tipologia di intervento.

PAESE	TIPOLOGIA DI INTERVENTO	DESCRIZIONE INTERVENTO
EUROPA	Russia	Produzione termoelettrica  <b>Reftinskaya:</b> risparmio di 6.594,2 GJ derivanti dall'unità 1 (3 azioni pianificate per il 2016 sono state rischedule per il 2017, incluso il retrofitting tecnico dell'unità 1 con superfici riscaldanti, la ricostruzione del riscaldatore ad aria di tipo rigenerativo, il cambiamento degli aspiratori). Il retrofitting tecnico dell'unità 8, con la sostituzione delle superfici riscaldanti, è terminata nel quarto trimestre del 2016. L'impatto sull'efficienza verrà valutato nel 2017. <b>Nevinnomysskaya:</b> risparmio di 13.398,72 GJ derivanti da azioni organizzative dedicate all'incremento di efficienza energetica e al risparmio energetico fatte nel 2016 con meno efficacia delle azioni fatte nel 2015, quando sono stati sostituiti alcuni strumenti. <b>Konakovskaya:</b> risparmio di 36.624,8 GJ derivanti dal retrofitting delle unità 1 e 2 effettuato nel 2016.
	Spagna	Produzione termoelettrica  3.163 GJ risparmiati dovuti alla ridefinizione dei minimi tecnici presso <b>Alcúdia</b> (si è calcolato il risparmio come la differenza tra le potenze medie, 2015 vs 2016, considerando le ore del 2016 e il consumo specifico) e 0,61 GJ a <b>Teruel</b> grazie alla sostituzione di 2 mulini del Grupo-III con un modello più efficiente con l'obiettivo di ridurre il consumo elettrico.
		Distribuzione rete elettrica  <b>Las Salinas:</b> sostituzione delle vecchie lampadine con un sistema di tecnologia a LED.
	Romania	Distribuzione rete elettrica  I risparmi di energia sono stati rilevati in: Muntenia, 3.034,8 GJ; Dobrogea, 2.774,88 GJ; Banat, 3.170,88 GJ. Sono stati determinati dall'ottimizzazione delle operazioni e dalla riconfigurazione della rete, bilanciamento del carico di fase, con l'effetto finale di diminuire le perdite di rete. Ciò è stato possibile grazie ai lavori fatti nel corso dell'anno precedente.  Enel Romania ha offerto 400 lampadine a risparmio energetico (7,5 W) e 250 cavi di prolunga con interruttore, come parte di un'iniziativa più grande che mira a migliorare l'accesso all'energia e a un consumo efficiente.
Italia	Mercato	Mercato  Offerta dei prodotti e servizi di efficienza energetica Smart Energy Solution (SES) che consente alle aziende di risparmiare fino al 30% dei consumi di energia, riducendo l'incidenza del costo dell'energia e mantenendo inalterate le prestazioni. Oltre all'illuminazione, le tecnologie attualmente in portafoglio SES sono: UPS, submetering, kit di automazione, servizio ISO/DE, rifasatori, microcogenerazione, piattaforma di monitoraggio.

PAESE	TIPOLOGIA DI INTERVENTO	DESCRIZIONE INTERVENTO
AMERICA LATINA	Brasile	Innovazione
	Colombia	Innovazione
	Cile	Distribuzione rete elettrica
	Perù	Distribuzione rete elettrica

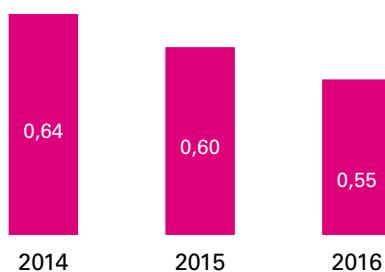
# Gestione responsabile della risorsa idrica

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

- **utilizzo efficiente delle risorse idriche anche attraverso il controllo delle perdite;**
- **ottimizzazione del trattamento dei reflui e salvaguardia della qualità dell'acqua dell'ambiente di destinazione;**
- **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.**

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 2016 il prelievo complessivo di acqua è stato pari a circa 150 milioni di m<sup>3</sup>, con una riduzione di circa il 15% rispetto al 2015 (175 Mm<sup>3</sup>), prevalentemente per un cambio di perimetro dovuto alla progressiva chiusura di circa 3 GW di potenza termoelettrica installata in Italia e all'uscita per cessione della società Slovenské elektrárne a luglio 2016 (circa 4 GW). Il fabbisogno specifico del 2016 è stato pari a

**Consumo specifico netto di acqua industriale complessiva di energia e calore (l/kWh<sub>eq</sub>)**



0,55 l/kWh<sub>eq</sub>, inferiore di circa il 7% rispetto all'anno precedente, in linea con il target di riduzione di consumo di acqua al 2020 del 30% rispetto al 2010.

Inoltre, nel 2016 soltanto circa l'8% del totale della produzione del Gruppo ha utilizzato e/o consumato acqua dolce in zone water stressed (si considera come "Water Stressed Area" una zona per la quale la disponibilità di acqua *pro capite* annua risulta inferiore a 1.700 m<sup>3</sup>).

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

Nel 2016 i prelievi da fonti scarse sono stati pari a circa 135 milioni di m<sup>3</sup>, in calo rispetto al 2015 di circa il 15%, effetto dovuto all'uscita dal perimetro delle centrali slovacche che utilizzano prevalentemente acque di fiume e meteoriche. La quota di utilizzo dei reflui derivanti dai processi produttivi è lievemente aumentata rispetto al 2015, attestandosi a circa il 4% dei prelievi totali nel 2016. Altre esigenze, come il raffreddamento in ciclo aperto, vengono coperte senza determinare un consumo effettivo della risorsa acqua, 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 per il raffreddamento in ciclo aperto negli impianti Enel viene restituita. Enel è impegnata nella riduzione dei consumi di acqua nei processi produttivi, in particolare favorendo il più possibile l'applicazione di sistemi di utilizzo multipli delle acque. In alcune centrali a carbone, per esempio, le acque di spurgo delle torri di raffreddamento in circuito chiuso vengono riutilizzate nei desolforatori, mentre l'impiego di cristallizzatori a valle dei desolforatori consente il totale recupero dei reflui in uscita.

## Obiettivi al 2020



Enel, rispetto ai dati consuntivati nel 2010, si è posta il raggiungimento entro il 2020 di un obiettivo di riduzione del consumo specifico di acqua del 30%. Il target è stato stabilito sulla base dei risultati raggiunti e della pianificazione da Piano Industriale dei prossimi tre anni, che vedrà un'evoluzione del mix verso le energie rinnovabili e una riduzione della generazione da fonte fossile attraverso una variazione del perimetro del parco di produzione.



I punti principali della gestione delle risorse idriche di Enel sono:

- misurazione delle performance, quali per esempio i consumi specifici, il carico inquinante delle acque reflue, ecc.;
- definizione di politiche e di target di riduzione specifici (obiettivo al 2020 sui consumi specifici di acqua a livello di Gruppo, per il cui raggiungimento Enel si è impegnata pubblicamente).

## 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 la risorsa acqua 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 (la mappatura è effettuata attraverso l’uso del Global Water Tool del World Business Council for Sustainable Development);
- individuazione dei siti di produzione “critici”, ossia di quelli in “Water Scarcity Area” con approvvigionamento idrico unicamente da acque dolci;

- gestione più efficiente della risorsa acqua tesa 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 territoriale 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 giornaliere determinate dalle immissioni interattive delle acque turbinate a valle delle centrali.

Le acque reflue comprendono le 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 per migliorare le caratteristiche degli impianti di trattamento degli effluenti.

Le acque potenzialmente inquinate prodotte nei siti sono inviate in impianti di trattamento specifici a seconda della tipo-

logia di sostanze potenzialmente presenti. Le acque reflue, così trattate, vengono in parte scaricate nei corpi idrici superficiali e in parte riutilizzate all'interno degli impianti stessi, contribuendo alla copertura dei fabbisogni idrici complessivi. Nel 2016 il recupero delle acque reflue dopo il trattamento, in tutto il perimetro del Gruppo, è stato pari a circa 6 milioni di m<sup>3</sup>, che hanno consentito la copertura del 4,2% dei consumi totali, pari a circa 150 milioni di m<sup>3</sup>.



## Gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo sono smaltiti nei siti autorizzati 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.**

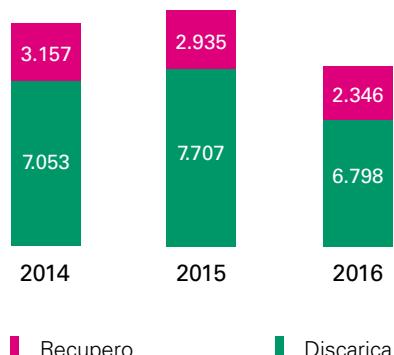
Le politiche del Gruppo sono orientate ad accrescere sempre di più la percentuale di rifiuti avviati a recupero, siano essi rifiuti pericolosi o non pericolosi.

Nel 2016 il Gruppo Enel ha prodotto, complessivamente, 9.144 mila tonnellate di rifiuti, di cui il 99% classificato come non pericoloso, in diminuzione del 14% rispetto al 2015.

Il decremento di questo valore è dovuto a un minore utilizzo della fonte termoelettrica, in particolar modo quella a carbone, rispetto all'anno precedente. La produzione di ceneri da carbone è scesa dell'11%, passando da 8 Mt nel 2015 a 7,1 Mt nel 2016, mentre quella del gesso dalla desolforazione dei gas di combustione del 23% rispetto all'anno precedente (da 1,7 Mt nel 2015 a 1,3 Mt nel 2016).

I rifiuti avviati a recupero in tutto il perimetro Enel sono stati

Rifiuti prodotti (.000 t)



■ Recupero

■ Discarica

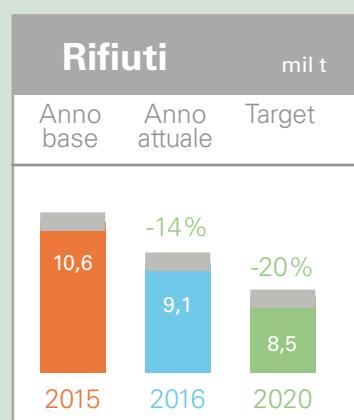
il 25,7% rispetto al totale dei rifiuti prodotti, percentuale in leggera decrescita rispetto al 2015 (27,6%).

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. Questo impatta in particolare nella produzione specifica di rifiuti radioattivi solidi ad alta attività nelle centrali nucleari.

## Obiettivi al 2020



Enel, rispetto ai dati consuntivi nel 2015, si è posta il raggiungimento entro il 2020 di un obiettivo di produzione di rifiuti del 20% rispetto al valore del 2015. Il target è stato stabilito sulla base dei risultati raggiunti e della pianificazione da Piano Industriale dei prossimi tre anni, che vedrà un'evoluzione del mix verso le energie rinnovabili e una riduzione della generazione da fonte fossile attraverso una variazione del perimetro del parco di produzione.



## Sversamenti

Per il 2016 il quantitativo totale degli sversamenti più significativi è di circa 22 m<sup>3</sup>, legati prevalentemente alla costruzione e manutenzione della rete.

### Sversamenti in ambito della distribuzione

Nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, i possibili incidenti ambientali derivano essenzialmente da spargimenti di olio minerale isolante a seguito di guasti di apparecchiature o da mezzi di trasporto o di acidi da elettrolita nei locali di cabina primaria. Salvo rari eventi di sversamento da trasformatori di grande taglia, gli incidenti ambientali sono per la maggior parte contraddistinti da piccoli sversamenti per i quali è previsto un tempestivo intervento di contenimento e successiva attività di ripristino ambientale svolta da impresa specializzata, secondo le modalità imposte dalla normativa locale. Per una più attenta salvaguardia della matrice ambientale interessata dall'incidente, le parti di impianto potenzialmente a rischio di sversamenti e gli automezzi aziendali sono provvisti di kit di materiale assorbitore, al fine di isolare possibili vie di ulteriore dispersione in caso di incidente.

Per mitigare ulteriormente il rischio connesso alla detenzione di sostanze impattanti dal punto di vista ambientale sono in atto diverse sperimentazioni che prevedono l'impiego di olio vegetale – e quindi biodegradabile – in luogo del tradizionale olio minerale isolante.

G4-DMA EN	G4-EN11	G4-EN12
G4-EN13	G4-EN14	G4-EN26

G4-EU13
---------

# Tutela della biodiversità

## Habitat interessati



## Specie interessate



## Specie nella Lista Rossa

EX	EW	ESTINTE						
CR	EN	VU	MINACCiate					
NT	LC	BASSO RISCHIO						
n	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.

## Indicatori GRI

EN12
EN13
EN14



## SPAGNA

**EN12** **EN13** **EN14**

**PROGETTI 26**

**VOLONTARI 100%**



**EN 2** **VU 14**  
**CR 1** **NT 26**

## ITALIA

**EN12** **EN13** **EN14**

**PROGETTI 46**

**VOLONTARI 39%**



**EN 13** **VU 10**  
**CR 28**

## ROMANIA

**EN12** **EN14**

**PROGETTI 9**

**VOLONTARI 67%**



**EN 2** **VU 4**  
**CR 2** **NT 3**

## GRECIA

**EN12** **EN14**

**PROGETTI 2**

**VOLONTARI 0%**



**VU 3** **NT 1**

## RUSSIA

**EN14**

**PROGETTI 3**

**VOLONTARI 0%**



**EN 2** **VU 1**  
**NT 7**

## USA

**EN12** **EN13**

**PROGETTI 3**

**VOLONTARI 0%**



**EN**

## MAROCCO

**EN12**

**PROGETTI 1**

**VOLONTARI 0%**



## SUDAFRICA

**EN14**

**PROGETTI 1**

**VOLONTARI 0%**

**CR 8**

## MESSICO

**EN12** **EN13** **EN14**

**PROGETTI 2**

**VOLONTARI 0%**



**VU 1**

## GUATEMALA

**PROGETTI 4**

**VOLONTARI 0%**



**EN**

## PANAMA

**EN13**

**PROGETTI 2**

**VOLONTARI 0%**



## URUGUAY

**PROGETTI 2**

**VOLONTARI 0%**



## COLOMBIA

**EN12** **EN13** **EN14**

**PROGETTI 6**

**VOLONTARI 43%**



**EN 3** **VU 2**  
**CR 1** **NT 1**

## BRASILE

**EN12** **EN13** **EN14**

**PROGETTI 25**

**VOLONTARI 7%**



**EN 7** **VU 21**  
**CR 2** **NT 40**

## PERÙ

**EN14**

**PROGETTI 2**

**VOLONTARI 0%**



## CILE

**EN12** **EN13** **EN14**

**PROGETTI 8**

**VOLONTARI 0%**



**EN 3** **VU 11**  
**CR 2** **NT 1**

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 2016 le attività di tutela delle specie e degli habitat naturali hanno riguardato 142 progetti, per un investimento complessivo di 12 milioni di euro, e una superficie complessiva di aree protette di 940mila ettari.

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.

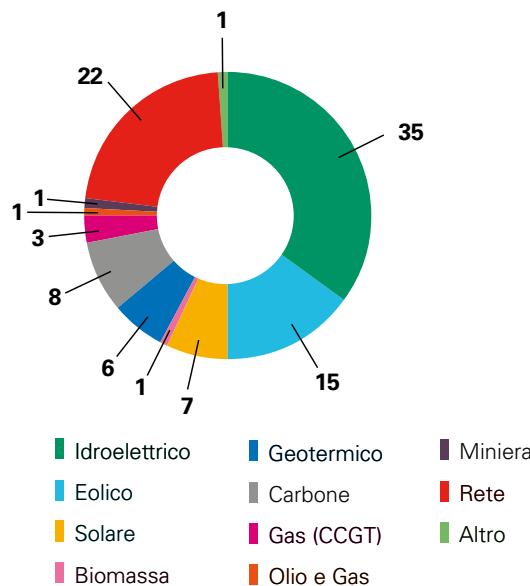
Enel ha definito nel 2015 una specifica policy da considerare come riferimento e linea guida per tutte le iniziative di tutela della biodiversità del Gruppo nelle attività di generazione, trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica. La policy è stata sviluppata per contribuire agli obiettivi 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:**

- evitare e prevenire il verificarsi di impatti negativi sulla biodiversità, e, qualora gli impatti non possono essere evitati;
- ridurre il danno e rimediare gli effetti; e, infine,
- 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;

G4-DMA EN	G4-EN11	G4-EN12
G4-EN13	G4-EN14	G4-EN26
		G4-EU13

Ripartizione dei progetti per tecnologia (%)



- per ogni nuovo impianto, condurre Studi di Impatto Ambientale che prevedano 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.

I progetti in essere sono distribuiti in quasi tutte le nazioni di presenza di Enel, con un numero maggiore in Italia, Brasile e Spagna. La tecnologia con un numero maggiore di progetti associati è l'idroelettrica, seguita dalle reti e dalle fonti rinnovabili eolico, solare e geotermico.

Enel coordina anche l'attività del gruppo di lavoro del World Business Council for Sustainable Development su "Biodiversity Measurement, Valuation and Reporting", un'attività creata dall'organizzazione per permettere alle aziende di confrontarsi su come il business possa impegnarsi responsabilmente per tutelare la biodiversità nelle proprie operazioni. Ulteriori informazioni sui progetti di biodiversità sono disponibili al seguente link: <https://www.enel.com/it/investors/1/biodiversita.html>.



## As Pontes

As Pontes, una miniera di carbone a cielo aperto nel Nord-Ovest della Spagna, ha alimentato per anni la centrale Endesa di Puentes de García Rodríguez, nei pressi di La Coruña. Nel 2007 la miniera è stata chiusa con il consenso della maggioranza della popolazione, i lavoratori sono stati riassorbiti in altre imprese e un esteso programma di rinaturalizzazione ambientale ha avuto inizio. Il programma nasceva con lo scopo di ricreare i differenti stadi della successione naturale della zona (prati, arbusteti, bosco) così da ricreare habitat per le specie vegetali e animali. Le operazioni di ripristino hanno previsto la piantumazione di 600mila alberi e la messa a dimora di 130 tonnellate di semi, tra gli altri interventi.

L'area di estrazione è stata riempita per gravità con il deflusso delle acque piovane e con l'acqua del fiume Eume e oggi vi si trova un lago artificiale profondo 205 metri con un perimetro di 17,8 chilometri.

La qualità fisico-chimica delle acque è monitorata dal 2008 e le osservazioni hanno permesso di verificare la progressiva ricolonizzazione del bacino da parte di specie locali di pesce, come la trota fario (*Salmo trutta*), lo spinarello (*Gasterosteus aculeatus*), la lasca del fiume Duero (*Pseudochondrostoma duriense*).

L'effetto complessivo sulla biodiversità del luogo è stato considerevole: sono state censite 168 specie animali e sono ricomparse numerose specie di flora. Tra le più significative per stato di conservazione la rana iberica (*Rana iberica*), l'otarda minore (*Tetrax tetrax*), la lontra europea (*Lutra lutra*), o la lucertola iberica color smeraldo (*Lacerta schreiberi*). Il Progetto As Pontes è un vero e proprio punto di riferimento a livello globale per la riconversione industriale in chiave sostenibile.

## Premio Rolex 2016 – Cile

Vreni Häussermann, direttrice dal 2003 della stazione scientifica Huinay, sostenuta dall'Università Cattolica di Valparaíso e da Enel, ha vinto nel 2016 il Rolex Award for Enterprise, che premia cinque vincitori e cinque giovani vincitori che hanno dimostrato di avere la passione, la determinazione e, soprattutto, lo spirito d'intraprendenza necessari a rendere il mondo un posto migliore. In particolare, Vreni Häussermann sta esplorando i fiordi della Patagonia cilena per documentare la misteriosa vita degli abissi marini. Un progetto tra ricerca scientifica e divulgazione, che mira a creare sostegno pubblico per la conservazione di quest'area dalla biodiversità unica e ricchissima.

# Altre attività

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 attività minerarie e di cantiere, monitorando costantemente gli eventuali impatti ambientali di tali attività (si veda il capitolo “Qualità per i clienti”).

## Indice di cavizzazione

Al fine di tutelare il paesaggio e il territorio, Enel Infrastrutture e Reti adotta specifiche strategie per mitigare gli impatti ambientali delle attività di costruzione di nuove reti e di ammodernamento di quelle esistenti. In particolare due azioni sono rilevanti per la “cavizzazione” delle reti:

- **adozione di cavo precordato a elica visibile (elicord), costituito da tre fasi isolate e intrecciate tra loro;**
- **interramento del cavo per linee di bassa e media tensione, in particolare all'interno di aree urbanizzate.**

L'adozione di cavo a elica visibile per le linee aeree risulta per esempio meno impattante nell'attraversamento dei corpi boscati poiché riduce drasticamente gli interventi sul contesto di installazione (taglio piante, ecc.), si integra paesaggisticamente con la vegetazione e, richiedendo una fascia di rispetto inferiore, riduce l'impatto sul territorio.

L'indice di cavizzazione, pari al 72% nel 2016, in aumento del 4% rispetto al 2015, è il rapporto (in percentuale) tra la lunghezza delle linee in cavo e la lunghezza totale delle linee, e dà un'immediata indicazione dell'attenuazione dell'impatto ambientale delle linee elettriche. L'incremento di tale indice nel tempo è dovuto a un aumento della lunghezza di linea in cavo aereo e interrato a svantaggio della linea in conduttori nudi. Questo è dovuto non solo all'introduzione sistematica del cavo aereo BT e alla continua e fisiologica sostituzione del conduttore nudo BT con cavo aereo/sotterraneo in uso ormai da tempo, ma anche all'adozione del cavo nelle linee aeree MT, con benefici in termini di resilienza della rete, di contenimento dell'attività di taglio piante e di drastica riduzione del rischio di elettrocuzione per l'avifauna.

Per quest'indice è previsto un obiettivo di raggiungimento del 74% nel 2019 (si veda il capitolo “Qualità per i clienti”).

## Deposito e movimentazione dei combustibili

In relazione al deposito e alla movimentazione dei combustibili 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.

Nel 2016 non si è verificata attività estrattiva nelle miniere di proprietà ma sono state 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, soggetta a notevole varietà nel corso degli anni, relativamente agli aspetti ambientali direttamente gestiti dal Gruppo. La rendicontazione a partire dal 2016 è stata sviluppata sulla base di un nuovo modello di **cantiere sostenibile** e sui principi della “circular economy” sia per i cantieri afferenti alle centrali termoelettriche sia per quelli inerenti alla costruzione di nuova capacità da fonte rinnovabile eolica, solare e geotermica e da distribuzione.

Il modello e i primi risultati ottenuti saranno oggetto di consultazione nel prossimo Bilancio di Sostenibilità.

# Il contenzioso ambientale

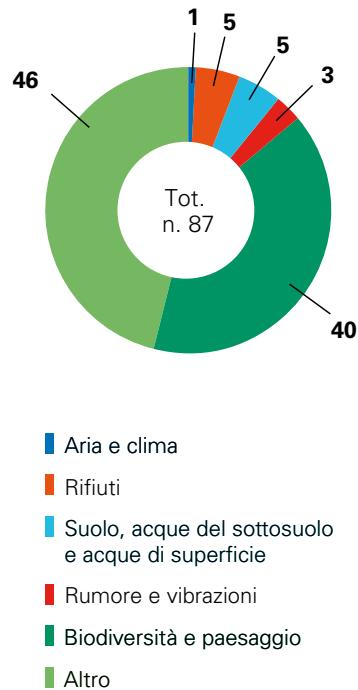
Nel corso del 2016 sono stati aperti 87 nuovi contenziosi ambientali, che portano i procedimenti giudiziari aperti al 31 dicembre 2016 a 569 per Generazione, Rinnovabili e Distribuzione (procedimenti passivi civili e penali a contenuto ambientale in cui il Gruppo è citato in giudizio e quelli originati da ricorsi di terzi per l'annullamento di provvedimenti amministrativi favorevoli). Circa l'80% dei procedimenti riguarda la rete di distribuzione dell'energia elettrica. Nel 2016 sono stati chiusi 82 procedimenti.

L'importo delle multe irrogate a società del Gruppo nell'anno 2016 ammonta a circa 2 milioni di euro. Fanno parte di questa somma anche le multe oggetto di ricorso e per le quali non è stata concessa la provvisoria esecutorietà.

Inoltre, si segnalano ulteriori sanzioni ambientali irrogate per un totale di circa 17,9 milioni di euro in relazione a esercizi precedenti al 2016, derivanti dall'attività di centrali nucleari in Spagna. Di questi, circa 15 milioni di euro si riferiscono a una sanzione che è stata impugnata e la cui esecutorietà è sospesa nelle more della definizione di un procedimento collegato.

Per la descrizione dello stato dei procedimenti si rinvia al Bilancio di Sostenibilità di Endesa (capitolo 5.7). Il dettaglio dei contenziosi più rilevanti a livello di Gruppo sono esposti

Contenzioso ambientale instaurato nel 2016  
(per comparto ambientale, %)



sia nel presente Bilancio al capitolo "Relazioni responsabili con le comunità", sia all'interno della Relazione Finanziaria Annuale.

## Colombia - Contenzioso Embalse del Muña

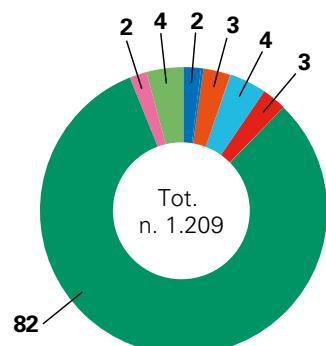
Si tratta di una class action avviata nel 2001 da parte degli abitanti di Sibaté, dipartimento di Cundinamarca, nei confronti della società del Gruppo, Emgesa SA, di altri enti pubblici nazionali, provinciali e comunali, nonché di privati che operano in prossimità delle rive del fiume Bogotá, per i danni e i pregiudizi derivanti dalla contaminazione del bacino del Muña. Il coinvolgimento di Emgesa SA deriva dal pompaggio che essa realizza delle acque contaminate del fiume Bogotá. Le domande degli attori sono state riunite in un unico procedimento, in quanto aventi a oggetto interessi omogenei. In risposta a tali richieste, Emgesa SA ha eccepito che non è responsabile dei fatti contestati affermando, tra l'altro, che il ba-

cino 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 Emgesa di chiamare in garanzia diverse entità terze coinvolte. Contro questa decisione è stato fatto un ricorso amministrativo e sussidiariamente è stato presentato appello. Si è in attesa della definizione di questi procedimenti.

# Le criticità ambientali

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 2016 sono risultate 1.209, in significativo aumento rispetto all'anno precedente, soprattutto in Brasile a causa di un incremento dei reclami sulle attività di distribuzione da parte sia di privati sia di amministrazioni. Le criticità sono 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 2016  
(per comparto ambientale, %)



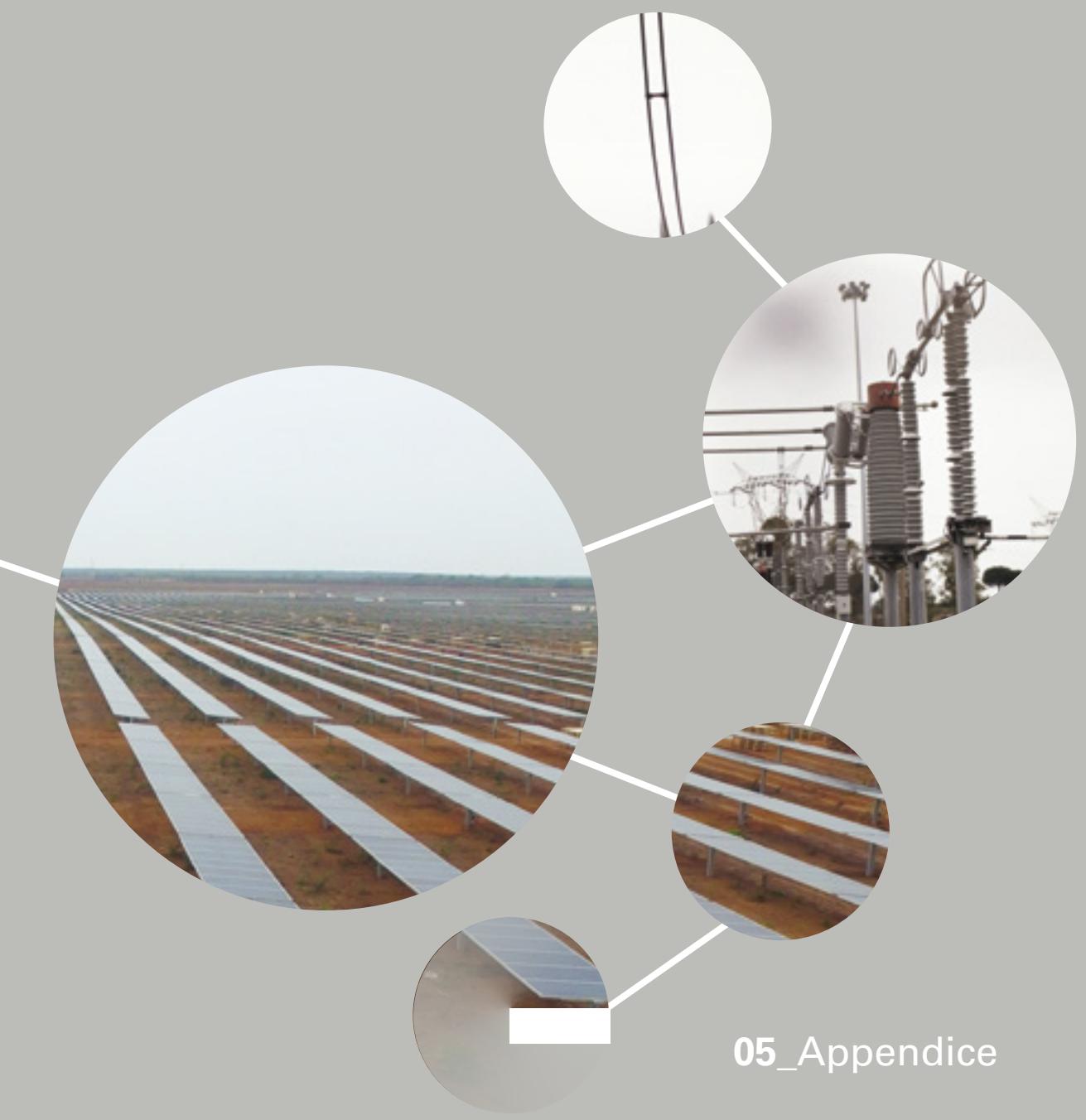
- █ Aria e clima
- █ Rifiuti
- █ Suolo, acque del sottosuolo e acque di superficie
- █ Rumore e vibrazioni
- █ Biodiversità e paesaggio
- █ Radiazioni (inclusi campi elettrici e magnetici)
- █ Altro

# Piano di Sostenibilità 2017-2019

SDG DI RIFERIMENTO	PRINCIPALI AZIONI	TARGET
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI 	Riduzione delle emissioni specifiche di SO <sub>2</sub>	-30% al 2020, rispetto all'anno base 2010
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI 	Riduzione delle emissioni specifiche di NO <sub>x</sub>	-30% al 2020, rispetto all'anno base 2010
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO 	Riduzione delle polveri	-70% al 2020, rispetto all'anno base 2010
14 FLORA E FAUNA ACQUATICA 	Riduzione del consumo specifico di acqua	-30% al 2020, rispetto all'anno base 2010
15 FLORA E FAUNA TERRESTRE 	Indice di cavizzazione	74% al 2019
	Riduzione dei rifiuti prodotti	-20% al 2020, rispetto all'anno base 2015
	Attuazione del Piano per la Biodiversità	
	Proseguimento nella tutela delle specie presenti nella "Red List" dell'International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN) nelle aree protette in prossimità degli impianti	
	Circular economy	<p>Adozione di un approccio sistematico alla circular economy all'interno del Gruppo</p> <p>Avvio progetto di valutazione impatti circular economy</p> <p>Avvio collaborazione con imprese e istituzioni</p> <p>Applicazione coerente dei principi della circular economy ai Progetti Futur-e, considerando la circular economy come fattore chiave nello sviluppo degli stessi</p>

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS





## 05\_Appendice

# Nota metodologica

Dal 2003 Enel pubblica annualmente il Bilancio di Sostenibilità, in concomitanza con la Relazione Finanziaria di Gruppo. Il Bilancio di Sostenibilità 2016 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.

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/investors1.html>

## Come è stato costruito questo Bilancio

Il Bilancio di Sostenibilità 2016 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 ("Electric Utilities Sector Disclosures"). 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.

Il processo seguito per l'analisi delle priorità 2016 ha previsto un aggiornamento dei risultati dell'analisi ottenuti l'anno precedente. La metodologia adottata, infatti, prevede l'aggiornamento annuale dei risultati delle attività di coinvolgimento degli stakeholder e, con cadenza biennale, la realizzazione di nuove iniziative di engagement e ascolto *ad hoc*, parallelamente a una possibile revisione delle categorie di stakeholder e delle tematiche oggetto dell'analisi, qualora il contesto di sostenibilità lo renda necessario.

L'analisi delle priorità è 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 basa 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.

Su tali temi sono state indagate le seguenti 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). Per comprendere ancora più esaustivamente le aspettative degli stakeholder, è stato avviato, nel corso del 2016, un progetto pilota atto a monitorare il grado di soddisfazione degli stakeholder sul presidio di una tematica da parte dell'Azienda;
- 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.

In particolare, sono stati integrati i risultati emersi dalle numerose iniziative di ascolto, coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder-chiave portate avanti da Enel nel corso del 2016, completati 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 2017-2019, 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 all'analisi delle priorità. 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
	Creazione del valore economico-finanziario	Economic Performance	Gruppo	Investitori
	Governance solida	Governance Labor Practices Grievance Mechanisms Human Rights Grievance Mechanisms	Gruppo	-
	Condotta trasparente	Ethics and integrity Anti-corruption Anti-competitive Behavior Compliance (Category: Social) Public Policy	Gruppo	Istituzioni Autorità
	Tecnologie tradizionali	Plant Decommissioning System Efficiency Availability and Reliability	Gruppo	-
	Energie rinnovabili	Economic Performance Availability and Reliability	Gruppo	-
	Innovazione ed efficienza operativa	Research and Development Availability and Reliability System Efficiency	Gruppo	-
	Efficienza energetica e servizi	Demand-side management	Gruppo	Clienti
	Qualità nella relazione con i clienti	Product and Service Labeling Marketing Communications Customer Privacy Provision of Information	Gruppo	Clienti

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

# Il mix di rendicontazione

Sulla base dei risultati dell’analisi delle priorità è stato possibile definire la struttura del Bilancio di Sostenibilità 2016 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 Guidelines ed Electric Utilities Sector Disclosures) al fine di risultare “in accordance” – opzione Core, nonché la scelta dello strumento più adeguato a rappresentarli (Relazione Finanziaria 2016 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 go-

vernance o della gestione ambientale. L’analisi delle priorità ha inoltre costituito la base per la definizione degli obiettivi di sostenibilità di Enel per il periodo 2017-2019 come illustrato dal Piano di Sostenibilità nel capitolo dedicato. Il GRI Content Index, riportato in Appendice, contiene i riferimenti puntuali al Bilancio di Sostenibilità 2016 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* 2016 di Endesa e di Enel Américas, 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 Indicator (KPI) rilevanti per la sostenibilità coinvolge la Holding, per quanto attiene alle tematiche trasversali, e tutte le Linee di Business, Funzioni Globali 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 consolidamento 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 la 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 con la Relazione Finanziaria di Gruppo.

Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto a revisione limitata da parte di una società indipendente, EY SpA, incaricata anche della revisione della Relazione Finanziaria del Gruppo Enel. Il lavoro svolto nell’ambito del processo di revisione prevede l’applicazione dei criteri indicati nel principio ISAE 3000<sup>28</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.

28 International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, “Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information”.

I dati e le informazioni riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2016 si riferiscono a Enel SpA e alle società consolidate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016. Sia nel testo sia nell'Appendice, per "Corporate", "Holding" o "Capogruppo" si intende Enel SpA, mentre per "Gruppo" o "Enel" si intende l'insieme di Enel SpA e 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 della Relazione Finanziaria al 31 dicembre 2016. Le società collegate (che nella Relazione Finanziaria sono valutate con il metodo del patrimonio netto) e le altre entità sulle quali Enel esercita un'influenza significativa (incluse le joint venture) sono incluse nel calcolo dei dati, ove disponibili, proporzionalmente alla quota di partecipazione di Enel, e citate nel testo qualora producano impatti significativi. Gli asset slovacchi non risultano inclusi nel perimetro per quanto riguarda i dati finanziari ed economici mentre sono presenti negli indicatori ambientali e operativi fino a fine luglio 2016. Nel perimetro di consolidamento sono stati esclusi, con riferimento alla capacità installata, gli impianti per i quali è stato applicato il meccanismo di BSO.

Per il dettaglio relativo alle società presenti nel perimetro di consolidamento si rinvia alla Relazione Finanziaria 2016. Alcuni scostamenti rispetto ai KPI e alle informazioni riportate nel Bilancio di Sostenibilità 2015 derivano da variazioni nell'area di consolidamento del Gruppo. Per un'informativa più puntuale dei cambiamenti intervenuti si veda la Relazione Finanziaria 2016 ai paragrafi "Principali variazioni dell'area di consolidamento" e "Fatti di rilievo del 2016".

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 2015, 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 espressamente indicati i dati determinati attraverso l'utilizzo di stime e il relativo metodo di calcolo.

# Indicatori di performance<sup>29 30</sup>

Gli indicatori chiave di performance della sostenibilità sono riportati dalla pagina 204 alla pagina 255 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.

Unità di misura	Acronimi
.000 migliaia	AT Alta Tensione
.000 g migliaia di giorni	BEI Banca Europea degli Investimenti
.000 h migliaia di ore	BOD Biochemical Oxygen Demand
.000 t migliaia di tonnellate	BT Bassa Tensione
% percentuale	CCGT Combined Cycle Gas Turbine
anni anni	CdA Consiglio di Amministrazione
cent euro centesimi di euro	COD Chemical Oxygen Demand
g/kWh grammi per chilowattora	CSR Corporate Social Responsibility
GBq per unità gigabequerel per unità	CSV Creating Shared Value
gg giorni	EBT Earnings Before Tax (Risultato prima delle imposte)
GWh gigawattora	EBIT Earnings Before Interest and Tax
h ore	EBITDA Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization
h/pro-cap ore <i>pro capite</i>	EGP Enel Green Power
i indice	EPS Earnings per Share (utile per azione)
kg chilogrammi	FAD Formazione a Distanza
kg CFC-11 eq chilogrammi di CFC-11 equivalenti	IPO Initial Public Offering (Offerta Pubblica di Vendita - OPV)
kWh chilowattora	IRAP Imposta Regionale sulle Attività Produttive
kWh eq chilowattora equivalenti <sup>31</sup>	IRES Imposta sul Reddito delle Società
kWh/t chilowattora per tonnellata	LBG London Benchmarking Group
kWp chilowatt picco	MT Media Tensione
l/kWh litri per chilowattora	PCB Policlorobifenili o Bifenili Policlorurati
mil A4 eq milioni di fogli A4 equivalenti	R&D Research & Development (ricerca e sviluppo)
mil euro milioni di euro	SDG Sustainable Development Goal
mil h milioni di ore	S&P Standard & Poor's
mil m <sup>3</sup> milioni di metri cubi	SRI Socially Responsible Investor (Investitore Socialmente Responsabile)
mil t milioni di tonnellate	TSR Total Shareholder Return (ritorno totale per l'azionista)
mil t eq milioni di tonnellate equivalenti	
Miliardi di m <sup>3</sup> 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 Unità Terabequerel per unità	
Tep tonnellate equivalenti di petrolio	
TJ Terajoule	
TWh Terawattora	

29 Per il confronto temporale dei dati si specifica che le differenze tra 2016 e 2015, in valore assoluto e in valore percentuale, sono calcolate considerando le cifre decimali talvolta non visibili nella stampa.

30 Nell'allegato quantitativo le variazioni percentuali superiori al (100%) non vengono esposte.

31 Corrispondenti alla somma di produzione di energia e di calore.



Building a better  
working world

EY S.p.A.  
Via Po, 32  
00198 Roma

Tel: +39 06 324751  
Fax: +39 06 32475504  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sul "Bilancio di Sostenibilità 2016" del Gruppo Enel

Agli Amministratori della  
Enel S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del "Bilancio di Sostenibilità 2016" (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 2016.

### 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" ed "Electric Utilities Sector Disclosures" 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 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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma  
Capitale Sociale € 2.950.000,00 I.V.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consolo al progressivo n. 2 delibera n. 10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

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 2016, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, in data 11 aprile 2017;
- 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 Enel Generación Chile S.A., Gas Atacama Chile S.A., Enel Green Power S.p.A., Enel Green Power Chile Ltda. e Parque Eolico Valle de los Vientos 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 Atacama della Gas Atacama Chile S.A. di Mejillones (Cile) e la centrale eolica Valle de los Vientos della Parque Eolico Valle de los Vientos S.A. di Calama (Cile);
  - 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 indicate 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.

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 2016" del Gruppo Enel al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" ed "Electric Utilities Standard Disclosures" 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, 20 aprile 2017

EY S.p.A.



Massimo delli Paoli  
(Socio)



# **Seeding Energies**

## Allegato al Bilancio di Sostenibilità 2016

Il presente allegato è parte integrante del Bilancio di Sostenibilità 2016 del Gruppo Enel

# Indicatori di performance

# Conoscere Enel - Carta d'identità

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU1</b>	<b>GENERAZIONE</b>							
	<b>Capacità installata</b>							
	<b>Potenza efficiente netta per fonte primaria</b>							
	Potenza efficiente netta termoelettrica:	(MW)	43.454	47.577	54.178	-4.122	-8,7	Enel
	Carbone	(MW)	16.103	16.841	17.048	-738	-4,4	Enel
	CCGT	(MW)	15.100	16.099	16.112	-999	-6,2	Enel
	Olio/gas	(MW)	12.251	14.637	21.018	-2.386	-16,3	Enel
	Potenza efficiente netta nucleare	(MW)	3.318	5.132	5.132	-1.814	-35,3	Enel
	Potenza efficiente netta rinnovabile:	(MW)	35.907	37.033	36.802	-1.126	-3,0	Enel
	Idroelettrico	(MW)	27.425	29.046	29.653	-1.620	-5,6	Enel
	Eolico	(MW)	6.532	6.653	5.774	-121	-1,8	Enel
	Geotermico	(MW)	761	833	833	-72	-8,6	Enel
	Biomasse e cogenerazione	(MW)	57	99	100	-43	-42,8	Enel
	Fotovoltaico	(MW)	1.132	402	442	730	-	Enel
	Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	82.679	89.742	96.112	-7.062	-7,9	Enel
	<b>Potenza efficiente netta per area geografica</b>							
	Italia	(MW)	27.760	30.715	36.823	-2.955	-9,6	Italia
	Iberia	(MW)	22.744	22.912	23.549	-168	-0,7	Iberia
	America Latina	(MW)	20.212	19.179	18.300	1.033	5,4	America Latina
	Russia	(MW)	8.944	8.944	9.107	-	-	Russia
	Slovacchia <sup>(1)</sup>	(MW)	-	4.032	4.968	-4.032	-100,0	Slovacchia
	Nord America	(MW)	1.495	2.506	2.083	-1.012	-40,4	Nord America
	Romania	(MW)	534	534	534	-	-	Romania
	Belgio <sup>(1)</sup>	(MW)	-	406	406	-406	-100,0	Belgio
	Grecia	(MW)	290	290	290	-	-	Grecia
	Sudafrica	(MW)	486	10	10	477	-	Sudafrica
	India	(MW)	172	172	-	-	-	India
	Bulgaria	(MW)	42	42	42	-	-	Bulgaria
	Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	82.679	89.742	96.112	-7.062	-7,9	Enel
	<b>Consistenza parco di generazioni</b>							
	Totale sezioni termoelettriche	(n.)	366	404	407	-38	-9,4	Enel
	Sezioni a vapore (condensazione e contropressione)	(n.)	112	139	146	-27	-19,4	Enel
	Sezioni a CCGT	(n.)	45	48	44	-3	-6,3	Enel
	Sezioni a TG	(n.)	70	70	70	-	-	Enel
	Sezioni con motori alternativi	(n.)	139	147	147	-8	-5,4	Enel
	Consistenza impianti fonti rinnovabili <sup>(2)</sup>	(n.)	1.032	1.148	1.142	-116	-10,1	Enel
	Impianti idroelettrici	(n.)	722	803	793	-81	-10,1	Enel
	- di cui impianti minidro (<10 MW)	(n.)	452	466	466	-14	-3,0	Enel
	Impianti eolici	(n.)	185	207	199	-22	-10,6	Enel
	Impianti fotovoltaici	(n.)	83	96	98	-13	-13,5	Enel
	Impianti geotermici	(n.)	34	37	39	-3	-8,1	Enel
	Impianti da biomasse	(n.)	8	5	13	3	60,0	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>RISULTATI OPERATIVI</b>								
<b>G4- EU2 PRODUZIONE</b>								
<b>Produzione netta per fonte energetica primaria</b>								
Produzione netta termoelettrica:	(GWh)	142.394	154.901	149.040	-12.506	-8,1	Enel	
Carbone	(GWh)	72.342	85.677	81.991	-13.335	-15,6	Enel	
CCGT	(GWh)	40.303	40.542	37.395	-239	-0,6	Enel	
Olio/gas naturale	(GWh)	29.749	28.682	29.654	1.067	3,7	Enel	
Produzione netta nucleare	(GWh)	33.444	39.837	39.182	-6.393	-16,0	Enel	
Produzione netta rinnovabile:	(GWh)	85.974	89.274	94.879	-3.300	-3,7	Enel	
Idroelettrico	(GWh)	60.031	65.939	74.315	-5.908	-9,0	Enel	
Eolico	(GWh)	18.294	16.204	14.054	2.090	12,9	Enel	
Geotermico	(GWh)	6.194	6.205	5.954	-11	-0,2	Enel	
Biomasse e cogenerazione	(GWh)	226	241	166	-15	-6,4	Enel	
Fotovoltaico	(GWh)	1.229	685	390	544	79,5	Enel	
Produzione netta complessiva	(GWh)	261.812	284.012	283.101	-22.200	-7,8	Enel	
<b>Produzione netta per area geografica</b>								
Italia	(GWh)	60.912	68.519	71.824	-7.607	-11,1	Italia	
Iberia	(GWh)	72.323	77.444	74.040	-5.121	-6,6	Iberia	
America Latina	(GWh)	65.805	67.114	64.753	-1.309	-2,0	America Latina	
Russia	(GWh)	41.062	42.090	42.376	-1.028	-2,4	Russia	
Slovacchia <sup>(1)</sup>	(GWh)	9.684	18.292	20.550	-8.609	-47,1	Slovacchia	
Nord America	(GWh)	8.628	7.368	6.674	1.260	17,1	Nord America	
Romania	(GWh)	1.235	1.330	1.268	-95	-7,2	Romania	
Belgio <sup>(1)</sup>	(GWh)	977	1.150	690	-174	-15,1	Belgio	
Grecia	(GWh)	559	549	488	11	1,9	Grecia	
Francia <sup>(1)</sup>	(GWh)	-	-	347	-	-	Francia	
Sudafrica	(GWh)	203	18	8	185	-	Sudafrica	
India	(GWh)	328	48	-	279	-	India	
Bulgaria	(GWh)	96	90	83	6	7,1	Bulgaria	
Produzione netta complessiva	(GWh)	261.812	284.012	283.101	-22.200	-7,8	Enel	
<b>Sviluppo del rinnovabile</b>								
Nuova potenza rinnovabile: <sup>(3)</sup>	(MW)	1.999	1.948	1.174	51	2,6	Enel	
Idroelettrico	(MW)	250	402	175	-152	-37,8	Enel	
Eolico	(MW)	970	1.472	815	-502	-34,1	Enel	
Geotermico	(MW)	-	-	38	-	-	Enel	
Biomasse e cogenerazione	(MW)	16	5	-	11	-	Enel	
Fotovoltaico	(MW)	763	69	146	694	-	Enel	
<b>DISTRIBUZIONE</b>								
<b>G4- EU4 Lunghezza totale linee di distribuzione</b>								
Lunghezza totale linee di distribuzione	(km)	1.875.107	1.865.671	1.854.079	9.436	0,5	Enel	
Totale linee Alta Tensione	(km)	38.396	38.249	38.278	147	0,4	Enel	
- di cui in cavo interrato	(km)	1.716	1.616	1.681	100	6,2	Enel	
Totale linee Media Tensione	(km)	665.215	662.049	658.000	3.166	0,5	Enel	
- di cui in cavo interrato	(km)	211.312	210.933	208.289	379	0,2	Enel	
Totale linee Bassa Tensione	(km)	1.171.496	1.165.373	1.157.801	6.123	0,5	Enel	
- di cui in cavo interrato	(km)	398.334	397.553	393.286	782	0,2	Enel	

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU4</b>	<b>Lunghezza linee di distribuzione per area geografica</b>							
	Totale linee di distribuzione Italia	(km)	1.144.987	1.140.215	1.136.667	4.772	0,4	Italia
	Linee Alta Tensione	(km)	13	13	20	-	-	Italia
	- di cui in cavo interrato	(km)	-	-	-	-	-	Italia
	Linee Media Tensione	(km)	352.607	351.493	350.358	1.114	0,3	Italia
	- di cui in cavo interrato	(km)	145.880	145.699	144.468	180	0,1	Italia
	Linee Bassa Tensione	(km)	792.367	788.709	786.289	3.658	0,5	Italia
	- di cui in cavo interrato	(km)	270.678	270.241	268.366	437	0,2	Italia
	Totale linee di distribuzione Romania	(km)	91.412	91.285	91.132	127	0,1	Romania
	Linee Alta Tensione	(km)	6.505	6.584	6.572	-79	-1,2	Romania
	- di cui in cavo interrato	(km)	288	283	268	5	1,8	Romania
	Linee Media Tensione	(km)	35.015	35.043	34.998	-28	-0,1	Romania
	- di cui in cavo interrato	(km)	12.844	12.825	12.664	19	0,1	Romania
	Linee Bassa Tensione	(km)	49.892	49.658	49.562	234	0,5	Romania
	- di cui in cavo interrato	(km)	20.353	20.329	20.253	24	0,1	Romania
	Totale linee di distribuzione Iberia	(km)	316.562	317.675	314.528	-1.113	-0,4	Iberia
	Linee Alta Tensione	(km)	19.539	19.479	19.597	60	0,3	Iberia
	- di cui in cavo interrato	(km)	779	751	746	28	3,7	Iberia
	Linee Media Tensione	(km)	117.632	118.436	117.877	-804	-0,7	Iberia
	- di cui in cavo interrato	(km)	40.979	40.869	40.321	110	0,3	Iberia
	Linee Bassa Tensione	(km)	179.391	179.760	177.054	-369	-0,2	Iberia
	- di cui in cavo interrato	(km)	84.128	83.997	81.811	131	0,2	Iberia
	Totale linee di distribuzione America Latina	(km)	322.146	316.496	311.752	5.650	1,8	America Latina
	Linee Alta Tensione	(km)	12.339	12.173	12.089	166	1,4	America Latina
	- di cui in cavo interrato	(km)	674	582	667	92	15,7	America Latina
	Linee Media Tensione	(km)	159.961	157.077	154.767	2.884	1,8	America Latina
	- di cui in cavo interrato	(km)	11.610	11.540	10.836	70	0,6	America Latina
	Linee Bassa Tensione	(km)	149.846	147.246	144.896	2.600	1,8	America Latina
	- di cui in cavo interrato	(km)	23.176	22.986	22.856	190	0,8	America Latina
	<b>Energia vettoriata e copertura territoriale</b>							
	Energia vettoriata <sup>(4)</sup>	(TWh)	426,0	427,4	411,1	-1,4	-0,3	Enel
	Comuni serviti rete elettrica	(n.)	13.368	12.785	12.600	583	4,6	Enel
	<b>VENDITA</b>							
	<b>Volumi venduti energia elettrica per mercato</b>							
	Volumi venduti mercato libero:	(GWh)	155.387	148.024	148.067	7.363	5,0	Enel
	Italia	(GWh)	48.302	38.656	37.839	9.646	25,0	Italia
	Iberia	(GWh)	93.490	92.899	93.928	591	0,6	Iberia
	Romania	(GWh)	2.855	2.338	2.230	517	22,1	Romania
	Francia	(GWh)	2.218	3.966	3.442	-1.748	-44,1	Francia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
	Slovacchia	(GWh)	2.398	4.103	4.737	-1.705	-41,6	Slovacchia
	America Latina	(GWh)	6.124	6.062	5.891	62	1,0	America Latina
	Volumi venduti mercato regolato:	(GWh)	107.667	112.092	112.878	-4.425	-3,9	Enel
	Italia	(GWh)	45.837	49.369	49.734	-3.532	-7,2	Italia
	Romania	(GWh)	4.864	5.353	5.926	-489	-9,1	Romania
	America Latina	(GWh)	56.966	57.370	57.217	-404	-0,7	America Latina
	Totale volumi venduti	(GWh)	263.054	260.116	260.945	2.938	1,1	Enel
<b>Volumi venduti energia elettrica per area geografica</b>								
	Italia	(GWh)	94.139	88.025	87.573	6.114	6,9	Italia
	Iberia	(GWh)	93.490	92.899	93.928	591	0,6	Iberia
	Romania	(GWh)	7.719	7.691	8.156	28	0,4	Romania
	Francia	(GWh)	2.218	3.966	3.442	-1.748	-44,1	Francia
	Slovacchia	(GWh)	2.398	4.103	4.737	-1.705	-41,6	Slovacchia
	America Latina	(GWh)	63.090	63.432	63.108	-342	-0,5	America Latina
<b>Volumi venduti gas</b>								
		(Miliardi di m <sup>3</sup> )	10,6	9,4	7,8	1,2	12,3	Enel
	Italia	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	4,6	4,1	3,5	0,5	12,2	Italia
	Iberia <sup>(5)</sup>	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	6,0	5,3	4,3	0,7	12,3	Iberia
<b>G4- EC1. G4-9 RISULTATI ECONOMICI</b>								
	Ricavi <sup>(6)</sup>	(mil euro)	70.592	75.658	75.791	-5.066	-6,7	Enel
	Italia	(mil euro)	36.957	40.727	maaa	-3.770	-9,3	Italia
	Iberia	(mil euro)	18.953	20.484	maaa	-1.531	-7,5	Iberia
	America Latina	(mil euro)	10.768	10.828	maaa	-60	-0,6	America Latina
	Europa e Nord Africa	(mil euro)	3.798	4.990	maaa	-1.192	-23,9	Europa e Nord Africa
	Nord e Centro America	(mil euro)	1.125	882	maaa	243	27,6	Nord e Centro America
	Africa subsahariana e Asia	(mil euro)	29	18	maaa	11	61,1	Africa subsahariana e Asia
	Altro. elisioni e rettifiche	(mil euro)	-1.038	-2.271	maaa	1.233	54,3	Enel
	EBITDA <sup>(6)</sup>	(mil euro)	15.276	15.297	15.757	-21	-0,1	Enel
	Italia	(mil euro)	6.679	6.916	maaa	-237	-3,4	Italia
	Iberia	(mil euro)	3.562	3.353	maaa	209	6,2	Iberia
	America Latina	(mil euro)	3.556	3.306	maaa	250	7,6	America Latina
	Europa e Nord Africa	(mil euro)	762	1.451	maaa	-689	-47,5	Europa e Nord Africa
	Nord e Centro America	(mil euro)	833	575	maaa	258	44,9	Nord e Centro America

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
	Africa subsahariana e Asia	(mil euro)	14	7	maaa	7	100,0	Africa subsahariana e Asia
	Altro. elisioni e rettifiche	(mil euro)	-130	-311	maaa	181	58,2	Enel
	Italia	(%)	43,7	45,2	maaa	-1,5	-	Italia
	Iberia	(%)	23,3	21,9	maaa	1,4	-	Iberia
	America Latina	(%)	23,3	21,6	maaa	1,7	-	America Latina
	Europa e Nord Africa	(%)	5,0	9,5	maaa	-4,5	-	Europa e Nord Africa
	Nord e Centro America	(%)	5,5	3,8	maaa	1,7	-	Nord e Centro America
	Africa subsahariana e Asia	(%)	0,1	-	maaa	-	-	Africa subsahariana e Asia
	Altro. elisioni e rettifiche	(%)	-0,9	-2,0	maaa	1,2	-	Enel
	EBIT	(mil euro)	8.921	7.685	3.087	1.236	16,1	Enel
	EBT	(mil euro)	5.780	5.281	-78	499	9,4	Enel
	Utile netto del Gruppo	(mil euro)	2.570	2.196	517	374	17,0	Enel
	<b>Valore aggiunto per stakeholder</b>							
	Ricavi	(mil euro)	70.592	75.658	75.791	-5.066	-6,7	Enel
	Costi esterni	(mil euro)	49.257	53.323	53.390	-4.066	-7,6	Enel
	Proventi/(Oneri) netti da rischio commodity	(mil euro)	-133	168	-225	-301	-	Enel
	Valore aggiunto globale lordo continuing operations	(mil euro)	21.202	22.503	22.176	-1.301	-5,8	Enel
	Valore aggiunto globale lordo	(mil euro)	21.202	22.503	22.176	-1.301	-5,8	Enel
	Azionisti	(mil euro)	2.542	1.316	1.222	1.226	93,2	Enel
	Finanziatori	(mil euro)	2.698	2.848	3.007	-150	-5,3	Enel
	Dipendenti	(mil euro)	4.637	5.314	4.864	-677	-12,7	Enel
	Stato	(mil euro)	3.244	3.369	654	-125	-3,7	Enel
	Sistema impresa	(mil euro)	8.081	9.656	12.429	-1.575	-16,3	Enel
	<b>Valore economico ricavato</b>							
	Valore economico generato direttamente:							
	Ricavi	(mil euro)	70.592	75.658	75.791	-5.066	-6,7	Enel
	Valore economico distribuito:	(mil euro)	59.969	64.686	62.140	-4.717	-7,3	Enel
	Costi operativi	(mil euro)	49.390	53.155	53.615	-3.765	-7,1	Enel
	Costo del personale e benefit	(mil euro)	4.637	5.314	4.864	-677	-12,7	Enel
	Pagamento a finanziatori di capitale	(mil euro)	2.698	2.848	3.007	-150	-5,3	Enel
	Pagamenti a governi	(mil euro)	3.244	3.369	654	-125	-3,7	Enel
	Valore economico ricavato	(mil euro)	10.623	10.972	13.651	-349	-3,2	Enel
	<b>Investimenti</b>							
	Investimenti <sup>(7)</sup>	(mil euro)	8.552,3	7.113,5	6.701,5	1.438,9	20,2	Enel
	Piemonte	(mil euro)	103,0	101,0	88,1	2,0	2,0	Italia
	Lombardia	(mil euro)	165,2	174,2	159,8	-9,0	-5,2	Italia
	Trentino Alto Adige	(mil euro)	-	0,2	6,7	-0,2	-93,7	Italia
	Veneto	(mil euro)	124,1	121,5	116,4	2,6	2,1	Italia
	Friuli Venezia Giulia	(mil euro)	14,6	14,1	12,6	0,5	3,5	Italia
	Liguria	(mil euro)	38,0	49,6	41,5	-11,6	-23,4	Italia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
	Emilia Romagna	(mil euro)	98,1	100,3	95,0	-2,1	-2,1	Italia
	Toscana	(mil euro)	187,0	213,5	227,3	-26,5	-12,4	Italia
	Marche	(mil euro)	33,5	29,2	32,2	4,3	14,6	Italia
	Umbria	(mil euro)	25,9	16,3	14,7	9,6	58,9	Italia
	Lazio	(mil euro)	402,1	355,3	355,5	46,9	13,2	Italia
	Abruzzo	(mil euro)	56,5	44,4	36,1	12,1	27,3	Italia
	Molise	(mil euro)	8,7	9,7	10,0	-1,0	-10,2	Italia
	Campania	(mil euro)	129,2	124,6	110,2	4,5	3,6	Italia
	Puglia	(mil euro)	178,2	167,1	173,0	11,1	6,7	Italia
	Basilicata	(mil euro)	25,0	24,1	15,3	0,9	3,7	Italia
	Calabria	(mil euro)	81,0	70,0	68,7	11,0	15,7	Italia
	Sicilia	(mil euro)	169,8	186,4	177,5	-16,6	-8,9	Italia
	Sardegna	(mil euro)	67,9	57,8	53,6	10,1	17,5	Italia
	<b>Totale Italia <sup>(8)</sup></b>	(mil euro)	<b>1.907,7</b>	<b>1.859,2</b>	<b>1.794,2</b>	48,4	2,6	Italia
	Slovacchia	(mil euro)	-	-	664,4	-	-	Slovacchia
	Romania	(mil euro)	136,3	121,2	93,2	15,2	12,5	Romania
	Bulgaria	(mil euro)	0,2	0,3	0,3	-0,1	-29,3	Bulgaria
	Grecia	(mil euro)	3,6	11,6	8,2	-8,0	-68,7	Grecia
	Francia e Belgio <sup>(10)</sup>	(mil euro)	6,2	0,8	27,2	5,4	-	Francia e Belgio
	EGP Germania	(mil euro)	12,0	-	-	12,0	-	EGP Germania
	Russia	(mil euro)	105,1	111,8	187,8	-6,7	-6,0	Russia
	EGP Nord America <sup>(11)</sup>	(mil euro)	1.466,2	289,3	331,9	1.176,9	-	EGP Nord America
	EGP America Latina	(mil euro)	2.151,1	1.548,1	927,2	602,9	38,9	EGP America Latina
	Algeria	(mil euro)	10,0	19,5	-	-9,5	-48,8	Algeria
	Sudafrica	(mil euro)	301,4	311,2	26,0	-9,8	-3,2	Sudafrica
	Turchia	(mil euro)	0,8	1,6	-	-0,8	-48,3	Turchia
	Egitto	(mil euro)	0,9	1,2	-	-0,2	-17,9	Egitto
	India	(mil euro)	2,6	0,5	-	2,0	-	India
	EGP Iberia <sup>(9)</sup>	(mil euro)	78,0	16,7	18,7	61,3	-	EGP Iberia
	Spagna (Enel Iberoamerica già Enel Energy Europe)	(mil euro)	17,2	16,9	20,7	0,3	1,8	Spain
	Endesa Iberia <sup>(9)</sup>	(mil euro)	<b>1.068,6</b>	<b>984,7</b>	<b>992,8</b>	83,9	8,5	Endesa Iberia
	Endesa Latam	(mil euro)	<b>1.284,4</b>	<b>1.819,1</b>	<b>1.609,0</b>	-534,7	-29,4	Endesa Latam
	<b>Totale Estero</b>	(mil euro)	<b>6.644,7</b>	<b>5.254,5</b>	<b>4.907,3</b>	1.390,2	26,5	Totale Estero
	Rettifiche	(mil euro)	-	-0,2	-	0,2	-100,0	Enel
	Peso investimenti esteri	(%)	77,7	73,9	73,2	3,8	-	Enel
	<b>CASH COST<sup>(12)</sup> al netto delle partite non ricorrenti</b>	(mil euro)	<b>11.428</b>	<b>12.397</b>	-	-969	-7,8	Enel
	di cui costi fissi	(mil euro)	8.494	9.081	-	-587	-6,5	Enel
	investimenti in manutenzione	(mil euro)	2.934	3.316	-	-382	-11,5	Enel
	<b>IMMAGINE DELL'AZIENDA</b>							
	Indice di presenza	(n.)	n.a.	16.702	15.522	-	-	Italia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
	Indice Globale di Visibilità	(.000)	n.a.	22.225	22.200	-	-	Italia
	Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(i)	n.a.	0,70	0,71	-	-	Italia
	Customer relationship <sup>(13.1)</sup>	(%)	40,3	maaa	maaa	-	-	Italia
	Price transparency <sup>(13.2)</sup>	(%)	38,5	maaa	maaa	-	-	Italia
	Institutional Dimension <sup>(13.3)</sup>	(%)	62,5	maaa	maaa	-	-	Italia
	Ethics <sup>(13.4)</sup>	(%)	41,3	maaa	maaa	-	-	Italia
	Brand Equity Index <sup>(13)</sup>	(i)	70,5	maaa	maaa	-	-	Italia
	Indice di presenza	(n.)	8.102	8.223	9.905	-121	-1,5	Iberia
	Indice Globale di Visibilità	(.000)	2,8	3,4	3,1	-0,6	-17,2	Iberia
	Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(i)	0,52	0,62	0,58	-0,1	-16,1	Iberia

- (1) La Slovacchia è stata deconsolidata il 28 luglio 2016, il Belgio è stato deconsolidato il 30 dicembre 2016 e la Francia è stata deconsolidata il 30 novembre 2016.
- (2) I dati 2016 riferiti agli impianti riflettono le uscite dal perimetro della società slovacca SE e l'impatto della strategia BSO (Build, Sell and Operate).
- (3) Nuova potenza rinnovabile, escluse le dismissioni e le variazioni di perimetro.
- (4) Il dato 2015 è stato ricalcolato per tenere conto di una più puntuale determinazione delle quantità trasportate.
- (5) Il dato 2015 relativo al gas venduto è stato ricalcolato a seguito del cambio della metodologia di calcolo.
- (6) A seguito della riorganizzazione aziendale il dettaglio geografico 2015 è stato ricalcolato mentre non è stato possibile ricalcolare il dettaglio geografico dei valori 2014 secondo il nuovo assetto.
- (7) I dati si riferiscono alle sole "continuing operations", e non includono quindi i valori delle attività classificate come "possedute per la vendita" nel 2016 gli investimenti DO (Discontinued operations) riferiti a società classificate come "possedute per la vendita" sono state pari a 290 milioni di euro di cui Country ENA (Slovacchia) per 283 milioni di euro e Global Central per 7 milioni di euro, suddivisi per regioni italiane e Paesi esteri. Rispetto al 2015 è stato inserito il nuovo Paese Germania per gli investimenti di Enel Green Power.
- (8) Il perimetro comprende Enel Green Power Italia.
- (9) Nel 2016 Endesa Iberia ha avuto maggiori interventi di ambientalizzazione e attività di maintenance in Thermal generation e per EGP Iberia la tech Large Hydro è passata all'interno della Global Line EGP.
- (10) Francia e Belgio: nel 2016 sono stati effettuati 6 milioni di euro di capex manutenzione relativi all'impianto CCGT di Marcinelle (Belgio) vs 1 milione di euro effettuati nel 2015. In Francia non sono stati effettuati investimenti né nel 2015 né nel 2016.
- (11) US (+1.177 milioni di euro) per la realizzazione di nuovi impianti eolici e solari; nuova capacità in parte entrata nel 2016 e in parte che entrerà nei prossimi anni.
- (12) Il cash cost dell'esercizio 2016 è pari a 11.428 milioni di euro, al netto delle rilevanti variazioni di perimetro intercorse nell'anno 2016 si registrano efficienze pari a circa 827 milioni di euro e una riduzione del 7% rispetto all'anno precedente.  
Il cash cost è composto dalla somma degli investimenti in manutenzione (cosiddetto "Maintenance Capex") e dei costi di esercizio (cosiddetto "Opex"), al netto delle partite economiche a carattere non ricorrente.  
Dato 2015 ricalcolato, aggiornate le partite non recurring principalmente per i capex.
- (13) Il dato non è confrontabile con gli anni pregressi è stato ritenuto opportuno definire un nuovo approccio metodologico.  
L'indice sintetico include: patrimonio notorietà, valore dell'image e propensione al brand.
- (13.1) % di attribuzione a Enel+Enel Energia delle aree "relazione commerciale" ed "empatia" image profile tracking 2016.
- (13.2) % di attribuzione a Enel+Enel Energia item: "propone offerte chiare e trasparenti" e "comunica in modo chiaro e trasparente" image profile tracking 2016.
- (13.3) % di attribuzione a Enel+Enel Energia "area dimensione istituzionale" image profile tracking 2016.
- (13.4) % di attribuzione a Enel+Enel Energia "sostenibilità" image profile tracking 2016.

# Conoscere Enel - Governance

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-7 AZIONISTI</b>								
<b>Composizione base azionaria</b>								
<b>Investitori <sup>(1)</sup></b>								
Ministero dell'Economia e delle Finanze	(%)	23,6	25,5	31,2	-1,9	-	Enel SpA	
Investitori istituzionali	(%)	54,0	51,5	44,7	2,5	-	Enel SpA	
Azionisti retail	(%)	22,4	23,0	24,1	-0,6	-	Enel SpA	
<b>Localizzazione investitori istituzionali</b>								
Italia	(%)	10,2	10,0	12,4	0,2	-	Enel SpA	
UK	(%)	17,9	15,3	12,9	2,6	-	Enel SpA	
Resto d'Europa	(%)	26,9	28,4	29,9	-1,5	-	Enel SpA	
Nord America	(%)	36,3	37,3	34,7	-1	-	Enel SpA	
Resto del mondo	(%)	8,7	9,0	10,1	-0,3	-	Enel SpA	
Indice di concentrazione (Top 50)	(%)	34,2	32,3	28,8	1,9	-	Enel SpA	
<b>Stile investimento investitori istituzionali</b>								
Long Only	(%)	67,9	67,3	62,1	0,6	-	Enel SpA	
Index	(%)	13,2	14,0	15,2	-0,8	-	Enel SpA	
Hedge	(%)	1,3	1,2	1,7	0,1	-	Enel SpA	
Altro	(%)	17,6	17,5	21,0	0,1	-	Enel SpA	
<b>Investitori socialmente responsabili</b>								
Presenza fondi SRI	(n.)	150	132	134	18	13,6	Enel SpA	
Azioni Enel detenute da Fondi SRI	(mil)	813,6	720,0	553,8	93,6	13,0	Enel SpA	
Peso dei fondi SRI nell'azionarioato istituzionale <sup>(2)</sup>	(%)	17,0	17,0	14,6	0,1	-	Enel SpA	
<b>Localizzazione investitori SRI <sup>(3)</sup></b>								
Italia	(%)	1,6	4,6	3,1	-3,0	-	Enel SpA	
UK	(%)	11,9	11,8	7,9	0,1	-	Enel SpA	
Resto d'Europa	(%)	50,3	51,2	60,1	-0,9	-	Enel SpA	
Nord America	(%)	34,3	31,5	28,0	2,8	-	Enel SpA	
Resto del mondo	(%)	1,9	0,9	0,9	1,0	-	Enel SpA	
<b>Performance del titolo</b>								
<b>Performance finanziaria del titolo <sup>(4)</sup></b>								
Enel	(%)	7,6	5,3	17,9	2,3	-	Enel SpA	
FTSEMib	(%)	-10,2	12,7	0,4	-22,9	-	Enel SpA	
Acea	(%)	-18,7	58,8	7,8	-77,5	-	Enel SpA	
A2A	(%)	-1,9	49,7	0,2	-51,6	-	Enel SpA	
Centrica	(%)	7,3	-21,8	-18,8	29,1	-	Enel SpA	
Endesa	(%)	8,6	11,9	-21,8	-3,3	-	Enel SpA	
Iberdrola	(%)	-4,8	17,0	21,9	-21,8	-	Enel SpA	
RWE	(%)	0,9	-54,3	-0,3	55,2	-	Enel SpA	
E.ON	(%)	-14,8	-37,1	8,4	22,3	-	Enel SpA	
Cez	(%)	-3,2	-24,8	12,6	21,6	-	Enel SpA	
GDF-Suez	(%)	-25,8	-16,0	16,2	-9,8	-	Enel SpA	
EdF	(%)	-28,7	-40,5	-10,0	11,8	-	Enel SpA	
EdP	(%)	-12,9	3,2	21,8	-16,1	-	Enel SpA	
<b>Dividend Yield <sup>(5)</sup></b>								
Enel	(%)	4,3	4,1	3,8	0,2	-	Enel SpA	
A2A	(%)	3,3	3,3	4,3	0,1	-	Enel SpA	
Centrica	(%)	5,1	5,5	4,8	-0,4	-	Enel SpA	
Iberdrola	(%)	4,6	4,2	4,8	0,4	-	Enel SpA	
RWE	(%)	1,1	-	3,9	1,1	-	Enel SpA	
E.ON	(%)	3,1	5,6	3,5	-2,5	-	Enel SpA	

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
	ENGIE (ex GDF-Suez)	(%)	8,3	6,1	5,1	2,2	-	Enel SpA
	EdF	(%)	5,6	8,1	5,5	-2,5	-	Enel SpA
	EdP	(%)	6,6	5,6	5,7	1,0	-	Enel SpA
	<b>Enel nei principali indici borsistici mondiali</b>							
	FTSE Italia All Share	(%)	10,0	7,8	8,3	2,1	-	Enel SpA
	BEELECT	(%)	13,4	12,0	10,2	1,4	-	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)	26	23	6	2,4	10,3	Enel SpA
	TSR dall'IPO (cumulato)	(%)	61,6	44,4	32,7	17,3	-	Enel SpA
	TSR dall'IPO (annualizzato)	(%)	2,8	2,3	1,9	0,5	-	Enel SpA
	TSR ultimi 2 anni (cumulato)	(%)	21,8	30,5	29,0	-8,7	-	Enel SpA
	TSR ultimi 2 anni (annualizzato)	(%)	10,3	14,3	13,6	-3,9	-	Enel SpA
	<b>Comunicazione agli azionisti</b>							
	Incontri con gli investitori <sup>(6)</sup>	(n.)	615	479	336	136	28,4	Enel SpA
	Incontri con investitori ESG	(n.)	30	-	-	30	-	Enel SpA
<b>G4-26</b>	<b>Richieste di informazioni azionisti retail<sup>(7)</sup></b>	(n.)	148	153	378	-5	-3,3	Enel SpA
	<b>FINANZIATORI</b>							
	<b>Debito</b>							
	Indebitamento complessivo	(mil euro)	37.553	37.545	37.383	8	-	Enel
	Debt to Equity	(i)	0,7	0,7	0,7	-	-1,5	Enel
	Rating							
	S&P	(i)	BBB	BBB	BBB	-	-	Enel
	Outlook <sup>(8)</sup>	(i)	Stable Outlook	Positive Outlook	Stable Outlook	-	-	Enel
	Moody's	(i)	Baa2	Baa2	Baa2	-	-	Enel
	Outlook <sup>(9)</sup>	(i)	Stable Outlook	Stable Outlook**	Negative Outlook	-	-	Enel
	Fitch	(i)	BBB+	BBB+	BBB+	-	-	Enel
	Outlook	(i)	Stable Outlook	Stable Outlook	Stable Outlook	-	-	Enel
<b>G4- LA12</b>	<b>CORPORATE GOVERNANCE</b>							
	<b>Consiglio di Amministrazione</b>							
	Componenti del CdA per tipologia	(n.)	9	9	8	-	-	Enel SpA
	Membri esecutivi	(n.)	1	1	1	-	-	Enel SpA
	Membri non esecutivi	(n.)	8	8	7	-	-	Enel SpA
	- di cui indipendenti <sup>(10)</sup>	(n.)	7	7	6	-	-	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	3	-	-	Enel SpA
	Donne nel CdA delle società del Gruppo	(n.)	157	176	175	-19	-10,8	Enel
	<b>Componenti del CdA per fasce di età:</b>							
	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.)	13	15	18	-2	-13,3	Enel SpA

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>ETHICAL AUDITING</b>								
<b>G4- DMA HR, G4- SO11</b>	<b>Attuazione del Codice Etico</b>							
	Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder:	(n.)	85	124	151	-39	-31,5	Enel
	Da stakeholder interni	(n.)	15	36	53	-21	-58,3	Enel
	Da stakeholder esterni	(n.)	19	33	24	-14	-42,4	Enel
	Anonime	(n.)	51	55	74	-4	-7,3	Enel
	Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso:	(n.)	85	124	151	-39	-31,5	Enel
	Azionista	(n.)	44	43	63	1	2,3	Enel
	Cliente	(n.)	11	16	12	-5	-31,3	Enel
	Dipendente	(n.)	18	34	48	-16	-47,1	Enel
	Collettività	(n.)	3	6	14	-3	-50	Enel
	Fornitori	(n.)	9	25	14	-16	-64	Enel
	Segnalazioni ricevute per status:	(n.)	85	124	151	-39	-31,5	Enel
	Segnalazioni in corso di valutazione <sup>(11)</sup>	(n.)	10	-	-	10	-	Enel
	Segnalazioni per cui non è stata accertata una violazione	(n.)	57	90	120	-33	-36,7	Enel
	Segnalazioni per cui è stata accertata una violazione	(n.)	18	34	31	-16	-47,1	Enel
	Violazioni accertate, classificate per stakeholder leso:	(n.)	18	34	31	-16	-47,1	Enel
	Azionista	(n.)	11	16	18	-5	-31,3	Enel
	Cliente	(n.)	1	3	1	-2	-66,7	Enel
	Dipendente	(n.)	4	8	10	-4	-50	Enel
	Collettività	(n.)	1	-	-	1	-	Enel
	Fornitori	(n.)	1	7	2	-6	-85,7	Enel
<b>G4- HR3, G4- HR12</b>	<b>Violazioni relative a episodi di: <sup>(12)</sup></b>	(n.)	18	34	31	-16,0	-47,1	Enel
<b>G4- SO5</b>	Conflitto di interessi/corruzione <sup>(13)</sup>	(n.)	5	10	9	-5	-50	Enel
	Appropriazione indebita	(n.)	7	10	9	-3	-30	Enel
	Pratiche di lavoro	(n.)	4	7	9	-3	-42	Enel
	Comunità e società	(n.)	-	-	-	-	-	Enel
	Diritti umani	(n.)	-	-	-	-	-	Enel
	Altre motivazioni	(n.)	2	7	4	-5	-71	Enel
	Violazioni accertate per conflitto di interessi/corruzione, per Paese:	(n.)	5	10	9	-5	-50	Enel
	Argentina	(n.)	-	1	1	-1	-100	Argentina
	Brasile	(n.)	1	-	1	1	-	Brasile
	Cile	(n.)	1	1	2	-	-	Cile
	Colombia	(n.)	-	2	1	-2	-100	Colombia
	Enel Green Power <sup>(14)</sup>	(n.)	2	2	-	-	-	EGP
	Italia	(n.)	-	-	-	-	-	Italia
	Perù	(n.)	-	-	-	-	-	Perù
	Portogallo	(n.)	-	-	-	-	-	Portogallo
	Romania	(n.)	-	3	-	-3	-100	Romania
	Russia	(n.)	-	-	3	-	-	Russia
	Slovacchia	(n.)	-	1	-	-1	-100	Slovacchia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-S05</b>	Spagna	(n.)	1	-	1	1	-	Spagna
	Azioni intraprese in risposta a episodi di conflitto di interessi/corruzione	(n.)	5	10	9	-5	-50,0	Enel
<b>G4-HR1</b>	Accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani	(n.)	10	6	1	4	66,7	Enel
<b>G4-HR1</b>	Percentuale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani	(%)	100	100	100	-	-	Enel
<b>RAPPORTI ISTITUZIONALI</b>								
<b>G4-EC4</b>	<b>Finanziamenti a fondo perduto</b>							
	Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo per area geografica <sup>(15)</sup>	(mil euro)	41,0	8,7	82,9	32,3	-	Enel
	Italia	(mil euro)	38,3	4,6	56,9	33,7	-	Italia
	Spagna	(mil euro)	1,5	4,0	25,7	-2,5	-62,3	Spagna
	Slovacchia	(mil euro)	-	0,1	0,3	-0,1	-100	Slovacchia
	Brasile	(mil euro)	0,4	-	-	0,4	-	Brasile
	Cile	(mil euro)	0,8	-	-	0,8	-	Cile
	Finanziamenti a fondo perduto ricevuti per destinazione							
	Reti energetiche <sup>(16)</sup>	(%)	73,6	15,5	71,6	58,1	-	Enel
	R&D <sup>(17)</sup>	(%)	12,0	28,1	23,6	-16,1	-	Enel
	Rinnovabile	(%)	11,2	39,8	2,2	-28,6	-	Enel
	Formazione	(%)	-	11,8	-	-11,8	-	Enel
	Altro	(%)	3,2	4,8	2,6	-1,6	-	Enel
	Numero progetti che hanno ricevuto erogazioni	(n.)	41	34	80	7	20,6	Enel
	<b>Finanziamenti concessi dalla BEI ed altri</b>							
	Debito residuo finanziamenti BEI ed altri per area geografica	(mil euro)	5.130,0	5.504,9	5.762,9	-374,9	-6,8	Enel
	- Italia	(mil euro)	3.755,0	3.909,9	4.281,4	-154,9	-4	Italia
	- Estero (America Latina, Spagna, Slovacchia, Russia, Romania) <sup>(18)</sup>	(mil euro)	1.375,0	1.595,0	1.481,6	-220	-13,8	Enel
	Debito residuo finanziamenti BEI ed altri per destinazione							
	Reti energetiche	(%)	64,7	62,8	61,8	1,9	-	Enel
	R&D	(%)	-	0,01	0,01	-	-	Enel
	Rinnovabile	(%)	25,8	26,9	26,9	-1,1	-	Enel
	Formazione	(%)	-	-	-	-	-	Enel
	Altro	(%)	9,5	10,3	11,3	-0,8	-	Enel
	Numero progetti in corso approvati con finanziamenti BEI e altri	(n.)	99	91	78	8	8,8	Enel
	<b>Gettito fiscale</b>	(mil euro)	3.244	3.369	654	-125	-3,7	Enel
	IRES, IRAP e altre imposte	(mil euro)	1.052	1.157	1.157	-105	-9,1	Enel
	Imposte estere	(mil euro)	941	751	-1.992	190	25,3	Enel
	Altre imposte e tasse	(mil euro)	1.085	1.292	1.294	-207	-16	Enel
	Canoni al netto contributi ricevuti	(mil euro)	166	169	195	-3	-1,8	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) Dal 2015 si considerano solo gli incontri certificati (incontri avvenuti durante i diversi roadshow). I dati storici sono stati riformulati secondo questa metodologia.
- (7) Sono state considerate solo le richieste pervenute e non anche le risposte fornite.
- (8) Outlook Aggiornato 26/02/2016.  
La revisione dell'outlook è principalmente imputabile alla riduzione dei prezzi dell'elettricità in Europa protrattasi dall'inizio del 2016. In base alle attuali condizioni di mercato noi riteniamo che Enel avrà difficoltà nel raggiungere e mantenere i target dei principali indicatori del rating, incluso il valore dell'indice "adjusted funds from operations to debt" a un livello superiore al 20% nel periodo 2016-2018.  
Outlook Aggiornato 05/05/2015: Standard & Poor's Rating Services oggi ha aggiornato il proprio outlook da stabile a positivo su Enel SpA ed Endesa (controllata spagnola di Enel SpA verticalmente integrata).
- (9) 2015 dato aggiornato.  
Outlook Aggiornato 27/03/2015: Moody's cambia il proprio outlook su Enel da negativo a stabile; conferma il rating"
- (10) I Consiglieri indipendenti da Testo Unico della Finanza sono 8 (compreso il Presidente). Quelli indipendenti da Codice di Autodisciplina sono 7 in quanto il Codice non consente di considerare indipendente il Presidente, essendo questi "esponente di rilievo" della società.
- (11) Nel corso del 2016 si è conclusa l'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2015, per tale ragione il numero delle violazioni accertate relativo all'anno 2015 è stato riclassificato da 32 a 34. Le violazioni 2016 riguardano le segnalazioni ricevute nel 2016 e accertate nel 2016
- (12) Nel corso del 2016 si è conclusa l'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2015, delle 16 segnalazioni 2 si sono concluse con casi di violazione (appropriazione indebita e altre motivazioni) le restanti 14 si sono concluse senza violazione.
- (13) 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.
- (14) I due casi EGP 2016 sono avvenuti in Italia.
- (15) ITALIA 2016 - delta 2016 verso 2015 per 28 milioni di euro incasso e-distribuzione NER 300 smart grid Puglia, per 2 milioni di euro incasso Enel SpA INCENSe R&D 7th Framework programme EC 2015 - delta 2015 vs 2014 Differenza dovuta a progetti Networks (Cabina primaria) che hanno incassato nel 2014 e poi conclusi, quindi sono stati eliminati. SPAGNA 2015 - delta 2015 verso 2014 Differenza dovuta per 15 milioni di euro a progetto Oxycombustion concluso e 7 milioni di euro smart city Malaga concluso.
- (16) Nel 2016 per 28 milioni di euro incasso e-distribuzione NER 300 smart grid Puglia.
- (17) Nel 2016 per 2 milioni di euro incasso Enel SpA INCENSe R&D 7th Framework programme EC.
- (18) Nel 2016 in Italia abbiamo avuto il rimborso loan da piano ammortamento. La Slovacchia è uscita dal perimetro e abbiamo avuto un rimborso anticipato loan in Iberia.

# Relazioni responsabili con le comunità

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EC7 INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ</b>								
<b>Elargizioni per il sociale - approccio LBG</b>								
Spesa in liberalità <sup>(1)</sup>	(mil euro)	9,2	8,6	4,5	0,6	7,4		Enel
Investimenti in comunità	(mil euro)	23,5	23,4	35,0	0,1	0,6		Enel
Iniziative commerciali ad impatto sociale	(mil euro)	27,1	35,8	31,1	-8,7	-24,3		Enel
Iniziative di business socialmente sostenibili	(mil euro)	-	-	-	-	-		Enel
Totale (spesa + investimenti)	(mil euro)	59,9	67,8	70,7	-7,9	-11,7		Enel
<b>Enel Cuore Onlus</b>								
Progetti di solidarietà sostenuti da Enel Cuore	(n.)	32	50	54	-18	-36,0		Italia
Somme erogate a Enel Cuore Onlus da società del Gruppo Enel	(mil euro)	5,7	5,3	0,5	0,4	6,6		Italia
Quote associative	(mil euro)	0,3	0,3	0,3	-	-		Italia
Contributo straordinario da associati <sup>(2)</sup>	(mil euro)	5,0	5,0	-	-	-		Italia
Liberalità vincolate <sup>(3)</sup>	(mil euro)	0,3	-	0,2	0,3	-		Italia
<b>G4- EU25 SICUREZZA PER LE COMUNITÀ</b>								
<b>Infortuni di terzi</b>								
Infortuni di terzi gravi e mortali	(n.)	109	107	142	2	1,9		Enel
- mortali	(n.)	58	60	81	-2	-3,3		Enel
- gravi	(n.)	51	47	61	4	8,5		Enel
<b>Infortuni di terzi per tipologia</b>								
Infortuni elettrici	(%)	89,0	71,0	83,8	18,0	-		Enel
Infortuni stradali contro infrastrutture del Gruppo	(%)	8,0	19,6	12,0	-11,6	-		Enel
Infortuni per altre cause (scivolamento, caduta dall'alto, urto, schiacciamento, taglio)	(%)	3,0	9,3	4,2	-6,3	-		Enel
<b>Cause di infortunio elettrico</b>								
Attività edili in prossimità di linee	(%)	26,0	20,0	20,1	6,0	-		Enel
Tentativi di furto	(%)	17,0	20,0	29,4	-3,0	-		Enel
Altro <sup>(4)</sup>	(%)	57,0	60,0	50,5	-3,0	-		Enel

(1) La voce comprende i contributi erogati a Enel Cuore nel corso degli anni.

(2) Come avvenuto per il 2015, quanto indicato nel 2016 si riferisce per 5 milioni di euro all'importo complessivo destinato a Enel Cuore Onlus, a titolo di "Contributo straordinario 2016", da alcune delle società associate della stessa (e-distribuzione SpA, Enel Energia SpA, Enel Green Power SpA, Enel Trade SpA, Enel Sole Srl, Enel Italia Srl). Alla data del 31 dicembre 2016, da parte delle medesime società è stato effettivamente erogato il 40% di detto contributo.

(3) Le liberalità vincolate si riferiscono a quanto ricevuto dall'associata Enel Energia S.p.A. a sostegno di specifiche iniziative. In particolare: (i) per 200mila euro a sostegno dei progetti individuati nell'ambito dell'iniziativa "Nel Cuore del Punto Enel" edizione 2015; (ii) per 142.558 euro a sostegno del Progetto "Fare Scuola - Didattica digitale"; (iii) 6mila euro a sostegno del Progetto "Il Brugo" in corso di realizzazione nel Comune di San Felice sul Panaro (MO).

(4) Prevalentemente per contatto accidentale con fili metallici, lavori agricoli, attività di taglio piante e altro.

# Open Innovability

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- DMA EC RICERCA E INNOVAZIONE</b>								
Innovazione tecnologica <sup>(1)</sup>	(mil euro)	59	76	74	-17	-22,4	Enel	
Personale di ricerca	(n.)	317	236	243	81	34,3	Enel	
<b>G4- EN7 PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA</b>								
Titoli di Efficienza Energetica	(n.)	3.030.126	3.000.000	3.383.818	30.126	1,0	Italia	
Clienti attivi con contatori elettronici <sup>(2)</sup>	(milioni)	41,4	38,5	36,5	2,9	7,4	Enel	
Contatori elettronici installati	(.000)	45.816	42.966	41.011	2.851	6,6	Enel	
Contatori elettronici installati Italia <sup>(3)</sup>	(.000)	35.612	35.372	35.325	240	0,7	Italia	
Contatori elettronici installati Estero	(.000)	10.204	7.593	5.686	2.611	34,4	Estero	
Diffusione del contatore elettronico all'estero		2.679	2.437	932	242	9,9	Estero	

- (1) Gli investimenti in Ricerca e Innovazione hanno riguardato per circa il 36% la Divisione Infrastrutture e Reti e per circa il 25% la Divisione Rinnovabili. La riduzione rispetto al 2015 è dovuta a un processo di refocusing del portafoglio che ha portato una riduzione sia del budget sia del numero complessivo dei progetti (12 progetti completati o cancellati) in modo da focalizzare l'attività sul perimetro GTGx Innovation, per esempio trasferendo alcune attività meno innovative a Technical Support; il carve out hydro con conseguente trasferimento non solo delle attività precedentemente svolte sugli impianti idro ma anche del personale direttamente o indirettamente coinvolto.  
In Spagna la riduzione è essenzialmente dovuta alla fine di progetti relativi a digitalizzazione.
- (2) Clienti ai quali è stato installato un contatore attualmente attivo.
- (3) A seguito di un cambio metodologico il dato 2015 è stato ricalcolato in linea con quanto richiesto dall'autorità AEEGSI; il numero è relativo ai meter attivati e non attivati (sono escluse prese non attive e prese non attive senza contatore perché demolito).

# Qualità per i clienti

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU3</b>	<b>CLIENTI</b>							
<b>G4-8</b>	<b>Mercato elettricità (numero medio clienti)</b>							
	Clienti Italia	(n.)	26.776.635	27.072.083	27.207.897	-295.448	-1,1	Italia
	Mercato libero	(n.)	6.732.570	6.105.541	5.473.322	627.029	10,3	Italia
	- clienti mass market	(n.)	6.608.388	6.012.183	5.387.579	596.205	9,9	Italia
	- clienti business <sup>(1)</sup>	(n.)	78.487	52.625	51.215	25.862	49,1	Italia
	- clienti in regime di salvaguardia	(n.)	45.695	40.733	34.528	4.962	12,2	Italia
	Mercato regolato	(n.)	20.044.065	20.966.542	21.734.575	-922.477	-4,4	Italia
	Clienti Iberia	(n.)	11.047.937	11.111.105	11.290.283	-63.168	-0,6	Iberia
	Mercato libero <sup>(2)</sup>	(n.)	11.047.937	11.111.105	11.290.283	-63.168	-0,6	Iberia
	Mercato regolato	(n.)	-	-	-	-	-	Iberia
	Clienti America Latina	(n.)	15.478.255	15.074.266	14.633.393	403.989	2,7	America Latina
	Mercato libero	(n.)	-	-	-	-	-	America Latina
	Mercato regolato	(n.)	15.478.255	15.074.266	14.633.393	403.989	2,7	America Latina
	Clienti America Latina - Argentina	(n.)	2.490.810	2.479.069	2.464.117	11.742	0,5	Argentina
	Mercato libero	(n.)	-	-	-	-	-	Argentina
	Mercato regolato	(n.)	2.490.810	2.479.069	2.464.117	11.742	0,5	Argentina
	Clienti America Latina - Brasile	(n.)	6.843.998	6.634.293	6.408.163	209.705	3,2	Brasile
	Mercato libero	(n.)	-	-	-	-	-	Brasile
	Mercato regolato	(n.)	6.843.998	6.634.293	6.408.163	209.705	3,2	Brasile
	Clienti America Latina - Cile	(n.)	1.803.598	1.760.047	1.714.660	43.551	2,5	Cile
	Mercato libero	(n.)	-	-	-	-	-	Cile
	Mercato regolato	(n.)	1.803.598	1.760.047	1.714.660	43.551	2,5	Cile
	Clienti America Latina - Colombia	(n.)	2.986.719	2.865.135	2.772.352	121.584	4,2	Colombia
	Mercato libero	(n.)	-	-	-	-	-	Colombia
	Mercato regolato	(n.)	2.986.719	2.865.135	2.772.352	121.584	4,2	Colombia
	Clienti America Latina - Perù	(n.)	1.353.130	1.335.723	1.274.102	17.407	1,3	Perù
	Mercato libero	(n.)	-	-	-	-	-	Perù
	Mercato regolato	(n.)	1.353.130	1.335.723	1.274.102	17.407	1,3	Perù
	Clienti Romania	(n.)	2.736.908	2.691.849	2.670.892	45.059	1,7	Romania
	Mercato libero	(n.)	285.969	61.233	39.073	224.736	-	Romania
	Mercato regolato	(n.)	2.450.939	2.630.616	2.631.819	-179.677	-6,8	Romania
	Clienti Francia	(n.)	-	1.162	526	-	-	Francia
	Mercato libero	(n.)	-	1.162	526	-	-	Francia
	Mercato regolato	(n.)	-	-	-	-	-	Francia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-8</b>	Clienti Slovacchia	(n.)	-	6.113	5.459	-	-	Slovacchia
	Mercato libero	(n.)	-	6.113	5.459	-	-	Slovacchia
	Mercato regolato	(n.)	-	-	-	-	-	Slovacchia
	Totale clienti Enel	(n.)	56.039.735	55.956.577	55.808.450	83.157	0,1	Enel
	Totale Mercato libero	(n.)	18.066.643	17.285.339	16.808.840	781.303	4,5	Enel
	Totale Mercato regolato	(n.)	37.973.092	38.671.238	38.999.610	-698.146	-1,8	Enel
<b>Mercato gas (numero medio clienti)</b>								
	Clienti Italia	(n.)	3.876.191	3.711.422	3.470.692	164.769	4,4	Italia
	Clienti Endesa Spagna <sup>(3)</sup>	(n.)	1.513.379	1.286.443	1.205.463	226.936	17,6	Endesa Spagna
	Totale clienti mercato gas	(n.)	5.389.570	4.997.865	4.676.155	391.705	7,8	Enel
	Totale clienti Enel elettricità e gas	(n.)	61.429.305	60.954.443	60.484.605	474.862	0,8	Enel
<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>								
	Clienti illuminazione pubblica	(n.)	3.490	3.592	3.690	-102	-2,8	Italia
	Punti luce illuminazione pubblica	(.000)	1.921	2.079	2.115	-158	-7,6	Italia
<b>VOLMI VENDUTI</b>								
<b>Energia elettrica</b>								
	Mercato libero	(GWh)	155.387	148.024	148.067	7.363	5,0	Enel
	Mercato regolato	(GWh)	107.667	112.092	112.878	-4.425	-3,9	Enel
	Totale volumi venduti	(GWh)	263.054	260.116	260.945	2.938	1,1	Enel
	Vendita "Green Energy" <sup>(4)</sup>	(GWh)	-	13.350	11.522	-13.350	-100,0	Italia
	Ricavi "Green Energy" fatturati ai clienti finali	(mil euro)	1.611	1.646	-	-35	-2,1	Italia
<b>Gas</b>								
	Italia	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	4,6	4,1	3,5	0,5	13,0	Italia
	- clienti mass market	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	2,8	3,4	2,9	-0,6	-17,5	Italia
	- clienti business <sup>(5)</sup>	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	1,8	0,7	0,6	1,1	v	Italia
	Endesa Spagna	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	6,0	5,3	4,3	0,7	12,3	Spagna
	Totale volumi venduti Enel	(Miliardi di m <sup>3</sup> )	10,6	9,4	7,8	1,2	12,6	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	(%)	34,7	33,8	29,7	0,9	-	Enel
	Rendimento medio parco termoelettrico senza la componente calore <sup>(6)</sup>	(%)	40,0	39,7	37,8	0,2	-	Enel
	Rendimento medio parco termoelettrico con calore <sup>(6)</sup>	(%)	40,9	40,8	40,3	0,1	-	Enel
	Rendimento medio per tecnologia senza la componente calore:							
	Rendimento impianti a carbone	(%)	36,2	36,1	35,3	0,2	-	Enel
	Rendimento impianti a olio/gas	(%)	37,1	36,7	35,7	0,4	-	Enel
	Rendimento impianti CCGT	(%)	53,0	53,8	47,8	-0,8	-	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU11</b>	Rendimento medio per area geografica senza la componente calore:							
	Rendimento medio parco termoelettrico Italia (%)		40,2	39,0	37,4	1,2	-	Italia
	Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia <sup>(8)</sup> (%)		-	-	27,7	-	-	Slovacchia
	Rendimento medio parco termoelettrico Russia (%)		38,3	38,9	37,9	-0,7	-	Russia
	Rendimento medio parco termoelettrico Iberia (%)		39,3	39,5	36,9	-0,2	-	Iberia
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Cile (%)		45,6	42,8	43,6	2,8	-	Cile
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Argentina (%)		43,3	44,3	40,1	-1,0	-	Argentina
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Brasile (%)		49,8	47,8	43,2	2,0	-	Brasile
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Perù (%)		45,1	46,5	43,4	-1,4	-	Perù
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Colombia (%)		26,2	26,6	26,8	-0,4	-	Colombia
	Rendimento medio con componente calore per tecnologia							
	Rendimento impianti a lignite (%)		n.a.	n.a.	n.a.	-	-	Enel
	Rendimento impianti a carbone (%)		36,2	36,4	35,4	-0,2	-	Enel
	Rendimento impianti a olio/gas (%)		40,6	42,0	40,2	-1,4	-	Enel
	Rendimento impianti a gas naturale (%)		n.a.	n.a.	n.a.	-	-	Enel
	Rendimento impianti CCGT (%)		54,0	53,2	48,0	0,8	-	Enel
	Rendimento medio con componente calore per area geografica							
	Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia <sup>(8)</sup> (%)		-	-	29,4	-	-	Slovacchia
	Rendimento medio parco termoelettrico Russia (%)		41,5	42,8	41,5	-1,3	-	Russia
<b>G4- EU30</b>	Disponibilità parco termoelettrico per area geografica							
	Disponibilità media parco termoelettrico Italia (%)		86,3	90,8	87,8	-4,5	-	Italia
	Disponibilità media parco termoelettrico Slovacchia <sup>(8)</sup> (%)		-	-	93,7	-	-	Slovacchia
	Disponibilità media parco termoelettrico Russia (%)		81,5	81,7	75,3	-0,2	-	Russia
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Iberia (%)		94,7	94,1	95,6	0,6	-	Iberia
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Cile (%)		88,7	86,0	79,2	2,7	-	Cile
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Argentina (%)		66,0	65,1	66,0	0,9	-	Argentina
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Brasile (%)		85,6	91,9	93,6	-6,3	-	Brasile
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Perù (%)		94,2	94,4	93,8	-0,2	-	Perù
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Colombia (%)		72,2	82,1	71,5	-10,0	-	Colombia
<b>G4- EU28</b>	<b>Interruzioni del servizio - frequenza (SAIFI)<sup>(9)</sup></b>							
	Frequenza delle interruzioni per cliente (escluse cause esterne) (n.)		1,4	1,7	3,3	-0,2	-14,5	Italia
	Frequenza delle interruzioni per cliente (comprese cause esterne) (n.)		1,5	1,7	3,4	-0,3	-14,5	Italia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-EU28</b>	Frequenza delle interruzioni per cliente Romania	(n.)	4,7	5,1	4,9	-0,4	-7,2	Romania
	Frequenza delle interruzioni per cliente Iberia	(n.)	1,4	1,6	1,2	-0,2	-9,6	Iberia
	Frequenza delle interruzioni per cliente Perù	(n.)	2,6	2,9	2,3	-0,3	-11,3	Perù
	Frequenza delle interruzioni per cliente Cile	(n.)	1,4	1,5	1,3	-0,1	-8,8	Cile
	Frequenza delle interruzioni per cliente Argentina	(n.)	6,9	6,6	5,0	0,3	4,7	Argentina
	Frequenza delle interruzioni per cliente Brasile (Ampla)	(n.)	12,0	12,2	6,8	-0,2	-1,8	Brasile
	Frequenza delle interruzioni per cliente Brasile (Coelce)	(n.)	4,6	4,5	3,7	0,1	2,2	Brasile
	Frequenza delle interruzioni per cliente Colombia	(n.)	8,8	10,9	12,9	-2,1	-19,0	Colombia
<b>G4-EU29</b>	<b>Interruzioni del servizio - durata (SAIDI)</b>							
	Indice di continuità del servizio Italia (escluse cause esterne)	(min.)	35	42	37	-7	-16,1	Italia
	Indice di continuità servizio Italia (comprese cause esterne)	(min.)	37	44	39	-7	-16,0	Italia
	Indice di continuità servizio Romania	(min.)	210	238	263	-28	-11,6	Romania
	Indice di continuità servizio Iberia <sup>(9)</sup>	(min.)	62	75	49	-14	-18,0	Iberia
	Indice di continuità servizio Perù	(min.)	485	539	619	-54	-10,0	Perù
	Indice di continuità servizio Cile	(min.)	207	225	242	-18	-8,2	Cile
	Indice di continuità servizio Argentina	(min.)	2.046	1.928	2.112	118	6,1	Argentina
	Indice di continuità servizio Brasile (Ampla)	(min.)	1.321	1.629	1.299	-308	-18,9	Brasile
	Indice di continuità servizio Brasile (Coelce)	(min.)	499	596	532	-97	-16,3	Brasile
	Indice di continuità servizio Colombia	(min.)	688	841	1.012	-154	-18,3	Colombia
<b>G4-EU12</b>	<b>Perdite di rete</b>							
	Perdite di rete Italia	(%)	4,8	5,0	4,9	-0,2	-	Italia
	Perdite di rete Romania	(%)	11,4	11,3	12,0	0,1	-	Romania
	Perdite di rete Iberia <sup>(9)</sup>	(%)	8,4	9,3	10,1	-0,9	-	Iberia
	Perdite di rete Perù	(%)	7,8	8,1	7,8	-0,3	-	Perù
	Perdite di rete Cile	(%)	5,3	5,0	5,5	0,3	-	Cile
	Perdite di rete Argentina	(%)	12,0	12,3	10,8	-0,3	-	Argentina
	Perdite di rete Brasile (Ampla)	(%)	19,4	19,6	20,1	-0,2	-	Brasile
	Perdite di rete Brasile (Coelce)	(%)	12,6	12,5	12,7	0,1	-	Brasile
	Perdite di rete Colombia	(%)	7,1	7,2	7,2	-0,1	-	Colombia
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>								
<b>MERCATO ELETTRICO ITALIA</b>								
Struttura commerciale								
	Punti Enel (elettricità + gas)	(n.)	130	130	131	-	-	Italia
	Rete fisica indiretta	(n.)	700	600	631	100	16,7	Italia
Call Center								
Mercato regolato - 800 900 800								
	Livello del servizio del Call Center	(%)	96,2	98,0	98,3	-1,8	-	Italia
	Tempo medio di attesa	(sec)	140	76	62	64	84,2	Italia
	Formazione per operatore Call Center (IN Enel) (h/pro-cap)		31	13	12	18	-	Italia
Mercato libero (elettricità e gas) - 800 900 860								
	Livello del servizio del Call Center	(%)	97,1	98,0	97,8	-0,9	-	Italia
	Tempo medio di attesa	(sec)	92	70	68	22	31,4	Italia
	Formazione per operatore Call Center (IN Enel) (h/pro-cap)		46	35	42	11	31,4	Italia
<b>Rapidità del servizio</b>								
	Esecuzione di lavori semplici	(gg)	6,2	6,9	5,9	-0,7	-10,1	Italia
	Attivazione della fornitura	(gg)	0,8	0,8	0,6	-	-	Italia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- PR5</b>	<b>Customer satisfaction</b>							
	<b>Mercato regolato</b>							
	Customer satisfaction index <sup>(10)</sup>	(i)	91,2	92,6	96,5	-1,4	-1,5	Italia
	Frequenza rilevazioni	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	130,0	99,1	98,8	30,9	31,2	Italia
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	25,6	16,5	18,1	9,1	55,2	Italia
	<b>Mercato libero</b>							
	Customer satisfaction index <sup>(10)</sup>	(i)	90,3	92,4	93,6	-2,1	-2,3	Italia
	Frequenza rilevazioni	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	77,3	74,1	80,3	3,2	4,3	Italia
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	13,2	12,6	15,7	0,6	4,8	Italia
	<b>MERCATO ELETTRICO ROMANIA</b>							
	<b>Struttura commerciale</b>							
	Agenzie	(n.)	15	15	15	-	-	Romania
	Canale indiretto	(n.)	44	39	34	5	12,8	Romania
	<b>Call Center</b>							
	Livello del servizio del Call Center mercato regolato	(%)	75,2	93,7	90,4	-18,5	-	Romania
	<b>Customer satisfaction</b>							
	<b>Mercato regolato</b>							
	Customer satisfaction index	(i)	79,1	77,4	76,3	1,7	2,2	Romania
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	23,6	21,1	27,9	2,5	11,9	Romania
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	6,0	7,0	7,0	-1,0	-14,3	Romania
	<b>Mercato libero</b>							
	Customer satisfaction index	(i)	84,9	84,8	84,3	-	0,1	Romania
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	7,1	2,0	1,0	5,1	-	Romania
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	8,0	8,0	14,0	-	-	Romania
	<b>Mercato libero e regolato</b>							
	Reclami e richieste di informazioni scritte area commerciale	(.000)	30,6	23,1	28,9	7,6	32,9	Romania
	Tempo di risposta reclami scritti area commerciale	(gg)	6,0	7,0	7,0	-1,0	-7,7	Romania
	<b>MERCATO ELETTRICO SPAGNA</b>							
	<b>Struttura commerciale <sup>(11)</sup></b>							
	Agenzie	(n.)	11	11	16	-	-	Spagna
	Canale indiretto	(n.)	288	299	296	-11	-3,7	Spagna
	<b>Call Center <sup>(11)</sup></b>							
	Livello del servizio del Call Center	(%)	96,5	96,1	94,0	0,4	-	Spagna
	<b>Rapidità del servizio</b>							
	Attivazione della fornitura	(gg)	6,8	6,9	5,9	-0,1	-1,6	Spagna
	<b>Customer satisfaction mercato libero (ex mercato TUR) <sup>(12)</sup></b>							
	Customer satisfaction index	(i)	6,9	6,3	6,4	0,7	10,7	Spagna
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	10,0	12,3	11,8	-2,3	-18,7	Spagna
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	12,2	6,8	13,3	5,4	79,4	Spagna
	<b>Customer satisfaction mercato libero (ex mercato no TUR)</b>							
	Customer satisfaction index	(i)	6,9	6,4	6,6	0,5	7,6	Spagna
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	18,7	17,5	13,3	1,2	6,7	Spagna
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	13,3	8,5	19,5	4,8	56,5	Spagna

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- PR5</b>	<b>MERCATO GAS ITALIA</b>							
	<b>Customer satisfaction Gas</b>							
	Reclami e richieste di informazioni scritte (.000)	35,3	38,7	43,8	-3,4	-8,8	Italia	
	Tempo di risposta reclami scritti (gg)	14,7	14,0	18,4	0,7	5,0	Italia	
	<b>MERCATO GAS SPAGNA</b>							
	<b>Customer satisfaction Gas</b>							
	Reclami e richieste di informazioni scritte (.000)	6,5	5,1	4,3	1,4	27,3	Spagna	
	Tempo di risposta reclami scritti (gg)	20,7	8,5	18,8	12,2	-	Spagna	
	<b>ACCESSIBILITÀ DELL'ENERGIA</b>							
<b>G4- EU27</b>	<b>Clienti distaccati per mancato pagamento Mercato Italia</b>							
	per tempo dal distacco al pagamento - Italia (Mercato regolato): (n.)	496.008	656.710	885.165	-160.702	-24,5	Italia	
	< 48 h (n.)	259.847	343.029	449.024	-83.182	-24,2	Italia	
	48 h - 1 settimana (n.)	137.365	178.776	248.067	-41.411	-23,2	Italia	
	1 settimana - 1 mese (n.)	98.307	134.132	187.163	-35.825	-26,7	Italia	
	1 mese - 1 anno (n.)	489	773	911	-284	-36,7	Italia	
	> 1 anno (n.)	-	-	-	-	-	Italia	
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Italia (Mercato regolato): (n.)	496.008	656.710	885.165	-160.702	-24,5	Italia	
	< 24 h (n.)	438.312	591.562	792.339	-153.250	-25,9	Italia	
	24 h - 1 settimana (n.)	56.611	64.453	91.759	-7.842	-12,2	Italia	
	> 1 settimana (n.)	1.085	695	1.067	390	56,1	Italia	
	per tempo dal distacco al pagamento - Italia (Mercato libero): (n.)	475.247	363.687	232.635	111.560	30,7	Italia	
	< 48 h (n.)	237.665	287.312	212.316	-49.647	-17,3	Italia	
	48 h - 1 settimana (n.)	106.029	47.279	15.412	58.750	124,3	Italia	
	1 settimana - 1 mese (n.)	120.996	21.823	3.928	99.173	-	Italia	
	1 mese - 1 anno (n.)	10.557	7.273	973	3.284	45,2	Italia	
	> 1 anno (n.)	-	-	6	-	-	Italia	
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Italia (Mercato libero): (n.)	442.078	338.228	232.635	103.850	30,7	Italia	
	< 24 h (n.)	428.072	284.112	196.495	143.960	50,7	Italia	
	24 h - 1 settimana (n.)	13.629	50.734	31.228	-37.105	-73,1	Italia	
	> 1 settimana (n.)	377	3.382	4.912	-3.005	-88,9	Italia	
	per tempo dal distacco al pagamento - Italia (Mercato gas): (n.)	87.510	87.240	39.534	270	0,3	Italia	
	< 48 h (n.)	14.723	58.453	7.604	-43.730	-74,8	Italia	
	48 h - 1 settimana (n.)	29.780	14.830	19.634	14.950	100,8	Italia	
	1 settimana - 1 mese (n.)	37.670	12.213	9.067	25.457	-	Italia	
	1 mese - 1 anno (n.)	5.337	1.744	3.225	3.593	-	Italia	
	> 1 anno (n.)	-	-	4	-	-	Italia	
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Italia (Mercato gas): (n.)	81.384	81.133	39.534	251	0,3	Italia	
	< 24 h (n.)	67.716	13.794	2.758	53.922	-	Italia	

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU27</b>	24 h - 1 settimana	(n.)	13.417	52.736	24.478	-39.319	-74,6	Italia
	> 1 settimana	(n.)	251	14.603	12.298	-14.352	-98,3	Italia
	<b>Mercato Romania</b>							
	per tempo dal distacco al pagamento - Romania:	(n.)	21.500	21.107	18.063	393	1,9	Romania
	< 48 h	(n.)	13.508	13.906	12.913	-398	-2,9	Romania
	48 h - 1 settimana	(n.)	3.540	2.076	1.670	1.464	70,5	Romania
	1 settimana - 1 mese	(n.)	2.712	3.764	2.334	-1.052	-27,9	Romania
	1 mese - 1 anno	(n.)	1.740	1.361	1.146	379	27,8	Romania
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Romania:	(n.)	16.152	14.802	13.392	1.350	9,1	Romania
	< 24 h	(n.)	3.293	11.944	10.165	-8.651	-72,4	Romania
	24 h - 1 settimana	(n.)	12.544	2.438	2.881	10.106		Romania
	> 1 settimana	(n.)	315	420	346	-105	-25,0	Romania
	<b>Mercato Endesa</b>							
	per tempo dal distacco al pagamento - Endesa Spagna:	(n.)	152.701	234.263	140.099	-81.562	-34,8	Spagna
	< 48 h	(n.)	115.455	135.722	76.789	-20.267	-14,9	Spagna
	48 h - 1 settimana	(n.)	17.136	19.246	13.900	-2.110	-11,0	Spagna
	1 settimana - 1 mese	(n.)	13.045	31.634	18.442	-18.589	-58,8	Spagna
	1 mese - >1 anno	(n.)	7.065	47.661	30.968	-40.596	-85,2	Spagna
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Endesa Spagna:	(n.)	152.509	207.145	119.553	-54.636	-26,4	Spagna
	< 24 h	(n.)	141.947	193.097	106.798	-51.150	-26,5	Spagna
	24 h - 1 settimana	(n.)	9.831	12.816	12.358	-2.985	-23,3	Spagna
	> 1 settimana	(n.)	731	1.232	397	-501	-40,7	Spagna
	per tempo dal distacco al pagamento - Endesa America Latina:	(n.)	2.281.638	1.924.830	2.002.612	356.808	18,5	America Latina
	< 48 h	(n.)	1.372.215	1.158.458	1.281.136	213.757	18,5	America Latina
	48 h - 1 settimana	(n.)	362.244	292.724	280.818	69.520	23,7	America Latina
	1 settimana - 1 mese	(n.)	315.329	281.338	254.334	33.991	12,1	America Latina
	1 mese - >1 anno	(n.)	231.794	192.269	186.303	39.525	20,6	America Latina
	>1 anno	(n.)	56	41	21	15	36,6	America Latina
	per tempo dal pagamento al riallaccio - Endesa America Latina: <sup>(13)</sup>	(n.)	2.511.632	2.110.181	2.237.559	401.451	19,0	America Latina
	< 24 h	(n.)	2.400.998	1.997.340	2.180.885	403.658	20,2	America Latina
	24 h - 1 settimana	(n.)	107.872	109.360	49.145	-1.488	-1,4	America Latina
	> 1 settimana	(n.)	2.762	3.481	7.529	-719	-20,7	America Latina
	<b>Contenzioso verso clienti</b>							
	<b>Mercato elettrico</b>							
	Totale procedimenti <sup>(7)</sup>	(n.)	97.166	120.337	138.096	-23.171	-19,3	Enel
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	74,1	79,6	80,8	-5,4	-	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>Mercato gas</b>								
Totale procedimenti	(n.)	2.456	2.380	1.360	76	3,2	-	Enel
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	87,3	79,3	78,7	8,0	-	-	Enel
<b>Contenzioso regolatorio</b>								
Totale procedimenti	(n.)	1.264	1.376	1.301	-118	-8,6	-	Enel
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	73,4	63,0	55,0	10,4	-	-	Enel

- (1) Forniture a clienti "large" ed energivori (consumi annui > 1 GWh).
- (2) Clienti 2015 dato aggiornato.
- (3) Clienti 2015 dato aggiornato.
- (4) L'energia verde dichiarata nel Bilancio di Sostenibilità corrisponde all'energia consumata nel 2016 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.  
Dal 1° gennaio 2016, come previsto dal Decreto Ministeriale 6 luglio 2012, il meccanismo dei Certificati Verdi è sostituito da una nuova forma di incentivo. I soggetti che hanno già maturato il diritto ai CV conservano il beneficio per il restante periodo agevolato, ma in una forma diversa. Il nuovo incentivo si ottiene accedendo a GRIN, il sistema informatico del GSE che gestisce il riconoscimento delle tariffe.
- (5) Include clienti residenziali e microbusiness.
- (6) Il dato 2015 è stato ricalcolato per cambio di metodologia
  - L'efficienza di parco è stata calcolata ipotizzando il funzionamento degli impianti a livello di carico dove si ha la massima efficienza per quegli impianti per cui è disponibile la curva di carico. Tale ipotesi non è stata applicata alla componente di calore essendo questa già ad alto rendimento;
  - la disponibilità è stata calcolata decurtando le cause di indisponibilità interne.
- (7) Nella migrazione al sistema Suite sono stati archiviati 40mila contenziosi solamente per il perimetro Italia. Nell'ambito del mercato elettrico, sono stati archiviati 11.532 casi relativi al contenzioso seriale del Pagamento Gratuito della bolletta.
- (8) Il dato 2015 è stato ricalcolato: i valori 2015 e 2016 non tengono in considerazione il contributo della Slovacchia sia per la disponibilità sia per l'efficienza; la Slovacchia è stata deconsolidata al 31 luglio 2016.
- (9) Il dato 2015 è stato ricalcolato.
- (10) L'indice riportato è l'ICS (indice di customer satisfaction).
- (11) Il dato 2014 è stato ricalcolato.
- (12) 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 infragiornalieri durante il periodo di fatturazione.
- (13) I dati 2015 e 2014 Cile sono stati ricalcolati.

# Le nostre persone

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE</b>								
<b>Consistenza dell'organico</b>								
	Totale organico	(n.)	62.080	67.914	68.961	-5.834	-8,6	Enel
	Ore lavorate	(mil h)	117,6	122,5	122,7	-4,8	-4,0	Enel
<b>G4- LA1 VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA <sup>(1)</sup></b>								
	Assunzioni	(n.)	3.360	2.695	4.821	665	24,7	Enel
	Variazioni di perimetro	(n.)	-4.280	269	23	-4.549	-	Enel
	Cessazioni	(n.)	4.914	4.011	6.225	903	22,5	Enel
	Saldo	(n.)	-5.834	-1.047	-1.381	-4.787	-	Enel
<b>G4-10 FORZA LAVORO PER AREA GEOGRAFICA E GENERE <sup>(2)</sup></b>								
	Italia	(n.)	31.956	33.040	33.405	-1.084	-3,3	Italia
	- di cui uomini	(n.)	26.252	27.202	27.544	-950	-3,5	Italia
	- di cui donne	(n.)	5.704	5.838	5.861	-134	-2,3	Italia
	Estero	(n.)	30.124	34.874	35.556	-4.750	-13,6	Estero
	- di cui uomini	(n.)	23.295	27.330	27.819	-4.035	-14,8	Estero
	- di cui donne	(n.)	6.829	7.544	7.737	-715	-9,5	Estero
	Iberia	(n.)	10.184	10.715	11.239	-531	-5,0	Iberia
	- di cui uomini	(n.)	7.869	8.353	8.758	-484	-5,8	Iberia
	- di cui donne	(n.)	2.315	2.362	2.481	-47	-2,0	Iberia
	Europa e Nord Africa	(n.)	5.857	10.423	10.774	-4.566	-43,8	Europa e Nord Africa
	- di cui uomini	(n.)	4.236	8.030	8.314	-3.794	-47,2	Europa e Nord Africa
	- di cui donne	(n.)	1.621	2.393	2.460	-772	-32,3	Europa e Nord Africa
	Romania	(n.)	3.113	3.133	3.144	-20	-0,6	Romania
	- di cui uomini	(n.)	2.237	2.294	2.308	-57	-2,5	Romania
	- di cui donne	(n.)	876	839	836	37	4,4	Romania
	Russia	(n.)	2.639	2.781	2.932	-142	-5,1	Russia
	- di cui uomini	(n.)	1.924	2.005	2.097	-81	-4,0	Russia
	- di cui donne	(n.)	715	776	835	-61	-7,9	Russia
	Altro (Europa e Nord Africa)	(n.)	105	4.509	4.698	-4.404	-97,7	Altro (Europa e Nord Africa)
	- di cui uomini	(n.)	75	3.731	3.909	-3.656	-98,0	Altro (Europa e Nord Africa)
	- di cui donne	(n.)	30	778	789	-748	-96,1	Altro (Europa e Nord Africa)
	Nord e Centro America	(n.)	900	820	760	80	9,8	Nord e Centro America
	- di cui uomini	(n.)	705	648	603	57	8,8	Nord e Centro America

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-10</b>	- di cui donne	(n.)	195	172	157	23	13,4	Nord e Centro America
	America Latina	(n.)	12.970	12.792	12.743	178	1,4	America Latina
	- di cui uomini	(n.)	10.352	10.230	10.120	122	1,2	America Latina
	- di cui donne	(n.)	2.618	2.562	2.623	56	2,2	America Latina
	Africa subsahariana e Asia	(n.)	185	120	30	65	54,2	Africa subsahariana e Asia
	- di cui uomini	(n.)	119	67	20	52	77,6	Africa subsahariana e Asia
	- di cui donne	(n.)	66	53	10	13	24,5	Africa subsahariana e Asia
	Altro (branch)	(n.)	28	4	10	24	-	Altro (branch)
	- di cui uomini	(n.)	14	2	4	12	-	Altro (branch)
	- di cui donne	(n.)	14	2	6	12	-	Altro (branch)
	<b>Totale organico</b>	(n.)	<b>62.080</b>	<b>67.914</b>	<b>68.961</b>	<b>-5.834</b>	<b>-8,6</b>	<b>Enel</b>
	- di cui uomini	(n.)	49.547	54.532	55.364	-4.985	-9,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	12.533	13.382	13.598	-849	-6,3	Enel
<b>G4-10</b>	<b>FORZA LAVORO PER INQUADRAMENTO E GENERE</b>							
	Manager	(n.)	1.284	1.271	1.538	13	1,0	Enel
	- di cui uomini	(n.)	1.064	1.058	1.318	6	0,6	Enel
	- di cui donne	(n.)	220	213	220	7	3,2	Enel
	Middle Manager	(n.)	9.796	10.581	14.399	-786	-7,4	Enel
	- di cui uomini	(n.)	7.176	7.875	10.558	-700	-8,9	Enel
	- di cui donne	(n.)	2.620	2.706	3.841	-86	-3,2	Enel
	White collar	(n.)	32.654	35.975	37.509	-3.321	-9,2	Enel
	- di cui uomini	(n.)	23.454	26.139	28.758	-2.685	-10,3	Enel
	- di cui donne	(n.)	9.200	9.836	8.751	-636	-6,5	Enel
	Blue collar	(n.)	18.346	20.087	15.516	-1.740	-8,7	Enel
	- di cui uomini	(n.)	17.853	19.460	14.730	-1.606	-8,3	Enel
	- di cui donne	(n.)	493	627	786	-134	-21,3	Enel
	<b>Totale</b>	(n.)	<b>62.080</b>	<b>67.914</b>	<b>68.961</b>	<b>-5.834</b>	<b>-8,6</b>	<b>Enel</b>
	Indice di qualifica professionale							
	Manager	(%)	2,1	1,9	2,2	0,2	-	Enel
	Middle Manager	(%)	15,8	15,6	20,9	0,2	-	Enel
	White collar	(%)	52,6	53,0	54,4	-0,4	-	Enel
	Blue collar	(%)	29,6	29,6	22,5	-	-	Enel
	<b>Forza lavoro per scolarità</b>							
	<b>Totale</b>	(n.)	<b>62.080</b>	<b>67.914</b>	<b>68.961</b>	<b>-5.834</b>	<b>-8,6</b>	<b>Enel</b>
	Laurea	(%)	35,3	35,1	32,4	0,2	-	Enel
	Diploma	(%)	47,4	47,5	50,2	-0,1	-	Enel
	Altro	(%)	17,3	17,4	17,4	-0,1	-	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-10</b>	<b>FORZA LAVORO PER FASCE DI ETÀ E INQUADRAMENTO</b>							
	< 30	(%)	10,6	9,8	10,8	0,8	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	-	-	-	-	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	0,2	0,2	0,9	-	-	Enel
	- di cui White collar	(%)	3,7	3,5	4,3	0,2	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	6,7	6,1	5,6	0,6	-	Enel
	30 - 50	(%)	51,9	52,0	52,0	-	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	1,0	0,9	1,1	0,1	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	9,9	9,8	13,5	0,2	-	Enel
	- di cui White collar	(%)	26,9	27,4	27,4	-0,4	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	14,1	13,9	10,0	0,2	-	Enel
	> 50	(%)	37,5	38,3	37,2	-0,8	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	1,0	0,9	1,1	0,1	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	5,7	5,7	6,4	-	-	Enel
	- di cui White collar	(%)	21,9	22,1	22,8	-0,2	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	8,8	9,6	6,9	-0,8	-	Enel
	Età media	(anni)	44,4	44,7	44,4	-0,3	-0,6	Enel
	<b>Forza lavoro per fasce di età e genere</b>							
	< 30	(%)	10,6	9,8	10,8	0,8	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	9,4	8,5	9,4	0,8	-	Enel
	- di cui donne	(%)	1,2	1,3	1,4	-	-	Enel
	30 - 50	(%)	51,9	52,0	52,0	-	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	38,9	39,2	39,1	-0,3	-	Enel
	- di cui donne	(%)	13,1	12,8	12,9	0,3	-	Enel
	> 50	(%)	37,5	38,3	37,2	-0,8	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	31,6	32,6	31,6	-1,0	-	Enel
	- di cui donne	(%)	5,9	5,6	5,6	0,2	-	Enel
	<b>Forza lavoro per anzianità aziendale <sup>(3)</sup></b>							
	Media	(anni)	17,5	17,9	19,0	-0,4	-2,3	Enel
	< 10	(n.)	22.040	22.798	22.837	-758	-3,3	Enel
	10 - 19	(n.)	12.656	13.711	14.321	-1.055	-7,7	Enel
	20 - 29	(n.)	15.768	18.378	19.311	-2.610	-14,2	Enel
	30 - 34	(n.)	6.795	7.583	7.977	-788	-10,4	Enel
	> 35	(n.)	4.822	5.445	4.515	-623	-11,4	Enel
	Totale	(n.)	62.080	67.914	68.961	-5.834	-8,6	Enel
	< 10	(%)	35,5	33,6	33,1	1,9	-	Enel
	Da 10 a 19	(%)	20,4	20,2	20,8	0,2	-	Enel
	Da 20 a 29	(%)	25,4	27,1	28,0	-1,7	-	Enel
	Da 30 a 34	(%)	10,9	11,2	11,6	-0,2	-	Enel
	Oltre 35	(%)	7,8	8,0	6,5	-0,3	-	Enel
	<b>Forza lavoro per tipologia di contratto e genere</b>							
	Contratti a tempo indeterminato	(n.)	60.921	66.981	67.575	-6.059	-9,0	Enel
	- di cui uomini	(n.)	48.656	53.845	54.200	-5.189	-9,6	Enel
	- di cui donne	(n.)	12.265	13.135	13.375	-870	-6,6	Enel
	Contratti a tempo determinato	(n.)	1.081	846	1.004	235	27,8	Enel
	- di cui uomini	(n.)	836	619	710	217	35,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	245	227	294	18	8,0	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-10</b>	Contratti di inserimento/CFL	(n.)	78	88	382	-10	-11,4	Enel
	- di cui uomini	(n.)	55	68	348	-13	-19,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	23	20	34	3	15,0	Enel
	<b>Totale contratti</b>	(n.)	<b>62.080</b>	<b>67.914</b>	<b>68.961</b>	-5.834	-8,6	Enel
	- di cui uomini	(n.)	49.547	54.532	55.258	-4.985	-9,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	12.533	13.382	13.704	-849	-6,3	Enel
	Ricorso a contratti tempo determinato e di inserimento/CFL sul totale	(%)	1,9	1,4	2,0	0,5	-	Enel
	Stage e tirocini	(n.)	3.347	946	3.149	2.401	-	Enel
	Contratti Full time	(n.)	61.156	66.939	67.958	-5.783	-8,6	Enel
	- di cui uomini	(n.)	49.303	54.284	55.720	-4.981	-9,2	Enel
	- di cui donne	(n.)	11.853	12.655	12.238	-802	-6,3	Enel
	Contratti Part time	(n.)	924	975	1.004	-51	-5,2	Enel
	- di cui uomini	(n.)	244	248	265	-4	-1,6	Enel
	- di cui donne	(n.)	680	727	738	-47	-6,5	Enel
	Part time + Full time	(n.)	62.080	67.914	68.961	-5.834	-8,6	Enel
	- di cui uomini	(n.)	49.547	54.532	55.986	-4.985	-9,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	12.533	13.382	12.976	-849	-6,3	Enel
	Diffusione del Part time	(%)	1,5	1,4	1,5	0,1	-	Enel
<b>G4- LA1</b>	<b>VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA</b>							
	<b>Assunzioni</b>							
	Persone in entrata per genere	(n.)	3.360	2.695	4.821	665	24,7	Enel
	- uomini	(n.)	2.618	2.074	4.054	544	26,2	Enel
		(%)	77,9	77,0	84,1	0,9	-	Enel
	- donne	(n.)	742	620	767	122	19,6	Enel
		(%)	22,1	23,0	15,9	-0,9	-	Enel
	Persone in entrata per fasce di età	(n.)	3.360	2.695	4.821	665	24,7	Enel
	fino a 30 anni	(n.)	1.709	844	2.999	864	-	Enel
		(%)	50,9	31,3	62,2	19,4	-	Enel
	da 30 a 50 anni	(n.)	1.406	1.622	1.550	-216	-13,3	Enel
		(%)	41,9	60,2	32,1	-18,3	-	Enel
	oltre i 50 anni	(n.)	245	228	272	17	7,5	Enel
		(%)	7,3	8,5	5,6	-1,2	-	Enel
	Persone in entrata per area geografica <sup>(2)</sup>							
	Italia	(n.)	1.136	125	2.442	1.011	-	Italia
		(%)	33,8	4,6	50,7	29,2	-	Italia
	Iberia	(n.)	361	370	426	-9	-2,4	Iberia
		(%)	10,7	13,7	8,8	-3,0	-	Iberia
	Slovacchia	(n.)	310	381	159	-71	-18,6	Slovacchia
		(%)	9,2	14,1	3,3	-4,9	-	Slovacchia
	Romania	(n.)	173	152	97	21	13,8	Romania
		(%)	5,1	5,6	2,0	-0,5	-	Romania
	Russia	(n.)	109	100	132	9	9,0	Russia
		(%)	3,2	3,7	2,7	-0,5	-	Russia
	Francia	(n.)	-	-	3	-	-	Francia
		(%)	-	-	0,1	-	-	Francia
	Belgio	(n.)	2	-	2	2	-	Belgio
		(%)	0,1	-	-	0,1	-	Belgio
	Marocco	(n.)	1	-	-	1	-	Marocco

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA1</b>		(%)	-	-	-	-	-	Marocco
Turchia	(n.)	-	4	-	-4	-100,0	-	Turchia
	(%)	-	0,15	-	-0,1	-	-	Turchia
Egitto	(n.)	2	-	-	2	-	-	Egitto
	(%)	0,1	-	-	0,1	-	-	Egitto
Grecia	(n.)	9	7	11	2	28,6	-	Grecia
	(%)	0,3	0,3	0,2	-	-	-	Grecia
Nord e Centro America	(n.)	183	188	145	-5	-2,7	-	Nord e Centro America
	(%)	5,4	7,0	3,0	-1,5	-	-	Nord e Centro America
Nord America	(n.)	102	85	63	17	20,0	-	Nord America
	(%)	3,0	3,2	1,3	-0,1	-	-	Nord America
Costa Rica	(n.)	9	19	5	-10	-52,6	-	Costa Rica
	(%)	0,3	0,7	0,1	-0,4	-	-	Costa Rica
Guatemala	(n.)	6	11	15	-5	-45,5	-	Guatemala
	(%)	0,2	0,4	0,3	-0,2	-	-	Guatemala
Messico	(n.)	44	56	44	-12	-21,4	-	Messico
	(%)	1,3	2,1	0,9	-0,8	-	-	Messico
Panama	(n.)	21	11	13	10	90,9	-	Panama
	(%)	0,6	0,4	0,3	0,2	-	-	Panama
Uruguay	(n.)	1	6	5	-5	-83,3	-	Uruguay
	(%)	-	0,2	0,1	-0,2	-	-	Uruguay
America Latina	(n.)	991	1.301	1.275	-310	-23,8	-	America Latina
	(%)	29,5	48,3	26,4	-18,8	-	-	America Latina
Argentina	(n.)	338	593	620	-255	-43,0	-	Argentina
	(%)	10,1	22,0	12,9	-11,9	-	-	Argentina
Brasile	(n.)	233	316	281	-83	-26,3	-	Brasile
	(%)	6,9	11,7	5,8	-4,8	-	-	Brasile
Cile	(n.)	116	168	231	-52	-31,0	-	Cile
	(%)	3,5	6,2	4,8	-2,8	-	-	Cile
Colombia	(n.)	251	195	100	56	28,7	-	Colombia
	(%)	7,5	7,2	2,1	0,3	-	-	Colombia
Perù	(n.)	53	29	43	24	82,8	-	Perù
	(%)	1,6	1,1	0,9	0,5	-	-	Perù
Africa subsahariana e Asia	(n.)	77	59	31	18	30,5	-	Africa subsahariana e Asia
	(%)	2,3	2,2	0,6	0,1	-	-	Africa subsahariana e Asia
Sudafrica	(n.)	51	59	31	-8	-13,6	-	Sudafrica
	(%)	1,5	2,2	0,6	-0,7	-	-	Sudafrica
Kenya	(n.)	2	-	-	2	-	-	Kenya
	(%)	0,1	-	-	0,1	-	-	Kenya
India	(n.)	24	-	-	24	-	-	India
	(%)	0,7	-	-	0,7	-	-	India
Altro (branch)	(n.)	6	8	98	-2	-25,0	Altro (branch)	
	(%)	0,2	0,3	2,0	-0,1	-	Altro (branch)	

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA1</b>	<b>EFFETTO DELLE VARIAZIONI DI PERIMETRO</b>	(n.)	-4.280	269	23	-4.549		Enel
	<b>Cessazioni</b>							
	<b>Cause</b>							
	Cessazioni volontarie	(n.)	686	846	703	-160	-18,9	Enel
	Cessazioni su incentivo	(n.)	2.966	1.422	4.143	1.544	-	Enel
	Pensionamenti e altro	(n.)	1.262	1.743	1.378	-481	-27,6	Enel
	<b>Cessazioni per genere</b>	(n.)	<b>4.914</b>	<b>4.011</b>	<b>6.225</b>	903	22,5	Enel
	- uomini	(n.)	4.021	2.909	5.164	1.112	38,2	Enel
		(%)	81,8	72,5	83,0	9,3	-	Enel
	- donne	(n.)	893	1.102	1.061	-209	-19,0	Enel
		(%)	18,2	27,5	17,0	-9,3	-	Enel
	<b>Cessazioni per fasce di età</b>	(n.)	<b>4.914</b>	<b>4.011</b>	<b>6.225</b>	903	22,5	Enel
	fino a 30 anni	(n.)	257	626	252	-369	-58,9	Enel
		(%)	5,2	15,6	4,0	-10,4	-	Enel
	da 30 a 50 anni	(n.)	1.119	1.694	1.256	-575	-34,0	Enel
		(%)	22,8	42,2	20,2	-19,5	-	Enel
	oltre i 50 anni	(n.)	3.538	1.691	4.717	1.847	-	Enel
		(%)	72,0	42,2	75,8	29,8	-	Enel
	<b>Cessazioni per nazionalità <sup>(2)</sup></b>							
	Italia <sup>(4)</sup>	(n.)	2.141	754	3.232	1.387	-	Italia
		(%)	43,6	18,8	51,9	24,8	-	Italia
	Iberia	(n.)	911	856	783	55	6,4	Iberia
		(%)	18,5	21,3	12,6	-2,8	-	Iberia
	Slovacchia	(n.)	185	454	615	-269	-59,3	Slovacchia
		(%)	3,8	11,3	9,9	-7,6	-	Slovacchia
	Bulgaria	(n.)	1	-	-	1	-	Bulgaria
		(%)	-	-	-	-	-	Bulgaria
	Olanda	(n.)	1	1	-	-	-	Olanda
		(%)	-	-	-	-	-	Olanda
	Romania	(n.)	192	163	587	29	17,8	Romania
		(%)	3,9	4,1	9,4	-0,2		Romania
	Russia	(n.)	232	204	215	28	13,7	Russia
		(%)	4,7	5,1	3,5	-0,4	-	Russia
	Francia	(n.)	13	12	13	1	8,3	Francia
		(%)	0,3	0,3	0,2	-	-	Francia
	Belgio	(n.)	2	-	1	2	-	Belgio
		(%)	-	-	-	-	-	Belgio
	Grecia	(n.)	5	7	2	-2	-28,6	Grecia
		(%)	0,1	0,2	-	-0,1	-	Grecia
	Nord e Centro America	(n.)	103	128	112	-25	-19,5	Nord e Centro America
		(%)	2,1	3,2	1,8	-1,1	-	Nord e Centro America

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA1</b>	Nord America	(n.)	47	62	58	-15	-24,2	Nord America
		(%)	1,0	1,5	0,9	-0,6	-	Nord America
	Costa Rica	(n.)	23	22	7	1	4,5	Costa Rica
		(%)	0,5	0,5	0,1	-	-	Costa Rica
	Uruguay	(n.)	2	1	-	1	100,0	Uruguay
		(%)	-	-	-	-	-	Uruguay
	Guatemala	(n.)	9	8	14	1	12,5	Guatemala
		(%)	0,2	0,2	0,2	-	-	Guatemala
	Messico	(n.)	13	21	21	-8	-38,1	Messico
		(%)	0,3	0,5	0,3	-0,2	-	Messico
	Panama	(n.)	9	13	9	-4	-30,8	Panama
		(%)	0,2	0,3	0,1	-0,1	-	Panama
	El Salvador	(n.)	-	1	3	-1	-100,0	El Salvador
		(%)	-	-	-	-	-	El Salvador
	America Latina	(n.)	1.071	1.252	616	-181	-14,5	America Latina
		(%)	21,8	31,2	9,9	-9,4	-	America Latina
	Argentina	(n.)	210	225	128	-15	-6,7	Argentina
		(%)	4,3	5,6	2,1	-1,3	-	Argentina
	Brasile	(n.)	328	306	216	22	7,2	Brasile
		(%)	6,7	7,6	3,5	-0,9	-	Brasile
	Colombia	(n.)	163	280	67	-117	-41,8	Colombia
		(%)	3,3	7,0	1,1	-3,7	-	Colombia
	Cile	(n.)	323	394	177	-71	-18,0	Cile
		(%)	6,6	9,8	2,8	-3,2	-	Cile
	Perù	(n.)	47	47	28	-	-	Perù
		(%)	1,0	1,2	0,4	-0,2	-	Perù
	Africa subsahariana e Asia	(n.)	12	4	1	8	-	Africa subsahariana e Asia
		(%)	0,2	0,1	-	0,1	-	Africa subsahariana e Asia
	Sudafrica	(n.)	3	4	1,0	-1	-25,0	Sudafrica
		(%)	0,1	0,1	-	-	-	Sudafrica
	India	(n.)	9	-	-	9	-	India
		(%)	0,2	-	-	0,2	-	India
	Altro (branch ed Enel Co)	(n.)	45	176	48	-131	-74,4	Altro
		(%)	0,9	4,4	0,8	-3,5	-	Altro
	Tasso di turnover	(%)	7,9	5,9	9,0	2,0	-	Enel
	Anzianità media di servizio dei dipendenti cessati nell'anno	(n.)	29	24	27	5	20,3	Enel
	per genere:							
	- uomini	(n.)	30	25	28	5	20,4	Enel
	- donne	(n.)	26	21	19	4	21,3	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
	per età anagrafica:							
	- con età < 30 anni	(n.)	3	2	2	1	36,1	Enel
	- con età 30 - 50 anni	(n.)	12	10	10	2	18,8	Enel
	- con età > 50 anni	(n.)	31	30	35	1	1,9	Enel
	<b>VALORIZZAZIONE</b>							
<b>G4- LA11</b>	<b>VALUTAZIONE</b>							
	Diffusione delle valutazioni <sup>(6)</sup>	(%)	95,0	28,2	52,1	66,8	-	Enel
	- uomini	(%)	78,9	80,3	75,1	-1,4	-	Enel
	- donne	(%)	21,1	19,7	24,9	1,4	-	Enel
	Persone valutate per inquadramento	(n.)	58.196	19.157	35.933	39.039	-	Enel
	Manager	(n.)	1.253	1.271	1.506	-18	-1,4	Enel
	Middle Manager	(n.)	9.286	4.065	10.099	5.221	-	Enel
	White collar	(n.)	30.849	13.821	22.430	17.028	-	Enel
	Blue collar	(n.)	16.808	-	1.898	16.808	-	Enel
	<b>Rewarding</b>							
	Diffusione dell'incentivazione	(%)	22,3	20,4	20,6	2,0	-	Enel
	Persone con incentivazione individuale	(n.)	13.874	13.836	14.236	38	0,3	Enel
	- di cui Manager	(n.)	1.259	1.287	1.427	-28	-2,2	Enel
	- di cui Middle Manager	(n.)	5.705	5.662	8.602	43	0,8	Enel
	- di cui White collar and Blue collar	(n.)	6.910	6.887	4.207	23	0,3	Enel
	Incidenza remunerazione variabile	(%)	10,5	9,5	9,2	1,0	-	Enel
	- di cui Manager	(%)	41,6	37,4	33,3	4,2	-	Enel
	- di cui Middle Manager	(%)	12,1	11,7	10,3	0,4	-	Enel
	- di cui White collar	(%)	7,7	6,5	5,8	1,2	-	Enel
	- di cui Blue collar	(%)	5,3	5,7	5,8	-0,4	-	Enel
	Italia	(%)	10,4	10,5	8,0	-0,1	-	Italia
	Iberia	(%)	6,5	6,6	7,6	-0,1	-	Iberia
	America Latina	(%)	9,2	7,8	10,0	1,4	-	America Latina
	Argentina	(%)	2,0	1,6	2,2	0,4	-	Argentina
	Brasile	(%)	9,8	13,1	21,7	-3,3	-	Brasile
	Cile	(%)	18,7	10,0	1,2	8,7	-	Cile
	Colombia	(%)	9,3	18,0	18,0	-8,7	-	Colombia
	Perù	(%)	2,0	2,0	2,9	-	-	Perù
	Nord e Centro America	(%)	81,0	17,7	13,0	63,3	-	Nord e Centro America
	Nord America	(%)	118,9	20,0	12,9	98,9	-	Nord America
	Costa Rica	(%)	9,8	12,5	10,9	-2,7	-	Costa Rica
	Guatemala	(%)	6,5	11,2	14,2	-4,7	-	Guatemala
	Messico	(%)	10,1	14,4	12,3	-4,3	-	Messico
	Panama	(%)	8,0	17,7	11,9	-9,7	-	Panama
	Uruguay	(%)	10,4	16,8	12,0	-6,4	-	Uruguay
	El Salvador	(%)	-	-	20,0	-	-	El Salvador
	Europa e Nord Africa	(%)	12,4	15,2	19,3	-2,8	-	Europa e Nord Africa
	Romania	(%)	4,0	3,1	14,4	0,9	-	Romania
	Belgio	(%)	-	2,4	-	-2,4	-	Belgio
	Slovacchia	(%)	-	17,5	19,0	-17,5	-	Slovacchia
	Russia	(%)	22,1	22,3	24,7	-0,2	-	Russia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA11</b>	Francia	(%)	-	29,3	19,3	-29,3	-	Francia
	Bulgaria	(%)	18,2	19,6	12,5	-1,4	-	Bulgaria
	Grecia	(%)	13,1	24,4	23,5	-11,3	-	Grecia
	Turchia	(%)	-	14,4	-	-14,4	-	Turchia
	Olanda	(%)	-	28,4	-	-28,4	-	Olanda
	Africa subsahariana e Asia	(%)	9,1	22,9	-	-13,8	-	Africa subsahariana e Asia
	Sudafrica	(%)	5,0	16,1	-	-11,1	-	Sudafrica
	India	(%)	124,2	66,7	-	57,5	-	India
	Kenya	(%)	-	-	-	-	-	Kenya
	Altro (branch)	(%)	9,0	18,0	-	-9,0	-	Altro (branch)
<b>G4- LA9</b>	<b>FORMAZIONE<sup>(7)</sup></b>							
	Ore di formazione per dipendente	(h/pro-cap)	29,6	37,3	42,3	-7,6	-20,5	Enel
	per genere: <sup>(3)</sup>							
	- uomini	(h/pro-cap)	32,1	36,4	43,0	-4,4	-12,0	Enel
	- donne	(h/pro-cap)	27,1	40,7	39,3	-13,6	-33,4	Enel
	per inquadramento:							
	Manager	(h/pro-cap)	35,3	59,5	62,6	-24,2	-40,7	Enel
	Middle Manager	(h/pro-cap)	38,4	47,0	41,2	-8,7	-18,4	Enel
	White collar	(h/pro-cap)	24,8	27,0	33,6	-2,2	-8,1	Enel
	Blue collar	(h/pro-cap)	33,2	49,4	61,5	-16,2	-32,7	Enel
	Ore di formazione totali (FAD + aula)	(.000 h)	1.934	2.548	2.985	-614	-24,1	Enel
	Ore di formazione FAD	(.000 h)	254	487	428	-233	-47,8	Enel
	- per formazione manageriale	(.000 h)	64	80	216	-16	-20,0	Enel
	- per addestramento specialistico	(.000 h)	191	408	212	-217	-53,2	Enel
	Ore di formazione in aula	(.000 h)	1.680	2.060	2.557	-381	-18,5	Enel
	- per formazione manageriale	(.000 h)	439	555	426	-116	-20,9	Enel
	- per addestramento specialistico	(.000 h)	1.241	1.505	2.131	-264	-17,6	Enel
	Incidenza della formazione FAD	(%)	13,1	19,1	14,3	-6,0	-	Enel
	Ore di formazione totali per inquadramento	(.000 h)	1.934	2.548	2.985	-614	-24,1	Enel
	Manager	(.000 h)	47	69	97	-22	-31,9	Enel
	Middle Manager	(.000 h)	390	507	585	-117	-23,0	Enel
	White collar	(.000 h)	856	984	1.268	-128	-13,0	Enel
	Blue collar	(.000 h)	641	988	1.035	-347	-35,1	Enel
	<b>Diffusione della sostenibilità</b>							
	Formazione <i>pro capite</i> sulla sostenibilità	( h )	9,9	9,5	19,6	0,4	4,4	Enel
	Ore totali di formazione sulla sostenibilità	(.000 h)	647	647	1.380	-	--	Enel
<b>G4- EC3</b>	<b>WELFARE AZIENDALE</b>							
	Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(n.)	41.749	47.832	38.773	-6.083	-12,7	Enel
	Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(%)	67,2	70,4	56,2	-3,2	-	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<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>(2)(9)</sup></b>							
	Pensionamento entro 5 anni - Gruppo Enel							
	Manager (%)		4,9	8,3	2,1	-3,4	-	Enel
	Middle Manager (%)		4,0	5,7	3,9	-1,7	-	Enel
	White collar (%)		5,3	6,6	3,7	-1,3	-	Enel
	Blue collar (%)		3,3	5,5	2,6	-2,2	-	Enel
	Media (%)		5,1	6,9	4,1	-1,8	-	Enel
	Pensionamento entro 10 anni - Gruppo Enel							
	Manager (%)		16,4	18,5	10,6	-2,1	-	Enel
	Middle Manager (%)		16,7	17,9	11,5	-1,2	-	Enel
	White collar (%)		21,3	22,9	16,4	-1,6	-	Enel
	Blue collar (%)		15,0	17,9	10,7	-2,9	-	Enel
	Media (%)		20,1	21,7	14,9	-1,6	-	Enel
	Pensionamento entro 5 anni - Italia							
	Manager (%)		3,4	5,2	1,7	-1,7	-	Italia
	Middle Manager (%)		4,5	5,9	5,1	-1,4	-	Italia
	White collar (%)		5,8	7,3	5,4	-1,5	-	Italia
	Blue collar (%)		2,8	4,8	4,0	-2,0	-	Italia
	Media (%)		4,7	6,4	4,9	-1,7	-	Italia
	Pensionamento entro 10 anni - Italia							
	Manager (%)		13,8	16,1	3,7	-2,3	-	Italia
	Middle Manager (%)		20,2	21,2	15,7	-1,0	-	Italia
	White collar (%)		25,0	26,6	21,1	-1,6	-	Italia
	Blue collar (%)		13,3	17,2	14,8	-3,9	-	Italia
	Media (%)		20,8	23,1	18,2	-2,3	-	Italia
	Pensionamento entro 5 anni - Iberia							
	Manager (%)		5,1	4,4	4,7	0,7	-	Iberia
	Middle Manager (%)		2,6	1,0	1,3	1,6	-	Iberia
	White collar (%)		3,5	1,1	0,6	2,4	-	Iberia
	Blue collar (%)		3,9	0,9	1,4	3,0	-	Iberia
	Media (%)		3,4	1,0	1,0	2,4	-	Iberia
	Pensionamento entro 10 anni - Iberia							
	Manager (%)		25,6	21,4	31,9	4,2	-	Iberia
	Middle Manager (%)		14,4	23,7	13,8	-9,3	-	Iberia
	White collar (%)		24,1	14,2	23,6	9,9	-	Iberia
	Blue collar (%)		25,9	26,5	18,0	-0,6	-	Iberia
	Media (%)		21,8	24,5	20,5	-2,7	-	Iberia
	Europa e Nord Africa							
	Pensionamento entro 5 anni - Russia							
	Manager (%)		11,1	17,4	17,6	-6,3	-	Russia
	Middle Manager (%)		9,2	10,0	14,0	-0,8	-	Russia
	White collar (%)		10,4	11,1	12,1	-0,7	-	Russia
	Blue collar (%)		6,2	8,5	9,6	-2,3	-	Russia
	Media (%)		8,3	9,8	11,3	-1,5	-	Russia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU15</b>	Pensionamento entro 10 anni - Russia							
	Manager	(%)	11,1	26,1	29,4	-15,0	-	Russia
	Middle Manager	(%)	21,5	24,8	28,7	-3,3	-	Russia
	White collar	(%)	24,7	26,5	26,8	-1,8	-	Russia
	Blue collar	(%)	19,5	23,1	23,7	-3,6	-	Russia
	Media	(%)	21,8	24,7	25,7	-2,9	-	Russia
	Pensionamento entro 5 anni - Romania							
	Manager	(%)	0,1	17,6	10,5	-17,5	-	Romania
	Middle Manager	(%)	0,3	4,0	3,5	-3,7	-	Romania
	White collar	(%)	2,0	3,8	3,3	-1,8	-	Romania
	Blue collar	(%)	0,6	1,4	1,4	-0,8	-	Romania
	Media	(%)	3,0	2,8	2,5	0,2	-	Romania
	Pensionamento entro 10 anni - Romania							
	Manager	(%)	0,1	21,1	21,1	-21,0	-	Romania
	Middle Manager	(%)	1,4	14,4	18,0	-13,0	-	Romania
	White collar	(%)	7,7	15,1	17,3	-7,5	-	Romania
	Blue collar	(%)	5,6	11,6	14,1	-6,0	-	Romania
	Media	(%)	14,5	13,5	15,9	1,0	-	Romania
<b>America Latina</b>								
	Pensionamento entro 5 anni - America Latina							
	Manager	(%)	5,0	9,9	0,2	-4,9	-	America Latina
	Middle Manager	(%)	4,4	6,2	5,8	-1,8	-	America Latina
	White collar	(%)	5,5	9,0	4,6	-3,5	-	America Latina
	Blue collar	(%)	5,5	9,2	-	-3,7	-	America Latina
	Media	(%)	7,2	12,0	6,2	-4,8	-	America Latina
	Pensionamento entro 10 anni - America Latina							
	Manager	(%)	14,6	16,3	0,1	-1,7	-	America Latina
	Middle Manager	(%)	15,1	12,1	10,8	3,0	-	America Latina
	White collar	(%)	14,5	15,8	9,5	-1,3	-	America Latina
	Blue collar	(%)	16,5	13,1	1,0	3,4	-	America Latina
	Media	(%)	19,1	21,3	15,5	-2,2	-	America Latina
<b>Nord e Centro America</b>								
	Pensionamento entro 5 anni - Nord America							
	Manager	(%)	51,8	50,0	57,1	1,8	-	EGP Nord America
	Middle Manager	(%)	6,8	6,6	6,8	0,2	-	EGP Nord America
	White collar	(%)	6,3	6,1	7,9	0,2	-	EGP Nord America
	Blue collar	(%)	10,5	10,2	12,6	0,3	-	EGP Nord America

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU15</b>	Media	(%)	8,8	8,5	10,5	0,3	-	EGP Nord America
	Pensionamento entro 10 anni - Nord America							
	Manager	(%)	51,8	50,0	57,1	1,8	-	EGP Nord America
	Middle Manager	(%)	17,1	16,5	14,9	0,6	-	EGP Nord America
	White collar	(%)	12,6	12,2	12,7	0,4	-	EGP Nord America
	Blue collar	(%)	28,1	27,1	29,6	1,0	-	EGP Nord America
	Media	(%)	19,6	18,9	20,8	0,7	-	EGP Nord America
	Pensionamento entro 5 anni - Centro America							
	Manager	(%)	-	-	-	-	-	Centro America
	Middle Manager	(%)	4,6	5,5	10,0	-0,9	-	Centro America
	White collar	(%)	0,1	-	-	0,1	-	Centro America
	Blue collar	(%)	3,8	2,4	2,7	1,4	-	Centro America
	Media	(%)	2,1	1,5	1,7	0,6	-	Centro America
	Pensionamento entro 10 anni - Centro America							
	Manager	(%)	100,0	33,3	100,0	66,7	-	Centro America
	Middle Manager	(%)	14,3	16,4	18,4	-2,1	-	Centro America
	White collar	(%)	0,9	0,9	1,9	-	-	Centro America
	Blue collar	(%)	13,3	15,1	15,5	-1,8	-	Centro America
	Media	(%)	7,1	8,1	8,0	-1,0	-	Centro America
	<b>MATERNITÀ - Congedo parentale</b>							
	Congedo parentale per genere	(n.)	2.171	2.090	2.067	81	3,9	Enel
	Uomini	(n.)	1.048	968	920	80	8,3	Enel
	Donne	(n.)	1.123	1.122	1.147	1	0,1	Enel
	<b>PARI OPPORTUNITÀ</b>							
<b>G4- LA12</b>	<b>GENERE</b>							
	Forza lavoro per genere e inquadramento							
	Donne:	(n.)	12.533	13.382	13.598	-848	-6,3	Enel
	Manager	(n.)	220	213	220	7	3,2	Enel
	Middle Manager	(n.)	2.620	2.706	3.841	-86	-3,2	Enel
	White collar	(n.)	9.200	9.836	8.751	-636	-6,5	Enel
	Blue collar	(n.)	493	627	786	-133	-21,3	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA12</b>	Uomini:	(n.)	49.547	54.532	55.364	-4.985	-9,1	Enel
	Manager	(n.)	1.064	1.058	1.318	6	0,6	Enel
	Middle Manager	(n.)	7.176	7.875	10.558	-700	-8,9	Enel
	White collar	(n.)	23.454	26.139	28.758	-2.685	-10,3	Enel
	Blue collar	(n.)	17.853	19.460	14.730	-1.606	-8,3	Enel
	Incidenza del personale per genere							
	Donne:	(%)	20,2	19,7	19,7	0,5	-	Enel
	Manager	(%)	0,4	0,3	0,3	0,1	-	Enel
	Middle Manager	(%)	4,2	4,0	5,6	0,2	-	Enel
	White collar	(%)	14,8	14,5	12,7	0,3	-	Enel
	Blue collar	(%)	0,8	0,9	1,1	-0,1	-	Enel
	Uomini:	(%)	79,8	80,3	80,3	-0,5	-	Enel
	Manager	(%)	1,7	1,6	1,9	0,1	-	Enel
	Middle Manager	(%)	11,6	11,6	15,3	-	-	Enel
	White collar	(%)	37,8	38,5	41,7	-0,7	-	Enel
	Blue collar	(%)	28,8	28,7	21,4	0,1	-	Enel
	Livello di inquadramento personale femminile <sup>(5)</sup>	(%)	25,6	24,6	25,5	1,0	-	Enel
	<b>Compensation personale femminile <sup>(8)</sup></b>	(%)	94,0	91,5	86,0	2,5	-	Enel
<b>G4- LA13</b>	<b>Rapporto RAL Donne/Uomini</b>							
	Media	(%)	101,7	103,3	97,1	-1,6	-	Enel
	Manager	(%)	89,0	90,5	79,6	-1,5	-	Enel
	Middle Manager	(%)	96,3	93,4	88,6	2,9	-	Enel
	White collar	(%)	93,9	97,9	90,4	-4,0	-	Enel
	Blue collar	(%)	82,2	85,4	100,2	-3,2	-	Enel
<b>G4- LA12</b>	<b>DISABILITÀ</b>							
	Personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(n.)	2.014	2.114	2.060	-100	-4,7	Enel
	- di cui uomini	(n.)	1.396	1.484	1.371	-88	-5,9	Enel
	- di cui donne	(n.)	618	630	688	-12	-1,8	Enel
	Incidenza del personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(%)	3,2	3,1	3,0	0,1	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	2,2	2,2	2,0	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	1,0	0,9	1,0	0,1	-	Enel
	Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento							
	Manager	(n.)	1	1	2	-	-	Enel
	Middle Manager	(n.)	84	86	73	-2	-2,3	Enel
	White collar	(n.)	1.815	1.832	1.888	-17	-0,9	Enel
	Blue collar	(n.)	114	195	97	-81	-41,5	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	(%)	2,9	2,7	2,7	0,2	-	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA12</b>	Blue collar	(%)	0,2	0,3	0,1	-0,1	-	Enel
<b>TELELAVORO</b>								
<b>Licenze di telelavoro</b>								
Persone con licenza di telelavoro per genere	(n.)	1.038	956	-	82	8,6	Enel	
- di cui uomini	(n.)	427	387	-	40	10,3	Enel	
- d cui donne	(n.)	611	569	-	42	7,4	Enel	
Persone con licenza di telelavoro per genere	(%)	1,7	1,4	-	0,3	-	Enel	
- di cui uomini	(%)	0,7	0,6	-	0,1	-	Enel	
- d cui donne	(%)	1,0	0,8	-	0,2	-	Enel	
<b>G4-11 RELAZIONI CON I SINDACATI</b>								
Tasso di sindacalizzazione del settore elettrico	(%)	49,4	50,7	49,5	-1,3	-	Enel	
Dipendenti coperti da accordi collettivi, per area geografica: <sup>(2)</sup>								
Totale Enel	(n.)	57.755	63.227	64.445	-5.472	-8,7	Enel	
(%)		93,0	93,1	93,5	-0,1	-	Enel	
Italia	(n.)	31.956	33.040	33.405	-1.084	-3,3	Italia	
(%)		100,0	100,0	100,0	-	-	Italia	
Iberia	(n.)	9.658	9.881	10.341	-223	-2,3	Iberia	
(%)		94,9	92,4	92,1	2,6	-	Iberia	
Romania	(n.)	3.111,00	3.131,00	3.142,00	-20	-0,6	Romania	
(%)		100,00	100,00	100,00	-	-	Romania	
Russia	(n.)	2.447	2.586	2.690	-139	-5,4	Russia	
(%)		92,7	93,6	93,9	-0,9	-	Russia	
America Latina	(n.)	10.499	10.384	10.351	115	1,1	America Latina	
(%)		80,9	81,2	81,2	-0,3	-	America Latina	
Nord e Centro America	(n.)	33	34	99	-1	-2,9	Nord e Centro America	
(%)		3,7	4,1	13,0	-0,4	-	Nord e Centro America	
Africa subsahariana e Asia	(n.)	50	-	-	50	-	Africa subsahariana e Asia	
(%)		27,0	-	-	27,0	-	Africa subsahariana e Asia	
Altro (branch)	(n.)	1	1	5	-	-	Altro (branch)	
(%)		2,6	1,2	2,1	1,4	-	Altro (branch)	
<b>Contenzioso verso dipendenti</b>								
Total procedimenti	(n.)	3.205	3.300	3.192	-95	-2,9	Enel	
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	96,2	96,3	96,0	-0,1	-	Enel	

- (1) La Slovacchia è stata deconsolidata il 28 luglio 2016, il Belgio è stato deconsolidato il 30 dicembre 2016 e la Francia è stata deconsolidata il 30 novembre 2016.
- (2) A seguito della riorganizzazione aziendale i dati suddivisi per Paese sono stati ricalcolati sui 3 anni.
- (3) Dato 2015 ricalcolato.
- (4) La variazione tra il 2014 e il 2016 è dovuta all'articolo 4 applicato una prima volta nel biennio 2013-2014 e riproposto per il periodo 2016-2020.
- (5) Donne Manager e Middle Manager su totale Manager e Middle Manager.
- (6) Nel 2016 è stato lanciato il nuovo processo di valutazione delle performance, campagna globale.  
I dati sono stati calcolati sul totale delle persone al 31 dicembre. Se si considerano solo le persone eleggibili e raggiungibili (coloro che, a settembre 2016, risultavano in forza e attivi da almeno tre mesi nel 2016. Inoltre, non sono state considerate le persone che non potevano per motivi personali o professionali, accedere al questionario cartaceo od online) la % di valutazione della performance 2016 è pari al 99%.
- (7) Riduzione rispetto agli anni precedenti a seguito della conclusione di alcune campagne e alla rifocalizzazione dell'offerta formativa nonché dall'uscita dal perimetro della Slovacchia che ha inciso rispetto al 2015 con circa 250.000 ore di formazione in meno.
- (8) Calcolato come rapporto tra salario medio delle donne Manager e Middle Manager e il salario medio totale (uomini + donne) di Manager e Middle Manager.
- (9) Calcolata come % sul totale per categoria.

# Salute e sicurezza sul lavoro

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>SAFETY</b>								
<b>Spesa per la sicurezza</b>								
	Spesa per la sicurezza per dipendente (euro)	4.239	3.564	3.381	675	18,9	Enel	
	Spesa per la sicurezza totale (mil euro)	263,1	242,0	238,5	21,1	8,7	Enel	
	Formazione e informazione (mil euro)	35,3	22,7	33,3	12,6	55,2	Enel	
	Sorveglianza Sanitaria (mil euro)	7,1	6,9	7,6	0,3	4,1	Enel	
	Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) (mil euro)	13,8	16,1	15,7	-2,4	-14,8	Enel	
	Costo personale (mil euro)	48,6	51,3	50,9	-2,7	-5,3	Enel	
	Manutenzione, vigilanza antincendio e altro <sup>(1)</sup> (mil euro)	23,1	29,4	24,8	-6,2	-21,2	Enel	
	Investimenti infrastrutturali sulla sicurezza (mil euro)	135,2	115,6	106,2	19,6	16,9	Enel	
	Accertamenti sanitari (n.)	136.352	120.315	120.694	16.037	13,3	Enel	
<b>G4-LA6</b>	<b>Numero e frequenza degli infortuni</b>							
	Numero degli infortuni sul lavoro a dipendenti							
	- mortali (n.)	-	4	3	-4	-100,0	Enel	
	- uomini (n.)	-	3	3	-3	-100,0	Enel	
	- donne (n.)	-	1	-	-1	-100,0	Enel	
	- gravi <sup>(3)</sup> (n.)	6	3	1	3	100,0	Enel	
	- uomini (n.)	4	2	-	2	100,0	Enel	
	- donne (n.)	2	1	1	1	100,0	Enel	
	Infortuni sul lavoro a dipendenti, gravi e mortali:	(n.)	6	7	4	-1	-14,3	Enel
	- uomini (n.)	4	5	3	-1	-20,0	Enel	
	- donne (n.)	2	2	1	-	-	Enel	
	- altri infortuni non gravi (n.)	142	149	164	-7	-4,7	Enel	
	- uomini (n.)	133	135	146	-2	-1,5	Enel	
	- donne (n.)	9	14	18	-5	-35,7	Enel	
	Totali infortuni sul lavoro a dipendenti: (n.)	148	156	168	-8	-5,1	Enel	
	- uomini (n.)	137	140	149	-3	-2,1	Enel	
	- donne (n.)	11	16	19	-5	-31,3	Enel	
	Indice di frequenza <sup>(4)</sup> (n.)	1,26	1,27	1,32	-0,01	-0,79	Enel	
	Tasso di infortuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate) <sup>(5)</sup> (i)	0,25	0,25	0,26	-	-0,56	Enel	
	- uomini (i)	0,28	0,28	0,29	-	-	Enel	
	- donne (i)	0,10	0,15	0,16	-0,05	-33,33	Enel	
	<b>Italia</b> <sup>(6)</sup> (i)	<b>0,26</b>	<b>0,27</b>	<b>0,28</b>	-0,01	-2,76	Italia	
	- uomini (i)	0,27	0,27	0,27	-	1,13	Italia	
	- donne (i)	0,19	0,26	0,31	-0,07	-25,97	Italia	
	<b>Iberia</b> <sup>(7)</sup> (i)	<b>0,06</b>	<b>0,13</b>	<b>0,14</b>	-0,07	-56,56	Iberia	
	- uomini (i)	0,06	0,15	0,16	-0,09	-61,96	Iberia	
	- donne (i)	0,06	0,05	0,05	-	2,87	Iberia	
	<b>America Latina</b> (i)	<b>0,47</b>	<b>0,46</b>	<b>0,48</b>	0,01	2,99	America Latina	
	- uomini (i)	0,58	0,55	0,57	0,03	4,55	America Latina	

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA6</b>	- donne	(i)	0,04	0,08	0,08	-0,04	-48,89	America Latina
	<b>Argentina</b>	(i)	<b>1,21</b>	<b>1,25</b>	<b>1,27</b>	-0,04	-3,11	Argentina
	- uomini	(i)	1,37	1,36	1,45	0,01	0,54	Argentina
	- donne	(i)	-	0,39	-	-0,39	-100,00	Argentina
	<b>Brasile <sup>(8)</sup></b>	(i)	<b>0,07</b>	<b>0,06</b>	<b>0,07</b>	-	6,06	Brasile
	- uomini	(i)	0,09	0,08	0,04	-	4,01	Brasile
	- donne	(i)	-	-	0,14	-	-	Brasile
	<b>Cile</b>	(i)	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,10</b>	-	5,48	Cile
	- uomini	(i)	-	0,04	0,08	-0,04	-100,00	Cile
	- donne	(i)	0,19	-	0,18	0,19	-	Cile
	<b>Colombia</b>	(i)	-	-	-	-	-	Colombia
	- uomini	(i)	-	-	-	-	-	Colombia
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Colombia
	<b>Perù</b>	(i)	<b>0,32</b>	<b>0,10</b>	<b>0,20</b>	0,22	-	Perù
	- uomini	(i)	0,42	0,14	0,27	0,29	-	Perù
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Perù
	<b>Nord e Centro America</b>	(i)	<b>0,12</b>	<b>0,36</b>	-	-0,24	-67,09	Nord e Centro America
	- uomini	(i)	0,15	0,45	-	-0,30	-66,81	Nord e Centro America
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Nord e Centro America
	<b>Costa Rica</b>	(i)	<b>1,18</b>	<b>2,00</b>	-	-0,82	-40,92	Costa Rica
	- uomini	(i)	1,44	2,43	-	-0,99	-40,82	Costa Rica
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Costa Rica
	<b>Nord America</b>	(i)	-	<b>0,30</b>	-	-0,30	-100,00	Nord America
	- uomini	(i)	-	0,37	-	-0,37	-100,00	Nord America
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Nord America
	<b>Europa e Nord Africa</b>	(i)	<b>0,09</b>	<b>0,04</b>	<b>0,08</b>	0,08	0,08	Europa e Nord Africa
	- uomini	(i)	0,10	0,03	0,09	0,09	0,09	Europa e Nord Africa
	- donne	(i)	0,06	0,10	0,05	0,05	0,05	Europa e Nord Africa
	<b>Romania</b>	(i)	-	<b>0,03</b>	<b>0,03</b>	-0,03	-100,00	Romania
	- uomini	(i)	-	0,05	0,04	-0,05	-100,00	Romania
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Romania
	<b>Slovacchia <sup>(9)</sup></b>	(i)	<b>0,17</b>	<b>0,03</b>	<b>0,08</b>	0,15	-	Slovacchia
	- uomini	(i)	0,21	-	0,09	0,21	-	Slovacchia
	- donne	(i)	-	0,18	-	-0,18	-100,00	Slovacchia
	<b>Russia</b>	(i)	<b>0,13</b>	<b>0,08</b>	<b>0,16</b>	0,05	57,09	Russia
	- uomini	(i)	0,11	0,05	0,16	0,06	-	Russia
	- donne	(i)	0,16	0,15	0,15	0,01	5,39	Russia
	<b>Gravità degli infortuni</b>							
	Tasso di assenza dal lavoro per infortuni (Lost Day Rate) <sup>(10)(11)</sup>	(i)	10,10	9,44	14,18	0,66	7,00	Enel
	- uomini	(i)	11,28	10,81	15,66	0,47	4,36	Enel
	- donne	(i)	4,69	3,16	7,52	1,53	48,51	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA6</b>	<b>Italia<sup>(6)</sup></b>	(i)	<b>10,52</b>	<b>10,27</b>	<b>19,17</b>	0,25	2,41	Italia
	- uomini	(i)	10,82	10,95	19,52	-0,13	-1,15	Italia
	- donne	(i)	8,78	6,44	17,34	2,35	36,47	Italia
	<b>Iberia<sup>(7)</sup></b>	(i)	<b>4,62</b>	<b>6,78</b>	<b>7,68</b>	<b>-2,16</b>	<b>-31,92</b>	Iberia
	- uomini	(i)	5,11	8,50	9,56	-3,39	-39,86	Iberia
	- donne	(i)	2,70	-	0,31	2,70	-	Iberia
	<b>America Latina</b>	(i)	<b>16,35</b>	<b>14,75</b>	<b>14,65</b>	1,60	10,83	America Latina
	- uomini	(i)	20,26	18,34	18,11	1,92	10,45	America Latina
	- donne	(i)	0,12	-	0,36	0,12	-	America Latina
	<b>Argentina</b>	(i)	<b>45,30</b>	<b>37,50</b>	<b>41,76</b>	7,80	20,80	Argentina
	- uomini	(i)	51,17	42,31	47,76	8,86	20,95	Argentina
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Argentina
	<b>Brasile<sup>(8)</sup></b>	(i)	<b>0,51</b>	<b>3,81</b>	<b>0,57</b>	-3,30	-86,63	Brasile
	- uomini	(i)	0,66	5,06	0,66	-4,39	-86,89	Brasile
	- donne	(i)	-	-	0,28	-	-	Brasile
	<b>Cile</b>	(i)	<b>0,11</b>	<b>0,21</b>	<b>2,09</b>	-0,10	-47,26	Cile
	- uomini	(i)	-	0,26	2,29	-0,26	-100,00	Cile
	- donne	(i)	0,56	-	1,24	0,56	-	Cile
	<b>Colombia<sup>(12)</sup></b>	(i)	-	<b>5,04</b>	-	-5,04	-100,00	Colombia
	- uomini	(i)	-	7,08	-	-7,08	-100,00	Colombia
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Colombia
	<b>Perù</b>	(i)	<b>3,39</b>	<b>3,48</b>	<b>0,92</b>	-0,08	-2,41	Perù
	- uomini	(i)	4,52	4,62	1,23	-0,11	-2,31	Perù
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Perù
	<b>Nord e Centro America</b>	(i)	<b>1,18</b>	<b>2,98</b>	-	-1,81	-60,51	Nord e Centro America
	- uomini	(i)	1,48	3,72	-	-2,24	-60,17	Nord e Centro America
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Nord e Centro America
	<b>Costa Rica</b>	(i)	<b>11,80</b>	<b>8,99</b>	-	2,81	31,29	Costa Rica
	- uomini	(i)	14,39	10,94	-	3,45	31,51	Costa Rica
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Costa Rica
	<b>Nord America</b>	(i)	-	<b>4,74</b>	-	-4,74	-100,00	Nord America
	- uomini	(i)	-	5,98	-	-5,98	-100,00	Nord America
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Nord America
	<b>Europa e Nord Africa</b>	(i)	<b>5,34</b>	<b>2,61</b>	<b>5,48</b>	2,73	-	Europa e Nord Africa
	- uomini	(i)	5,69	2,64	6,70	3,05	-	Europa e Nord Africa
	- donne	(i)	4,16	2,49	0,27	1,67	67,11	Europa e Nord Africa

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA6</b>	Romania	(i)	-	5,68	0,82	-5,68	-100,00	Romania
	- uomini	(i)	-	7,60	1,10	-7,60	-100,00	Romania
	- donne	(i)	-	-	-	-	-	Romania
	Slovacchia <sup>(9)</sup>	(i)	5,80	0,66	11,58	5,14	-	Slovacchia
	- uomini	(i)	6,88	-	12,55	6,88	-	Slovacchia
	- donne	(i)	-	4,39	-	-4,39	-100,00	Slovacchia
	Russia	(i)	11,73	2,17	2,89	9,56	-	Russia
	- uomini	(i)	11,68	1,58	3,66	10,10	-	Russia
	- donne	(i)	11,85	3,80	0,74	8,05	-	Russia
	Indice di gravità infortuni <sup>(10)</sup>	(n.)	0,051	0,047	0,071	0,004	8,51	Enel
	- uomini	(n.)	0,06	0,05	0,08	-	4,35	Enel
	- donne	(n.)	0,02	0,02	0,04	0,01	48,64	Enel
	Assenze per infortuni	(gg)	5.942	5.783	9.024	159	2,75	Enel
	- uomini	(gg)	5.447	5.438	8.154	9	0,17	Enel
	- donne	(gg)	495	345	870	150	43,48	Enel
<b>Malattie professionali</b>								
	Tasso di malattia professionale Enel (ODR) <sup>(13)(14)</sup>	(i)	0,01	0,01	0,07	-	-16,72	Enel
<b>Assenteismo</b>								
	Tasso di assenteismo (Absentee Rate) <sup>(15)</sup>	(i)	5.428	5.827	4.640	-399	-6,84	Enel
<b>DITTE APPALTATRICI</b>								
	Infortuni dipendenti di ditte appaltatrici							
	- mortali	(n.)	5	9	16	-4	-44,44	Enel
	- uomini	(n.)	5	9	16	-4	-44,44	Enel
	- donne	(n.)	-	-	-	-	-	Enel
	- gravi	(n.)	7	24	22	-17	-70,83	Enel
	- uomini	(n.)	7	22	21	-15	-68,18	Enel
	- donne	(n.)	-	2	1	-2	-100,00	Enel
	Infortuni gravi e mortali dipendenti di ditte appaltatrici	(n.)	12	33	38	-21	-63,64	Enel
	- uomini	(n.)	12	31	37	-19	-61,29	Enel
	- donne	(n.)	-	2	1	-2	-100,00	Enel
	- altri infortuni non gravi	(n.)	216	318	404	-102	-32,08	Enel
	- uomini	(n.)	200	298	404	-98	-32,89	Enel
	- donne	(n.)	16	20	-	-4	-20,00	Enel
	Totali infortuni dipendenti ditte appaltatrici	(n.)	228	351	442	-123	-35,04	Enel
	- uomini	(n.)	212	329	441	-117	-35,56	Enel
	- donne	(n.)	16	22	1	-6	-27,27	Enel
	Indice di frequenza <sup>(4)</sup>	(n.)	1,00	1,51	2,10	-0,51	-33,77	Enel
	Tasso di infortuni (Lost Time Injuries Frequency Rate, LTIFR) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	0,20	0,30	0,42	-0,10	-33,77	Enel
	Italia <sup>(6)</sup>	(i)	0,29	0,47	0,65	-0,18	-37,84	Italia
	Iberia <sup>(7)</sup>	(i)	0,29	0,31	0,42	-0,02	-5,09	Iberia
	America Latina	(i)	0,20	0,31	0,43	-0,11	-35,09	America Latina

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- LA6</b>	Argentina	(i)	0,19	0,43	0,55	-0,24	-55,77	Argentina
	Brasile <sup>(8)</sup>	(i)	0,13	0,20	0,25	-0,06	-31,69	Brasile
	Cile	(i)	0,32	0,54	0,64	-0,22	-40,99	Cile
	Colombia	(i)	0,17	0,32	0,53	-0,15	-45,73	Colombia
	Perù	(i)	0,21	0,13	0,20	0,09	71,45	Perù
	Nord e Centro America	(i)	0,09	0,08	0,04	0,01	6,88	Nord e Centro America
	Costa Rica	(i)	0,25	0,05	-	0,21	-	Costa Rica
	Guatemala	(i)	-	0,39	-	-0,39	-100,00	Guatemala
	Panama	(i)	0,19	-	-	0,19	-	Panama
	Nord America	(i)	0,08	0,19	0,25	-0,11	-57,20	Nord America
	Europa e Nord Africa	(i)	0,03	0,13	0,17	-0,09	-75,16	Europa e Nord Africa
	Romania	(i)	-	0,03	0,09	-0,03	-100,00	Romania
	Slovacchia <sup>(9)</sup>	(i)	0,03	0,14	0,11	-0,12	-80,78	Slovacchia
	Russia	(i)	0,08	0,20	0,37	-0,11	-56,89	Russia
	Africa subsahariana e Asia	(i)	-	0,17	-	-0,17	-100,00	Africa subsahariana e Asia
	Sudafrica	(i)	-	0,17	-	-0,17	-100,00	Sudafrica
	Open Fiber <sup>(2)</sup>	(i)	2,56	-	-	2,56	-	Open Fiber
	Indice di gravità (Lost Day Rate, LDR) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	8,28	10,89	13,82	-2,60	-23,92	Enel
	Italia <sup>(6)</sup>	(i)	14,82	25,01	17,59	-10,19	-40,75	Italia
	Iberia <sup>(7)</sup>	(i)	20,21	18,11	20,03	2,09	11,56	Iberia
	America Latina	(i)	4,97	7,32	12,89	-2,35	-32,07	America Latina
	Argentina	(i)	6,69	28,52	30,47	-21,83	-76,55	Argentina
	Brasile <sup>(8)</sup>	(i)	1,86	2,20	18,26	-0,33	-15,24	Brasile
	Cile	(i)	11,21	15,23	15,97	-4,02	-26,39	Cile
	Colombia	(i)	4,35	3,28	4,73	1,07	32,54	Colombia
	Perù	(i)	2,79	2,38	3,11	0,41	17,31	Perù
	Nord e Centro America	(i)	1,23	1,09	0,12	0,14	12,58	Nord e Centro America
	Costa Rica	(i)	2,77	0,32	-	2,45	-	Costa Rica
	Guatemala	(i)	-	9,71	-	-9,71	-100,00	Guatemala
	Panama	(i)	5,62	-	-	5,62	-	Panama
	Nord America	(i)	0,24	1,32	0,74	-1,08	-81,66	Nord America
	Europa e Nord Africa	(i)	2,46	3,66	6,71	-1,20	-32,69	Europa e Nord Africa
	Romania	(i)	-	0,84	1,69	-0,84	-100,00	Romania
	Slovacchia <sup>(9)</sup>	(i)	1,93	3,57	3,06	-1,63	-45,78	Slovacchia
	Russia	(i)	7,47	7,68	19,45	-0,21	-2,73	Russia
	Africa subsahariana e Asia	(i)	-	3,14	-	-3,14	-100,00	Africa subsahariana e Asia
	Sudafrica	(i)	-	3,14	-	-3,14	-100,00	Sudafrica
	Open Fiber <sup>(2)</sup>	(i)	56,25	-	-	56,25	-	Open Fiber

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4- EU18</b>	<b>Formazione su salute e sicurezza</b>							
	Appaltatori e subappaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza	(%)	100	100	100	-	-	Enel

- (1) Comprende studi, ricerche e igiene, presídi medici, spese per comunicazione e altri costi.
- (2) Open Fiber è stata deconsolidata il 31 dicembre 2016.
- (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, come stabilito dalle linee guida GRI.
- (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) Up Stream Gas incluso in Italia.
- (7) Marocco e Portogallo computati in Iberia.
- (8) Uruguay computato in Brasile.
- (9) Deconsolidata il 28 luglio 2016.
- (10) 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.
- (11) Sono compresi i giorni persi nel 2016 a seguito di infortuni verificatisi nel 2015 ("code"), che sono in totale 2.891 di cui 1.122 Enel e 1.769 ditte appaltatrici.
- (12) Valore 2015 totale diverso da zero per giorni persi nell'anno 2015 a seguito di infortuni avvenuti negli anni precedenti ("code").
- (13) Rettifica per l'anno 2015: numero di casi di malattia professionale pari a 5, valore tasso ODR pari a 0,1.
- (14) Calcolato rapportando il numero di casi di malattia professionale verificatisi nell'anno sul totale ore lavorate/200.000.
- (15) 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 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>NATURA FORNITORI</b>								
	Numeri fornitori con cui è stato stipulato un nuovo contratto nell'anno	(n.)	35.860	37.347	38.972	-1.487	-4,0	Enel
<b>G4-10</b>	Organico ditte appaltatrici e subappaltatrici	(n.)	129.158	132.272	100.336	-3.114	-2,4	Enel
<b>G4-EU17</b>	Giorni lavorati da dipendenti di appaltatori e subappaltatori: <sup>(1)</sup>	(.000 gg)	28.415	29.100	26.271	-685	-2,4	Enel
	in attività di costruzione	(.000 gg)	13.731	10.970	7.531	2.761	25,2	Enel
	in attività di "operations and maintenance"	(.000 gg)	14.684	18.130	18.740	-3.446	-19,0	Enel
	Concentrazione fornitori di materiali e servizi (top 15)	(%)	45,1	37,8	45,8	7,3	-	Enel
<b>G4-EC9</b>	Fornitori locali di materiali e servizi <sup>(2)</sup>							
	Fornitori locali con contrattualizzato >1 milione di euro	(n.)	1.041	1.036	1.138	5	0,5	Enel
	Fornitori esteri con contrattualizzato >1 milione di euro	(n.)	188	143	153	45	31,5	Enel
	Spesa vs fornitori locali con contrattualizzato >1 milione di euro	(mil euro)	9.271	6.821	7.055	2.450	35,9	Enel
	Spesa vs fornitori esteri con contrattualizzato >1 milione di euro	(mil euro)	1.938	1.166	985	772	66,2	Enel
	Concentrazione spesa su fornitori locali	(%)	82,7	85,0	87,7	-2,3	-	Enel
	Concentrazione spesa su fornitori esteri	(%)	17,3	15,0	12,3	2,3	-	Enel
Approvvigionamenti e combustibili								
	Acquisti materiali e servizi	(mil euro)	12.867	10.021	10.185	2.846	28,4	Enel
	Forniture	(mil euro)	4.081	2.949	2.540	1.132	38,4	Enel
	Lavori	(mil euro)	2.977	2.140	2.455	837	39,1	Enel
	Servizi	(mil euro)	5.809	4.932	5.190	877	17,8	Enel
	Acquisti combustibili <sup>(3)</sup>	(mil euro)	4.187	4.916	6.087	-728	-14,8	Enel
	Gas	(mil euro)	1.571	1.767	3.103	-196	-11,1	Enel
	Olio	(mil euro)	803	996	1.384	-192	-19,3	Enel
	Carbone/lignite/biomassa	(mil euro)	1.813	2.153	1.348	-340	-15,8	Enel
	Servizi	(mil euro)	-	-	252	-	-	Enel
Strumenti di gestione								
	Qualificazioni attive	(n.)	7.248	6.780	5.339	468	6,9	Enel
	Gare online su totale delle gare	(%)	63,2	65,0	37,4	-1,8	-	Enel
	Acquisto online sul totale acquisti	(%)	56,4	36,0	35,8	20,4	-	Enel
	Ricorso al prescritto	(%)	18,3	26,0	34,9	-7,7	-	Enel
<b>G4-SO11</b>	Contenzioso vs fornitori							
	Totale procedimenti	(n.)	496	592	675	-96	-16,2	Enel
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	82,9	70,4	68,4	12,4	-	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) Il dato 2015 è stato aggiornato rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2015 alla luce dei nuovi sistemi informativi e della nuova metodologia di calcolo applicata. Vengono considerati i costi relativi all'acquisto di combustibili destinati alla sola generazione, e i servizi sono inclusi nei relativi costi.

# Sostenibilità ambientale

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	% Perimetro	
<b>EMISSIONI</b>								
<b>G4-EN19</b>	Emissioni evitate <sup>(1)</sup>	(mil t)	83,8	92,5	89,0	-8,7	-9,4	Enel
<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)	106,29	119,25	115,18	-13,0	-10,9	Enel
	Emissioni dirette dovute ad altre attività	(mil t eq)	0,44	0,26	0,30	0,18	69,2	Enel
	Totale emissioni dirette (Scope 1)	(mil t eq)	106,72	119,51	115,48	-12,8	-10,7	Enel
<b>Emissioni specifiche</b>								
	Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta complessiva <sup>(2)</sup>	(kg/MWh)	395	409	395	-13,9	-3,4	Enel
	Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta da combustibili fossili							
	- semplice	(kg/MWh)	738	768	777	-30,3	-3,9	Enel
	- cogenerativa	(kg/MWh)	659	668	647	-9,5	-1,4	Enel
<b>G4-EN16</b>	<b>Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) <sup>(3)</sup></b>							
	Deposito e movimentazione combustibili	(mil t eq)	0,002	0,002	0,002	-	-6,5	Enel
	Distribuzione elettrica	(mil t eq)	0,176	0,164	0,172	0,01	7,3	Enel
	Gestione immobiliare	(mil t eq)	0,066	0,069	0,116	-	-4,7	Enel
	Attività mineraria	(mil t eq)	0,001	0,001	0,001	-	-17,4	Enel
	Da energia elettrica acquistata dalla rete (impianti idroelettrici)	(mil t eq)	0,370	0,418	0,345	-0,05	-11,5	Enel
	Totale emissioni indirette (Scope 2)	(mil t eq)	0,615	0,654	0,636	-0,04	-6,0	Enel
<b>G4-EN17</b>	<b>Altre emissioni indirette di gas serra (Scope 3) <sup>(3)</sup></b>							
	Estrazione carbone	(mil t eq)	6,004	6,740	6,287	-0,74	-10,9	Enel
	Trasporto carbone via mare	(mil t eq)	0,835	0,980	0,906	-0,15	-14,8	Enel
	Trasporto carbone via treno	(mil t eq)	0,371	0,377	0,349	-0,01	-1,6	Enel
	Trasporto combustibili (gasolio, biomasse, CDR)	(mil t eq)	0,011	0,010	0,009	-	7,3	Enel
	Trasporto materie prime e rifiuti	(mil t eq)	0,027	0,032	0,030	-	-14,6	Enel
	Totale emissioni indirette (Scope 3)	(mil t eq)	7,248	8,139	7,581	-0,89	-10,9	Enel
<b>G4-EN21</b>	<b>Altre emissioni atmosferiche</b>							
	Emissioni SO <sub>2</sub>	(t)	220.746	312.121	282.432	-91.375	-29,3	Enel
	Emissioni NO <sub>x</sub>	(t)	200.660	227.520	226.856	-26.860	-11,8	Enel
	Emissioni H <sub>2</sub> S	(t)	5.227	5.606	7.366	-379	-6,8	Enel
	Emissioni di polveri	(t)	59.627	75.443	107.101	-15.816	-21,0	Enel
	Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva <sup>(2)</sup>							
	Emissioni SO <sub>2</sub>	(g/kWh eq)	0,82	1,07	0,97	-0,25	-23,4	Enel
	Emissioni NO <sub>x</sub>	(g/kWh eq)	0,75	0,78	0,78	-0,03	-4,2	Enel
	Emissioni di polveri	(g/kWh eq)	0,22	0,26	0,37	-0,04	-14,6	Enel
	Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta termoelettrica <sup>(2)</sup>							
	Emissioni SO <sub>2</sub>	(g/kWh eq)	1,48	1,93	1,80	-0,45	-23,4	Enel
	Emissioni NO <sub>x</sub>	(g/kWh eq)	1,34	1,41	1,45	-0,06	-4,3	Enel
	Emissioni di polveri	(g/kWh eq)	0,40	0,47	0,68	-0,07	-14,4	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	% Perimetro
<b>G4-EN21</b>	Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta geotermoelettrica						
	Emissioni H <sub>2</sub> S	(g/kWh eq)	0,84	0,90	1,24	-0,06	-6,5 Enel
	Emissioni nucleari in atmosfera						
	Gas nobili	(GBq per Unit)	4,71	11,03	26,10	-6,33	-57,3 Enel
	Iodio	(MBq per Unit)	32,29	4,43	5,64	27,86	- Enel
	Aerosol <sup>(4)</sup>	(GBq per Unit)	0,05	0,06	0,04	-0,02	-24,9 Enel
	Altri radioattivi	(MBq per Unit)	0,20	0,38	0,15	-0,18	-47,1 Enel
<b>G4-EN20</b>	<b>Emissioni di sostanze nocive per l'ozono (Ozone Depleting Substances)</b>						
	CFC	(kgCFC-11eq)	131	1.495	122	-1.364	-91,2 Enel
	HCFC	(kgCFC-11eq)	23	85	73	-62	-72,6 Enel
	Halon	(kgCFC-11eq)	-	-	97	-	- Enel
	Bromuro di metile	(kgCFC-11eq)	-	-	-	-	- Enel
	R22	(kgCFC-11eq)	65	47	75	17	37,0 Enel
	Freon 113	(kgCFC-11eq)	1.162	643	366	519	80,8 Enel
	<b>Totale</b>	(kgCFC-11eq)	<b>1.381</b>	<b>2.270</b>	<b>733</b>	<b>-889</b>	<b>-39,2</b> Enel
	<b>Spesa ambientale</b>						
<b>G4-EN31</b>	Spesa ambientale - criterio GRI EN30 <sup>(5)</sup>	(mil euro)	<b>1.049</b>	<b>808</b>	<b>835</b>	<b>241</b>	<b>29,9</b> Enel
	Spese correnti (costi):	(mil euro)	680	495	634	185	37,4 Enel
	- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	506	326	456	180	55,3 Enel
	- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	174	169	178	5	3,1 Enel
	<b>Investimenti:</b>	(mil euro)	<b>369</b>	<b>313</b>	<b>201</b>	<b>56</b>	<b>17,8</b> Enel
	- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	225	196	141	29	14,8 Enel
	- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	144	117	60	27	22,7 Enel
	<b>Spesa ambientale - criterio EUROSTAT</b>	(mil euro)	<b>690</b>	<b>640</b>	<b>507</b>	<b>50</b>	<b>7,8</b> Enel
	Total spese correnti	(mil euro)	321	327	306	-6	-1,8 Enel
	Total investimenti ambientali	(mil euro)	369	313	201	56	17,8 Enel
	<b>Personale su temi ambientali</b>	(n.)	<b>371</b>	<b>511</b>	<b>489</b>	<b>-140</b>	<b>-27,4</b> Enel
<b>G4-EN29</b>	<b>Contenzioso ambientale</b>						
	Procedimenti ambientali passivi	(n.)	<b>569</b>	<b>567</b>	<b>379</b>	<b>2</b>	<b>0,4</b> Enel
	Valore monetario multe di natura ambientale <sup>(6)</sup>	(mil euro)	2,10	0,14	0,22	2	- Enel
	Violazioni di obblighi/regolamenti ambientali	(n.)	108	250	393	-142	-56,8 Enel
	Tasse ambientali specifiche per superamento dei limiti inquinanti <sup>(7)</sup>	(mil euro)	0,55	0,60	0,01	-	-8,2 Russia

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-DMA Certificazioni ambientali EN</b>								
Grado di copertura registrazione EMAS <sup>(8)</sup>	(%)	34,6	45,6	42,8	-11,0	-	Enel	
Grado di copertura della certificazione ISO 14001:2004								
Potenza efficiente netta	(%)	97,9	97,6	94,3	0,3	-	Enel	
km di rete elettrica	(%)	94,7	95,1	94,9	-0,4	-	Enel	
Attività svolte da Enel Servizi Italia	(%)	100	100	100	-	-	Italia	
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)	1.649.723	1.934.930	1.822.263	-285.207	-14,7	Enel	
Carbone	(TJ)	708.322	813.118	775.521	-104.796	-12,9	Enel	
Lignite	(TJ)	27.674	52.670	49.195	-24.996	-47,5	Enel	
Olio combustibile	(TJ)	84.782	80.931	76.576	3.851	4,8	Enel	
Gas naturale	(TJ)	500.825	495.089	444.973	5.736	1,2	Enel	
Gasolio	(TJ)	52.461	56.229	47.060	-3.768	-6,7	Enel	
Uranio	(TJ)	275.659	436.893	428.938	-161.234	-36,9	Enel	
Altro (Orimulsion, gas cokeria, coke, ecc.)	(TJ)	-	-	-	-	-	Enel	
da fonti rinnovabili	(TJ)	61.672	92.612	91.984	-30.940	-33,4	Enel	
Biomasse, biogas e rifiuti	(TJ)	7.829	6.657	6.783	1.172	17,6	Enel	
Fluido geotermico	(TJ)	53.842	85.955	85.201	-32.113	-37,4	Enel	
<b>Totale consumi diretti</b>	(TJ)	1.711.395	2.027.542	1.914.247	-316.147	-15,6	Enel	
<b>Consumi di combustibile per fonte primaria in Mtep</b>								
da fonti non rinnovabili	(Mtep)	39,4	46,2	43,5	-6,8	-14,7	Enel	
Carbone	(Mtep)	16,9	19,4	18,5	-2,5	-12,9	Enel	
Lignite	(Mtep)	0,7	1,3	1,2	-0,6	-47,5	Enel	
Olio combustibile	(Mtep)	2,0	1,9	1,8	0,1	4,8	Enel	
Gas naturale	(Mtep)	12,0	11,8	10,7	0,2	1,4	Enel	
Gasolio	(Mtep)	1,3	1,4	1,1	-0,1	-10,5	Enel	
Uranio	(Mtep)	6,6	10,4	10,2	-3,9	-36,9	Enel	
Altro (Orimulsion, gas cokeria, coke petrolio, ecc.)	(Mtep)	-	-	-	-	-	Enel	
da fonti rinnovabili	(Mtep)	1,5	2,3	2,2	-0,8	-34,8	Enel	
Biomasse, biogas e rifiuti	(Mtep)	0,2	0,2	0,2	-	17,6	Enel	
Fluido geotermico	(Mtep)	1,3	2,1	2,0	-0,8	-37,4	Enel	
<b>Totale consumi diretti</b>	(Mtep)	40,6	48,5	45,7	-7,9	-16,3	Enel	
<b>Incidenza consumi di combustibile da fonti non rinnovabili</b>								
Carbone	(%)	43,2	42,0	42,6	1,2	-	Enel	
Lignite	(%)	1,7	2,8	2,7	-1,1	-	Enel	
Olio combustibile	(%)	5,2	4,1	4,2	1,1	-	Enel	
Gas naturale	(%)	29,9	25,5	24,4	4,4	-	Enel	
Gasolio	(%)	3,2	2,8	2,6	0,4	-	Enel	
Uranio	(%)	16,9	22,5	23,5	-5,6	-	Enel	
Altro (Orimulsion, gas cokeria, coke petrolio, ecc.)	(%)	-	-	-	-	-	Enel	
<b>G4-EN3 Consumi indiretti di energia per destinazione</b>								
Deposito e movimentazione combustibili	(TJ)	27	30	25	-3	-8,8	Enel	

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	% Perimetro
<b>G4-EN3</b>	Distribuzione elettrica	(TJ)	1.765	1.876	1.775	-111	-5,9 Enel
	Gestione immobiliare	(TJ)	894	780	1.306	114	14,6 Enel
	Attività mineraria	(TJ)	6	16	21	-10	-62,5 Enel
	<b>Totale consumi di energia elettrica</b>	(TJ)	<b>2.692</b>	<b>2.702</b>	<b>3.127</b>	-10	-0,4 Enel
	<b>Consumi interni</b>						
	Consumi energia elettrica per usi civili	(MWh)	248.407	216.895	362.709	31.512	14,5 Enel
	Consumi di combustibile	(tep)	84.153	25.290	31.039	58.863	- Enel
	Fabbisogno idrico per usi civili <sup>(8)</sup>	(.000 m <sup>3</sup> )	6.901	5.987	80.326	914,1	15,3 Enel
<b>G4-EN1</b>	Carta acquistata per stampanti/fotocopiatrici	(mil A4 eq)	184,5	144,4	145,4	40,1	27,8 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)	33.337	37.563	35.813	-4.226	-11,3 Enel
	Lignite	(.000 t)	2.333	4.305	4.057	-1.972	-45,8 Enel
	Olio combustibile	(.000 t)	2.095	1.996	1.886	99	5,0 Enel
	Gas naturale	(mil m <sup>3</sup> )	13.883	13.888	13.917	-5	- Enel
	Gasolio	(.000 t)	1.276	1.331	1.119	-55	-4,2 Enel
	Altro (Orimulsion, coke da petrolio, ecc.)	(.000 t)	-	-	-	-	- Enel
	da fonti rinnovabili						
	Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica	(.000 t)	642	411	412	231	56,1 Enel
	Biogas	(mil m <sup>3</sup> )	1	20	24	-19	-94,1 Enel
	Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica	(.000 t)	47.668	106.874	108.206	-59.206	-55,4 Enel
	Consumi di combustibile per produzione nucleare						
	Uranio	(t)	110	106	111	4	3,7 Enel
<b>G4-EN1</b>	Materiali di consumo						
	Calcare	(.000 t)	675,1	938,2	875,1	-263,1	-28,0 Enel
	Ammoniaca	(.000 t)	38,6	53,7	45,2	-15,1	-28,2 Enel
	Soda caustica	(.000 t)	84,2	86,0	120,4	-1,8	-2,1 Enel
	Calce spenta	(.000 t)	33,4	16,4	18,7	17,0	- Enel
	Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	12,9	20,2	34,5	-7,3	-36,3 Enel
	Altro	(.000 t)	64,6	45,7	49,2	18,9	41,3 Enel
	<b>Totale</b>	(.000 t)	<b>908,7</b>	<b>1.160,2</b>	<b>1.143,1</b>	-251,5	-21,7 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	-0,1	- Enel
	Olio lubrificante	(%)	1,8	5,0	3,4	-3,2	- Enel
	Olio dielettrico	(%)	68,5	99,6	99,7	-31,1	- Enel
	Cloruro ferrico	(%)	1,6	-	2,9	1,6	- Enel
	Acido solforico	(%)	-	0,08	0,04	-0,1	- Enel
<b>G4-EN2</b>	Carta per stampa	(%)	0,2	0,5	43,7	-0,2	- Enel
	Consistenza apparecchiature con PCB	(%)	1,4	1,2	1,1	0,2	- Enel
	Quantità PCB contenuta in apparecchiature con PCB >500 ppm	(t)	2,4	1,5	32,2	0,9	58,6 Enel
	Quantità PCB contenuta in apparecchiature con 50<PCB<500 ppm	(t)	6.784,5	5.553,0	4.490,5	1.231,5	22,2 Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	% Perimetro
<b>G4-EN2</b>	<b>CONSUMI IDRICI</b>						
	<b>Volumi di acqua consumata per processo produttivo <sup>(9)</sup></b>						
	Consumi per produzione termoelettrica (mil m <sup>3</sup> )	110,4	112,6	122,8	-2,2	-1,9	Enel
	Consumi per produzione nucleare <sup>(10)</sup> (mil m <sup>3</sup> )	38,1	61,2	62,2	-23,1	-37,7	Enel
	Consumi per produzione geotermoelettrica e per deposito e movimentazione combustibili (mil m <sup>3</sup> )	0,032	0,028	0,034	0,004	14,3	Enel
	<b>Totale consumi per processi produttivi (mil m<sup>3</sup>)</b>	<b>148,6</b>	<b>173,8</b>	<b>185,0</b>	-25,3	-14,5	Enel
	Consumi per altri usi industriali (mil m <sup>3</sup> )	-	0,9	1,0	-0,6	-68,0	Enel
	<b>Totale consumi di acqua (mil m<sup>3</sup>)</b>	<b>148,9</b>	<b>174,7</b>	<b>186,0</b>	-25,9	-14,8	Enel
	<b>Consumi specifici per processo produttivo <sup>(9)</sup></b>						
	Consumo specifico per produzione termoelettrica (l/kWh eq)	0,74	0,70	0,78	-	6,5	Enel
	Consumo specifico per produzione nucleare <sup>(10)</sup> (l/kWh eq)	1,13	1,52	1,57	-0,4	-25,5	Enel
	<b>Consumo specifico per produzione complessiva per processi produttivi (l/kWh eq)</b>	<b>0,55</b>	<b>0,60</b>	<b>0,64</b>	-	-7,4	Enel
<b>G4-EN8</b>	<b>Volumi di acqua consumata per fonte <sup>(9)</sup></b>						
	Consumi da fonti scarse (mil m <sup>3</sup> )	134,8	158,2	168,3	-23,4	-14,8	Enel
	Acque di superficie (zone umide, laghi, fiumi) (mil m <sup>3</sup> )	116,6	146,1	150,6	-29,5	-20,2	Enel
	Acque sotterranee (da pozzo) (mil m <sup>3</sup> )	11,1	4,5	10,4	6,6	-	Enel
	Acque da acquedotto (mil m <sup>3</sup> )	7,0	7,6	7,3	-0,6	-7,4	Enel
	<b>Consumi da fonti non scarse (mil m<sup>3</sup>)</b>	<b>14,1</b>	<b>16,5</b>	<b>17,7</b>	-2,4	-14,8	Enel
	Acqua di mare (usata tal quale e dissalata) (mil m <sup>3</sup> )	0,1	9,7	10,7	-9,6	-98,7	Enel
	dai reflui (quota usata all'interno degli impianti) (mil m <sup>3</sup> )	6,3	6,8	7,0	-0,5	-7,7	Enel
	<b>Totale (mil m<sup>3</sup>)</b>	<b>148,9</b>	<b>174,7</b>	<b>186,0</b>	-25,8	-14,8	Enel
<b>G4-EN10</b>	<b>Percentuale di acque riciclate e riutilizzate (%)</b>		4,2	3,9	3,8	0,3	- Enel
	<b>Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto</b>						
	nelle centrali termoelettriche (mil m <sup>3</sup> )	18.873	19.810	19.176	-937	-4,7	Enel
	nelle centrali nucleari (mil m <sup>3</sup> )	2.508	2.407	2.681	101	4,2	Enel
<b>G4-EN22</b>	<b>SCARICHI IDRICI</b>						
	Acque reflue (quantitativo scaricato) (mil m <sup>3</sup> )	111,5	106,4	101,0	5,1	4,8	Enel
	da produzione termoelettrica (mil m <sup>3</sup> )	104,5	96,3	89,7	8,3	8,6	Enel
	da produzione nucleare (mil m <sup>3</sup> )	6,9	10,1	11,2	-3,2	-31,7	Enel
	per deposito e movimentazione olio combustibile (mil m <sup>3</sup> )	0,06	0,04	0,68	0,02	48,7	Enel
	Qualità delle acque scaricate <sup>(10)</sup>						
	COD (Chemical Oxygen Demand) (kg)	460.555	553.574	538.371	-93.019	-16,8	Enel
	BOD (Biochemical Oxygen Demand) (kg)	118.649	113.824	127.641	4.825	4,2	Enel
	Azoto (kg)	342.251	77.300	131.731	264.951	-	Enel
	Metalli pesanti (kg)	148.761	141.625	138.136	7.136	5,0	Enel
	Fosforo (kg)	11.100	7.615	6.708	3.485	45,8	Enel
	Emissioni nucleari in acqua						
	Trizio (TBq per Unit)	85,8	60,8	78,3	24,9	41,0	Enel
	Prodotti di fissione e corrosione (GBq per Unit)	12,4	11,8	16,1	0,6	5,1	Enel
<b>G4-EN23</b>	<b>RIFIUTI</b>						
	<b>Rifiuti prodotti</b>						
	Rifiuti non pericolosi (t)	9.074.122	10.239.845	10.126.284	-1.165.722	-11,4	Enel
	Rifiuti pericolosi (t)	70.060	402.854	83.822	-332.794	-82,6	Enel

GRI/ EUSS	KPI	UM	Dicembre 2016	Dicembre 2015	Dicembre 2014	2016-2015	%	Perimetro
<b>G4-EN23</b>	- di cui rifiuti contenenti PCB	(t)	706	179	136	527	-	Enel
	<b>Totale rifiuti prodotti</b>	(t)	<b>9.144.182</b>	<b>10.642.698</b>	<b>10.210.106</b>	-1.498.516	-14,1	Enel
	Rifiuti complessivamente avviati al recupero	(%)	25,7	27,6	30,9	-1,9	-	Enel
	<b>Rifiuti pericolosi per modalità di smaltimento <sup>(11)</sup></b>							
	Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	29.240	20.509	42.928	8.731	42,6	Enel
	Discarica	(t)	40.820	382.345	40.893	-341.524	-89,3	Enel
	<b>Totale</b>	(t)	<b>70.060</b>	<b>402.855</b>	<b>83.821</b>	-332.795	-82,6	Enel
	<b>Rifiuti non pericolosi per modalità di smaltimento</b>							
	Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	2.317.053	2.915.443	3.114.593	-598.390	-20,5	Enel
	Discarica	(t)	6.757.069	7.324.402	7.011.691	-567.333	-7,7	Enel
	<b>Totale</b>	(t)	<b>9.074.122</b>	<b>10.239.845</b>	<b>10.126.284</b>	-1.165.722	-11,4	Enel
	<b>Rifiuti prodotti negli impianti nucleari</b>							
	Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività	(m³)	43	50	46,1	-7,2	-14,2	Enel
	Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività <sup>(12)</sup>	(t)	31	33	27,7	-2,1	-6,5	Enel
	Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività <sup>(12)</sup>	(m³)	264	276	256,2	-12,4	-4,5	Enel
	Rifiuti radioattivi liquidi ad alta attività	(m³)	-	-	-	-	-	Enel
	Rifiuti radioattivi solidi ad alta attività	(t)	65	59	62,4	6,0	10,1	Enel
<b>G4-DMA EC</b>	Fondo per il decommissioning delle centrali nucleari <sup>(13)</sup>	(mil euro)	567	528	567	39,0	7,4	Enel
<b>G4-DMA EN</b>	<b>Mitigazione dell'impatto sul paesaggio/territorio <sup>(14)</sup></b>							
	Indice di cavizzazione BT/MT	(%)	72,4	69,4	64,8	3,0	-	Enel
	Indice di cavizzazione BT	(%)	84,0	82,8	81,9	1,2	-	Enel
	Indice di cavizzazione MT	(%)	46,5	45,6	34,6	0,9	-	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, estratta ad aprile 2017 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.
- (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). 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 2016 sono state registrate circa 0,396 tonnellate, limitatamente al solo perimetro di Italia e Spagna che attualmente rappresenta il 68% 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).
- (3) Emissioni di "Scope 2": la stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> relative al 2016 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 2016 e provenienti dal trasporto del carbone via mare è effettuata a partire dal quantitativo trasportato (equivalente al 68% 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 35 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 32% 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 dovute al trasporto di lignite.

- (4) Il dato relativo al 2015 e 2014 è stato ricalcolato per un miglior processo di consolidamento del valore.
- (5) I valori relativi a "spese correnti per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale" non considerano né le assicurazioni per responsabilità ambientale né le quote di ammortamento per investimenti in protezione ambientale in quanto l'attuale sistema di contabilizzazione non consente un'affidabile attribuzione a specifiche voci ambientali dei premi assicurativi e gli investimenti sono riportati come tali, non essendo ancora state codificate in maniera univoca le relative quote d'ammortamento.
- (6) La Slovacchia è presente operativamente nel perimetro del Gruppo fino a luglio 2016, anche se finanziariamente è uscita dal 2014.
- (7) Tassa dovuta al superamento dei limiti di scarico in acqua degli impianti di Reftinskaya e Sredneuralskaya.
- (8) Il dato 2016 conferma il progressivo decremento di questa percentuale a causa della dismissione progressiva sia in Italia sia 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.
- (9) Nel calcolo dei prelievi assoluti e specifici di acqua non è compreso il consumo di acqua di raffreddamento a ciclo aperto né i consumi degli impianti a fonti rinnovabili.
- (10) 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.
- (11) Il dato 2016 non è confrontabile con gli anni precedenti a causa del cambio di metodologia avvenuto nel 2016 per il calcolo delle multe di natura ambientale.
- (12) 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 oggetto a notevoli oscillazioni negli anni.
- (13) Il fondo per "decommissioning nucleare" si decrementa 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.
- (14) 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 negli anni è dovuto ad un aumento generalizzato, in termini di lunghezza, della linea in cavo aereo e interrato a svantaggio della linea in conduttori nudi.  
Ciò conssegue non solo alla continua e fisiologica sostituzione del conduttore nudo BT con cavo aereo/sotterraneo, ma anche alla più decisa adozione del cavo nella linea aerea MT, con notevoli benefici in termini di resilienza della rete e del contenimento dell'attività di taglio piante. In particolare nelle Società di Distribuzione in Latam, l'incremento dell'indice di cavizzazione è dovuto principalmente all'introduzione sistematica del cavo aereo BT, già noto ma precedentemente non utilizzato in forma prevalente.

# GRI Content Index

General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>		
G4-1	5-7	
G4-2	5-7; 26; 28-29; 52-53; 55-56; 58-62	
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>		
G4-3	192	
G4-4	10-14	
G4-5	192	
G4-6	10-13	
G4-7	14-15; 212-213	
G4-8	10-13; 219-220	
G4-9	10-13; 85; 166-167; 208-210	
G4-10	85; 227-230; 248	
G4-11	240	8.8
G4-12	157-161	
G4-13	11; 23; 157-161; 197	
G4-14	28-29	
G4-15	30-32	
G4-16	38-39	
G4-EU1	10-13; 115; 205	
G4-EU2	10-13; 115-116; 206	
G4-EU3	10-13; 124-125; 219-220	
G4-EU4	10-13; 124-125; 206-207	
<b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>		
G4-17	14-15; Relazione Finanziaria Annuale 2016	
G4-18	42-43; 193-195	
G4-19	46-47; 194-195	
G4-20	193-195	
G4-21	193-195	
G4-22	197	
G4-23	197	
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>		
G4-24	44-45	
G4-25	44-45; 66-68	
G4-26	19-20; 23; 44-45; 66-68; 73; 89-90; 129-131; 213	
G4-27	46-47; 73; 129-131	

General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>REPORT PROFILE</b>		
G4-28	197	
G4-29	Il Bilancio di Sostenibilità 2015 è stato pubblicato il 26 maggio 2016.	
G4-30	192	
G4-31	192	
G4-32	192; GRI Content Index; Relazione della società di revisione	
G4-33	196; Relazione della società di revisione	
<b>GOVERNANCE</b>		
G4-34	14-15; 22; 24-26	
G4-35	14-15; 24-26	
G4-36	24-26	
G4-37	22; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	16.7
G4-38	22; 24-26; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	16.7
G4-39	24-26; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	16.6
G4-40	24-26; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	16.7
G4-41	28-32; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	16.6
G4-42	22; 24-26	
G4-44	27-29; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	
G4-45	28-29; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	16.7
G4-46	28-29	
G4-47	Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	
G4-48	24-26	
G4-49	26; 30-32; Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	
G4-51	27; Relazione sulla remunerazione 2016	
G4-52	27	
G4-53	Relazione Finanziaria Annuale 2016 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016	16.7
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>		
G4-56	30-32; 132; 134	16.3
G4-57	30-32	16.3
G4-58	31; 130	16.3

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</b>					
<b>CATEGORY: ECONOMIC</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE</b>					
G4-DMA	52-53; 66-68; 126-127; 134-135				
G4-EC1	208-210			7.a; 7.b; 8.1; 9.1; 9.4; 9.5; 9.a	
G4-EC2	28-29; 112-114; 118-119				13.1
G4-EC3	98; 235				
G4-EC4	215				
<b>MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES</b>					
G4-DMA	154; 157-161; 163				
G4-EC9	163; 248				12.7
<b>MATERIAL ASPECT: AVAILABILITY AND RELIABILITY</b>					
G4-DMA	126-127				7.1
G4-EU10		Le informazioni sono soggette a specifici vincoli di confidenzialità.	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.	Informazione proprietaria.	7.1
<b>MATERIAL ASPECT: DEMAND-SIDE MANAGEMENT</b>					
G4-DMA	105; 107-108; 134-135				7.3; 8.4; 12.2
<b>MATERIAL ASPECT: RESEARCH AND DEVELOPMENT</b>					
G4-DMA	102-104; 218				7.2; 7.a; 7.b; 9.4; 9.5; 17.7
<b>MATERIAL ASPECT: PLANT DECOMMISSIONING</b>					
G4-DMA	254				12.4
<b>MATERIAL ASPECT: SYSTEM EFFICIENCY</b>					
G4-EU11	220-221				7.3; 8.4; 12.2; 13.1
G4-EU12	222				7.3; 8.4; 12.2; 13.1
<b>CATEGORY: ENVIRONMENTAL</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: MATERIALS</b>					
G4-DMA	168-171				
G4-EN1	252				8.4; 12.2
G4-EN2	252-253				8.4; 12.2; 12.5

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>MATERIAL ASPECT: ENERGY</b>					
G4-DMA	168-171				
G4-EN3	175; 251-252				7.3; 8.4
G4-EN6	175-177				7.3; 8.4
G4-EN7	175-177				7.3; 8.4
<b>MATERIAL ASPECT: WATER</b>					
G4-DMA	178-179				
G4-EN8	178-179; 253				6.4
G4-EN9	178-179				6.4
G4-EN10	178-179; 253				6.3; 6.4; 8.4; 12.2
<b>MATERIAL ASPECT: BIODIVERSITY</b>					
G4-DMA	182-184				
G4-EN11	182-184				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5
G4-EN12	182-184				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5
G4-EN13	182-184				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5
G4-EN14	182-184				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5
G4-EU13	182-184				6.6; 14.2; 15.1; 15.4; 15.5
<b>MATERIAL ASPECT: EMISSIONS</b>					
G4-DMA	118-119; 173-175				
G4-EN15	116-117; 173; 249				3.9; 12.4; 13.1
G4-EN16	173; 249				3.9; 12.4; 13.1
G4-EN17	173; 249				3.9; 12.4; 13.1
G4-EN19	116-117; 173; 176-177; 249				13.1
G4-EN20	173; 250				3.9; 12.4
G4-EN21	174-175; 249-250				3.9; 12.4
<b>MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE</b>					
G4-DMA	180-181				
G4-EN22	180; 253				3.9; 6.3; 6.6; 12.4; 14.1
G4-EN23	180-181; 253-254				3.9; 12.4; 12.5
G4-EN24	181				3.9; 6.3; 6.6; 12.4; 14.1; 15.1
G4-EN26	180; 182-184				6.6; 14.2; 15.1; 15.5
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	187-188; 250				
G4-EN29	187-188; 250				
<b>MATERIAL ASPECT: TRANSPORT</b>					
G4-DMA	112-114; 173; 254				
G4-EN30	112-114; 116-117; 173-174; 186				11.2; 12.4
<b>MATERIAL ASPECT: OVERALL</b>					
G4-DMA	172; 251				
G4-EN31	172; 250				7.a; 9.4; 9.5; 12.4; 12.5; 13.1; 13.3; 14.2; 14.3; 15.1; 17.7

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	157-161				
G4-EN32	157-161				
G4-EN33	159-160				
<b>CATEGORY: SOCIAL</b>					
<b>SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT</b>					
G4-DMA	85-88; 148-150				4.4; 8.5; 8.8
G4-LA1	85; 227; 230-233				8.5; 8.6
G4-EU15	236-238				
G4-EU17	248				8.8
G4-EU18	150-151; 247				8.8
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</b>					
G4-DMA	99-100				
G4-LA4	99-100				8.8
<b>MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
G4-DMA	148-150				
G4-LA5	154-155				8.8
G4-LA6	148-150; 242-246				3.4; 3.9; 8.8
G4-LA8	154-155				8.8
<b>MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>					
G4-DMA	85-88; 161				
G4-LA9	85; 235				4.3; 4.4; 4.5; 5.1; 8.5
G4-LA10	87-88; 98				8.5
G4-LA11	87-88; 234-235				5.1; 8.5
<b>MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>					
G4-DMA	30-32; 85; 91-93				
G4-LA12	26; 213; 238-240				5.1; 5.5; 8.5
<b>MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN</b>					
G4-DMA	85-88				
G4-LA13	239				5.1; 8.5; 10.2
<b>MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES</b>					
G4-DMA	157-161				
G4-LA14	157-161				5.2
G4-LA15	157-161				
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	30-32				
G4-LA16	30-32				
<b>SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>					
G4-DMA	30-34; 157-161				
G4-HR4	30-32; 157-161				8.8
<b>MATERIAL ASPECT: CHILD LABOR</b>					
G4-DMA	30-34; 157-161				
G4-HR5	157-161				8.7; 16.2
<b>MATERIAL ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR</b>					
G4-DMA	30-34; 157-161				

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	SDG Linkage to GRI Disclosures
G4-HR6	30-32; 157-161				8.7
<b>MATERIAL ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS</b>					
G4-DMA	30-32; 66-68; 73				
G4-HR8	Nel 2016 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	32-34; 157-161; 163-164				
G4-HR10	157-161				5.1
G4-HR11	157-161				
<b>MATERIAL ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	30-34; 157-161				
G4-HR12	30-32; 157-161; 214				
<b>SUB-CATEGORY: SOCIETY</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES</b>					
G4-DMA	30-32; 73-77; 83				1.4; 2.3; 9.1; 9.a; 11.4; 16.7
G4-SO1	73-77				
G4-SO2	73-77				1.4; 2.3
G4-EU22	73-77				1.4; 2.3
<b>MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION</b>					
G4-DMA	28-32				
G4-SO3	28-32				16.5
G4-SO4	30-32				16.5
G4-SO5	30-32; 214-215 In tutto il Gruppo sono stati registrati nel corso del 2016 5 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.				16.5
<b>MATERIAL ASPECT: PUBLIC POLICY</b>					
G4-DMA	30-32				

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	SDG Linkage to GRI Disclosures
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	30-32; 36				
G4-SO7			Romania - Il "Competition Council" ha avviato un procedimento su un possibile abuso di posizione dominante della società Enel Distributie Muntenia sui processi di connessione (n. 162/25.03.2015). Nel peggiore scenario, l'Azienda su propria iniziativa può offrire impegni per risolvere la condotta anti-trust prima che sia presa una decisione dall'Autorità competente; la multa potrebbe ammontare al massimo al 10% del turnover totale. Il procedimento non è ancora stato chiuso. Italia - Il 10 dicembre 2015 l'AGCM ha notificato l'avvio di un procedimento (A/486) per presunto abuso di posizione dominante nei confronti di Enel Distribuzione SpA (ED) ed Enel SpA. L'8 settembre 2016 l'AGCM ha notificato l'accoglimento degli impegni presentati da ED ed Enel SpA e la conseguente chiusura del procedimento senza accertamento di violazione e irrogazione di sanzioni. Il 6 ottobre 2016 l'AGCM ha notificato, con contestuale svolgimento di attività ispettive, l'avvio di un procedimento per presunto abuso di posizione dominante sul mercato dei servizi di dispacciamento nei confronti di Enel Produzione SpA (EP) ed Enel SpA. In data 20 gennaio 2017, EP ha presentato una versione preliminare di impegni che ove accettati consentiranno di chiudere il procedimento senza accertamento di infrazione e irrogazione di sanzione. La conclusione del procedimento, salvo proroghe, è prevista per il 30 maggio 2017. Spagna - Sono presenti 3 procedimenti che riguardano Endesa Distribución (Endesa <i>Informe de Sostenibilidad</i> 2016, 37-41).		16.3
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA			Relazione Finanziaria Annuale 2016 - Passività e attività potenziali		
G4-SO8			Relazione Finanziaria Annuale 2016 - Passività e attività potenziali		16.3

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>					
G4-DMA	30-32				
G4-SO11	214; 248				
<b>MATERIAL ASPECT: DISASTER/EMERGENCY PLANNING AND RESPONSE</b>					
G4-DMA	153-154				1.5; 11.5
<b>SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>					
G4-DMA	126-127; 129; 153				
G4-PR1	153				
G4-EU25	217; Relazione Finanziaria Annuale 2016 - Passività e attività potenziali				
<b>MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>					
G4-DMA	129-132; 134-135				
G4-PR3	132; 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	129-130; 223-224				
<b>MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS</b>					
G4-DMA	129-132; 134-135				
G4-PR6	131				
G4-PR7	Nel 2016 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	126-127; 129-130; 134				
G4-PR8	129-130; 134				16.3; 16.10
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	132; 134-135				
G4-PR9	In Argentina Risoluzione ENRE 31/2016 per taglio della fornitura. In Brasile, Enel Distribución Rio - al 30 dicembre 2016, erano pendenti di risoluzione 42 multe dall'ente regolatore (PROCON - <i>Autarquía de Defensa y Protección del Consumidor</i> ) per la qualità del servizio, pagamenti indebiti, danni elettrici e altre casistiche per un totale di 2.805.002 euro. Nel 2016 sono stati chiusi 6 procedimenti di infrazione senza alcun pagamento. Enel Distribuição Ceará - al 30 dicembre 2016, erano pendenti di risoluzione 18 multe dall'ente regolatore (PROCON/CE e DECON/CE) per la qualità del servizio, tariffe, danni elettrici e altre tematiche per un totale di 223.826 euro. Nel 2016 sono stati conclusi 5 procedimenti con il pagamento di un totale di 5.168 euro. Relazione Finanziaria Annuale 2016 - Aspetti normativi e tariffari; Passività e attività potenziali; Endesa <i>Informe de Sostenibilidad</i> 2016, 37-41.		16.3		

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	SDG Linkage to GRI Disclosures
<b>MATERIAL ASPECT:</b>					
<b>ACCESS</b>					
G4-DMA	126-127; 129				1.4; 7.1
G4-EU26	Italia: 0% Romania: 0% Spagna: 0% Argentina: 0,2% Brasile: 0% Cile: 0,1% Colombia: 0,3% Perù: 4,0%				1.4; 7.1
G4-EU27	224-225				1.4; 7.1
G4-EU28	221-222				1.4; 7.1
G4-EU29	222				1.4; 7.1
G4-EU30	221				1.4; 7.1
<b>MATERIAL ASPECT: PROVISION OF INFORMATION</b>					
G4-DMA	131-132; 134				1.4; 7.1

Concept design e realizzazione  
**You&Web - Gruppo HDRÀ**

Revisione testi  
**postScriptum**

Stampa  
**Tipografia Facciotti**

Tiratura: 400 copie

Finito di stampare nel mese di aprile 2017

#### PAGINE INTERNE

---

Carta  
**Fedrigoni X-per**

Grammatura  
**120 g/m<sup>2</sup>**

Numero di pagine  
**264**

#### COPERTINA

---

Carta  
**Fedrigoni Splendorlux Mirror Argento**

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 00198 Roma**  
**Viale Regina Margherita, 137**  
**Capitale sociale**  
**Euro 10.166.679.946**  
**(al 1° aprile 2016) i.v.**  
**Registro Imprese di Roma,**  
**Codice Fiscale 00811720580**  
**R.E.A. 756032**  
**Partita IVA 00934061003**

© Enel S.p.A.  
00198 Roma, Viale Regina Margherita, 137

## **Seeding Energies**

Le persone sono le nostre energie migliori.

Energie che si alimentano e crescono grazie a una rete che collega noi tutti.

Una rete che ci permette di condividere valori, idee, esperienze professionali e passioni personali.

Per generare, con il contributo di ognuno, valore per tutti.

In Enel, sostenibilità vuol dire anche questo.

