

# Bilancio di sostenibilità 2012



POWER

# Bilancio di sostenibilità 2012



# Indice

|  |            |
|--|------------|
| <b>Lettera agli stakeholder</b>              | <b>4</b>   |
| <b>Carta d'identità</b>                      | <b>7</b>   |
| I numeri del 2012                            | 9          |
| Enel nel mondo                               | 10         |
| Organigramma                                 | 12         |
| I nostri stakeholder                         | 14         |
| Un anno sostenibile                          | 16         |
| Dicono di noi                                | 18         |
| <b>Strategia</b>                             | <b>21</b>  |
| Risultati 2012 e obiettivi futuri            | 22         |
| La matrice di materialità del Gruppo Enel    | 23         |
| Linee guida del piano di sostenibilità       | 26         |
| <b>Energia sostenibile per tutti</b>         | <b>33</b>  |
| Energia sostenibile, economica e accessibile | 34         |
| Accesso all'energia – Enabling Electricity   | 34         |
| Efficienza energetica                        | 37         |
| Energie rinnovabili                          | 44         |
| <b>Governance</b>                            | <b>47</b>  |
| Una governance solida                        | 50         |
| I principi alla base del nostro operare      | 52         |
| Trasparenza nei rapporti istituzionali       | 55         |
| <b>Ambiente</b>                              | <b>59</b>  |
| Emissioni e Climate Strategy                 | 60         |
| Mitigazione degli impatti sull'ambiente      | 64         |
| <b>Persone e società</b>                     | <b>71</b>  |
| Responsabilità verso la comunità             | 72         |
| Qualità per i clienti                        | 83         |
| Le nostre persone                            | 90         |
| Salute e sicurezza                           | 102        |
| Sostenibilità nella supply-chain             | 112        |
| <b>Appendice</b>                             | <b>117</b> |
| Nota metodologica                            | 118        |
| Indicatori di performance                    | 122        |
| GRI Content Index                            | 180        |
| Relazione della società di revisione         |            |

# Lettera agli stakeholder

Nel corso del 2012, il Gruppo Enel ha confermato il suo impegno nella *Corporate Social Responsibility*, coniugando dimensione economica, ambientale e sociale nel cuore della propria strategia industriale.

Per il nono anno consecutivo, Enel è presente nel *Dow Jones Sustainability Index* che include le migliori aziende al mondo classificate secondo stringenti criteri di sostenibilità economica, sociale e ambientale. Il Gruppo è stato riconfermato nell'indice *FTSE4Good* per i risultati raggiunti in tema di sostenibilità ambientale, relazioni con gli stakeholder, rispetto dei diritti umani, qualità delle condizioni di lavoro e lotta alla corruzione. Inoltre, il *Carbon Disclosure Project* (CDP) ha confermato Enel tra le migliori aziende sostenibili del mondo. Allo stesso tempo, nel segno di una sempre maggiore trasparenza, il Gruppo ha proseguito nello sviluppo di nuove frontiere di rendicontazione, aderendo al Consortium G4 del GRI (*Global Reporting Initiative*) e al pilot program dell'IIRC (*International Integrated Reporting Council*).

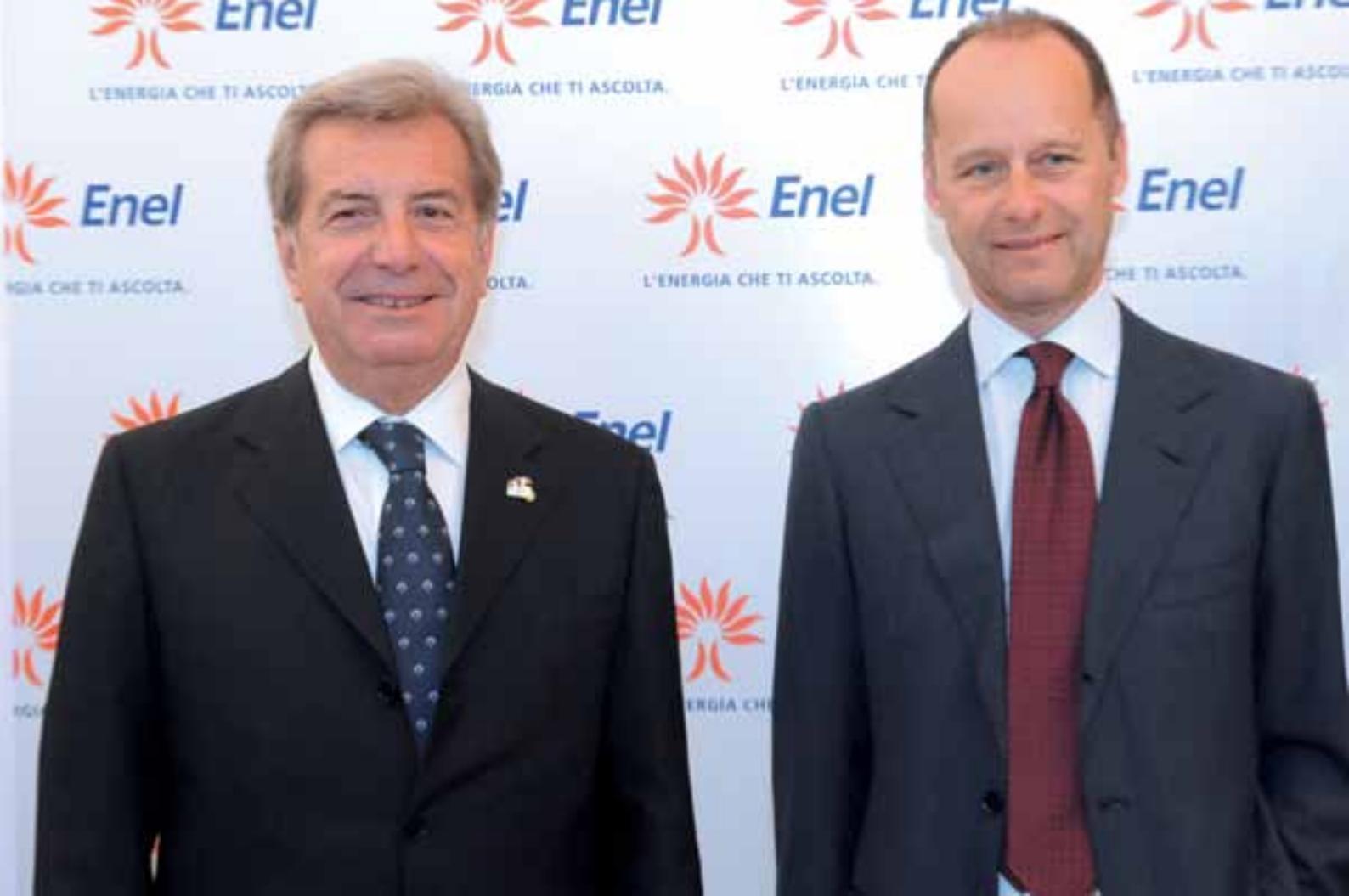
L'impegno di Enel è avvalorato dalla fiducia e dall'attenzione che ci viene riservata dagli investitori socialmente responsabili (SRI), in crescita anche nel 2012, che rappresentano circa il 14,6% del nostro azionariato istituzionale. Un impegno che non è venuto meno in questi anni, nono-

stante uno scenario macroeconomico mondiale segnato da un clima di incertezza economica e finanziaria. A una generale contrazione dei consumi in Europa, con Italia e Spagna particolarmente colpite, si contrappone un trend di crescita stabilmente positivo nei Paesi emergenti dell'Asia, dell'America Latina, dell'Europa dell'Est, e nel settore delle fonti rinnovabili.

Per poter rispondere a queste sfide e continuare a essere competitivi nel medio-lungo periodo, le aziende non possono prescindere dal mettere al centro del proprio business un'attenta politica di rispetto dell'ambiente, di sintonia con i bisogni delle comunità e a supporto del loro sviluppo economico e sociale.

In Enel ne siamo convinti ed è per questa ragione che intendiamo proseguire nel nostro impegno nella sostenibilità, ascoltando e dialogando in assoluta trasparenza con tutti i nostri interlocutori per interpretarne le principali istanze, al fine di integrarle nelle nostre priorità strategiche, come abbiamo fatto quest'anno attraverso l'analisi di materialità, per continuare a generare profitto per gli azionisti e valore condiviso per gli stakeholder.

Siamo convinti che la creazione di valore condiviso implichi come condizione di partenza una solida *governance* che non si limiti alla semplice gestione burocratica di pro-



cessi, ma che sia capace di sostenere la nostra credibilità sui mercati e di promuovere la nostra accountability presso gli investitori. In tale ottica, all'interno del CdA di Enel sono stati costituiti ben quattro comitati, composti esclusivamente o in maggioranza da consiglieri indipendenti. Inoltre, per garantire pari opportunità nell'accesso agli organi di governo, è aumentata la presenza delle donne nei CdA delle società controllate.

Per noi la *governance* trasparente dell'Azienda e la correttezza dei comportamenti sono fondamentali nella conduzione quotidiana del nostro business, per essere dei buoni cittadini nei 40 Paesi nei quali siamo presenti, rispettando le regole, guidati dai nostri valori: orientamento ai risultati, rispetto, attenzione alle persone, etica, responsabilità sociale. Valori che hanno radici solide nel nostro Codice Etico, nel Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, nel Modello di responsabilità 231, oltre che nella policy sulla salute e sicurezza, con l'obiettivo concreto di raggiungere "zero infortuni". Queste azioni coinvolgono non solo tutte le donne e gli uomini di Enel, ma anche tutti coloro che lavorano con noi e per noi, ponendo al centro le persone, il rispetto per la loro integrità e i loro diritti fondamentali.

In linea con questo impegno, il Consiglio di Amministrazione di Enel ha approvato la Policy sui Diritti Umani che

rende operative le Linee guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani. Il nostro Gruppo non si ferma, quindi, a un mero ossequio delle leggi nazionali, ma si fa promotore attivo di questi diritti, indipendentemente dal loro accoglimento formale nei diversi ordinamenti, perché i diritti hanno bisogno di una continua realizzazione 'sul campo', attraverso un dialogo e un confronto costante con le comunità.

Forti dei nostri valori e di una *governance* solida e trasparente, intendiamo proseguire nella strategia di creazione di valore confermando l'impegno nel settore delle fonti rinnovabili e nei mercati in crescita dell'America Latina e dell'Europa dell'Est, che contribuiranno in misura sempre crescente e rilevante ai risultati del Gruppo.

Per continuare a difendere i margini e liberare le risorse da destinare alle aree a maggiore potenziale di crescita, aumentare l'efficienza interna e ridurre i costi diventano scelte obbligate. Allo stesso tempo, la generazione dei flussi di cassa nei mercati maturi e la massimizzazione delle sinergie si andranno ad affiancare a una politica di investimenti selettiva e flessibile che consentirà di migliorare il profilo finanziario e la struttura patrimoniale del nostro Gruppo. Enel, inoltre, continuerà a porre la massima attenzione alla lotta ai cambiamenti climatici. Già da diversi anni, infatti,

abbiamo adottato una strategia di lungo termine per contenere, ridurre e compensare le emissioni di gas a effetto serra in tutti i Paesi in cui operiamo, con l'obiettivo di raggiungere la *carbon-neutrality* del nostro parco di generazione entro il 2050.

Parte integrante di questo impegno è la *Climate Strategy*, che prevede piani d'azione che interessano l'intera filiera produttiva: dalla produzione alla distribuzione, dalla vendita ai clienti finali, al trading dei diritti di emissione. Ciò ci ha già permesso, da un lato, di ridurre le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> del 32% rispetto al 1990 (anno di riferimento del Protocollo di Kyoto). Nel 2012, la quota di energia a "zero emissioni" sul totale prodotto dal Gruppo ha superato il 42%. Inoltre, sempre quest'anno, Enel ha raggiunto l'obiettivo che si era data di riduzione dell'intensità di emissione di CO<sub>2</sub> del 7% rispetto al 2007 e conferma il target di riduzione del 15% al 2020 rispetto ai livelli del 2007. Sul fronte delle rinnovabili, Enel è impegnata con un piano di investimenti da circa 6 miliardi di euro nei prossimi 5 anni, diretto a promuovere tutte le migliori tecnologie principalmente nei mercati a maggiore potenziale di crescita e con una maggiore disponibilità di risorse naturali. Enel intende, inoltre, continuare a sostenere l'innovazione tecnologica, orientata a rendere sempre più efficiente e ambientalmente sostenibile la generazione dell'energia elettrica e a proporre soluzioni innovative per tutti i nostri clienti: dall'efficienza energetica alla mobilità elettrica, dalle *smart grid* alle *smart city*.

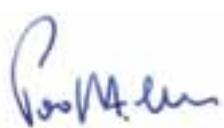
Tutto ciò per costruire un futuro in cui sarà possibile coniugare sostenibilità, efficienza e qualità della vita; un futuro in cui i cittadini diventeranno consumatori responsabili e attivi, promuovendo un uso razionale dell'energia con costi operativi sempre più bassi.

Una visione del futuro che ha ispirato e che deve continua-

re a ispirare la nostra responsabilità sociale d'impresa su scala sempre più globale, per soddisfare il bisogno di energia di 1,3 miliardi di persone nel mondo che ancora non vi hanno accesso. Per questo motivo, l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha dedicato il periodo 2014-2024 alla lotta alla povertà energetica, dichiarandolo il "Decennio Internazionale dell'Energia Sostenibile per Tutti". Enel, come membro del *Global Compact LEAD* delle Nazioni Unite, offre ancora una volta la propria competenza e conoscenza attraverso il programma *Enabling Electricity*, che si focalizza sulle persone che vivono in zone isolate e in aree periferiche delle grandi aree di urbanizzazione, suburbane e rurali. Già oggi più di un milione di persone in tutto il mondo beneficia degli innovativi progetti del Gruppo per favorire l'accesso all'energia: con *Enabling Electricity*, Enel intende raddoppiare questi numeri entro il 2014. Il programma si sviluppa lungo tre direttive: dai progetti che garantiscono accessibilità tecnologica e infrastrutturale a quelli che abbattono le barriere economiche nelle aree a basso reddito, passando per iniziative di sviluppo e condivisione di conoscenza e competenze professionali nel settore energetico.

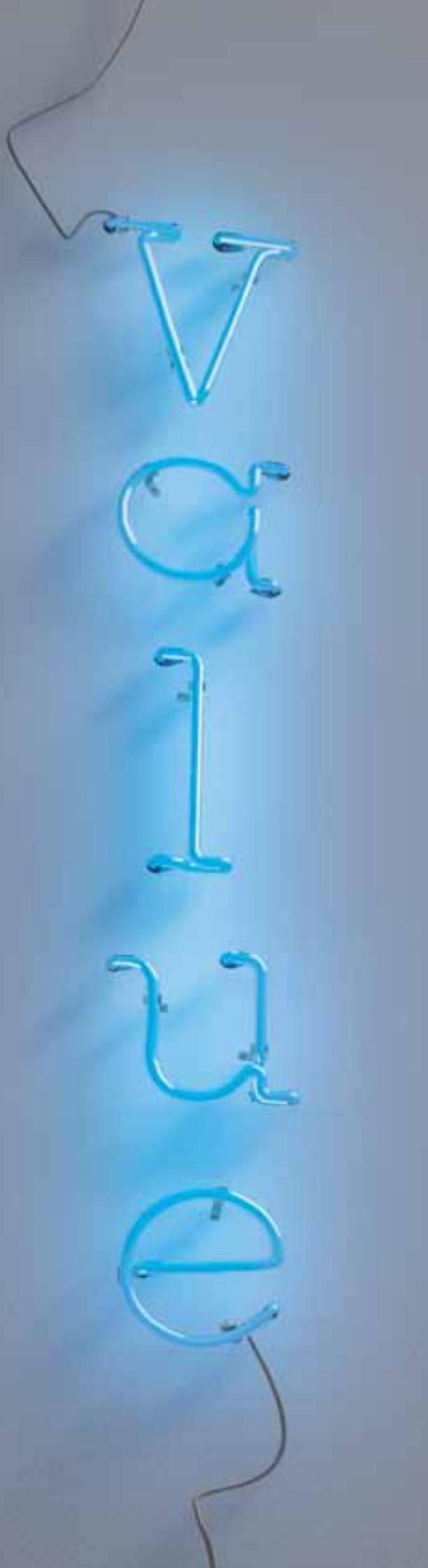
Siamo consapevoli che per continuare a essere leader nel mercato globale dell'energia dobbiamo essere capaci di integrare sempre meglio la sostenibilità nel nostro modello di business. La crescita e lo sviluppo economico di una multinazionale come Enel sono legati alla capacità non solo di produrre valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder, ma anche di contribuire a rendere il mondo un posto migliore, affrontando le problematiche ambientali e sociali dei Paesi e delle comunità nelle quali operiamo, coinvolgendo e motivando le persone che lavorano con noi e assicurando il rispetto della dignità di ciascuno. Puntiamo al futuro, un futuro al quale vogliamo dare il nostro contributo.

Il Presidente  
Paolo Andrea Colombo



L'Amministratore Delegato  
e Direttore Generale  
Fulvio Conti





Carta  
d'identità

# Mission

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

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

# I numeri del 2012



Produzione netta  
complessiva

**295,8** TWh



Produzione netta  
rinnovabile

**84,1** TWh



Volumi venduti  
energia elettrica

**316,8** TWh



Volumi venduti  
gas

**8,7** miliardi di m<sup>3</sup>



Energia elettrica  
trasportata

**413,9** TWh



Numero medio di clienti  
elettricità e gas

**60.530.293**



Numero  
di dipendenti

**73.702**



Organico delle ditte  
appaltatrici

**104.590** FTE



EBITDA

**16.738** mil euro



EBIT

**7.735** mil euro



Ricavi

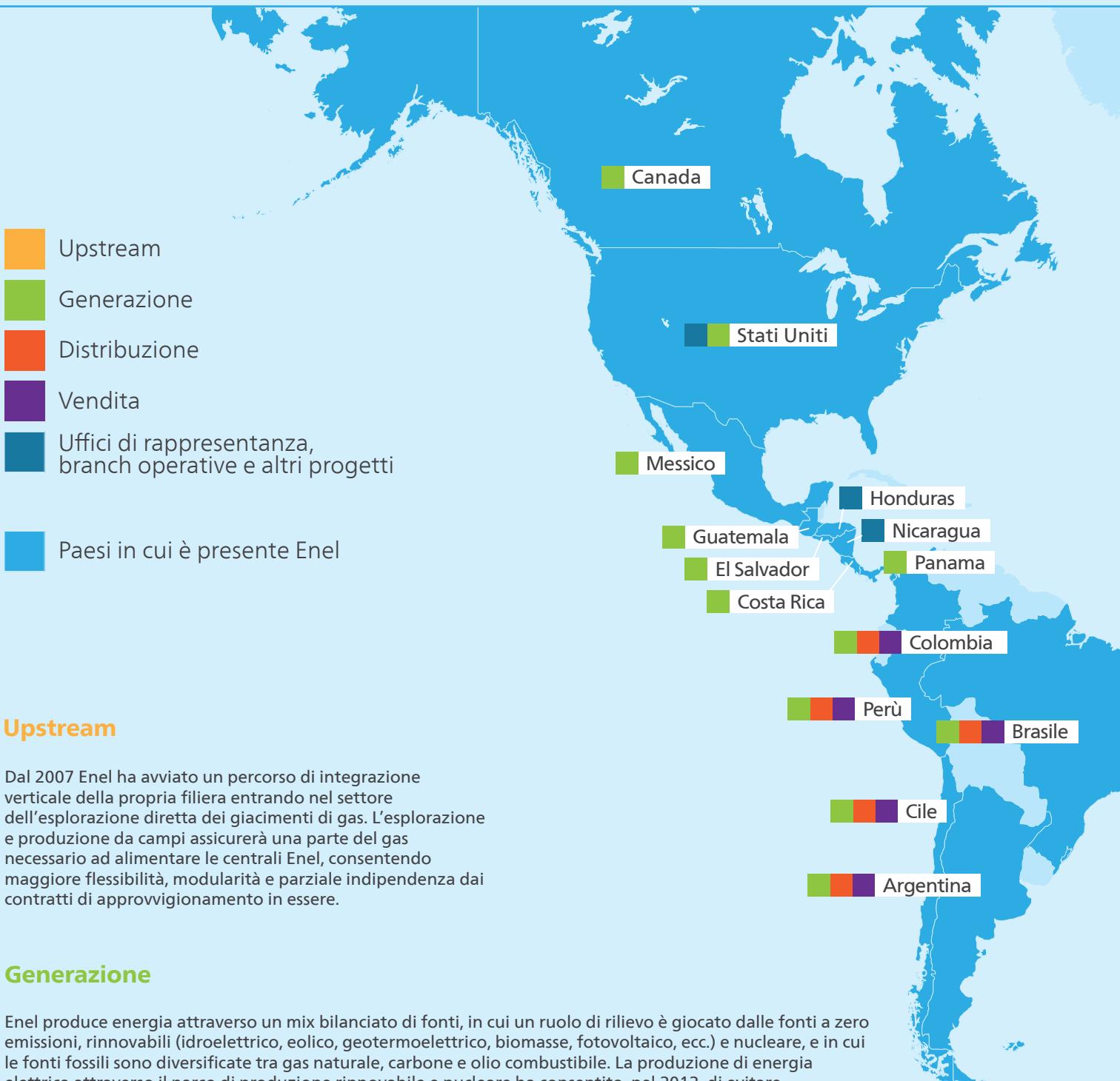
**84.889** mil euro



Fondi SRI nell'azionariato  
istituzionale

**14,6%**

# Enel nel mondo



Produzione netta complessiva per area geografica (TWh) 2012

tot. 295,8

Produzione netta complessiva per fonte (TWh) 2012

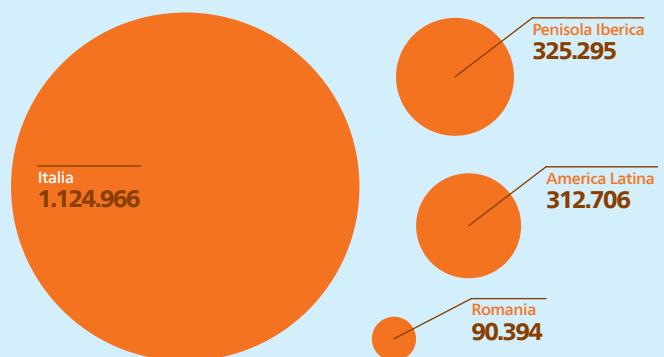
tot. 295,8



## Distribuzione

Grazie a 1.853.361 km di linee in due continenti, le società di distribuzione del Gruppo trasportano l'energia elettrica in Italia, in Romania, nella Penisola Iberica e in America Latina.

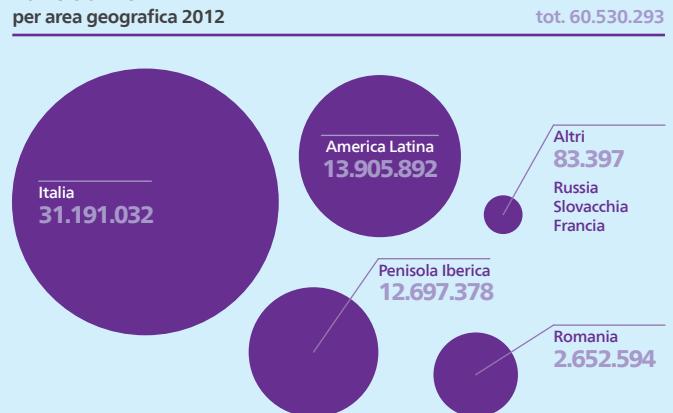
Lunghezza delle linee di distribuzione per area geografica (km) 2012



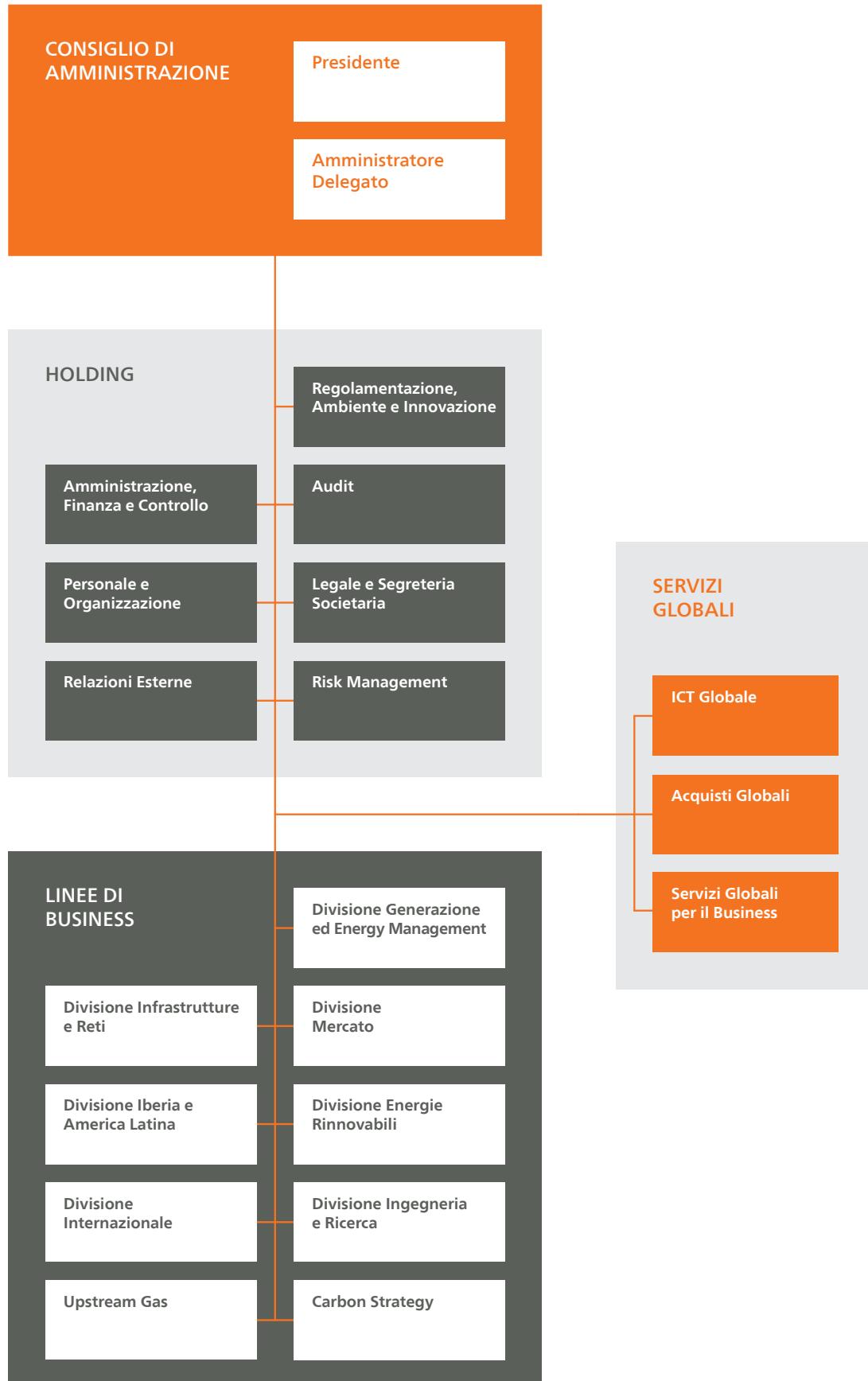
## Vendita mercato elettrico e gas

Enel vende energia elettrica in 12 Paesi. Le società commerciali del Gruppo operano sia sul mercato di maggior tutela, a tariffe vincolate, sia sul mercato libero, rispondendo a tutte le esigenze dei 60.530.293 clienti del Gruppo (di cui 56.105.820 nel mercato dell'energia elettrica e 4.424.473 nel mercato del gas).

Numero di clienti per area geografica 2012



# Organigramma



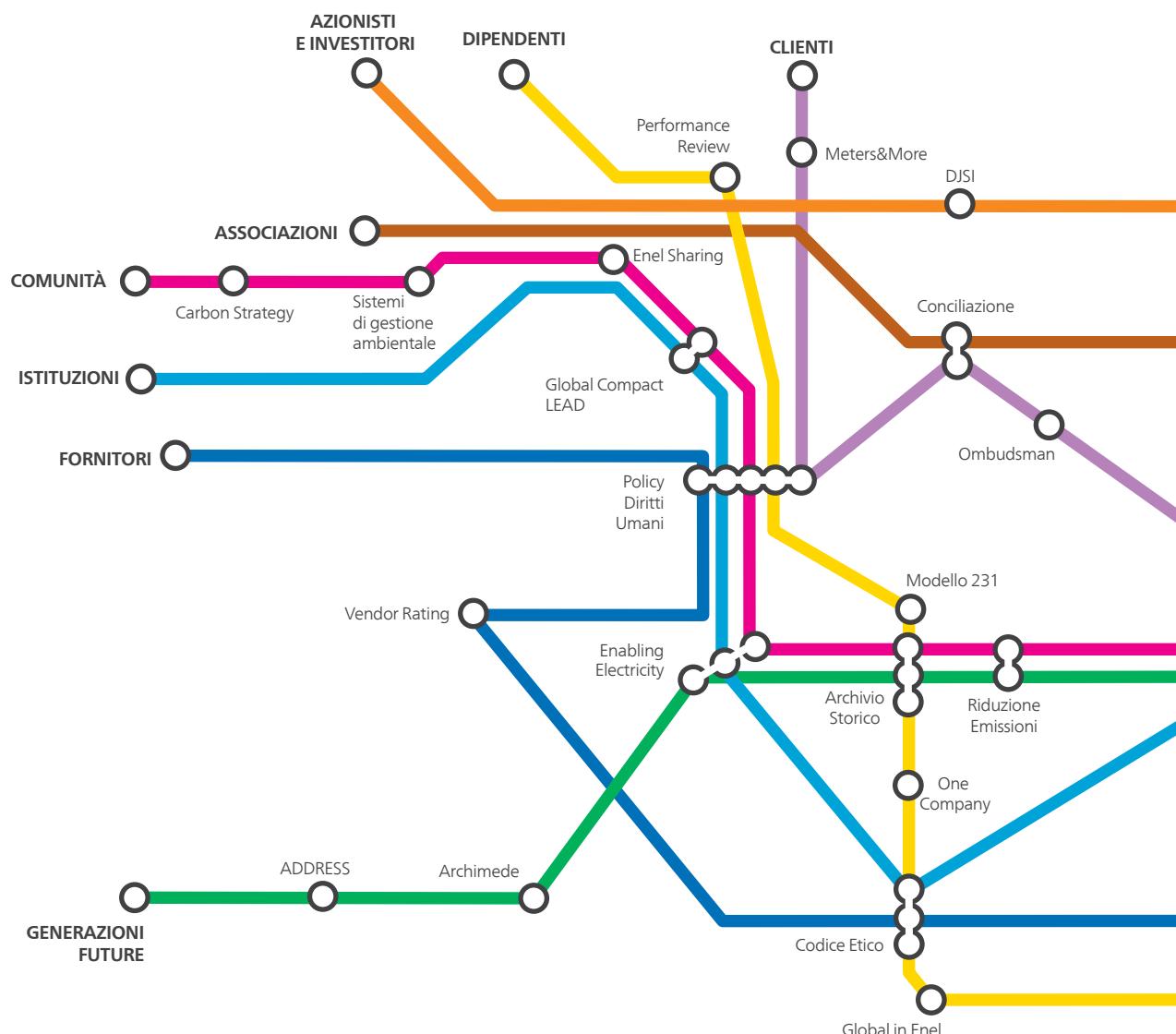


## One Company

Il processo One Company rappresenta la volontà di Enel di trasformarsi in una multinazionale dell'energia che integri culture e lingue in una nuova cittadinanza, condividendo un unico insieme di valori, un linguaggio di lavoro univoco, l'eccellenza di processi e sistemi, capace al tempo stesso di valorizzare le specificità locali.

Il progetto si è articolato in tre fasi:

1. definizione del nuovo modello operativo del Gruppo, costituita da una Holding, tre Funzioni Globali di Servizio e nove Divisioni, con una governance comune, e diffusione del One Company *Handbook* che pone le basi del nuovo modello definendo in modo chiaro i rispettivi ruoli;
2. disegno dei processi e delle nuove strutture organizzative della Holding e delle Funzioni Globali di Servizio;
3. disegno dei nuovi processi a livello divisionale.



## I nostri stakeholder

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



# Un anno sostenibile 2012

## AL VIA BETTERCOAL

Nasce l'iniziativa no profit creata da un gruppo di utility, tra cui Enel, con l'obiettivo di promuovere il continuo miglioramento della responsabilità delle imprese nella filiera del carbone.

## NASCE L'ENEL DEL FUTURO

Il One Company Handbook dà il via al progetto che trasforma l'organizzazione per disegnare l'Enel del futuro, allocando in maniera puntuale e organica le responsabilità tra Holding, Divisioni/Paesi e Servizi Globali.



## ONE SAFETY

Parte il nuovo progetto One Safety, l'iniziativa che contribuisce a costruire l'Enel del futuro anche nell'ambito della sicurezza sul lavoro.



## DA RIO A RIO+20

Vent'anni dopo l'*Earth Summit*, Rio de Janeiro ospita nuovamente il vertice ONU sullo sviluppo sostenibile: nella sessione conclusiva il presidente Paolo Andrea Colombo sintetizza i risultati su energia e clima nell'ambito della conferenza *Rio+20 Corporate Sustainability Forum* del *Global Compact*.

## LA TERRA TREMA IN EMILIA

Uno sciamo sismico colpisce duramente l'Emilia Romagna causando 27 vittime e milioni di euro di danni. Enel si mette immediatamente in moto per ripristinare la rete elettrica.



## WORKSHOP GRI-G4 A ROMA

Enel, membro del consorzio GRI-G4, ospita il workshop operativo per la definizione delle linee guida del G4, mirate alla rendicontazione integrata delle performance di sostenibilità.

6 febbraio

1 marzo

19 aprile

29 maggio

20 giugno

24 luglio

7 febbraio

16 marzo

7 maggio

13 giugno

13 luglio



## L'AUTO ELETTRICA PARLA CON LA COLONNINA DI RICARICA

Enel e Renault presentano un nuovo servizio che permette all'auto elettrica di dialogare con le infrastrutture di ricarica.

## ECCEZIONALE ONDATA DI MALTEMPO IN ITALIA

Un'eccezionale ondata di maltempo colpisce il centro Italia. Numerosi clienti subiscono disagi a causa di distacchi delle utenze. Grazie al lavoro incessante di 7.000 operai, oltre l'80% delle utenze del servizio elettrico viene rialimentato nel giro di 24 ore.

## NASCE LA FONDAZIONE ENEL

La Fondazione Centro Studi è dedicata allo sviluppo di studi, ricerche, alta formazione e attività divulgative sulle tematiche dell'energia, della socioeconomia, dello sviluppo sostenibile e dell'innovazione.

## TOB, L'ENERGIA OVUNQUE

Viene presentato ufficialmente il TOB (*Triangle-based Omni-purpose Building*), una soluzione abitabile modulare, indipendente e autosufficiente che integra sistemi capaci di generare energia pulita fuori rete, adatta ad essere collocata anche in zone isolate.

## AL PRIMO POSTO PER LA TRASPARENZA CONTRO LA CORRUZIONE

Enel è al primo posto tra le utility mondiali nella classifica di Transparency International (TI). L'AD di Enel entra nel Business Advisory Board di TI.

### QUINTA INTERNATIONAL HEALTH AND SAFETY WEEK

In tutto il Gruppo si celebra la settimana della sicurezza: l'obiettivo Zero Infortuni è stato già centrato in 77 siti produttivi Enel.

### ENEL DI NUOVO NELL'INDEX SUSTAINABILITY INDEX

Per il nono anno consecutivo Enel fa parte degli indici Dow Jones Sustainability World ed Europe. Viene riconfermata nel FTSE4Good ed entra nel CDLI Italy (Carbon Disclosure Leadership Index Italy) del Carbon Disclosure Project.



### ENABLING ELECTRICITY AL PARLAMENTO EUROPEO

Enel presenta il programma *Enabling Electricity* a Bruxelles presso il Parlamento Europeo.



### FIRMATO ACCORDO TRA ENEL GREEN POWER E LA COMUNITÀ SAN JUAN COTZAL IN GUATEMALA

Siglato l'accordo con la comunità di San Juan Cotzal per istituzionalizzare le attività di responsabilità sociale Enel Green Power nell'area di Palo Viejo.

### RIDUZIONE COMPENSI MANAGEMENT

Nell'ambito della presentazione dei risultati 2012 e del piano 2013-2017, l'AD e il Presidente di Enel hanno annunciato la riduzione della retribuzione variabile del management, a partire dai vertici aziendali.



14 settembre

12 novembre

13 novembre

5 febbraio

13 marzo

13 marzo

15 ottobre

24 ottobre

21 novembre

6 dicembre

8 febbraio

29 marzo



### ENEL PRIMA UTILITY AL MONDO NELL'ESG INVESTOR BRIEFING DI UN PRI E GC LEAD

Luigi Ferraris, CFO di Enel, presenta le performance ESG (Environmental-Social-Governance) del Gruppo agli investitori di tutto il mondo.

### NASCE ENEL LAB, CONCORSO PROMOSSO DA ENEL A SOSTEGNO DELL'IMPRENDITORIALITÀ

Una competizione per nuove iniziative imprenditoriali italiane e spagnole con progetti innovativi in campo energetico, per individuare 6 start-up ad alto potenziale tecnologico che accedano a un programma di incubazione imprenditoriale.

### 18.250 GIORNI DI EMOZIONI E RICORDI

Vengono celebrati i 50 anni di Enel con un convegno all'Università Luigi Bocconi che chiude un anno di iniziative culturali.

### NUOVE CERTIFICAZIONI PER IL GRUPPO

Certificazione ISO 14001:2004 per tutto il Gruppo e ISO 9001:2008 per i servizi di customer service di Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico.

### CONCLUSO CON SUCCESSO L'AUMENTO DI CAPITALE DI ENERSIS

La società controllata cilena Enersis SA, partecipata al 60,6% da Endesa, costituirà l'unico veicolo di investimento del Gruppo Enel in Sud America per le attività relative alla generazione, alla distribuzione e alla vendita di energia elettrica (a eccezione di Enel Green Power per le attività legate alle rinnovabili).

### LETTERA DI INTENTI TRA FONDAZIONE ENEL E UN PRME

Firmata a New York una Lettera di Intenti tra la Fondazione Enel e UN PRME (*Principles for Responsible Management Education*) per lo sviluppo di un corso online sulla Responsabilità Sociale d'Impresa.

# Dicono di noi

## Brand Equity

Nel 2012 l'immagine complessiva di Enel in Italia ha mantenuto i risultati positivi conquistati negli scorsi anni. L'indice complessivo registra infatti un andamento in crescita, da 71,7 (2011) a 72,3 (2012), malgrado un contesto socio-economico negativo.

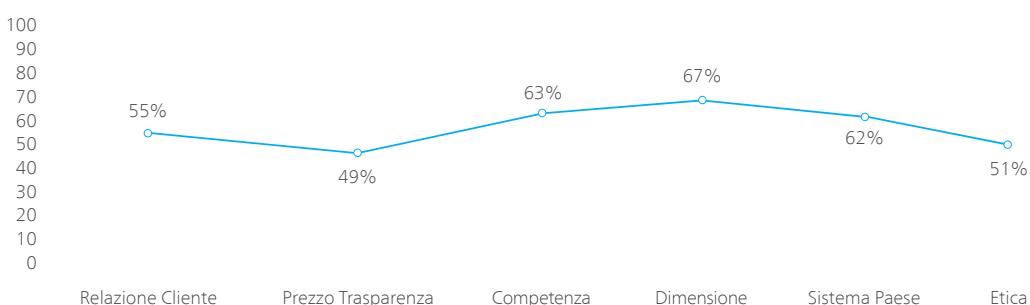
Si conferma, inoltre, il trend positivo nel corso degli anni anche per le singole componenti dell'immagine di Enel: aumenta nel 2012 la "dimensione istituzionale", grazie a una campagna *corporate* di forte impatto, e la "relazione con il cliente", tramite comunicazioni commerciali chiare e trasparenti apprezzate anche sotto il profilo dell'offerta proposta.

## L'Indice di Brand Equity

L'indice di Brand Equity Dinamica è un indicatore sintetico che riassume in sé sei "dimensioni di immagine", che vengono rilevate settimanalmente in un arco temporale di 44 settimane:

- > Relazione con il cliente
- > Prezzo e trasparenza
- > Competenza tecnica
- > Dimensione istituzionale
- > Sistema Paese
- > Etica

Indice Brand Equity (%) - 2012



## Enel secondo i media

Secondo la ricerca di Eikon, che analizza la presenza di Enel sui media, tra gli aspetti maggiormente valorizzati come positivi dai media italiani e internazionali nel 2012 vi sono stati: i servizi sui 50 anni di Enel, i programmi per la promozione dei giovani e lo sviluppo delle start-up come Enel Lab, le attività di Enel Green Power, l'auto elettrica, le *smart grid* e le *smart city*, i sistemi di illuminazione pubblica a LED, il collocamento del *bond retail*, le iniziative legate alla *Corporate Social Responsibility*.

Sulla stampa italiana le principali criticità si sono concentrate sugli aspetti finanziari e in particolare sull'andamento del titolo Enel ed Enel Green Power in Borsa, sulle valutazioni di agenzie di rating e analisti finanziari, sui risultati economici. La campagna e le proteste di Greenpeace contro le centrali a carbone di Enel hanno avuto eco su diverse testate. Rispetto alla relazione con la clien-

tela, lamentate sulla qualità del servizio si sono registrate in concomitanza con l'ondata di maltempo e le nevicate eccezionali nel centro Italia a febbraio.

Per quanto riguarda la stampa estera, Enel Green Power continua a catalizzare l'attenzione dei media internazionali: vari articoli positivi sono stati realizzati specialmente sui temi della crescita in America Latina e dell'espansione nei nuovi mercati. I media finanziari anglosassoni hanno dimostrato grande interesse per le emissioni obbligazionarie di Enel, evidenziando la solidità della strategia finanziaria di Gruppo. Da segnalare anche l'ottima copertura mediatica dei progetti "smart", dal contatore elettronico fino alle *smart city*, alla mobilità elettrica e allo stocaggio di energia. Anche le iniziative legate alla *Corporate Social Responsibility* hanno avuto una forte eco positiva sulla stampa estera.

Il tema dell'aumento di capitale di Enersis è emerso come critico a causa della iniziale contrarietà di alcuni azionisti di minoranza, in particolare i gestori dei fondi pensione

cileni, che successivamente hanno approvato la proposta. In Argentina nel corso dell'anno sono continue, a fasi alterne, le tensioni tra il Governo di Cristina Kirchner e gli investitori privati stranieri, tra cui il Gruppo Enel. Sempre in America Latina, criticità in termini di accettazione a livello locale sono state generate dai progetti El Quimbo (Colombia) e HidroAysén (Cile).

## Premi e riconoscimenti

### Top Utility Award 2012

Enel ha vinto il premio italiano *Top Utility Award* Comunicazione 2012 come "migliore azienda utility nell'insieme delle attività di comunicazione, considerando i vari canali e i vari comparti".

### Cannes Lions 2012

Durante il Festival Internazionale della Creatività di Cannes, a Enel sono stati riconosciuti sei ori e un bronzo nell'ambito della sua partecipazione all'iniziativa *CoorDown – Integration Day*, volta all'integrazione nella società delle persone affette dalla sindrome di Down e promossa dall'agenzia di pubblicità Saatchi & Saatchi, dove Enel ha partecipato con l'adattamento della Campagna Stampa Innovazione, e un Leone di Bronzo nella comunicazione ambientale per la campagna per la bolletta elettronica di Enel Romania.

### Premio San Bernardino 2012

Enel ha vinto l'edizione 2012 con la campagna *Integration Day* realizzata per la giornata mondiale sulla sindrome di Down con il coinvolgimento di alcune aziende di largo consumo e multinazionali e la creatività dell'agenzia pubblicitaria Saatchi & Saatchi, coinvolte nel progetto dall'associazione *CoorDown*.

### Premio Immagini Amiche

Prestigioso riconoscimento che intende valorizzare una comunicazione per immagini che non strumentalizzi le donne, non utilizzi stereotipi e al tempo stesso veicoli messaggi creativi propositivi: Enel ha vinto nella sezione pubblicità televisiva grazie allo spot del parto, uno dei tre soggetti della campagna istituzionale 50 anni "Attimi".

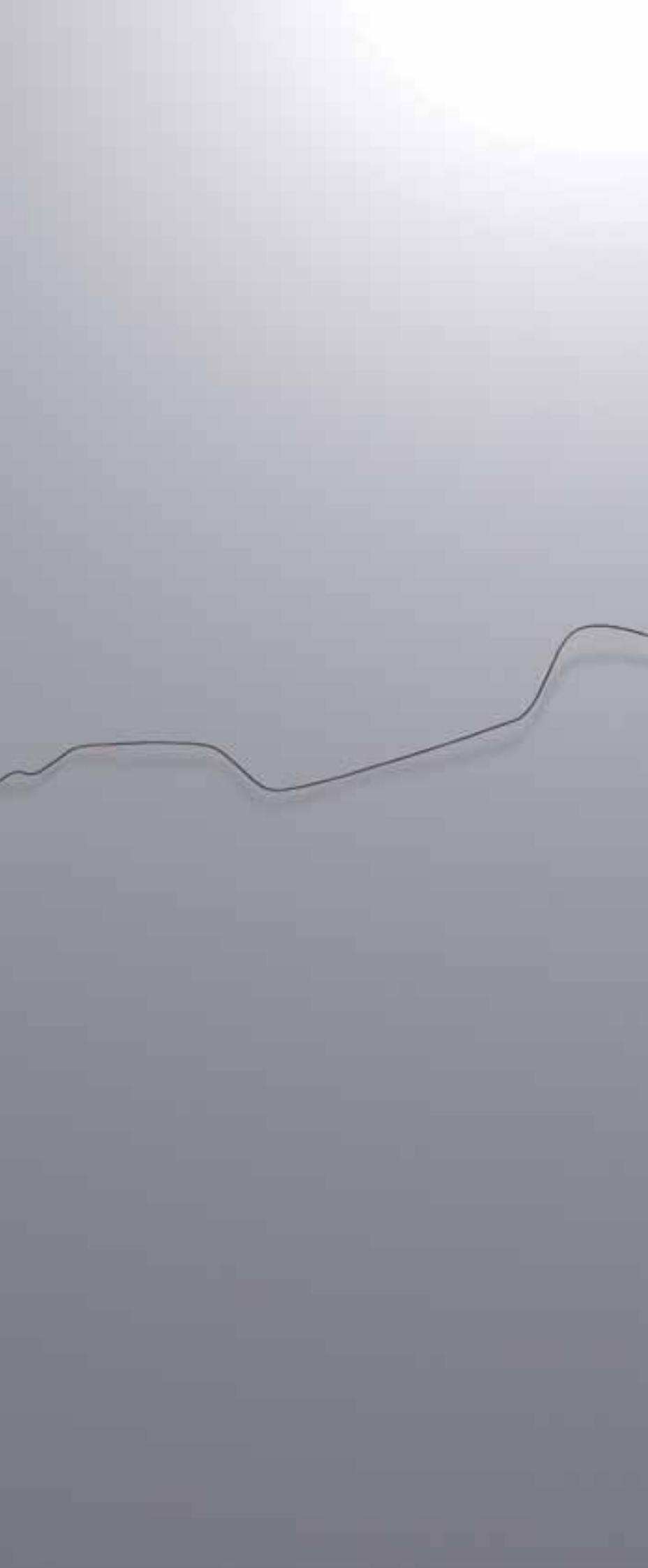
### Assorel 2012

A Enel, per la campagna istituzionale "Attimi" realizzata nell'ambito della celebrazione dei 50 anni dell'Azienda, è stato assegnato da Assorel (Associazione Italiana delle Agenzie di Relazioni Pubbliche a servizio completo) il Premio Speciale "Cresci Italia", che premia le campagne di comunicazione incentrate sul tema del miglioramento della reputazione e credibilità di beni e servizi prodotti nel Paese per il mercato interno e internazionale.

### Press & Outdoor Key Award

Nell'ambito della categoria C - Arredo Urbano e Metropolitane, è stata conferita a Enel la nomination alla campagna pubblicitaria Tutto Compreso Taglia L di Enel Energia.

Sustainability



Strategia

# Risultati 2012 e obiettivi futuri

Lo scenario economico mondiale vive ancora in un clima di incertezza. Ciò nonostante, nel 2012, il Gruppo Enel ha conseguito gli obiettivi indicati al mercato, sia in termini di EBITDA sia in termini di indebitamento finanziario netto, pur continuando a operare in un contesto macroeconomico sfavorevole, in particolare in Italia e Spagna.

Nel 2012 Enel ha realizzato 16,7 miliardi di euro di EBITDA, un risultato in linea con gli obiettivi comunicati alla comunità finanziaria, seppur in calo rispetto a quelli degli ultimi anni, e conseguito grazie a diversificazione geografica, mix tecnologico ben bilanciato, portafoglio equilibrato tra attività regolate e non regolate e attenzione ai costi, che si confermano come punti di forza.

Grazie a questo e a scelte di investimento selettive e flessibili è stato possibile difendere i margini e generare cassa, mantenendo stabilità finanziaria e solidità patrimoniale. Permane tuttavia ancora uno stato di profonda incertezza sui mercati, che nutrono aspettative elevate sulle future performance aziendali.

Lo scenario macroeconomico previsto per il prossimo futuro continua a essere critico, ma le scelte strategiche proposte per il quinquennio 2013-2017 hanno il potenziale di confermare gli obiettivi in termini di risultati e di contenimento degli effetti della crisi. Nel lungo termine si conferma, infatti, una strategia focalizzata sui mercati in crescita, con il rafforzamento della presenza sia nei Paesi che presentano i più elevati potenziali di sviluppo, come Europa

dell'Est e America Latina, sia nel settore delle rinnovabili, che contribuiranno in maniera sempre più rilevante ai risultati.

Nei mercati maturi la strategia di Enel si concentrerà sulla difesa dei margini e dei flussi di cassa, accelerando le azioni di riduzione dei costi, di incremento delle efficienze e di semplificazione della struttura societaria, con una costante attenzione alla riduzione dell'indebitamento e al mantenimento dell'attuale categoria di rating creditizio. Si prevede che tali azioni possano consentire di cogliere il momento in cui le economie mature, in particolare Italia e Spagna, riprenderanno a crescere.

Enel continuerà inoltre a focalizzarsi sull'innovazione tecnologica, sulla qualità del servizio offerto ai suoi clienti e sul rapporto con le comunità locali, mediante una trasparente politica di Responsabilità Sociale d'Impresa che è parte integrante del business plan. L'innovazione fa parte della visione che il Gruppo Enel ha del futuro: l'elettricità come risorsa intelligente, tecnologicamente all'avanguardia, accessibile e ambientalmente sostenibile, in grado di supportare lo sviluppo delle economie. Per questa ragione, Enel continuerà a investire per rendere più efficiente e responsabile il modo di produrre e consumare energia. Un'azienda responsabile e capace di creare valore condiviso con gli stakeholder è anche un'azienda più competitiva rispetto a concorrenti che non pongono la responsabilità al centro del business. Nel medio-lungo periodo la strate-



gia del Gruppo, che integra fattori economici e non-economici, permetterà di essere più capaci di attrarre capitale umano qualificato, di selezionare fornitori affidabili, di evitare o limitare conflitti con gli stakeholder, di creare valore condiviso per le comunità e i Paesi nei quali Enel opera, di contare su un clima interno più positivo.

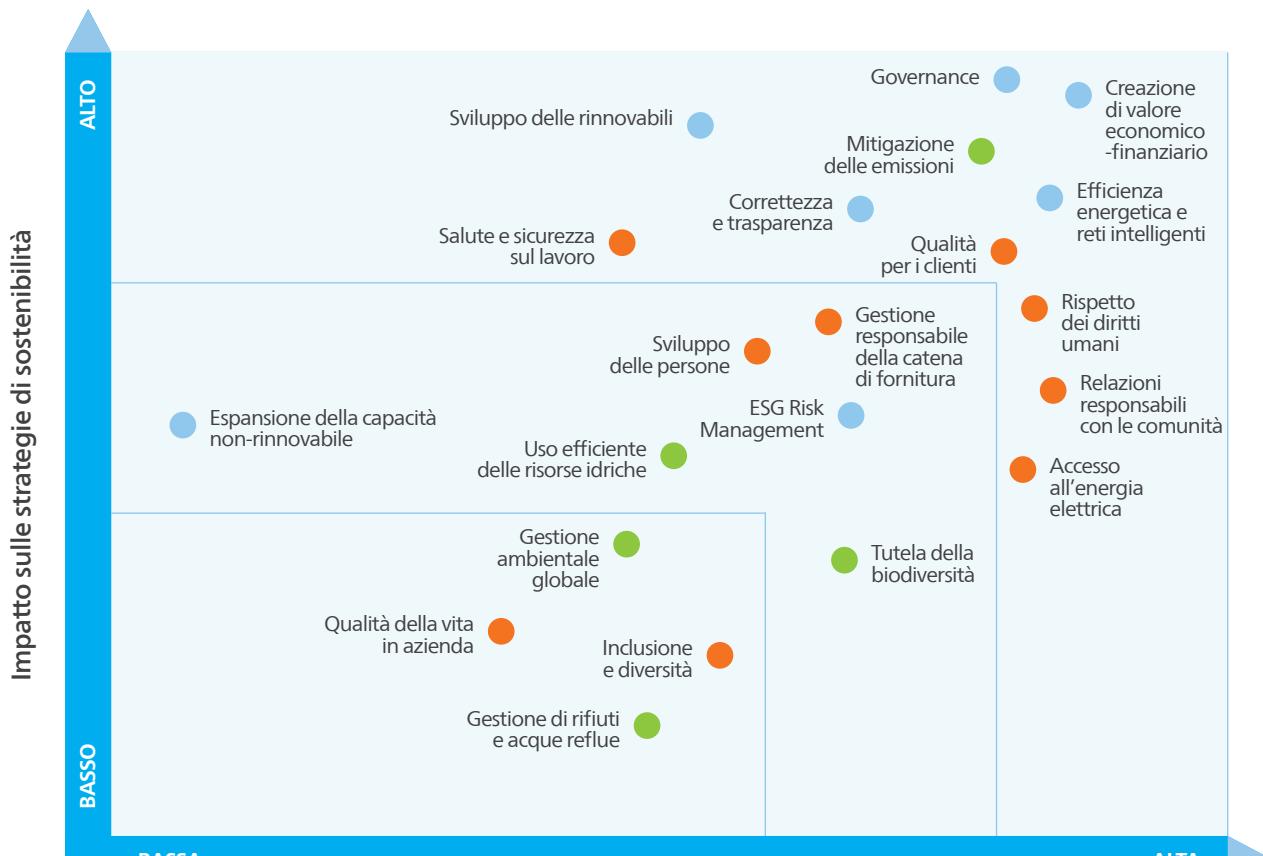
Enel vuole dare il suo contributo alla crescita economica, senza mai perdere di vista la bussola dei valori, per essere leader anche nell'etica e nella sostenibilità. È questa la via maestra per raggiungere con determinazione obiettivi sempre più ambiziosi e durevoli.

## La matrice di materialità del Gruppo Enel

Nel 2012 Enel ha realizzato un percorso di "analisi della materialità" volto a mappare e ponderare le tematiche di interesse, le aspettative degli stakeholder e le modalità e

i processi con cui l'Azienda sta rispondendo alle loro attese (si rimanda alla Nota metodologica per informazioni di dettaglio sui criteri e la metodologia utilizzati).

# La matrice di materialità 2012



Priorità di intervento attribuita dagli stakeholder

● Temi di business e di governance      ● Temi di gestione ambientale      ● Temi sociali

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

- > sull'asse orizzontale, la priorità che gli stakeholder attribuiscono alle varie tematiche. Nella parte destra della matrice si posizionano, quindi, i temi su cui gli stakeholder richiedono maggiormente un impegno da parte del Gruppo, in termini di investimenti o di formalizzazione di impegni e politiche, mentre i temi a sinistra sono quelli a cui gli stakeholder attribuiscono una bassa priorità;
- > sull'asse verticale, i temi con il potenziale di generare, oggi e nel prossimo futuro, un elevato impatto sulle strategie di sostenibilità di Enel, ovvero i temi su cui Enel prevede di focalizzare i propri sforzi e il 'livello' con cui tale impegno sarà affrontato. Nella parte alta della matrice risultano, quindi, i temi su cui è previsto, nell'ambito degli obiettivi strategici di Gruppo, un investimento elevato per i prossimi anni, mentre quelli nella parte bassa sono i temi rilevanti a livello divisionale/funzionale.

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

La vista congiunta delle due prospettive consente di identificare i temi di maggiore importanza sia per l'Azienda sia per gli stakeholder (cosiddetti temi *material*), e di conseguenza di verificare il grado di "allineamento" o "disallineamento" tra aspettative esterne e rilevanza interna. Analizzando la matrice emergono i seguenti aspetti di particolare interesse:

- > è significativo che i temi di business e di *governance* siano al momento quelli considerati più rilevanti, sia riguardo alla creazione di valore economico-finanziario sia rispetto al mantenimento e al miglioramento di standard di *governance* e di condotta orientati alla massima trasparenza. È quindi condivisa la consapevolezza che la trasparenza e la correttezza nella gestione economica è condizione imprescindibile per la creazione di valore sia per le aziende sia per gli stakeholder nel medio-lungo periodo. Il modello di sviluppo economico "sostenibile" appare quindi in grado di coniugare le esigenze di rilancio delle economie "mature" e i modelli di crescita delle economie emergenti con alti livelli di crescita. Su tali temi si focalizzano le priorità strategiche dell'Azienda e le esigenze e le aspettative degli stakeholder;
- > l'efficienza energetica, le *smart grid* e lo sviluppo delle rinnovabili sono ormai acquisite come tematiche di sviluppo del business e come nuove frontiere della crescita economica nel settore dell'energia. Per questo motivo perdono la connotazione solo ambientale che avevano nel passato e si pongono al centro della strategia sostenibile di medio-lungo periodo, come modelli di business sia per lo sviluppo di mercati potenziali sia per il mantenimento di quelli più maturi, anche in risposta alle esigenze socio-ambientali del pianeta;
- > le aspettative inerenti alla gestione degli impatti ambientali appaiono ormai integrate e consolidate nella strategia aziendale. Anche gli stakeholder le posizionano in questa prospettiva nella fascia nella quale nutrono aspettative di mantenimento degli impegni assunti;
- > la tematica ambientale che rimane invece molto rilevante è la mitigazione delle emissioni, sia della CO<sub>2</sub> sia di quelle inquinanti. Emerge il tema dell'uso efficiente delle risorse idriche;
- > c'è un'ampia area di tematiche sociali "emergenti" di grande rilevanza per gli stakeholder che si colloca nella fascia alta della matrice (qualità per i clienti, rispetto dei diritti umani, relazioni responsabili con le comunità, accesso all'energia, sviluppo del capitale umano, gestione responsabile della catena di fornitura, salute e sicurezza sul lavoro), aree nelle quali anche l'Azienda sta investendo maggiormente nel medio-lungo periodo attraverso l'adozione di policy innovative e l'implementazione dei relativi processi aziendali;
- > la gestione dei rischi di sostenibilità e la loro sempre maggiore integrazione nel *risk management* dell'Azienda si consolidano come obiettivi emergenti della sostenibilità, in particolare rispetto ai rischi legati alle violazioni dei diritti umani e a quelli relativi ai cambiamenti climatici.

# Linee guida del piano di sostenibilità

La fotografia fornita dall'analisi di materialità ha costituito la base per sviluppare e definire le priorità in materia di sostenibilità che il Gruppo intende assumersi nei prossimi anni. Il piano di sostenibilità si concentra sulle tematiche emerse come più rilevanti dall'analisi di materialità, identificando per ciascun ambito di impegno gli obiettivi e/o i target specifici che Enel si assume per i prossimi anni a livello di Gruppo.

| Macro-ambiti di impegno                          | Obiettivi  |
|--|--|
| <b>Creazione di valore economico-finanziario</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Protezione dei margini e dei flussi di cassa nei mercati maturi</li><li>&gt; Sviluppo nei mercati in crescita e nelle rinnovabili</li><li>&gt; Riduzione dei costi e incremento delle efficienze</li><li>&gt; Semplificazione della struttura societaria</li><li>&gt; Riduzione dell'indebitamento</li><li>&gt; Mantenimento dell'attuale categoria di rating</li></ul> |
| <b>Sviluppo delle rinnovabili</b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Investimenti: circa 6 miliardi di euro entro il 2017</li><li>&gt; Crescita della potenza installata principalmente nei Paesi emergenti</li><li>&gt; Sviluppo equilibrato in tutte le principali tecnologie</li><li>&gt; Impegno nella ricerca e nello sviluppo di tecnologie rinnovabili innovative</li></ul>   |

## Macro-ambiti di impegno

## Obiettivi

### **Efficienza energetica**

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

### **Accesso all'elettricità**

- > Ampliamento programma *Enabling Electricity*: 2 milioni di beneficiari entro il 2014, coinvolgimento di tutte le società del Gruppo

### **Governance**

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

## Macro-ambiti di impegno

## Obiettivi

### ESG Risk Management

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

### Correttezza e trasparenza

- > Rafforzamento delle politiche di trasparenza e anticorruzione a livello di Gruppo
- > Sviluppo di un sistema software dedicato per la raccolta e il monitoraggio dei dati qualitativi e quantitativi di sostenibilità a livello di Gruppo, in ottica One Report
- > Promozione di un confronto globale sulle tematiche di CSR: progettazione e organizzazione del *Sustainability Day* 2013
- > Implementazione della partnership tra Enel e i più importanti network globali della sostenibilità
- > Ulteriore estensione a livello di Gruppo della formazione e-learning su Codice Etico, Modello 231, Tolleranza Zero alla Corruzione e *Corporate Social Responsibility*

### Mitigazione delle emissioni

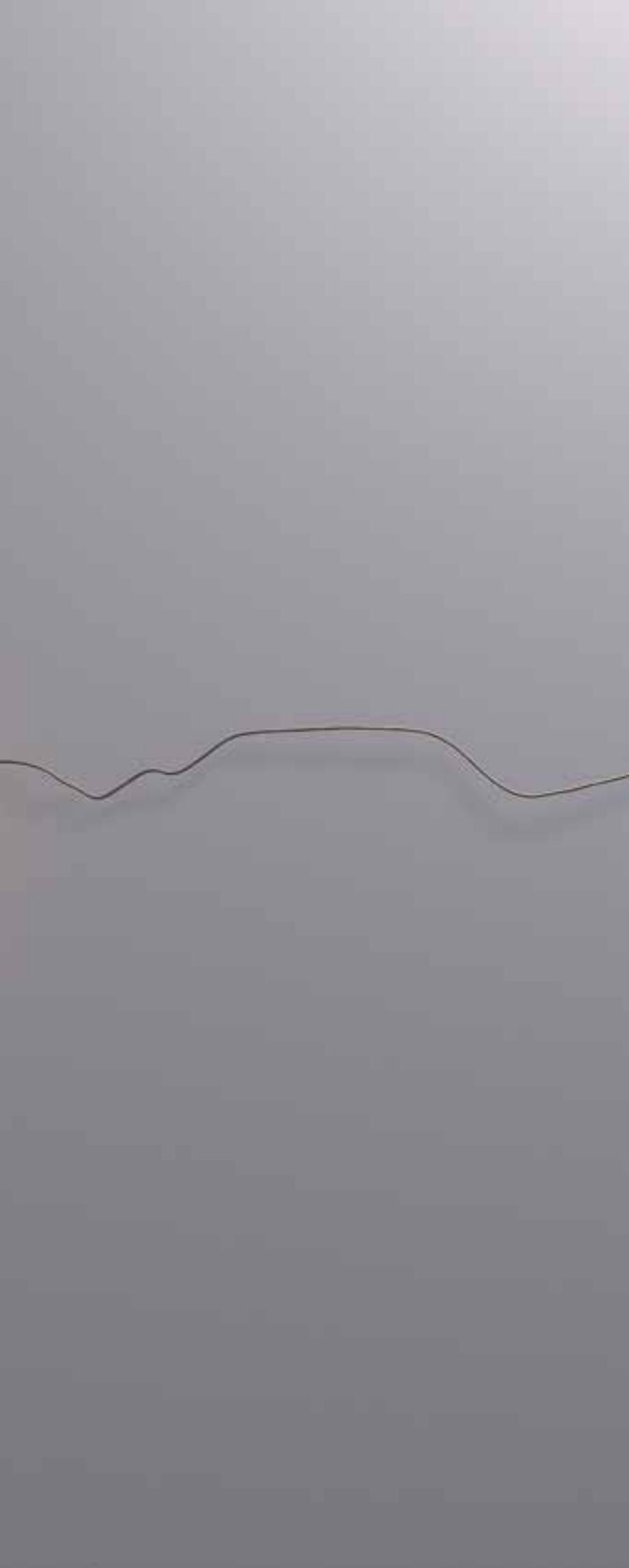
- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di CO<sub>2</sub> del 15% rispetto al 2007 - entro il 2020
- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di SO<sub>2</sub> del 10% rispetto al 2010 - entro il 2020
- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di NO<sub>x</sub> del 10% rispetto al 2010 - entro il 2020
- > Riduzione delle emissioni specifiche totali di polveri del 50% rispetto al 2010 - entro il 2020
- > Diventare "carbon neutral" entro il 2050

| Macro-ambiti di impegno  | Obiettivi |
|--|-----------|
| <p><b>Uso efficiente dell'acqua</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Riduzione del consumo specifico di acqua del 10% rispetto al 2010 - entro il 2020</li> <li>&gt; Impegno nell'assessment del rischio idrico</li> </ul>  |           |
| <p><b>Biodiversità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Predisposizione di un Piano di Gruppo per la Biodiversità</li> <li>&gt; Proseguimento nella tutela delle specie presenti nella "Red List" dell'<i>International Union for Conservation of Nature and Natural Resources</i> (IUCN) nelle aree protette in prossimità degli impianti</li> </ul>   |           |
| <p><b>Global Environmental Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Progressiva estensione della certificazione ISO 14001 a tutte le aree di attività del Gruppo</li> </ul>  |           |
| <p><b>Relazioni responsabili con le comunità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Implementazione analisi di materialità a livello di Gruppo e per le singole aree geografiche</li> <li>&gt; Monitoraggio dati qualitativi sulle relazioni con le comunità in tutto il perimetro</li> <li>&gt; Integrazione dei fattori ESG nella valutazione del Business Development</li> <li>&gt; Gestione asset nucleari in base alla policy nucleare di Gruppo</li> <li>&gt; Sviluppo di progetti di investimento socioambientale</li> <li>&gt; Iniziative per la diffusione di una cultura dell'energia sostenibile (<i>PlayEnergy, We Are Energy, Sustainability Day</i>, ecc.)</li> </ul> |           |

| Macro-ambiti di impegno             | Obiettivi   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Rispetto per i diritti umani</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Implementazione policy di Gruppo: avvio due <i>diligence</i> permanente e implementazione processi</li> </ul>   |
| <b>Qualità per i clienti</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Integrazione globale delle metodologie utilizzate per la rilevazione della customer satisfaction e della qualità commerciale</li> <li>&gt; Iniziative per la promozione del consumo responsabile</li> <li>&gt; Focus su fasce vulnerabili della clientela</li> </ul>  |
| <b>Sviluppo delle persone</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aggiornamento del Modello di Leadership</li> <li>&gt; Processo di Performance Management uniforme nelle diverse realtà del Gruppo: omogeneizzazione dei criteri, dei calendari, degli strumenti e del sistema informativo</li> <li>&gt; Percorsi manageriali dedicati allo sviluppo dei talenti (talent pool)</li> <li>&gt; Completamento del <i>Global Professional System</i> a livello di Gruppo per tutte le famiglie professionali (line e staff)</li> <li>&gt; Gestione coordinata dei sistemi di incentivazione e del processo di assegnazione degli obiettivi</li> <li>&gt; Condivisione risultati Indagine di Clima 2012 e predisposizione piani di azione <i>ad hoc</i></li> <li>&gt; Relazioni industriali: nell'ambito del <i>Global Framework Agreement</i>, consolidamento dei tre livelli di dialogo sociale nel Gruppo: nazionale/divisionale, europeo e globale</li> </ul> |
| <b>Diversità e pari opportunità</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sviluppo di politiche per valorizzare la diversità in base a genere, età, cultura e disabilità</li> <li>&gt; Diffusione delle iniziative di <i>work-life balance</i></li> </ul>   |

| Macro-ambiti di impegno  | Obiettivi |
|--|-----------|
| <p><b>Salute e sicurezza sul lavoro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Approccio alla sicurezza globale e integrato nel business</li> <li>&gt; Obiettivo Zero Infortuni</li> <li>&gt; Diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza</li> <li>&gt; Implementazione nel 2013 del Piano globale sulla salute e la prevenzione</li> <li>&gt; Completamento dell'estensione del progetto "One Safety" in tutti i siti Enel</li> <li>&gt; Programma "5+1": 6 aree di lavoro permanenti</li> <li>&gt; Relazioni industriali: costituzione nel 2013 di un Comitato Bilaterale Salute e Sicurezza a livello di Gruppo</li> </ul>  |           |
| <p><b>Catena di fornitura responsabile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Consolidamento nell'applicazione dei principi di correttezza e trasparenza nei processi di approvvigionamento del Gruppo</li> <li>&gt; Implementazione del processo di Global Procurement per ottimizzare l'omogeneizzazione delle clausole contrattuali su temi come l'ambiente, la salute, la sicurezza e i diritti umani</li> <li>&gt; Rafforzamento dell'impegno di Enel in Bettercoal</li> <li>&gt; Potenziamento dei requisiti CSR nel sistema di Vendor Rating</li> <li>&gt; Estensione del programma One Safety – Area Comportamenti alle imprese appaltatrici con meccanismo premiante nel sistema di valutazione delle performance dei fornitori (Vendor Rating)</li> </ul> |           |

Efficiency



Energia  
sostenibile  
per tutti

# Energia sostenibile, economica e accessibile



L'energia è "fondamentale per tutto" – ha spiegato il segretario generale dell'ONU, Ban Ki-moon – "è il filo che unisce crescita economica, equità sociale e conservazione dell'ambiente". Nel *World Energy Outlook* del 2011 l'Agenzia Internazionale dell'Energia (IEA) stimava che 1,3 miliardi di persone non hanno accesso all'energia e 2,7 miliardi ricorrono alle biomasse tradizionali per cucinare, utilizzando fornelli inquinanti e non efficienti, con potenziali effetti pericolosi per la salute. È anche in base a questi numeri che l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha dichiarato il 2012 "Anno Internazionale dell'Energia Sostenibile per Tutti" e il periodo 2014-2024 il "Decennio dell'Energia Sostenibile per Tutti". Con queste due risoluzioni le Nazioni Unite hanno chiamato istituzioni, aziende e società civile a collaborare per estendere l'accesso all'energia, migliorare l'efficienza e accrescere l'uso delle rinnovabili.

In particolare, per le Nazioni Unite, energia sostenibile per tutti significa, entro il 2030:

- > permettere un accesso universale ai servizi elettrici;
- > raddoppiare la percentuale di efficienza energetica;
- > raddoppiare il contributo dell'energia rinnovabile nel mix di generazione mondiale.

## Accesso all'energia – Enabling Electricity

Nel secolo scorso la diffusione dell'elettricità è stata il motore della crescita industriale. Oggi, in un momento di recessione economica, un mercato efficiente dell'energia può rappresentare, per le economie mature, un sinonimo di ri-

## Il ruolo dell'innovazione

L'innovazione è un elemento chiave per rispondere efficacemente alle sfide del mercato dell'energia, anticipandone le tendenze tecnologiche. Per Enel l'innovazione è la trasformazione della conoscenza in valore per l'Azienda, per le persone che vi lavorano e per i suoi stakeholder, generando soluzioni innovative e sostenibili per migliorare il business di oggi e per creare nuove opportunità per il futuro.

L'innovazione persegue i seguenti obiettivi strategici:

- > massimizzare il valore delle iniziative del Gruppo e generare vantaggio competitivo sostenibile;
- > sviluppare le competenze tecnologiche e favorire l'applicazione e la massima diffusione delle migliori tecnologie;
- > sviluppare soluzioni tecnologiche per migliorare la qualità del servizio, promuovere un uso intelligente dell'energia e ampliare l'offerta ai clienti finali, anticipandone i bisogni;
- > mantenere la leadership internazionale nelle tecnologie *smart grid*, nelle fonti rinnovabili e nelle tecnologie per la generazione a basse emissioni, favorendo lo sviluppo di progetti ad alta valenza ambientale;
- > ampliare la rete di eccellenza tecnologica interna ed esterna al Gruppo, creando e sostenendo legami di cooperazione con i migliori centri di sviluppo tecnologico;
- > stimolare e consolidare l'innovazione come elemento chiave della cultura d'impresa del Gruppo Enel.

presa e, per i Paesi emergenti, una fonte di sviluppo, permettendo un maggiore accesso a beni e servizi.

In quest'ottica, fornire elettricità significa qualcosa di più di dare un servizio: può creare le basi per lo sviluppo stesso della persona e delle comunità. Enel sostiene le Nazioni Unite con il programma *Enabling Electricity*, per promuovere l'accesso all'elettricità. Tale programma si focalizza su due target: persone che vivono in zone isolate e comunità svanaggiate delle aree periferiche delle grandi metropoli, delle comunità rurali e isolate.

*Enabling Electricity* si basa su tre aree di intervento:

- > progetti volti a facilitare l'accesso all'energia elettrica attraverso nuove tecnologie di generazione distribuita e

infrastrutture di rete;

- > progetti per rimuovere le barriere economiche all'accesso all'elettricità in territori come l'America Latina;
- > progetti con le comunità locali per lo sviluppo e la condivisione di competenze chiave e conoscenza attraverso formazione tecnica e creazione di capacità professionali.

Già oggi, oltre un milione di persone in tutto il mondo beneficiano degli innovativi progetti del Gruppo per favorire l'accesso all'energia. Con *Enabling Electricity*, Enel intende raddoppiare questi numeri entro il 2014.

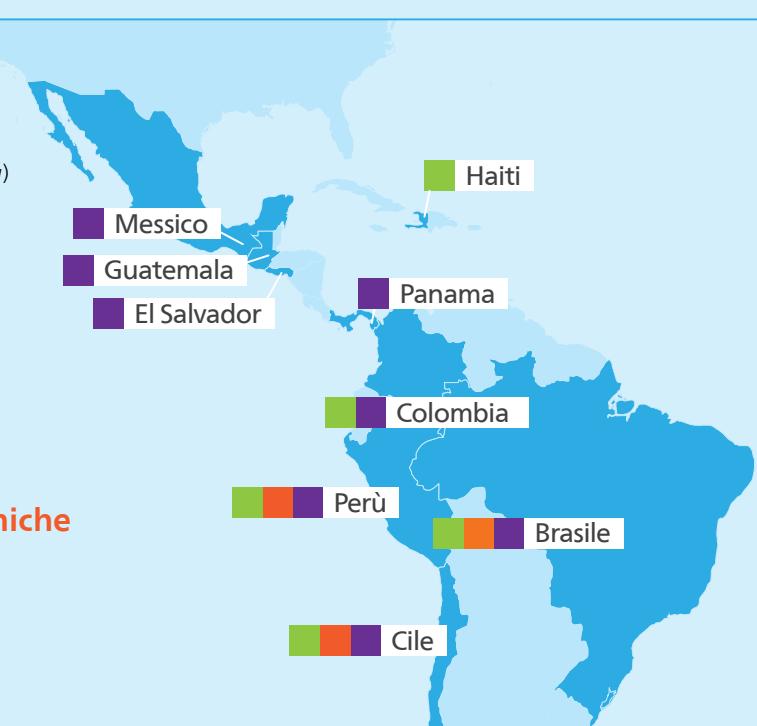
Di seguito si riportano alcuni dei progetti che Enel sta portando avanti in questi tre ambiti. Altri progetti sono in sviluppo per esempio in Sud Africa e in America Centrale.

## Enabling Electricity nel mondo



### Accessibilità tecnologica e infrastrutturale

|          |   |
|----------|---|
| •        | Partnership con il <i>World Food Program</i>        |
| •        | TOB ( <i>Triangle-based Omni-purpose Building</i> ) |
| Brasile  | <i>Luz para todos</i>                               |
| Cile     | <i>Programa Multicanchas</i>                        |
| Cile     | Progetto Ollagüe                                    |
| Colombia | <i>Luces para aprender</i>                          |
| Congo    | <i>Pointe Noire</i>                                 |
| Haiti    | <i>Efficient Cook Stoves Program</i>                |
| Perù     | <i>Electrificación asentamientos humanos</i>        |
| Perù     | Elettrificazione di Reserva Fría e Curibamba        |
| Perù     | Impianto idroelettrico di Huallín                   |
| Perù     | <i>Iluminación de losas deportivas</i>              |



### Abbattimento delle barriere economiche

|         |  |
|---------|--|
| Brasile | Ecoendesa: Ecoalce e Ecoampla              |
| Cile    | Ecoendesa: Ecochilectra                    |
| Perù    | <i>Programa de reinserción de clientes</i> |

### Capacity building

|             |   |
|-------------|---|
| Brasile     | Partnership con il <i>Barefoot College</i> (dal 2013)                     |
| Cile        | <i>Catedra Chilectra</i>  |
| Cile        | <i>Pasantía docente</i>   |
| Cile        | Partnership con il <i>Barefoot College</i>                                |
| Colombia    | Partnership con il <i>Barefoot College</i>                                |
| Colombia    | Programma di formazione tecnica nella distribuzione e commercializzazione |
| Congo       | <i>Pointe Noire</i>   |
| El Salvador | Partnership con il <i>Barefoot College</i>                                |
| Guatemala   | Partnership con il <i>Barefoot College</i>                                |
| Messico     | Partnership con il <i>Barefoot College</i> (dal 2013)                     |
| Panama      | Partnership con il <i>Barefoot College</i> (dal 2013)                     |
| Perù        | <i>Instituto Superior Tecnológico Nuevo Pachacútec</i>                    |
| Perù        | Partnership con il <i>Barefoot College</i>                                |

Per ulteriori approfondimenti sui progetti di *Enabling Electricity*: [www.enel.com](http://www.enel.com)

## Accessibilità tecnologica e infrastrutturale: TOB (Triangle-based Omni-purpose Building)

Nel mondo ci sono ancora moltissime aree isolate dove le popolazioni locali non hanno accesso all'energia elettrica e ai servizi essenziali per ragioni di fattibilità fisica o convenienza economica. Per questo nasce l'idea del TOB, progetto del centro di ricerca di Enel: un sistema in grado di fornire energia e servizi essenziali off-grid.

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

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

Il prototipo-laboratorio del sistema è stato installato presso il centro di ricerca Enel di Pisa, in Italia, nel febbraio 2012. A seguito dell'esperienza maturata, nella seconda metà del 2012 è stato realizzato il secondo prototipo, il sistema TOB 2.0, caratterizzato da un'ulteriore riduzione degli ingombri e dei relativi pesi che ne rendono ancora più agevole il trasporto e il montaggio. Nel corso del 2012 sono stati avviati alcuni studi di fattibilità relativi all'installazione del sistema TOB 2.0 in località remote e isolate dalla rete in America Latina.

## Abattimento delle barriere economiche: Brasile - "Ecoelce", "Ecoampla" e Cile - "Ecochilectra"

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

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

Il meccanismo porta diversi tipi di benefici:

- > sociali, poiché si assicura un più economico accesso all'elettricità, si riducono i rischi di incidenti e l'incidenza di malattie dovute alla cattiva gestione dei rifiuti, si migliora la qualità di vita delle famiglie e si promuovono progetti di efficienza energetica, si favorisce lo sviluppo dell'industria del riciclo dei rifiuti e si genera nei clienti una coscienza della "legalità" nell'utilizzo dell'energia e di consapevolezza nell'uso efficiente dell'energia;
- > ambientali, in termini di minore impatto visivo e ambientale dei rifiuti, di

- maggiore coscienza ambientale da parte dei clienti e di maggiore responsabilità nell'uso di energia elettrica;
- > economici, grazie al minor numero di insoluti e alla riduzione del fenomeno dei furti sulla rete e all'aumento del numero dei clienti.

Nel solo 2012 i nuovi beneficiari dei progetti Ecoendesa sono stati 356.700. Dal 2007, anno di lancio del progetto, sono state raccolte complessivamente 17.187 tonnellate di rifiuti differenziati, che hanno portato ai clienti oltre 814.000 euro di sconti in bolletta.

### Capacity building: partnership di Enel Green Power con il Barefoot College

Il *Barefoot College* è un'associazione non governativa indiana che dal 1972 si batte per rendere autosufficienti, in modo economicamente sostenibile, le comunità rurali più svantaggiate di tutto il mondo. Il modello ideato consiste nell'individuazione di giovani nonne (di età compresa tra 35 e 50 anni) da avviare a uno speciale programma formativo che le trasformi in "Ingegneri Solari Barefoot". La scelta di coinvolgere le nonne deriva dal loro forte radicamento sul territorio e dal fatto che hanno un carico familiare meno gravoso rispetto alle giovani madri.

Una volta selezionate, queste donne si trasferiscono per sei mesi nel *Barefoot College* in India (Tilonia, Rajasthan) dove imparano a installare e manutenere piccoli impianti fotovoltaici. La formazione avviene attraverso gesti, suoni e colori in modo da poter comunicare efficacemente anche senza condividere la stessa lingua. Dopo la formazione, le nonne tornano nei loro villaggi di origine dove esercitano l'attività, formando altre donne ed esportando il modello nei villaggi vicini. Inoltre, le comunità che partecipano al progetto si impegnano a mettere a disposizione un'area comune in cui allestire un laboratorio/officina per le donne. I singoli capi famiglia dovranno pagare una quota per il servizio prestato dalle donne nell'installazione, manutenzione e riparazione di impianti fotovoltaici domestici. L'importo da pagare è estremamente basso e comunque inferiore a quello che le famiglie spenderebbero per procurarsi sistemi di illuminazione (candele, kerosene, petrolio, ecc.), ma garantisce la sostenibilità nel tempo del servizio e al contempo la remunerazione delle donne.

Il modello è stato portato in America Latina per la prima volta grazie a Enel Green Power: i Paesi individuati inizialmente per il progetto sono Guatemala, Cile, Perù, Colombia, El Salvador. In questi Paesi, nel 2012, sono state già formate 16 donne, che porteranno impianti fotovoltaici in un totale di 1.000 case; 680 kit solari sono già stati spediti in Cile e Perù, dove l'avvio delle installazioni è previsto nel primo semestre del 2013. Il programma sarà inoltre esteso nel corso del 2013 anche in America Centrale (Messico e Panama) e in Brasile.

## Efficienza energetica

Il secondo pilastro dell'energia sostenibile per tutti pone l'accento sull'importanza che l'investimento nell'efficienza energetica riveste per rispondere alla futura, crescente domanda di energia e alla necessità di mitigare il cambiamento climatico. L'efficienza energetica rappresenta un elemento chiave in un'eco-

nomia globale sempre più caratterizzata da scarsità di risorse.

La strategia di riduzione dei consumi energetici di Enel 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 di consumo.

Per Enel, utilizzare l'energia in maniera efficiente significa tre cose:

- > massimizzare il rendimento del mix di generazione per ridurre il più possibile la dispersione energetica nella produzione;
- > migliorare la rete di distribuzione per impedire che lungo le linee di trasmissione si perdano quantità significative di energia e favorire lo sviluppo delle *smart grid*;
- > promuovere l'efficienza negli usi finali.

## Efficienza nella generazione

Nell'ambito della produzione, l'obiettivo nel medio-lungo termine è trasformare progressivamente il parco di generazione di Enel, orientandolo verso un mix sempre più bilanciato di fonti (termoelettriche, nucleari e rinnovabili) che contempli tecnologie sempre più efficienti.

L'aumento di efficienza negli usi primari è una delle attività fondamentali per il miglioramento delle performance produttive e ambientali degli impianti del Gruppo Enel. Al riguardo, la principale attività in corso è il progetto ENCIO (*European Network for "Advanced USC" Component Integration and Optimization*) finalizzato a favorire l'ulteriore sviluppo delle tecnologie del carbone pulito, attraverso la sperimentazione delle tecnologie "Advanced USC" (vapore a 700°C), che consentono di traghettare efficienze di conversione superiori al 50%. L'aumento dell'efficienza consente di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera e il consumo di risorse fossili. Il progetto, avviato nel 2011, è in fase di realizzazione con l'inizio delle sperimentazioni previsto a fine 2013.

Anche in Endesa sono in corso diversi progetti per l'ottimizzazione degli impianti di generazione. Tra questi il progetto *Laguna de enfriamiento* in Cile, che si propone di valutare un sistema di raffreddamento più efficiente per le centrali termiche.

L'incremento di efficienza degli impianti termici del Gruppo passa anche attraverso lo sviluppo da parte della Ricerca Enel di applicazioni avanzate di sensoristica, diagnostica e automazione per aumentarne l'affidabilità, la sicurezza e l'efficienza.

## Efficienza nella distribuzione – le smart grid

Per Enel garantire efficienza nella distribuzione significa migliorare la rete per minimizzare perdite e interruzioni, integrando e gestendo in maniera intelligente le diverse risorse energetiche attraverso lo sviluppo delle *smart grid*.

Con il progressivo aumento degli impianti di produzione da fonti rinnovabili, cambiano anche le caratteristiche della rete elettrica: la generazione da fonti rinnovabili, infatti, comporta il moltiplicarsi di impianti produttivi dislocati nei

punti in cui è disponibile la fonte di energia. Questo nuovo modello di generazione, non più accentuata in poche grandi centrali ma 'distribuita' sul territorio, richiede anche diverse modalità di trasmissione e distribuzione dell'energia prodotta.

Le *smart grid* sono reti intelligenti che coniugano l'utilizzo di tecnologie tradizionali con soluzioni digitali innovative, tali da permettere l'integrazione con le fonti rinnovabili; esse rendono la gestione della rete elettrica maggiormente flessibile grazie a uno scambio più efficace di informazioni.

Per gestire in maniera corretta i picchi di richiesta ed evitare le interruzioni di elettricità, le nuove reti devono:

- > registrare in tempo reale i fabbisogni energetici nei diversi punti della rete, comunicando direttamente con i consumatori finali, e quindi distribuire l'energia in modo commisurato alle loro esigenze;
- > essere in grado di accumulare l'energia, compensando

così le discontinuità nella produzione tipiche delle fonti rinnovabili.

L'installazione dei contatori intelligenti, gli *smart meter*, rappresenta un tassello fondamentale verso lo sviluppo di una rete interamente *smart*, poiché trasforma la rete in un mezzo di comunicazione tra clienti e società di distribuzione. Enel è in prima linea su questo versante, avendo da tempo avviato un imponente progetto infrastrutturale di installazione di questi contatori (si veda anche il capitolo Qualità per i clienti).

Inoltre, con lo sviluppo di soluzioni innovative, Enel è protagonista, a livello italiano, europeo e internazionale, di numerose iniziative che hanno l'obiettivo di innovare i meccanismi di distribuzione dell'energia per portare continui miglioramenti al funzionamento delle reti. Di seguito vengono riportati alcuni dei principali progetti in corso e dei principali risultati del 2012.

| Paese                   | Progetto  | Descrizione  |
|-------------------------|---|--|
| Italia                  | Progetto Isernia-Carpinone                                      | Finalizzato all'applicazione di soluzioni innovative per migliorare l'efficienza della rete e la qualità del servizio offerto ai clienti. I test in corso riguardano la gestione dei generatori distribuiti allacciati sulla rete di Media Tensione, la sperimentazione di un dispositivo di accumulo, una stazione di ricarica ottimizzata per veicoli elettrici, un campo prova esteso a 8.000 clienti del dispositivo Enel <i>smart info</i> (si veda a pagina 42).   |
| Italia                  | Progetto Navicelli  | Finalizzato allo sviluppo di nuove strategie per la gestione intelligente delle risorse energetiche termiche ed elettriche di un distretto industriale in presenza di forti concentrazioni di rinnovabile e cogenerazione. Il progetto comprende due dimostratori.   |
| Europa                  | Progetto Address  | Finalizzato alla definizione di soluzioni innovative che diano al cliente la possibilità di partecipare attivamente al mercato dell'energia.   |
| Europa                  | Progetto Advanced   | Avviato a fine 2012 con lo scopo di sviluppare un piano di azione per implementare la domanda attiva in Europa, attraverso l'utilizzo di dati e risultati dei progetti dimostrativi in corso (Isernia).  |
| Europa                  | Progetto Grid4EU  | Ha lo scopo di testare, su larga scala e in condizioni operative reali, soluzioni avanzate di <i>smart grid</i> volte ad accogliere la generazione distribuita, supportare l'efficienza energetica, abilitare e integrare l' <i>active demand</i> e nuovi utilizzi dell'energia elettrica. In particolare, il dimostrativo di Enel nell'area di Forlì-Cesena, in Emilia-Romagna, è focalizzato sull'integrazione delle rinnovabili connesse in Media Tensione attraverso la realizzazione di un sistema di controllo avanzato. |
| Europa                  | Iniziativa EEGI ( <i>European Electricity Grid Initiative</i> ) | Enel partecipa attivamente al programma europeo di ricerca e sviluppo per le reti intelligenti, che prevede investimenti per 2 miliardi di euro in progetti dimostrativi.  |
| Spagna e America Latina | Progetto ICONO  | Finalizzato allo sviluppo di funzioni per il monitoraggio della generazione distribuita, l'automazione della rete, il miglioramento della qualità, l'efficienza, l'affidabilità e la sicurezza operativa.  |
| Spagna e America Latina | Progetto ECCOFLOW   | Finalizzato allo sviluppo di nuovi limitatori di corrente di guasto realizzati con materiali superconduttori che garantiscono maggiore sicurezza, affidabilità, efficienza e qualità della rete e facilitino l'integrazione delle energie rinnovabili.   |

La capacità di stoccare l'energia prodotta da fonti rinnovabili si sta dimostrando uno dei fronti più significativi nell'evoluzione in chiave *smart* della rete di distribuzione e del modo di gestire l'energia. Grazie a sistemi di *storage* (stoccaggio) sempre più efficienti, sarà possibile immagazzinare l'energia elettrica prodotta quando è più conveniente o quando c'è abbondanza di fonti rinnovabili, per usarla quando serve. Per questo Enel sta sviluppando diverse attività in sinergia tra Italia, per esempio nel progetto Isernia, e Spagna nell'ambito del progetto *Smart City Malaga*. Tali attività hanno consentito a Enel di acquisire know-how strategico sui sistemi di accumulo che permettono di individuare tecnologie innovative per la gestione dell'energia elettrica e per lo sviluppo della mobilità elettrica.

### Città intelligenti (*smart city*)

Le competenze e le tecnologie innovative sviluppate dal Gruppo Enel hanno permesso di realizzare, in varie parti del mondo, la *smart city* o città intelligente, coniugando in un unico modello urbano tutela dell'ambiente, efficienza energetica e sostenibilità economica. La razionalizzazione dei consumi energetici, l'ottimizzazione nella distribuzione dell'energia elettrica in ottica *smart grid*, la produzione di energia da fonti energetiche rinnovabili, i trasporti sostenibili, un'illuminazione pubblica efficiente, nonché l'attivazione di nuovi servizi per i cittadini, concorrono a creare un ecosistema urbano efficiente e integrato.

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

| Paese   | Città   | Progetto   |
|---------|---|--|
| Italia  | Bari e Genova   | <i>Smart City</i> - Progetto pilota per la messa in campo di misure finalizzate a rendere la rete elettrica una <i>smart grid</i> , fattore abilitante verso nuove innovazioni e servizi per la città.   |
| Italia  | Bologna, Pisa, Fondazione di Torino <i>Smart City</i> | Protocolli d'intesa per fornire supporto nello sviluppo della progettualità <i>smart city</i> .  |
| Italia  | Bari e Cosenza  | Progetto RES NOVAE: dimostrazione e applicazione su campo di funzionalità per il monitoraggio, il controllo e una gestione ottimizzata dei flussi energetici degli edifici. Sviluppo di soluzioni tecnologiche per abilitare la partecipazione attiva dei cittadini nel mercato elettrico. |
| Europa  | Amsterdam, Amburgo, Copenhagen, Lione, Vienna         | <i>Smart City</i> - Progetti finalizzati a livello europeo con partner industriali.  |
| Spagna  | Malaga e Barcellona                                   | <i>Smart City</i> .  |
| Brasile | Búzios  | <i>Smart City</i> .  |
| Cile    | Santiago  | <i>Smart City</i> .  |

Per ulteriori informazioni sui progetti di *Smart City* del Gruppo Enel si rimanda al sito web [www.enel.com](http://www.enel.com).

Sono state sviluppate inoltre tecnologie e servizi volti alla "riqualificazione energetica" delle città. Per esempio, nel campo dell'illuminazione pubblica e artistica, Enel Sole si pone l'obiettivo di riqualificare e migliorare il comfort

dell'ambiente urbano e la sicurezza stradale, ridurre i consumi energetici e la conseguente spesa, contenere l'inquinamento luminoso ed eliminare gli sprechi.

## Infrastrutture per la mobilità elettrica

Il Gruppo Enel è fortemente impegnato nella realizzazione di una rete innovativa e tecnologicamente avanzata di infrastrutture intelligenti per la ricarica dei veicoli elettrici, tale da favorirne la diffusione.

Nel 2012 all'infrastruttura di ricarica domestica (*box station*) e a quella di ricarica pubblica (*pole station*), entrambe basate sulla tecnologia del contatore elettronico, si è

aggiunta l'infrastruttura di ricarica *fast recharge* a corrente alternata a 43 kW, che permette di completare la ricarica dell'auto in meno di 30 minuti. A fine 2012 ammontano a 1.000 le stazioni di ricarica installate in Italia e circa a 200 quelle in Spagna, tutte gestite da remoto dal sistema EMM (*Electric Mobility Management*) che consente la supervisione di tutte le stazioni e assicura il controllo in tempo reale di tutti i processi di ricarica effettuati, abilitando la fornitura di servizi base e a valore aggiunto al cliente finale della mobilità elettrica.

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

| Tipologia             | Luogo                                 | Descrizione  |
|-----------------------|---------------------------------------|--|
| Progetto pilota       | Italia: Perugia                       | Realizzata la rete di ricarica pubblica Enel. Il progetto è all'attenzione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per il test e la valutazione dei diversi modelli di servizio per la ricarica elettrica.  |
| Progetto pilota       | Spagna: Barcellona, Malaga e Siviglia | <b>Progetto Movele</b> finalizzato all'introduzione delle infrastrutture di ricarica e alla diffusione delle auto elettriche.  |
| Progetto dimostrativo | Spagna: Malaga                        | <b>Progetto ZEM2All (Zero Emissions Mobility to All)</b> : sviluppato per supportare l'introduzione di 200 veicoli elettrici e la raccolta di informazioni e analisi di marketing sul loro utilizzo.   |
| Progetto di ricerca   | Spagna: Saragozza                     | <b>Progetto Circe</b> per la realizzazione di uno <i>smartbox</i> che faciliti l'integrazione delle stazioni di ricarica rapida con il sistema EMM.  |
| Progetto di ricerca   | Europa                                | <b>Progetto Green eMotion</b> per definire il quadro di riferimento per la mobilità elettrica in Europa.   |
| Progetto di ricerca   | Colombia                              | Enel sta realizzando progetti per la messa in servizio di bus e taxi elettrici a Bogotá ( <b>trasporto pubblico sostenibile</b> ) e sta siglando accordi con importanti case automobilistiche per promuovere la mobilità elettrica nel Paese.  |
| Progetto di ricerca   | Internazionale                        | <b>Progetto Internet of Energy</b> per lo sviluppo di una stazione di ricarica che integri in modo efficace quanto necessario per supportare la comunicazione con il veicolo elettrico in conformità con il nuovo standard definito nella norma ISO 15118.   |
| Progetto di ricerca   | Internazionale                        | <b>Progetto Mobincity</b> per la definizione di algoritmi evoluti per la gestione della ricarica <i>smart</i> necessaria a minimizzare gli impatti sulla rete e massimizzare l'integrazione di rinnovabili.  |
| Progetto di ricerca   | Internazionale                        | <b>Progetto Unplugged</b> per la valutazione delle prospettive di sviluppo della ricarica induttiva.   |
| Offerta commerciale   | Italia                                | <b>Enel Drive</b> : possibilità per i clienti di ricaricarsi sia presso colonnine pubbliche sia nella propria abitazione, attraverso una colonnina appositamente installata.   |
| Protocollo d'intesa   | Italia: Emilia Romagna                | Protocollo sulla mobilità elettrica: 10 capoluoghi dotati di infrastrutture di ricarica, interoperanti tra loro. In Emilia Romagna chi possiede un veicolo elettrico potrà ricaricarlo utilizzando un'unica card e un unico contratto di energia nei diversi capoluoghi.   |
| Protocollo d'intesa   | Italia: Roma                          | Protocollo per lo sviluppo della mobilità elettrica tra Enel, Roma Capitale e Acea che prevede l'installazione di 200 colonnine di ricarica per veicoli elettrici (100 da parte di Enel e 100 da parte di Acea) dotate di una tecnologia in grado di garantire l'interoperabilità tra le infrastrutture delle due aziende. |

# Gestione attiva della domanda

Per contribuire all’incremento dell’efficienza energetica e agli obiettivi europei di riduzione della CO<sub>2</sub> di medio-lungo termine (2030-2050), Enel sta sviluppando tecnologie innovative e nuovi servizi elettrici a disposizione del cliente per ottimizzare e razionalizzare i consumi energetici.

In questo sistema, il cliente diventa protagonista grazie all’utilizzo di supporti elettronici che rendono trasparenti i consumi, incentivano la sua partecipazione attiva nel mercato dell’energia, ne promuovono un uso razionale, con vantaggi per la sostenibilità ambientale e per l’intero sistema, che risulta più accessibile e affidabile.

## Generazione distribuita

Enel.si è la società del Gruppo Enel dedicata al presidio del mercato retail e alla diffusione della generazione distribuita. Tramite la sua offerta, Enel.si propone ai propri clienti prodotti e servizi all’avanguardia per produrre, consumare e gestire l’energia in modo efficiente.

In Italia, a seguito dell’introduzione nel 2011 dell’offerta per il fotovoltaico “Raggio Senza Pensieri”, il 2012 è stato un anno particolarmente ricco di nuove offerte in questo ambito. Inoltre, sono state sviluppate soluzioni specifiche per le altre tecnologie, quali solare termico, mini eolico, illuminazione efficiente, mobilità elettrica e climatizzazione.

Per far pervenire al cliente finale una soluzione unica e integrata, le diverse linee di business sono state raggruppate nei concept “Casa Efficiente” e “Azienda Efficiente”, soluzioni studiate rispettivamente per la clientela residenziale e business. Queste ultime sono soluzioni che comprendono fonti rinnovabili ed efficienza energetica e vengono divulgate tramite il network in franchising composto da aziende qualificate e brandizzate “Punto Enel Green Power”.

Nel 2012 è stata avviata anche un’attività di sviluppo internazionale per sfruttare le favorevoli condizioni di mercato nei Paesi di interesse Enel.si e per promuovere l’offerta di prodotti e servizi per il risparmio energetico, in particolare in Francia e Brasile.

## Offerte commerciali e prodotti per gli utenti finali

L’evoluzione tecnologica della rete elettrica permette di gestire la distribuzione di energia in modo più efficiente e flessibile, rispondendo in modo adeguato alle differenti esigenze dei clienti e affinché adottino comportamenti di consumo più consapevoli. Proprio per questo motivo Enel ha avviato diversi progetti pilota sia per analizzare i comportamenti dei clienti sia per dare la possibilità ai clienti stessi di monitorare i propri consumi domestici.

I principali progetti attivati in Italia sono:

- > Enel Info+, che prevede il test, per la prima volta su larga scala, di un dispositivo che permette ai clienti di avere a portata di mano i dati registrati dal contatore di consumo/produzione e della propria utenza. Tale progetto prevede la distribuzione a circa 8.000 famiglie di un kit composto dal dispositivo Enel *smart info*, dallo *Smart info Display*, da un applicativo per PC (*Smart info Manager*) e da una app per smartphone (*Smart info Mobile*);

- > *Energy@home*, che ha consentito lo sviluppo di una piattaforma di comunicazione tra *smart device* in ambito indoor realizzato in collaborazione con Electrolux, Indesit Company e Telecom Italia. Grazie a questa piattaforma è possibile sviluppare servizi che consentono la regolazione dei consumi in casa, per evitare picchi e sovraccarichi di rete e massimizzare il consumo dell'energia nelle ore a costo inferiore;
- > *ComeConsumo*, che prevede l'installazione di un sistema di visualizzazione in tempo reale di consumi, sia in locale sia tramite web, e che consente anche l'accesso ai dati storici di consumo. Nel corso del 2012 sono stati monitorati i comportamenti di consumo del campione per verificare le potenzialità dello strumento.

In aggiunta ai progetti pilota, sono state attivate anche alcune soluzioni già in commercio. In Spagna, per esempio, è stato realizzato un sistema di monitoraggio e controllo per i consumi energetici domestici che permette di gestire da remoto la domanda di energia da parte dei clienti residenziali.

Per ottimizzare e razionalizzare i consumi energetici Enel ha predisposto, inoltre, diverse offerte commerciali per le famiglie e per la clientela business. In Italia, Romania, Perù e Cile, infatti, Enel offre tariffe "biorarie", che prevedono

che il prezzo dell'energia sia differenziato in base alle fasce orarie: nelle ore di picco del consumo energetico nazionale (tipicamente le ore diurne) l'energia ha un costo maggiore, mentre nelle ore in cui la rete non è sottoposta a picchi di domanda (ore serali e giorni non lavorativi), il prezzo è più vicino al reale costo di produzione dell'elettricità. In questo modo le tariffe biorarie favoriscono un efficientamento complessivo dei carichi sulla rete elettrica, con conseguenti benefici ambientali.

Altre offerte, definite "verdi", sono rivolte alla clientela più sensibile alle tematiche ambientali, poiché consente di avere una garanzia di origine da fonte rinnovabile dell'energia o perché include una quota di finanziamento delle fonti rinnovabili. In Italia, nel 2012 è stata commercializzata l'offerta "Tutto Compreso Luce" che prevede l'avvigionamento da impianti a fonte rinnovabile e in cui le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte dall'intero processo di fatturazione e di generazione sono verificate da un ente certificatore e vengono compensate mediante certificati VER (*Verified Emissions Reductions*) o CER (*Certified Emissions Reductions*). Anche in Romania nel 2012 è stato sviluppato un prodotto ("Energia Verde") che garantisce il 100% di energia proveniente da fonti rinnovabili, certificata da un ente indipendente.

## Informazione e sensibilizzazione

Attraverso azioni di sensibilizzazione, Enel si impegna per promuovere l'uso efficiente dell'energia nei consumi quotidiani.

In Romania sono state sviluppate diverse iniziative: il sito web contiene una sezione in cui i clienti possono trovare informazioni e consigli su come risparmiare energia nelle proprie case; nei luoghi e negli uffici pubblici vengono distribuite brochure informative e si sta diffondendo l'utilizzo della bolletta in forma elettronica per ridurre l'utilizzo di carta.

In Spagna e in Portogallo, invece, vengono diffusi diversi materiali informativi su un consumo efficiente e sicuro dell'energia, come brochure con consigli sul risparmio energetico e comunicazioni sulla sicurezza e sul corretto utilizzo delle apparecchiature. Per esempio, con la prima bolletta dopo la sottoscrizione di un contratto gas viene inviata la "Gas Guide", mentre il "Welcome Pack" dei contratti luce offre informazioni sulle funzioni del quadro elettrico e consigli sulla sua manutenzione, sul corretto utilizzo degli elettrodomestici, su come proteggere la propria abitazione da sbalzi di corrente, ecc.

In Argentina viene inviata una newsletter a tutti i clienti residenziali per promuovere l'utilizzo di lampadine a basso consumo. Allo stesso modo ai clienti business viene inviata una lettera che illustra i vantaggi dell'utilizzo di lampade a LED. In Colombia, nel 2012 è stata lanciata una nuova campagna per sensibilizzare la clientela e diffondere nuove competenze per un uso ottimale dell'energia elettrica.

Numerose iniziative per la promozione di un uso responsabile dell'energia, infine, sono attivate nei progetti Ecoampla, Ecoelce ed Ecohilectra all'interno del programma *Enabling Electricity*.

# Energie rinnovabili

Le energie rinnovabili costituiscono per Enel una delle principali leve strategiche per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e allo stesso tempo per rendere il proprio mix di generazione più competitivo.

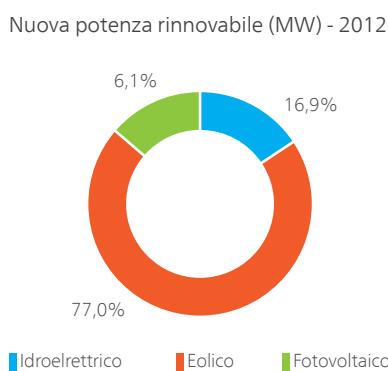
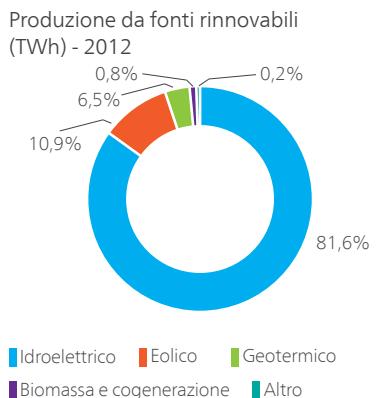
Nell'ambito della generazione di energia, infatti, uno dei punti cardine della strategia industriale e climatica di Gruppo è l'investimento continuo nello sviluppo di tecnologie di produzione da fonti rinnovabili: biomassa, eolico, fotovoltaico, geotermico, idroelettrico, solare termico sono le scommesse su cui Enel ha deciso di investire per diventare uno dei leader del settore.

Per valorizzare le proprie attività in questo campo l'Azienda ha concentrato le azioni di sviluppo ed esercizio di nuovi impianti da fonti rinnovabili in Enel Green Power, società del Gruppo dedicata allo sviluppo e alla gestione delle attività di generazione di energia da fonti rinnovabili, che può contare su un mix tecnologico ben diversificato e distribuito in un perimetro internazionale.

La strategia del Gruppo Enel nel settore delle fonti rinnovabili pone particolare attenzione a due aspetti:

- > diversificazione tecnologica: accanto alle tecnologie 'storioche' come l'idroelettrico e il geotermico, il Gruppo utilizza l'intera gamma delle tecnologie disponibili (eolico, solare e biomasse), così da non dipendere dalla disponibilità e dalle performance di un'unica fonte;
- > Ricerca & Sviluppo: il Gruppo promuove l'innovazione monitorando le tecnologie emergenti e sviluppando progetti pilota su tecnologie prossime alla fase di commercializzazione, al fine di identificare nuove tecnologie ad alto potenziale sulle quali focalizzare i propri investimenti.

Nel corso del 2012 la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è stata di 84,1 TWh. In particolare, nel corso del 2012 la nuova capacità di generazione da fonti rinnovabili è stata di 1.004 MW (+91,1% rispetto al 2011), soprattutto nel settore eolico.



## Lo sviluppo di nuove tecnologie

Oltre a operare con tutte le principali tecnologie di generazione da fonte rinnovabile a oggi disponibili, Enel è impegnata nell'identificazione di tecnologie utili allo sfruttamento di risorse ancora non impiegate su larga scala. Di seguito vengono illustrate le principali attività svolte nel 2012 in questo ambito di innovazione.

### Solare termodinamico

È stata completata la messa in servizio dell'impianto CSP (Concentrated Solar Power) Archimede da 5 MWe realizzato nel 2010 presso il sito Enel di Priolo Gargallo in Italia.

Nel corso del 2012 è stato realizzato un circuito di prova per il test di sali a bassa temperatura di fusione (80-140°C) e componentistica innovativa con l'obiettivo di verificare le performance energetiche della tecnologia, l'affidabilità dei componenti chiave e di ottimizzare le procedure operative e di gestione dell'impianto.

Sul fronte degli impianti di piccola taglia, presso il laboratorio solare Enel di Catania, in Italia, sono state completate le attività di caratterizzazione sperimentale di un innovativo impianto solare termodinamico che utilizza la radiazione solare per produrre sia energia elettrica sia calore da utilizzare per il riscaldamento di acqua sanitaria.

## Fotovoltaico

Sono state eseguite nel corso del 2012, presso il laboratorio solare, le attività di caratterizzazione di alcune tecnologie fotovoltaiche commerciali e pre-commerciali nonché la validazione di sistemi per la verifica delle prestazioni, dell'affidabilità e del potenziale reale per applicazioni su larga scala e in differenti condizioni operative.

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

## Eolico

Nel campo della generazione da fonte eolica, è proseguito il progetto di affinamento dei modelli di previsione della producibilità elettrica di breve-medio periodo degli impianti eolici (fino a 72 ore).

Per quanto riguarda il mini eolico, sono state avviate nel corso dell'anno le attività per la messa in esercizio sperimentale dell'aerogeneratore bipala, sviluppato con la partecipazione dell'architetto Renzo Piano, in un'ottica di riduzione dell'impatto ambientale e di sfruttamento del vento a velocità ridotta.

## Geotermia

Notevole è stato lo sforzo per rendere possibile lo sfruttamento di risorse geotermiche a bassa entalpia, vale dire a basse temperature (130-170°C): nel secondo semestre 2012 è stato superato il primo collaudo dell'impianto pilota da 500 kW a Livorno, in Italia, in grado di aumentare l'efficienza di generazione rispetto alle tecnologie attualmente disponibili in commercio. Sono stati inoltre sviluppati e testati nuovi processi per aumentare l'efficienza e ridurre i costi O&M (*Operations & Maintenance*) degli impianti geotermici.

## Biomasse

Sono attualmente in fase di valutazione tecnologie per la generazione su piccola scala e per l'ottimizzazione della cocombustione in impianti in esercizio. È stata inoltre avviata un'attività di studio mirata alla valutazione dell'integ-

grabilità della fonte geotermica con le biomasse.

In Brasile è in corso il progetto *Capim Elefante* per l'ottimizzazione del ciclo di vita di una graminacea caratterizzata da elevato potere calorifico e crescita rapida, particolarmente adatta all'utilizzo come biomassa. Il progetto garantirà lo sfruttamento di terreni di basso valore agricolo, che altrimenti resterebbero inculti, e il miglioramento della disponibilità della biomassa nei Paesi sudamericani.

## Idroelettrico

Nel corso del 2012 sono state sviluppate soluzioni progettuali in grado di ottimizzare la produzione energetica degli impianti idroelettrici, utilizzando i rilasci dovuti per deflusso minimo vitale.

In Cile è in corso il progetto *Intogener*, il cui obiettivo è implementare un innovativo servizio di previsione dei deflussi sulla base di misurazioni con tecnologia satellitare quasi in tempo reale, per una migliore gestione dell'energia idraulica.

## Energia dal mare

Enel ha eseguito in Europa e in America Latina (Cile) una prima fase di analisi e selezione delle aree di maggior interesse dal punto di vista delle risorse naturali. È stata inoltre completata un'attività di analisi delle tecnologie in fase di sviluppo e avviata una collaborazione tecnologica per la messa a punto e il test in Italia di un sistema di generazione da moto ondoso con potenza nominale di circa 100 kW.

## Ibridizzazione

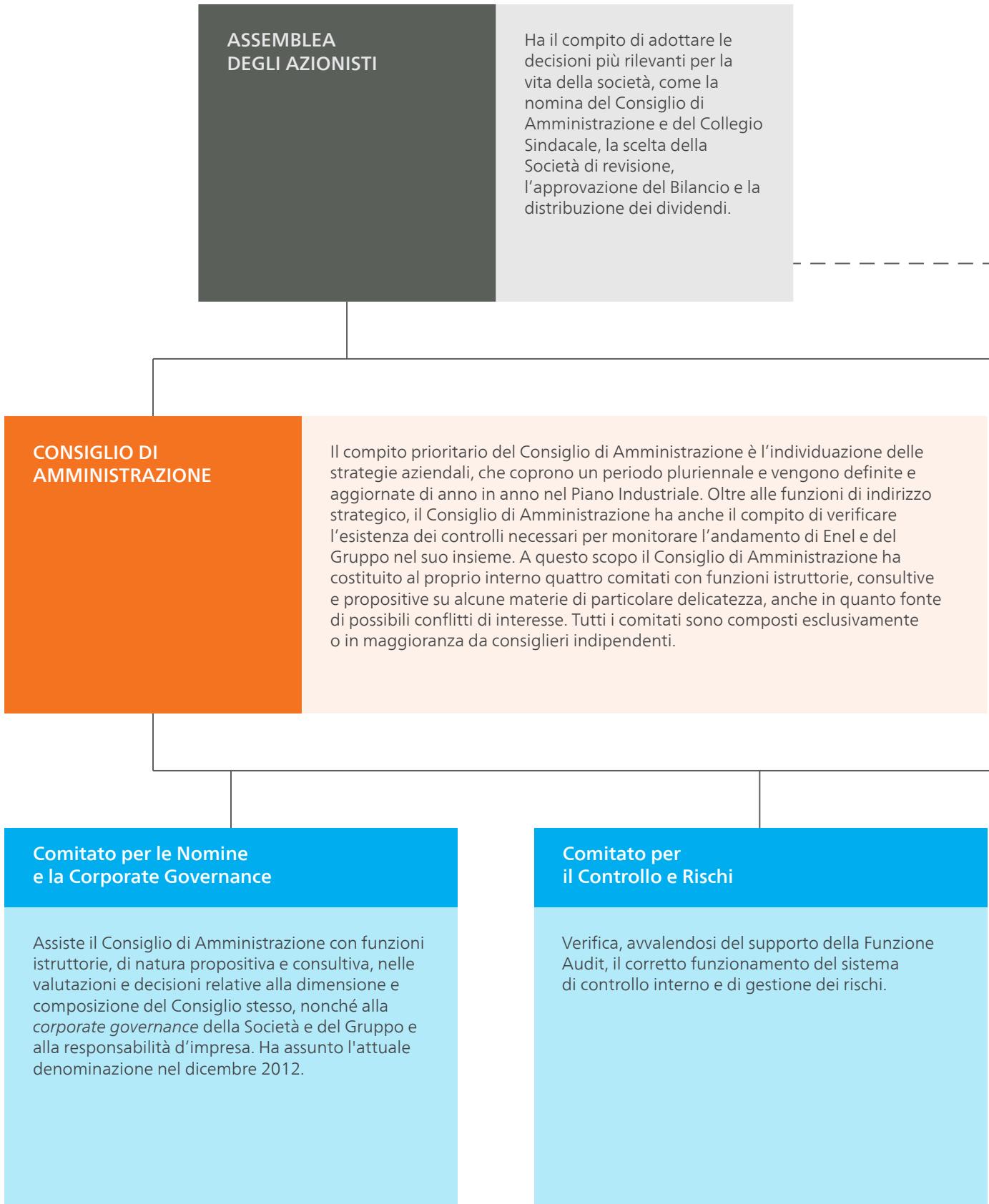
Sul fronte dell'integrazione di più tecnologie, a Stillwater, negli Stati Uniti, dallo scorso marzo operano in contemporanea un impianto fotovoltaico da 26 MW e un impianto geotermico da 33 MW. Nel mese di agosto, con questo progetto, Enel Green Power ha vinto la seconda edizione del *GEA Honors Awards* promosso dall'Associazione Geotermica Statunitense.

Sul medesimo sito è stato avviato un progetto che prevede l'integrazione geotermia-solare termico mediante la realizzazione di un impianto dimostrativo in cui il "preriscaldamento" del fluido geotermico è realizzato grazie al contributo energetico solare.

Reliability

Governance

# Struttura di governance



Nel corso del **2012**, il **Consiglio di Amministrazione** si è riunito **14 volte**, occupandosi in particolare:

- in **6 riunioni** di varie tematiche attinenti alla *corporate governance*;
- in **2 riunioni** di tematiche attinenti alla CSR (con particolare riferimento all'approvazione del Bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio 2011 e all'erogazione a Enel Cuore Onlus di un contributo straordinario per la copertura dei progetti relativi al 2012);
- in **2 riunioni** di tematiche attinenti al Modello Organizzativo e Gestionale ex decreto legislativo n. 231/2001.

#### COLLEGIO SINDACALE

Nominato dall'Assemblea degli azionisti, vigila, tra l'altro, sul rispetto della legge e dello statuto di Enel, sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile della Società, nonché sull'indipendenza della Società di revisione. Il Collegio Sindacale partecipa alle sedute del CdA e annualmente fa una relazione all'Assemblea degli azionisti.

#### SOCIETÀ DI REVISIONE

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

#### Comitato per le Remunerazioni

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

#### Comitato Parti Correlate

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

# Una governance solida

Tabella 1 - Composizione del CdA e relativi Comitati

| Incarico                                   | Nome                 | Non Esecutivo/<br>Indipendente | Comitati di appartenenza |                        |               |                    |
|--|----------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|--------------------|
|  |                      |                                | Nomine<br>e Governance   | Controllo<br>e Rischio | Remunerazioni | Parti<br>Correlate |
| Presidente                                 | Paolo Andrea Colombo |                                | X                        |                        |               |                    |
| Amministratore Delegato/Direttore Generale | Fulvio Conti         |                                |                          |                        |               |                    |
| Consigliere                                | Alessandro Bianchi   | NE/I                           |                          |                        | X             | X                  |
| Consigliere                                | Lorenzo Codogno      | NE                             | X                        | X                      |               |                    |
| Consigliere                                | Mauro Miccio         | NE/I                           | X                        | X                      |               |                    |
| Consigliere                                | Fernando Napolitano  | NE/I                           | X                        |                        | X             |                    |
| Consigliere                                | Pedro Solbes Mira    | NE/I                           |                          |                        | X             | X                  |
| Consigliere                                | Angelo Taraborrelli  | NE/I                           |                          | X                      |               | X                  |
| Consigliere                                | Gianfranco Tosi      | NE/I                           |                          | X                      |               | X                  |

Enel sin dal 2000 aderisce al Codice di Autodisciplina per le società quotate (il "Codice di Autodisciplina").

Il Codice di Autodisciplina, in linea con l'esperienza dei principali mercati internazionali, indica le *best practice* in materia di governo societario raccomandate alle società quotate italiane, da applicarsi secondo il principio del *comply or explain*. Tale principio richiede di motivare, nell'ambito della relazione sul governo societario, le ragioni dell'eventuale mancata adesione alle raccomandazioni contenute nei principi o nei criteri applicativi del Codice in questione.

Nel mese di dicembre 2011 è stata pubblicata la nuova edizione del Codice di Autodisciplina. Tale nuova edizione ha apportato diverse modifiche al precedente articolato, al fine di tener conto dei numerosi interventi a livello normativo che si sono succeduti nel corso degli ultimi anni in materia di governo societario delle società quotate e che hanno reso obsolete alcune delle previgenti raccomandazioni. Inoltre, la nuova edizione si allinea alle più recenti *best practice* nazionali e internazionali, rafforzando la centralità dell'azione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati e la loro componente "indipendente", nonché razionalizzando il sistema dei controlli interni.

Il Consiglio di Amministrazione di Enel, nella riunione del 18 dicembre 2012, ha deliberato di aderire alle nuove raccomandazioni e ha adottato tutte le modifiche alle varie procedure e regolamenti aziendali in materia di governo societario ritenute necessarie od opportune per assicurare il puntuale recepimento della nuova edizione del Codice di Autodisciplina.

Il sistema di *corporate governance* adottato da Enel, oltre a costituire uno strumento essenziale per assicurare la gestione e il controllo delle attività del Gruppo, è orientato:

- > alla creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo;
- > alla qualità del servizio ai clienti;
- > al controllo dei rischi d'impresa;
- > alla trasparenza nei confronti del mercato;
- > al contemperamento degli interessi di tutte le componenti dell'azionariato, con particolare attenzione ai piccoli azionisti;
- > alla consapevolezza della rilevanza sociale dell'attività in cui Enel è impegnata e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi coinvolti.

# Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

In materia di controllo interno e di gestione dei rischi il Gruppo è dotato già da alcuni anni di un sistema 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.

A tale sistema è affidata la missione di accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia, efficienza ed economicità, nonché di garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio aziendale e di assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne ed esterne e alle direttive e indirizzi aziendali aventi la finalità di garantire una sana ed efficiente gestione.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi si articola in tre 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. Tali attività di controllo sono demandate alla responsabilità primaria del management operativo e sono considerate parte integrante di ogni processo aziendale;
- > i controlli di "secondo livello", che sono demandati al controllo di gestione (collocato all'interno della Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo di Enel), per quanto riguarda il monitoraggio dell'andamento economico-finanziario della società e del Gruppo, e alla Funzione *Risk Management* per quanto concerne l'elaborazione di policy finalizzate alla gestione dei principali rischi (connessi, per esempio, ai tassi di interesse, ai tassi di cambio e al rischio *commodity*);
- > l'*internal audit*, intesa come attività di verifica generale sulla struttura e sulla funzionalità dei controlli interni e demandata all'apposita Funzione Audit della Capogruppo. Tale attività è finalizzata essenzialmente all'identificazione e al contenimento dei rischi aziendali di ogni natura mediante un'azione di monitoraggio dei controlli di linea, sia in termini di adeguatezza dei controlli medesimi sia in termini di risultati effettivamente conseguiti dalla relativa applicazione. L'attività di Audit è estesa a tutti i processi aziendali di Enel SpA e delle altre società del Gruppo, e ai relativi responsabili è rimessa sia l'indicazione delle azioni correttive ritenute

necessarie sia l'esecuzione di attività di *follow-up* intese a verificarne i risultati.

## Valutazione dei rischi ambientali

La metodologia MAPEC (*Mapping of Environmental Compliance*) adottata dal Gruppo Enel consente di identificare, analizzare e mappare i potenziali rischi associati alla governance delle tematiche ambientali riferiti all'esercizio degli impianti di generazione e distribuzione di energia (a esclusione del nucleare, che viene sottoposto a valutazioni *ad hoc*). Lo scopo dell'assessment è fornire al management elementi qualitativi e indicazioni di priorità utili al processo decisionale e alla pianificazione degli investimenti. La mappatura permette infatti di valutare i vari siti confrontandoli con le migliori pratiche e performance ambientali, tenendo conto dei differenti contesti tecnologici e normativi.

L'analisi viene effettuata con periodicità annuale in modo da riflettere eventuali cambiamenti nel contesto interno ed esterno all'Azienda, e viene condotta dagli stessi *owner* dei processi con impatto ambientale individuati nei siti e nelle società di appartenenza. La metodologia prevede i seguenti passaggi:

1. **valutazione del rischio inerente:** valutazione della probabilità di accadimento di un evento critico e del relativo impatto nell'ipotesi di assenza delle attività di controllo atte a mitigare il rischio stesso;
2. **valutazione del livello di controllo:** valutazione dell'efficacia delle attività in atto per gestire o mitigare il rischio;
3. **calcolo del rischio residuo:** calcolo del livello di rischio che residua applicando al rischio inerente gli attuali livelli di controllo. Tale valore rappresenta l'esposizione al rischio del sito.

Nel 2012 l'attività di mappatura è proseguita con la valutazione di 417 siti in 17 Paesi.

# I principi alla base del nostro operare

## Codice Etico

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

I principi del Codice Etico vanno dalla correttezza sul mercato alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela dei lavoratori. Tali principi generali vengono poi declinati in criteri di condotta da adottare, fornendo così delle linee guida concrete alle quali i collaboratori di Enel sono tenuti ad attenersi per prevenire il rischio di comportamenti non etici.

Il Codice Etico trova applicazione nelle imprese partecipate a maggioranza, a seguito del recepimento con apposita delibera del proprio CdA non appena entrano a far parte del perimetro del Gruppo; ai principali fornitori del Gruppo, inoltre, si richiede una condotta in linea con i principi generali espressi nel Codice.

Il compito di verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico spetta alla Funzione Audit, che, attraverso i canali

dedicati, riceve le segnalazioni di presunte violazioni del Codice Etico. Per ognuna, con il supporto delle funzioni aziendali interessate, attiva processi di controllo e provvede a un'analisi accurata delle cause, coinvolgendo anche il Comitato per il Controllo e Rischi nei casi più significativi. Nella gestione delle segnalazioni viene sempre assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti, che sono tutelati da qualsiasi tipo di ritorsione, discriminazione o penalizzazione.

Gli stakeholder interni ed esterni possono inviare segnalazioni di violazione o sospetta violazione attraverso:

- audit.enel.codice.etico@enel.com
- Ethics Point (Endesa)
- www.enel.com
- www.endesa.es
- posta ordinaria:  
Enel SpA – Funzione Audit – Codice Etico  
Via Arno, 64 – 00198 Roma

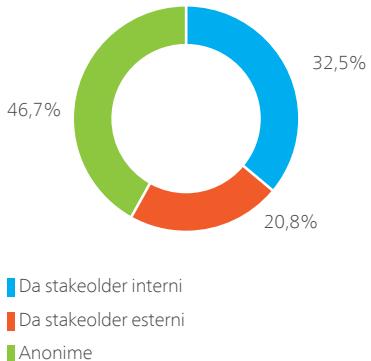
## I 16 principi generali del Codice Etico

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

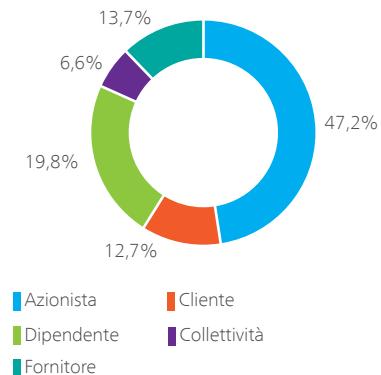
Segnalazioni ricevute per status (n.)



Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder - 2012



Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso - 2012



## Modello Organizzativo e Gestionale 231/01

Il Modello Organizzativo e Gestionale ex decreto legislativo n. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche rappresenta un impegno concreto verso il rigore, la trasparenza e il senso di responsabilità nei rapporti interni ed esterni all'Azienda, offrendo al contempo agli azionisti adeguate garanzie di una gestione efficiente e corretta.

Enel si è dotata del Modello 231 già nel 2002, come prima azienda in Italia, e nel 2010 ha approvato linee guida interne che hanno esteso i principi riportati nel Modello 231 a tutte le società controllate del Gruppo all'estero. Nel 2012, in Spagna e America Latina, è inoltre proseguito il processo di diffusione del *Modelo de Prevención de Riesgos Penales* che tiene conto di quanto previsto, oltre che dalle Linee Guida 231 per le società estere, anche dalla riforma del Codice Penale Spagnolo e dalla Legge Cilena n. 20.393 in materia di responsabilità penale delle persone giuridiche.

Il Modello 231 si compone di una "parte generale" e di "parti speciali" che descrivono le diverse tipologie di reati che il Modello stesso intende prevenire (per esempio, reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, reati di omicidio colposo e lesioni gravi o gravissime commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, ecc.). Nel corso del 2012, inoltre, è stata predisposta una nuova parte speciale dedicata alla prevenzione dei reati in materia ambientale.

In attuazione di quanto previsto dal decreto è stato istituito in Enel SpA un Organismo di Vigilanza di natura collegiale dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, che ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne l'aggiornamento. Le altre società del Gruppo, invece, adottano di norma un organo di controllo "monocratico".

## Piano "Tolleranza Zero alla Corruzione"

Nel 2006 Enel ha predisposto e adottato il Piano "Tolleranza Zero alla Corruzione" (Piano TZC) al fine di dare piena attuazione al decimo principio del *Global Compact*, che sancisce l'impegno delle imprese "a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti". Tutte le società controllate del Gruppo sono tenute ad adottare il Piano TZC.

Il Piano ha rafforzato l'impegno nella lotta alla corruzione già assunto con il

Codice Etico e il Modello 231, declinando impegni specifici sul tema e assegnando precise responsabilità per il monitoraggio dei rischi di corruzione e per la corretta gestione di ogni caso sospetto.

Obiettivo prioritario del Piano TZC è ricercare e promuovere azioni volte allo sviluppo di una cultura della legalità, attraverso interventi educativi e la responsabilizzazione del personale del Gruppo. Il Piano, quindi, sostanzia l'adesione di Enel al *Global Compact* delle Nazioni Unite e alla *Partnership Against Corruption Iniziative* (PACI), sponsorizzata dal *World Economic Forum* di Davos nel 2005 e siglata da 60 aziende globali.

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

## Policy sui Diritti Umani

Il 16 giugno 2011 il Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite ha adottato le "Linee Guida su Business e Diritti Umani", che hanno evidenziato come i diritti sanciti dalla Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo siano molto rilevanti per le imprese (per esempio, non-discriminazione, diritti delle popolazioni indigene, abolizione del lavoro infantile), e stabilito, quindi, che il rispetto di tali principi debba essere una precisa responsabilità delle imprese.

In particolare, l'interpretazione di questa responsabilità all'interno delle Linee Guida adotta un approccio che va oltre i confini "legali" dell'impresa e che include l'intera filiera: si considera, infatti, che un'impresa possa essere coinvolta in abusi sui diritti umani non solo quando ne è causa diretta, ma anche quando vi contribuisce o ne è complice in maniera indiretta.

Il 5 febbraio 2013 Enel ha voluto accogliere l'approccio indicato dalle Nazioni Unite "Proteggere, Rispettare, Rimediare", attraverso l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, di una policy dedicata al tema dei Diritti Umani, che rafforza e approfondisce gli impegni già sanciti dal Codice Etico, dal Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e dal Modello 231.

Il testo del documento è stato frutto di un semestre di consultazioni multi-stakeholder che hanno coinvolto professionalità interne al Gruppo (CSR, Risorse Umane, Legale, Acquisti, Audit, Risk Management, ecc.) e importanti interlocutori internazionali esperti sul tema.

La policy identifica otto principi che i collaboratori di Enel

## I principi della Policy sui Diritti Umani

### Pratiche di lavoro

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

### Comunità e società

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

SpA e delle società da essa controllate devono osservare nello svolgimento di tutte le proprie attività, relativamente a due macro-tematiche: pratiche di lavoro, comunità e società.

Con questo impegno formale, inoltre, Enel si fa esplicitamente promotore del rispetto di tali diritti da parte degli appaltatori, fornitori e partner commerciali.

Come richiesto dalle Linee Guida e sulla base dei principi della policy verranno sviluppati processi aziendali di *due diligence* come, per esempio, lo *Human Rights Compliance Assessment* (HRCA) in tutti i Paesi del Gruppo, l'integrazione dei fattori sociali e ambientali e di governance nelle procedure di *risk management* del Gruppo e la definizione di una metodologia per la valutazione dell'impatto sociale dei progetti industriali.

È stato previsto un canale dedicato a cui gli stakeholder interni ed esterni possono rivolgersi per segnalare presunte violazioni, e un processo di gestione delle segnalazioni allineato a quello previsto per il Codice Etico (si veda box a pagina 52).

## A lezione di etica

Enel attribuisce grande importanza ai temi della sostenibilità e alla loro piena consapevolezza da parte dei dipendenti del Gruppo. Per questo eroga corsi specifici volti ad assicurare la diffusione e la corretta comprensione da parte dei propri dipendenti dei contenuti fondamentali degli strumenti di sostenibilità del Gruppo, come i corsi relativi al Codice Etico, al Modello 231 e alla responsabilità d'im-

presa. Tali corsi affrontano i suddetti ambiti, con focus sulle politiche e sulle procedure anticorruzione e sui principi di tutela dei diritti umani.

Tra il 2010 e il 2011, il corso online relativo al Codice Etico è stato ristrutturato in tutti i suoi contenuti, tradotto in 5 lingue ed erogato a partire dall'inizio del 2012. Nel 2011, è stata lanciata una nuova campagna formativa sul decreto legislativo n. 231/01 in materia di responsabilità penale delle società, e sulla *Corporate Social Responsibility*.

Dal 2010 a oggi, in Italia le persone formate sul Codice Etico, sulla *Corporate Social Responsibility* e sul Modello 231 sono state 30.500 (pari a circa il 94% di quadri e dirigenti e a circa il 75,3% di impiegati e operai). Nel 2012 le persone coinvolte nella formazione etica sono state complessivamente 23.149, in parte per la prima volta e in parte per un aggiornamento della formazione già ricevuta in precedenza.

I temi del Codice Etico, del Modello 231, della Tolleranza Zero alla Corruzione e della *Corporate Social Responsibility* sono inseriti, oltre che in questi interventi di formazione specifica, anche all'interno dei percorsi di formazione istituzionale dedicati ai neoassunti (come per esempio JET) e ai *new Supervisor* (LINK). In particolare, i corsi di formazione a distanza su questi temi sono propedeutici all'accesso alla formazione istituzionale.

## Trasparenza nei rapporti istituzionali

I rapporti tra Enel e le istituzioni nazionali e sovranazionali sono improntati a un'assoluta trasparenza e governati da precise regole di comportamento.

I punti di contatto tra il Gruppo e le istituzioni sono riconducibili "esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Enel, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze, ecc.), o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per Enel" (punto 3.27 del Codice Etico).

In coerenza con questo impegno, Enel collabora con le istituzioni nazionali ed europee allo studio e allo sviluppo di normative e accordi che interessano il settore elettrico, e interviene con proposte di miglioramento e di modifica di provvedimenti legislativi che incidono sull'attività del Gruppo.

I principali obiettivi degli Affari Istituzionali nei diversi Paesi di presenza del Gruppo sono di individuare i provvedimenti di interesse per l'Azienda e contribuire alla loro definizione, garantendo supporto tecnico agli attori pubblici coinvolti, e di valorizzare l'immagine di Enel presso le istituzioni, rafforzando la percezione del ruolo strategico che essa riveste per i sistemi nazionali, europei e internazionali.

In Italia, in particolare, l'azione di rappresentanza è dedicata a un ampio spettro di tematiche: dalle politiche energetiche e ambientali alle politiche di sostegno dell'innovazione, dalle norme di diritto commerciale e tributario a quelle in materia di tutela della salute e prevenzione infortunistica. L'unità Affari Istituzionali, inoltre, contribuisce alla costruzione del consenso sullo sviluppo e la realizzazio-

ne dei grandi progetti infrastrutturali e supporta i relativi processi autorizzativi.

Tra i molteplici processi decisionali cui Enel ha collaborato nel 2012 vi sono stati:

1. i provvedimenti relativi alla messa a disposizione del sistema elettrico di impianti di produzione a olio per la gestione di situazioni di "emergenza nazionale" in caso di crisi di approvvigionamento gas;
2. la definizione della posizione aziendale sul documento di consultazione sulla Strategia Energetica Nazionale del Governo;
3. l'approvazione di una delle prime discipline organiche a livello europeo per favorire lo sviluppo della mobilità elettrica.

Allo stesso modo le unità Affari Istituzionali presenti nei diversi Paesi di operatività del Gruppo interagiscono con le istituzioni di governo e parlamentari sui temi più rilevanti per il settore elettrico in ciascun Paese. Temi comuni a più realtà nazionali sono stati la sicurezza degli approvvigionamenti e l'importanza di un mix energetico bilanciato, la promozione delle energie rinnovabili e la tutela ambientale, lo sviluppo dell'efficienza energetica attraverso la modernizzazione delle infrastrutture di distribuzione. A livello europeo, l'ufficio Affari Istituzionali Europei ha rappresentato gli interessi di Gruppo focalizzandosi sia sulla relazione istituzionale con gli stakeholder comunitari sia sul monitoraggio e l'analisi dei dossier di natura politica e legislativa di interesse aziendale. In particolare Enel ha preso parte attivamente ai dibattiti dell'Unione Europea sui temi di grande rilevanza climatica, ambientale ed energetica, quali la riforma della Direttiva *Emissions Trading Scheme*, la Direttiva sull'Efficienza energetica, l'*Energy Roadmap 2050*, il Pacchetto Infrastrutture Energetiche UE, la nuova Direttiva sugli Appalti pubblici, la "*Roadmap to a low carbon competitive economy by 2050*", la "*Roadmap to a Resource Efficient Europe*" e la "*Internal Energy Market communication*".

Il Gruppo Enel ha inoltre contribuito in modo costruttivo al dibattito con la Commissione Europea e il Parlamento Europeo riguardo alle iniziative normative sullo sviluppo delle *smart grid* e dell'auto elettrica, in particolare per ciò che attiene alle infrastrutture di ricarica. Infine, il Gruppo Enel monitora le azioni della Commissione, in particolare del Direttorato Generale sul Clima, per quanto riguarda i temi della gestione e del trattamento delle risorse idriche e dei rischi legati alla scarsità idrica. A livello internazionale, inoltre, di fondamentale importanza sono state le azioni di *advocacy* a livello sia bilaterale (contatti diretti con i Governi dei Paesi nei quali il Gruppo opera) sia a livello multilaterale (contatti diretti o mediati dai Governi con le organizzazioni internazionali, soprattutto sui temi della *Green Growth* e dell'efficienza energetica).

## Partecipazione ad associazioni di categoria

Il ruolo internazionale del Gruppo Enel si traduce anche in una partecipazione attiva alle associazioni e organizzazioni internazionali che si propongono di definire obiettivi e impegni di lungo termine per far fronte alle sfide del cambiamento climatico e alle pressioni socio-economiche che interessano il settore energetico e il contesto macroeconomico generale. A questo si aggiunge il coinvolgimento nelle principali associazioni di settore, nazionali e internazionali, e un ruolo proattivo nei principali network che sviluppano progetti di *Corporate Social Responsibility* e promuovono un modo di fare business coerente con un'ottica di sostenibilità.

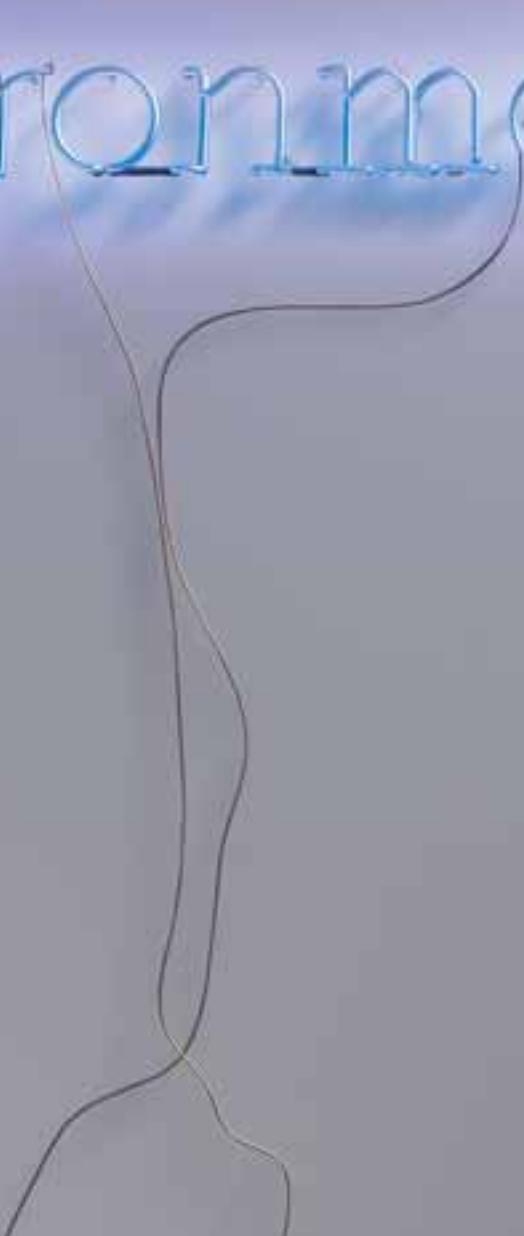
Organizzazioni in cui Enel detiene una posizione negli organi di governo

| Associazione   | Ruolo ricoperto   |
|--|---|
| <i>Eurelectric</i>   | Il 13 giugno 2011 l'Amministratore Delegato di Enel è stato nominato Presidente di Eurelectric per una durata di due anni.  |
| <i>Global Sustainable Electric Partnership</i> (ex E8)             | Il Presidente di Enel partecipa in prima persona al <i>Summit</i> annuale del <i>Board of Directors</i> dell'organizzazione.  |
| <i>World Energy Council, WEC</i>                                   | Enel partecipa alle riunioni periodiche attraverso un rappresentante. Da marzo 2010, il Responsabile degli Affari Istituzionali di Enel è Vicepresidente di WEC Italia.   |
| <i>International Emissions Trading Association, IETA</i>           | Enel partecipa ai gruppi di lavoro e agli eventi promossi dalla IETA, nonché allo sviluppo di <i>position paper</i> sulle tematiche di principale interesse. Dal 2011 Enel è presente nel <i>Board of Directors</i> attraverso il Responsabile della Carbon Regulation. |
| <i>Alliance for Rural Electrification</i>                          | Enel Green Power è presente nel <i>Board of Directors</i> dal 2010.   |
| <i>European Photovoltaic Industry Association, EPIA</i>            | Enel partecipa alle attività dell'associazione in qualità di membro attraverso Enel Green Power. Dal 2010, l' <i>Executive Vice-President</i> e Responsabile del <i>Business Development</i> di Enel Green Power è stato nominato Presidente fino al 2012.              |
| <i>European Wind Energy Association, EWEA</i>                      | Enel Green Power è presente nel <i>Board of Directors</i> dal 2010.   |
| <i>European Distribution System Operators for Smart Grid, EDSO</i> | Enel detiene la Presidenza dell'associazione.   |
| <i>Meters&amp;More</i>   | Enel Distribuzione detiene la Presidenza dell'associazione tramite il Responsabile del <i>Remote Management and Metering System</i> team.   |
| <i>Bettercoal</i>  | Enel detiene la Vicepresidenza del Consiglio di Amministrazione.  |

Organizzazioni in cui Enel partecipa a progetti e gruppi di lavoro

| Associazione  | Ruolo ricoperto  |
|---|--|
| <i>Observatoire Méditerranéen de l'Energie, OME</i>       | Il Presidente di Enel partecipa alle riunioni annuali dell'Assemblea Generale in qualità di membro.  |
| <i>Global CCS Institute, GCCSI</i>                        | Enel partecipa alle attività periodiche dell'Istituto attraverso un suo rappresentante.  |
| <i>Corporate Social Responsibility Europe, CSR Europe</i> | Enel partecipa attivamente alle attività e agli incontri tematici del network.   |
| <i>Renewable Energy Certificate System, RECS</i>          | Enel partecipa alle attività periodiche dell'Istituto attraverso un suo rappresentante.  |
| <i>Global Reporting Initiative, GRI</i>                   | Enel applica, dal 2006, le linee guida di rendicontazione emanate dal GRI per la redazione del Bilancio di sostenibilità, e sponsorizza l'attività di definizione delle nuove linee guida G4.  |
| <i>Global Compact e Global Compact LEAD</i>               | Enel è membro del network globale e della rete italiana del <i>Global Compact</i> dal 2004 ed è tra le 56 aziende a livello mondiale che fanno parte del <i>Global Compact LEAD</i> , che rappresenta le eccellenze di CSR del settore privato, e di cui, da gennaio 2013, Enel è membro dello <i>steering committee</i> . |
| <i>BusinessEurope</i>                                     | Enel presiede l' <i>Environment Working Group</i> .  |
| <i>International Integrated Reporting Council</i>         | Enel aderisce all'IIRC fin dalla sua costituzione e fa parte del pilot program.  |
| <i>Transparency International</i>                         | L'AD è stato chiamato a far parte del <i>Business Advisory Board</i> di <i>Transparency International</i> .  |

# Environment



Ambiente

# Emissioni e Climate Strategy

## L'impegno di Enel

Enel riconosce la centralità della lotta al cambiamento climatico tra le proprie responsabilità di grande azienda globale del settore energetico, e ha da anni adottato una strategia di lungo termine per contenere, ridurre e compensare le emissioni di gas a effetto serra in tutti i Paesi in cui opera.

A conferma di tale impegno, l'Amministratore Delegato di Enel ha sottoscritto, nel 2009, l'iniziativa di Eurelectric<sup>(1)</sup> che impegna 61 aziende di tutto il mondo a trasformare entro il 2050 il settore elettrico europeo in un'industria 'neutra' dal punto di vista delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

La *Climate Strategy* del Gruppo Enel affronta l'impegno alla riduzione delle emissioni attraverso piani d'azione su tutti

gli ambiti di attività del Gruppo, dalla produzione alla distribuzione, dalla vendita ai clienti finali al trading dei diritti di emissione. In particolare il piano di sviluppo delle fonti rinnovabili prevede il progressivo aumento della quota di capacità a zero emissioni (oggi del 42,2% rispetto alla capacità complessiva) per raggiungere la piena de-carbonizzazione del parco di generazione al 2050.

Rispetto al 1990, anno di riferimento del Protocollo di Kyoto, le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> del Gruppo Enel sono diminuite del 32%. Con questo risultato l'Azienda ha raggiunto il proprio obiettivo di riduzione dell'intensità di emissione del 7% al 2012 rispetto al 2007, ed è in linea con quello di riduzione del 15% al 2020 rispetto ai livelli del 2007.

## I rischi legati al cambiamento climatico

Gli impatti attuali e futuri dei cambiamenti climatici costituiscono una sfida per la sicurezza e l'efficienza della fornitura di energia elettrica da parte di Enel. Gli eventi meteorologici estremi e le modificazioni progressive negli equilibri climatici mettono seriamente a rischio il buon funzionamento degli impianti, incidono sulla capacità di produrre energia e possono avere impatti significativi sulle infrastrutture. Già oggi, per esempio, risulta evidente

come scarse precipitazioni possano mettere a rischio la capacità di produrre energia tramite impianti idroelettrici, o come l'aumento della temperatura possa interferire con l'efficacia dei sistemi di raffreddamento degli impianti termoelettrici.

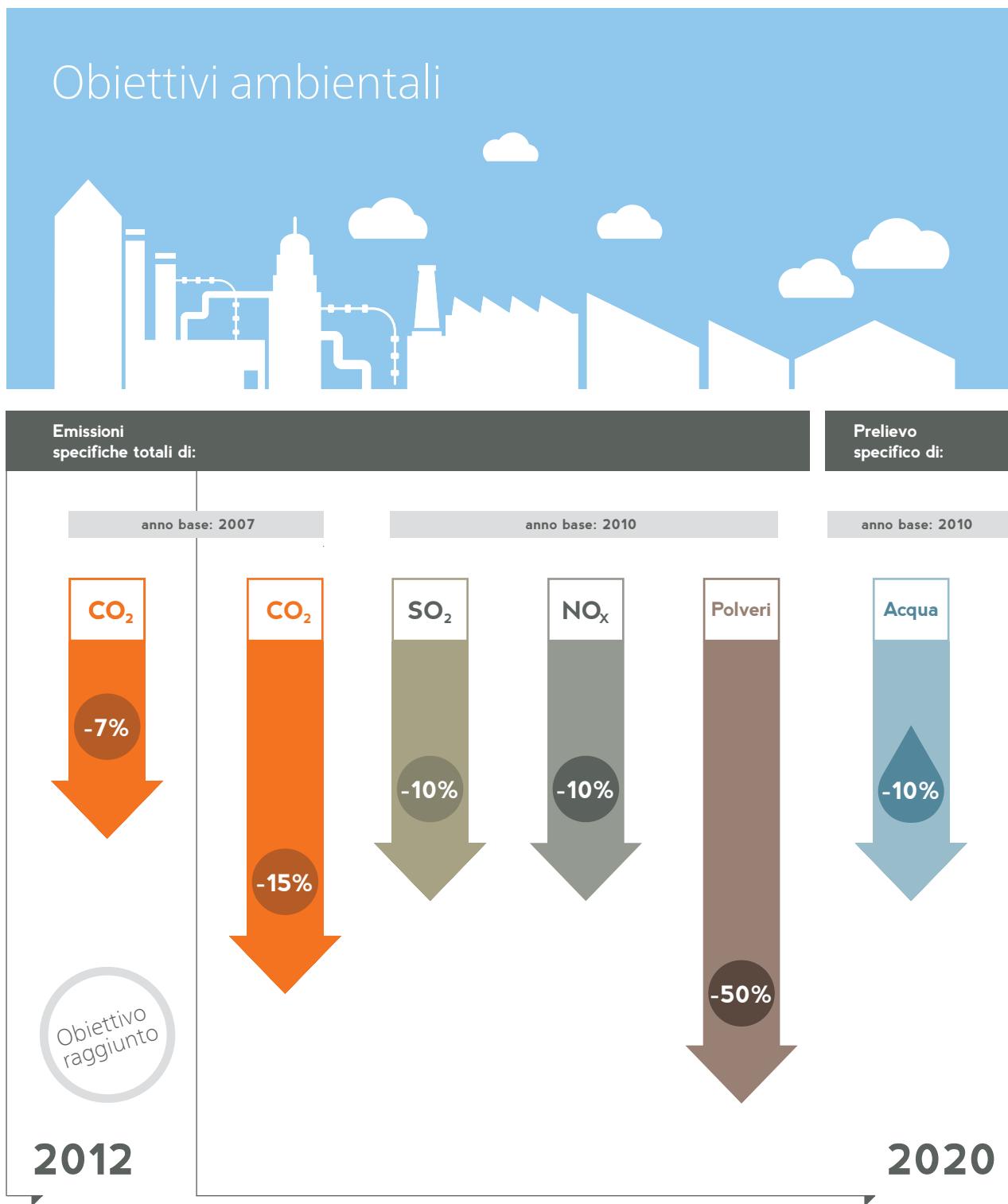
Pertanto, nel 2013, Enel estenderà a tutto il Gruppo il Progetto di Adattamento ai cambiamenti climatici già sviluppato in Spagna e America Latina nel 2012. Il progetto è

(1) Nel marzo 2009, 61 CEO provenienti da 27 Paesi europei hanno firmato una dichiarazione in cui si afferma che "il settore energico, visto il suo ruolo significativo nell'emissione di gas a effetto serra, deve diventare carbon neutral entro la metà del secolo corrente". "Roadmap for a Low-Carbon Power Sector by 2050", ESAA (Australia), CEA (Canada), EEI (Stati Uniti), Eurelectric (Europa) e FEPC (Giappone), in collaborazione con EPRI (Stati Uniti).

finalizzato a valutare la vulnerabilità degli impianti Enel al cambiamento climatico, adeguando le attività del Gruppo alla nuova sfida e includendo i rischi del cambiamento climatico nelle procedure di governance interna.

Enel, inoltre, monitora gli sviluppi della normativa a livello nazionale e transnazionale in materia di CO<sub>2</sub>, al fine di ridurre i rischi di natura regolatoria legati alla possibilità che il parco di generazione non soddisfi le prescrizioni relative alle emissioni di gas serra in atmosfera. In Europa, in parti-

colare, la normativa comunitaria sul sistema di scambio di quote di anidride carbonica (*Emissions Trading Scheme*, EU ETS) impone al settore elettrico oneri che in futuro potranno essere sempre più rilevanti, e al contempo l'instabilità del mercato delle quote ne accentua la difficoltà di presidio. Il Gruppo, quindi, svolge una costante attività di monitoraggio dello sviluppo e dell'attuazione della normativa e sviluppa strategie volte ad acquisire quote di emissione a un costo sempre più competitivo.



# La Climate Strategy del Gruppo Enel

La strategia di lungo termine del Gruppo Enel è basata sullo sviluppo delle fonti a emissioni zero, sull'impiego delle migliori tecnologie esistenti per la riduzione degli impatti della generazione termoelettrica e sulla promozione dell'efficienza energetica nella produzione, nella distribuzione e negli usi finali.

L'impegno su tali fronti è reso possibile da una consolidata leadership tecnologica in settori strategici come quelli delle *smart grid*, delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica, e da un costante investimento in ricerca e innovazione mirato, tra gli altri obiettivi, allo sviluppo di tecnologie innovative per la generazione distribuita e per il *demand-side management* (si veda il capitolo Energia sostenibile per tutti).

Al contempo, Enel persegue una *carbon strategy* volta a ridurre le emissioni grazie ai meccanismi flessibili introdotti dal Protocollo di Kyoto (*Clean Development e Joint Implementation*), grazie ai quali sviluppa progetti nei Paesi in via di sviluppo e nelle economie in transizione.

## La Carbon Strategy

In tutti i Paesi europei in cui il Gruppo è attivo con impianti di generazione a combustibili fossili vengono definiti Piani Nazionali di Allocazione (PNA) per l'assegnazione di quote di CO<sub>2</sub> in attuazione delle direttive europee in tema di *Emission Trading* (2003/87/CE e 2004/101/CE). Si veda la Tabella 2 per le quote di emissione assegnate dai PNA nel 2012. Gli attuali PNA per il periodo 2008-2012 stabiliscono che, entro certi limiti, le imprese coinvolte nel sistema di *Emission Trading* possono utilizzare, per il rispetto degli obblighi, dei "crediti di emissione" derivanti dai cosiddetti "meccanismi flessibili" del Protocollo di Kyoto: CDM (*Clean Development Mechanism*) e JI (*Joint Implementation*).

Il ricorso ai meccanismi flessibili, localizzati in Paesi in cui le tecnologie di produzione sono obsolete e quindi ampiamente migliorabili, consente di portare riduzioni molto significative delle emissioni a un minor costo. Il trasferimento tecnologico che consegue all'avanzamento di tali progetti, inoltre, costituisce per i Paesi ospitanti un beneficio tangibile in termini di sviluppo economico, tecnologico e sociale.

Il Gruppo Enel è attivo nello sviluppo di progetti basati sui meccanismi flessibili fin dal 2003, e vanta una posizione di assoluto rilievo nel mercato globale di tali meccanismi.

I progetti CDM e JI di Enel, circa cento, sono localizzati in Asia, Africa e America Latina e coprono un'ampia gamma di tecnologie: rinnovabili (idroelettrico, eolico e geotermico), gas industriali, biomasse, distruzione di metano, efficienza energetica, trattamento delle acque e dei rifiuti. Gran parte delle iniziative è stata sviluppata bilateralmente tra Enel e il Paese ospitante <sup>(2)</sup>. Per diversificare i rischi di realizzazione e di prestazione dei singoli progetti il Gruppo ha investito anche in alcuni fondi, il cui contributo in termini di crediti atteso nell'orizzonte temporale 2008-2020 è complessivamente pari a circa il 14% del portafoglio complessivo.

Nel 2012 i progetti CDM e JI di Enel hanno evitato emissioni in atmosfera per quasi 37 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente, che corrispondono alle emissioni di oltre 20 milioni di automobili in traffico urbano <sup>(3)</sup>.

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 l'impatto in termini emissivi delle proprie attività (eventi, pubblicazioni, prodotti e servizi, ecc.).

Tutte le iniziative in questo campo sono associate al marchio "CO<sub>2</sub> neutral" registrato da Enel nel 2011.

Tabella 2 - Quote di emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente assegnate negli impianti Enel

|               | Udm            | 2012        | 2011        | 2010        |
|---------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Italia        | (mil t)        | 29,9        | 31,9        | 34,6        |
| Spagna        | (mil t)        | 23,6        | 24,4        | 24,4        |
| Portogallo    | (mil t)        | 1,9         | 2,7         | 2,7         |
| Irlanda       | (mil t)        | 0           | 1,4         | 1,4         |
| Slovacchia    | (mil t)        | 5,4         | 5,4         | 5,4         |
| <b>Totale</b> | <b>(mil t)</b> | <b>60,8</b> | <b>65,8</b> | <b>68,5</b> |

(2) I dettagli relativi ai progetti CDM in cui il Gruppo Enel compare come *Project Participant* sono reperibili sul sito delle Nazioni Unite a partire dalla pagina: <http://cdm.unfccc.int/projects/index.html>.

(3) Emissioni di un'auto utilitaria nel traffico urbano: 140 g CO<sub>2</sub> /km; 12.000 km/anno.

# Le emissioni generate nel 2012

## Emissioni di gas serra

La maggior parte delle emissioni di gas a effetto serra è data da emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dall'utilizzo di combustibili fossili per la produzione di energia elettrica.

Nel corso del 2012 la produzione elettrica complessiva è rimasta in linea con i livelli del 2011 (+0,6%), ma con uno spostamento del mix di generazione dalle fonti fossili (-0,8%) a quelle a zero emissioni, cioè rinnovabili (in aumento dell'1,6% nonostante le condizioni di scarsa idraulicità che hanno penalizzato il settore idroelettrico nel 2012) e nucleare (+4,8%). Nell'ambito della generazione termoelettrica, seppur in diminuzione, a causa dell'andamento del prezzo delle *commodity* è aumentato il peso della produzione da carbone (+6,6%). Quest'ultimo aspetto ha comportato quindi, nel complesso, un lieve aumento delle emissioni dirette <sup>(4)</sup> complessive rispetto al 2011 (+3,5%). Le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> della produzione termoelettrica semplice, in particolare, sono risultate in aumento del 3,6%.

## Emissioni di SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e polveri

Altri inquinanti atmosferici significativi emessi dalle attività di generazione di Enel, e in particolare da quella termoelettrica, sono gli ossidi di zolfo (SO<sub>2</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e le polveri. Negli impianti di maggiori dimensioni la misura di questi inquinanti è effettuata in maniera continuativa, attraverso analizzatori installati sulle ciminiere, mentre negli impianti di piccole dimensioni viene attuata in modo periodico attraverso campagne di analisi e misura o utilizzando parametri statistici.

Gli investimenti nei sistemi di abbattimento degli inquinanti presso gli impianti termoelettrici di generazione hanno portato a risultati positivi nelle emissioni registrate nel 2012, che restano sempre ampiamente entro i limiti di legge. Le emissioni specifiche di NO<sub>x</sub> e polveri rispetto alla produzione complessiva, infatti, sono risultate in leggera diminuzione, mentre le emissioni specifiche di SO<sub>2</sub> sono leggermente aumentate in ragione della maggiore produzione termoelettrica da carbone.

Produzione netta per fonte energetica primaria (TWh)

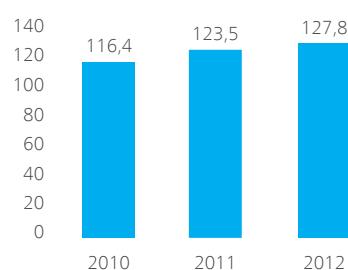


■ Produzione netta rinnovabile

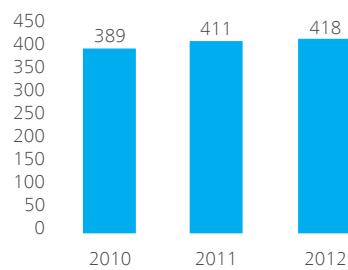
■ Produzione netta nucleare

■ Produzione netta termoelettrica

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



Emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> della produzione netta complessiva (kg/MWh)



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



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

# Mitigazione degli impatti sull'ambiente

## La governance ambientale

La governance ambientale è coordinata da una unità di holding che ha la missione di:

- > definire le politiche e gli obiettivi ambientali strategici;
- > monitorare la gestione della *compliance* ambientale dei rischi e il raggiungimento degli obiettivi;
- > definire le linee guida dei Sistemi di Gestione Ambientale, gestire il reporting di Gruppo e predisporre il Rapporto Ambientale;
- > favorire la diffusione delle *best practice* e contribuire al processo di pianificazione strategica del Gruppo.

La gestione operativa avviene attraverso strutture e figure preposte nelle linee di business e nelle funzioni di servizio, ai vari livelli e in relazione alle specifiche problematiche. 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 aspetti specifici dei siti industriali. Nell'intero Gruppo Enel le risorse umane dedicate a temi ambientali ammontano a 464 unità Full Time Equivalent (FTE).

L'importanza che il Gruppo attribuisce a una sempre più efficace gestione degli impatti e a un continuo miglioramento delle performance ambientali è rispecchiata dall'impegno finanziario destinato alla protezione ambientale, che è sempre più significativo.

Nel 2012 l'impegno finanziario complessivo per la protezione ambientale è stato di 1.282 milioni di euro, di cui 758 milioni in spese correnti e 524 milioni in investimenti. Parte delle spese correnti (182 milioni di euro) è stata destinata all'acquisto di quote di emissione di anidride carbonica, necessario a compensare il deficit tra quote assegnate e quote verificate nell'ambito della direttiva *Emission Trading* (si veda pagina 62).

Le spese correnti, legate in particolare al funzionamento dei sistemi di abbattimento (emissioni, depurazione acque e gestione dei rifiuti), sono aumentate rispetto al 2011 in ragione dell'incremento registrato nella produzione termoelettrica fossile da carbone e nucleare.

Riguardo agli investimenti, invece, il 2012 ha visto lo sviluppo di rilevanti iniziative in particolare in Russia, con la ricostruzione dell'unità termoelettrica n. 5 di Reftinskaya e gli interventi di ammodernamento dei sistemi di abbattimento delle emissioni e di trasporto delle ceneri, e in Brasile, con i progetti di riforestazione per la protezione della biodiversità e del paesaggio.

Spesa ambientale (mil euro)



# Efficienza nei consumi di energia

La maggior parte dei consumi energetici del Gruppo deriva dal consumo dei combustibili per la generazione (consumo diretto). Nel 2012 i consumi energetici da combustibili hanno subito un lieve incremento rispetto al 2011 (+0,3%) a causa della maggiore produzione da carbone.

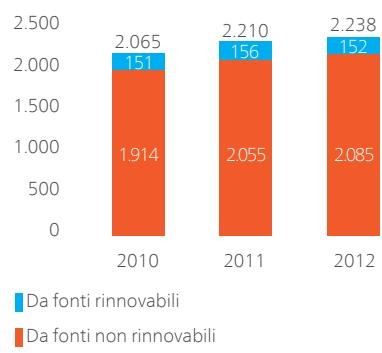
La strategia di medio-lungo termine per la riduzione dei consumi diretti poggia su una trasformazione progressiva del parco di generazione del Gruppo verso un mix di fonti termoelettriche, nucleari e rinnovabili che contempli tecnologie sempre più efficienti.

A questo si aggiunge un'attività costante di efficientamento del parco di generazione esistente, realizzata attraverso:

- > interventi tecnici: modernizzazione degli impianti tramite la sostituzione di macchinari e componenti con soluzioni più efficienti, introduzione di sistemi remoti e di telecontrollo per la gestione degli impianti;
- > ottimizzazione delle attività di manutenzione: identificazione del momento migliore per la manutenzione e revisione dei macchinari, corretto mantenimento e pulizia delle parti meccaniche, ecc.;
- > efficientamento di processo: identificazione dei tempi e dei metodi ottimali per massimizzare l'efficienza degli impianti, implementazione di programmi di eccellenza operativa, miglioramento della distribuzione del carico produttivo facendo lavorare le unità più efficienti, ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento, ecc.

Nel 2012 l'utilizzo di impianti tecnologicamente più efficienti, in particolare nell'ambito della produzione termoelettrica combinata con produzione di calore, ha portato miglioramenti in termini di efficienza complessiva della produzione termoelettrica. A parità di energia elettrica prodotta, infatti, si è registrata una diminuzione complessiva dei consumi di energia per la produzione pari a 3.775 TJ.

Consumi di combustibile per fonte primaria (TJ)



# Gestione responsabile della risorsa idrica

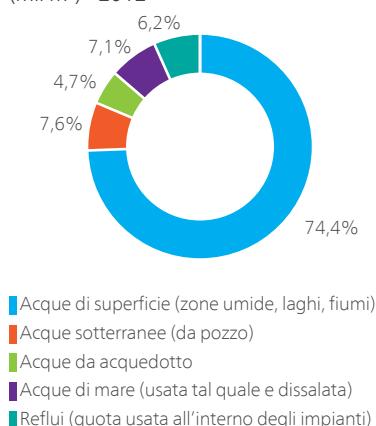
Il Gruppo Enel utilizza acqua principalmente per scopi industriali, come il raffreddamento, la desolforazione, l'abbattimento degli ossidi di azoto, ecc. I processi produttivi che richiedono le maggiori quantità di acqua sono la produzione termoelettrica e la produzione nucleare.

Nel 2012 il prelievo complessivo è stato di 191,6 milioni di m<sup>3</sup> <sup>(1)</sup>, in diminuzione dell'1,2% rispetto al 2011, di cui 143 milioni per la produzione termoelettrica e 46,5 milioni per quella nucleare.

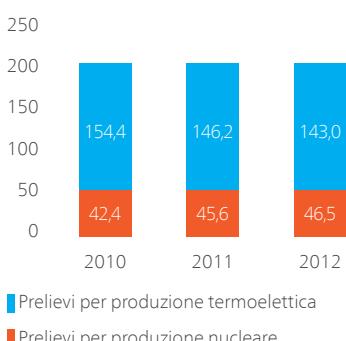
I fabbisogni idrici vengono coperti attraverso il consumo di acque prelevate da fonti cosiddette "scarse" (acque dolci di superficie, sotterranee e da acquedotto) oppure sfruttando fonti "non scarse", come l'acqua di mare e i reflui derivanti dai processi produttivi propri o di terzi. Nella centrale di Fusina in Italia, per esempio, le acque utilizzate per il raffreddamento in ciclo chiuso provengono

(1) Il dato non comprende il consumo di acqua per raffreddamento in ciclo aperto e i reintegri delle centrali idroelettriche a pompaggio.

Volumi di acqua prelevata per fonte (mil m<sup>3</sup>) - 2012



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



Acque utilizzate nella produzione termoelettrica (mil m<sup>3</sup>)



Acque utilizzate nella produzione nucleare (mil m<sup>3</sup>)



no parzialmente dall'impianto di trattamento delle acque urbane e industriali dell'azienda municipalizzata locale.

Nel 2012, in particolare, i prelievi hanno interessato per l'86,7% fonti scarse (166,2 milioni di m<sup>3</sup>) e per il 13,3% fonti non scarse (25,5 milioni di m<sup>3</sup>). I prelievi da fonti scarse sono risultati in lieve aumento rispetto al 2011 (+1,9%) per l'entrata in esercizio di un nuovo impianto cogenerativo in Belgio e per la maggiore produzione dell'impianto di Reftinskaya in Russia. La quota di utilizzo dei reflui derivanti dai processi produttivi di Enel è passata dal 6,8% dei prelievi totali nel 2011 al 6,2% nel 2012.

Altre esigenze, infine, vengono coperte senza un vero e proprio consumo: per esempio, il raffreddamento a ciclo aperto delle centrali termoelettriche e nucleari, che richiede ingenti quantità di acqua, avviene attraverso un prelievo 'temporaneo' delle acque dal mare o dai fiumi, a cui vengono successivamente restituite 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).

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

- utilizzo efficiente delle risorse idriche e protezione della qualità dell'acqua all'interno dei processi produttivi;
- trattamento dei reflui e loro minimizzazione e controllo delle perdite;
- gestione delle portate dei fiumi con programmi specifici per assicurare i volumi minimi, in modo da non comprometterne l'ecosistema (a questo proposito sono stati avviati in Italia, Spagna e America Latina studi volti all'approfondimento dell'effetto dell'*hydropeaking*, ossia delle variazioni di portata giornaliere determinate dalle immissioni interattive delle acque che attraversano le turbine a valle delle centrali);
- gestione integrata dei bacini, attraverso la misurazione della qualità delle acque e l'applicazione, ove necessario, di misure correttive per il miglioramento delle condizioni fisiche ed ecologiche, e la tutela delle esigenze sociali ed economiche del territorio in cui l'impianto è inserito.

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

L'effetto delle politiche Enel ha continuato a manifestarsi positivamente sui prelievi specifici di acqua per unità di energia prodotta. Il prelievo specifico complessivo, infatti, continua a diminuire (-4,6% rispetto al dato 2011 riclassificato) risultando in linea con l'obiettivo al 2020 di riduzione del 10% rispetto al 2010.

## La valutazione del water risk

I corpi d'acqua interessati dalle attività del Gruppo nel mondo sono censiti nella banca dati di reporting ambientale di Enel e pubblicati nel sito aziendale. In particolare, sono raccolte le informazioni su tutti i corpi interessati dalle attività idroelettriche, indipendentemente dai prelievi, e su tutti i corpi interessati dalle

attività termoelettriche e nucleari, dai quali l’acqua viene prelevata per il raffreddamento e/o verso i quali l’acqua viene restituita in percentuale superiore al 5% della portata media annua e del volume d’invaso in cui la risorsa è raccolta<sup>(2)</sup>.

Enel è consapevole del fatto che la gestione efficiente delle risorse idriche è di centrale importanza per la salvaguardia della biodiversità e lo sviluppo e il benessere della società. Al fine di evitare potenziali situazioni di stress idrico dovute a consumi elevati rispetto ai flussi naturali localmente disponibili, Enel ha applicato una metodologia di analisi del *water risk* per verificare, per ogni proprio sito, se le attività svolte limitino la disponibilità della risorsa idrica. La metodologia (sviluppata dal World Business Council for Sustainable Development) porta a individuare le aree con potenziali situazioni di *water scarcity* in cui Enel ha siti di produzione e, tra questi, quelli in cui l’impianto si approvvigiona da acque dolci, considerati ‘critici’. In questi casi vengono adottati sistemi di gestione più efficiente della risorsa idrica attraverso eventuali modifiche di impianto o di processo tese anche a massimizzare l’approvvigionamento da reflui e da acqua di mare.

Da questa attività di mappatura è emerso che i maggiori consumi di risorse d’acqua dolce in zone caratterizzate da risorse idriche scarse si presentano in Argentina, per le centrali a gas naturale e a ciclo combinato di Costanera e la centrale a ciclo combinato di Dock Sud, e in Perù nella centrale a ciclo combinato di Ventanilla. Anche in questi casi, tuttavia, i rischi effettivi di portare le riserve di acqua dolce a un livello di stress idrico sono trascurabili: le centrali argentine si approvvigionano dal Río de la Plata, un fiume caratterizzato da elevata portata durante tutto l’anno, e hanno consumi molto limitati (a eccezione del

raffreddamento che, tuttavia, avviene in ciclo aperto con la restituzione di tutta l’acqua prelevata al fiume), mentre nella centrale di Ventanilla vengono utilizzate le migliori tecnologie disponibili che consentono un consumo d’acqua limitato.

Sebbene a oggi non vi siano, quindi, rischi di limitare in modo significativo la disponibilità di acqua per le comunità di riferimento, in molte attività idroelettriche l’utilizzo della risorsa idrica è gestito prestando attenzione ai diversi usi territoriali e alle specifiche esigenze del territorio (agricoltura, usi civili, pesca, attività ricreative).

## Gestione degli scarichi idrici

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

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

Nel 2012 il recupero delle acque reflue dopo il trattamento, in tutto il perimetro del Gruppo, è stato pari a circa 11,9 milioni di m<sup>3</sup>, che hanno consentito la copertura del 6,2% dei fabbisogni totali.

## Tutela della biodiversità

La tutela della biodiversità è un obiettivo strategico della politica ambientale di Gruppo. Enel valuta e monitora nel tempo gli impatti effettivi e potenziali di ogni propria attività, e attua interventi specifici per la loro prevenzione e mitigazione. Se necessario, inoltre, vengono previste soluzioni compensative o migliorative dell’ambiente originario.

Dal punto di vista della prevenzione, prima della costruzione di ogni nuovo sito o della realizzazione di linee di distribuzione, vengono svolti studi d’impatto che includono una valuta-

zione sistematica degli effetti sull’ambiente naturale e sulla biodiversità. In questi studi viene considerata la salvaguardia degli ecosistemi e dei flussi migratori della fauna e vengono individuate le migliori soluzioni di struttura, ingombro, materiali e componenti in modo da minimizzare gli impatti.

Gli impatti provocati dalla costruzione di nuovi impianti possono interessare aree molto estese anche all’interno o in prossimità di aree protette. Per ogni sito, quindi, viene monitorata la prossimità di aree protette a livello locale, nazionale o inter-

(2) Per ulteriori informazioni si vedano le tabelle allegate alla pagina web: <http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/>.



nazionale, di cui vengono evidenziati i motivi di tutela, gli ecosistemi pregiati, i biotopi e le specie animali o vegetali presenti. La conoscenza delle specie presenti in ciascuna area protetta consente anche di individuare quelle ricadenti nella "Red List" dell'*International Union for Conservation of Nature and Natural Resources* (IUCN), al fine di analizzarne il relativo livello di rischio di estinzione e adottare le necessarie misure di tutela. Informazioni di dettaglio sulle aree protette in cui il Gruppo svolge le proprie attività e sulle specie iscritte nella "Red List" in esse presenti sono reperibili all'indirizzo <http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/>.

Nell'esercizio degli impianti vengono adottate specifiche precauzioni, quali la riduzione dei prelievi di acqua e degli scarichi, l'attenzione a non generare impatti sulla fauna ittica e la mitigazione del rumore emesso dalle apparecchiature. In un secondo momento si procede all'attuazione di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001, nell'ambito del quale vengono svolte valutazioni periodiche degli impatti e dei rischi e si effettuano interventi di sensibilizzazione del personale circa l'eventuale rischio di impatto e le attività svolte per limitarlo. Gli elettrodotti, invece, provocano effetti significativi sulla vegetazione arborea e sulla fauna, oltre a impatti visivi sul paesaggio. Nella pianificazione di interventi di ristrutturazione o ampliamento, quindi, viene presa in considerazione

la geometria dei sostegni e l'adozione di soluzioni in cavo isolato, mentre per consentire la manutenzione vengono considerate fasce di rispetto in cui viene controllato l'accrescimento della vegetazione arborea.

Enel effettua campagne di monitoraggio, spesso in collaborazione con enti e organizzazioni territoriali (locali, nazionali e internazionali), volte a verificare la correttezza delle misure intraprese per evitare effetti negativi delle emissioni atmosferiche, degli scarichi termici, del rumore e della manutenzione dei corridoi delle linee di distribuzione. Nel 2012 non si sono verificate criticità.

In aggiunta a queste misure di prevenzione e monitoraggio attuate in maniera continuativa, Enel realizza una serie di progetti di tutela della biodiversità, in Italia e all'estero, con l'obiettivo di sostenere la salvaguardia degli ecosistemi e degli habitat naturali dei diversi territori in cui è presente sia come operatore industriale sia come protagonista attivo della vita sociale. I progetti, che derivano da iniziative a carattere volontario o da accordi legati ai processi autorizzativi, riguardano le aree circostanti gli impianti e vanno da attività di monitoraggio a progetti di tutela, ricerca e miglioramento, da interventi compensativi o correttivi a studi di natura socio-ambientale. Al fine di garantire un maggior livello di organicità, coerenza ed efficacia delle azioni puntuali che il Gruppo continuerà a intraprendere nel 2013, Enel si doterà di un Piano di Gruppo per la Biodiversità.

La scelta delle specie verso cui indirizzare progetti di studio e/o di protezione è in funzione di quali siano a rischio nell'area in cui si sta operando. Il percorso di progettazione e di realizzazione degli interventi coinvolge, nelle diverse fasi, i principali portatori di interesse istituzionali del territorio (enti, associazioni, fondazioni, centri studi, università, ecc.), mentre i risultati degli studi e dei progetti di tutela della biodiversità vengono resi pubblicamente disponibili attraverso il Rapporto ambientale, il sito web aziendale e appositi materiali informativi diffusi a livello locale.

Si rimanda al sito internet <http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/> e al Rapporto ambientale di Gruppo per una descrizione esaustiva dei progetti di tutela della biodiversità avviati o interamente svolti nel 2012 e di quelli proseguiti o conclusi nel corso dell'anno.

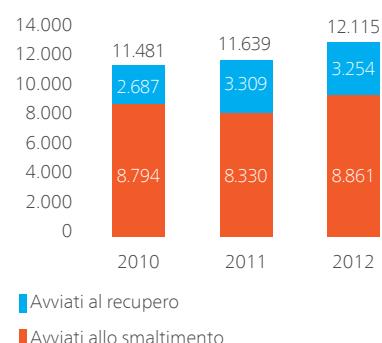
## Gestione di rifiuti e sversamenti

### Rifiuti

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

Nel 2012 il Gruppo Enel ha prodotto, complessivamente, 12.114,778 tonnellate di rifiuti, in aumento del 4,1% rispetto al 2011 in ragione della maggiore produzione da carbone, di cui il 99,3% rappresentato da rifiuti non pericolosi (prevolentemente ceneri e gessi). Il 26,9% dei rifiuti complessivamente prodotti è stato avviato a recupero.

Rifiuti prodotti (t)



### Sversamenti

Nel corso delle attività si possono verificare sversamenti di oli (olio minerale, dielettrico od olio combustibile), che si disperdoni nell'ambiente circostante. Gli incidenti, generalmente, si verificano presso i siti degli impianti o nelle zone di distribuzione più soggette a furti di materiali dalle apparecchiature (come il rame). Quando si verifica uno sversamento vengono effettuati tutti gli interventi di messa in sicurezza e bonifica previsti dalle procedure aziendali. Generalmente, dati i modesti quantitativi versati, il ripristino delle aree viene effettuato in tempi brevi provvedendo alla rimozione dell'olio e all'invio al trattamento dell'eventuale terreno contaminato.

Nel corso del 2012 si sono verificati sversamenti di oli per un totale di circa 112 m<sup>3</sup>. Si rimanda al Rapporto ambientale per informazioni di dettaglio sugli sversamenti più significativi.

P  
e  
o  
P  
l  
e



Persone  
e società

# Responsabilità verso la comunità

## Condivisione degli obiettivi e valutazione degli impatti

Lo sviluppo infrastrutturale, sia nel caso di costruzioni o ristrutturazioni di impianti sia nel caso di ampliamenti nelle reti di distribuzione, richiede il raggiungimento di un difficile equilibrio tra le opportunità di crescita e sviluppo che le nuove opere possono portare e gli inevitabili impatti sull'ambiente circostante le aree interessate e sulle persone che vi abitano. In questo contesto è un dovere e un impegno, per Enel, analizzare tutti i possibili impatti delle decisioni di investimento, di tipo sociale, economico e ambientale, e individuare forme di dialogo e consultazione proattive e trasparenti per fare sì che la crescita sia condivisa con le comunità di riferimento e che gli impatti vengano affrontati e mitigati.

In ciascun Paese in cui il Gruppo opera vi sono disposizioni di legge che regolano il tipo di studi e analisi di impatto da effettuare per ottenere le autorizzazioni alla realizzazione di nuove infrastrutture. Enel effettua sistematicamente tali valutazioni e istituisce, per prevenire, monitorare e mitigare gli impatti ambientali delle opere in esercizio, precise procedure e sistemi di gestione ambientali certificati secondo lo standard ISO 14001:2004.

Le valutazioni di impatto portano a individuare tutti i possibili effetti che l'impianto può provocare sulla popolazione, sugli ecosistemi e sugli equilibri socio-economici del territorio. Sulla base di quanto emerge vengono poste a confronto le possibili

alternative, con l'obiettivo di minimizzare gli impatti fin dalla fase di progettazione, e di individuare gli accorgimenti tecnici necessari. Qualora vi siano impatti che non possono essere mitigati in sede tecnica, vengono valutati, di concerto con le autorità locali, interventi di 'compensazione' volti ad apportare al territorio benefici ambientali equivalenti agli impatti provocati, come progetti ambientali nei pressi dell'impianto, recupero e ripristino di elementi di naturalità, progetti di tutela della biodiversità, ecc.

La tipologia e l'entità degli impatti varia a seconda del tipo di attività svolta (produzione termoelettrica, idroelettrica, geotermica, eolica, distribuzione di elettricità, distribuzione di gas, ecc.) e del Paese di riferimento. Gli impatti da gestire, le soluzioni progettuali e le eventuali compensazioni da adottare, quindi, vengono valutati caso per caso attraverso un confronto con gli attori locali.

Per tutta la durata del processo autorizzativo, e anche in seguito nella fase di esercizio degli impianti, le azioni di coinvolgimento e ascolto dei portatori di interesse del territorio (istituzioni, cittadini, associazioni imprenditoriali, associazioni ambientaliste, comitati, ecc.) svolgono un ruolo cruciale. In ogni progetto, Enel recepisce e monitora le posizioni e le esigenze della cittadinanza e delle istituzioni locali attraverso diversi canali, che variano da incontri pubblici a focus

group, da indagini a linee telefoniche dedicate, dal monitoraggio della stampa ai social media. Gli obiettivi, le implicazioni negative e le opportunità insite in ciascun progetto vengono discussi apertamente, così da giungere a posizioni

## Social Impact Assessment nei progetti CDM

I progetti CDM (*Clean Development Mechanism*), parte delle attività nell’ambito della *carbon strategy* del Gruppo Enel, prevedono una valutazione degli impatti sociali dei progetti obbligatoria ai fini della loro certificazione, da effettuarsi sulla base di criteri definiti da ciascun Paese ospitante. La valutazione comprende un’analisi multi-dimensionale degli impatti ambientali, economici e sociali, come per esempio effetti sull’occupazione, miglioramento delle condizioni igieniche, formazione di personale locale qualificato, ecc.

Nella valutazione di tali impatti è prevista la consultazione degli stakeholder del territorio (abitanti, ONG, amministrazioni locali) sugli impatti che il progetto potrebbe avere nell’area in cui verrà sviluppato. Durante questo coinvolgimento diretto viene data agli stakeholder locali la possibilità di esprimere pareri, dubbi e preoccupazioni sul progetto. Le osservazioni pervenute e le evidenze di come eventuali criticità siano state affrontate in fase di progettazione fanno parte della documentazione necessaria all’ottenimento della certificazione, a garanzia della trasparenza dell’intero processo.

Nell’ambito dei meccanismi “flessibili” per la riduzione delle emissioni di gas serra esistono anche altri standard volontari, per i quali sono stati sviluppati protocolli di valutazione *ad hoc*, che pongono un’ulteriore attenzione agli impatti sociali legati alla realizzazione dei progetti. Oltre alla valutazione in fase progettuale, propria anche del CDM, essi prevedono un monitoraggio dei benefici di sostenibilità e un coinvolgimento delle comunità locali nel corso di tutta la durata del progetto. La congruità di questa analisi viene valutata dall’organismo garante dello standard ed è condizione fondamentale sia in fase di registrazione sia in fase di verifica ai fini della riduzione delle emissioni.

informate e condivise. La consultazione e il coinvolgimento delle parti interessate contribuisce, infatti, a ridurre eventuali gap informativi sul progetto e a condividere scelte strategiche per il territorio, oltre che a identificare soluzioni a eventuali criticità che vadano a beneficio di tutti.

Durante le fasi di esercizio degli impianti e delle infrastrutture, Enel effettua un monitoraggio costante dei dati di impatto significativi (emissioni in atmosfera, qualità delle acque, rifiuti, ecc.), con modalità di raccolta dei dati condivise con gli enti locali. Spesso le reti di monitoraggio sono gestite direttamente dagli enti di controllo preposti, e tutti i risultati sono sempre messi a disposizione o trasmessi alle autorità locali.

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

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

## La gestione del ricollocamento

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

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

ganizzative, i livelli di occupazione e di retribuzione.

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

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

Il piano di ricollocazione relativo al progetto Bocamina II è stato lanciato nel 2008 e coinvolge complessivamente 466 famiglie. Di queste, 425 sono già state ricollocate tra il 2009 e il 2012. L'area di influenza di El Quimbo interessa, invece, 468 famiglie residenti e 1.272 persone che lavorano o hanno interessi economici nella zona; di queste, a oggi, hanno già ricevuto compensazioni 118 famiglie e 1.152 persone non residenti (si veda anche il paragrafo successivo).

## Il dialogo con le comunità nei principali progetti infrastrutturali

Ogni progetto infrastrutturale si confronta con la valutazione da parte delle comunità di riferimento; in alcuni casi, esso riscontra delle critiche e non viene pienamente condiviso. Talvolta, a fronte di un largo consenso da parte delle comunità e delle istituzioni locali, si riscontrano opposizioni di alcuni movimenti della società civile o di associazioni ambientaliste. Si riportano di seguito le caratteristiche dei più significativi progetti in corso, gli impatti (effettivi o 'temuti') sul territorio e il modo in cui le società del Gruppo interessate stanno promuovendo un dialogo proattivo per giungere a soluzioni il più possibile condivise.

### Porto Empedocle (Italia)

Per il progetto di rigassificazione di Porto Empedocle (provincia di Agrigento) sono state avviate, nel 2012, le attività di preparazione del sito (indagini archeologiche, campagne di misurazione del clima acustico, monitoraggio della qualità dell'aria).

Il progetto solleva riserve da più parti per la presenza di siti di rilevanza archeologica, distanti dall'area di cantiere alcuni chilometri, che si teme possano essere danneggiati dall'impianto dal punto di vista visivo: in risposta a tali criticità, Enel ha predisposto incontri aperti al pubblico allo scopo di mostrare che

il progetto non presenta alcuna ricaduta di carattere visuale e paesaggistico rispetto alle aree archeologiche retrostanti. Oltre a incontri con amministrazioni del territorio, associazioni di categoria, comunità locali e mondo accademico, è stata attivata una convenzione con l'Università Kore di Enna per diverse attività di sviluppo del territorio agrigentino, tra cui lo studio di interventi di miglioramento delle infrastrutture viarie e ferroviarie dell'area e l'analisi delle potenzialità di sviluppo dell'indotto locale grazie alle attività collaterali al rigassificatore.

### El Quimbo (Colombia)

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

Endesa ha sviluppato un'attività di dialogo con i portatori di interesse regionali e nazionali: sono stati svolti oltre 8 incontri con gli stakeholder istituzionali e con le altre parti interessate, con cui sono stati condivisi gli obiettivi e le implicazioni del progetto in termini economici, sociali e ambientali. Contemporaneamente sono stati realizzati incontri con giornalisti, opinionisti, influenzatori e rappresentanti sindacali, al fine di condividere informazioni sul progetto e stabilire una comunicazione diretta con la società, oltre al sito web dedicato, in cui vengono comunicati in tempo reale gli avanzamenti nei lavori e i progetti sociali e ambientali realizzati sul territorio (<http://www.proyectoelquimboemgesa.com.co/site/default.aspx>). La realizzazione dell'impianto, che prevede l'allagamento di una porzione di territorio per la realizzazione della diga, comporta il ricollocazione di una parte della popolazione che risiede o lavora nella zona. Nel corso del 2012, in particolare, è stata portata avanti la progettazione e la realizzazione delle strutture destinate al reinsediamento. Con le persone coinvolte nel ricollocazione sono stati condivisi e sottoscritti il Piano per l'agricoltura, il Programma per la restituzione dell'occupazione e il Programma di assistenza ai pescatori tra Puerto Seco e La Jagua, tutti volti a garantire il mantenimento delle attività economiche preesistenti al ricollocazione. Allo stesso tempo è stato avviato il Piano di compensazioni.

Nonostante tali sforzi, volti ad assicurare il contemporaneamento delle esigenze della popolazione locale con la necessità di rispondere alla richiesta energetica del Paese (in linea con la politica promossa dal Governo), alcuni rappresentati della società civile si oppongono al progetto.

La questione del ricollocazione, in particolare, è alla base delle proteste di un gruppo di oppositori, guidati dall'associazione locale Asoquimbo, che nel corso del 2012 ha portato avanti un'intensa campagna di screditamento nei

confronti del progetto e dell'Azienda attraverso manifestazioni, blocchi e invasione di terreni. Le proteste sono culminate, all'inizio del 2012, in un blocco di 17 giorni alle strade di accesso ai cantieri, che ha messo a repentaglio l'operazione di deviazione del fiume Magdalena, passaggio chiave per la realizzazione del progetto nei tempi previsti.

### Palo Viejo (Guatemala)

La centrale di Palo Viejo è il quinto progetto idroelettrico di Enel Green Power in Guatemala (nel municipio di San Juan Cotzal), con una capacità di 85 MW e un investimento di circa 185 milioni di euro, ed è entrata in attività nel marzo 2012. La centrale è ad "acqua fluente", quindi la sua costruzione ha provocato un impatto minimo sul territorio, perché non sono stati necessari allagamenti di terre, e non ha richiesto espropri o spostamenti di popolazione.

L'approccio di Enel Green Power durante tutta la fase di progettazione e di costruzione dell'impianto è stato di assoluta apertura nei confronti delle comunità locali e di ascolto delle specifiche esigenze, al fine di individuare le soluzioni più opportune nel breve e nel lungo termine.

Durante il periodo di costruzione, per esempio, si è riscontrato come il passaggio dei macchinari pesanti e degli automezzi, talvolta anche a opera di appaltatori, fosse causa di disagi e danni per la comunità (per esempio, rotture di tubazioni, incidenti stradali, danni a recinzioni, ecc.). Per risolvere questo tipo di problematiche Enel Green Power ha attivato un canale di raccolta e gestione delle segnalazioni (*Care System Complaints and Grievances*), a cui i cittadini hanno potuto rivolgersi per denunciare gli eventuali danni subiti e ricevere le dovute compensazioni (riparazione del danno, rimborso, ecc.).

Nel lungo termine, inoltre, già nel 2008 Enel Green Power ha

condiviso e sottoscritto un accordo di collaborazione ventennale con la municipalità di San Juan Cotzal, con il quale si è impegnata a realizzare numerosi progetti di utilità sociale. Nel 2011 ha inoltre proposto un'evoluzione del piano originale di collaborazione verso un programma ancora più solido, focalizzato in particolare sulla formazione professionale di giovani e adulti, sull'educazione ambientale, sulle opportunità della gestione delle risorse idriche e forestali e sul supporto all'imprenditorialità locale. Il piano, siglato nel 2011, è disponibile alla pagina [http://www.enelgreenpower.com/en-GB/ela/power\\_plants/ongoing/palo\\_viejo/](http://www.enelgreenpower.com/en-GB/ela/power_plants/ongoing/palo_viejo/).

All'inizio del 2011, tuttavia, il progetto ha subito una forte opposizione da parte di un gruppo di attivisti, chiamati *Indian Hall*, in ragione di presunti diritti ancestrali al possesso delle terre interessate dal progetto (che risultano, tuttavia, interamente proprietà di un privato). I manifestanti non contestavano il progetto in sé ma avanzavano richieste di natura economica. La protesta ha raggiunto il suo culmine con un blocco stradale delle vie di accesso ai cantieri che ha causato l'interruzione dei lavori per circa tre mesi, con pesanti effetti, oltre che sulla Società, anche per la popolazione e le imprese locali che a vario titolo lavoravano al progetto.

Durante il blocco, Enel Green Power ha continuato le azioni di dialogo, partecipando a molteplici incontri pubblici con le comunità e i suoi leader, promuovendo due tentativi di conciliazione, attivando un confronto ampio con tutte le realtà a vario titolo coinvolte, tra cui la Chiesa Cattolica, la Chiesa Evangelica, ONG e rappresentanze diplomatiche dei vari Paesi.

Il blocco è stato tolto dopo circa tre mesi, grazie a un accordo raggiunto con la comunità di San Felipe Chenlá. A partire da allora sono stati tenuti incontri pubblici mensili volti ad assicurare un dialogo continuo e positivo con la comunità locale.

## Protocollo d'intesa con la municipalità di San Juan Cotzal

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

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

Prima di giungere alla firma, il contenuto dell'accordo è stato condiviso dal sindaco e dal Consiglio municipale con tutti i leader delle comunità locali e da loro approvato. Il Sindaco di San Juan Cotzal, Baltazar Cruz, ha sottolineato che "questo accordo è il risultato di un'intesa tra tutte le parti coinvolte, ideato con il proposito di promuovere uno sviluppo condiviso da tutte le comunità appartenenti al territorio municipale e che promuove la collaborazione, il dialogo e la conciliazione anche per risolvere eventuali differenze o disaccordi che possano presentarsi in futuro".

## HidroAysén (Cile)

HidroAysén, società della quale Endesa Cile detiene il 51% del capitale sociale (il restante 49% è di Colbún), sta sviluppando un progetto di costruzione e di messa in opera di cinque centrali idroelettriche sui fiumi Baker e Pascua nella regione di Aysén, nella Patagonia cilena.

In base alla legge n. 19.300, il progetto HidroAysén ha presentato il suo *Estudio de impacto ambiental* nell'agosto del 2008 e, dopo tre anni di una completa ed esaustiva valutazione, ha ottenuto una *Resolución de Calificación Ambiental* (RCA) positiva nel maggio 2011.

Durante il 2012, si è conclusa una lunga fase giudiziale contro l'impresa, iniziata da parte degli oppositori al progetto. Nell'aprile 2012 la Corte Suprema di Santiago si è pronunciata a favore di HidroAysén, rigettando i ricorsi presentati dalle organizzazioni ambientaliste. Gli stessi ricorsi precedentemente erano stati rigettati a favore dell'impresa sia dalla Corte d'Appello di Coyhaique che da quella di Puerto Montt. Così il più alto tribunale del Paese ha definitivamente validato l'approvazione ambientale del progetto HidroAysén.

Un fatto rilevante del 2012 per il progetto HidroAysén è stata la richiesta presentata da Colbún a maggio, come socio di minoranza dell'azienda, di sospendere gli studi ambientali della linea di trasmissione. Colbún suggeriva di posporre la procedura ambientale della linea di trasmissione del progetto fino a quando non sarebbe stata definita la politica energetica del Cile sulla base di un ampio consenso.

A questa richiesta HidroAysén ha risposto attraverso una dichiarazione pubblica, nella quale si è incaricata la direzione esecutiva dell'azienda di realizzare una serie di valutazioni per poter arrivare a una decisione sulla raccomandazione di Colbún.

Nell'agosto 2012 HidroAysén ha inoltre ristrutturato la sua organizzazione, creando la *Gerencia de Comunidad y Comunicaciones* con sede nella regione di Aysén, con il fine di rafforzare i legami dell'impresa con la comunità e di potenziare una politica di trasparenza, dialogo e comunicazione diretta con la popolazione. Da allora HidroAysén ha concentrato i suoi sforzi nella regione per realizzare gli impegni assunti verso la comunità, rispondere alle in-

quietudini sul progetto, chiarire le informazioni, a volte erronee, diffuse da parte degli oppositori e soprattutto portare avanti lo sviluppo di un progetto sostenibile dal punto di vista sociale, coinvolgendo sempre più i cittadini della zona.

In quest'ambito, nel dicembre 2012 HidroAysén ha realizzato un progetto di comunicazione 'porta a porta' nei comuni di Coyhaique e Puerto Aysén, attraverso il quale ha potuto dare risposta alle questioni poste dalla comunità e informare la popolazione della portata del progetto, soprattutto rispetto ai benefici per la regione.

Sono state incontrate 11.131 famiglie di Coyhaique e Puerto Aysén, equivalenti al 60% della popolazione delle due città, da parte di un team di 60 persone (40 funzionari dell'impresa e 20 persone della zona), giovani, che hanno avuto una borsa di studio per partecipare al progetto, e dirigenti sociali. Grazie a questo lavoro si è dimostrato che queste comunità hanno un grande interesse nel conoscere meglio il progetto e nel discutere dubbi e approfondimenti. Uno dei temi che ha suscitato il maggiore interesse è stato la fornitura di energia a basso costo promesso dall'impresa alle comunità della zona, che ridurrà dal 50% la bolletta elettrica per gli abitanti di Aysén rispetto ai livelli di tariffa del 2011. Si tratta di un impegno che HidroAysén ha assunto volontariamente con la regione e che oggi è una obbligazione formalizzata da parte dell'impresa attraverso la *Resolución de Calificación Ambiental* (RCA) del progetto.

Inoltre si è data ampia diffusione dei principali benefici che il progetto apporterà allo sviluppo della regione, come opportunità di nuovi posti di lavoro, sviluppo del sistema di istruzione e importanti opere infrastrutturali di contorno al progetto che porteranno ulteriori benefici sociali e connettività alla regione.

Dando continuità alla politica di sviluppo delle relazioni con la comunità durante il 2012, HidroAysén ha continuato a investire sull'evoluzione del sistema dell'istruzione della regione, assegnando 45 borse di studio annuali di istruzione tecnica superiore ai giovani di Coyhaique della provincia di Capitan Prat, e dando benefici, negli ultimi 5 anni, a circa 197 giovani studenti.

## Salute e sicurezza delle comunità

Enel è fortemente impegnata nella tutela della salute e della sicurezza non solo dei lavoratori, propri e delle imprese appaltatrici, ma anche delle persone che vivono o

lavorano in prossimità delle infrastrutture e degli impianti del Gruppo.

## La tutela della salute delle comunità

Nell'ottica di diminuire gli infortuni, in particolare elettrici, che coinvolgono i terzi, nel 2012 è proseguita la diffusione degli opuscoli informativi rivolti ai pescatori e alle imprese edili che utilizzano betoniere. L'*International Health & Safety Week* (si veda pagina 106), inoltre, rappresenta ogni anno un'importante occasione di sensibilizzazione dei terzi sulle tematiche di salute e sicurezza, poiché durante la settimana vi sono diverse iniziative che vedono il coinvolgimento diretto anche delle associazioni di categoria e delle comunità che risiedono in prossimità di impianti e infrastrutture Enel.

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

Tutti gli impianti di produzione e distribuzione sono costruiti nel rispetto delle prescrizioni di legge del Paese di riferimento e delle norme di buona tecnica nazionali e internazionali, con l'obiettivo di eliminare/ridurre al minimo i potenziali rischi per le comunità.

In particolare, con riferimento ai rischi per la salute delle comunità, in Italia è in corso un procedimento con la costituzione di numerose parti civili, che coinvolge anche rappresentanti di Enel SpA, riguardante supposte patologie asmatiche e respiratorie discendenti dalla gestione della centrale di Porto Tolle (per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio Consolidato 2012). A fine 2012 risultano inoltre 145 casi legali pendenti per danni alle persone riferibili a impianti di distribuzione (in Italia), e 74 casi legali pendenti e/o risolti per danni a terzi riguardanti prevalentemente linee elettriche (69 in Italia e 5 in Romania).

In tutti i Paesi in cui il Gruppo è presente con impianti e infrastrutture vengono effettuate campagne di misurazione periodiche del livello dei campi elettrici e magnetici generati da elettrodotti e impianti di distribuzione, e del livello di rumore generato dalle macchine elettriche in-

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

Un rischio specifico associato alla produzione di energia elettrica nucleare è quello radiologico, che è valutato e opportunamente mitigato sia per i lavoratori nelle centrali sia per le comunità che vivono nelle vicinanze. Gli impianti nucleari del Gruppo si sono imposti obiettivi in termini di dose alla popolazione o di riduzione di effluenti molto più stringenti rispetto a quelli fissati dalle autorità di sicurezza nucleare, che generalmente sono a loro volta inferiori ai limiti legislativi.

Il livello di radioattività nell'ambiente, naturale e artificiale, è controllato costantemente tramite reti di monitoraggio gestite dalla centrale, dalle autorità di sicurezza nucleare, da autorità locali e da università, garantendo la tempestiva individuazione di eventuali deviazioni dalla norma. Sul sito web del Gruppo<sup>(1)</sup> sono pubblicamente disponibili i risultati annuali del potenziale impatto radiologico sulle comunità per ogni impianto nucleare in cui Enel possiede una partecipazione di controllo o minoritaria.

In ogni impianto, infine, viene monitorata una serie di aspetti di rilevanza ambientale per verificare il rispetto dei limiti fissati per la tutela della comunità, come emissioni nell'aria (gas inquinanti, gas serra, polveri, vapori, aerosol), scarichi nelle acque superficiali, produzione, riciclaggio riutilizzo e smaltimento rifiuti, uso e contaminazione del terreno, agenti fisici (rumore, vibrazioni, ecc.).

## La gestione delle emergenze

In tutti i Paesi in cui il Gruppo opera, al fine di contenere l'impatto verso l'esterno di situazioni di emergenza come incendi o esplosioni, per ciascun impianto e sede di lavoro vengono definiti appositi Piani di Emergenza che consen-

(1) [http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our\\_responsibility/enel\\_nuclear/nuclear\\_performance\\_indicators/](http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our_responsibility/enel_nuclear/nuclear_performance_indicators/).

tono il controllo delle situazioni di rischio e l'abbandono dei luoghi di lavoro in condizioni di sicurezza. Ogni Piano di Emergenza riporta la classificazione delle probabili cause degli eventi, le norme comportamentali da osservare, i nominativi e i ruoli degli addetti alla squadra di emergenza, i numeri di telefono utili, ecc. In tutte le sedi sono poste, in punti a elevata visibilità, le planimetrie che mostrano i percorsi più brevi per raggiungere i luoghi sicuri e altre informazioni utili, e vengono svolte esercitazioni per testare l'adeguatezza dell'organizzazione messa in campo e per formare e sensibilizzare il personale.

Nel 2012, inoltre, i principi, criteri e metodologie già adottati nell'ambito del *Crisis Management* sono stati ulteriormente consolidati per renderli sempre più efficienti ed efficaci. In particolare, nell'ambito organizzativo della security,

sono state realizzate forti sinergie tra il *Crisis Management* e la Sicurezza delle Infrastrutture, con le seguenti finalità:

- > sovrintendere l'attività di prevenzione e gestione degli eventi critici di security attraverso la definizione di metodi e procedure, l'identificazione delle potenziali minacce e la valutazione degli impatti sui processi aziendali, in coordinamento con le aree aziendali interessate e con le istituzioni nazionali di riferimento;
- > effettuare il *risk assessment* relativo alla protezione delle infrastrutture civili e industriali; individuare gli interventi per la protezione delle infrastrutture aziendali in relazione alla relativa importanza operativa e strategica; presidiare l'attuazione degli indirizzi e standard di sicurezza per la protezione delle infrastrutture.

## Nuclear Policy

L'ottica di lungo termine di Enel in campo nucleare trova chiara espressione nell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della Società di una "Nuclear Policy" di Gruppo, emanata nel dicembre 2010, di cui si possono trovare maggiori dettagli sul sito [http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our\\_responsibility/enel\\_nuclear/group\\_nuclear\\_policy/](http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our_responsibility/enel_nuclear/group_nuclear_policy/).

La policy sancisce l'impegno di Enel a fare in modo che tutti i progetti di investimento nucleari ai quali il Gruppo partecipa, in qualità di azionista sia di maggioranza sia di minoranza, siano portati avanti assumendo come priorità primarie la sicurezza nucleare e la protezione dei lavoratori, del pubblico e dell'ambiente, incoraggiando l'eccellenza in tutte le attività e andando oltre la sola conformità alle leggi. Enel si impegna inoltre a sostenere la politica di cooperazione in tema di sicurezza nucleare di tutti gli operatori del settore nel mondo.

Questa attività di governance viene svolta da Enel nel proprio ruolo di azionista delle società che eserciscono centrali nucleari in Slovacchia e in Spagna e viene verificata attraverso il monitoraggio dell'unità *Nuclear Safety Oversight* (Sorveglianza sulla Sicurezza Nucleare). Il monitoraggio delle performance ambientali e della radioprotezione dei lavoratori, inoltre, viene svolto dall'unità Radioprotezione, *Nuclear Operation & Maintenance e Best Practice Sharing* attraverso la rete di monitoraggio denominata *Radioprotection Survey Network*.

Le verifiche sulla sicurezza delle centrali nucleari ("Stress Test") sono volte a indagare la risposta degli impianti (e

quindi l'entità dei 'margini di sicurezza') a fronte di scenari estremi come terremoti e inondazioni o incidentali come la mancanza di energia elettrica di rete o la mancanza d'acqua di raffreddamento.

Attraverso nuove norme e un migliore coordinamento, gli Stati membri dell'Unione Europea hanno definito i criteri comuni per la progettazione e l'esercizio degli impianti nucleari, con l'obiettivo di omogeneizzare le misure preventive e mitigative proposte per aumentare ulteriormente il livello di sicurezza degli impianti nucleari europei. Tali misure includono, per esempio, l'installazione di nuovi sistemi di sicurezza, la disponibilità di mezzi mobili allestiti con generatori diesel facilmente collegabili all'impianto, e le tecnologie per assicurare la continuità e la disponibilità di alimentazione elettrica in caso di black-out totale.

All'interno del Gruppo Enel è stata completata un'analisi approfondita degli avvenimenti di Fukushima, tramite lo studio delle varie fasi dell'evento sismico e del successivo tsunami e delle carenze a livello regolatorio, progettuale, di esercizio e di gestione dell'emergenza, per ricavarne "*lesson learnt*" da applicare nella realizzazione degli Stress Test per gli impianti nucleari del Gruppo. Le unità di Analisi Sicurezza Impianti e di Ingegneria Nucleare dell'Area Tecnica Nucleare hanno supportato le società del Gruppo nella preparazione dei rapporti relativi agli Stress Test, nel coordinamento internazionale e nell'armonizzazione delle misure di mitigazione proposte, e assisteranno le società del Gruppo nella realizzazione delle misure migliorative stabilite.

Per ulteriori informazioni sullo svolgimento degli Stress

Test si rimanda al documento *Enel Nuclear Management System* reperibile al sito [http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our\\_responsibility/enel\\_nuclear/nuclear\\_management\\_systems/](http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our_responsibility/enel_nuclear/nuclear_management_systems/).

## Valore per i Paesi e i territori

Le società del Gruppo Enel nel mondo giocano un ruolo importante nelle comunità in cui operano. Enel può contribuire concretamente allo sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori con diverse tipologie di interventi, dall'ampliamento delle infrastrutture ai programmi di educazione e formazione, dalle iniziative volte all'inclusione sociale ai progetti di supporto alla vita culturale del luogo.

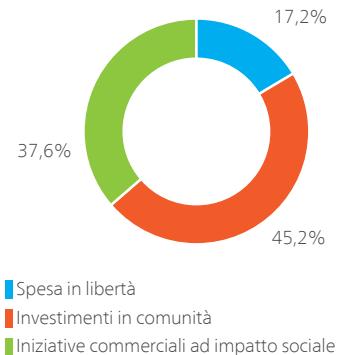
Il metodo LBG (*London Benchmarking Group*), definito da un gruppo di lavoro cui partecipano oltre 100 compagnie internazionali, identifica un modello di misurazione che permette di determinare e classificare in modo chiaro i contributi dell'Azienda allo sviluppo delle comunità in cui è presente.

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

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

Nel 2012 il contributo complessivo di Enel alle comunità in cui opera è stato di 93,7 milioni di euro.

Iniziative a favore delle comunità per tipologia (%) - 2012



# I principali progetti del 2012

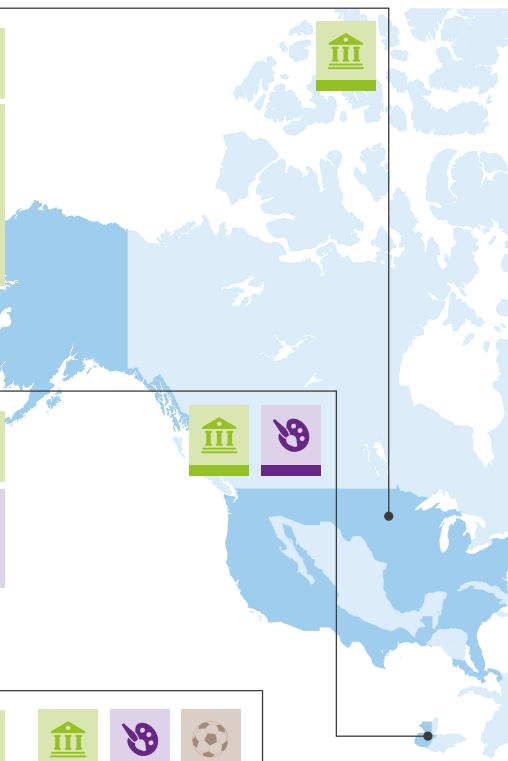
## Stati Uniti



## Guatemala



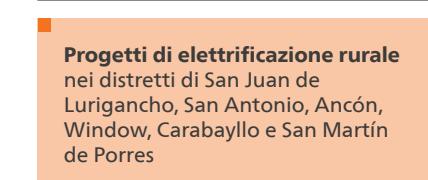
## Costa Rica



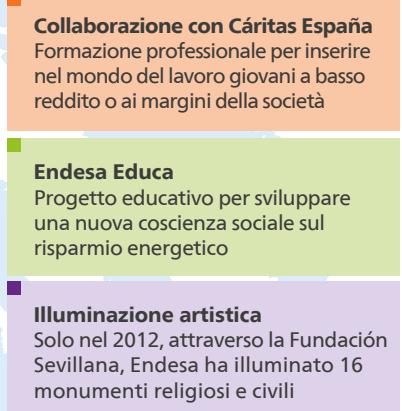
## Panama



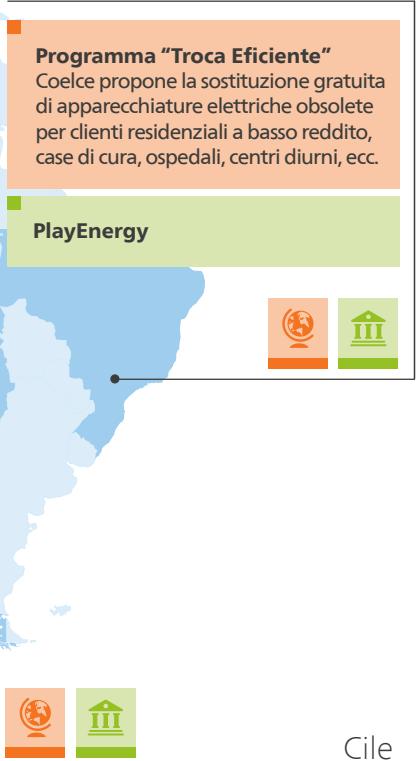
## Perù



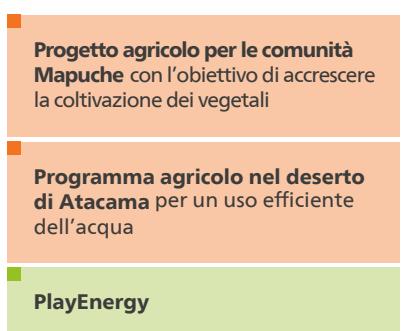
## Spagna



## Brasile

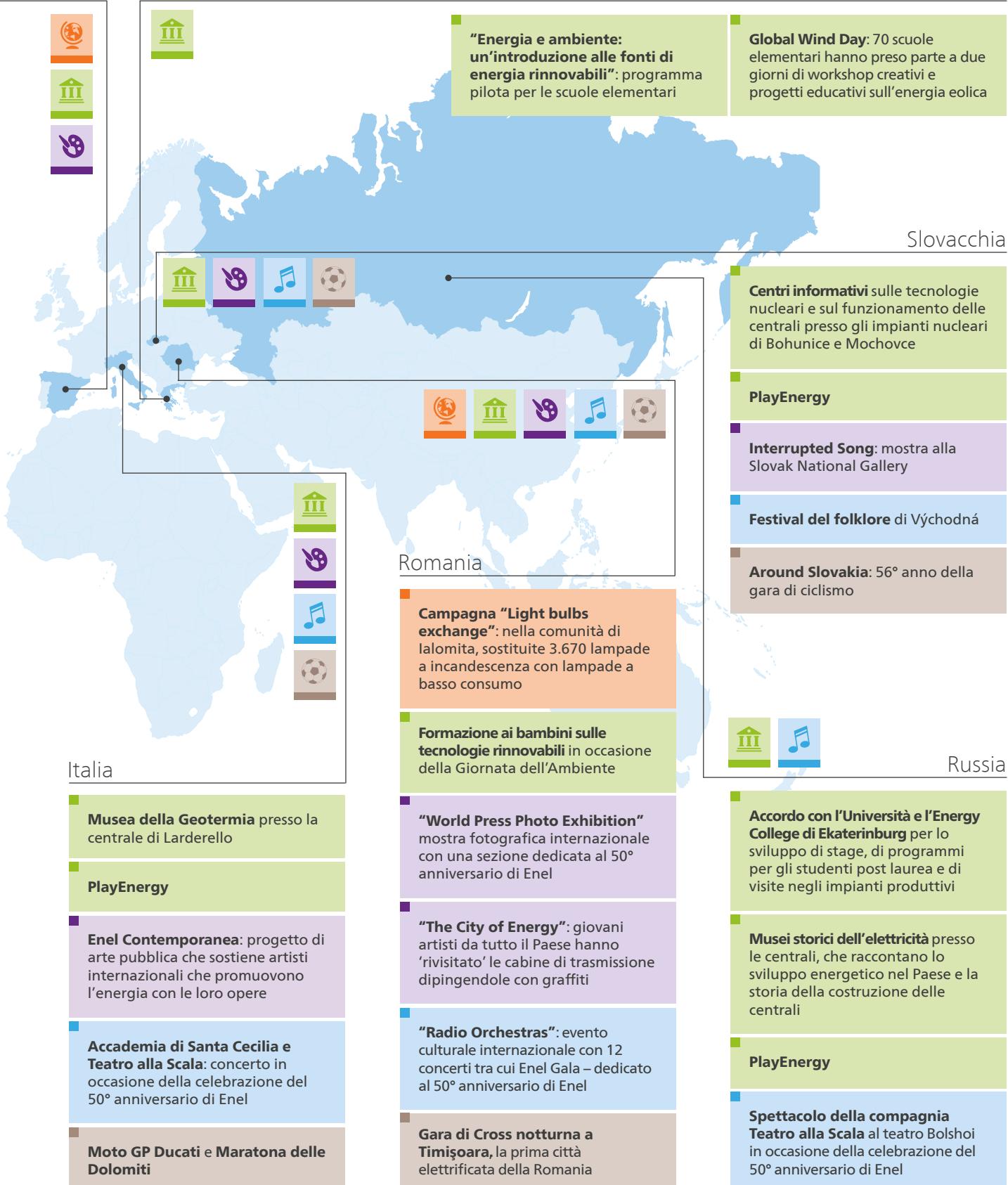


## Cile



**PlayEnergy** è il progetto ludico-educativo di **Enel** che, da **10 anni**, porta la cultura della scienza e dell'energia direttamente nelle scuole di **10 Paesi**. L'iniziativa, dedicata a studenti e insegnanti, ha l'obiettivo di diffondere tra i più giovani una coscienza energetica e una maggiore consapevolezza nell'uso responsabile delle risorse disponibili. Un percorso a tappe che racconta il **viaggio dell'energia dalla produzione all'utilizzo finale**. Il progetto prevede un concorso finale, a premi, cui partecipano le classi di tutti i Paesi coinvolti, presentando progetti innovativi su: nuove forme di energia sostenibile, soluzioni per un consumo intelligente, proposte per migliorare la qualità della vita.

Grecia



# Al cuore della solidarietà

Enel contribuisce allo sviluppo sociale dei territori in cui opera anche attraverso le proprie Fondazioni. Enel Cuore Onlus, in particolare, è nata nel 2003 dalla volontà di Enel di esprimere in maniera trasparente il proprio

impegno nella solidarietà sociale. In Spagna e nei Paesi dell'America Latina, inoltre, operano diverse Fondazioni dedicate alla tutela e alla valorizzazione di specifici territori e culture.

Si riportano di seguito i principali progetti realizzati nel 2012.

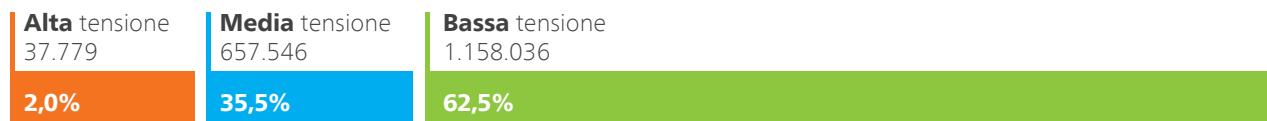
| Fondazione                      | Iniziative 2012  | Paese  |
|---------------------------------|--|--|
| Enel Cuore                      | Sostegno a Libera – Associazione, nomi e numeri contro le mafie per la realizzazione di un Centro Polifunzionale per l'Aggregazione Sociale Giovanile.   | Italia   |
|                                 | Sostegno all'Associazione Una Breccia nel Muro per la realizzazione di un centro per la diagnosi precoce e il trattamento della sindrome autistica a Salerno per i bambini dai 2 ai 6 anni.  | Italia (Salerno)   |
|                                 | Sostegno all'Associazione Amici della Pediatria Onlus per l'allestimento di spazi per le attività pedagogiche e ricreative dei bambini ricoverati in ospedale.   | Italia (Bergamo)   |
|                                 | Sostegno alla "Giornata Nazionale dello Sport Paralimpico".  | Italia   |
|                                 | Sottoscrizione di un <i>Memorandum Of Understanding</i> (MOU) dell'assistenza sociale con <i>Architecture for Humanity</i> , per la realizzazione, a partire dal 2013, di spazi, strutture e dotazioni relative a servizi di utilità sociale in aree rurali e urbane affette da povertà e disagio sociale, in territori dell'America Latina e dell'Europa. | Gli interventi saranno realizzati in Brasile, Colombia, Perù, Cile, Slovacchia, Romania e Italia |
| Fundación Endesa                | Progetti culturali e artistici (43%).  | Spagna   |
|                                 | Iniziative educative (23%).  | Spagna e America Latina  |
|                                 | Programmi di sviluppo economico (21%).   | Spagna, Brasile, Cile e Perù   |
|                                 | Programmi di protezione ambientale e aiuto umanitario (10%).   | Spagna e Tibet   |
| Fundación Sevillana Endesa      | Illuminazione di 16 monumenti religiosi e civili.  | Spagna   |
|                                 | Progetti di assistenza sociale e sviluppo economico.   | Spagna   |
| Fundación Pehuén                | 36 progetti di azione sociale rivolti alle comunità Pehuenche in Cile, focalizzati su accesso all'educazione, allo sviluppo agricolo, alle infrastrutture e alla promozione dell'attività di impresa.  | Cile   |
| Fundación Endesa Colombia       | Progetti nel campo dell'agricoltura per famiglie a basso reddito, di sostegno alle comunità, illuminazione di edifici religiosi, percorsi di formazione per la costruzione di competenze nel campo dell'energia.   | Colombia   |
| Fundación San Ignacio de Huinay | Progetti di sviluppo e assistenza sociale per la comunità di Huinay.   | Cile   |

# Qualità per i clienti

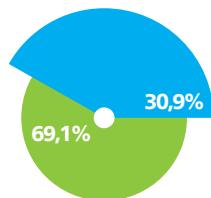
La soddisfazione e la fedeltà dei clienti sono vitali per il successo di Enel nei Paesi in cui opera come distributore e/o venditore di energia elettrica e gas naturale, e rappresentano quindi obiettivi prioritari per il Gruppo in tali Paesi. L'attenzione ai clienti finali si traduce, nel campo della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

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

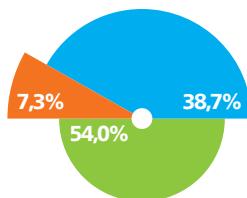
Lunghezza totale delle **linee di distribuzione** (2012): **1.853.361 km**



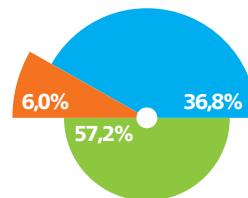
**Italia**  
**1.124.966**



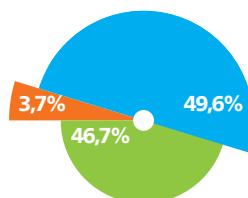
**Romania**  
**90.394**



**Penisola Iberica**  
**325.295**



**America Latina**  
**312.706**

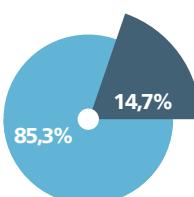


Totale clienti finali **mercato elettrico** (2012): **56.105.820**

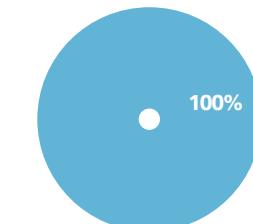


Totale clienti finali **mercato gas** (2012): **4.424.473**

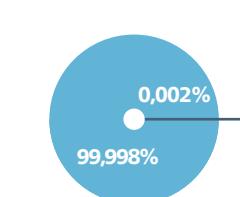
**Italia**  
**28.032.500**



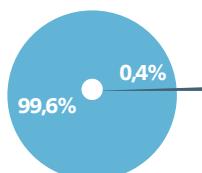
**Penisola Iberica**  
**11.431.437**



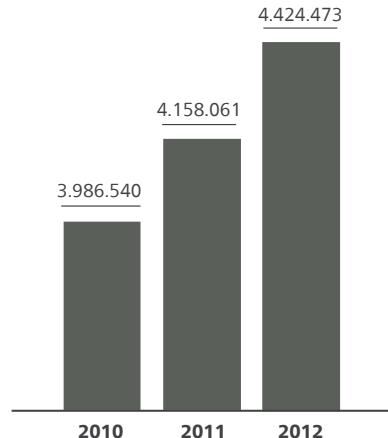
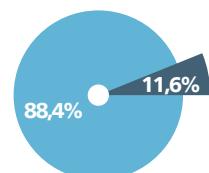
**America Latina**  
**90.394**



**Romania**  
**2.652.594**



**Altro**  
**312.706**



# Qualità nella distribuzione

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

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 'sopportare' i carichi richiesti dal livello di domanda.

A questo scopo Enel, in raccordo 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. Per esempio, in Italia, la pianificazione degli interventi di sviluppo e ampliamento delle reti deriva dall'analisi dei fabbisogni del sistema elettrico nazionale, che tiene conto di stime sull'andamento della domanda di energia, da un lato, e sulla potenza disponibile per l'intero sistema elettrico dall'altro. In base a tali stime viene generata una "mappa del carico" previsto sulle reti di trasmissione e di distribuzione, a partire dalla quale i diversi operatori, tra cui Enel, pianificano gli interventi necessari a far fronte all'evoluzione prevista.

Rispetto all'infrastruttura esistente, invece, in tutti i Paesi gli sforzi di modernizzazione ed efficientamento della rete hanno come obiettivo primario la riduzione delle interruzioni di tensione, che incidono sul cliente finale poiché possono provocare da sbalzi di tensione a interruzioni di breve durata fino a veri e propri black-out, come quello verificatosi in Italia a febbraio 2012 a causa delle difficili condizioni meteorologiche. Per ridurre il rischio di interruzioni nella fornitura le società di distribuzione del Gruppo operano costantemente interventi di manutenzione e di modernizzazione delle reti, sostituendo componenti con caratteristiche tecniche non adeguate, riducendo la "lunghezza elettrica" delle linee, aumentando il grado di automazione e telecontrollo (che consente una più rapida e puntuale individuazione dei guasti).

Tali interventi, peraltro, portano benefici in termini di riduzione delle perdite di rete (quantità di energia che viene dissipata lungo le linee senza arrivare al cliente finale), con impatti positivi sull'aumento dell'efficienza generale del sistema di distribuzione.

Nel 2012 gli unici casi di mancata conformità ai parametri di qualità del servizio si sono verificati in Romania, dove l'Autorità Nazionale di Regolamentazione dell'Energia (ANRE) ha comminato alle società di distribuzione di Enel 59 sanzioni per un totale di 321.163 euro.

Nel corso degli ultimi anni un ruolo chiave nel migliorare l'efficienza delle reti di distribuzione è stato giocato dai sistemi evoluti di monitoraggio della rete. Il "Telegestore", sistema integrato di misura e gestione a distanza dei contatori elettronici installati presso i clienti, offre un contributo determinante perché consente di monitorare in maniera continua i carichi sulla rete e di intervenire in tempo reale per ottimizzarli. Il "contatore intelligente" è attualmente installato presso quasi 34 milioni di clienti in Italia, e la sua diffusione è stata avviata in Spagna con 2 milioni di contatori già installati e 13 milioni previsti per il 2018. Altri progetti pilota sono in corso in Cile e in Brasile.

Nel tempo gli sviluppi nel campo delle "reti intelligenti", in grado di gestire una forte presenza di generazione distribuita (anche da fonti rinnovabili) e di sfruttare al meglio i sistemi di accumulo e di telegestione, permetteranno ulteriori e importanti miglioramenti nell'efficienza globale delle reti di distribuzione (si veda il capitolo Energia sostenibile per tutti).

# Qualità del servizio

In ogni Paese in cui opera, come distributore o venditore, Enel monitora la soddisfazione dei propri clienti rispetto ai servizi offerti, dalla qualità della fornitura di energia all'efficacia del customer service, e raccoglie e analizza eventuali reclami al fine di cogliere segnali emergenti su cause specifiche di insoddisfazione su cui intervenire.

Gli elementi che emergono dalle attività di monitoraggio costituiscono la base per progettare e realizzare programmi di miglioramento specifici.

## Indagini di Customer Satisfaction

In Italia l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) effettua un'indagine semestrale sui contact center delle aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti, stilando una classifica tra le principali 33 aziende di vendita di energia elettrica e gas. Nel primo semestre 2012, per la quarta volta consecutiva, Enel si è confermata al primo posto della classifica per la qualità dei servizi telefonici offerti alla clientela, sia nel mercato libero (con Enel Energia) sia nel mercato regolato (con Enel Servizio Elettrico). L'indagine misura il livello di qualità effettivamente offerto ai clienti in termini di disponibilità delle linee telefoniche, tempi di attesa, chiarezza delle risposte, cortesia degli operatori, capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile.

Enel, inoltre, monitora con indagini proprie specifici aspetti della relazione con la clientela. In Italia, in particolare, nel corso del 2012 sono state effettuate circa 90 rilevazioni della soddisfazione dei clienti del mercato elettrico (libero e di maggior tutela) e gas, sia residenziali sia business, attraverso la somministrazione di circa 105.000 interviste condotte da società terze specializzate. Sulla qualità del servizio di customer care è inoltre proseguito il monitoraggio "a caldo", che consiste nel chiedere ai clienti, al termine del contatto con l'operatore, un giudizio complessivo sulla telefonata intercorsa, e il monitoraggio della Qualità Percepita (QP), in cui i clienti vengono ricontattati entro le 24 ore successive alla loro chiamata per rilevarne il giudizio sul servizio ricevuto. Questa tipologia di rilevazione, avviata nel 2011 sui clienti del mercato libero, dal 2012 è stata estesa anche ai clienti del servizio di maggior tutela.

In Spagna e in Portogallo vengono effettuati in modo continuativo interviste telefoniche, sondaggi online e rilevazioni di *mystery shopping* sui punti vendita fisici. Nel complesso, nel 2012, sono state realizzate più di 78.000 interviste telefoniche od online e oltre 1.200 rilevazioni su Uffici Commerciali e Punti di Servizio, ampliando il raggio d'azione rispetto agli anni precedenti in termini di processi analizzati, canali utilizzati e segmenti della clientela raggiunti. Anche in America Latina le diverse società di vendita monitorano costantemente i livelli di soddisfazione della clientela riguardo ai principali servizi attraverso interviste e visite dirette. In Romania, infine, sono state effettuate 1.770 interviste telefoniche.

Nel corso del 2012 è stato avviato un progetto trasversale tra Italia, Romania, Spagna e America Latina (*Best Practice Sharing*) che ha come scopo la condivisione e l'integrazione a livello globale delle metodologie utilizzate per la rilevazione della customer satisfaction e della qualità commerciale.

## Gestione dei reclami

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

Tabella 3 - Reclami e richieste di informazioni scritte (mercato elettrico)

| Paese   | Udm         | 2012           |
|---|-------------|----------------|
| Italia<br>(mercato regolato e libero)           | (n.)        | 212.286        |
| Romania<br>(mercato libero)                     | (n.)        | 17.247         |
| Penisola Iberica<br>(mercato regolato e libero) | (n.)        | 45.349         |
| <b>Totale</b>                                   | <b>(n.)</b> | <b>274.882</b> |

Tabella 4 - Reclami e richieste di informazioni scritte (mercato gas)

| Paese  | Udm  | 2012   |
|--------|------|--------|
| Italia | (n.) | 51.061 |

Per la risoluzione delle controversie di natura commerciale che possono insorgere con i clienti è a disposizione, in Italia, lo strumento della "Conciliazione Paritetica", procedura totalmente gratuita che si svolge attraverso una piattaforma online e che offre la possibilità di risolvere rapidamente in via extragiudiziale alcune problematiche commerciali. Enel è stata la prima azienda nel settore energetico in Italia e in Europa a dotarsi di tale strumento nel 2006, attraverso la firma di un Protocollo di Conciliazione Paritetica tra Enel SpA e le Associazioni dei Consumatori. Il 26 novembre 2012 è stato siglato un nuovo Regolamento attuativo tra Enel e le Associazioni dei Consumatori che ha aperto la possibilità di utilizzare la Conciliazione per tutte le possibili controversie commerciali. Nel 2012 sono state avviate 1.157 pratiche di conciliazione, prevalentemente per problemi relativi alla fatturazione dei consumi energetici. In Spagna e America Latina è invece presente la figura dell'*Ombudsman*, un "difensore civico" indipendente a cui i clienti possono rivolgersi in ultima istanza in caso di controversie. L'*Ombudsman* tutela i diritti del cliente nei confronti dell'azienda e promuove la ricerca di soluzioni extragiudiziali eque per le parti e vincolanti per l'azienda, oltre a fornire raccomandazioni periodiche per il miglioramento della qualità dei servizi e del customer care.

## Attenzione alle fasce vulnerabili

In tutti i Paesi in cui il Gruppo opera come società di vendita 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. Tali offerte sono rivolte ai clienti considerati 'vulnerabili', come persone in età avanzata, con problemi di salute o in condizioni sociali svantaggiate, e si configurano come agevolazioni tariffarie o dilazioni di pagamento.

In Italia, per esempio, dal 2008 per il settore elettrico e dal 2009 per il settore gas è previsto il "bonus sociale" rivolto ai clienti residenziali in condizioni di disagio economico e – per il solo settore elettrico – ai clienti che utilizzano apparecchiature elettromedicali "salvavita". Il bonus è in parte finanziato da risorse statali, e per la restante parte è sostenuto dagli altri utenti del sistema nelle proprie fatture energetiche, attraverso apposite componenti tariffarie determinate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Ai clienti viene riconosciuto in bolletta un importo a credito che varia a seconda del numero di componenti del nucleo familiare, della categoria d'uso, della tipologia di disagio (per il settore elettrico) o della zona climatica di appartenenza (per il gas). Anche in Spagna esiste un'iniziativa statale analoga ("Bono Social").

Anche nei Paesi dell'America Latina sono presenti diversi programmi e iniziative per le fasce più basse della popolazione. In Brasile, per esempio, i clienti residenziali e rurali a basso reddito beneficiano di riduzioni fino al 100% della tariffa tradizionale grazie al programma "*Pagamento subsidiado de contas*" del Governo federale. Inoltre, per favorire le popolazioni 'rurali' e dare impulso ad attività che portano benefici sul territorio, i clienti rurali hanno diritto a una tariffa fissa scontata del 10% rispetto ad altre tipologie di clienti con pari livelli

di consumo e che in caso di particolari attività come irrigazione e acquacoltura possono portare a risparmi netti fino al 90%.

In Romania, infine, le società di vendita contribuiscono finanziariamente per i clienti definiti vulnerabili, in conformità con la legislazione, e offrono loro alcuni servizi gratuiti (come verifiche sui contatori e sui sistemi elettrici) o altri il cui pagamento è dilazionabile (come le installazioni).

## Una relazione trasparente con i clienti

### Trasparenza della comunicazione commerciale

In materia di comunicazione alla clientela tutte le società del Gruppo Enel operano, oltre che in conformità alle norme e ai regolamenti vigenti in ciascun Paese, in base a quanto previsto dal Codice Etico di Gruppo (punto 3.16), secondo cui tutti i contratti, le comunicazioni rivolte alla clientela e i messaggi pubblicitari devono essere:

- > chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (per esempio, evitando clausole poco comprensibili, indicando i prezzi in modo trasparente, illustrando i costi in modo chiaro);
- > conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette (quali, per esempio, l'inserimento di clausole vessatorie nei confronti dei consumatori);
- > completi, senza trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- > disponibili sui siti internet aziendali.

L'impegno a una comunicazione trasparente si traduce anche nella messa a disposizione del cliente di diversi canali e strumenti per la gestione delle pratiche relative al proprio contratto di fornitura. In Italia e in Romania, per esempio, attraverso il sito web "MyEnel" è possibile effettuare diverse operazioni, come richiedere modifiche contrattuali o rateizzazioni di pagamento, consultare i dettagli delle bollette e del loro stato, comunicare l'autolettura del contatore, effettuare pagamenti con carta di credito e visualizzare l'avanzamento delle pratiche.

Numerosi servizi sono accessibili anche tramite app per smartphone e tablet.

Sono inoltre disponibili strumenti utili a favorire maggiore consapevolezza dei propri consumi (per esempio, tramite la comparazione dei consumi energetici nei diversi periodi dell'anno) o a effettuare scelte commerciali informate e consapevoli rispetto al proprio contratto di fornitura. È disponibile, per esempio, uno strumento online che, sulla base delle caratteristiche di consumo abituali, calcola tante bollette-tipo quante sono le diverse tariffe disponibili, consentendo di scegliere il profilo tariffario migliore rispetto alle proprie esigenze.



Anche i clienti di Spagna e America Latina hanno a disposizione un portale web (Endesa Online) su cui è possibile gestire diversi aspetti della fornitura. Nel 2012, in particolare, Endesa ha lanciato una nuova modalità digitale di relazione: il cliente può contattare un operatore tramite chat, rivolgendo la propria domanda o richiesta di chiarimento per iscritto e ottenendo una risposta in tempo reale.

### Accessibilità delle informazioni

Affinché la comunicazione alla clientela sia realmente trasparente, corretta ed efficace è necessario fare in modo che eventuali barriere culturali, linguistiche, di analfabetismo o disabilità non inficino un accesso paritario all'informazione per i clienti.

In particolare per le differenze linguistiche, in Italia è attivo presso i Punti Enel un servizio di traduzione simultanea in 12 lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, arabo, russo, rumeno, punjabi, albanese, serbo e croato): mentre il cliente e l'operatore del Punto Enel interagiscono di persona, un terzo operatore, da remoto, effettua la tra-

duzione simultanea. Nel mercato regolato, inoltre, i clienti appartenenti alla comunità italo-tedesca possono scegliere di ricevere le bollette in italiano o in tedesco e hanno a disposizione un call center bilingue.

In Spagna, Endesa invia tutta la comunicazione commerciale e le informazioni alla clientela sia in castigliano sia in catalano, e tutti i canali di servizio al cliente sono disponibili nella doppia lingua. Inoltre, i materiali informativi sull'uso sicuro dell'energia vengono realizzati per tutte le minoranze linguistiche presenti nel Paese (catalano, euskara e galiziano).

Anche alcune condizioni di disabilità possono limitare sensibilmente il corretto accesso alle informazioni e ai servizi di supporto alla clientela. Proprio per questo molte società del Gruppo hanno disegnato soluzioni per andare incontro ai clienti con difficoltà uditive o visive.

In Italia, per esempio, ai clienti non vedenti viene inviata la bolletta in Braille contenente tutte le principali informazioni sui consumi e i numeri telefonici utili. In Argentina e in Brasile, oltre alla bolletta in Braille è attivo un servizio di

fatturazione "audio", che prevede l'invio, tramite mail, di un file audio in cui la bolletta viene interamente letta da una voce registrata.

In Brasile, inoltre, esiste un canale di contatto telefonico

specializzato per i clienti con difficoltà uditive e il personale dei punti vendita riceve una apposita formazione per comunicare tramite il linguaggio dei segni.

## Tutela della privacy

In tutti i Paesi di presenza, Enel opera in conformità alle normative vigenti in materia di tutela della privacy dei clienti. In Italia, in particolare, Enel ha adottato un Modello Organizzativo e specifiche procedure rispondenti a quanto previsto dal decreto legislativo n. 196/2003 e successive integrazioni. Sono stati dunque messi in atto tutti gli accorgimenti informatici volti a garantire la sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati personali e sono stati modificati i processi di *teleselling*, improntandoli al pieno rispetto delle normative. Enel si impegna anche a un attento monitoraggio di tutte le società terze che possono trovarsi nella condizione di utilizzare i dati personali

dei clienti. Per questo sono previste specifiche clausole nei contratti con i partner che devono utilizzare dati personali per effettuare attività specifiche, come per esempio le attività di vendita o le rilevazioni della *customer satisfaction*. In Romania, Enel opera in conformità a una *Information Security Policy* che regola tutti gli aspetti inerenti alla sicurezza delle informazioni e dei processi informativi utilizzati per gestirle. In aggiunta, è in corso la definizione di una policy specifica sulla protezione della privacy dei clienti. Nel 2012 si sono registrati 109 reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti.

## Correttezza della comunicazione pubblicitaria

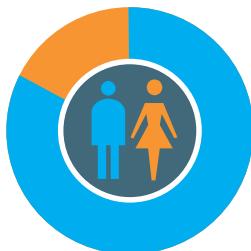
Il Codice Etico di Gruppo definisce chiaramente che la comunicazione commerciale deve essere ispirata a principi di chiarezza e veridicità. In coerenza con questa linea di comportamento, in tutti i Paesi in cui opera, Enel si attiene

alle normative nazionali in materia e, in diversi casi, aderisce a codici di autoregolamentazione che vanno oltre la legislazione.

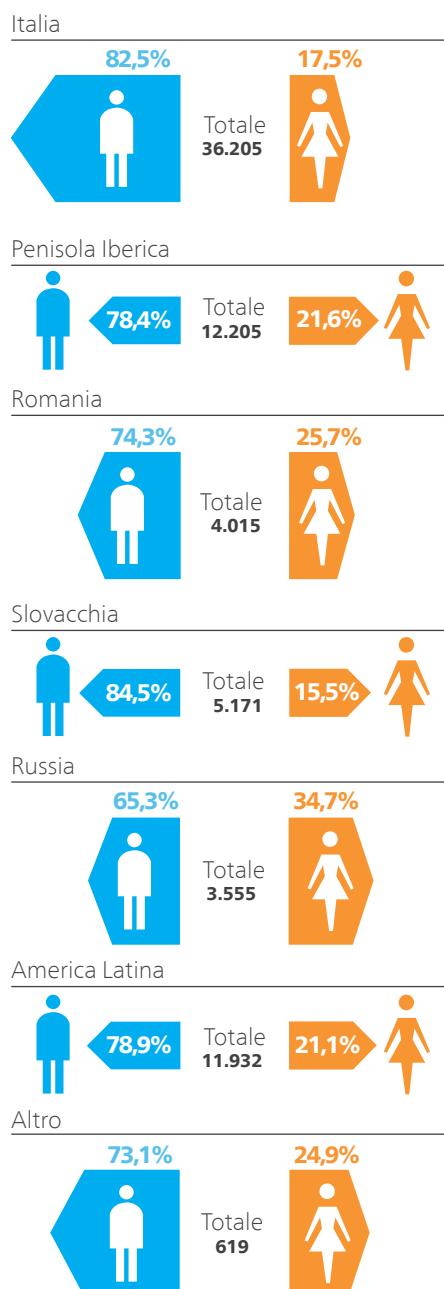
| Paese   | Codici di autoregolamentazione  |
|---------|---|
| Italia  | Enel fa riferimento al Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP).  |
| Spagna  | Endesa è tra i firmatari dell'"Accordo sull'Autoregolamentazione degli aspetti ambientali nella comunicazione commerciale" promosso dal Ministero dell'Ambiente, dall'Associazione per l'Autoregolamentazione della Comunicazione Commerciale e da diverse aziende del settore elettrico e automobilistico, che pone regole riguardo alla diffusione di messaggi pubblicitari che fanno riferimento all'ambiente. |
| Cile    | Endesa ha sottoscritto il Codice cileno di Etica Pubblicitaria promosso dal Consiglio di Autoregolamentazione ed Etica Pubblicitaria (CONAR) e basato sugli standard definiti dalla Camera di Commercio Internazionale di Parigi e sulle migliori norme e procedure internazionali di autoregolamentazione.   |
| Brasile | Endesa ha aderito al Codice di Condotta Etica nella Comunicazione realizzato in accordo con il Consiglio di Autoregolamentazione ed Etica Pubblicitaria (CONAR).  |
| Romania | Enel rispetta le leggi nazionali e i regolamenti della <i>National Energy Regulatory Authority</i> (ANRE) e della <i>National Authority for Consumer Protection</i> (ANPC).   |

# Le nostre persone

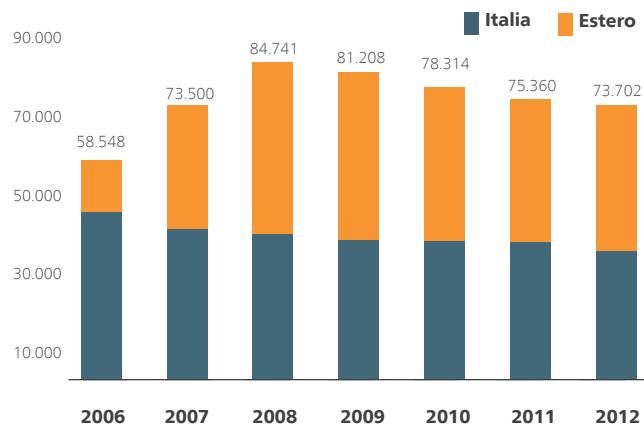
Totale **forza lavoro** (2012): **73.702**



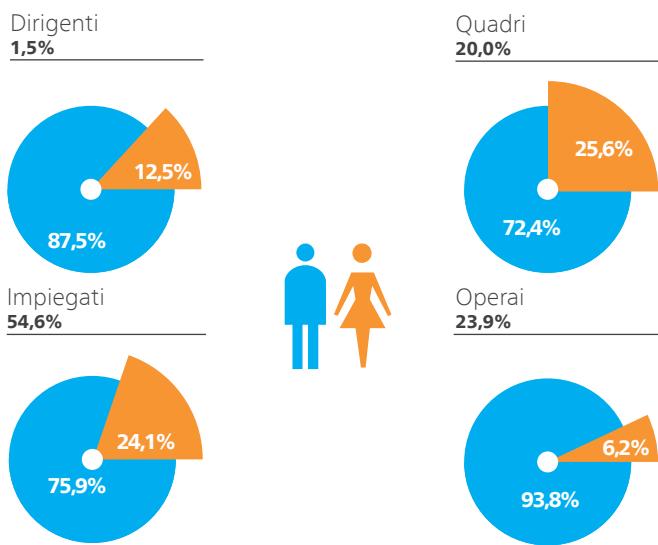
Forza lavoro per **area geografica e genere** (2012)



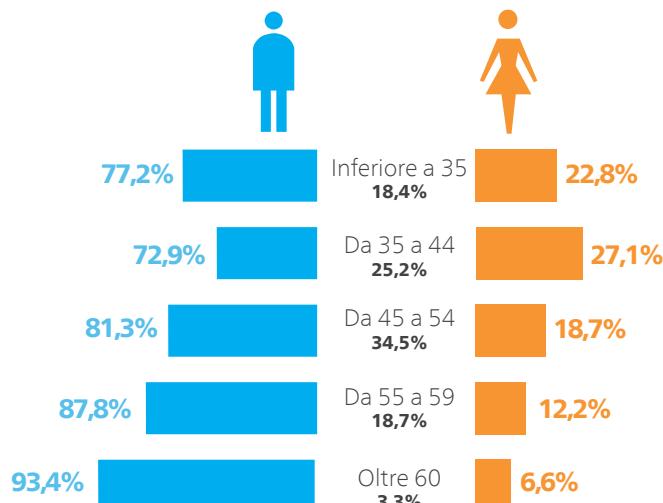
Composizione del personale **Italia - Estero**



Forza lavoro per **inquadramento e genere** (2012)



Forza lavoro per **fasce di età** (2012)



# La valorizzazione del merito e del talento

Alla base dei processi e delle policy aziendali in materia di sviluppo delle persone vi sono tre strumenti chiave.

## Modello di Leadership

Il Modello di Leadership è la sintesi di ciò che Enel ‘si aspetta’ dalle proprie persone di ogni categoria contrattuale, poiché definisce i comportamenti da tenere nel raggiungimento dei propri obiettivi identificando sette caratteristiche distintive che dovrebbero essere proprie di ogni “cittadino Enel”. Tali comportamenti sono quindi declinati in base al profilo di appartenenza (Top management, Management, Gestori di persone, Professional e Operativi).



## Modello di Management

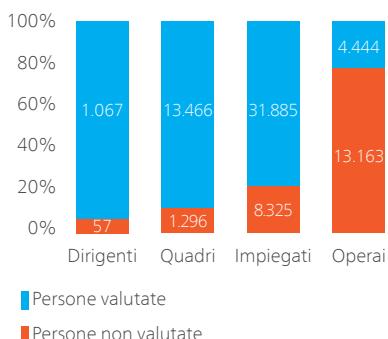
Il Modello di Management è un sistema dinamico che identifica i ruoli manageriali chiave all’interno del Gruppo (“manager”), ne descrive le caratteristiche fondamentali e definisce criteri di accesso chiari e omogenei, svincolando così i profili di carriera dalle categorie contrattuali dei diversi Paesi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

## Global Professional System

Il *Global Professional System* (GPS) è il sistema che consentirà di identificare e valorizzare i ruoli professionali chiave, i mestieri e le competenze presenti in azienda. Per quanto riguarda la valutazione delle competenze, a partire dal 2011 il GPS ha definito, a livello di Gruppo, il catalogo globale delle competenze richieste per ogni famiglia professionale e ha identificato i *Key Professional Role*, cioè il massimo livello raggiungibile, in termini di ruolo, per ciascuna carriera tecnica.

Le attività legate alla definizione del GPS proseguiranno nel corso del 2013 e

Estensione dei processi di valutazione per inquadramento - 2012



consentiranno di completare il quadro degli strumenti di valutazione di Enel. La valutazione delle competenze professionali potrà così aggiungersi alla valutazione dei comportamenti e degli obiettivi del Performance Management.

## Performance Management

Il processo di valutazione delle performance riguarda 50.862 persone in tutto il Gruppo, in aumento del 9% rispetto al 2011 grazie a un graduale programma di estensione del perimetro di valutazione. In Romania, per esempio, nel 2012 è stata coinvolta la categoria degli operai, che rappresentano più della metà della forza lavoro.

Nel corso del 2012, nell'ambito del Progetto One Company, il processo di Performance Management è stato completamente ridisegnato per renderlo più efficace ed efficiente e per garantirne l'applicabilità in tutti i Paesi, così da assicurare criteri e modalità di valutazione omogenei e ugualmente ispirati al principio della meritocrazia. A partire dal 2013, quindi, il processo sarà gestito con lo stesso calendario di attività, gli stessi strumenti e lo stesso sistema informativo nelle diverse realtà del Gruppo.

Il nuovo processo di Performance Management si compone dei seguenti sotto-processi:

1. valutazione dei comportamenti (con strumenti tarati a seconda del livello all'interno del Modello di Management: valutazione 360° per le fasce più alte del Modello di Management e *Behaviors Performance Review* per gli altri target);
2. valutazione degli obiettivi (*Objectives Performance Review*);
3. calibration (incontro in cui i diversi capi all'interno della stessa unità discutono e condividono le valutazioni assegnate ai propri collaboratori, al fine di migliorare la coerenza e l'oggettività dei criteri applicati);
4. feedback (incontro in cui valutatore e valutato condividono l'esito della valutazione e le azioni di sviluppo previste per il collaboratore).

## Talent Management

Il sistema di Talent Management, introdotto nel 2011, è volto a individuare all'interno delle diverse famiglie professionali le persone con le capacità e le attitudini più adatte a diventare manager di successo a livello globale, in grado di gestire situazioni a elevata complessità e team diversificati, e di valorizzare e motivare al meglio le persone. Ai "talenti" vengono dedicati iniziative di formazione e processi di sviluppo specifici volti ad accrescere le competenze manageriali e tecnico-professionali necessarie per la crescita, cui si aggiungono percorsi di mobilità interna, mentoring, coaching e momenti di assessment.

Il processo di selezione valuta non solo le conoscenze tecnico-professionali, ma anche le caratteristiche individuali e le competenze "soft". Tra le caratteristiche ricerche vi sono performance eccellenti, alto potenziale (misurato attraverso specifiche metodologie), esperienza aziendale trasversale e conoscenza della lingua inglese.

Le persone selezionate entrano a far parte di diversi "talent pool" distinti a seconda del livello di esperienza: il Pool 1 individua le persone destinate alle posizioni aziendali più senior, il Pool 2 i candidati alle posizioni di livello manageriale e il Pool 3 i migliori giovani neolaureati su cui puntare per il futuro.

## Sistemi di incentivazione

In Italia è presente un sistema di "Management by Objectives" (MbO), che coinvolge circa il 98% degli Executive e il 19% dei Supervisor; a circa il 48% dei manager, inoltre, nel 2012 sono stati assegnati degli obiettivi legati alla sostenibilità (in particolare alla safety), che rappresentano circa il 16% di tutti gli obiettivi.

Gli obiettivi quantitativi costituiscono la parte principale del sistema di obiettivi, e sono sia di natura economico-finanziaria, definiti in coerenza con gli obiettivi strategici e di budget del Gruppo nel suo insieme e delle singole Divisioni/Aree di Business, sia di natura tecnica e/o di progetto.

Agli obiettivi di natura quantitativa si aggiunge un obiettivo qualitativo legato al Modello di Leadership, volto a misurare la qualità dei comportamenti del singolo manager con riferimento a capacità di gestione del cambiamento, assunzione di responsabilità e rischi, promozione della sicurezza sul lavoro, presidio delle competenze e crescita dei collaboratori.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, che viene valutato e condìviso con il collaboratore nella fase *Objectives Performance Review* del processo di Performance Management, è la base per l'assegnazione di premi individuali. I premi tengono anche conto del raggiungimento o meno degli obiettivi a livello di Gruppo, solitamente basati sull'EBITDA e/o sull'indebitamento finanziario netto, che sono applicati a tutte le Divisioni/società del Gruppo.

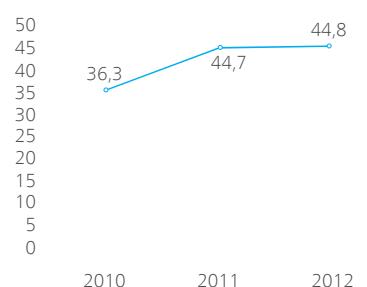
Le risorse operanti nell'area commerciale in alcuni Paesi, per esempio in Italia e in Romania, godono invece di un sistema di incentivazione collegato con le attività di pianificazione commerciale.

## Lo sviluppo delle competenze

La formazione in Enel è strutturata secondo un modello che definisce la professionalità come la risultante dell'integrazione tra quattro prospettive differenti di formazione:

- > **culturale**, che mira a facilitare la comprensione delle dinamiche organizzative e a creare il senso di cittadinanza;
- > **comportamentale**, che mira a sviluppare l'asset delle capacità che sottendono i comportamenti del modello di leadership e a facilitare la presa di consapevolezza delle peculiarità del proprio ruolo;
- > **specialistica**, che mira a sviluppare le competenze tecnico-specialistichelegate ai ruoli professionali;
- > **addestrativa**, che mira a sviluppare le conoscenze e i comportamenti tipicamente legati all'applicazione di una norma e/o di una procedura (antincendio, safety, ecc.).

Ore di formazione per dipendente (h)

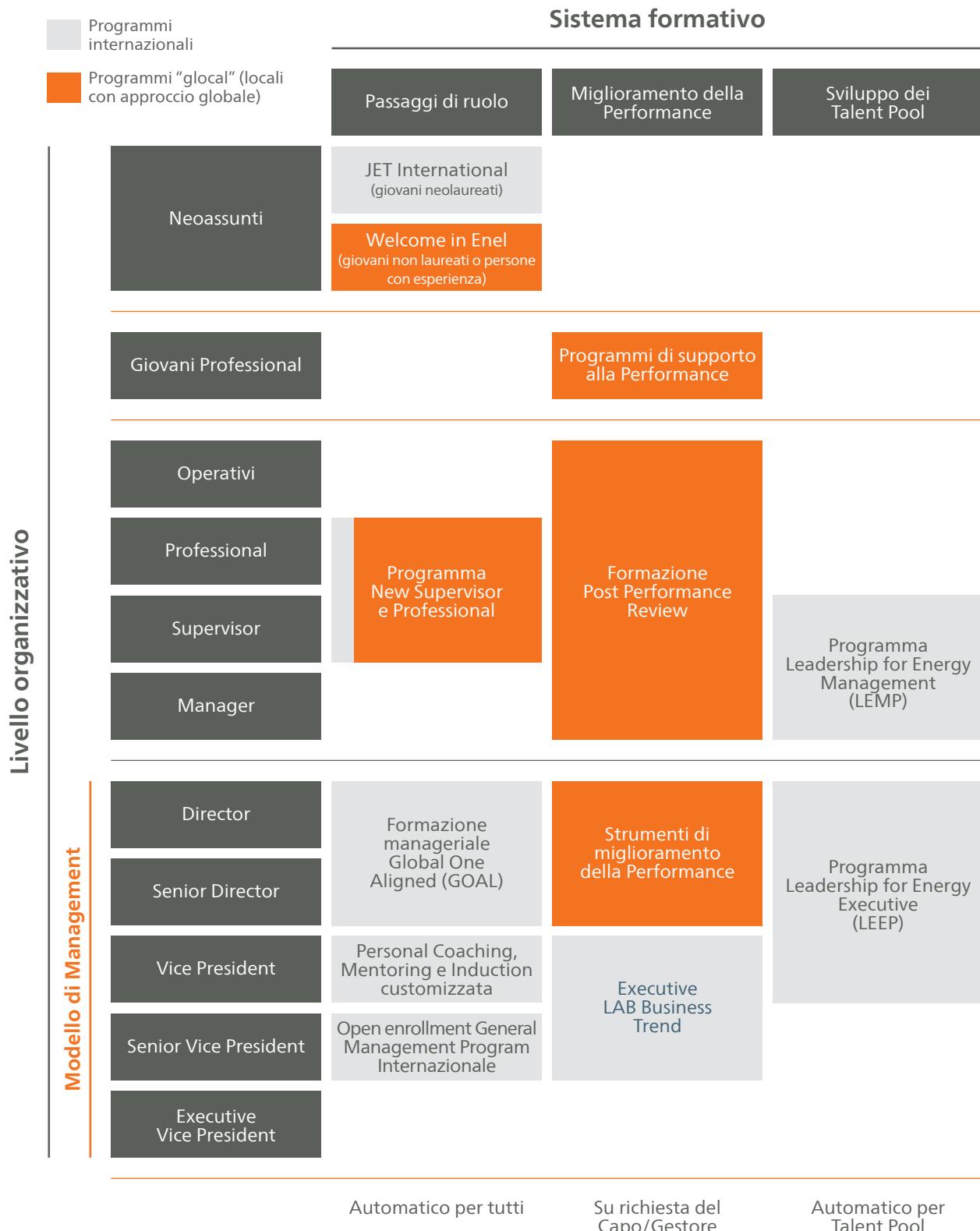


In termini organizzativi si favorisce la partecipazione ai corsi di persone provenienti da realtà geografiche e produttive differentiate, al fine di promuovere l'integrazione culturale e facilitare lo scambio di esperienze e buone pratiche.

In termini di sistema formativo, invece, l'offerta è orientata a creare un modello di condivisione delle conoscenze e

di sviluppo delle competenze mirate a un miglioramento della performance, in cui la trasversalità è il fattore chiave. A tal proposito, i due principali strumenti sono:

- > Leadership Curriculum, che coinvolge le persone nei momenti chiave della vita aziendale (assunzione – *JET, Welcome in Enel*; sviluppo manageriale – *Global Ori-*



*ted and Aligned; valutazione della performance – Post Performance Review Training; ingresso nel programma di Talent Management – Leadership for Energy Executive Program);*

- > le Accademie tecniche e funzionali, nate nel 2010 per sviluppare le competenze distintive e far acquisire la padronanza degli strumenti utili a specifiche famiglie professionali (Acquisti, Amministrazione, Finanza e Controllo, Legale, Ingegneria, Energy Management Academy, nonché Academy di Generazione e Ingegneria e Costruzione basata sui risultati del progetto GPS). Oltre a questi strumenti formativi trasversali a tutto il Gruppo, si aggiungono iniziative di formazione a livello locale e divisionale, che rispondono alle specifiche esigenze delle Divisioni e delle diverse società italiane ed estere, sia sul piano formativo sia su quello dell’addestramento specialistico.

Nell’ambito del “*Performance Improvement Program*” di Gruppo, infine, continua lo sviluppo del progetto “*Best Practice Sharing*” che ha l’obiettivo di creare valore dalla dimensione multinazionale del Gruppo tramite lo scambio reciproco delle *best practice* operative e l’allineamento dei processi.

## Inclusione e diversity

La crescita di Enel come azienda multinazionale ha comportato un’attenzione sempre maggiore verso i temi della “diversità” in tutte le sue dimensioni. Il programma Diversity è stato sviluppato proprio per creare una cornice che racchiuda tutte le iniziative sulla diversity realizzate nel Gruppo Enel, assicurando la condivisione di *best practice* e la promozione di una cultura organizzativa che valorizzi e rispetti le differenze, che sono considerate competenze fondamentali per la crescita di un’azienda multinazionale.

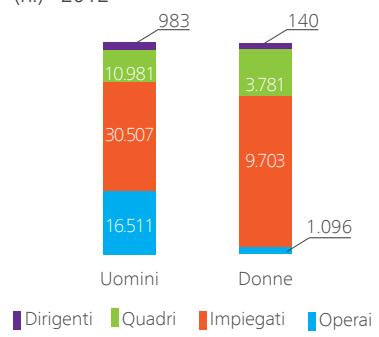
Il progetto prevede l’identificazione e la realizzazione, da parte delle Divisioni e delle Country del Gruppo, di progetti e iniziative che rispondano ai propri specifici bisogni, ma all’interno di una vision globale e con un supporto a livello centrale.

Gli obiettivi del progetto sono:

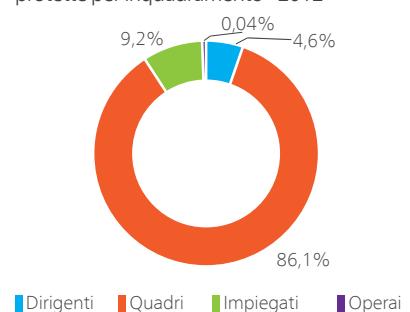
1. sviluppare nei manager uno stile di leadership basato sul rispetto e sulla valorizzazione delle differenze;
2. promuovere la creazione di team di lavoro diversificati ed efficienti;
3. gestire le persone con flessibilità, ponendo attenzione a esigenze particolari;
4. assicurare le stesse opportunità a tutte le persone.

Un team internazionale composto da persone provenienti da diverse aree aziendali ha identificato quattro aree di intervento prioritarie, in questo momento, per il Gruppo: genere, età, cultura e disabilità, categorie scelte in base a un approccio “olistico” al tema delle diversità in linea con i criteri considerati dai maggiori indici azionari di sostenibilità e dalle organizzazioni non governative di settore (*UN Women, Valore D, Race for Opportunity, CSR Europe*). Tra i fattori abilitanti alla promozione delle varie dimensioni della diversity vi sono il *work-life balance*, che rappresenta una quinta area di azione trasversale, la meritocrazia e le relazioni industriali, nell’ambito delle quali opera il Comitato Pari Opportunità.

Personale per genere e inquadramento (n.) - 2012



Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento - 2012



## Work-life balance e servizi per la persona

Le iniziative nell'ambito della conciliazione casa-lavoro sono progettate e realizzate a livello locale da unità dedicate nei diversi Paesi di presenza del Gruppo. In Italia, in particolare, opera l'unità People Care, che interviene con diverse tipologie di azioni:

- > soluzioni concrete alle necessità e alle incombenze quotidiane dei dipendenti: sono stati attivati numerosi servizi, dalla ricerca di baby-sitter, operatori socio-sanitari, collaboratori domestici o tecnici per piccole manutenzioni e lavori, fino a disbrigo pratiche, lavanderia, sartoria, lavaggio auto e gommista. Nel 2012 si è inoltre consolidato il servizio di acquisto online di testi scolastici e consegna presso la sede di lavoro, il cui utilizzo è cresciuto del 46% rispetto al 2011;
- > supporto nella gestione dei carichi di cura e familiari: è stata realizzata la prima edizione del progetto "30 giorni" che consente, nei periodi di chiusura di asili e scuole elementari e medie, di portare con sé i figli al lavoro e di affidarli a un servizio di educatori esperti presso appositi spazi allestiti in azienda;
- > misure organizzative: è stata avviata la sperimentazione del Parental Program, un percorso strutturato per definire diritti e doveri di responsabili e collaboratori per una gestione ottimale dei congedi parentali;
- > supporto alle persone con disabilità: è stato ulteriormente sviluppato lo "Sportello Informativo sulla Disabilità", fruibile attraverso l'intranet aziendale, che ha l'obiettivo di fornire una corretta e completa informazione sui diritti delle persone con disabilità quali soggetti attivi nella realtà aziendale, e costituisce anche uno spazio di ascolto dove raccogliere segnalazioni, suggerimenti e idee. Dal 2012, attraverso questo servizio, le persone disabili che lavorano in Enel e che abbiano la necessità di spostarsi per l'esercizio delle attività lavorative (trasferte, corsi di formazione, riunioni fuori sede) possono usufruire di un servizio di accompagnamento e supporto erogato da personale specializzato.

Nel 2012, Enel è entrata a far parte della sperimentazione su base nazionale dello standard Family Audit, certificazione promossa e finanziata dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia (Presidenza del Consiglio dei Ministri) che mira a promuovere il benessere organizzativo nelle aziende attraverso un percorso, della durata di 3 anni, di adozione di politiche del personale orientate al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie.

Nell'ambito delle prestazioni del Fondo Integrativo Sanitario per i Dipendenti Enel (FISDE), inoltre, sono previste misure di sostegno economico per le spese correlate alla situazione di disabilità, come per esempio la rimozione di barriere architettoniche, l'assistenza domiciliare o le rette per case di riposo. Le prestazioni di assistenza alla persona vengono sviluppate con la collaborazione di una rete di consulenti del Fondo presenti a livello regionale, generalmente psicologi, che aiutano le famiglie a individuare le strategie più idonee per favorire una soddisfacente integrazione della persona disabile negli ambienti di appartenenza.

Conciliazione casa-lavoro, flessibilità e integrazione delle persone con disabilità e rischio di esclusione sociale sono, infine, tra gli obiettivi principali del

Plan Senda, il Piano Globale di Responsabilità Sociale d'Impresa per le Risorse Umane realizzato da Endesa, nell'ambito del quale anche nel 2012 sono state realizzate numerose iniziative.

## Qualità della vita in azienda

### Ascolto e dialogo

#### Indagine di clima

Enel realizza, dal 2006, un'indagine di clima biennale volta ad ascoltare l'opinione di tutte le persone che lavorano in Enel sul clima lavorativo, a misurare l'impatto dei cambiamenti legati al contesto interno ed esterno all'Azienda e a valutare l'efficacia dei piani d'azione realizzati.

A novembre 2012 è stata avviata la quarta indagine di clima (Indagine di Clima e Sicurezza) che quest'anno si è arricchita di una sezione specifica sulla percezione delle persone sui temi della safety e della salute. L'indagine è stata rivolta a tutto il personale Enel nel mondo, e il tasso di risposta è stato dell'84% (due punti percentuali in più rispetto alla survey del 2010).

Il questionario, inoltre, è stato aggiornato alla luce delle priorità strategiche e dei valori del Gruppo Enel e per facilitare, attraverso domande più concrete, la definizione di piani d'azione efficaci. In aggiunta alle categorie già esistenti, come il change management, la meritocrazia, lo stile di management, l'eccellenza operativa, le relazioni lavorative e la comunicazione, sono state inserite, oltre alla safety, le categorie del sustainable engagement, leadership, innovazione, immagine, responsabilità sociale e diversity.

A valle dell'analisi dei risultati, anche a confronto con quanto emerso nell'indagine del 2010 e con alcuni benchmark esterni, saranno definite e realizzate azioni concrete di miglioramento a diversi livelli organizzativi. A partire da aprile 2013, tutti i responsabili potranno condividere i risultati con il proprio team e pianificare i relativi piani d'azione.

Rispetto alle iniziative previste a seguito dell'indagine 2010, delle 1.800 azioni pianificate il 96% è stato realizzato, soprattutto negli ambiti comunicazione e vision (28%), valutazione e merito (20%) e condivisione delle informazioni (12%). Gli interventi sono stati progettati e attuati in maniera differenziata nei diversi Paesi, in linea con le caratteristiche e le esigenze locali emerse dall'indagine.

#### La comunicazione interna

Nel 2012 è proseguito il processo Cascade, un sistema di riunioni che viene avviato a valle della convention annuale (realizzata il 27 giugno 2012) e che ha l'obiettivo di approfondire e condividere le principali tematiche strategiche con tutti i dipendenti Enel. Gli oltre 300 eventi realizzati hanno visto la partecipazione di 51.000 persone, che sono state coinvolte in numerosi workshop e sessioni di lavoro e hanno avuto la possibilità di interagire durante gli eventi attraverso i canali di comunicazione interna (Enel.radio ed Enel.tv). Nel corso dell'anno la comunicazione interna ha dedicato molto spazio anche al proces-

so di riorganizzazione One Company, attivando una serie di canali e strumenti per facilitare la conoscenza e la consapevolezza dei cittadini Enel sul percorso di cambiamento, tra cui la sezione dedicata nella intranet aziendale.

Tra i temi chiave della comunicazione interna nel 2012 vi è stato il cinquantesimo 'compleanno' di Enel, a cui sono state dedicate 80 iniziative tra cui 30 speciali di Enel.tv, inserti in ogni numero di Enel Insieme e pillole radiofoniche. È stato inoltre realizzato il concorso "Enel, 18.250 giorni di emozioni e ricordi", con cui le persone hanno presentato oltre 600 tra video, foto e racconti per descrivere la propria esperienza in azienda.

Nel corso del 2012 la Comunicazione Interna ha realizzato nuove iniziative per sviluppare un metodo globale e integrato nella diffusione della "cultura del cliente" adottando un duplice approccio: uno dedicato alla conoscenza e consapevolezza sul tema mercato (in particolare attraverso rubriche dedicate nei media interni) e l'altro dedicato al call to action e al coinvolgimento dei colleghi (l'iniziativa "+ Amici Per Noi" ha fornito l'opportunità di sponsorizzare la convenienza delle offerte di Enel Energia verso amici e parenti e ha raccolto oltre 2.200 adesioni).

Un'altra importante iniziativa è stata l'ottava edizione del concorso internazionale *We Are Energy*, dedicato ai figli dei dipendenti di 20 Paesi e volto a far conoscere ai ragazzi, in modo coinvolgente, i temi dell'energia, delle risorse e della sostenibilità.

Il network dei media interni è costituito da un sistema integrato composto da *house organ* (tradotto in sei lingue), intranet globale, Enel.tv ed Enel.radio. Nel complesso, durante il 2012, i media interni hanno raggiunto mensilmente una media di 1,4 milioni di interazioni con il personale Enel.

L'intranet, realizzata in tre lingue e aggiornata quotidianamente, rappresenta la principale fonte di informazione aziendale, con oltre 2.000 news nel 2012 (di cui 900 a carattere globale e 1.100 con taglio dedicato alle diverse aree territoriali). Infine, un tema prioritario per la comunicazione interna è stato quello della sensibilizzazione delle persone Enel e delle ditte appaltatrici verso la sicurezza sul lavoro (si veda il capitolo Salute e sicurezza).

## Il sistema di welfare aziendale

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

Il sistema di welfare aziendale si articola nei seguenti ambiti:

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

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

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

## Assistenza sanitaria integrativa

Nella maggior parte dei Paesi in cui Enel opera sono previste assicurazioni sanitarie integrative a condizioni agevolate rispetto alle alternative presenti sul mercato. In numerosi casi, inoltre, è l'Azienda stessa a garantire prestazioni legate alla prevenzione e al check-up periodico delle condizioni di salute.

In Italia, lo strumento con cui vengono attuati i programmi per la salute e per la prevenzione è il FISDE, cui sono iscritti di diritto tutti i lavoratori dipendenti. Le prestazioni possono essere estese anche ai familiari a carico e restano accessibili anche da parte degli ex dipendenti Enel.

Gli assistiti possono accedere alle prestazioni previste dal Piano Sanitario Assistenziale Integrativo sia attraverso l'ampia rete di convenzioni con strutture sanitarie private o pubbliche (ospedali, case di cura, poliambulatori, odontoiatri, ecc.) sia attraverso il rimborso di prestazioni ricevute in altre strutture. Vengono rimborsate, inoltre, le spese di medicina preventiva nell'ambito dei protocolli sanitari previsti per la prevenzione oncologica e cardiovascolare.

Il FISDE interviene anche nell'ambito del sostegno alle famiglie, per esempio in materia di disabilità ed emergenze sociali (disadattamento, alcolismo, tossicodipendenza, ecc.), per i quali propone una serie di prestazioni rivolte sia al singolo assistito che all'intero nucleo familiare. Ulteriori programmi di assistenza rivolti ai lavoratori e alle loro famiglie e alle comunità esterne, infine, sono previsti dal Protocollo Azioni Sociali annesso al Contratto Collettivo Nazionale.

## Previdenza complementare

Un altro strumento di supporto ai dipendenti è la previsione di fondi pensione complementari e il riconoscimento di varie forme di benefici individuali nelle prestazioni connesse al trattamento di fine rapporto di lavoro.

In Italia sono presenti due fondi pensione complementari a contribuzione definita, in aggiunta al sistema obbligatorio previsto dalla normativa italiana: FOPEN per operai, impiegati e manager non dirigenti (con adesione del 90%) e Fondonel per i dirigenti (adesione del 100%).

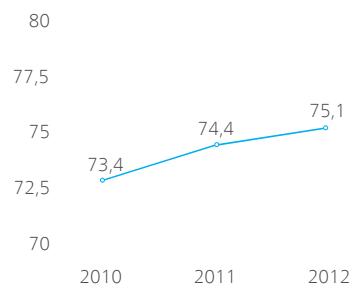
Enel è presente all'interno dei Consigli di Amministrazione di tali fondi pensione tramite propri rappresentanti, e dunque ne valuta l'affidabilità e la stabilità economico-finanziaria. I compiti e le prerogative dei Consiglieri sono previsti dalla normativa vigente e dagli statuti dei fondi pensione medesimi, nell'esclusivo interesse e tutela degli iscritti.

In Slovacchia le società del Gruppo offrono piani pensionistici complementari cui l'Azienda contribuisce mensilmente per una quota (tra il 3% e il 5,5% per i dipendenti che lavorano in ambito nucleare). Anche in Russia Enel OGK-5 offre un piano pensionistico a contribuzione definita.

Per quanto riguarda il perimetro Endesa, solo in Spagna e in Brasile sono presenti fondi pensione complementari. I beneficiari di tali fondi ammontano, nel 2012, a 16.484 dipendenti, mentre il contributo complessivamente versato da Endesa nell'anno è stato pari a quasi 57 milioni di euro.

Nel 2012, il fondo di gestione dei piani pensionistici dei dipendenti di Endesa ha sottoscritto formalmente i "Principi per gli Investimenti Responsabili" delle Nazioni Unite (UN PRI – *United Nations Principles for Responsible Investments*), incorporando quindi i criteri extra-finanziari nella gestione degli investimenti legati al fondo pensione.

Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (%)



Negli Stati Uniti, infine, Enel Green Power offre un piano pensionistico in cui il dipendente può scegliere l'ammontare delle deduzioni dalla busta paga da investire nel fondo. L'Azienda mette anche a disposizione un consulente finanziario per consigliare e aiutare i dipendenti a compiere decisioni informate e consapevoli. Il Gruppo, inoltre, riconosce ai dipendenti varie forme di benefici connessi al "trattamento di fine rapporto" di lavoro, mensilità aggiuntive per raggiunti limiti di età o per maturazione del diritto alla pensione di anzianità e premi di fedeltà per il raggiungimento di determinati requisiti di anzianità in azienda.

### Agevolazioni e convenzioni

Enel supporta i propri dipendenti anche con contributi o agevolazioni a copertura di diverse esigenze, prima fra tutte la spesa per la fornitura dell'energia elettrica. In Italia, in Romania e in alcuni Paesi dell'America Latina, infatti, l'Azienda prevede sconti sulle tariffe o sostiene in tutto o in parte la spesa personale di fornitura di energia elettrica del dipendente.

Altre agevolazioni, presenti in misura variabile nei diversi Paesi, riguardano la sottoscrizione di assicurazioni sulla vita e la concessione di prestiti a condizioni agevolate per l'acquisto della casa, dell'auto o per esigenze personali (in particolare studio e formazione). Non mancano, inoltre, forme di supporto allo sport e ad attività culturali.

## Relazioni industriali

Nel 2011 è stato elaborato un Modello di Relazioni Industriali Internazionali a livello di Gruppo, integrato con gli elementi fondanti la matrice internazionale del Gruppo quali il Codice Etico, il Modello di Leadership, il Modello Manageriale e le strategie di *Corporate Social Responsibility*. Tale modello si propone di diventare il punto di riferimento per le attività delle relazioni industriali a livello globale, così da assicurare un approccio integrato e coerente pur nella considerazione delle specificità di ciascun Paese in cui Enel opera.

Nel 2012, anche grazie al ruolo propulsore del Comitato Aziendale Europeo, è stato sviluppato, con le Federazioni Sindacali Globali di settore, il negoziato per tradurre in accordo (*Global Framework Agreement*) il nuovo impianto del Modello di Relazioni Industriali Internazionali Enel per porre in essere un sistema di gestione delle relazioni industriali che tenga conto dell'estensione della dimensione operativa e strategica del Gruppo a livello internazionale.

Quindi, a partire dal 2013 si consolideranno così i tre livelli di dialogo sociale nel Gruppo: nazionale/divisionale, europeo e globale. Il GFA prevede inoltre la possibilità di costituire più organismi, i quali avranno il compito di proporre iniziative finalizzate ad assicurare e diffondere il dialogo sociale ed esaminare gli aspetti più rilevanti del funzionamento del Gruppo. È prevista inoltre la possibilità di promuovere la bilateralità su alcune delle materie fondamentali per il Gruppo anche a livello transnazionale (safety, formazione e impiegabilità, pari opportunità).

Libertà di associazione, diritto di sciopero e contrattazione collettiva: Enel mantiene un rapporto aperto e pienamente collaborativo con le rappresentanze sindacali a livello nazionale, europeo e transnazionale. Questa relazione posi-

tiva è confermata dall'elevata percentuale di dipendenti del Gruppo coperti da accordi di contrattazione collettiva, sia in Italia (dove sono la totalità) sia nei Paesi in cui, storicamente, vi è una tradizione meno consolidata di collaborazione tra sistema industriale e rappresentanze sindacali. Enel si attiene strettamente al dettato normativo dei diversi Paesi e alle Convenzioni ILO in materia di diritti dei lavoratori (libertà di associazione e contrattazione collettiva, consultazione, diritto di sciopero, ecc.), portando avanti in modo sistematico il dialogo tra le parti e ricercando in ogni circostanza un adeguato livello di consenso sulle strategie aziendali da parte dei lavoratori.

In materia di diritto di sciopero, in particolare, la natura del servizio di fornitura dell'energia elettrica, che viene considerato "servizio essenziale", comporta la necessità di conciliare il diritto dei lavoratori con la necessità di garantire una fornitura continua e sicura dell'energia.

Nella maggior parte dei Paesi in cui Enel opera, le norme nazionali e/o gli accordi di contrattazione collettiva specificano le condizioni a cui i lavoratori possono esercita-

re questo fondamentale diritto senza compromettere il servizio elettrico. In altri Paesi, invece, lo sciopero non è ammesso nei servizi pubblici essenziali (Colombia, Russia e Slovacchia). In Colombia, in particolare, per i casi di conflitto tra lavoratori e datore di lavoro è obbligatoria la costituzione di un tribunale arbitrale intitolato a risolverlo. In caso di scioperi i giudici del lavoro possono dichiararne l'illegalità e il processo di negoziazione collettiva è sotto la vigilanza del Ministero del Lavoro.

Un altro aspetto fondamentale del confronto tra l'Azienda e le organizzazioni sindacali è la gestione di eventuali cambiamenti organizzativi che possono verificarsi nella struttura del Gruppo e delle società che lo compongono, e che possono avere impatti sull'occupazione o sulle condizioni lavorative dei dipendenti coinvolti. Su tale aspetto le norme in materia variano sensibilmente da Paese a Paese: Enel segue le disposizioni normative nazionali e, a sostituzione/integrazione di queste, nella stipula di accordi di contrattazione collettiva definisce i tempi minimi di preavviso da rispettare (si veda la Tabella 5 di seguito).

Tabella 5 - Periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi

| Paese               | Periodo minimo  | Disposizioni di legge/accordi collettivi   |
|---------------------|---|--|
| Italia              | 25 giorni   | Disposizioni di legge  |
| Spagna e Portogallo | 30 giorni   | Accordo Quadro di Garanzia per Endesa SA e le sue società elettriche controllate domiciliate in Spagna (12 settembre 2007) |
| Slovacchia          | 90 giorni per lavoratori assunti da più di 5 anni, 60 giorni per lavoratori assunti da meno di 5 anni   | Disposizioni di legge  |
| Russia              | 60 giorni   | Disposizioni di legge  |
| Romania             | 45 giorni per i manager, 20 giorni per gli altri dipendenti   | Disposizioni di legge  |
| Argentina           | Obbligo di fornire aggiornamenti periodici ai rappresentati sindacali (per cambiamenti riguardanti l'orario, il ruolo o la sede di lavoro si adotta, per consuetudine, un preavviso di 48 ore, non essendovi una regolazione specifica) | Disposizioni di legge  |
| Brasile             | Obbligo di fornire un'informazione "tempestiva"   | Disposizioni di legge  |
| Colombia            | La normativa e la contrattazione collettiva non prevedono un periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi   | -  |
| Perù                | La normativa e la contrattazione collettiva non prevedono un periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi   | -  |
| Cile                | La normativa e la contrattazione collettiva non prevedono un periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi   | -  |

# Salute e sicurezza

La tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone rappresentano, per Enel, una responsabilità morale verso i propri dipendenti e verso i dipendenti delle imprese appaltatrici. La "Health & Safety Vision" del Gruppo è focalizzata sull'impegno a diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza in tutto il perimetro per raggiungere l'obiettivo "Zero Infortuni",

promuovendo una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi e il miglioramento continuo degli standard. L'impegno dell'Azienda ad assicurare ambienti e condizioni di lavoro sicure e salubri è sancito nella Politica della Salute e Sicurezza di Enel che si applica in tutto il perimetro del Gruppo e che definisce i punti chiave dell'approccio adottato dall'Azienda.

## Un approccio globale alla sicurezza

Nell'ambito del progetto "One Company", la trasformazione organizzativa globale che sta interessando il Gruppo Enel, è stata avviata la revisione dell'organizzazione e dei principali processi di salute e sicurezza. L'obiettivo è promuovere una maggiore integrazione della safety nel business e definire un approccio unico e omogeneo alla safety in tutto il Gruppo, pur tenendo conto delle specificità locali, attraverso una funzionale ripartizione dei compiti tra la Holding di Gruppo, le Divisioni e le Country.

L'unità Health & Safety di Holding è stata riorganizzata con la costituzione di tre sottounità:

- > H&S Policies & Reporting;
- > H&S Planning & Integration;
- > H&S Controls.

La nuova unità H&S Controls, in particolare, è dedicata allo svolgimento di controlli nelle Divisioni per verificare l'applicazione di procedure e standard di Gruppo e l'effettiva realizzazione delle iniziative di carattere globale, così da

dare supporto alle unità H&S divisionali nella definizione di piani di azione specifici.

A dicembre 2012 è stato pubblicato l'*Health & Safety Holding Handbook*, che definisce una strategia comune di salute e sicurezza, assicurandone una declinazione coerente

### Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza

Con l'avvio nel 2012 del processo di certificazione del Sistema di Gestione della Società Enel Servizi, si avvia verso il completamento l'implementazione dei Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza conformi allo Standard OHSAS 18001 in tutte le Divisioni/Società del Gruppo Enel.

a livello divisionale e locale. Nell'*'Handbook* è stata inserita la "Stop Work Policy", che ribadisce l'impegno di Enel ad assicurare condizioni e ambienti di lavoro sicuri e sottolinea la responsabilità di ciascun lavoratore nel tutelare la salute e la sicurezza proprie e dei propri colleghi stabilendo, in particolare, il diritto/dovere di segnalare sempre eventuali situazioni a rischio, anche fermando i lavori in caso di situazioni di pericolo grave e immediato.

Nel corso dell'anno sono stati pubblicati gli "Health & Safety standard", una linea guida, rivolta principalmente al personale operativo, focalizzata su dieci attività correlate al business di Enel (lavori elettrici, lavori in altezza, scavi, sollevamento e trasporto con mezzi meccanici, ecc.) che definisce requisiti stringenti di sicurezza validi in tutto il perimetro Enel, in modo da garantire standard di comportamento e livelli di tutela omogenei in tutto il Gruppo.

È stato attuato un processo di scambio reciproco di esperienze tra rappresentanti di diverse Divisioni e Country chiamati ad analizzare insieme alcuni infortuni, considerati "case study", a confrontare metodi di lavoro e attrezzature utilizzate e a individuare "buone pratiche" da diffondere a livello globale.

Con l'analogo obiettivo di promuovere le "*lesson learnt*" da infortuni realmente accaduti, è stato avviato un processo di condivisione delle esperienze sugli infortuni attraverso la diffusione di schede informative in italiano, inglese e spagnolo, in cui viene descritto l'infortunio e vengono messe in evidenza criticità e azioni messe in campo per evitare che possa ripetersi. Tale campagna rappresenta uno strumento essenziale di supporto all'analisi e alla prevenzione degli infortuni e alla formazione sulla sicurezza.

Per la condivisione di esperienze riguardanti i *near miss* (infortuni mancati), invece, è stato creato uno "share point" sull'intranet aziendale in cui le Divisioni possono mettere in condivisione delle schede descrittive di casi di *near miss* significativi, al fine di promuovere il processo di segnalazione e gestione dei *near miss* e aumentare la sensibilità su questa tematica.

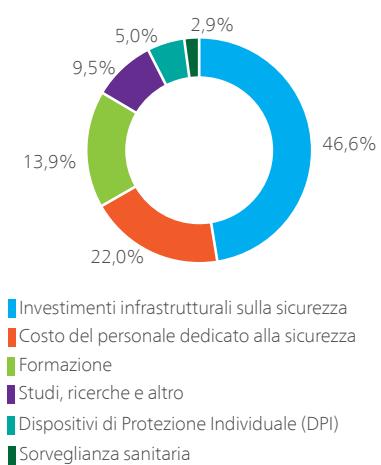
A supporto del coordinamento di Gruppo dei processi e delle politiche di safety, anche nel 2012 è proseguito il processo di automazione e informatizzazione dei processi di salute e sicurezza attraverso l'adozione di un sistema informativo unico a livello di Gruppo, in grado di garantire un processo centralizzato e presidiato di reporting, monitoraggio e analisi dei dati di safety. Nel 2012 è proseguita la diffusione del sistema in Romania e in America Latina (Enel Green Power). La conclusione del processo di estensione a tutti i Paesi del Gruppo è prevista per il 2015.

## Obiettivo Zero Infortuni

Nel 2012 l'impegno economico complessivo per le attività di salute e sicurezza (formazione e informazione, comunicazione, sorveglianza sanitaria, acquisto e gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale, vigilanza antincendio e presidi medici, studi e ricerche e altro) è stato di oltre 262 milioni di euro<sup>(1)</sup>.

(1) Il dato 2012 non risulta confrontabile con i valori pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2011 perché è influenzato da una consumtivazione più puntuale degli investimenti legati alla sicurezza (CAPEX), il cui monitoraggio è iniziato alla fine del 2011. Se anche per il 2011 si considerano gli investimenti per la sicurezza, il dato 2011 passa da 149,1 a 256,3 milioni di euro.

## Spesa per la sicurezza totale - 2012



## Il Programma 5+1

Nel 2012 è stato avviato il Programma 5+1, che rappresenta un'evoluzione dell'approccio di Gruppo alla safety. La logica di "progetto" propria del *Nine Points Safety Improvement Plan*, lanciato nel 2009, con il Programma 5+1 si è infatti evoluta verso una visione di "processo": sono state definite delle aree di lavoro permanenti, su cui il Gruppo continuerà ad agire per i prossimi anni. Il programma, basato su un approccio integrato e trasversale alla gestione della sicurezza e su un forte commitment del management, si articola in 6 aree, considerate chiave per il miglioramento dei processi di salute e sicurezza. Per ciascuna area è prevista la costituzione di tavoli di lavoro permanenti, presieduti a turno da un diverso "Executive Sponsor", e volti a promuovere la diffusione e il consolidamento in tutto il Gruppo delle iniziative in materia di salute e sicurezza, favorendo la creazione di sinergie tra le diverse realtà, la condivisione di *best practice* e il lancio di iniziative "bottom up" grazie a una forte collaborazione con le linee di business e le diverse funzioni aziendali.

## Programma 5+1

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

## Sviluppo della cultura della sicurezza e della formazione

Nel 2012 l'impegno per la formazione, l'informazione e l'addestramento in materia di sicurezza è stato molto intenso: sono state erogate complessivamente 1.145.328 ore di formazione, pari a 15,8 ore *pro capite*, con un incremento del 9% rispetto al 2011.

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

> corsi "*global*": corsi sviluppati a livello di Gruppo e applicabili in tutto il perimetro Enel;

> corsi "*local*": corsi a carattere locale, focalizzati su tematiche specifiche;

> *Safety Academy*: corsi rivolti alle risorse dedicate alla gestione della safety.

Nell'ambito dei corsi "*global*" sono stati realizzati diversi interventi formativi volti a rendere la sicurezza parte integrante del know-how di ogni lavoratore a partire dal suo ingresso in azienda. Per esempio, ai neoassunti sono indirizzati specifici percorsi, declinati in funzione dell'area di appartenenza, come il corso *global* "Sei mesi in safety", finalizzato a potenziare conoscenze e capacità attraverso un periodo di sei mesi nelle strutture dedicate alla safety in cui si alternano attività in aula e momenti di *training on the job*.

La safety è anche uno dei fattori distintivi del Modello di Leadership Enel:

per questo nell'ambito del modello generale di formazione sulla sicurezza sono previsti dei moduli dedicati alla "leadership per la sicurezza", volti a favorire nei manager e nei gestori di risorse una maggiore e più consapevole assunzione delle responsabilità sulla sicurezza legate al proprio ruolo. Proseguendo nel percorso avviato lo scorso anno, nel 2012 sono state erogate circa 70 edizioni che hanno coinvolto quasi 1.100 dipendenti in tutto il perimetro del Gruppo.

Nei Paesi in cui i rischi legati alla guida rappresentano una realtà significativa (per esempio, dove vi sono infrastrutture di distribuzione), sono inoltre proseguiti i corsi di guida sicura, effettuati negli autodromi. Nel 2012 sono stati erogati circa 55 corsi che hanno interessato circa 1.800 dipendenti.

Nell'ambito della sperimentazione di metodi alternativi di formazione in Italia, oltre al progetto "La Formazione va in Teatro e mette in scena la sicurezza", sono proseguiti i corsi "Play Safe: il gioco è una cosa seria", diretti al personale non operativo e basati su un approccio ludico e interattivo. Il progetto è stato riconosciuto come buona prassi dalla Commissione consultiva per la salute e sicurezza sul lavoro presso il Ministero italiano del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Nell'ambito della *Safety Academy*, che mira ad accrescere le conoscenze tecnico-professionali fondamentali per le risorse dedicate alla gestione della safety, durante il 2012 sono state erogate 30 edizioni che hanno coinvolto 310 risorse.

Accanto agli interventi formativi veri e propri, ogni anno vengono realizzate numerose campagne di informazione e sensibilizzazione volte a rendere la sicurezza parte integrante del modo di comportarsi quotidiano dei dipendenti del Gruppo.

Per il personale operativo, per esempio, sono stati pubblicati gli "Health & Safety standard", una linea guida focalizzata su dieci attività correlate al business di Enel (per esempio, lavori elettrici, lavori in altezza, scavi, sollevamento e trasporto con mezzi meccanici, ecc.) che definisce requisiti stringenti di sicurezza (pari o superiori a quanto richiesto dalle normative nazionali) da rispettare in tutto il perimetro Enel, in modo da garantire standard di comportamento e livelli di tutela omogenei in tutto il Gruppo.

Inoltre, in Italia è stato attuato un progetto volto a favorire lo scambio di esperienze tra rappresentanti di diverse Divisioni allo scopo di confrontare metodi di lavoro diversi

e individuare "buone pratiche" che potranno essere diffuse a livello globale.

Con un analogo obiettivo di condivisione delle "*lesson learnt*" da infortuni realmente accaduti, sono stati elaborati e diffusi in 4 lingue (italiano, inglese, spagnolo e portoghese) diversi "case study" che potranno fornire informazione e supporto all'analisi e alla prevenzione degli infortuni. Per la condivisione di esperienze riguardanti i *near miss* è stato invece creato uno "share point" in cui le Divisioni possono mettere in condivisione delle schede descrittive di casi di *near miss* significativi, al fine di promuovere il processo di segnalazione e gestione dei *near miss* e aumentare la sensibilità su questa tematica.

Nel 2012, per la prima volta, l'Indagine di Clima 2012 ha visto l'introduzione di una specifica sezione dedicata alle tematiche di salute e sicurezza ("Enel Climate & Safety Survey"), volta a verificare in che misura il personale delle diverse aree del Gruppo Enel ha interiorizzato la cultura della sicurezza, quale percezione i lavoratori hanno sui processi di Health & Safety e quale è l'efficacia delle azioni implementate. Sulla base dei risultati della Survey saranno definiti specifici piani di miglioramento per ogni singola realtà aziendale nell'ottica di promuovere interventi mirati sulle aree di miglioramento identificate.

## Sicurezza nei processi di appalto

L'attenzione alla sicurezza dei lavoratori delle imprese appaltatrici è da sempre una priorità per Enel, fortemente impegnata nella tutela della sicurezza senza distinzioni tra personale proprio e personale esterno.

Tale impegno si concretizza con due filoni di intervento. Da un lato, Enel ha stabilito requisiti comuni e stringenti che le imprese devono dimostrare di possedere per diventare fornitori Enel e che vengono periodicamente verificati: il modello globale di qualificazione e selezione dei fornitori, infatti, include la valutazione di requisiti in materia di sicurezza e il sistema di Vendor Rating prevede un controllo puntuale e sistematico degli appaltatori durante l'esecuzione dei lavori relativamente ai temi di sicurezza, con la valorizzazione di un indice specifico (si veda Sostenibilità nella supply-chain).

L'altro ambito di impegno riguarda invece l'aspetto 'culturale' dell'attenzione alla sicurezza: Enel punta a rivestire un ruolo di guida nei confronti delle imprese appaltatrici (in particolare di medie-piccole dimensioni), supportandole nel rafforzare la cultura della sicurezza, aiutandole a risolvere eventuali criticità, condividendo insieme le le-

zioni apprese dagli infortuni e dai *near miss* e partecipando alla definizione di piani di miglioramento. Hanno questo obiettivo, per esempio, i "Contractors Safety Day", incontri periodici con i responsabili delle imprese appaltatrici volti a sensibilizzarli sull'importanza dell'attenzione della sicurezza.

## Comunicazione

Le iniziative e i progetti realizzati in materia di safety sono supportati da campagne di comunicazione interna volte ad accrescerne la diffusione presso i lavoratori e ad aumentarne l'efficacia. Per esempio, l'emissione degli "Health & Safety standard" è stata accompagnata dalla campagna di sensibilizzazione globale "Cinque regole d'oro per lavorare in sicurezza", finalizzata a promuovere le regole minime da rispettare per prevenire il verificarsi di infortuni, attraverso una grafica semplice che focalizza l'attenzione del lavoratore sulle regole essenziali da adottare per lavorare in sicurezza. Nel 2012 sono state pubblicate le prime regole d'oro relative ai lavori elettrici e all'attenzione alla guida; nel 2013 seguiranno le regole relative agli altri standard.

## International Health & Safety Week

A novembre 2012 si è tenuta la quinta edizione dell'*International Health & Safety Week*, un'iniziativa di eccellenza nel campo della sicurezza, che coinvolge ogni anno tutte le aree del Gruppo Enel. Per una settimana in tutte le Country del perimetro Enel sono state organizzate iniziative di formazione, comunicazione e sensibilizzazione, per stimolare non solo i lavoratori Enel ma anche le imprese appaltatrici a un impegno concreto e proattivo sulla sicurezza. Complessivamente sono state organizzate circa 1.400 iniziative, tra cui incontri dedicati al progetto "One Safety", momenti di formazione, *Safety Day*, simulazioni di emergenze, *Safety Walk*, incontri con gli appaltatori e workshop sulla salute e sulla prevenzione, che hanno coinvolto complessivamente quasi 73.000 partecipanti. Particolare rilevanza è stata data al tema della salute attraverso l'organizzazione di numerose iniziative formative di sensibilizzazione.

## Sicurezza strutturale e innovazione tecnologica

Nell'ottica di miglioramento degli standard infrastrutturali attraverso la condivisione delle buone pratiche a livello di Gruppo, è stata realizzata una survey sui principali programmi attivi nel Gruppo che ha consentito di identificare le soluzioni più innovative, che verranno poi diffuse nel perimetro Enel, ed è stato predisposto un "*H&S Devices Catalogue*" che riporta, in funzione dei differenti business, i principali dispositivi sperimentati dalle Divisioni.

Nella Divisione Ingegneria e Ricerca è attivo il progetto di ricerca "Zero Accidents Project" (ZAP), finalizzato ad azzerare gli infortuni nei cantieri di costru-

zione/manutenzione attraverso l'applicazione di tecnologie innovative per la sicurezza dei lavoratori, come per esempio: controllo sull'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale, supporto nella gestione delle emergenze, ausilio nella gestione delle interferenze, segnalazione e comunicazione dello stato dell'area di lavoro e del livello di esposizione al rischio.

Nella Divisione Infrastrutture e Reti è stato lanciato il progetto "Active Safety at Work" che prevede la sperimentazione di un dispositivo automatico che consente di verificare, per tutta la durata dei lavori, il corretto uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) da parte degli operatori.

In Romania è stato avviato il progetto "Safety at underground substations", focalizzato sugli spazi confinati, che prevede un piano integrato di iniziative di miglioramento degli standard tecnici che interesserà oltre 1.000 cabine interrate, con interventi sia di tipo organizzativo, come la definizione di una nuova procedura di lavoro, sia di tipo strutturale, come l'acquisto di scale con sistema anti-caduta integrato, un sistema di rilevamento gas e monitoraggio ambientale e apparati radio idonei per atmosfere esplosive.

Nell'ambito del piano di miglioramento degli standard infrastrutturali del parco auto aziendale, è proseguita la sperimentazione sui mezzi aziendali della black box, un dispositivo in grado di fornire assistenza e supporto al guidatore sia durante la guida sia in caso di emergenza.

## Grandi opere

È stata realizzata una mappatura a livello di Gruppo dei principali cantieri attivi, in cui sono stati analizzati il trend infortunistico, l'organizzazione per la sicurezza e le principali iniziative in atto per assicurare elevati standard di sicurezza per il personale Enel e per le imprese terze. A partire dalle principali evidenze emerse dalla mappatura è stato definito un piano di *peer review* nei cantieri, che prevede una serie di visite da parte di un team interdivisionale, finalizzate a condividere esperienze e buone prassi e a definire uno standard comune di sicurezza.

## Salute

Un tavolo di lavoro specifico nell'ambito del programma "5+1" è dedicato alle tematiche della salute e della prevenzione, con l'obiettivo di promuovere un approccio sempre più integrato in materia di salute, prevenzione e benessere sia all'interno sia all'esterno dell'ambiente di lavoro.

Sulla base delle buone prassi individuate nel Gruppo è stato definito un Piano globale sulla salute e la prevenzione, finalizzato a definire uno standard comune minimo applicato in tutto il perimetro Enel. Il piano, che si articola nelle tre dimensioni della salute individuate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (fisica, mentale e sociale), prevede una serie di iniziative di prevenzione e sensibilizzazione che verranno avviate nel 2013:

- > campagne sui temi dell'alcol e delle sostanze stupefacenti, che includono progetti specifici nelle aree più a rischio;
- > corsi per la disassuefazione dal fumo;
- > campagne di prevenzione cardiovascolare;
- > iniziative per l'assistenza ai disabili.

Sul primo punto è stato avviato, in collaborazione con l'*International Labour Organization* (ILO), il progetto "Safe Work without drugs & alcohol" promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri italiano, volto a sviluppare piani di prevenzione aziendali basati sul coinvolgimento e la formazione dei lavoratori, che vadano ad affiancarsi agli accertamenti di alcol dipendenza e tossicodipendenza. Le sessioni di formazione saranno avviate in Italia nel corso del 2013.

Nell'ambito del Piano, particolare attenzione è stata data anche al tema della prevenzione dello stress e alla promozione della salute e del benessere organizzativo, con la definizione di un piano di azione specifico che comprende:

> iniziative di formazione e informazione rivolte a tutti i

lavoratori, affinché sappiano fronteggiare situazioni di stress, e ai manager/gestori di risorse affinché abbiano gli strumenti per identificare possibili situazioni a rischio e mettere in campo le misure più adeguate per risolverle;

- > interventi organizzativi come la predisposizione di una linea guida che fornisca delle indicazioni operative per prevenire l'insorgenza di situazioni di stress e malessere;
- > interventi di supporto e assistenza.

Tali attività di carattere globale introdotte nell'ambito del programma "5+1" vanno ad aggiungersi alle attività di sorveglianza sanitaria e alle iniziative in materia di salute e prevenzione che vengono organizzate periodicamente in tutte le Country del Gruppo.

| Paese      | Azioni intraprese  |
|------------|--|
| Italia     | Prevenzione: sono stati presentati i risultati della valutazione sullo stress lavoro-correlato conclusasi nel 2011 sulla base dei quali sono stati definiti piani di miglioramento specifici per le singole aree aziendali. È proseguita, in collaborazione con il FISDE, l'attivazione di campagne di prevenzione cardiovascolare.  |
| Spagna     | Informazione: campagne per i dipendenti in merito al consumo di alcol, tabacco e droghe, allo stress, ai disturbi muscolo-scheletrici e le malattie cardiovascolari, alla prevenzione dei carcinomi e delle malattie respiratorie.   |
| Slovacchia | Prevenzione: <i>Health Day</i> con esami dermatologici, misura della pressione arteriosa, esami per la prevenzione di malattie cardiovascolari.  |
| Romania    | Informazione: promozione del Physical Fitness con accesso gratuito a palestre e campi da gioco e organizzazione di competizioni sportive.  |
| Russia     | Prevenzione: vaccinazione gratuita anti-influenzale, esami fluorografici gratuiti.<br><br>Formazione: sessioni di formazione, seminari e materiali informativi sulle patologie che possono derivare dall'esposizione all'amianto.<br><br>Informazione: campagna per la prevenzione delle patologie muscolo-scheletriche focalizzata sulla promozione della corretta postura durante lo svolgimento di attività al computer; campagne di informazione sui rischi presenti sul posto di lavoro, i rischi di una errata alimentazione e di uno stile di vita sedentario, sullo stress e sulle infezioni respiratorie. |
| Argentina  | Formazione: workshop per i dipendenti in merito ad alimentazione, cura del corpo, stress, igiene industriale, fattori di rischio cardiovascolare, protezione dell'udito e promozione degli accertamenti per la diagnosi precoce delle malattie della donna.  |
| Cile       | Prevenzione: vaccinazione contro influenza ed epatite.<br><br>Informazione: campagne per dipendenti e famiglie in merito a rischio cardio-vascolare, salute della donna e rischi emergenti.  |
| Perù       | Prevenzione: programmi di prevenzione del cancro, dei rischi psicosociali, dei disturbi muscolo-scheletrici e cardiovascolari.   |
| Colombia   | Prevenzione: programmi per la prevenzione del cancro della pelle e del rischio cardiovascolare; giornate di vaccinazione volontaria; esame volontario per l'HIV.<br><br>Formazione: workshop di formazione sul tumore al collo uterino, alla prostata, al seno e al colon.   |



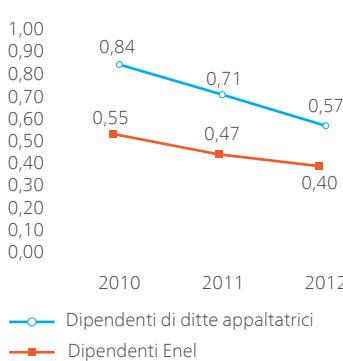
## Il progetto "One Safety"

Accanto al programma "5+1" nel 2012 è stato lanciato il progetto "One Safety", un'iniziativa globale focalizzata sui comportamenti, che coinvolge anche le imprese appaltatrici per promuovere un impegno coordinato e sinergico verso l'obiettivo "Zero Infortuni". Il progetto si sviluppa lungo due direttive di azione, una dedicata ai manager, volta al potenziamento della leadership per la sicurezza, e l'altra al personale operativo, volta alla promozione di comportamenti sicuri e responsabili.

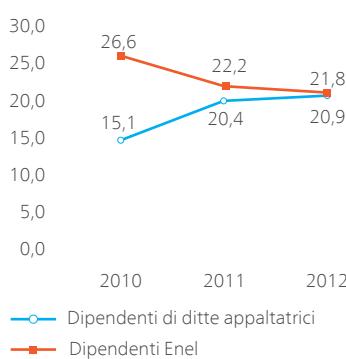
"One Safety - Area leadership", lanciato a luglio 2012, ha l'obiettivo di potenziare nei manager la consapevolezza del loro ruolo di "leader per la safety" attraverso un impegno quotidiano, vissuto in prima persona. Il programma,

che si inserisce nel "GOAL Managerial Training Program", prevede una giornata dedicata alle tematiche di salute e sicurezza, incentrata sulla proiezione del film Enel "Safety: *The Heart of the Matter*" che mette in evidenza come alla base di ogni infortunio vi sia spesso una catena di decisioni adottate a diversi livelli di responsabilità, non coerenti con la visione della sicurezza dell'Azienda. Il programma si inserisce nell'ambito del "GOAL Managerial Training Program", il percorso formativo sui valori di Enel che ha coinvolto nel 2012 circa 330 manager in tutto il Gruppo. Lanciato ad aprile, "One Safety - Area comportamenti" è invece finalizzato a sensibilizzare il personale Enel e delle imprese appaltatrici sul fatto che l'adozione di comporta-

### Tasso di infortuni - LTIFR (i)



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



### Infortuni gravi e mortali - dipendenti Enel (n.)



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



menti sicuri gioca un ruolo fondamentale nel prevenire gli infortuni.

Il progetto prevede la diffusione di un processo sistematico di osservazioni dei comportamenti, cui segue la restituzione del feedback e la definizione di iniziative di miglioramento a breve e lungo termine. Le osservazioni, registrate su un sistema informatico web consultabile nelle lingue più parlate nel perimetro Enel, sono relative a cinque aree: luoghi di lavoro; modalità di lavoro; procedure; attrezzature e materiali; Dispositivi di Protezione Individuale. Oltre a consentire il caricamento delle schede di osservazione, il sistema permette di effettuare analisi a diversi livelli di dettaglio sui principali comportamenti a rischio riscontrati e di tarare, quindi, le azioni di miglioramento.

Nel corso del 2012 "One Safety - Area comportamenti" è stato diffuso in circa 700 siti e ha portato alla registrazione di circa 64.000 osservazioni. Nel 2013 verrà esteso alla totalità dei siti del Gruppo ed è prevista anche l'adesione al progetto delle imprese appaltatrici, che effettueranno le osservazioni e informeranno Enel sui piani di miglioramento e sul loro stato di realizzazione. Per incoraggiare la partecipazione delle imprese appaltatrici è stato previsto un meccanismo premiante nel sistema di valutazione delle performance dei fornitori (Vendor Rating, si veda Sostenibilità nella supply-chain). A ottobre, inoltre, il progetto è stato avviato negli uffici, dove le osservazioni riguardano anche la verifica della conformità dei luoghi di lavoro agli standard di salute e sicurezza.

## I risultati ottenuti

Nel 2012 si è confermato il trend di riduzione degli indici infortunistici degli ultimi anni: il tasso di infortuni (LTIFR) per i dipendenti del gruppo Enel si è ridotto del 28% circa dal 2010 al 2012, attestandosi a un valore di 0,40, con una riduzione del 15,7% rispetto al 2011. Il tasso di assenza dal lavoro per infortuni (LDR), invece, ha registrato un valore di 20,9, con una riduzione del 5,9% rispetto al 2011 e del 21% nel triennio. Il trend positivo è confermato anche dall'indice di frequenza operativo, che si focalizza su alcune tipologie di infortuni maggiormente correlate al *core business* dell'Azienda e caratterizzate da un elevato tasso di gravità (infortuni elettrici, per caduta dall'alto, per urto-schiacciamento-taglio, per agenti nocivi e per esplosione-scoppio), che evidenzia una riduzione di oltre il 31% rispetto al 2008.

Il tasso di infortuni (LTIFR) relativo alle imprese appaltatrici nel 2012 è diminuito del 19,3% rispetto al 2011, mentre il tasso di assenza dal lavoro per infortuni (LDR) è aumentato del 7,1%.

Nel triennio 2010-2012 gli infortuni gravi e mortali sono diminuiti del 40% relativamente al personale Enel e del 44% relativamente alle imprese appaltatrici. Nel 2012 non si sono verificati infortuni mortali che hanno coinvolto personale Enel (nel 2011 se ne era registrato 1), mentre si sono verificati 11 infortuni mortali che hanno interessato dipendenti di imprese appaltatrici (4 in più rispetto al 2011). Relativamente agli infortuni gravi, nel 2012 si sono verificati 15 infortuni gravi che hanno interessato il personale Enel (4 in più del 2011) e 23 infortuni gravi che hanno coinvolto il personale delle imprese appaltatrici (16 in meno del 2011).

# Relazioni industriali sui temi di salute e sicurezza

Nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo Enel opera vigono accordi collettivi specifici su aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori, in altri casi tali aspetti sono inclusi nella contrattazione collettiva applicata a livello nazionale. Gli accordi definiscono e disciplinano gli obblighi in capo al datore di lavoro e ai dipendenti in materia di salute e sicurezza, approfondendo poi argomenti specifici come: Dispositivi di Protezione Individuale (DPI); formazione, informazione e addestramento; orari di lavoro e di riposo; meccanismi di segnalazione e reclamo a disposizione dei dipendenti; diritto del lavoratore al rifiuto del lavoro che può mettere a rischio la sua salute e sicurezza; coperture assicurative, costituzione di organismi paritetici per la soluzione di particolari problemi.

Tutti gli accordi vigenti sono definiti in conformità con gli standard dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro delle Nazioni Unite (ILO) e prevedono il rispetto di obiettivi e standard di performance.

Per rendere più agevole l'applicazione delle azioni in tema di salute e sicurezza e per favorire la condivisione delle decisioni e dei risultati, in tutti i Paesi sono istituiti comitati paritetici dedicati al monitoraggio e al controllo delle condizioni di salute e sicurezza che operano a livello nazionale, divisionale o di singolo sito.

Nell'ottica di favorire l'integrazione e l'omogeneizzazione tra comitati operanti a livelli diversi, nel corso del 2012 è stato costituito in Italia un Comitato Bilaterale sulle Politiche di Sicurezza e Tutela dell'Ambiente di Lavoro, che ha il compito, tra gli altri, di promuovere attività di prevenzione e percorsi formativi e informativi sulle tematiche di salute e sicurezza ed elaborare e raccogliere "buone prassi". Nel 2013 tale sforzo di coordinamento sarà esteso all'intero perimetro Enel, tramite la costituzione di un Comitato Bilaterale Salute e Sicurezza a livello di Gruppo.

Si riportano di seguito maggiori dettagli sui comitati operativi nei diversi Paesi a livello nazionale e/o locale.

| Paese      | Comitati paritetici per la salute e la sicurezza  |
|------------|---|
| Italia     | Sono presenti due comitati operativi a livello divisionale per le Divisioni Infrastrutture e Reti e Generazione ed Energy Management, che nel complesso rappresentano il 68,6% dei lavoratori.<br><br>Viene inoltre utilizzato lo strumento della "riunione" periodica tra Datore di lavoro, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente e Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, che viene indetta almeno una volta l'anno e rappresenta il 100% dei dipendenti. |
| Russia     | In ogni centrale di OGK-5 sono presenti comitati che si occupano di salute e sicurezza. Ogni unità organizzativa ha un rappresentante dei lavoratori per gli aspetti riguardanti la salute sul lavoro, per un totale di più di 100 rappresentanti, che comunicano con i responsabili della società e con i sindacati.   |
| Slovacchia | Il comitato per la salute e 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 la legislazione vigente, in ciascuna società del Gruppo sono presenti comitati per la salute e sicurezza che rappresentano la totalità dei lavoratori.   |
| Spagna     | A livello nazionale è istituita la <i>Comisión de participación y control</i> e, a livello locale, vengono istituiti i <i>Comités de seguridad y salud territoriales</i> .  |
| Argentina  | Nelle 3 centrali di generazione esiste un comitato bilaterale di igiene e salute, che si riunisce con frequenza mensile o bimestrale.   |
| Cile       | In tutti i siti produttivi con più di 25 lavoratori vi sono <i>Comités Paritarios de Higiene y Seguridad</i> , che si riuniscono almeno una volta al mese e tutte le volte in cui si verifica un infortunio mortale.  |
| Perù       | Vi sono 5 comitati bilaterali, che vedono anche il coinvolgimento dei rappresentanti delle imprese appaltatrici.  |
| Brasile    | In tutti i siti viene costituita la <i>Comissão Interna de Prevenção de Acidentes</i> , composta da rappresentanti dell'impresa e rappresentanti dei lavoratori, focalizzata sulla definizione di azioni di prevenzione degli infortuni.  |
| Colombia   | Sono stati istituiti due comitati paritetici (COPASO), uno per l'Area distribuzione e uno per l'Area generazione.   |

# Sostenibilità nella supply-chain

## L'approvvigionamento di combustibili<sup>(1)</sup>

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 derivante dal parco di generazione non rinnovabile. Conseguentemente, Enel presta particolare attenzione nella selezione dei fornitori di combustibili, i quali sono sottoposti a verifiche di affidabilità economico-finanziaria della società e sul possesso di requisiti tecnico-commerciali. Le controparti idonee vengono inserite in apposite Vendor List.

Relativamente al perimetro Italia, inoltre, viene effettuata una verifica di non appartenenza dei fornitori a specifiche "Black List" di ONU, Unione Europea e OFAC, rispettivamente liste nominative che identificano individui od organizzazioni collegati con associazioni terroristiche, organizzazioni soggette a sanzioni economiche 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, ai contratti di acquisto stipulati con i fornitori di combustibile si applicano le regole adottate dal Gruppo in materia di Codice Etico, Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e Modello Organizzativo 231/2001, cui i fornitori devono attenersi pena la risoluzione del contratto.

### Vetting

Ai fini di mitigare i rischi derivanti dal trasporto marittimo dei combustibili, nel 2012 Enel ha avviato l'estensione a tutto il Gruppo di uno strumento di valutazione e selezione dei vettori utilizzati (Vetting). Nella pratica, vengono eseguite verifiche sulle navi al fine di controllare il rispetto degli standard internazionali in termini sia di sicurezza sia di normative sulla navigazione.

L'attività del Vetting è un industry standard nella catena del supply di navi cisterna (trasporti petroliferi). Solo da alcuni anni un numero ristretto di operatori, tra cui Enel, ha iniziato ad applicare la stessa metodologia anche nel settore dei trasporti di rinfuse solide (minerali, carbone, cereali).

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

Nel 2012 è proseguita l'attività di Enel in Bettercoal, l'iniziativa no profit creata da un gruppo di utility leader mondiali con l'obiettivo di promuovere il continuo miglio-

(1) Informazioni riferite a combustibili solidi e liquidi.

ramento della responsabilità delle imprese nella filiera del carbone, con un focus specifico sulle miniere estrattive.

Bettercoal è governata da un Consiglio di Amministrazione, di cui Enel detiene la vicepresidenza, e da un Direttore esecutivo, cui si affiancano tavoli di lavoro con funzioni consultive composti da stakeholder esterni. L'iniziativa è aperta alla partecipazione di nuovi membri, come aziende grandi compratrici di carbone (tra cui le utility del settore elettrico) e altri gruppi industriali come acciaierie e cementifici.

Lo scopo di Bettercoal è quello di migliorare le pratiche relative ai diritti umani, al lavoro, all'etica di impresa, all'ambiente e all'impatto sulle comunità della filiera del carbone, attraverso un insieme condiviso di standard e incoraggiando le aziende minerarie e gli operatori ad adottarli e a migliorare le pratiche di responsabilità sociale attraverso il coinvolgimento degli stakeholder.

Nel corso del 2012 è proseguito il lavoro di *drafting* del Codice di Bettercoal, che sarà il punto di riferimento per la catena di fornitura del carbone ai fini di valutare la performance sociale, ambientale ed etica delle aziende di estrazione di carbone, in base a standard esistenti di responsabilità sociale del settore estrattivo. Una volta finalizzata la prima fase di consultazione pubblica, che coinvolge una molteplicità di stakeholder globali, tra cui sindacati, ONG e aziende fornitrici di carbone, verrà avviata la seconda fase, che, nel corso del 2013, porterà Bettercoal a dotarsi di una serie di strumenti per rendere operativi gli assessment sui fornitori di carbone (*self-assessment* e *site-assessment*).

**bettercoal**  
defining standards.refining practice

## Acquisti e appalti di beni e servizi

Il Gruppo Enel si avvale del lavoro di imprese esterne (fornitrici, appaltatrici o subappaltatrici) per diverse attività di costruzione, esercizio e manutenzione di impianti di produzione e reti di distribuzione. L'organico delle imprese appaltatrici nel 2012 è stato di 104.590 FTE (Full Time Equivalent), con un decremento del 4,7% rispetto al 2011.

Sul perimetro italiano, Enel ha istituito un sistema di qualificazione dei fornitori che consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento. La qualificazione è richiesta in particolare per i fornitori che operano in attività *core* per il business di Enel. Nel 2012 gli acquisti da categorie merceologiche per i quali è stato attivato il processo di qualifica sono stati il 71% dell'ammontare totale di acquisti.

Per qualificarsi, le imprese devono dimostrare, attraverso la presentazione di una serie di documenti, il possesso di specifici requisiti di competenza e affidabilità legale, economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Ai fornitori qualificati, inoltre, è richiesta l'esplicita adesione ai principi espressi dal Codice Etico, dal Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e dal Modello 231.

Sul perimetro italiano, al fine di assicurare la sostenibilità non solo economico-finanziaria degli acquisti del Gruppo, tra le categorie merceologiche sono state identificate quelle che maggiormente possono presentare impatti di natura sociale o ambientale. In tale caso, sono stati definiti requisiti ulteriori in materia di salute e sicurezza, gestione ambientale o altri aspetti di sostenibilità: in Italia, per esempio, le categorie merceologiche legate ad attività di smaltimento

## Global Procurement

Nel corso del 2011 è stata creata la Funzione Global Procurement, con l'obiettivo di rendere più efficienti i processi di acquisto e di ottenere sinergie nella gestione degli approvvigionamenti grazie alla standardizzazione delle prassi e dei documenti contrattuali.

dei rifiuti devono possedere un sistema di gestione ambientale conforme allo standard ISO 14001:2004, mentre le società di call center e back office vengono valutate secondo un ulteriore parametro che si articola in indicatori legati al turnover del personale e alla formazione.

Nei gruppi merceologici relativi ai lavori in appalto viene dato particolare peso ai requisiti in materia di salute e sicurezza, primo fra tutti il possesso di certificazioni sul tema (OHSAS 18001:2007). Nel corso del 2012, inoltre, è stata pubblicata una linea guida sulla sicurezza nel processo di subappalto che definisce requisiti minimi di sicurezza per i subappaltatori impiegati nell'esecuzione dei contratti con società del Gruppo Enel. Fermo restando quanto previsto dalle singole legislazioni nazionali, il documento stabilisce le condizioni alle quali viene concessa l'autorizzazione al subappalto e quali obblighi di sicurezza sono tenuti a rispettare sia l'appaltatore sia il subappaltatore.

Rispetto alla tutela dei diritti umani, i contratti prevedono il divieto di ricorso al lavoro minorile e al lavoro forzato, l'obbligo di parità di trattamento, il divieto di discriminazione, abusi e molestie, il riconoscimento dei diritti di libertà sindacale, di associazione e di rappresentanza, e obblighi di sicurezza, tutela ambientale e condizioni igienico-sanitarie. Con la sottoscrizione del contratto, inoltre, il fornitore si impegna ad avvalersi di personale regolarmente assunto e a corrispondere ai propri dipendenti tutti i trattamenti retributivi, fiscali, assicurativi, previdenziali e contributivi previsti dalle leggi nazionali e dai contratti collettivi di lavoro applicabili. Nei contratti di appalto stipulati con controparti estere troverà applicazione la normativa più restrittiva tra quella del Paese di riferimento e le Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO).

Sono previste anche delle specifiche clausole di sicurezza che prevedono, in particolare, l'applicazione di sanzioni in caso di violazioni gravi e reiterate della normativa di sicurezza, che possono arrivare fino alla risoluzione del contratto. Enel si riserva la facoltà di effettuare attività di controllo e monitoraggio sul rispetto delle clausole etiche da parte sia del fornitore sia di suoi eventuali subfornitori, qualora pervengano segnalazioni in merito, e di risolvere immediatamente il contratto in caso di violazioni accertate. Le verifiche vengono effettuate dalle diverse strutture aziendali competenti.

Con l'obiettivo di uniformare a livello di Gruppo le condizioni contrattuali nell'ambito degli appalti del *Global Procurement*, nel corso del 2012 è stato avviato un progetto di omogeneizzazione dei documenti contrattuali in uso. Da questo lavoro sono nate le cosiddette "Condizioni Generali" di contratto, che in un unico documento raccolgono, uniformandole, le clausole contrattuali generali applicabili agli appalti di lavori/servizi/forniture in tutti i Paesi in cui operano le Unità del *Global Procurement* di Enel. L'adozione di un unico documento a livello internazionale consente una maggiore certezza nell'utilizzo omogeneo delle clausole contrattuali anche sui temi come l'ambiente, la salute, la sicurezza, e i diritti umani, contribuendo ad assicurare una corretta e responsabile gestione della catena di fornitura nei diversi Paesi in cui opera il Gruppo.

Alla procedura di qualificazione fa da complemento il sistema di Vendor Rating, attivo in tutti i Paesi e applicato ai fornitori con contrattualizzato superiore a una determinata soglia. Il Vendor Rating è volto a monitorare le performance di fornitori e appaltatori rispetto alla correttezza dei comportamenti tenuti in sede di gara/offerta, alla qualità (includendo anche gli aspetti ambientali e di

sicurezza) e alla puntualità delle prestazioni durante la loro esecuzione. Il processo è attivo in tutte le realtà Enel, in modo da assicurare gli stessi criteri e gli stessi parametri di valutazione per tutti i fornitori del Gruppo.

## Informazione e formazione sulla sicurezza

L'attenzione per la sicurezza degli appaltatori è da sempre una priorità per Enel, fortemente impegnata nella tutela della sicurezza senza distinzioni tra personale proprio e personale delle imprese appaltatrici che eseguono lavorazioni per il Gruppo.

In questo sforzo, un ruolo fondamentale è giocato dalla diffusione della cultura della sicurezza a tutti i lavoratori, un elemento indispensabile per assicurare il rispetto delle regole e delle procedure di safety: grande peso, quindi, viene dato alle attività di informazione/formazione sulla sicurezza anche per gli appaltatori e i fornitori del Gruppo Enel.

Enel richiede che tutto il personale delle imprese appaltatrici che si trova a operare negli impianti e nei luoghi di proprietà del Gruppo sia stato formato dal proprio datore di lavoro e vengono condotte verifiche sistematiche sia in fase di qualificazione sia prima dell'avvio dei lavori.



Nel corso del 2012, inoltre, sono proseguiti i corsi di formazione realizzati in collaborazione con l'UNAE (Istituto Nazionale di Qualificazione delle Imprese d'Installazione d'Impianti).

In alcuni impianti della Divisione Generazione ed Energy Management è attivo il progetto "Maggior Supporto", che prevede, in occasione delle manutenzioni programmate degli impianti, la costituzione di un gruppo di supporto formato da tecnici esperti che monitora i comportamenti tenuti dalle imprese appaltatrici/subappaltatrici. Le manutenzioni straordinarie, infatti, rappresentano periodi particolarmente critici per il mantenimento degli standard di safety nell'impianto, sia poiché comporta un notevole aumento nel numero di risorse e imprese presenti nell'impianto sia per la complessità delle attività svolte e delle interazioni tra soggetti diversi. Il progetto, considerato una *best practice* anche dall'Agenzia Europea per la Sicurezza (EU-OSHA), è stato esteso anche in Russia con risultati molto positivi.

Excellence

## Appendice

# Nota metodologica

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

Il Bilancio di sostenibilità 2012 si rivolge agli stakeholder del Gruppo Enel con lo scopo di dare evidenza delle azioni intraprese rispetto agli obiettivi di sostenibilità del Gruppo e, con questi, di dare risposta alle legittime aspettative di tutti i portatori di interesse.

Rispetto agli anni precedenti, in particolare, il Bilancio 2012 si è arricchito di un'analisi strutturata della "materialità" dei temi di sostenibilità per l'Azienda e per i suoi stakeholder, che ha consentito di realizzare un'informativa più snella e maggiormente focalizzata sui temi chiave per i portatori di interesse del Gruppo.

## Come è stato costruito questo Bilancio

Il Bilancio di sostenibilità 2012 è stato redatto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (GRI), versione G3.1, e al supplemento dedicato al settore *Electric Utilities* emesso nel 2009 dal GRI ("Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement"). In particolare, il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza; con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e reliability, definiti nelle linee guida GRI.

Il presente Bilancio, inoltre, è conforme ai principi di inclusività, materialità e

Informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori esposte nel presente bilancio possono essere richiesti a:

**Enel SpA**

**Direzione Relazioni Esterne**

**CSR**

Viale Regina Margherita, 137  
00198 Roma – Italia

Tel. +39 06 8305 1

e-mail [cse@enel.com](mailto:cse@enel.com)

[www.enel.com/it-IT/sustainability](http://www.enel.com/it-IT/sustainability)

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 materialità, in particolare, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al loro peso negli obiettivi e nelle strategie del Gruppo Enel e alla loro rilevanza per gli stakeholder, determinati attraverso un processo strutturato di analisi della materialità.

## L'analisi di materialità 2012

L'analisi di materialità è stata condotta in base alle linee guida AA1000SES, per le fasi di mappatura e priorizzazione degli stakeholder e analisi dei risultati del coinvolgimento, e ai criteri di AccountAbility e del GRI G3.1 rispetto alla definizione delle tematiche rilevanti e all'applicazione del principio di materialità.

Alla base dell'analisi vi è stato un processo strutturato di mappatura e priorizzazione degli stakeholder rilevanti per il Gruppo, che ha visto il coinvolgimento delle strutture aziendali dedicate alle relazioni con i diversi portatori di interesse (Funzione Personale e Organizzazione, Funzione Regolamentazione, Ambiente e *Carbon Strategy*, Divisione Iberia e America Latina, Divisione Mercato, *Group Risk Management*, *Global Procurement*, ecc.).

La definizione delle tematiche rilevanti per Enel si è basata su varie fonti, tra cui le politiche e i principi di condotta aziendali, il Bilancio di sostenibilità 2011, le iniziative di ascolto degli stakeholder, i temi di maggiore interesse per le agenzie di rating di sostenibilità, gli studi di benchmarking di settore.

Su tali temi sono state indagate due dimensioni:

- > dal lato degli stakeholder, l'importanza relativa di ciascuna tematica nelle loro percezioni e la "direzione" delle loro aspettative (aspettative di impegno piuttosto che di disimpegno da parte di Enel);
- > dal lato dell'Azienda, il livello di impatto delle tematiche sulle strategie di sostenibilità, determinato in base all'impegno, attuale e prospettico, assunto su ciascuna tematica.

L'importanza dei temi per gli stakeholder e la "direzione" delle loro aspettative è stata fotografata attraverso un'estesa analisi dei risultati emersi dalle numerose iniziative di ascolto, coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder chiave portate avanti da Enel nel corso del 2012, integrata da un'analisi strutturata delle posizioni espresse autonomamente da stakeholder "autorevoli" come istituzioni

nazionali e transnazionali, authority, associazioni di rappresentanza degli interessi, organismi multilaterali sui temi della sostenibilità. Esempi di fonti considerate sono stati customer satisfaction e reclami dei clienti, indagini di clima e comunicazione interna, relazioni con analisti e investitori, questionari delle agenzie di rating di sostenibilità, relazioni con le associazioni di rappresentanza e di categoria, relazioni istituzionali a livello nazionale e locale, relazioni sindacali, monitoraggio dei media, indagini demoscopiche. L'impatto delle tematiche sulle strategie di sostenibilità di Enel è stato determinato tramite il coinvolgimento dell'Unità Pianificazione Strategica e altre Funzioni aziendali per approfondimenti su specifiche tematiche, e riflette gli indirizzi strategici definiti dal Piano Industriale 2013-2017, gli obiettivi delle Funzioni/Divisioni e gli impegni assunti dal Gruppo attraverso le politiche e i criteri di condotta.

L'analisi delle due dimensioni ha consentito di 'priorizzare' le tematiche e di posizionarle su una matrice, riportata a pagina 24. La matrice di materialità porta a sintesi le diverse prospettive e restituisce un quadro sintetico delle tematiche con il maggiore potenziale di influenzare le azioni e le performance di Enel e le decisioni dei suoi stakeholder, nonché del grado di "allineamento" o "disallineamento" tra la priorità di intervento attribuita dagli stakeholder alle diverse tematiche e il grado di impegno che il Gruppo si assume su di esse.

## Il mix di rendicontazione

Sulla base dei risultati dell'analisi di materialità è stato possibile ridefinire la struttura del Bilancio di sostenibilità 2012 focalizzandolo maggiormente sui temi *material*, ai quali sono stati dedicati capitoli di approfondimento dedicati. Allo stesso modo il livello di materialità delle tematiche, a loro volta articolate in sotto-tematiche di dettaglio, ha influenzato il grado di approfondimento con cui trattare i singoli argomenti e indicatori GRI (G3.1 ed EUSS) nonché la scelta dello strumento di rendicontazione più adeguato a rappresentarli (Bilancio Consolidato 2012 e Relazioni allegate, Rapporto ambientale 2012), ai quali è stato fatto rimando per la trattazione o l'approfondimento di temi più specifici, rispettivamente, delle performance economiche e della governance o della gestione ambientale. L'analisi di materialità ha inoltre costituito la base per la definizione degli obiettivi di sostenibilità di Enel per il quadriennio 2013-2017, come illustrato dal piano di sostenibilità (si veda pagina 26).

Il GRI Content Index, riportato in Appendice, contiene i riferimenti puntuali al Bilancio di sostenibilità 2012 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, o l'*Informe de Sostenibilidad 2012* di Endesa per dettagli ulteriori sulle iniziative dedicate ai clienti e alle comunità locali in Spagna e America Latina.

Il livello di completezza delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità 2012 e negli altri strumenti di rendicontazione rispetto a quelle richieste dal *GRI Reporting Framework* ha reso possibile l'autodichiarazione del livello A+; tale grado di accreditamento alla data di pubblicazione del bilancio è soggetto a conferma dal GRI.

## Processo di redazione e assurance

Il processo di rendicontazione e monitoraggio dei Key Performance Indicators (KPI) rilevanti per la sostenibilità coinvolge la holding, per quanto attiene alle tematiche trasversali, e tutte le Divisioni e società del Gruppo per le tematiche e gli indicatori specifici dei diversi settori di attività.

All'interno delle strutture coinvolte sono individuati i responsabili della raccolta, verifica ed elaborazione dei KPI di competenza. Il consolidamento dei risultati avviene sotto la responsabilità dell'unità Strategie della Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, alla quale compete il coordinamento dell'intero processo di raccolta ed elaborazione degli indicatori quantitativi. L'unità CSR di holding, che fa parte dell'unità Comunicazione Esterna e CSR all'interno della Funzione Relazioni Esterne, è invece

responsabile delle parti qualitative e di commento ai risultati, nonché del coordinamento del processo di redazione del Bilancio di sostenibilità.

Il Bilancio di sostenibilità viene sottoposto all'analisi e alla valutazione del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Corporate Governance che, con il supporto della Funzione Audit, ne verificano la completezza e l'attendibilità; il documento viene poi approvato dal Consiglio di Amministrazione e infine presentato all'Assemblea Generale degli Azionisti in concomitanza col Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il Bilancio di sostenibilità 2012 è sottoposto a revisione limitata da parte di Reconta Ernst & Young SpA. La relazione che descrive i principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice.

## Parametri del report

I dati e le informazioni riportati nel Bilancio di sostenibilità 2012 si riferiscono a Enel SpA e alle società consolidate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012. Sia nel testo sia nell'Appendice, per "Corporate", "Holding" o "Capogruppo" si intende Enel SpA, mentre per "Gruppo" o "Enel" si intende l'insieme delle società controllate.

I dati presenti nel Bilancio di sostenibilità si riferiscono alle società incluse con il metodo integrale nell'area di consolidamento del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2012. Le società collegate (che nel Bilancio Consolidato sono valutate con il metodo del patrimonio netto) e le altre entità sulle quali Enel esercita un'influenza significativa (incluse le joint venture) sono incluse nel calcolo dei dati, ove disponibili, proporzionalmente alla quota di partecipazione di Enel, e citate nel testo qualora producano impatti significativi. Per il dettaglio relativo alle società presenti nel perimetro di consolidamento si rinvia al Bilancio Consolidato 2012 (paragrafo "Forma e contenuto del Bilancio" e relativi allegati). Il metodo di consolidamento qui descritto è vali-

do per tutti i dati a esclusione di quelli relativi alla safety, per cui valgono i seguenti criteri: i dati relativi alle società controllate con partecipazione maggiore al 50% sono consolidati integralmente, a eccezione dei dati relativi agli infortuni per il perimetro Endesa, che sono invece consolidati proporzionalmente alla percentuale di controllo; i dati relativi alle società controllate con partecipazione inferiore al 50% sono esclusi dal perimetro.

Alcuni scostamenti rispetto ai KPI e alle informazioni riportate nel Bilancio di sostenibilità 2011 derivano da variazioni nell'area di consolidamento del Gruppo, da cambiamenti nella metodologia di calcolo o da correzioni effettuate successivamente alla pubblicazione. Per un'informativa puntuale dei cambiamenti intervenuti nell'area di consolidamento, in particolare, si veda il Bilancio Consolidato 2012 ai paragrafi "Principali variazioni dell'area di consolidamento" e "Fatti di rilievo del 2012". L'effetto dei cambiamenti nell'area di consolidamento ed eventuali variazioni o limitazioni significative nel perimetro o nella modalità di calco-

lo di singoli indicatori rispetto al 2011 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 espresamente indicati i dati determinati attraverso l'utili-

lizzo di stime e il relativo metodo di calcolo.

L'energia elettrica netta prodotta non include eventuali dismissioni di impianto occorse durante l'anno, non tracciate nella reportistica ambientale. Alla luce di queste differenze, i dati relativi al rendimento della produzione e tutti gli indici ambientali specifici (per esempio emissioni specifiche, consumi specifici di energia, ecc.) sono calcolati riferendosi all'energia elettrica prodotta comprensiva anche del calore prodotto dagli impianti cogenerativi (corrispondente per il 2012 a 9.163 GWh).

# Indicatori di performance<sup>(1)</sup>

Gli indicatori chiave di performance di sostenibilità di Enel sono riportati dalla pagina 137 alla pagina 179 e formano parte integrante del presente Bilancio. 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

|                     |  |                            |   |
|---------------------|--|----------------------------|---|
| %                   | percentuale                                    | m <sup>3</sup>             | metri cubi                                    |
| .000                | migliaia                                       | MBq per unit               | megabecquerel per unità                       |
| .000 gg             | migliaia di giorni                             | mil                        | milioni                                       |
| .000 h              | migliaia di ore                                | mil A4 eq.                 | milioni di fogli A4 equivalenti               |
| .000 m <sup>3</sup> | migliaia di metri cubi                         | mil euro                   | milioni di euro                               |
| .000 t              | migliaia di tonnellate                         | mil h                      | milioni di ore                                |
| .000 tep            | migliaia di tonnellate equivalenti di petrolio | mil m <sup>3</sup>         | milioni di metri cubi                         |
| anni                | anni   | mil t                      | milioni di tonnellate                         |
| euro                | euro   | mil t eq.                  | milioni di tonnellate equivalenti             |
| euro cent           | centesimi di euro                              | miliardi di m <sup>3</sup> | miliardi di metri cubi                        |
| g/kWh               | grammi per chilowattora                        | min                        | minuti  |
| gg                  | giorni   | Mtep                       | milioni di tonnellate equivalenti di petrolio |
| GBq per unit        | gigabecquerel per unità                        | MW                         | megawatt                                      |
| GWh                 | gigawattora                                    | MWh                        | megawattora                                   |
| h                   | ore  | n.                         | numero  |
| h/pro-cap           | ore pro capite                                 | sec                        | secondi                                       |
| i                   | indice   | t                          | tonnellate                                    |
| kg CFC-11 eq.       | chilogrammi di CFC-11 equivalenti              | TBq per unit               | terabecquerel per unità                       |
| km                  | chilometri                                     | tep                        | tonnellate equivalenti di petrolio            |
| kWh                 | chilowattora                                   | TJ                         | terajoule                                     |
| kWp                 | chilowatt picco                                | TWh                        | terawattora                                   |
| l/kWh               | litri per chilowattora                         |                            |   |

(1) Per il confronto temporale dei dati si specifica che le differenze tra 2012 e 2011, in valore assoluto e in valore percentuale, sono calcolate considerando le cifre decimali talvolta non visibili nella stampa.

Allegato al Bilancio  
di sostenibilità 2012



POWER

# Allegato al Bilancio di sostenibilità 2012

Indicatori di performance  
GRI Content Index

# Indicatori di performance

Le tabelle che seguono raccolgono le grandezze che Enel ritiene fondamentali per il controllo e la misurazione della propria sostenibilità.

Le tabelle contengono:

- > l'indicatore GRI cui le informazioni fanno riferimento (colonna GRI);
- > la descrizione della grandezza rilevata (colonna KPI);
- > l'unità di misura in cui è espressa (colonna UM);
- > il dato relativo al 2012 (colonna 2012);
- > il dato relativo al 2011 (colonna 2011);
- > il dato relativo al 2010 (colonna 2010);
- > la variazione in valore assoluto intervenuta fra il dato relativo al 2012 e quello relativo al 2011 (colonna Delta 2012-2011);
- > la variazione percentuale intervenuta fra il dato relativo al 2012 e quello relativo al 2011 (colonna %);
- > il perimetro aziendale cui il dato è associato (colonna Perimetro).

Per il confronto temporale dei dati vanno considerate le variazioni significative di perimetro già descritte nel paragrafo "Parametri del report" a pag. 120 e le eventuali informazioni specifiche segnalate nelle note agli indicatori.

## Criteri di redazione dei Key Performance Indicator (KPI):

- > con riferimento alle metodologie di calcolo dei KPI si rimanda alla Nota metodologica del Bilancio di sostenibilità 2012;
- > relativamente al perimetro, con la definizione "Enel" si intende l'intero Gruppo, mentre con la definizione "Estero" si intende l'intero Gruppo esclusa l'Italia;
- > i dati economici riguardanti gli anni 2012, 2011 e 2010 sono conformi a quanto riportato nel Bilancio Consolidato 2012;
- > i totali delle colonne di riferimento e le differenze tra 2012 e 2011, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, sono calcolati considerando cifre decimali talvolta non visibili nella stampa.

# Carta d'identità

| GRI        | KPI   | UM | 2012   | 2011   | 2010   | Delta<br>2012-2011 | %      | Perimetro        |
|------------|---|----|--------|--------|--------|--------------------|--------|------------------|
| <b>EU1</b> | <b>GENERAZIONE</b>  |    |        |        |        |                    |        |                  |
|            | <b>Capacità installata</b>                                    |    |        |        |        |                    |        |                  |
|            | <b>Potenza efficiente netta per fonte energetica primaria</b> |    |        |        |        |                    |        |                  |
|            | Potenza efficiente netta termoelettrica (MW)                  |    | 56.559 | 57.059 | 57.222 | -500               | -0,9   | Enel             |
|            | Carbone (MW)  |    | 17.589 | 17.215 | 18.122 | 374                | 2,2    | Enel             |
|            | CCGT (MW)   |    | 15.684 | 15.390 | 13.248 | 294                | 1,9    | Enel             |
|            | Olio/gas (MW)   |    | 23.286 | 24.454 | 25.852 | -1.168             | -4,8   | Enel             |
|            | Potenza efficiente netta nucleare (MW)                        |    | 5.351  | 5.344  | 5.332  | 7                  | 0,1    | Enel             |
|            | Potenza efficiente netta rinnovabile (MW)                     |    | 35.929 | 34.933 | 34.727 | 996                | 2,9    | Enel             |
|            | Idroelettrico (1) (MW)  |    | 30.436 | 30.265 | 31.033 | 171                | 0,6    | Enel             |
|            | Eolico (MW)   |    | 4.394  | 3.619  | 2.731  | 775                | 21,4   | Enel             |
|            | Geotermico (MW)   |    | 769    | 769    | 775    | -                  | -      | Enel             |
|            | Biomasse e cogenerazione (MW)                                 |    | 160    | 172    | 154    | -12                | -7,0   | Enel             |
|            | Altro (MW)  |    | 170    | 108    | 34     | 62                 | 57,4   | Enel             |
|            | Potenza efficiente netta complessiva (MW)                     |    | 97.839 | 97.336 | 97.281 | 503                | 0,5    | Enel             |
|            | <b>Potenza efficiente netta per area geografica</b>           |    |        |        |        |                    |        |                  |
|            | Italia (MW)   |    | 39.940 | 39.882 | 40.522 | 58                 | 0,1    | Italia           |
|            | Penisola Iberica (MW)   |    | 23.931 | 23.971 | 23.755 | -40                | -0,2   | Penisola Iberica |
|            | Marocco (MW)  |    | 123    | 123    | 123    | -                  | -      | Marocco          |
|            | Irlanda (MW)  |    | 0      | 1.013  | 1.068  | -1.013             | -100,0 | Irlanda          |
|            | Francia (MW)  |    | 166    | 166    | 102    | -                  | -      | Francia          |
|            | Belgio (MW)   |    | 406    | 0      | 0      | 406                | -      | Belgio           |
|            | Grecia (MW)   |    | 248    | 191    | 143    | 57                 | 29,8   | Grecia           |
|            | Slovacchia (1) (MW)   |    | 5.400  | 5.401  | 5.401  | -1                 | -      | Slovacchia       |
|            | Russia (MW)   |    | 9.052  | 9.027  | 8.198  | 25                 | 0,3    | Russia           |
|            | Romania (MW)  |    | 498    | 269    | 64     | 229                | 85,1   | Romania          |
|            | Bulgaria (MW)   |    | 42     | 42     | 850    | -                  | -      | Bulgaria         |
|            | Nord America (MW)   |    | 1.239  | 1.010  | 788    | 229                | 22,7   | Nord America     |
|            | America Latina (MW)   |    | 16.794 | 16.241 | 16.267 | 553                | 3,4    | America Latina   |
|            | Potenza efficiente netta complessiva (MW)                     |    | 97.839 | 97.336 | 97.281 | 503                | 0,5    | Enel             |
|            | <b>Consistenza del parco di generazione</b>                   |    |        |        |        |                    |        |                  |
|            | Totale sezioni termoelettriche (2) (n.)                       |    | 464    | 467    | 501    | -3                 | -0,6   | Enel             |
|            | Sezioni a vapore (condensazione e contropressione) (n.)       |    | 154    | 158    | 169    | -4                 | -2,5   | Enel             |
|            | Sezioni a CCGT (n.)   |    | 61     | 59     | 60     | 2                  | 3,4    | Enel             |
|            | Sezioni a TG (n.)   |    | 87     | 89     | 83     | -2                 | -2,2   | Enel             |
|            | Sezioni con motori alternativi (n.)                           |    | 162    | 161    | 189    | 1                  | 0,6    | Enel             |
|            | Consistenza impianti fonti rinnovabili (2) (n.)               |    | 1.076  | 1.026  | 1.013  | 50                 | 4,9    | Enel             |
|            | Impianti idroelettrici (n.)                                   |    | 797    | 789    | 811    | 8                  | 1,0    | Enel             |
|            | - di cui impianti minidro (<10 MW) (n.)                       |    | 446    | 430    | 404    | 16                 | 3,8    | Enel             |
|            | Impianti eolici (n.)  |    | 192    | 175    | 151    | 17                 | 9,7    | Enel             |
|            | Impianti fotovoltaici (n.)                                    |    | 41     | 18     | 7      | 23                 | 127,8  | Enel             |
|            | Impianti geotermici (n.)                                      |    | 35     | 35     | 35     | -                  | -      | Enel             |
|            | Impianti da biomasse (n.)                                     |    | 11     | 9      | 9      | 2                  | 22,2   | Enel             |
|            | <b>RISULTATI OPERATIVI</b>                                    |    |        |        |        |                    |        |                  |
| <b>EU2</b> | <b>PRODUZIONE</b>   |    |        |        |        |                    |        |                  |
|            | <b>Produzione netta per fonte energetica primaria</b>         |    |        |        |        |                    |        |                  |
|            | Produzione netta termoelettrica (TWh)                         |    | 170,3  | 171,6  | 156,7  | -1,3               | -0,8   | Enel             |

| GRI        | KPI   | UM    | 2012      | 2011      | 2010      | Delta<br>2012-2011 | %       | Perimetro        |
|------------|---|-------|-----------|-----------|-----------|--------------------|---------|------------------|
|            | Carbone   | (TWh) | 91,8      | 86,1      | 73,1      | 5,7                | 6,6     | Enel             |
|            | CCGT  | (TWh) | 43,2      | 47,4      | 38,2      | -4,2               | -8,9    | Enel             |
|            | Olio/Gas naturale   | (TWh) | 35,3      | 38,1      | 45,4      | -2,8               | -7,3    | Enel             |
|            | Produzione netta nucleare                                   | (TWh) | 41,4      | 39,5      | 41,2      | 1,9                | 4,8     | Enel             |
|            | Produzione netta rinnovabile                                | (TWh) | 84,1      | 82,8      | 92,3      | 1,3                | 1,6     | Enel             |
|            | Idroelettrico <sup>(1)</sup>                                | (TWh) | 68,7      | 70,2      | 80,8      | -1,5               | -2,1    | Enel             |
|            | Eolico  | (TWh) | 9,1       | 6,3       | 5,6       | 2,8                | 44,4    | Enel             |
|            | Geotermico  | (TWh) | 5,5       | 5,6       | 5,3       | -0,1               | -1,8    | Enel             |
|            | Biomasse e cogenerazione                                    | (TWh) | 0,6       | 0,6       | 0,6       | -                  | -       | Enel             |
|            | Altro   | (TWh) | 0,2       | 0,1       | 0,03      | 0,1                | 100,0   | Enel             |
|            | Produzione netta complessiva                                | (TWh) | 295,8     | 293,9     | 290,2     | 1,9                | 0,6     | Enel             |
|            | <b>Produzione netta per area geografica</b>                 |       |           |           |           |                    |         |                  |
|            | Italia  | (TWh) | 74,5      | 79,0      | 81,6      | -4,5               | -5,7    | Italia           |
|            | Penisola Iberica  | (TWh) | 81,7      | 78,9      | 69,9      | 2,8                | 3,5     | Penisola Iberica |
|            | Marocco   | (TWh) | 0,9       | 0,8       | 0,7       | 0,1                | 12,5    | Marocco          |
|            | Irlanda   | (TWh) | 0,02      | 0,07      | 0,30      | -0,05              | -71,4   | Irlanda          |
|            | Francia   | (TWh) | 0,4       | 0,2       | 0,1       | 0,2                | 100,0   | Francia          |
|            | Belgio  | (TWh) | 1,2       | -         | -         | 1,2                | -       | Belgio           |
|            | Grecia  | (TWh) | 0,5       | 0,4       | 0,3       | 0,1                | 0,3     | Grecia           |
|            | Slovacchia <sup>(1)</sup>                                   | (TWh) | 20,7      | 20,4      | 21,0      | 0,3                | 1,5     | Slovacchia       |
|            | Russia  | (TWh) | 44,5      | 42,4      | 42,8      | 2,1                | 5,0     | Russia           |
|            | Romania   | (TWh) | 0,6       | 0,1       | 0,004     | 0,5                | 500,0   | Romania          |
|            | Bulgaria  | (TWh) | 0,1       | 2,7       | 4,7       | -2,6               | -96,3   | Bulgaria         |
|            | Nord America  | (TWh) | 3,9       | 2,9       | 2,6       | 1,0                | 34,5    | Nord America     |
|            | America Latina  | (TWh) | 66,8      | 66,0      | 66,0      | 0,8                | 1,2     | America Latina   |
|            | Produzione netta complessiva                                | (TWh) | 295,8     | 293,9     | 290,2     | 1,9                | 0,6     | Enel             |
|            | <b>Sviluppo del rinnovabile</b>                             |       |           |           |           |                    |         |                  |
|            | Nuova potenza rinnovabile <sup>(3)</sup>                    | (MW)  | 1.004,0   | 525,3     | 403,0     | 478,7              | 91,1    | Enel             |
|            | Idroelettrico   | (MW)  | 170,0     | 2,5       | 6,8       | 167,5              | 6.632,7 | Enel             |
|            | Eolico  | (MW)  | 773,0     | 481,5     | 347,4     | 291,5              | 60,5    | Enel             |
|            | Geotermico  | (MW)  | 0         | 0         | 33,0      | -                  | -       | Enel             |
|            | Fotovoltaico  | (MW)  | 61,0      | 41,2      | 15,8      | 19,8               | 48,0    | Enel             |
|            | <b>DISTRIBUZIONE</b>  |       |           |           |           |                    |         |                  |
| <b>EU4</b> | <b>Lunghezza totale linee di distribuzione</b>              | (km)  | 1.853.361 | 1.826.800 | 1.810.951 | 26.561             | 1,5     | Enel             |
|            | Totale linee Alta Tensione                                  | (km)  | 37.779    | 37.117    | 36.882    | 662                | 1,8     | Enel             |
|            | Totale linee Media Tensione                                 | (km)  | 657.546   | 651.084   | 645.479   | 6.462              | 1,0     | Enel             |
|            | Totale linee Bassa Tensione                                 | (km)  | 1.158.036 | 1.138.599 | 1.128.591 | 19.437             | 1,7     | Enel             |
| <b>EU4</b> | <b>Lunghezza linee di distribuzione per area geografica</b> |       |           |           |           |                    |         |                  |
|            | Totale linee di distribuzione Italia                        | (km)  | 1.124.966 | 1.112.927 | 1.109.110 | 12.039             | 1,1     | Italia           |
|            | Linee Alta Tensione   | (km)  | 0         | 0         | 57        | -                  | -       | Italia           |
|            | - di cui in cavo interrato                                  | (km)  | 0         | 0         | 0         | -                  | -       | Italia           |
|            | Linee Media Tensione  | (km)  | 347.927   | 345.586   | 344.029   | 2.341              | 0,7     | Italia           |
|            | - di cui in cavo interrato                                  | (km)  | 141.836   | 139.483   | 135.911   | 2.353              | 1,7     | Italia           |
|            | Linee Bassa Tensione  | (km)  | 777.039   | 767.341   | 765.024   | 9.698              | 1,3     | Italia           |
|            | - di cui in cavo interrato                                  | (km)  | 261.705   | 252.218   | 247.577   | 9.488              | 3,8     | Italia           |
|            | Totale linee di distribuzione Romania                       | (km)  | 90.394    | 89.944    | 89.240    | 450                | 0,5     | Romania          |
|            | Linee Alta Tensione   | (km)  | 6.586     | 6.584     | 6.583     | 2                  | 0,03    | Romania          |
|            | - di cui in cavo interrato                                  | (km)  | 253       | 252       | 247       | 1                  | 0,4     | Romania          |
|            | Linee Media Tensione  | (km)  | 34.956    | 34.665    | 34.439    | 291                | 0,8     | Romania          |
|            | - di cui in cavo interrato                                  | (km)  | 12.323    | 12.021    | 11.766    | 302                | 2,5     | Romania          |
|            | Linee Bassa Tensione  | (km)  | 48.852    | 48.695    | 48.218    | 157                | 0,3     | Romania          |

| GRI   | KPI   | UM    | 2012           | 2011           | 2010           | Delta<br>2012-2011 | %          | Perimetro        |
|---|---|-------|----------------|----------------|----------------|--------------------|------------|------------------|
|   | - di cui in cavo interrato                                | (km)  | 20.234         | 20.106         | 19.931         | 128                | 0,6        | Romania          |
|   | <b>Totale linee di distribuzione<br/>Penisola Iberica</b> | (km)  | <b>325.295</b> | <b>321.462</b> | <b>317.275</b> | <b>3.833</b>       | <b>1,2</b> | Penisola Iberica |
|   | Linee Alta Tensione                                       | (km)  | 19.541         | 19.021         | 18.880         | 520                | 2,7        | Penisola Iberica |
|   | - di cui in cavo interrato                                | (km)  | 728            | 712            | 680            | 17                 | 2,3        | Penisola Iberica |
|   | Linee Media Tensione                                      | (km)  | 119.633        | 118.800        | 118.668        | 833                | 0,7        | Penisola Iberica |
|   | - di cui in cavo interrato                                | (km)  | 40.164         | 39.260         | 38.225         | 904                | 2,3        | Penisola Iberica |
|   | Linee Bassa Tensione                                      | (km)  | 186.121        | 183.641        | 179.727        | 2.480              | 1,4        | Penisola Iberica |
|   | - di cui in cavo interrato                                | (km)  | 89.829         | 87.720         | 84.974         | 2.109              | 2,4        | Penisola Iberica |
|   | <b>Totale linee di distribuzione<br/>America Latina</b>   | (km)  | <b>312.706</b> | <b>302.467</b> | <b>295.326</b> | <b>10.239</b>      | <b>3,4</b> | America Latina   |
|   | Linee Alta Tensione                                       | (km)  | 11.652         | 11.512         | 11.362         | 140                | 1,2        | America Latina   |
|   | - di cui in cavo interrato                                | (km)  | 661            | 643            | 663            | 18                 | 2,7        | America Latina   |
|   | Linee Media Tensione                                      | (km)  | 155.030        | 152.033        | 148.342        | 2.997              | 2,0        | America Latina   |
|   | - di cui in cavo interrato                                | (km)  | 10.736         | 10.302         | 9.626          | 434                | 4,2        | America Latina   |
|   | Linee Bassa Tensione                                      | (km)  | 146.024        | 138.922        | 135.622        | 7.102              | 5,1        | America Latina   |
|   | - di cui in cavo interrato                                | (km)  | 22.349         | 20.161         | 19.529         | 2.188              | 10,9       | America Latina   |
| <b>Energia vettoriata e copertura territoriale</b>          |   |       |                |                |                |                    |            |                  |
|   | Energia vettoriata  | (TWh) | 413,9          | 419,5          | 431,6          | -5,6               | -1,3       | Enel             |
|   | Comuni serviti rete elettrica                             | (n.)  | 13.932         | 13.193         | 13.366         | 739,0              | 5,6        | Enel             |
| <b>VENDITA</b>  |   |       |                |                |                |                    |            |                  |
| <b>Volumi venduti energia elettrica per mercato</b>         |   |       |                |                |                |                    |            |                  |
|   | Volumi venduti mercato libero                             | (GWh) | 191.650        | 188.974        | 183.133        | 2.676              | 1,4        | Enel             |
|   | Italia  | (GWh) | 41.955         | 40.611         | 45.678         | 1.344              | 3,3        | Italia           |
|   | Penisola Iberica  | (GWh) | 102.766        | 104.935        | 106.894        | -2.170             | -2,1       | Penisola Iberica |
|   | Romania   | (GWh) | 1.188          | 1.086          | 923            | 102                | 9,4        | Romania          |
|   | Francia   | (GWh) | 13.078         | 11.398         | 5.578          | 1.680              | 14,7       | Francia          |
|   | Russia (4)  | (GWh) | 22.618         | 19.931         | 14.737         | 2.687              | 13,5       | Russia           |
|   | Slovacchia  | (GWh) | 4.226          | 3.615          | 2.216          | 610                | 16,9       | Slovacchia       |
|   | America Latina  | (GWh) | 5.821          | 7.398          | 7.107          | -1.578             | -21,3      | America Latina   |
|   | Volumi venduti mercato regolato                           | (GWh) | 125.145        | 122.813        | 125.879        | 2.332              | 1,9        | Enel             |
|   | Italia  | (GWh) | 60.328         | 63.565         | 67.763         | -3.237             | -5,1       | Italia           |
|   | Romania   | (GWh) | 7.970          | 7.699          | 8.103          | 270                | 3,5        | Romania          |
|   | Russia (4)  | (GWh) | 2.944          | 2.711          | 6.316          | 234                | 8,6        | Russia           |
|   | America Latina  | (GWh) | 53.904         | 48.838         | 43.697         | 5.065              | 10,4       | America Latina   |
|   | <b>Totale volumi venduti</b>                              | (GWh) | <b>316.796</b> | <b>311.787</b> | <b>309.012</b> | <b>5.008</b>       | <b>1,6</b> | Enel             |
| <b>Volumi venduti energia elettrica per area geografica</b> |   |       |                |                |                |                    |            |                  |
|   | Italia  | (GWh) | 102.282        | 104.176        | 113.441        | -1.893             | -1,8       | Italia           |
|   | Penisola Iberica  | (GWh) | 102.766        | 104.935        | 106.894        | -2.170             | -2,1       | Penisola Iberica |
|   | Romania   | (GWh) | 9.158          | 8.785          | 9.026          | 373                | 4,2        | Romania          |

| GRI        | KPI   | UM                            | 2012    | 2011    | 2010    | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro        |
|------------|---|-------------------------------|---------|---------|---------|--------------------|-------|------------------|
|            | Francia   | (GWh)                         | 13.078  | 11.398  | 5.578   | 1.680              | 14,7  | Francia          |
|            | Russia  | (GWh)                         | 25.562  | 22.642  | 21.053  | 2.921              | 12,9  | Russia           |
|            | Slovacchia  | (GWh)                         | 4.226   | 3.615   | 2.216   | 610                | 16,9  | Slovacchia       |
|            | America Latina                                      | (GWh)                         | 59.724  | 56.237  | 50.804  | 3.488              | 6,2   | America Latina   |
|            | <b>Volumi venduti gas</b>                           | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 8,7     | 8,5     | 8,9     | 0,2                | 2,8   | Enel             |
|            | Italia  | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 4,3     | 4,6     | 5,5     | -0,3               | -5,6  | Italia           |
|            | Penisola Iberica                                    | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 4,4     | 3,9     | 3,4     | 0,5                | 12,8  | Penisola Iberica |
| <b>EC1</b> | <b>RISULTATI ECONOMICI</b>                          |                               |         |         |         |                    |       |                  |
|            | Ricavi  | (mil euro)                    | 84.889  | 79.514  | 73.377  | 5.375,0            | 6,8   | Enel             |
|            | Mercato   | (mil euro)                    | 18.351  | 17.731  | 18.697  | 620,0              | 3,5   | Enel             |
|            | Generazione ed Energy Management <sup>(5)</sup>     | (mil euro)                    | 25.237  | 23.144  | 17.540  | 2.093,0            | 9,0   | Enel             |
|            | Infrastrutture e Reti                               | (mil euro)                    | 8.117   | 7.460   | 7.427   | 657,0              | 8,8   | Enel             |
|            | Penisola Iberica e America Latina                   | (mil euro)                    | 34.169  | 32.647  | 31.263  | 1.522,0            | 4,7   | Enel             |
|            | Internazionale                                      | (mil euro)                    | 8.703   | 7.715   | 6.360   | 988,0              | 12,8  | Enel             |
|            | Energie Rinnovabili                                 | (mil euro)                    | 2.696   | 2.539   | 2.179   | 157,0              | 6,2   | Enel             |
|            | Altro, elisioni e rettifiche <sup>(5)</sup>         | (mil euro)                    | -12.384 | -11.722 | -10.089 | -662,0             | 5,6   | Enel             |
|            | EBITDA  | (mil euro)                    | 16.738  | 17.605  | 17.480  | -867,0             | -4,9  | Enel             |
|            | Mercato   | (mil euro)                    | 689     | 561     | 483     | 128,0              | 22,8  | Enel             |
|            | Generazione ed Energy Management                    | (mil euro)                    | 1.271   | 2.209   | 2.392   | -938,0             | -42,5 | Enel             |
|            | Infrastrutture e Reti <sup>(5)</sup>                | (mil euro)                    | 4.138   | 4.173   | 3.813   | -35,0              | -0,8  | Enel             |
|            | Penisola Iberica e America Latina                   | (mil euro)                    | 7.212   | 7.251   | 7.896   | -39,0              | -0,5  | Enel             |
|            | Internazionale                                      | (mil euro)                    | 1.650   | 1.642   | 1.520   | 8,0                | 0,5   | Enel             |
|            | Energie rinnovabili                                 | (mil euro)                    | 1.681   | 1.585   | 1.310   | 96,0               | 6,1   | Enel             |
|            | Altro, elisioni e rettifiche <sup>(5)</sup>         | (mil euro)                    | 97      | 184     | 66      | -87,0              | -47,3 | Enel             |
|            | Mercato   | (%)                           | 4,1     | 3,2     | 2,8     | 0,9                | 29,2  | Enel             |
|            | Generazione ed Energy Management                    | (%)                           | 7,6     | 12,5    | 13,7    | -5,0               | -39,5 | Enel             |
|            | Infrastrutture e Reti                               | (%)                           | 24,7    | 23,7    | 21,8    | 1,0                | 4,3   | Enel             |
|            | Penisola Iberica e America Latina                   | (%)                           | 43,1    | 41,2    | 45,2    | 1,9                | 4,6   | Enel             |
|            | Internazionale                                      | (%)                           | 9,9     | 9,3     | 8,7     | 0,5                | 5,7   | Enel             |
|            | Energie rinnovabili                                 | (%)                           | 10,0    | 9,0     | 7,5     | 1,0                | 11,6  | Enel             |
|            | Altro, elisioni e rettifiche <sup>(5)</sup>         | (%)                           | 0,6     | 1,0     | 0,4     | -0,5               | -44,6 | Enel             |
|            | EBIT <sup>(5)</sup>                                 | (mil euro)                    | 7.735   | 11.278  | 11.258  | -3.543,0           | -31,4 | Enel             |
|            | EBT <sup>(5)</sup>                                  | (mil euro)                    | 4.820   | 8.350   | 8.074   | -3.530,0           | -42,3 | Enel             |
|            | Utile netto del Gruppo <sup>(5)</sup>               | (mil euro)                    | 865     | 4.113   | 4.390   | -3.248,0           | -79,0 | Enel             |
|            | <b>Valore aggiunto per stakeholder</b>              |                               |         |         |         |                    |       |                  |
|            | Ricavi  | (mil euro)                    | 84.889  | 79.514  | 73.377  | 5.375              | 6,8   | Enel             |
|            | Costi esterni <sup>(5)</sup>                        | (mil euro)                    | 61.391  | 56.421  | 49.567  | 4.970              | 8,8   | Enel             |
|            | Proventi/(Oneri) netti da rischio commodity         | (mil euro)                    | 38      | 272     | 280     | -234               | -86,0 | Enel             |
|            | Valore aggiunto globale lordo                       | (mil euro)                    | 23.536  | 23.365  | 24.090  | 171                | 0,7   | Enel             |
|            | Azionisti   | (mil euro)                    | 1.505   | 2.635   | 2.350   | -1.130             | -42,9 | Enel             |
|            | Finanziatori  | (mil euro)                    | 2.970   | 2.774   | 2.682   | 196                | 7,1   | Enel             |
|            | Dipendenti  | (mil euro)                    | 4.860   | 4.296   | 4.907   | 564                | 13,1  | Enel             |
|            | Stato <sup>(5)</sup>                                | (mil euro)                    | 4.215   | 4.422   | 3.711   | -207               | -4,7  | Enel             |
|            | Sistema impresa                                     | (mil euro)                    | 9.986   | 9.238   | 10.440  | 748                | 8,1   | Enel             |
|            | <b>Valore economico ricavato</b>                    |                               |         |         |         |                    |       |                  |
|            | <b>Valore economico generato direttamente</b>       |                               |         |         |         |                    |       |                  |
|            | Ricavi  | (mil euro)                    | 84.889  | 79.514  | 73.377  | 5.375,0            | 6,8   | Enel             |
|            | <b>Valore economico distribuito</b>                 | (mil euro)                    | 73.398  | 67.641  | 62.937  | 5.757,0            | 8,5   | Enel             |
|            | Costi operativi <sup>(5)</sup>                      | (mil euro)                    | 61.353  | 56.149  | 49.287  | 5.204,0            | 9,3   | Enel             |
|            | Costo del personale e benefit                       | (mil euro)                    | 4.860   | 4.296   | 4.907   | 564,0              | 13,1  | Enel             |
|            | Pagamento a finanziatori di capitale <sup>(5)</sup> | (mil euro)                    | 2.970   | 2.774   | 5.032   | 196,0              | 7,1   | Enel             |

| GRI                          | KPI   | UM         | 2012           | 2011           | 2010           | Delta<br>2012-2011 | %           | Perimetro |
|------------------------------|---|------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|-------------|-----------|
|                              | Pagamenti a governi (5)                       | (mil euro) | 4.215          | 4.422          | 3.711          | -207,0             | -4,7        | Enel      |
|                              | Valore economico ricavato                     | (mil euro) | 11.491         | 11.873         | 10.440         | -382,0             | -3,2        | Enel      |
| <b>Investimenti</b>          |   |            |                |                |                |                    |             |           |
|                              | Investimenti                                  | (mil euro) | 7.075,4        | 7.484,1        | 7.090,0        | -408,7             | -5,5        | Enel      |
|                              | Valle d'Aosta                                 | (mil euro) | 0              | 8,8            | 9,5            | -8,8               | -100,0      | Enel      |
|                              | Piemonte                                      | (mil euro) | 121,5          | 166,7          | 132,5          | -45,2              | -27,1       | Enel      |
|                              | Lombardia                                     | (mil euro) | 204,9          | 194,5          | 202,9          | 10,4               | 5,4         | Enel      |
|                              | Trentino Alto Adige                           | (mil euro) | 49,2           | 17,2           | 14,4           | 32,0               | 186,5       | Enel      |
|                              | Veneto  | (mil euro) | 146,9          | 184,6          | 171,9          | -37,7              | -20,4       | Enel      |
|                              | Friuli Venezia Giulia                         | (mil euro) | 17,7           | 20,0           | 15,8           | -2,3               | -11,3       | Enel      |
|                              | Liguria                                       | (mil euro) | 67,9           | 51,9           | 52,2           | 16,0               | 30,8        | Enel      |
|                              | Emilia Romagna                                | (mil euro) | 97,1           | 111,0          | 81,6           | -13,8              | -12,4       | Enel      |
|                              | Toscana                                       | (mil euro) | 281,1          | 197,4          | 242,3          | 83,8               | 42,4        | Enel      |
|                              | Marche  | (mil euro) | 41,5           | 43,7           | 27,3           | -2,2               | -5,1        | Enel      |
|                              | Umbria  | (mil euro) | 24,4           | 25,9           | 29,3           | -1,5               | -5,8        | Enel      |
|                              | Lazio   | (mil euro) | 333,6          | 434,1          | 505,4          | -100,5             | -23,2       | Enel      |
|                              | Abruzzo                                       | (mil euro) | 49,8           | 51,6           | 35,6           | -1,7               | -3,3        | Enel      |
|                              | Molise  | (mil euro) | 21,7           | 13,5           | 13,1           | 8,2                | 60,4        | Enel      |
|                              | Campania                                      | (mil euro) | 152,8          | 158,0          | 190,6          | -5,2               | -3,3        | Enel      |
|                              | Puglia  | (mil euro) | 317,4          | 245,3          | 198,4          | 72,1               | 29,4        | Enel      |
|                              | Basilicata                                    | (mil euro) | 61,7           | 16,2           | 15,3           | 45,4               | 279,9       | Enel      |
|                              | Calabria                                      | (mil euro) | 165,7          | 77,7           | 209,9          | 88,1               | 113,4       | Enel      |
|                              | Sicilia                                       | (mil euro) | 205,6          | 362,3          | 233,2          | -156,7             | -43,2       | Enel      |
|                              | Sardegna                                      | (mil euro) | 82,6           | 102,2          | 82,4           | -19,7              | -19,2       | Enel      |
|                              | <b>Totale Italia</b>                          | (mil euro) | <b>2.443,1</b> | <b>2.482,4</b> | <b>2.463,6</b> | <b>-39,3</b>       | <b>-1,6</b> | Enel      |
|                              | Spagna  | (mil euro) | 145,0          | 206,1          | 137,0          | -61,1              | -29,6       | Enel      |
|                              | Slovacchia                                    | (mil euro) | 681,8          | 769,4          | 500,3          | -87,6              | -11,4       | Enel      |
|                              | Romania                                       | (mil euro) | 403,7          | 576,8          | 359,6          | -173,2             | -30,0       | Enel      |
|                              | Bulgaria                                      | (mil euro) | 0,23           | 0,06           | -              | 0,17               | 283,3       | Enel      |
|                              | Grecia  | (mil euro) | 124,2          | 87,7           | 23,4           | 36,5               | 41,6        | Enel      |
|                              | Francia e Belgio                              | (mil euro) | 46,8           | 130,6          | 122,6          | -83,8              | -64,2       | Enel      |
|                              | Russia  | (mil euro) | 295,8          | 358,7          | 323,6          | -62,8              | -17,5       | Enel      |
|                              | Nord America                                  | (mil euro) | 145,0          | 306,9          | 172,8          | -161,9             | -52,7       | Enel      |
|                              | Sud America                                   | (mil euro) | 211,4          | 89,6           | 121,2          | 121,7              | 135,8       | Enel      |
|                              | Algeria                                       | (mil euro) | 86,2           | -              | -              | 86,2               | 100,0       | Enel      |
|                              | Endesa Iberia                                 | (mil euro) | 1.367,7        | 1.388,9        | 1.859,6        | -21,2              | -1,5        | Enel      |
|                              | Endesa Latam                                  | (mil euro) | 1.129,7        | 1.102,3        | 1.006,4        | 27,4               | 2,5         | Enel      |
|                              | <b>Totale Estero</b>                          | (mil euro) | <b>4.637,7</b> | <b>5.017,2</b> | <b>4.626,4</b> | <b>-379,5</b>      | <b>-7,6</b> | Enel      |
|                              | Rettifiche                                    | (mil euro) | -5,4           | -15,5          | -              | 10,2               | -65,5       | Enel      |
|                              | <b>Peso investimenti esteri</b>               | (%)        | <b>65,5</b>    | <b>67,0</b>    | <b>65,3</b>    | <b>-1,5</b>        | <b>-2,2</b> | Enel      |
| <b>IMMAGINE DELL'AZIENDA</b> |   |            |                |                |                |                    |             |           |
|                              | Indice di presenza                            | (n.)       | 2.172          | 2.748          | 2.470          | -576               | -21,0       | Enel      |
|                              | Indice Globale di Visibilità                  | (.000)     | 584            | 711            | 616            | -127               | -17,9       | Enel      |
|                              | Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1) | (i)        | 0,78           | 0,74           | 0,73           | 0,04               | 5,4         | Enel      |

- (1) I valori comprendono l'impianto idroelettrico di Gabčíkovo in Slovacchia (capacità netta 739 MW) in carve-out (gestito da Enel ma non di proprietà).
- (2) Il valore del 2011 è stato riclassificato a seguito dell'allineamento degli impianti sudamericani alla definizione di sezione presente nella pubblicazione UNIPEDDE alla quale fa riferimento il resto del perimetro del Gruppo.
- (3) Nuova potenza rinnovabile escluse le variazioni di perimetro e le dismissioni; fino al BdS 2010 i dati pubblicati comprendevano le variazioni di perimetro e le dismissioni.
- (4) I valori del 2011 sono stati riposizionati tra mercato libero e mercato regolato, a seguito di una più corretta assegnazione.
- (5) I valori del 2011 sono stati oggetto di restatement, per una migliore rappresentazione degli effetti rilevati nel precedente esercizio correlati a un cambiamento nei criteri di contabilizzazione dei certificati di efficienza energetica.

# Energia sostenibile per tutti

| GRI  | KPI  | UM         | 2012      | 2011      | 2010      | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro |
|--|--|------------|-----------|-----------|-----------|--------------------|-------|-----------|
| <b>EU8 Ricerca e innovazione</b>                 |  |            |           |           |           |                    |       |           |
|  | Innovazione tecnologica  | (mil euro) | 127       | 97        | 87        | 30                 | 30,9  | Enel      |
|  | Personale di ricerca <sup>(1)</sup>                            | (n.)       | 247       | 183       | 184       | 64                 | 35,0  | Enel      |
| <b>EN6 PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA</b> |  |            |           |           |           |                    |       |           |
|  | Titoli di Efficienza Energetica <sup>(2)</sup>                 | (n.)       | 3.005.817 | 1.737.471 | 1.012.090 | 1.268.346          | 73,0  | Italia    |
|  | Fotovoltaico installato <sup>(3)</sup>                         | (kWp)      | 148.770   | 175.300   | 137.300   | -26.530            | -15,1 | Italia    |
|  | Contatori elettronici installati                               | (.000)     | 33.985    | 33.694    | 33.177    | 291                | 0,9   | Italia    |
|  | Diffusione del contatore elettronico all'estero <sup>(4)</sup> | (.000)     | 2.362     | 1.349     | 106       | 1.013              | 75,0  | Estero    |

- (1) Dal 2012, a seguito della nuova riorganizzazione "One Company", il dato comprende tutte le risorse delle funzioni Innovazione/Ricerca, comprese le risorse di Endesa ed Enel Green Power non considerate nel 2011.
- (2) Tale volume corrisponde all'obbligo di adempimento per Enel Distribuzione della normativa sui certificati bianchi per l'anno 2012, e non equivale al numero di TEE generati o acquistati nell'anno. La differenza rispetto all'anno precedente è dovuta a una variazione di principi contabili, che impone una contabilizzazione dei costi nell'anno per competenza "regolatoria" e non più "gestionale".
- (3) Il dato del 2011 è stato modificato, a seguito di una erronea doppia contabilizzazione.
- (4) L'incremento del 2012 è legato al contratto Endesa che è passato da 1,2 milioni del 2011 a 2,1 milioni nel 2012, e al Montenegro che nel 2011 era stato marginale (inizio fornitura).

# Governance

| GRI  | KPI    | UM    | 2012  | 2011  | 2010  | Delta<br>2012-2011 | %        | Perimetro |
|--|--------|-------|-------|-------|-------|--------------------|----------|-----------|
| <b>2.6 AZIONISTI</b>                                   |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| <b>Composizione della base azionaria</b>               |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Investitori  |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Ministero dell'Economia e delle Finanze                | (%)    | 31,2  | 31,2  | 31,2  | -     | -                  | Enel SpA |           |
| Investitori Istituzionali                              | (%)    | 40,5  | 40,3  | 37,0  | 0,2   | 0,5                | Enel SpA |           |
| Azionisti retail                                       | (%)    | 28,3  | 28,5  | 31,8  | -0,2  | -0,7               | Enel SpA |           |
| Localizzazione Investitori Istituzionali               |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Italia   | (%)    | 15,1  | 14,6  | 15,4  | 0,5   | 3,4                | Enel SpA |           |
| UK   | (%)    | 9,0   | 14,9  | 15,9  | -5,9  | -39,6              | Enel SpA |           |
| Resto d'Europa   | (%)    | 38,3  | 44,8  | 42,7  | -6,5  | -14,5              | Enel SpA |           |
| Nord America   | (%)    | 31,4  | 18,9  | 21,3  | 12,5  | 66,1               | Enel SpA |           |
| Resto del mondo  | (%)    | 6,2   | 6,8   | 4,7   | -0,6  | -8,8               | Enel SpA |           |
| Indice di concentrazione (Top 50)                      | (%)    | 23,8  | 22,9  | 19,2  | 0,9   | 3,9                | Enel SpA |           |
| Stile investimento investitori istituzionali           |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Long Only  | (%)    | 65,8  | 76,5  | 74,4  | -10,7 | -14,0              | Enel SpA |           |
| Index  | (%)    | 18,4  | 9,1   | 9,5   | 9,3   | 102,2              | Enel SpA |           |
| Hedge  | (%)    | 0,9   | 1,8   | 0,7   | -0,9  | -50,0              | Enel SpA |           |
| Altro  | (%)    | 14,9  | 12,6  | 15,4  | 2,3   | 18,3               | Enel SpA |           |
| <b>Investitori socialmente responsabili (1)</b>        |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Presenza fondi SRI                                     | (n.)   | 108   | 81    | 61    | 27    | 33,3               | Enel SpA |           |
| Azioni Enel detenute da Fondi SRI                      | (mil.) | 470,6 | 438,3 | 457,1 | 32,3  | 7,4                | Enel SpA |           |
| Peso dei fondi SRI nell'azionarioato istituzionale (2) | (%)    | 14,6  | 13,9  | 16,9  | 0,7   | 5,0                | Enel SpA |           |
| Localizzazione investitori SRI (1)                     |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Italia   | (%)    | 5,4   | 9,4   | 2,2   | -4,0  | -42,6              | Enel SpA |           |
| UK   | (%)    | 21,9  | 14,5  | 13,7  | 7,4   | 51,0               | Enel SpA |           |
| Resto d'Europa   | (%)    | 52,4  | 31,6  | 66,7  | 20,8  | 65,8               | Enel SpA |           |
| Nord America   | (%)    | 20,2  | 43,6  | 15,8  | -23,4 | -53,7              | Enel SpA |           |
| Resto del mondo  | (%)    | 0,1   | 0,9   | 1,6   | -0,8  | -88,9              | Enel SpA |           |
| Presenza SRI nei top 10                                | (n.)   | 1     | 1     | 2     | -     | -                  | Enel SpA |           |
| <b>Performance del titolo</b>                          |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Performance finanziaria del titolo (3)                 |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Enel   | (%)    | -0,2  | -15,9 | -7,6  | 15,7  | 98,8               | Enel SpA |           |
| FTSEMib  | (%)    | 7,8   | -25,2 | -13,2 | 33,0  | 131,0              | Enel SpA |           |
| FTSEEllec  | (%)    | -3,9  | -16,4 | -6,3  | 12,5  | 76,2               | Enel SpA |           |
| Acea   | (%)    | -6,8  | -43,2 | 15,0  | 36,4  | 84,2               | Enel SpA |           |
| A2A  | (%)    | -39,8 | -29,4 | -29,8 | -10,4 | -35,4              | Enel SpA |           |
| Centrica   | (%)    | 16,6  | -13,5 | 18,6  | 30,1  | 223,5              | Enel SpA |           |
| Endesa   | (%)    | 6,4   | -17,9 | -19,4 | 24,3  | 136,0              | Enel SpA |           |
| Iberdrola  | (%)    | -14,6 | -16,1 | -13,5 | 1,5   | 9,4                | Enel SpA |           |
| RWE  | (%)    | 15,1  | -45,4 | -26,6 | 60,5  | 133,2              | Enel SpA |           |
| E.ON   | (%)    | -15,5 | -27,3 | -21,5 | 111,8 | 43,3               | Enel SpA |           |
| Cez  | (%)    | -13,5 | 0,4   | -9,4  | 13,9  | -3.619,8           | Enel SpA |           |
| GDF-Suez   | (%)    | -27,0 | -22,5 | -9,3  | 4,5   | 20,2               | Enel SpA |           |
| EDF  | (%)    | -26,5 | -39,4 | -25,3 | 12,8  | -2,6               | Enel SpA |           |
| EdP  | (%)    | -4,1  | -4,4  | -20,4 | 0,3   | 6,0                | Enel SpA |           |
| <b>Dividend Yield</b>                                  |        |       |       |       |       |                    |          |           |
| Enel   | (%)    | 4,8   | 8,3   | 7,5   | -3,5  | -42,2              | Enel SpA |           |
| A2A  | (%)    | 3,0   | 1,8   | 5,8   | 1,2   | 66,1               | Enel SpA |           |

| GRI                              | KPI   | UM          | 2012             | 2011                  | 2010     | Delta<br>2012-2011 | %      | Perimetro |
|----------------------------------|---|-------------|------------------|-----------------------|----------|--------------------|--------|-----------|
|                                  | Centrica  | (%)         | 4,9              | 5,3                   | 4,3      | -0,4               | -7,6   | Enel SpA  |
|                                  | Iberdrola   | (%)         | 0,7              | 5,3                   | 0,5      | -4,6               | -86,6  | Enel SpA  |
|                                  | RWE   | (%)         | 6,4              | 7,4                   | 7,0      | -1,0               | -13,1  | Enel SpA  |
|                                  | E.ON  | (%)         | 7,8              | 6,0                   | 6,5      | 1,8                | 30,1   | Enel SpA  |
|                                  | GDF-Suez  | (%)         | 9,6              | 7,1                   | 5,6      | 2,5                | 35,6   | Enel SpA  |
|                                  | EDF   | (%)         | 8,2              | 3,0                   | 3,7      | 5,2                | 171,3  | Enel SpA  |
|                                  | EdP   | (%)         | 0                | 7,1                   | 5,3      | -7,1               | -100,0 | Enel SpA  |
|                                  | Enel nei principali indici borsistici mondiali            |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | E100  | (%)         | 0,5              | 0,5                   | 0,8      | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | Ftse Italia All Share                                     | (%)         | 7,8              | 9,4                   | 9,3      | -1,6               | -16,8  | Enel SpA  |
|                                  | BE500   | (%)         | 0,3              | 0,4                   | 0,5      | -0,1               | -29,9  | Enel SpA  |
|                                  | BEELECT   | (%)         | 8,8              | 8,1                   | 9,7      | 0,7                | 9,2    | Enel SpA  |
|                                  | Enel nell'indice di sostenibilità FTSE4GOOD               | (i)         | Yes              | Yes                   | No       | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | Presenza Enel nel DJSI                                    | (i)         | Yes              | Yes                   | Yes      | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | <b>Ritorno per l'azionista</b>                            |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | EPS   | (euro cent) | 9                | 44                    | 47       | -35                | -79,5  | Enel SpA  |
|                                  | TSR dall'IPO  | (%)         | -6,47            | -6,50                 | -5,26    | 0,03               | 0,5    | Enel SpA  |
|                                  | TSR ultimi 2 anni   | (%)         | -1,60            | -4,19                 | 5,37     | 2,59               | 61,8   | Enel SpA  |
|                                  | <b>Comunicazione agli azionisti</b>                       |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | Incontri con gli investitori <sup>(4)</sup>               | (n.)        | 351              | 395                   | 550      | -44,0              | -11,1  | Enel SpA  |
|                                  | Informazioni sulla CSR <sup>(4)</sup>                     | (n.)        | 64               | 58                    | 50       | 6,0                | 10,3   | Enel SpA  |
|                                  | Richieste di informazioni azionisti retail <sup>(5)</sup> | (n.)        | 409              | 428                   | 467      | -19,0              | -4,4   | Enel SpA  |
|                                  | <b>FINANZIATORI</b>                                       |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | <b>Debito</b>   |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | Indebitamento complessivo                                 | (mil euro)  | 42.948           | 44.629                | 44.924   | -1.681             | -3,8   | Enel      |
|                                  | Debt to Equity  | (i)         | 0,8              | 0,8                   | 0,8      | -                  | -      | Enel      |
|                                  | <b>Rating <sup>(6)</sup></b>                              |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | S&P   | (i)         | BBB+             | A-                    | A-       | -                  | -      | Enel      |
|                                  | Outlook   | (i)         | Negative Outlook | Negative Credit Watch | Stable   | -                  | -      | Enel      |
|                                  | Moody's   | (i)         | Baa2             | A3                    | A2       | -                  | -      | Enel      |
|                                  | Outlook   | (i)         | Negative Outlook | Negative Outlook      | Negative | -                  | -      | Enel      |
|                                  | Fitch   | (i)         | BBB+             | A-                    | A-       | -                  | -      | Enel      |
|                                  | Outlook   | (i)         | Negative Outlook | Stable                | Stable   | -                  | -      | Enel      |
| <b>LA13 CORPORATE GOVERNANCE</b> |   |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | <b>Consiglio di Amministrazione</b>                       |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | Componenti del CdA per tipologia                          | (n.)        | 9                | 9                     | 9        | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | Membri esecutivi  | (n.)        | 2                | 2                     | 2        | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | Membri non esecutivi                                      | (n.)        | 7                | 7                     | 7        | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | - di cui indipendenti                                     | (n.)        | 6                | 5                     | 5        | 1                  | 20,0   | Enel SpA  |
|                                  | Presenza di consiglieri espressi dai soci di minoranza    | (n.)        | 3                | 3                     | 3        | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | <b>Donne nei CdA del Gruppo</b>                           |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | Donne nel CdA di Enel SpA                                 | (n.)        | 0                | 0                     | 0        | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | Donne nel CdA delle società del Gruppo                    | (n.)        | 114              | 106                   | na       | 8                  | 7,5    | Enel SpA  |
|                                  | <b>Componenti del CdA per fasce di età</b>                |             |                  |                       |          |                    |        |           |
|                                  | Inferiore a 35 anni                                       | (%)         | 0                | 0                     | 0        | -                  | -      | Enel SpA  |
|                                  | Da 35 a 44 anni   | (%)         | 0                | 0                     | 0        | -                  | -      | Enel SpA  |

| GRI         | KPI  | UM     | 2012  | 2011  | 2010  | Delta<br>2012-2011 | %      | Perimetro  |
|-------------|--|--------|-------|-------|-------|--------------------|--------|------------|
|             | Da 45 a 54 anni  | (%)    | 33,3  | 33,3  | 11,0  | -                  | -      | Enel SpA   |
|             | Da 55 a 59 anni  | (%)    | 11,1  | 22,2  | 22,0  | -11,1              | -50,0  | Enel SpA   |
|             | Oltre 60 anni  | (%)    | 55,5  | 44,5  | 67,0  | 11,0               | 24,7   | Enel SpA   |
|             | Riunioni CdA   | (n.)   | 14    | 16    | 15    | -2                 | -12,5  | Enel SpA   |
|             | <b>Internal dealing</b>  |        |       |       |       |                    |        |            |
|             | Possesso azionario da parte di "soggetti rilevanti" <sup>(7)</sup>                             | (.000) | 3.084 | 3.079 | 2.857 | 5,0                | 0,2    | Enel SpA   |
|             | <b>ETHICAL AUDITING</b>  |        |       |       |       |                    |        |            |
| <b>DMA</b>  | <b>Attuazione del Codice Etico</b>   |        |       |       |       |                    |        |            |
| <b>HR</b>   | Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder <sup>(8)</sup>                              | (n.)   | 197   | 171   | 195   | 26                 | 15,2   | Enel       |
|             | Da stakeholder interni   | (n.)   | 64    | 42    | na    | 22                 | 52,4   | Enel       |
|             | Da stakeholder esterni   | (n.)   | 41    | 39    | na    | 2                  | 5,1    | Enel       |
|             | Anonime  | (n.)   | 92    | 90    | na    | 2                  | 2,2    | Enel       |
|             | Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso <sup>(8)</sup>                | (n.)   | 197   | 171   | 195   | 26                 | 15,2   | Enel       |
|             | Azionista  | (n.)   | 93    | 94    | 87    | -1                 | -1,1   | Enel       |
|             | Cliente  | (n.)   | 25    | 14    | 31    | 11                 | 78,6   | Enel       |
|             | Dipendente   | (n.)   | 39    | 25    | 31    | 14                 | 56,0   | Enel       |
|             | Collettività   | (n.)   | 13    | 12    | 18    | 1                  | 8,3    | Enel       |
|             | Fornitori  | (n.)   | 27    | 26    | 28    | 1                  | 3,8    | Enel       |
|             | Segnalazioni ricevute per status <sup>(8)</sup>  | (n.)   | 197   | 171   | 195   | 26                 | 15,2   | Enel       |
|             | Segnalazioni in corso di valutazione   | (n.)   | 43    | 2     | 0     | 41                 | 2.050  | Enel       |
|             | Segnalazioni per cui non è stata accertata una violazione                                      | (n.)   | 120   | 132   | 153   | -12                | -9,1   | Enel       |
|             | Segnalazioni per cui è stata accertata una violazione <sup>(8)</sup>                           | (n.)   | 34    | 37    | 42    | -3                 | -8,1   | Enel       |
| <b>HR4</b>  | Violazioni accertate per tipologia di episodio <sup>(9)</sup>                                  | (n.)   | 34    | 37    | 42    | -3                 | -8,1   | Enel       |
| <b>HR11</b> | Corruzione <sup>(10)</sup>   | (n.)   | 19    | 23    | 19    | -4                 | -17,4  | Enel       |
|             | Mobbing  | (n.)   | 1     | 0     | 0     | 1                  | -      | Enel       |
| <b>HR4</b>  | Discriminazione:   | (n.)   | 0     | 0     | 0     | -                  | -      | Enel       |
|             | - rispetto al genere   | (n.)   | 0     | 0     | 0     | -                  | -      | Enel       |
|             | - rispetto a disabilità  | (n.)   | 0     | 0     | 0     | -                  | -      | Enel       |
|             | Uso improprio di mezzi/strumenti aziendali   | (n.)   | 2     | 3     | 9     | -1                 | -33,3  | Enel       |
|             | Diritti umani  | (n.)   | 0     | 0     | 0     | -                  | -      | Enel       |
|             | Altre motivazioni  | (n.)   | 12    | 11    | 14    | 1                  | 9,1    | Enel       |
|             | Violazioni per corruzione accertate, per Paese <sup>(10)</sup>                                 | (n.)   | 19    | 23    | na    | -4                 | -17,4  | Enel       |
|             | Italia   | (n.)   | 2     | 3     | na    | -1                 | -33,3  | Italia     |
|             | Spagna   | (n.)   | 2     | 6     | na    | -4                 | -66,7  | Spagna     |
|             | Argentina  | (n.)   | 3     | 4     | na    | -1                 | -25,0  | Argentina  |
|             | Brasile  | (n.)   | 6     | 5     | na    | 1                  | 20,0   | Brasile    |
|             | Colombia   | (n.)   | 2     | 0     | na    | 2                  | -      | Colombia   |
|             | Perù   | (n.)   | 0     | 3     | na    | -3                 | -100,0 | Perù       |
|             | Slovacchia   | (n.)   | 0     | 1     | na    | -1                 | -100,0 | Slovacchia |
|             | Russia   | (n.)   | 2     | 1     | na    | 1                  | 100,0  | Russia     |
|             | Cile   | (n.)   | 2     | 0     | na    | 2                  | -      | Cile       |
| <b>HR1</b>  | Accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani <sup>(11)</sup> | (n.)   | 2     | 2     | 3     | -                  | -      | Enel       |
|             | Percentuale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani  | (%)    | 100   | 100   | 100   | -                  | -      | Enel       |

| GRI   | KPI   | UM         | 2012    | 2011    | 2010    | Delta<br>2012-2011 | %      | Perimetro |
|---|---|------------|---------|---------|---------|--------------------|--------|-----------|
| <b>RAPPORTI ISTITUZIONALI</b>                   |   |            |         |         |         |                    |        |           |
| <b>EC4 Finanziamenti a fondo perduto</b>        |   |            |         |         |         |                    |        |           |
|   | Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo                 | (mil euro) | 53,0    | 111,3   | 113,5   | -58,3              | -52,4  | Enel      |
|   | Reti energetiche  | (%)        | 52,2    | 65,7    | 27,3    | -13,5              | -20,6  | Enel      |
|   | R&D   | (%)        | 46,5    | 33,2    | 69,1    | 13,3               | 40,1   | Enel      |
|   | Rinnovabile   | (%)        | 1,3     | 1,1     | 3,6     | 0,2                | 20,6   | Enel      |
|   | Altro   | (%)        | 0       | 0       | 0       | -                  | -      | Enel      |
|   | Numero progetti che hanno ricevuto erogazioni                     | (n.)       | 45      | 50      | 60      | -5                 | -10,0  | Enel      |
| <b>Finanziamenti concessi dalla BEI e altri</b> |   |            |         |         |         |                    |        |           |
|   | Debito residuo finanziamenti BEI e altri                          | (mil euro) | 5.811,8 | 4.876,4 | 5.001,5 | 935,4              | 19,2   | Enel      |
|   | - Italia  | (mil euro) | 4.490,6 | 3.721,9 | 3.381,2 | 768,7              | 20,7   | Enel      |
|   | - Estero (Endesa, Slovacchia, Russia)                             | (mil euro) | 1.321,2 | 1.154,5 | 1.620,3 | 166,7              | 14,4   | Enel      |
|   | Reti energetiche  | (%)        | 64,3    | 68,9    | 72,3    | -4,7               | -6,8   | Enel      |
|   | R&D   | (%)        | 0,004   | 0,05    | 0,05    | 0,0046             | -91,5  | Enel      |
|   | Rinnovabile   | (%)        | 17,8    | 20,0    | 18,3    | -2,2               | -11,2  | Enel      |
|   | Altro   | (%)        | 0       | 11,0    | 9,4     | -11,0              | -100,0 | Enel      |
|   | Numero progetti in corso approvati con finanziamenti BEI ed altri | (n.)       | 58      | 66      | 65      | -8                 | -12,1  | Enel      |
|   | <b>Gettito fiscale (12)</b>                                       | (mil euro) | 4.215   | 4.422   | 3.711   | -207               | -4,7   | Enel      |
|   | Ires, Irap e altre imposte (12)                                   | (mil euro) | 1.934   | 2.246   | 1.569   | -311               | -13,9  | Enel      |
|   | Imposte estere  | (mil euro) | 811     | 781     | 832     | 30                 | 3,8    | Enel      |
|   | Altre imposte e tasse   | (mil euro) | 1.242   | 1.162   | 1.072   | 80                 | 6,9    | Enel      |
|   | Canoni al netto contrib. ricevuti                                 | (mil euro) | 228     | 233     | 238     | -5                 | -2,1   | Enel      |

- (1) In seguito alla modifica della metodologia di individuazione degli investitori SRI avvenuta nel corso del 2011, i dati a fine 2012 e 2011 non sono comparabili con i valori storici, non riclassificabili secondo il nuovo criterio.
- (2) Calcolato come rapporto tra numero di azioni detenute da investitori SRI identificati e numero di azioni detenute da investitori istituzionali identificati.
- (3) Calcolato come differenza tra la valutazione dell'ultimo giorno di Borsa dell'anno n e la valutazione di Borsa dell'anno n-1.
- (4) Valori basati sulla somma degli incontri avuti durante i diversi Road Show e una stima degli incontri in sede con gli investitori istituzionali.
- (5) Di cui 161 (166 nel 2011) richieste scritte e 248 (262 nel 2011) telefonate. Il totale delle richieste scritte al 31 dicembre 2012 risulta così articolato: a) andamento del titolo Enel: 36; b) richiesta di documenti contabili: 52; c) informazioni su dividendi azioni e obbligazioni: 56; d) informazioni sulle attività del Gruppo Enel: 8; e) informazioni sull'Assemblea dei soci: 4; f) altro: 5.
- (6) Dati aggiornati al 1° marzo 2013.
- (7) Il numero riportato in tale campo si riferisce agli investimenti in azioni di Enel SpA, Endesa SA ed Enel Green Power SpA effettuati da parte degli amministratori e dei sindaci effettivi di Enel SpA, degli amministratori di Endesa SA e di ulteriori 29 posizioni dirigenziali di Enel SpA e di Endesa SA che hanno regolare accesso a informazioni privilegiate e che sono titolate ad adottare decisioni di gestione suscettibili di incidere sull'evoluzione e sulle prospettive future del Gruppo Enel.
- (8) I dati relativi al 2011 e al 2010 sono stati modificati a seguito di un cambiamento della metodologia di analisi utilizzata.
- (9) Nel corso del 2012 si è conclusa l'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2011 e nel 2010, per tale ragione il numero delle violazioni accertate relativo all'anno 2011 e 2010 è stato modificato rispetto ai dati pubblicati lo scorso anno.
- (10) La corruzione consiste nell'abuso di potere conferito con finalità di guadagno privato e può essere istigato da individui nel settore pubblico o privato. Qui viene interpretato includendo pratiche di corruzione quali tangenti, frode, estorsione, collusione, conflitto d'interessi e riciclaggio di denaro.
- (11) Il numero complessivo riportato in corrispondenza di tale voce tiene conto, altresì, di iniziative finalizzate all'acquisizione di quote di diritti in licenze esplorative. Pertanto, la percentuale che esprime gli accordi significativi di investimento approvati dal CdA si riferisce ai soli accordi formalizzati.
- (12) Il valore 2011 è stato riclassificato per restatement.

# Ambiente – Climate Strategy

| GRI   | KPI            | UM           | 2012         | 2011         | 2010 | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro |
|---|----------------|--------------|--------------|--------------|------|--------------------|-------|-----------|
| <b>EMISSIONI</b>  |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| <b>EN18</b> Emissioni evitate <sup>(1)</sup><br><small>COMM</small>                       | (mil t)        | 96,9         | 92,8         | 98,2         |      | 4,1                | 4,5   | Enel      |
| <b>EN16</b> Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)<br><small>COMM</small>               |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> da produzione di energia elettrica e calore                  | (mil t)        | 127,5        | 123,2        | 116,2        |      | 4,2                | 3,4   | Enel      |
| Emissioni dirette dovute ad altre attività  | (mil t eq.)    | 0,322        | 0,310        | 0,182        |      | 0,012              | 3,7   | Enel      |
| <b>Totale emissioni dirette (Scope 1)</b>   | (mil t eq.)    | <b>127,8</b> | <b>123,5</b> | <b>116,4</b> |      | 4,3                | 3,4   | Enel      |
| Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta complessiva <sup>(2)</sup> | (kg/MWh)       | 418          | 411          | 389          |      | 7                  | 1,7   | Enel      |
| Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta da combustibili fossili    |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| - semplice  | (kg/MWh)       | 733          | 708          | 711          |      | 26                 | 3,6   | Enel      |
| - cogenerativa  | (kg/MWh)       | 659          | 660          | 691          |      | -1                 | -0,1  | Enel      |
| <b>Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)</b>   |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Deposito e movimentazione combustibili  | (mil t eq.)    | 0,004        | 0,003        | 0,003        |      | 0,001              | 34,0  | Enel      |
| Distribuzione elettrica   | (mil t eq.)    | 0,229        | 0,238        | 0,175        |      | -0,010             | -4,1  | Enel      |
| Gestione immobiliare  | (mil t eq.)    | 0,133        | 0,085        | 0,062        |      | 0,049              | 57,5  | Enel      |
| Attività mineraria  | (mil t eq.)    | 0,003        | 0,005        | 0,005        |      | -0,002             | -36,5 | Enel      |
| <b>Totale emissioni indirette (Scope 2)</b>   | (mil t eq.)    | <b>0,370</b> | <b>0,332</b> | <b>0,245</b> |      | 0,038              | 11,5  | Enel      |
| <b>EN17</b> Altre emissioni indirette di gas serra (Scope 3)<br><small>COMM</small>       |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Estrazione carbone  | (mil t eq.)    | 6,313        | 5,933        | 4,974        |      | 0,380              | 6,4   | Enel      |
| Trasporto carbone via mare  | (mil t eq.)    | 0,899        | 0,647        | 0,525        |      | 0,252              | 38,9  | Enel      |
| Trasporto carbone via treno   | (mil t eq.)    | 0,488        | 0,580        | 0,440        |      | -0,092             | -15,8 | Enel      |
| Trasporto combustibili (gasolio, biomasse, CDR)   | (mil t eq.)    | 0,003        | 0,004        | 0,004        |      | -0,001             | -38,9 | Enel      |
| Trasporto materie prime e rifiuti   | (mil t eq.)    | 0,024        | 0,023        | 0,023        |      | 0,001              | 9,5   | Enel      |
| <b>Totale emissioni indirette (Scope 3)</b>   | (mil t eq.)    | <b>7,727</b> | <b>7,187</b> | <b>5,966</b> |      | 0,540              | 7,5   | Enel      |
| <b>EN20</b> Altre emissioni atmosferiche<br><small>COMM</small>                           |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Emissioni SO <sub>2</sub>   | (t)            | 302.466      | 281.262      | 287.400      |      | 21.204             | 7,5   | Enel      |
| Emissioni NO <sub>x</sub>   | (t)            | 252.237      | 258.685      | 251.256      |      | -6.448             | -2,5  | Enel      |
| Emissioni H <sub>2</sub> S  | (t)            | 8.964        | 9.174        | 10.383       |      | -210               | -2,3  | Enel      |
| Emissioni di polveri  | (t)            | 102.049      | 110.039      | 154.732      |      | -7.990             | -7,3  | Enel      |
| Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva <sup>(2)</sup>            |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Emissioni SO <sub>2</sub>   | (g/kWh)        | 0,99         | 0,94         | 0,96         |      | 0,05               | 5,9   | Enel      |
| Emissioni NO <sub>x</sub>   | (g/kWh)        | 0,83         | 0,86         | 0,84         |      | -0,04              | -4,1  | Enel      |
| Emissioni di polveri  | (g/kWh)        | 0,34         | 0,37         | 0,52         |      | -0,03              | -8,7  | Enel      |
| Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta termoelettrica <sup>(3)</sup>         |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Emissioni SO <sub>2</sub>   | (g/kWh)        | 1,69         | 1,58         | 1,74         |      | 0,10               | 6,5   | Enel      |
| Emissioni NO <sub>x</sub>   | (g/kWh)        | 1,41         | 1,46         | 1,52         |      | -0,05              | -3,4  | Enel      |
| Emissioni di polveri  | (g/kWh)        | 0,57         | 0,62         | 0,94         |      | -0,05              | -8,1  | Enel      |
| Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta geotermoelettrica                     |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Emissioni H <sub>2</sub> S  | (g/kWh)        | 1,63         | 1,65         | 1,97         |      | -0,02              | -1,0  | Enel      |
| Emissioni nucleari in atmosfera   |                |              |              |              |      |                    |       |           |
| Gas nobili  | (GBq per unit) | 80,4         | 51,1         | 23,7         |      | 29,2               | 57,2  | Enel      |

| GRI   | KPI               | UM               | 2012       | 2011         | 2010       | Delta<br>2012-2011 | %            | Perimetro   |
|---|-------------------|------------------|------------|--------------|------------|--------------------|--------------|-------------|
|   | Iodio             | (GBq per unit)   | 0,11       | 0,03         | 0,09       | 0,07               | 228,8        | Enel        |
|   | Aerosol           | (GBq per unit)   | 2,5        | 6,0          | 6,6        | -3,4               | -57,6        | Enel        |
|   | Altri radioattivi | (MBq per unit)   | 0,9        | 1,9          | 3,0        | -1,0               | -51,4        | Enel        |
| <b>EN19 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono (Ozone Depleting Substances)</b> |                   |                  |            |              |            |                    |              |             |
|   | CFC               | (kg CFC -11 eq.) | 0          | 149          | 131        | -149               | 100,0        | Enel        |
|   | HCFC              | (kg CFC -11 eq.) | 24         | 0            | 0          | 24                 | -            | Enel        |
|   | Halon             | (kg CFC -11 eq.) | 0          | 0            | 0          | -                  | -            | Enel        |
|   | Bromuro di metile | (kg CFC -11 eq.) | 0          | 0            | 0          | -                  | -            | Enel        |
|   | R22               | (kg CFC -11 eq.) | 127        | 61           | 22         | 66                 | 107,8        | Enel        |
|   | Freon 113         | (kg CFC -11 eq.) | 393        | 1.047        | 378        | -654               | -62,5        | Enel        |
|   | <b>Total</b>      | (kg CFC -11 eq.) | <b>544</b> | <b>1.257</b> | <b>531</b> | <b>-713</b>        | <b>-56,7</b> | <b>Enel</b> |

- (1) Calcolate moltiplicando la produzione di energia elettrica ottenuta con ciascuna fonte rinnovabile o nucleare per l'emissione specifica media di CO<sub>2</sub> della produzione termoelettrica fossile degli impianti del Gruppo Enel presenti nei diversi ambiti territoriali; in mancanza di impianti termoelettrici del Gruppo viene presa come riferimento l'emissione specifica media nazionale tratta dal database Enerdata (<http://services.enerdata.eu>). Le emissioni evitate complessive sono calcolate come somma delle emissioni evitate nei diversi ambiti territoriali.
- (2) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione rinnovabile, termoelettrica semplice, nucleare, produzione combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh).
- (3) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh).

# Ambiente – Mitigazione degli impatti ambientali

| GRI                              | KPI   | UM         | 2012      | 2011      | 2010      | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro        |
|----------------------------------|---|------------|-----------|-----------|-----------|--------------------|-------|------------------|
| <b>Spesa ambientale</b>          |   |            |           |           |           |                    |       |                  |
| <b>EN30</b>                      | Spesa ambientale - criterio GRI EN30 (1)  | (mil euro) | 1.282     | 833       | 786       | 449                | 53,9  | Enel             |
|                                  | Spese correnti (costi):   | (mil euro) | 758       | 582       | 433       | 176                | 30,3  | Enel             |
|                                  | - per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale | (mil euro) | 410       | 282       | 193       | 128                | 45,3  | Enel             |
|                                  | - per la prevenzione e la gestione ambientale   | (mil euro) | 349       | 300       | 240       | 49                 | 16,2  | Enel             |
|                                  | Investimenti:   | (mil euro) | 524       | 251       | 353       | 273                | 108,8 | Enel             |
|                                  | - per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale | (mil euro) | 308       | 142       | 254       | 166                | 116,8 | Enel             |
|                                  | - per la prevenzione e la gestione ambientale   | (mil euro) | 216       | 109       | 99        | 107                | 98,3  | Enel             |
|                                  | Spesa ambientale - criterio EUROSTAT  | (mil euro) | 1.100     | 739       | 773       | 361                | 48,9  | Enel             |
|                                  | Totale spese correnti   | (mil euro) | 576       | 488       | 420       | 88                 | 18,1  | Enel             |
|                                  | Totale investimenti ambientali  | (mil euro) | 524       | 251       | 353       | 273                | 108,8 | Enel             |
| <b>EN28</b>                      | <b>Contenzioso ambientale</b>   | (n.)       | 464       | 530       | 550       | -66                | -12,5 | Enel             |
|                                  | Procedimenti ambientali passivi   | (n.)       | 710       | 608       | 906       | 102                | 16,8  | Enel             |
|                                  | Valore monetario delle multe di natura ambientale   | (mil euro) | 0,747     | 0,257     | 0,058     | 0,490              | 190,7 | Enel             |
| <b>Certificazioni ambientali</b> |   |            |           |           |           |                    |       |                  |
|                                  | Grado di copertura registrazione EMAS   | (%)        | 42,3      | 40,5      | 38,3      | 1,8                | 4,5   | Enel             |
|                                  | Grado di copertura della certificazione ISO 14001:2004                                      | (%)        |           |           |           |                    |       |                  |
|                                  | Potenza efficiente netta  | (%)        | 92,6      | 91,2      | 82,7      | 1,4                | 1,5   | Enel             |
|                                  | km di rete elettrica  | (%)        | 95,3      | 93,0      | 94,0      | 2,3                | 2,5   | Enel             |
|                                  | Attività svolte da Enel Servizi Italia  | (%)        | 100       | 100       | 100       | -                  | -     | Italia           |
|                                  | Attività svolte dalla Divisione Mercato Italia e Romania                                    | (%)        | 100       | 100       | 100       | -                  | -     | Italia e Romania |
| <b>CONSUMI ENERGETICI</b>        |   |            |           |           |           |                    |       |                  |
| <b>EN3</b>                       | <b>Consumi di combustibile per fonte primaria in TJ</b>                                     |            |           |           |           |                    |       |                  |
|                                  | da fonti non rinnovabili  | (TJ)       | 2.085.403 | 2.054.505 | 1.913.786 | 30.899             | 1,5   | Enel             |
|                                  | Carbone   | (TJ)       | 855.405   | 777.447   | 651.215   | 77.958             | 10,0  | Enel             |
|                                  | Lignite   | (TJ)       | 47.730    | 60.960    | 89.221    | -13.230            | -21,7 | Enel             |
|                                  | Olio combustibile   | (TJ)       | 102.451   | 96.338    | 109.820   | 6.113              | 6,3   | Enel             |
|                                  | Gas naturale  | (TJ)       | 559.105   | 608.928   | 582.593   | -49.823            | -8,2  | Enel             |
|                                  | Gasolio   | (TJ)       | 45.636    | 57.485    | 69.668    | -11.849            | -20,6 | Enel             |
|                                  | Uranio  | (TJ)       | 475.034   | 453.347   | 411.227   | 21.688             | 4,8   | Enel             |
|                                  | Altro (orimulsion, gas cokeria, coke, ecc.)   | (TJ)       | 42        | 0         | 42        | 42                 | -     | Enel             |
|                                  | da fonti rinnovabili  | (TJ)       | 152.400   | 155.823   | 151.331   | -3.423             | -2,2  | Enel             |
|                                  | Biomasse, biogas e rifiuti  | (TJ)       | 9.588     | 9.986     | 8.980     | -398               | -4,0  | Enel             |
|                                  | Idrogeno  | (TJ)       | 42        | 11        | 42        | 31                 | 280,6 | Enel             |
|                                  | Fluido geotermico   | (TJ)       | 142.770   | 145.826   | 142.309   | -3.056             | -2,1  | Enel             |
|                                  | Totale consumi diretti  | (TJ)       | 2.237.803 | 2.210.328 | 2.065.117 | 27.475             | 1,2   | Enel             |
|                                  | <b>Consumi di combustibile per fonte primaria in Mtep</b>                                   |            |           |           |           |                    |       |                  |
|                                  | da fonti non rinnovabili  | (Mtep)     | 49,8      | 49,1      | 45,7      | 0,7                | 1,5   | Enel             |
|                                  | Carbone   | (Mtep)     | 20,4      | 18,6      | 15,6      | 1,9                | 10,0  | Enel             |
|                                  | Lignite   | (Mtep)     | 1,1       | 1,5       | 2,1       | -0,3               | -21,7 | Enel             |
|                                  | Olio combustibile   | (Mtep)     | 2,4       | 2,3       | 2,6       | 0,1                | 6,3   | Enel             |
|                                  | Gas naturale  | (Mtep)     | 13,4      | 14,5      | 13,9      | -1,2               | -8,2  | Enel             |

| GRI                 | KPI   | UM           | 2012    | 2011    | 2010    | Delta     |       | Perimetro |
|---------------------|---|--------------|---------|---------|---------|-----------|-------|-----------|
|                     |   |              |         |         |         | 2012-2011 | %     |           |
|                     | Gasolio   | (Mtep)       | 1,1     | 1,4     | 1,7     | -0,3      | -20,6 | Enel      |
|                     | Uranio  | (Mtep)       | 11,3    | 10,8    | 9,8     | 0,5       | 4,8   | Enel      |
|                     | Altro (orimulsion, gas cokeria, coke, petrolio, ecc.)         | (Mtep)       | 0,001   | 0       | 0,001   | 0,001     | -     | Enel      |
|                     | da fonti rinnovabili  | (.000 tep)   | 3.640   | 3.735   | 3.628   | -95       | -2,6  | Enel      |
|                     | Biomasse, biogas e rifiuti                                    | (.000 tep)   | 229     | 252     | 228     | -23       | -9,2  | Enel      |
|                     | Idrogeno  | (.000 tep)   | 1,00    | 0,26    | 0,88    | 0,74      | 280,2 | Enel      |
|                     | Fluido geotermico   | (.000 tep)   | 3.410   | 3.483   | 3.399   | -73       | -2,1  | Enel      |
|                     | Totale consumi diretti  | (Mtep)       | 53,4    | 52,8    | 49,3    | 0,6       | 1,2   | Enel      |
|                     | Incidenza consumi di combustibile da fonti non rinnovabili    |              |         |         |         |           |       |           |
|                     | Carbone   | (%)          | 41,0    | 37,8    | 34,0    | 3,2       | 8,4   | Enel      |
|                     | Lignite   | (%)          | 2,3     | 3,0     | 4,7     | -0,7      | -22,9 | Enel      |
|                     | Olio combustibile   | (%)          | 4,9     | 4,7     | 5,7     | 0,2       | 4,8   | Enel      |
|                     | Gas naturale  | (%)          | 26,8    | 29,6    | 30,4    | -2,8      | -9,5  | Enel      |
|                     | Gasolio   | (%)          | 2,2     | 2,8     | 3,6     | -0,6      | -21,8 | Enel      |
|                     | Uranio  | (%)          | 22,8    | 22,1    | 21,5    | 0,7       | 3,2   | Enel      |
| <b>EN4</b>          | <b>Consumi di energia elettrica per destinazione</b>          |              |         |         |         |           |       |           |
|                     | Deposito e movimentazione combustibili                        | (TJ)         | 34      | 29      | 23      | 6         | 19,6  | Enel      |
|                     | Distribuzione elettrica                                       | (TJ)         | 1.851   | 2.161   | 1.590   | -310      | -14,3 | Enel      |
|                     | Gestione immobiliare  | (TJ)         | 1.080   | 768     | 559     | 312       | 40,6  | Enel      |
|                     | Attività mineraria  | (TJ)         | 28      | 49      | 49      | -21       | -43,3 | Enel      |
|                     | Totale consumi di energia elettrica                           | (TJ)         | 2.993   | 3.007   | 2.221   | -13       | -0,4  | Enel      |
|                     | <b>Consumi interni</b>  |              |         |         |         |           |       |           |
|                     | Consumi energia elettrica per usi civili                      | (MWh)        | 299.900 | 213.258 | 155.268 | 86.642    | 40,6  | Enel      |
|                     | Consumi di combustibile                                       | (tep)        | 31.082  | 31.847  | 29.745  | -765      | -2,4  | Enel      |
| <b>EN8<br/>COMM</b> | Fabbisogno idrico per usi civili                              | (.000 m³)    | 2.919,2 | 3.600,3 | 2.677,2 | -681,0    | -18,9 | Enel      |
| <b>EN1</b>          | Carta acquistata per stampanti/fotocopiatrici                 | (mil A4 eq.) | 232,3   | 250,6   | 244,1   | -18,3     | -7,3  | Enel      |
|                     | <b>MATERIE PRIME</b>  |              |         |         |         |           |       |           |
|                     | <b>Risorse utilizzate nel processo produttivo</b>             |              |         |         |         |           |       |           |
| <b>EN1</b>          | Consumi di combustibile per produzione termoelettrica         |              |         |         |         |           |       |           |
|                     | da fonti non rinnovabili                                      |              |         |         |         |           |       |           |
|                     | Carbone   | (.000 t)     | 40.186  | 36.359  | 31.468  | 3.827     | 10,5  | Enel      |
|                     | Lignite   | (.000 t)     | 4.339   | 5.122   | 11.321  | -783      | -15,3 | Enel      |
|                     | Olio combustibile   | (.000 t)     | 2.505   | 2.396   | 2.688   | 109       | 4,5   | Enel      |
|                     | Gas naturale  | (mil m³)     | 15.958  | 17.682  | 16.405  | -1.724    | -9,8  | Enel      |
|                     | Gasolio   | (.000 t)     | 1.096   | 1.355   | 1.617   | -259      | -19,1 | Enel      |
|                     | Altro   | (.000 t)     | 3       | 0       | 3       | 3         | -     | Enel      |
|                     | da fonti rinnovabili  |              |         |         |         |           |       |           |
|                     | Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica              | (.000 t)     | 775     | 790     | 739     | -15       | -1,9  | Enel      |
|                     | Idrogeno  | (mil m³)     | 3,32    | 1,06    | 3,54    | 2         | 213,2 | Enel      |
|                     | Biogas  | (mil m³)     | 18.948  | 38.266  | 37.442  | -19.318   | -50,5 | Enel      |
|                     | Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica | (.000 t)     | 86.991  | 87.873  | 87.968  | -882      | -1,0  | Enel      |
|                     | Uranio  | (.000 t)     | 135     | 129     | 74      | 6         | 4,8   | Enel      |

| GRI  | KPI   | UM                    | 2012           | 2011           | 2010           | Delta<br>2012-2011 | %           | Perimetro   |
|--|---|-----------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|-------------|-------------|
| <b>Materiali di consumo</b>  |   |                       |                |                |                |                    |             |             |
|  | Calcare   | (.000 t)              | 1.039,6        | 1.108,0        | 1.028,0        | -68,5              | -6,2        | Enel        |
|  | Ammoniaca   | (.000 t)              | 20,4           | 18,4           | 15,7           | 2,0                | 10,9        | Enel        |
|  | Soda caustica   | (.000 t)              | 55,0           | 35,6           | 30,6           | 19,4               | 54,6        | Enel        |
|  | Calce spenta  | (.000 t)              | 18,4           | 22,6           | 25,3           | -4,2               | -18,5       | Enel        |
|  | Acido solforico/cloridrico  | (.000 t)              | 15,2           | 15,2           | 13,6           | -                  | -           | Enel        |
|  | Altro   | (.000 t)              | 80,6           | 66,6           | 63,0           | 14,0               | 21,1        | Enel        |
|  | <b>Totale</b>   | (.000 t)              | <b>1.229,1</b> | <b>1.266,3</b> | <b>1.176,2</b> | <b>-37,2</b>       | <b>-2,9</b> | <b>Enel</b> |
| <b>Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato rispetto al consumo totale di ciascuna risorsa</b> |   |                       |                |                |                |                    |             |             |
|  | Calcare per desolforazione fumi                                       | (%)                   | 0,2            | 0              | 1,3            | 0,2                | -           | Enel        |
|  | Olio lubrificante   | (%)                   | 4,2            | 3,5            | 3,0            | 0,7                | 20,3        | Enel        |
|  | Olio dielettrico  | (%)                   | 93,3           | 20,0           | 59,0           | 73,3               | 366,5       | Enel        |
|  | Cloruro ferrico   | (%)                   | 0,7            | 0,7            | 0,5            | -                  | -           | Enel        |
|  | Acido solforico   | (%)                   | 0,2            | 0              | 0,7            | 0,2                | -           | Enel        |
| <b>EN2</b>   | Carta per stampa  | (%)                   | 53,6           | 54,4           | 56,0           | -0,8               | -1,5        | Enel        |
|  | Consistenza apparecchiature con PCB                                   | (%)                   | 1,2            | 1,3            | 1,9            | -0,1               | -5,2        | Enel        |
|  | Quantità PCB contenuta in apparecchiature con PCB >500 ppm            | (t)                   | 1,5            | 1,1            | 5,9            | 0,4                | 34,3        | Enel        |
|  | Quantità PCB contenuta in apparecchiature con 50<PCB<500 ppm          | (t)                   | 5.153          | 4.590          | 6.238          | 562                | 12,3        | Enel        |
| <b>PRELIEVI IDRICI</b>   |   |                       |                |                |                |                    |             |             |
| <b>Volumi di acqua prelevata per processo produttivo <sup>(3)</sup></b>  |   |                       |                |                |                |                    |             |             |
|  | Prelievi per produzione termoelettrica <sup>(4)</sup>                 | (mil m <sup>3</sup> ) | 143,0          | 146,2          | 154,4          | -3,2               | -2,2        | Enel        |
|  | Prelievi per produzione nucleare                                      | (mil m <sup>3</sup> ) | 46,5           | 45,6           | 42,4           | 0,9                | 2,0         | Enel        |
|  | <b>Totale prelievi per processi produttivi <sup>(4)</sup></b>         | (mil m <sup>3</sup> ) | <b>189,4</b>   | <b>191,7</b>   | <b>196,8</b>   | <b>-2,3</b>        | <b>-1,2</b> | <b>Enel</b> |
|  | Prelievi per altri usi industriali                                    | (mil m <sup>3</sup> ) | 2,2            | 2,2            | 3,0            | -                  | -           | Enel        |
|  | <b>Totale prelievi di acqua <sup>(4)</sup></b>                        | (mil m <sup>3</sup> ) | <b>191,6</b>   | <b>193,9</b>   | <b>199,8</b>   | <b>-2,3</b>        | <b>-1,2</b> | <b>Enel</b> |
| <b>Prelievi specifici per processo produttivo <sup>(3)</sup></b>   |   |                       |                |                |                |                    |             |             |
|  | Prelievo specifico per produzione termoelettrica <sup>(4)</sup>       | (l/kWh)               | 0,80           | 0,82           | 0,91           | -0,02              | -3,0        | Enel        |
|  | Prelievo specifico per produzione nucleare                            | (l/kWh)               | 1,11           | 1,14           | 1,01           | -0,03              | -2,5        | Enel        |
|  | Prelievo specifico complessivo per processi produttivi <sup>(4)</sup> | (l/kWh)               | 0,62           | 0,65           | 0,66           | -0,03              | -3,9        | Enel        |
| <b>EN8</b>   | <b>Volumi di acqua prelevata per fonte <sup>(3)</sup></b>             |                       |                |                |                |                    |             |             |
| <b>COMM</b>  |   |                       |                |                |                |                    |             |             |
|  | Prelievi da fonti scarse <sup>(4)</sup>                               | (mil m <sup>3</sup> ) | 166,2          | 163,1          | 158,1          | 3,1                | 1,9         | Enel        |
|  | Acque di superficie (zone umide, laghi, fiumi)                        | (mil m <sup>3</sup> ) | 142,6          | 136,5          | 133,8          | 6,1                | 4,5         | Enel        |
|  | Acque sotterranee (da pozzo) <sup>(4)</sup>                           | (mil m <sup>3</sup> ) | 14,6           | 17,7           | 15,3           | -3,1               | -17,3       | Enel        |
|  | Acque da acquedotto   | (mil m <sup>3</sup> ) | 9,0            | 8,9            | 9,0            | 0,1                | 0,6         | Enel        |
|  | Prelievi da fonti non scarse  | (mil m <sup>3</sup> ) | 25,5           | 30,8           | 41,7           | -5,4               | -17,4       | Enel        |
|  | Acqua di mare (usata tal quale e dissalata)                           | (mil m <sup>3</sup> ) | 13,5           | 18,1           | 18,0           | -4,5               | -25,1       | Enel        |
|  | Dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)                   | (mil m <sup>3</sup> ) | 11,9           | 12,8           | 23,7           | -0,8               | -6,4        | Enel        |
|  | <b>Totale <sup>(4)</sup></b>  | (mil m <sup>3</sup> ) | <b>191,6</b>   | <b>193,9</b>   | <b>199,8</b>   | <b>-2,3</b>        | <b>-1,2</b> | <b>Enel</b> |
| <b>EN10</b>  | <b>Percentuale di acque riciclate e riutilizzate <sup>(4)</sup></b>   | (%)                   | 6,2            | 6,8            | 12,0           | -0,6               | -8,2        | Enel        |
| <b>Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto</b>   |   |                       |                |                |                |                    |             |             |
|  | nelle centrali termoelettriche <sup>(5)</sup>                         | (mil m <sup>3</sup> ) | 20.471         | 23.150         | 23.643         | -2.679             | -11,6       | Enel        |

| GRI   | KPI   | UM                    | 2012       | 2011       | 2010       | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro |
|---|---|-----------------------|------------|------------|------------|--------------------|-------|-----------|
|   | nelle centrali nucleari                               | (mil m <sup>3</sup> ) | 2.563      | 2.417      | 2.988      | 146                | 6,0   | Enel      |
| <b>EN21 SCARICHI COMM IDRICI</b>                                    |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | Acque reflue (quantitativo scaricato)                 | (mil m <sup>3</sup> ) | 90,4       | 267,6      | 246,9      | -177,2             | -66,2 | Enel      |
|   | da produzione termoelettrica                          | (mil m <sup>3</sup> ) | 79,3       | 67,8       | 79,5       | 11,5               | 17,0  | Enel      |
|   | da produzione nucleare (6)                            | (mil m <sup>3</sup> ) | 11,0       | 199,8      | 167,4      | -188,8             | -94,5 | Enel      |
|   | per deposito e movimentazione olio combustibile       | (mil m <sup>3</sup> ) | 0,08       | 0,05       | 0,03       | 0,03               | 58,3  | Enel      |
| Qualità delle acque scaricate (7)                                   |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | COD (Chemical Oxygen Demand)                          | (kg)                  | 1.570.899  | 506.616    | 592.646    | 1.064.283          | 210,1 | Enel      |
|   | BOD (Biochemical Oxygen Demand)                       | (kg)                  | 532.401    | 859.258    | 155.592    | -326.857           | -38,0 | Enel      |
|   | Azoto   | (kg)                  | 603.604    | 111.312    | 375.188    | 492.292            | 442,3 | Enel      |
|   | Metalli pesanti                                       | (kg)                  | 72.686     | 56.452     | 128.750    | 16.234             | 28,8  | Enel      |
|   | Fosforo   | (kg)                  | 43.347     | 16.082     | 26.900     | 27.265             | 169,5 | Enel      |
| Emissioni nucleari in acqua   |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | Trizio  | (TBq per unit)        | 112,2      | 79,0       | 71,0       | 33,2               | 42,0  | Enel      |
|   | Prodotti di fissione e corrosione                     | (GBq per unit)        | 22,8       | 19,0       | 9,8        | 3,8                | 19,7  | Enel      |
| <b>EN22 RIFIUTI COMM</b>  |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
| <b>Rifiuti prodotti</b>   |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | Rifiuti non pericolosi                                | (t)                   | 12.027.183 | 11.578.474 | 11.407.546 | 448.709            | 3,9   | Enel      |
|   | Rifiuti pericolosi                                    | (t)                   | 87.595     | 60.738     | 73.324     | 26.857             | 44,2  | Enel      |
|   | - di cui rifiuti che contengono PCB                   | (t)                   | 4.220      | 6.267      | 5.941      | -2.047             | -32,7 | Enel      |
|   | Totale rifiuti prodotti                               | (t)                   | 12.114.778 | 11.639.212 | 11.480.871 | 475.556            | 4,1   | Enel      |
|   | <b>Rifiuti complessivamente avviati a recupero</b>    | (%)                   | 26,9       | 28,4       | 23,4       | -1,6               | -5,5  | Enel      |
| Rifiuti pericolosi per modalità di smaltimento                      |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | Recupero (incluso il recupero di energia)             | (t)                   | 48.746     | 38.251     | 27.478     | 10.495             | 27,4  | Enel      |
|   | Discarica   | (t)                   | 38.849     | 22.487     | 45.846     | 16.362             | 72,8  | Enel      |
| Rifiuti non pericolosi per modalità di smaltimento                  |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | Recupero (incluso il recupero di energia)             | (t)                   | 3.204.941  | 3.270.917  | 2.659.567  | -65.976            | -2,0  | Enel      |
|   | Discarica   | (t)                   | 8.822.242  | 8.307.557  | 8.747.979  | 514.684            | 6,2   | Enel      |
| <b>Rifiuti prodotti negli impianti nucleari</b>                     |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività    | (m <sup>3</sup> )     | 35,0       | 56,6       | 76,2       | -21,6              | -38,2 | Enel      |
|   | Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività (8) | (t)                   | 31,4       | 31,0       | 29,3       | 0,4                | 1,3   | Enel      |
|   | Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività (8) | (m <sup>3</sup> )     | 481,8      | 289,2      | 238,2      | 192,6              | 66,6  | Enel      |
|   | Rifiuti radioattivi liquidi a alta attività           | (m <sup>3</sup> )     | 0          | 0          | 0          | -                  | -     | Enel      |
|   | Rifiuti radioattivi solidi a alta attività            | (t)                   | 56,3       | 11,7       | 12,1       | 44,6               | 380   | Enel      |
| <b>EU9 Fondo per il decommissioning delle centrali nucleari (9)</b> |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
| <b>Mitigazione dell'impatto sul paesaggio/territorio (10)</b>       |   |                       |            |            |            |                    |       |           |
|   | Indice di cavizzazione BT/MT                          | (%)                   | 65,0       | 62,8       | 61,9       | 2,2                | 3,6   | Enel      |
|   | Indice di cavizzazione BT                             | (%)                   | 82,9       | 79,9       | 78,7       | 3,0                | 3,7   | Enel      |
|   | Indice di cavizzazione MT                             | (%)                   | 33,6       | 32,8       | 32,5       | 0,8                | 2,5   | Enel      |

- (1) 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.
- (2) Il valore del 2011 comprende le risorse della Divisione Energie Rinnovabili, erroneamente non classificate come FTE (Full Time Equivalent).
- (3) 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.
- (4) Il valore relativo al prelievo di acqua del 2011 è stato riclassificato, a seguito di una riconsiderazione del criterio di reportistica per quanto riguarda il consumo di acqua nell'impianto di Ventanilla in Perù.
- (5) Il valore delle acque utilizzate relativo al 2011 è stato riclassificato, a seguito di una riconsiderazione del criterio di reportistica per il consumo di acqua in ciclo aperto negli impianti termoelettrici di Endesa in Cile e Perù.
- (6) La significativa variazione rispetto ai valori del 2011 e 2010 è dovuta al diverso criterio di reportistica adottato a partire dal 2012 nell'impianto nucleare di Almaraz in Spagna, nel quale venivano erroneamente assoggettate a scarichi idrici i volumi di acque per il raffreddamento in ciclo aperto.
- (7) 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.
- (8) I valori relativi ai rifiuti nucleari "solidi" sia a bassa/media attività sia ad alta attività, sono rilevati in t in Slovacchia e in m<sup>3</sup> in Spagna. Si riportano entrambi i valori, in quanto non sommabili tra loro. L'andamento dei quantitativi di rifiuti radioattivi prodotti è in funzione delle attività di manutenzione e delle operazioni di movimentazione combustibile, e pertanto soggetto a notevoli oscillazioni negli anni.
- (9) Il fondo per "decommissioning nucleare" si riferisce: per 2.511 milioni di euro (2.513 milioni di euro al 31 dicembre 2011) agli impianti V1 e V2 a Jasklovske Bohunice ed EMO 1 e 2 a Mochovce e include il fondo per smaltimento scorie nucleari per 114 milioni di euro (117 milioni di euro al 31 dicembre 2011), il fondo per smaltimento combustibile nucleare esausto per 1.542 milioni di euro (1.578 milioni di euro al 31 dicembre 2011) e il fondo smantellamento impianti nucleari per 855 milioni di euro (818 milioni di euro al 31 dicembre 2011); i tempi stimati per l'esborso finanziario degli oneri tengono conto delle attuali conoscenze applicabili in tema di regolamentazione ambientale, dei tempi operativi utilizzati per la stima degli oneri, nonché della criticità connessa all'arco temporale molto lungo in cui tali costi si potrebbero manifestare. L'attualizzazione degli oneri inclusi nei fondi è stata effettuata utilizzando tassi compresi in un intervallo tra il 4,15% e il 4,55%; per 1.027 milioni di euro (433 milioni di euro al 31 dicembre 2011) agli oneri che verranno sostenuti al momento della dismissione degli impianti nucleari da parte di Enresa, società pubblica spagnola incaricata di tale attività in forza del regio decreto n. 1349/03 e della legge n. 24/05. La quantificazione degli oneri si basa su quanto riportato nel Contratto tipo tra Enresa e le società elettriche, approvato dal Ministero dell'Economia nel settembre del 2001, che regola l'iter di smantellamento e chiusura degli impianti di generazione nucleari. L'orizzonte temporale coperto corrisponde al periodo compreso (tre anni) tra l'interruzione della produzione e il passaggio a Enresa della gestione dell'impianto (cosiddetti post-operational costs). La variazione esercizio 2012, rilevata ad incremento dei cespiti così come previsto da IFRIC 1, risente delle modifiche normative intervenute in Spagna a seguito dell'introduzione della Legge n.15/2012 che ha aggravato gli oneri a carico dei generatori di impianti a tecnologia nucleare. Per ulteriori informazioni sul "decommissioning nucleare", si rimanda al sito [http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our\\_responsibility/enel\\_nuclear/](http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our_responsibility/enel_nuclear/).
- (10) L'indice di cavizzazione è calcolato rapportando i km di linee in cavo (sia interrato sia aereo isolato) sul totale km di linee.

# Personne e società – Responsabilità verso le comunità

| GRI  | KPI   | UM         | 2012        | 2011         | 2010         | Delta<br>2012-2011 | %           | Perimetro           |
|--|---|------------|-------------|--------------|--------------|--------------------|-------------|---------------------|
| <b>EC8 INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ</b>                |   |            |             |              |              |                    |             |                     |
| <b>Elargizioni per il sociale - metodo LBG<sup>(1)</sup></b> |   |            |             |              |              |                    |             |                     |
|  | Spesa in liberalità <sup>(2)</sup>                          | (mil euro) | 16,1        | 17,7         | 27,1         | -1,6               | -9,1        | Enel                |
|  | Investimenti in comunità                                    | (mil euro) | 42,4        | 51,1         | 59,6         | -8,8               | -17,1       | Enel                |
|  | Iniziative commerciali a impatto sociale                    | (mil euro) | 35,2        | 34,0         | 15,6         | 1,3                | 4,0         | Enel                |
|  | <b>Totale (spesa + investimenti)</b>                        | (mil euro) | <b>93,7</b> | <b>102,8</b> | <b>102,3</b> | <b>-9,0</b>        | <b>-8,7</b> | Enel                |
| <b>Enel Cuore Onlus</b>                                      |   |            |             |              |              |                    |             |                     |
|  | Progetti di solidarietà realizzati da Enel                  | (n.)       | 55          | 60           | 114          | -5                 | -8,3        | Enel                |
|  | Somme erogate a Enel Cuore Onlus da società del Gruppo Enel | (mil euro) | 5,479       | 6,280        | 6,666        | -0,801             | -12,8       | Enel                |
|  | Quote associative   | (mil euro) | 0,320       | 0,280        | 0,280        | 0,040              | 14,3        | Enel                |
|  | Contributo straordinario da associati                       | (mil euro) | 5,009       | 6,000        | 6,106        | -0,991             | -16,5       | Enel                |
|  | Liberalità vincolate  | (mil euro) | 0,150       | 0,000        | 0,280        | 0,150              | -           | Enel                |
| <b>SICUREZZA PER LE COMUNITÀ</b>                             |   |            |             |              |              |                    |             |                     |
| <b>EU25 Infortuni di terzi<sup>(3)</sup></b>                 |   |            |             |              |              |                    |             |                     |
|  | Infortuni di terzi gravi e mortali                          | (n.)       | 80          | 125          | 139          | -45                | -36,0       | Enel                |
|  | - mortali   | (n.)       | 51          | 74           | 54           | -23                | -31,1       | Enel                |
|  | - gravi   | (n.)       | 29          | 51           | 85           | -22                | -43,1       | Enel                |
| <b>Infortuni di terzi per tipologia</b>                      |   |            |             |              |              |                    |             |                     |
|  | Infortuni elettrici   | (%)        | 69          | 88           | 67           | -19                | -21,6       | Enel                |
|  | Infortuni stradali contro infrastrutture del Gruppo         | (%)        | 22          | 6            | 13           | 16                 | 266,7       | Enel                |
|  | Infortuni per altre cause                                   | (%)        | 9           | 6            | 20           | 3                  | 50,0        | Enel                |
| <b>Cause di infortunio elettrico</b>                         |   |            |             |              |              |                    |             |                     |
|  | Attività edili in prossimità di linee                       | (%)        | 11          | 15           | 30           | -4                 | -26,7       | Enel                |
|  | Tentativi di furto  | (%)        | 38          | 37           | 27           | 1                  | 2,7         | Enel <sup>(4)</sup> |
|  | Altro   | (%)        | 51          | 48           | 43           | 3                  | 6,3         | Enel <sup>(4)</sup> |

(1) Le categorie identificate differiscono da quelle pubblicate nel Bilancio di sostenibilità 2010 in seguito a un adeguamento alla nuova metodologia LBG; in particolare la voce "investimenti in comunità" raccoglie anche quanto era classificato come "iniziativa di business socialmente sostenibili". La diminuzione tra 2010 e 2011 nella voce "Investimenti in comunità" e il contestuale aumento nella voce "Iniziative commerciali a impatto sociale" è in gran parte afferibile a un cambiamento nel metodo di classificazione dei progetti in Brasile. Al fine di migliorare la qualità del dato presentato e di renderlo maggiormente coerente con lo standard GRI, è in previsione la definizione di una metodologia uniforme di raccolta delle informazioni per tutto il Gruppo.

(2) La voce comprende i contributi erogati a Enel Cuore nel corso degli anni. Il dato del 2011 è stato riclassificato a seguito di una più corretta attribuzione contabile.

(3) I dati relativi alla sicurezza non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50%.

(4) I dati del 2011 e 2010 non comprendono Endesa, in quanto questa tipologia di infortunio non era da loro rilevata.

# Personne e società – Qualità per i clienti

| GRI                           | KPI                                      | UM     | 2012       | 2011       | 2010       | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro        |
|-------------------------------|--|--------|------------|------------|------------|--------------------|-------|------------------|
| <b>EU3<br/>2.7</b>            | <b>CLIENTI</b>                           |        |            |            |            |                    |       |                  |
| <b>Mercato elettricità</b>    |  |        |            |            |            |                    |       |                  |
| Clienti finali Italia (n.)    |  |        |            |            |            |                    |       |                  |
|                               |  | (n.)   | 28.032.500 | 28.871.639 | 29.362.479 | -839.139           | -2,9  | Italia           |
|                               | Mercato libero                           | (n.)   | 4.132.802  | 3.872.738  | 3.191.283  | 260.064            | 6,7   | Italia           |
|                               | - clienti mass market                    | (n.)   | 4.045.330  | 3.785.461  | 3.054.793  | 259.869            | 6,9   | Italia           |
|                               | - clienti business (1)                   | (n.)   | 45.640     | 48.894     | 58.082     | -3.254             | -6,7  | Italia           |
|                               | - clienti in regime di salvaguardia      | (n.)   | 41.832     | 38.383     | 78.408     | 3.449              | 9,0   | Italia           |
|                               | Mercato regolato                         | (n.)   | 23.899.698 | 24.998.901 | 26.171.196 | -1.099.203         | -4,4  | Italia           |
|                               | Clienti finali Penisola Iberica (n.)     | (n.)   | 11.431.437 | 11.536.589 | 11.729.319 | -105.152           | -0,9  | Penisola Iberica |
|                               | Mercato libero                           | (n.)   | 11.431.437 | 11.536.589 | 11.729.319 | -105.152           | -0,9  | Penisola Iberica |
|                               | Mercato regolato                         | (n.)   | -          | -          | -          | -                  | -     | Penisola Iberica |
|                               | Clienti finali America Latina (n.)       | (n.)   | 13.905.892 | 13.655.379 | 13.271.599 | 250.513            | 1,8   | America Latina   |
|                               | Mercato libero                           | (n.)   | 264        | 311        | 6.554      | -47                | -15,0 | America Latina   |
|                               | Mercato regolato                         | (n.)   | 13.905.628 | 13.655.068 | 13.265.045 | 250.560            | 1,8   | America Latina   |
|                               | Clienti finali Romania (n.)              | (n.)   | 2.652.594  | 2.634.601  | 2.605.345  | 17.993             | 0,7   | Romania          |
|                               | Mercato libero                           | (n.)   | 10.946     | 10.028     | 4.199      | 918                | 9,2   | Romania          |
|                               | Mercato regolato                         | (n.)   | 2.641.648  | 2.624.573  | 2.601.146  | 17.075             | 0,7   | Romania          |
|                               | Clienti finali Francia (n.)              | (n.)   | 631        | 632        | 77         | -1                 | -0,2  | Francia          |
|                               | Mercato libero                           | (n.)   | 631        | 632        | 77         | -1                 | -0,2  | Francia          |
|                               | Mercato regolato                         | (n.)   | -          | -          | -          | -                  | -     | Francia          |
|                               | Clienti finali Slovacchia (n.)           | (n.)   | 4.194      | 3.183      | 136        | 1.011              | 31,8  | Slovacchia       |
|                               | Mercato libero                           | (n.)   | 4.194      | 3.183      | 136        | 1.011              | 31,8  | Slovacchia       |
|                               | Mercato regolato                         | (n.)   | -          | -          | -          | -                  | -     | Slovacchia       |
|                               | Clienti finali Russia (n.)               | (n.)   | 78.572     | 92.748     | 104.407    | -14.176            | -15,3 | Russia           |
|                               | Mercato libero                           | (n.)   | 4.812      | 4.582      | 4.623      | 230                | 5,0   | Russia           |
|                               | Mercato regolato                         | (n.)   | 73.760     | 88.166     | 99.784     | -14.406            | -16,3 | Russia           |
|                               | Totale clienti finali Enel (n.)          | (n.)   | 56.105.820 | 56.794.771 | 57.068.738 | -688.951           | -1,2  | Enel             |
|                               | Totale Mercato libero (n.)               | (n.)   | 15.585.086 | 15.428.063 | 14.931.568 | 157.023            | 1,0   | Enel             |
|                               | Totale Mercato regolato (n.)             | (n.)   | 40.520.734 | 41.366.708 | 42.137.170 | -845.974           | -2,0  | Enel             |
| <b>Gas</b>                    |  |        |            |            |            |                    |       |                  |
|                               | Clienti finali Italia (n.)               | (n.)   | 3.158.532  | 3.150.968  | 2.902.739  | 7.564              | 0,2   | Italia           |
|                               | Clienti finali Endesa Spagna (n.)        | (n.)   | 1.265.941  | 1.007.093  | 1.083.801  | 258.848            | 25,7  | Endesa Spagna    |
|                               | Totale clienti mercato gas (n.)          | (n.)   | 4.424.473  | 4.158.061  | 3.986.540  | 266.412            | 6,4   | Enel             |
| <b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b> |  |        |            |            |            |                    |       |                  |
|                               | Clienti illuminazione pubblica (n.)      | (n.)   | 3.760      | 3.869      | 3.946      | -109               | -2,8  | Italia           |
|                               | Punti luce illuminazione pubblica (.000) | (.000) | 1.912      | 1.920      | 1.966      | -8                 | -0,4  | Italia           |
| <b>VOLMI VENDUTI</b>          |  |        |            |            |            |                    |       |                  |
| <b>Energia elettrica</b>      |  |        |            |            |            |                    |       |                  |
|                               | Mercato libero (2) (GWh)                 | (GWh)  | 191.650    | 188.974    | 183.133    | 2.676              | 1,4   | Enel             |
|                               | Mercato regolato (2) (GWh)               | (GWh)  | 125.145    | 122.813    | 125.879    | 2.332              | 1,9   | Enel             |
|                               | Totale volumi venduti (GWh)              | (GWh)  | 316.796    | 311.787    | 309.012    | 5.008              | 1,6   | Enel             |
|                               | Vendita "Green Energy" (3) (GWh)         | (GWh)  | 9.896      | 10.106     | 11.285     | -210               | -2,1  | Italia           |

| GRI  | KPI  | UM                            | 2012 | 2011 | 2010 | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro               |
|--|--|-------------------------------|------|------|------|--------------------|-------|-------------------------|
| <b>Gas</b>   |  |                               |      |      |      |                    |       |                         |
|  | Italia   | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 4,3  | 4,6  | 5,5  | -0,2               | -5,2  | Italia                  |
|  | - clienti mass market  | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 3,4  | 3,4  | 3,7  | -                  | -     | Italia                  |
|  | - clienti business (4)   | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 0,9  | 1,2  | 1,8  | -0,3               | -22,4 | Italia                  |
|  | Endesa Spagna  | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 4,4  | 3,9  | 3,4  | 0,5                | 12,8  | Endesa Spagna           |
|  | Totale volumi venduti Enel                                       | (miliardi di m <sup>3</sup> ) | 8,7  | 8,5  | 8,9  | 0,3                | 3,1   | Enel                    |
| <b>DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ<br/>DELL'ENERGIA</b> |  |                               |      |      |      |                    |       |                         |
| <b>EU11</b>  | <b>Efficienza parco termoelettrico</b>                           |                               |      |      |      |                    |       |                         |
|  | Incidenza potenza CCGT sul totale della potenza termoelettrica   | (%)                           | 27,7 | 27,0 | 23,2 | 0,8                | 2,8   | Enel                    |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico                            | (%)                           | 39,9 | 39,7 | 39,3 | 0,2                | 0,5   | Enel                    |
|  | Rendimento medio per fonte/tecnologia                            |                               |      |      |      |                    |       |                         |
|  | Rendimento impianti a lignite                                    | (%)                           | 36,2 | 35,8 | 31,2 | 0,4                | 1,2   | Enel                    |
|  | Rendimento impianti a carbone                                    | (%)                           | 36,6 | 36,0 | 35,8 | 0,6                | 1,7   | Enel                    |
|  | Rendimento impianti a olio/gas (5)                               | (%)                           | 30,8 | 43,5 | 34,6 | -12,7              | -29,2 | Enel                    |
|  | Rendimento impianti a gas naturale (5)                           | (%)                           | 28,1 | 46,3 | 47,3 | -18,2              | -39,3 | Enel                    |
|  | Rendimento impianti CCGT   | (%)                           | 50,9 | 46,0 | 48,4 | 4,9                | 10,6  | Enel                    |
|  | Rendimento medio per area geografica                             |                               |      |      |      |                    |       |                         |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Italia                     | (%)                           | 37,8 | 39,3 | 39,0 | -1,5               | -3,7  | Italia                  |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia                 | (%)                           | 27,4 | 27,5 | 27,4 | -0,1               | -0,2  | Slovacchia              |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Russia                     | (%)                           | 38,3 | 37,2 | 36,7 | 1,1                | 3,1   | Russia                  |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Penisola Iberica    | (%)                           | 39,7 | 39,3 | 39,7 | 0,4                | 1,0   | Endesa Penisola Iberica |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Cile                | (%)                           | 43,5 | 47,5 | 48,3 | -4,0               | -8,4  | Endesa Cile             |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Argentina           | (%)                           | 47,9 | 46,7 | 47,3 | 1,2                | 2,6   | Endesa Argentina        |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Brasile             | (%)                           | 49,3 | 43,4 | 46,7 | 5,9                | 13,7  | Endesa Brasile          |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Perù                | (%)                           | 43,4 | 45,0 | 44,2 | -1,6               | -3,5  | Endesa Perù             |
|  | Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Colombia            | (%)                           | 25,5 | 25,5 | 27,0 | -                  | -     | Endesa Colombia         |
| <b>EU30</b>  | <b>Disponibilità parco termoelettrico per area geografica</b>    |                               |      |      |      |                    |       |                         |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Italia                  | (%)                           | 81,6 | 82,5 | 74,7 | -0,9               | -1,1  | Italia                  |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Slovacchia              | (%)                           | 96,4 | 94,6 | 96,6 | 1,8                | 1,9   | Slovacchia              |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Russia                  | (%)                           | 94,7 | 78,7 | 82,1 | 16,0               | 20,3  | Russia                  |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Penisola Iberica | (%)                           | 94,6 | 92,3 | 91,9 | 2,3                | 2,4   | Endesa Penisola Iberica |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Cile             | (%)                           | 95,9 | 97,5 | 98,5 | -1,6               | -1,7  | Endesa Cile             |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Argentina        | (%)                           | 76,0 | 83,6 | 85,7 | -7,6               | -9,1  | Endesa Argentina        |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Brasile          | (%)                           | 98,9 | 92,0 | 98,9 | 6,9                | 7,5   | Endesa Brasile          |
|  | Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Perù             | (%)                           | 90,6 | 95,3 | 92,0 | -4,7               | -5,0  | Endesa Perù             |

| GRI  | KPI   | UM     | 2012  | 2011  | 2010  | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro        |
|--|---|--------|-------|-------|-------|--------------------|-------|------------------|
|  | Disponibilità media parco termoelettrico<br>Endesa Colombia                 | (%)    | 99,0  | 92,8  | 92,2  | 6,2                | 6,7   | Endesa Colombia  |
| <b>EU28</b>                                      | <b>Interruzioni del servizio - frequenza</b>                                |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Frequenza delle interruzioni per cliente Italia<br>(escluse cause esterne)  | (n.)   | 3,5   | 3,7   | 4,2   | -0,2               | -5,9  | Italia           |
|  | Frequenza delle interruzioni per cliente Italia<br>(comprese cause esterne) | (n.)   | 3,6   | 3,8   | 4,3   | -0,2               | -5,5  | Italia           |
|  | Frequenza delle interruzioni per cliente<br>Romania                         | (n.)   | 5,2   | 5,9   | 7,4   | -0,7               | -12,3 | Romania          |
|  | Frequenza delle interruzioni per cliente<br>Penisola Iberica                | (n.)   | 1,3   | 1,4   | 1,6   | -0,1               | -7,1  | Penisola Iberica |
| <b>EU29</b>                                      | <b>Interruzioni del servizio - durata</b>                                   |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Indice di continuità del servizio Italia (escluse cause esterne)            | (min)  | 43    | 40    | 43    | 2                  | 6,1   | Italia           |
|  | Indice di continuità del servizio Italia<br>(comprese cause esterne)        | (min)  | 45    | 44    | 46    | 1                  | 2,1   | Italia           |
|  | Indice di continuità del servizio Romania                                   | (min)  | 307   | 374   | 584   | -67                | -17,9 | Romania          |
|  | Indice di continuità del servizio Penisola Iberica                          | (min)  | 52    | 60    | 71    | -9                 | -14,4 | Penisola Iberica |
| <b>EU12</b>                                      | <b>Perdite di rete</b>  |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Perdite di rete Italia  | (%)    | 6,0   | 6,0   | 6,0   | -                  | -     | Italia           |
|  | Perdite di rete Romania   | (%)    | 15,1  | 17,0  | 13,7  | -1,9               | -11,2 | Romania          |
|  | Perdite di rete Penisola Iberica  | (%)    | 8,8   | 7,7   | 7,7   | 1,1                | 14,3  | Penisola Iberica |
| <b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>                      |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
| <b>MERCATO ELETTRICO ITALIA</b>                  |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
| <b>Struttura commerciale</b>                     |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Punti Enel (elettricità + gas)  | (n.)   | 131   | 131   | 131   | -                  | -     | Italia           |
|  | Qui Enel/Qui Gas (6)  | (n.)   | 997   | 1.628 | 1.840 | -631               | -38,8 | Italia           |
| <b>Call Center</b>                               |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
| Mercato regolato - 800 900 800                   |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Livello di servizio del Call Center   | (%)    | 97,2  | 97,1  | 95,4  | 0,1                | 0,1   | Italia           |
|  | Tempo medio di attesa   | (sec)  | 65    | 71    | 115   | -6                 | -8,5  | Italia           |
|  | Formazione per operatore Call Center (IN Enel) (h/pro-cap)                  |        | 42    | 11    | 32    | 31                 | 284,6 | Italia           |
| Mercato libero (elettricità e gas) - 800 900 860 |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Livello di servizio del Call Center   | (%)    | 96,2  | 95,9  | 94,4  | 0,3                | 0,3   | Italia           |
|  | Tempo medio di attesa   | (sec)  | 98    | 97    | 118   | 1                  | 1,0   | Italia           |
|  | Formazione per operatore Call Center (IN Enel) (h/pro-cap)                  |        | 139   | 150   | 69    | -11                | -7,4  | Italia           |
| <b>Rapidità del servizio</b>                     |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Esecuzione di lavori semplici   | (gg)   | 6,8   | 7,2   | 7,4   | -0,4               | -5,6  | Italia           |
|  | Attivazione della fornitura   | (gg)   | 0,8   | 0,9   | 1,0   | -0,1               | -11,1 | Italia           |
| <b>PR5</b>                                       | <b>Customer Satisfaction</b>  |        |       |       |       |                    |       |                  |
| Mercato regolato                                 |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG (7)                          | (i)    | 93,5  | 91,7  | 91,3  | 2                  | 2,0   | Italia           |
|  | Frequenza rilevazioni AEEG  | (n.)   | 2     | 2     | 2     | -                  | -     | Italia           |
|  | Reclami e richieste di informazioni scritte                                 | (.000) | 122,4 | 117,4 | 134,7 | 5                  | 4,3   | Italia           |
|  | Tempo di risposta reclami scritti (8)                                       | (gg)   | 24,5  | 31,6  | 23,6  | -7                 | -22,5 | Italia           |
| Mercato libero                                   |   |        |       |       |       |                    |       |                  |
|  | Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG (7)                          | (i)    | 90,4  | 86,1  | 83,3  | 4                  | 5,0   | Italia           |
|  | Frequenza rilevazioni AEEG  | (n.)   | 2     | 2     | 2     | -                  | -     | Italia           |
|  | Reclami e richieste di informazioni scritte                                 | (.000) | 89,9  | 62,8  | 82,0  | 27                 | 43,0  | Italia           |

| GRI                                       | KPI  | UM     | 2012    | 2011    | 2010    | Delta<br>2012-2011 | %      | Perimetro          |
|---|--|--------|---------|---------|---------|--------------------|--------|--------------------|
|   |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Tempo di risposta reclami scritti (8)                            | (gg)   | 21,1    | 55,7    | 47,5    | -35                | -62,2  | Italia             |
| <b>MERCATO ELETTRICO ROMANIA</b>          |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>Struttura commerciale</b>              |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Agenzie  | (n.)   | 40      | 48      | 76      | -8                 | -16,7  | Romania            |
|   | Canale indiretto   | (n.)   | 0       | 1       | 1       | -1                 | -100,0 | Romania            |
| <b>Call Center</b>                        |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Livello di servizio del Call Center                              | (%)    | 96,0    | 95,8    | 94,0    | 0,2                | 0,2    | Romania            |
|   | Mercato regolato   |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>PR5</b>                                | <b>Customer Satisfaction</b>                                     |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>Mercato regolato</b>                   |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Customer Satisfaction Index                                      | (i)    | 74,0    | 70,4    | -       | 3,6                | 5,1    | Romania            |
| <b>Mercato libero</b>                     |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Customer Satisfaction Index                                      | (i)    | 84,0    | 82,9    | -       | 1,1                | 1,3    | Romania            |
|   | Reclami e richieste di informazioni scritte area commerciale (9) | (.000) | 17,2    | 20,8    | 12,7    | -3,5               | -17,0  | Romania            |
|   | Tempo di risposta reclami scritti area commerciale               | (gg)   | 15      | 26      | 28      | -11                | -42,3  | Romania            |
| <b>MERCATO ELETTRICO PENISOLA IBERICA</b> |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>Struttura commerciale</b>              |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Agenzie  | (n.)   | 25      | 27      | 29      | -2                 | -7,4   | Penisola Iberica   |
|   | Canale indiretto   | (n.)   | 351     | 398     | 413     | -47                | -11,8  | Penisola Iberica   |
| <b>Call Center</b>                        |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Livello di servizio del Call Center                              | (%)    | 96,5    | 96,9    | 96,1    | -0,4               | -0,4   | Penisola Iberica   |
| <b>Rapidità del servizio</b>              |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Attivazione della fornitura                                      | (gg)   | 3,0     | 2,7     | -       | 0,3                | 9,5    | Penisola Iberica   |
| <b>PR5</b>                                | <b>Customer Satisfaction</b>                                     |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>Mercato regolato</b>                   |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>Mercato regolato</b>                   |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Customer Satisfaction Index                                      | (i)    | 7,6     | 6,4     | -       | 1,2                | 19,3   | Penisola Iberica   |
|   | Reclami e richieste di informazioni scritte                      | (.000) | 29,2    | 33,7    | -       | -4,5               | -13,3  | Penisola Iberica   |
|   | Tempo di risposta reclami scritti                                | (gg)   | 23,8    | 21,6    | -       | 2,3                | 10,5   | Penisola Iberica   |
| <b>Mercato libero</b>                     |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Customer Satisfaction Index                                      | (i)    | 6,6     | 6,7     | -       | -0,1               | -1,9   | Penisola Iberica   |
|   | Reclami e richieste di informazioni scritte                      | (.000) | 16,1    | 17,9    | -       | -1,8               | -10,0  | Penisola Iberica   |
|   | Tempo di risposta reclami scritti                                | (gg)   | 6,9     | 12,4    | -       | -5,5               | -44,5  | Penisola Iberica   |
| <b>MERCATO GAS</b>                        |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>PR5</b>                                | <b>Customer satisfaction gas</b>                                 |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | Reclami e richieste di informazioni scritte                      | (.000) | 51,1    | 54,9    | 50,6    | -4                 | -6,9   | Italia             |
|   | Tempo di risposta reclami scritti (8)                            | (gg)   | 20,2    | 58,3    | 62,0    | -38                | -65,4  | Italia             |
| <b>ACCESSIBILITÀ DELL'ENERGIA</b>         |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>EU27</b>                               | <b>Clienti distaccati per mancato pagamento</b>                  |        |         |         |         |                    |        |                    |
| <b>Mercato Italia</b>                     |  |        |         |         |         |                    |        |                    |
|   | per tempo dal distacco al pagamento                              | (n.)   | 938.238 | 680.181 | 775.242 | 258.057            | 37,9   | Elettricità Italia |
|   | - Italia (Enel Servizio Elettrico) (10)                          |        |         |         |         |                    |        |                    |

| GRI | KPI  | UM   | 2012    | 2011    | 2010    | Delta<br>2012-2011 | %       | Perimetro          |
|-----|--|------|---------|---------|---------|--------------------|---------|--------------------|
|     | < 48 h   | (n.) | 498.664 | 354.992 | 380.344 | 143.672            | 40,5    | Elettricità Italia |
|     | 48 h - 1 settimana   | (n.) | 309.995 | 235.406 | 283.023 | 74.589             | 31,7    | Elettricità Italia |
|     | 1 settimana - 1 mese   | (n.) | 129.314 | 89.557  | 111.424 | 39.757             | 44,4    | Elettricità Italia |
|     | 1 mese - 1 anno  | (n.) | 265     | 226     | 436     | 39                 | 17,3    | Elettricità Italia |
|     | > 1 anno   | (n.) | 0       | 0       | 15      | -                  | -       | Elettricità Italia |
|     | per tempo dal pagamento al riallaccio - Italia (Enel Servizio Elettrico) <sup>(10)</sup> | (n.) | 938.238 | 680.181 | 775.242 | 258.057            | 37,9    | Elettricità Italia |
|     | < 24 h   | (n.) | 561.785 | 603.651 | 648.503 | -41.866            | -6,9    | Elettricità Italia |
|     | 24 h - 1 settimana   | (n.) | 313.402 | 75.827  | 125.847 | 237.575            | 313,3   | Elettricità Italia |
|     | > 1 settimana  | (n.) | 63.051  | 703     | 892     | 62.348             | 8.868,8 | Elettricità Italia |
|     | per tempo dal distacco al pagamento - Italia (Enel Energia) <sup>(10)</sup>              | (n.) | 321.686 | 137.956 | 65.981  | 183.730            | 133,2   | Elettricità Italia |
|     | < 48 h   | (n.) | 249.165 | 50.808  | 28.191  | 198.357            | 390,4   | Elettricità Italia |
|     | 48 h - 1 settimana   | (n.) | 33.438  | 37.321  | 15.949  | -3.883             | -10,4   | Elettricità Italia |
|     | 1 settimana - 1 mese   | (n.) | 37.115  | 42.889  | 14.035  | -5.774             | -13,5   | Elettricità Italia |
|     | 1 mese - 1 anno  | (n.) | 1.968   | 6.938   | 7.806   | -4.970             | -71,6   | Elettricità Italia |
|     | > 1 anno   | (n.) | 0       | 0       | 0       | -                  | -       | Elettricità Italia |
|     | per tempo dal pagamento al riallaccio - Italia (Enel Energia) <sup>(10)</sup>            | (n.) | 309.860 | 20.069  | 14.848  | 289.791            | 1.444,0 | Elettricità Italia |
|     | < 24 h   | (n.) | 263.145 | 16.271  | 11.102  | 246.874            | 1.517,3 | Elettricità Italia |
|     | 24 h - 1 settimana   | (n.) | 42.164  | 3.798   | 3.746   | 38.366             | 1.010,2 | Elettricità Italia |
|     | > 1 settimana  | (n.) | 4.551   | 0       | 0       | 4.551              | -       | Elettricità Italia |
|     | per tempo dal distacco al pagamento - Italia (Mercato gas) <sup>(10)</sup>               | (n.) | 49.087  | 20.073  | 16.222  | 29.014             | 144,5   | Gas Italia         |
|     | < 48 h   | (n.) | 32.702  | 1.708   | 3.224   | 30.994             | 1.814,6 | Gas Italia         |
|     | 48 h - 1 settimana   | (n.) | 8.057   | 8.167   | 4.949   | -110               | -1,3    | Gas Italia         |
|     | 1 settimana - 1 mese   | (n.) | 7.105   | 7.927   | 6.035   | -822               | -10,4   | Gas Italia         |
|     | 1 mese - 1 anno  | (n.) | 1.223   | 2.271   | 2.014   | -1.048             | -46,1   | Gas Italia         |
|     | per tempo dal pagamento al riallaccio - Italia (Mercato gas) <sup>(10)</sup>             | (n.) | 48.286  | 18.538  | 12.725  | 29.748             | 160,5   | Gas Italia         |
|     | < 24 h   | (n.) | 1.721   | 3.690   | 1.982   | -1.969             | -53,4   | Gas Italia         |
|     | 24 h - 1 settimana   | (n.) | 37.557  | 11.102  | 4.541   | 26.455             | 238,3   | Gas Italia         |
|     | > 1 settimana  | (n.) | 9.008   | 3.746   | 6.202   | 5.262              | 140,5   | Gas Italia         |
|     | per tempo dal distacco al pagamento - Romania <sup>(11)</sup>                            | (n.) | 32.253  | 69.275  | -       | -37.022            | -53,4   | Romania            |
|     | < 48 h   | (n.) | 21.734  | 46.061  | -       | -24.327            | -52,8   | Romania            |
|     | 48 h - 1 settimana   | (n.) | 5.714   | 14.999  | -       | -9.285             | -61,9   | Romania            |
|     | 1 settimana - 1 mese   | (n.) | 2.997   | 6.050   | -       | -3.053             | -50,5   | Romania            |
|     | 1 mese - 1 anno  | (n.) | 1.808   | 2.165   | -       | -357               | -16,5   | Romania            |

| GRI | KPI  | UM   | 2012      | 2011      | 2010      | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro                        |
|-----|--|------|-----------|-----------|-----------|--------------------|-------|----------------------------------|
|     | per tempo dal pagamento al riallaccio<br>- Romania (11)            | (n.) | 28.242    | 48.632    | -         | -20.390            | -41,9 | Romania                          |
|     | < 24 h   | (n.) | 7.008     | 14.064    | -         | -7.056             | -50,2 | Romania                          |
|     | 24 h - 1 settimana   | (n.) | 19.840    | 33.176    | -         | -13.336            | -40,2 | Romania                          |
|     | > 1 settimana  | (n.) | 1.394     | 1.392     | -         | 2                  | 0,1   | Romania                          |
|     | per tempo dal distacco al pagamento<br>- Endesa Penisola Iberica   | (n.) | 404.463   | 388.143   | 514.423   | 16.320             | 4,2   | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | < 48 h   | (n.) | 270.614   | 225.985   | 321.146   | 44.629             | 19,7  | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | 48 h - 1 settimana   | (n.) | 52.717    | 47.922    | 51.235    | 4.795              | 10,0  | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | 1 settimana - 1 mese   | (n.) | 61.359    | 45.784    | 60.584    | 15.575             | 34,0  | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | 1 mese - >1 anno   | (n.) | 19.773    | 68.452    | 81.458    | -48.679            | -71,1 | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | per tempo dal pagamento al riallaccio<br>- Endesa Penisola Iberica | (n.) | 404.451   | 417.711   | 622.933   | -13.260            | -3,2  | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | < 24 h   | (n.) | 288.766   | 260.141   | 319.700   | 28.625             | 11,0  | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | 24 h - 1 settimana   | (n.) | 115.135   | 157.195   | 301.755   | -42.060            | -26,8 | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | > 1 settimana  | (n.) | 550       | 375       | 1.478     | 175                | 46,7  | Endesa<br>Penisola<br>Iberica    |
|     | per tempo dal distacco al pagamento<br>- Endesa America Latina     | (n.) | 1.615.382 | 1.744.976 | 1.731.348 | -129.594           | -7,4  | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | < 48 h   | (n.) | 979.630   | 1.135.864 | 1.159.386 | -156.234           | -13,8 | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | 48 h - 1 settimana   | (n.) | 247.563   | 246.766   | 248.555   | 797                | 0,3   | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | 1 settimana - 1 mese   | (n.) | 176.958   | 237.088   | 252.028   | -60.130            | -25,4 | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | 1 mese - >1 anno   | (n.) | 145.975   | 125.258   | 71.379    | 20.717             | 16,5  | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | per tempo dal pagamento al riallaccio<br>- Endesa America Latina   | (n.) | 1.859.655 | 2.013.347 | 1.733.738 | -153.692           | -7,6  | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | < 24 h   | (n.) | 1.805.783 | 1.979.160 | 1.658.679 | -173.377           | -8,8  | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | 24 h - 1 settimana   | (n.) | 49.581    | 32.952    | 30.656    | 16.629             | 50,5  | Endesa<br>America<br>Latina (12) |
|     | > 1 settimana  | (n.) | 4.291     | 1.235     | 44.403    | 3.056              | 247,4 | Endesa<br>America<br>Latina (12) |

| GRI                              | KPI                               | UM   | 2012    | 2011    | 2010    | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro |
|----------------------------------|-----------------------------------|------|---------|---------|---------|--------------------|-------|-----------|
| <b>Contenzioso verso clienti</b> |                                   |      |         |         |         |                    |       |           |
| <b>Mercato elettrico Italia</b>  |                                   |      |         |         |         |                    |       |           |
|                                  | Totale procedimenti               | (n.) | 168.044 | 193.706 | 116.336 | -25.662            | -13,2 | Enel (13) |
|                                  | Incidenza del contenzioso passivo | (%)  | 71,8    | 77,9    | 95,0    | -6,1               | -7,9  | Enel (13) |
| <b>Mercato gas Italia</b>        |                                   |      |         |         |         |                    |       |           |
|                                  | Totale procedimenti               | (n.) | 1.399   | 929     | 808     | 470                | 50,6  | Enel (13) |
|                                  | Incidenza del contenzioso passivo | (%)  | 63,0    | 90,3    | na      | -27,3              | -30,2 | Enel (13) |

- (1) Forniture a clienti "large" ed energivori (consumi annui maggiori a 1 GWh).
- (2) I valori del 2011 (relativi alla Russia) sono stati riposizionati tra mercato libero e mercato regolato, a seguito di una più corretta assegnazione.
- (3) L'energia verde dichiarata nel Bilancio di sostenibilità corrisponde all'energia consumata nel 2012 dai clienti finali di Enel Energia che hanno sottoscritto un'offerta verde. Enel Energia è poi tenuta ad acquistare e successivamente annullare i COFER – certificati rilasciati dal GSE ai produttori che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti di generazione – in numero corrispondente all'energia sottesa a questa particolare famiglia di offerte.
- (4) Include clienti residenziali e microbusiness.
- (5) La significativa variazione rispetto agli anni precedenti è dovuta a un diverso criterio di aggregazione delle tecnologie; per il 2011 e 2010 venivano considerate per il rendimento degli impianti a olio anche le sezioni a vapore ripotenziate con turbine a gas e le sezioni con motori alternativi anziché le sole sezioni a vapore operanti a olio, mentre per il rendimento degli impianti a gas erano considerate anche le sezioni a vapore ripotenziate con turbine a gas e i CCGT anziché i TG in ciclo aperto e le sole sezioni a vapore operanti a gas.
- (6) Nel 2012 i punti vendita del canale indiretto sono stati conteggiati come punti "fisici", senza la distinzione per mercato di riferimento; negli anni precedenti invece sono stati calcolati rispetto al mercato di riferimento (mercato regolato e mercato libero).
- (7) Il dato del 2012 è relativo al I semestre, in quanto i tempi di pubblicazione della graduatoria IQT sono successivi alla data di pubblicazione del Bilancio di sostenibilità. Per tale motivo, il dato del 2011 è stato aggiornato, con il valore relativo al II semestre 2011. Questo indice, relativo al mercato libero elettrico + gas, rilevato dall'AEEG, è espresso in centesimi e viene effettuato su un campione ridotto di circa 1.200 clienti con una frequenza semestrale.
- (8) In base all'art. 9 della Delibera ARG/com 164/08, il venditore riporta "in maniera evidente" in ogni bolletta e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta dei reclami. Il Venditore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti i reclami scritti che vengono erroneamente inviati dal cliente a un recapito diverso entro 7 giorni solari dal ricevimento.  
Ai fini del rispetto dello standard specifico (tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 40 giorni solari), il venditore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento dello stesso ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
- (9) Il numero dei reclami Romania è notevolmente aumentato rispetto al 2010 a seguito del lancio del canale telematico (My Enel online services) da settembre 2010.
- (10) L'aumento dei distacchi in Italia è stato determinato dai seguenti elementi: 1) aumento della morosità, 2) aumento delle performance dei distributori, 3) efficientamento interno dei processi di dunning e distacco.
- (11) Dal 2012 i valori dei distacchi sono relativi sia al mercato regolato (valore prevalente) sia al mercato libero; per questo motivo il dato del 2011 è stato riclassificato.
- (12) I valori del 2012 non comprendono Perù e Argentina, quelli del 2011 non comprendono Argentina, quelli del 2010 non comprendono Colombia e Argentina.
- (13) I dati relativi al 2010 sono relativi al solo perimetro Italia.

# Personne e società – Le nostre persone

| GRI   | KPI  | UM      | 2012   | 2011   | 2010   | Delta<br>2012-2011 | %      | Perimetro        |
|---|--|---------|--------|--------|--------|--------------------|--------|------------------|
| <b>CONSISTENZA E COMPOSIZIONE<br/>DEL PERSONALE</b> |  |         |        |        |        |                    |        |                  |
| <b>Consistenza dell'organico</b>                    |  |         |        |        |        |                    |        |                  |
|   | Totale organico                                      | (n.)    | 73.702 | 75.360 | 78.313 | -1.658             | -2,2   | Enel             |
|   | Ore lavorate   | (mil h) | 131,8  | 133,4  | 143,0  | -1,6               | -1,2   | Enel             |
| <b>LA2</b>  | <b>Variazioni alla consistenza</b>                   |         |        |        |        |                    |        |                  |
| <b>COMM</b>   |  |         |        |        |        |                    |        |                  |
|   | Assunzioni   | (n.)    | 2.708  | 4.230  | 3.761  | -1.522             | -36,0  | Enel             |
|   | Variazioni di perimetro                              | (n.)    | -131   | -2.462 | -335   | 2.331              | -94,7  | Enel             |
|   | Cessazioni   | (n.)    | 4.235  | 4.721  | 6.321  | -486               | -10,3  | Enel             |
|   | Saldo  | (n.)    | -1.658 | -2.953 | -2.895 | 1.295              | -43,9  | Enel             |
| <b>LA1</b>  | <b>Forza lavoro per area geografica<br/>e genere</b> |         |        |        |        |                    |        |                  |
| <b>COMM</b>   |  |         |        |        |        |                    |        |                  |
|   | Italia   | (n.)    | 36.205 | 36.842 | 37.383 | -637               | -1,7   | Italia           |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 29.855 | 30.505 | 31.102 | -650               | -2,1   | Italia           |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 6.350  | 6.338  | 6.281  | 13                 | 0,2    | Italia           |
|   | Estero   | (n.)    | 37.497 | 38.518 | 40.930 | -1.021             | -2,6   | Estero           |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 29.127 | 29.923 | 32.335 | -796               | -2,7   | Estero           |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 8.370  | 8.594  | 8.595  | -225               | -2,6   | Estero           |
|   | Penisola Iberica                                     | (n.)    | 12.205 | 12.325 | 12.393 | -119               | -1,0   | Penisola Iberica |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 9.574  | 9.731  | 9.940  | -156               | -1,6   | Penisola Iberica |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 2.631  | 2.594  | 2.453  | 37                 | 1,4    | Penisola Iberica |
|   | Francia  | (n.)    | 101    | 97     | 83     | 4                  | 4,1    | Francia          |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 58     | 57     | 50     | 1                  | 1,8    | Francia          |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 43     | 40     | 33     | 3                  | 7,5    | Francia          |
|   | Grecia   | (n.)    | 75     | 67     | 56     | 8                  | 11,9   | Grecia           |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 56     | 48     | 38     | 8                  | 16,7   | Grecia           |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 19     | 19     | 18     | -                  | -      | Grecia           |
|   | Romania  | (n.)    | 4.015  | 4.533  | 4.706  | -518               | -11,4  | Romania          |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 2.983  | 3.370  | 3.482  | -387               | -11,5  | Romania          |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 1.032  | 1.163  | 1.224  | -131               | -11,3  | Romania          |
|   | Bulgaria   | (n.)    | 7      | 8      | 511    | -1                 | -12,5  | Bulgaria         |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 2      | 3      | 427    | -1                 | -33,3  | Bulgaria         |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 5      | 5      | 84     | -                  | -      | Bulgaria         |
|   | Slovacchia   | (n.)    | 5.171  | 5.322  | 5.374  | -151               | -2,8   | Slovacchia       |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 4.370  | 4.521  | 4.666  | -151               | -3,3   | Slovacchia       |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 801    | 801    | 708    | -                  | -      | Slovacchia       |
|   | Belgio   | (n.)    | 38     | 37     | 36     | 1                  | 2,7    | Belgio           |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 35     | 34     | 36     | 1                  | 2,9    | Belgio           |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 3      | 3      | 0      | -                  | -      | Belgio           |
|   | Irlanda  | (n.)    | 0      | 113    | 109    | -113               | -100,0 | Irlanda          |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 0      | 99     | 96     | -99                | -100,0 | Irlanda          |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 0      | 14     | 13     | -14                | -100,0 | Irlanda          |
|   | Russia   | (n.)    | 3.555  | 3.870  | 4.233  | -316               | -8,2   | Russia           |
|   | - di cui uomini                                      | (n.)    | 2.321  | 2.508  | 2.972  | -188               | -7,5   | Russia           |
|   | - di cui donne                                       | (n.)    | 1.234  | 1.362  | 1.261  | -128               | -9,4   | Russia           |

| GRI | KPI  | UM   | 2012   | 2011   | 2010   | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro       |
|-----|--|------|--------|--------|--------|--------------------|-------|-----------------|
|     | Nord America   | (n.) | 358    | 320    | 319    | 38                 | 11,9  | Nord America    |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 288    | 255    | 260    | 33                 | 12,9  | Nord America    |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 70     | 65     | 59     | 5                  | 7,7   | Nord America    |
|     | America Latina                                       | (n.) | 11.932 | 11.649 | 12.940 | 283                | 2,4   | America Latina  |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 9.414  | 9.197  | 10.198 | 218                | 2,4   | America Latina  |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 2.518  | 2.453  | 2.742  | 65                 | 2,7   | America Latina  |
|     | Altro (incluse branch all'estero)                    | (n.) | 40     | 177    | 170    | -137               | -77,4 | Resto del mondo |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 26     | 101    | 170    | -75                | -74,3 | Resto del mondo |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 14     | 76     | 0      | -62                | -81,7 | Resto del mondo |
|     | Totale organico                                      | (n.) | 73.702 | 75.360 | 78.313 | -1.658             | -2,2  | Enel            |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 58.982 | 60.428 | 63.437 | -1.446             | -2,4  | Enel            |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 14.720 | 14.932 | 14.876 | -212               | -1,4  | Enel            |
|     | <b>Forza lavoro per inquadramento e genere</b>       |      |        |        |        |                    |       |                 |
|     | Dirigenti  | (n.) | 1.124  | 1.190  | 1.256  | -67                | -5,6  | Enel            |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 983    | 1.037  | 1.115  | -54                | -5,2  | Enel            |
|     | - di cui manager                                     | (n.) | 712    | 749    | -      | -37                | -4,9  | Enel            |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 140    | 153    | 141    | -13                | -8,3  | Enel            |
|     | - di cui manager                                     | (n.) | 106    | 92     | -      | 14                 | 15,2  | Enel            |
|     | Quadri   | (n.) | 14.762 | 14.098 | 14.255 | 664                | 4,7   | Enel            |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 10.981 | 10.507 | 10.735 | 474                | 4,5   | Enel            |
|     | - di cui manager                                     | (n.) | 232    | 207    | -      | 25                 | 12,1  | Enel            |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 3.781  | 3.591  | 3.520  | 190                | 5,3   | Enel            |
|     | - di cui manager                                     | (n.) | 50     | 38     | -      | 12                 | 31,6  | Enel            |
|     | Impiegati  | (n.) | 40.210 | 41.085 | 42.166 | -875               | -2,1  | Enel            |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 30.507 | 31.330 | 32.402 | -824               | -2,6  | Enel            |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 9.703  | 9.755  | 9.764  | -52                | -0,5  | Enel            |
|     | Operai   | (n.) | 17.607 | 18.987 | 20.636 | -1.380             | -7,3  | Enel            |
|     | - di cui uomini                                      | (n.) | 16.511 | 17.554 | 19.185 | -1.042             | -5,9  | Enel            |
|     | - di cui donne                                       | (n.) | 1.096  | 1.433  | 1.451  | -337               | -23,5 | Enel            |
|     | Totale   | (n.) | 73.702 | 75.360 | 78.313 | -1.658             | -2,2  | Enel            |
|     | Indice di qualifica professionale                    |      |        |        |        |                    |       |                 |
|     | Dirigenti  | (%)  | 1,5    | 1,6    | 1,6    | -0,1               | -3,5  | Enel            |
|     | Quadri   | (%)  | 20,0   | 18,7   | 18,2   | 1,3                | 7,1   | Enel            |
|     | Impiegati  | (%)  | 54,6   | 54,5   | 53,8   | 0,1                | 0,2   | Enel            |
|     | Operai   | (%)  | 23,9   | 25,2   | 26,4   | -1,3               | -5,2  | Enel            |
|     | <b>Forza lavoro per scolarità (1)</b>                |      |        |        |        |                    |       |                 |
|     | Laurea   | (%)  | 31,0   | 27,6   | 26,3   | 3,4                | 12,3  | Enel            |
|     | Diploma  | (%)  | 46,8   | 45,1   | 45,2   | 1,7                | 3,8   | Enel            |
|     | Altro  | (%)  | 22,2   | 27,3   | 28,5   | -5,1               | -18,7 | Enel            |
|     | <b>Forza lavoro per fasce di età e inquadramento</b> |      |        |        |        |                    |       |                 |
|     | Inferiore a 35                                       | (%)  | 18,4   | 19,3   | 19,9   | -0,9               | -4,9  | Enel            |
|     | - di cui Dirigenti                                   | (%)  | 0      | 0      | -      | -                  | -     | Enel            |
|     | - di cui Quadri                                      | (%)  | 3,4    | 3,5    | -      | -0,1               | -1,9  | Enel            |

| GRI               | KPI                | UM     | 2012        | 2011        | 2010        | Delta 2012-2011 | %     | Perimetro |
|-------------------|--------------------|--------|-------------|-------------|-------------|-----------------|-------|-----------|
|                   |                    |        |             |             |             |                 |       |           |
|                   | - di cui Impiegati | (%)    | 9,0         | 9,5         | -           | -0,5            | -5,1  | Enel      |
|                   | - di cui Operai    | (%)    | 5,9         | 6,3         | -           | -0,3            | -5,4  | Enel      |
| <b>Da 35 a 44</b> |                    | (%)    | <b>25,2</b> | <b>25,0</b> | <b>26,4</b> | 0,2             | 0,7   | Enel      |
|                   | - di cui Dirigenti | (%)    | 0,3         | 0,4         | -           | -0,1            | -23,3 | Enel      |
|                   | - di cui Quadri    | (%)    | 7,5         | 7,0         | -           | 0,5             | 7,2   | Enel      |
|                   | - di cui Impiegati | (%)    | 12,3        | 12,6        | -           | -0,3            | -2,3  | Enel      |
|                   | - di cui Operai    | (%)    | 5,2         | 5,1         | -           | 0,1             | 1,0   | Enel      |
| <b>Da 45 a 54</b> |                    | (%)    | <b>34,5</b> | <b>37,4</b> | <b>37,1</b> | -2,9            | -7,7  | Enel      |
|                   | - di cui Dirigenti | (%)    | 0,8         | 0,8         | -           | -               | -     | Enel      |
|                   | - di cui Quadri    | (%)    | 6,0         | 5,6         | -           | 0,4             | 7,2   | Enel      |
|                   | - di cui Impiegati | (%)    | 20,2        | 22,0        | -           | -1,8            | -7,9  | Enel      |
|                   | - di cui Operai    | (%)    | 7,5         | 9,0         | -           | -1,5            | -16,4 | Enel      |
| <b>Da 55 a 59</b> |                    | (%)    | <b>18,7</b> | <b>16,0</b> | <b>14,4</b> | 2,6             | 16,5  | Enel      |
|                   | - di cui Dirigenti | (%)    | 0,3         | 0,3         | -           | -               | -     | Enel      |
|                   | - di cui Quadri    | (%)    | 2,4         | 2,1         | -           | 0,3             | 15,4  | Enel      |
|                   | - di cui Impiegati | (%)    | 11,3        | 9,3         | -           | 2,0             | 21,3  | Enel      |
|                   | - di cui Operai    | (%)    | 4,7         | 4,4         | -           | 0,3             | 7,2   | Enel      |
| <b>Oltre 60</b>   |                    | (%)    | <b>3,3</b>  | <b>2,3</b>  | <b>2,2</b>  | 1,0             | 42,7  | Enel      |
|                   | - di cui Dirigenti | (%)    | 0,1         | 0,1         | -           | -               | -     | Enel      |
|                   | - di cui Quadri    | (%)    | 0,7         | 0,6         | -           | 0,1             | 25,6  | Enel      |
|                   | - di cui Impiegati | (%)    | 1,8         | 1,2         | -           | 0,6             | 49,2  | Enel      |
|                   | - di cui Operai    | (%)    | 0,6         | 0,4         | -           | 0,2             | 50,6  | Enel      |
| <b>Età media</b>  |                    | (anni) | <b>45,2</b> | <b>44,7</b> | <b>44,9</b> | 0,5             | 1,1   | Enel      |

#### Forza lavoro per fasce

##### di età e genere

|                   |     |             |             |             |      |      |      |
|-------------------|-----|-------------|-------------|-------------|------|------|------|
| Inferiore a 35    | (%) | <b>18,4</b> | <b>19,3</b> | <b>19,9</b> | -0,9 | -4,9 | Enel |
| - di cui uomini   | (%) | 14,2        | 15,1        | -           | -0,9 | -5,9 | Enel |
| - di cui donne    | (%) | 4,2         | 4,2         | -           | -    | -    | Enel |
| <b>Da 35 a 44</b> |     | <b>25,2</b> | <b>25,0</b> | <b>26,4</b> | 0,2  | 0,7  | Enel |
| - di cui uomini   | (%) | 18,3        | 18,5        | -           | -0,2 | -1,0 | Enel |
| - di cui donne    | (%) | 6,8         | 6,5         | -           | 0,3  | 5,3  | Enel |
| <b>Da 45 a 54</b> |     | <b>34,5</b> | <b>37,4</b> | <b>37,1</b> | -2,9 | -7,7 | Enel |
| - di cui uomini   | (%) | 28,0        | 30,4        | -           | -2,4 | -7,8 | Enel |
| - di cui donne    | (%) | 6,5         | 7,0         | -           | -0,5 | -7,2 | Enel |
| <b>Da 55 a 59</b> |     | <b>18,7</b> | <b>16,0</b> | <b>14,4</b> | 2,6  | 16,5 | Enel |
| - di cui uomini   | (%) | 16,4        | 14,1        | -           | 2,3  | 16,4 | Enel |
| - di cui donne    | (%) | 2,3         | 1,9         | -           | 0,4  | 18,9 | Enel |
| <b>Oltre 60</b>   |     | <b>3,3</b>  | <b>2,3</b>  | <b>2,2</b>  | 1,0  | 42,7 | Enel |
| - di cui uomini   | (%) | 3,1         | 2,1         | -           | 1,0  | 44,3 | Enel |
| - di cui donne    | (%) | 0,2         | 0,2         | -           | -    | -    | Enel |

#### Forza lavoro per anzianità

##### aziendale <sup>(1)</sup>

|                |      |               |               |               |        |      |      |
|----------------|------|---------------|---------------|---------------|--------|------|------|
| Inferiore a 10 | (n.) | 21.277        | 21.921        | 22.893        | -644   | -2,9 | Enel |
| Da 10 a 19     | (n.) | 13.607        | 14.769        | 16.153        | -1.162 | -7,9 | Enel |
| Da 20 a 29     | (n.) | 22.674        | 22.756        | 23.675        | -83    | -0,4 | Enel |
| Da 30 a 34     | (n.) | 10.053        | 9.887         | 9.587         | 166    | 1,7  | Enel |
| Oltre 35       | (n.) | 6.092         | 6.028         | 5.838         | 64     | 1,1  | Enel |
| <b>Totale</b>  | (n.) | <b>73.702</b> | <b>75.360</b> | <b>78.145</b> | -1.659 | -2,1 | Enel |
| Inferiore a 10 | (%)  | 28,9          | 29,1          | 29,3          | -0,2   | -0,8 | Enel |
| Da 10 a 19     | (%)  | 18,5          | 19,6          | 20,7          | -1,1   | -5,8 | Enel |
| Da 20 a 29     | (%)  | 30,8          | 30,2          | 30,3          | 0,6    | 1,9  | Enel |

| GRI  | KPI   | UM   | 2012   | 2011   | 2010   | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro        |
|--|---|------|--------|--------|--------|--------------------|-------|------------------|
|  | Da 30 a 34  | (%)  | 13,6   | 13,1   | 12,2   | 0,5                | 4,0   | Enel             |
|  | Oltre 35  | (%)  | 8,3    | 8,0    | 7,5    | 0,3                | 3,3   | Enel             |
| <b>Forza lavoro per tipologia di contratto e genere <sup>(1)</sup></b> |   |      |        |        |        |                    |       |                  |
|  | Contratti a tempo indeterminato                                       | (n.) | 71.789 | 73.298 | 75.915 | -1.509             | -2,1  | Enel             |
|  | - di cui uomini   | (n.) | 57.543 | 59.007 | -      | -1.464             | -2,5  | Enel             |
|  | - di cui donne  | (n.) | 14.247 | 14.292 | -      | -45                | -0,3  | Enel             |
|  | Contratti a tempo determinato   | (n.) | 1.463  | 1.507  | 1.545  | -44                | -2,9  | Enel             |
|  | - di cui uomini   | (n.) | 1.062  | 1.048  | -      | 14                 | 1,4   | Enel             |
|  | - di cui donne  | (n.) | 401    | 459    | -      | -59                | -12,8 | Enel             |
|  | Contratti di inserimento/CFL  | (n.) | 449    | 555    | 685    | -106               | -19,0 | Enel             |
|  | - di cui uomini   | (n.) | 313    | 382    | -      | -69                | -18,1 | Enel             |
|  | - di cui donne  | (n.) | 137    | 173    | -      | -37                | -21,1 | Enel             |
|  | Ricorso a contratti tempo determinato e di inserimento/CFL sul totale | (%)  | 2,6    | 2,7    | 2,9    | 0                  | -5,2  | Enel             |
|  | Stage e tirocini  | (n.) | 1.511  | 1.853  | 1.797  | -342               | -18,5 | Enel             |
| <b>Forza lavoro per orario di lavoro e genere <sup>(1)</sup></b>       |   |      |        |        |        |                    |       |                  |
|  | Contratti Full time   | (n.) | 72.633 | 74.217 | 76.931 | -1.583             | -2,1  | Enel             |
|  | - di cui uomini   | (n.) | 59.112 | 60.289 | -      | -1.177             | -2,0  | Enel             |
|  | - di cui donne  | (n.) | 13.522 | 13.928 | -      | -407               | -2,9  | Enel             |
|  | Contratti Part time   | (n.) | 1.068  | 1.144  | 1.214  | -75                | -6,6  | Enel             |
|  | - di cui uomini   | (n.) | 149    | 173    | -      | -23                | -13,6 | Enel             |
|  | - di cui donne  | (n.) | 919    | 971    | -      | -52                | -5,4  | Enel             |
| <b>LA2</b>   | <b>VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA</b>                                    |      |        |        |        |                    |       |                  |
| <b>COMM</b>  |   |      |        |        |        |                    |       |                  |
| <b>Assunzioni <sup>(2)</sup></b>                                       |   |      |        |        |        |                    |       |                  |
|  | Persone in entrata per genere   | (n.) | 2.708  | 4.150  | 3.761  | -1.442             | -34,7 | Enel             |
|  | - di cui uomini   | (n.) | 1.915  | 2.808  | -      | -892               | -31,8 | Enel             |
|  |   | (%)  | 71     | 68     | -      | 3                  | 4,5   | Enel             |
|  | - di cui donne  | (n.) | 793    | 1.342  | -      | -549               | -40,9 | Enel             |
|  |   | (%)  | 29     | 32     | -      | -3                 | -9,5  | Enel             |
|  | Persone in entrata per fasce di età                                   | (n.) | 2.708  | 4.150  | 3.761  | -1.442             | -34,7 | Enel             |
|  | fino a 30 anni  | (n.) | 1.196  | 1.956  | -      | -760               | -38,8 | Enel             |
|  |   | (%)  | 44     | 47     | -      | -3                 | -6,3  | Enel             |
|  | da 30 a 50 anni   | (n.) | 1.349  | 1.942  | -      | -593               | -30,5 | Enel             |
|  |   | (%)  | 50     | 47     | -      | 3                  | 6,4   | Enel             |
|  | oltre i 50 anni   | (n.) | 163    | 252    | -      | -89                | -35,2 | Enel             |
|  |   | (%)  | 6      | 6      | -      | 0                  | -0,8  | Enel             |
| <b>Persone in entrata per Paese</b>                                    |   |      |        |        |        |                    |       |                  |
|  | Italia  | (n.) | 479    | 1.052  | 1.084  | -573               | -54,4 | Italia           |
|  |   | (%)  | 17,7   | 25,4   | 29,7   | -7,6               | -30,0 | Italia           |
|  | Penisola Iberica  | (n.) | 524    | 1.115  | 517    | -591               | -53,0 | Penisola Iberica |
|  |   | (%)  | 19,4   | 26,9   | 14,2   | -7,5               | -27,8 | Penisola Iberica |
|  | Slovacchia  | (n.) | 173    | 245    | 216    | -72                | -29,4 | Slovacchia       |
|  |   | (%)  | 6,4    | 5,9    | 5,9    | 0,5                | 8,5   | Slovacchia       |
|  | Romania   | (n.) | 55     | 79     | 68     | -24                | -30,4 | Romania          |
|  |   | (%)  | 2,0    | 1,9    | 1,9    | 0,1                | 7,0   | Romania          |
|  | Russia  | (n.) | 236    | 233    | 221    | 3                  | 1,3   | Russia           |
|  |   | (%)  | 8,7    | 5,6    | 6,0    | 3,1                | 55,7  | Russia           |

| GRI  | KPI             | UM   | 2012  | 2011   | 2010  | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro        |
|--|-----------------|------|-------|--------|-------|--------------------|-------|------------------|
|  |                 |      |       |        |       |                    |       |                  |
| Francia                                      | (n.)            |      | 7     | 22     | 32    | -15                | -68,2 | Francia          |
|  | (%)             |      | 0,3   | 0,5    | 0,9   | -0,3               | -47,3 | Francia          |
| Grecia                                       | (n.)            |      | 10    | 11     | 32    | -1                 | -9,1  | Grecia           |
|  | (%)             |      | 0,4   | 0,3    | 0,9   | 0,1                | 39,7  | Grecia           |
| Nord America                                 | (n.)            |      | 93    | 60     | 85    | 33                 | 55,0  | Nord America     |
|  | (%)             |      | 3,4   | 1,4    | 2,3   | 2,0                | 138,2 | Nord America     |
| America Latina                               | (n.)            |      | 1.115 | 1.318  | 1.343 | -203               | -15,4 | America Latina   |
|  | (%)             |      | 41,3  | 31,8   | 36,8  | 9,5                | 30,0  | America Latina   |
| Altro  | (n.)            |      | 8     | 15     | 54    | -7                 | -46,7 | Altro            |
|  | (%)             |      | 0,3   | 0,4    | 1,5   | -0,1               | -18,0 | Altro            |
| <b>Effetto delle variazioni di perimetro</b> | (n.)            |      | -131  | -2.462 | -335  | 2.331              | -94,7 | Enel             |
| <b>Cessazioni (2)</b>                        |                 |      |       |        |       |                    |       |                  |
| Cessazioni per genere                        | (n.)            |      | 4.235 | 4.662  | 6.222 | -427               | -9,2  | Enel             |
|  | - di cui uomini | (n.) | 3.260 | 3.632  | 5.107 | -372               | -10,2 | Enel             |
|  | (%)             |      | 77    | 78     | 82    | -1                 | -1,2  | Enel             |
| - di cui donne                               | (n.)            |      | 974   | 1.029  | 1.115 | -55                | -5,3  | Enel             |
|  | (%)             |      | 23    | 22     | 18    | 1                  | 4,2   | Enel             |
| Cessazioni per fasce di età                  | (n.)            |      | 4.235 | 4.662  | 6.222 | -428               | -9,2  | Enel             |
|  | fino a 30 anni  | (n.) | 384   | 458    | 838   | -73                | -16,0 | Enel             |
|  | (%)             |      | 9     | 10     | 13    | -1                 | -7,5  | Enel             |
| da 30 a 50 anni                              | (n.)            |      | 1.486 | 1.341  | 1.523 | 145                | 10,8  | Enel             |
|  | (%)             |      | 35    | 29     | 24    | 6                  | 22,0  | Enel             |
| oltre i 50 anni                              | (n.)            |      | 2.364 | 2.863  | 3.860 | -500               | -17,4 | Enel             |
|  | (%)             |      | 56    | 61     | 62    | -6                 | -9,1  | Enel             |
| <b>Cessazioni per nazionalità</b>            |                 |      |       |        |       |                    |       |                  |
| Italia                                       | (n.)            |      | 1.094 | 1.345  | 1.747 | -251               | -18,7 | Italia           |
|  | (%)             |      | 25,8  | 28,9   | 27,6  | -3,0               | -10,5 | Italia           |
| Penisola Iberica                             | (n.)            |      | 649   | 1.222  | 1.436 | -573               | -46,9 | Penisola Iberica |
|  | (%)             |      | 15,3  | 26,2   | 22,7  | -10,9              | -41,5 | Penisola Iberica |
| Slovacchia                                   | (n.)            |      | 376   | 297    | 622   | 79                 | 26,6  | Slovacchia       |
|  | (%)             |      | 8,9   | 6,4    | 9,8   | 2,5                | 39,4  | Slovacchia       |
| Romania                                      | (n.)            |      | 573   | 252    | 240   | 321                | 127,4 | Romania          |
|  | (%)             |      | 13,5  | 5,4    | 3,8   | 8,1                | 150,3 | Romania          |
| Russia                                       | (n.)            |      | 627   | 591    | 376   | 35                 | 6,0   | Russia           |
|  | (%)             |      | 14,8  | 12,7   | 5,9   | 2,1                | 16,6  | Russia           |
| Francia                                      | (n.)            |      | 3     | 8      | 11    | -5                 | -62,5 | Francia          |
|  | (%)             |      | 0,1   | 0,2    | 0,2   | -0,1               | -58,7 | Francia          |
| Grecia                                       | (n.)            |      | 2     | 0      | 2     | 2                  | -     | Grecia           |
|  | (%)             |      | 0     | 0      | 0     | -                  | -     | Grecia           |
| Nord America                                 | (n.)            |      | 55    | 59     | 48    | -4                 | -6,8  | Nord America     |
|  | (%)             |      | 1,3   | 1,3    | 0,8   | -                  | -     | Nord America     |
| America Latina                               | (n.)            |      | 832   | 880    | 1.548 | -48                | -5,5  | America Latina   |
|  | (%)             |      | 19,6  | 18,9   | 24,5  | 0,8                | 4,1   | America Latina   |

| GRI         | KPI   | UM     | 2012   | 2011   | 2010    | Delta<br>2012-2011 | %      | Perimetro            |
|-------------|---|--------|--------|--------|---------|--------------------|--------|----------------------|
|             | Altro   | (n.)   | 24     | 7      | 291     | 17                 | 242,9  | Altro                |
|             |   | (%)    | 0,6    | 0,2    | 4,6     | 0,4                | 100,0  | Altro                |
|             | Tasso di turnover   | (%)    | 5,7    | 6,2    | 8,1     | -0,5               | -7,3   | Enel                 |
|             | Anzianità media di servizio<br>dei dipendenti cessati nell'anno | (anni) | 21     | 23     | 22      | -2                 | -8,8   | Enel <sup>(3)</sup>  |
|             | per genere:   |        |        |        |         |                    |        |                      |
|             | - uomini  | (anni) | 23     | 25     | 23      | -2                 | -7,8   | Enel <sup>(3)</sup>  |
|             | - donne   | (anni) | 15     | 17     | 18      | -2                 | -13,7  | Enel <sup>(3)</sup>  |
|             | per età:  |        |        |        |         |                    |        |                      |
|             | - con età < 30 anni   | (anni) | 2      | 3      | 2       | -1                 | -22,2  | Enel <sup>(3)</sup>  |
|             | - con età 30 - 50 anni  | (anni) | 11     | 12     | 9       | -1                 | -7,0   | Enel <sup>(3)</sup>  |
|             | - con età > 50 anni   | (anni) | 30     | 31     | 31      | -1                 | -4,5   | Enel <sup>(3)</sup>  |
|             | <b>VALORIZZAZIONE</b>   |        |        |        |         |                    |        |                      |
| <b>LA12</b> | <b>Valutazione</b>  |        |        |        |         |                    |        |                      |
|             | Diffusione delle valutazioni                                    | (%)    | 69,0   | 61,7   | 60,0    | 7,3                | 11,9   | Enel                 |
|             | Persone valutate per inquadramento                              | (n.)   | 50.862 | 46.474 | 46.886  | 4.388              | 9,4    | Enel <sup>(4)</sup>  |
|             | - Dirigenti   | (n.)   | 1.067  | 1.025  | 1.190,2 | 42                 | 4,1    | Enel <sup>(4)</sup>  |
|             | - Quadri  | (n.)   | 13.466 | 12.766 | 12.746  | 700                | 5,5    | Enel <sup>(4)</sup>  |
|             | - Impiegati   | (n.)   | 31.885 | 29.700 | 29.755  | 2.185              | 7,4    | Enel <sup>(4)</sup>  |
|             | - Operai  | (n.)   | 4.444  | 2.983  | 3.195   | 1.461              | 49,0   | Enel <sup>(4)</sup>  |
|             | Persone valutate per genere                                     |        |        |        |         |                    |        |                      |
|             | - uomini  | (%)    | 83,0   | 77,3   | -       | 5,7                | 7,4    | Enel <sup>(4)</sup>  |
|             | - donne   | (%)    | 17,0   | 22,7   | -       | -5,8               | -25,6  | Enel <sup>(4)</sup>  |
|             | <b>Compensation</b>   |        |        |        |         |                    |        |                      |
|             | Diffusione dell'incentivazione                                  | (%)    | 19,1   | 23,2   | 22,3    | -4,1               | -17,8  | Enel                 |
|             | Incidenza della remunerazione variabile                         | (%)    | 9,8    | 9,4    | 8,6     | 0,4                | 4,0    | Enel <sup>(5)</sup>  |
|             | Italia  | (%)    | 9,2    | 8,1    | 7,7     | 1,1                | 13,5   | Italia               |
|             | Romania   | (%)    | 5,6    | 5,2    | 5,3     | 0,4                | 8,1    | Romania              |
|             | Bulgaria  | (%)    | 15,9   | 8,8    | 8,1     | 7,1                | 80,4   | Bulgaria             |
|             | Slovacchia  | (%)    | 19,6   | 17,2   | 21,8    | 2,4                | 14,1   | Slovacchia           |
|             | Russia  | (%)    | 28,9   | 23,5   | 20,4    | 5,4                | 22,9   | Russia               |
|             | Francia   | (%)    | 16,9   | 16,8   | 10,4    | 0,1                | 0,3    | Francia              |
|             | Grecia  | (%)    | 0      | 7,2    | 7,9     | -7,2               | -100,0 | Grecia               |
|             | Endesa Spagna   | (%)    | 7,9    | 8,1    | 7,8     | -0,2               | -2,6   | Endesa Spagna        |
|             | Endesa Perù   | (%)    | 14,5   | 52,5   | 25,0    | -38,0              | -72,4  | Endesa Perù          |
|             | Endesa Brasile  | (%)    | 7,0    | 5,9    | 3,1     | 1,1                | 18,5   | Endesa Brasile       |
|             | Endesa Cile   | (%)    | 19,7   | 18,1   | 17,7    | 1,6                | 9,0    | Endesa Cile          |
|             | Endesa Colombia   | (%)    | 13,5   | 18,6   | 7,1     | -5,1               | -27,3  | Endesa Colombia      |
|             | Endesa Argentina  | (%)    | 2,6    | 3,7    | 5,1     | -1,1               | -28,5  | Endesa Argentina     |
|             | Nord America  | (%)    | 12,0   | 10,9   | 7,0     | 1,1                | 10,2   | Nord America         |
|             | EGP America Latina  | (%)    | 28,2   | 23,1   | 25,0    | 5,1                | 22,3   | EGP America Latina   |
|             | EGP Penisola Iberica  | (%)    | 13,3   | 13,5   | 35,5    | -0,2               | -1,2   | EGP Penisola Iberica |

| GRI         | KPI   | UM       | 2012      | 2011      | 2010      | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro |
|-------------|---|----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|-------|-----------|
| <b>LA10</b> | <b>Formazione</b>   |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | Ore di formazione per dipendente  | (h)      | 44,8      | 44,7      | 36,3      | 0,1                | 0,2   | Enel (4)  |
|             | per genere:   |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | - di cui uomini   | (h)      | 44,6      | 45,2      | -         | -0,6               | -1,2  | Enel (4)  |
|             | - di cui donne  | (h)      | 45,7      | 42,6      | -         | 3,1                | 7,4   | Enel (4)  |
|             | per inquadramento:  |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | - Dirigenti   | (h)      | 95,2      | 49,4      | 57,4      | 45,8               | 92,6  | Enel (4)  |
|             | - Quadri  | (h)      | 60,1      | 61,5      | 50,2      | -1,4               | -2,3  | Enel (4)  |
|             | - Impiegati   | (h)      | 39,0      | 40,2      | 32,4      | -1,2               | -3,0  | Enel (4)  |
|             | - Operai  | (h)      | 38,6      | 42,1      | 34,8      | -3,5               | -8,2  | Enel (4)  |
|             | Ore di formazione totali (FAD + aula)   | (.000 h) | 3.334     | 3.389     | 2.889     | -55                | -1,6  | Enel (4)  |
|             | Ore di formazione FAD   | (.000 h) | 413       | 321       | 241       | 92                 | 28,8  | Enel (4)  |
|             | Ore di formazione in aula   | (.000 h) | 2.921     | 3.068     | 2.648     | -147               | -4,8  | Enel (4)  |
|             | - per formazione manageriale  | (.000 h) | 528       | 991       | 581       | -463               | -46,8 | Enel (4)  |
|             | - per addestramento specialistico   | (.000 h) | 2.393     | 2.077     | 2.068     | 316                | 15,2  | Enel (4)  |
|             | Incidenza della formazione FAD  | (%)      | 12,4      | 9,5       | 8,3       | 3                  | 30,9  | Enel (4)  |
|             | Ore di formazione totali per inquadramento  |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | - Dirigenti   | (.000 h) | 108.477   | 59.913    | 71.782    | 48.564             | 81,1  | Enel (4)  |
|             | - Quadri  | (.000 h) | 875.266   | 851.946   | 716.759   | 23.320             | 2,7   | Enel (4)  |
|             | - Impiegati   | (.000 h) | 1.573.715 | 1.648.999 | 1.365.463 | -75.284            | -4,6  | Enel (4)  |
|             | - Operai  | (.000 h) | 776.536   | 828.138   | 734.594   | -51.601            | -6,2  | Enel (4)  |
|             | <b>Diffusione della sostenibilità</b>   |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | Formazione <i>pro capite</i> sulla sostenibilità  | (h)      | 14,0      | 15,9      | 13,5      | -1,9               | -12,0 | Enel (4)  |
| <b>EC3</b>  | <b>WELFARE AZIENDALE</b>  |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | Dipendenti coperti da Piano Pensionistico ( <i>Benefit Plan</i> )   | (n.)     | 55.317    | 56.083    | 57.473    | -765               | -1,4  | Enel (4)  |
|             | Dipendenti coperti da Piano Pensionistico ( <i>Benefit Plan</i> )   | (%)      | 75        | 74        | 73        | 1                  | 0,9   | Enel (4)  |
| <b>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)</b> |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | Dipendenti con diritto di pensionamento nei prox 5 anni   |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | - Dirigenti   | (%)      | 6         | 6         | 13        | -                  | -     | Enel (5)  |
|             | - Quadri  | (%)      | 5         | 5         | 10        | -                  | -     | Enel (5)  |
|             | - Impiegati   | (%)      | 8         | 5         | 15        | 3                  | 50,8  | Enel (5)  |
|             | - Operai  | (%)      | 8         | 7         | 16        | 1                  | 16,7  | Enel (5)  |
|             | - Media   | (%)      | 8         | 5         | 14        | 2                  | 42,4  | Enel (5)  |
|             | Pensionamento entro 10 anni - Gruppo Enel   |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | - Dirigenti   | (%)      | 21        | 19        | 31        | 2                  | 13,0  | Enel (5)  |
|             | - Quadri  | (%)      | 11        | 13        | 32        | -2                 | -12,6 | Enel (5)  |
|             | - Impiegati   | (%)      | 22        | 20        | 35        | 2                  | 9,0   | Enel (5)  |
|             | - Operai  | (%)      | 22        | 23        | 33        | -1                 | -3,2  | Enel (5)  |
|             | - Media   | (%)      | 22        | 19        | 32        | 3                  | 13,7  | Enel (5)  |
|             | Pensionamento entro 5 anni - Italia   |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | - Dirigenti   | (%)      | 5         | 5         | 13        | 0                  | 2,3   | Italia    |
|             | - Quadri  | (%)      | 8         | 5         | 15        | 2                  | 44,0  | Italia    |
|             | - Impiegati   | (%)      | 11        | 6         | 20        | 5                  | 77,5  | Italia    |
|             | - Operai  | (%)      | 11        | 7         | 22        | 5                  | 70,4  | Italia    |
|             | - Media   | (%)      | 10        | 6         | 20        | 4                  | 70,6  | Italia    |
|             | Pensionamento entro 10 anni - Italia  |          |           |           |           |                    |       |           |
|             | - Dirigenti   | (%)      | 26        | 21        | 24        | 5                  | 24,6  | Italia    |

| GRI   | KPI | UM   | 2012 | 2011 | 2010  | Delta<br>2012-2011 | % | Perimetro          |
|---|-----|------|------|------|-------|--------------------|---|--------------------|
| - Quadri  | (%) | 20   | 18   | 32   | 2     | 13,7               |   | Italia             |
| - Impiegati                                     | (%) | 30   | 25   | 42   | 4     | 16,8               |   | Italia             |
| - Operai  | (%) | 30   | 27   | 42   | 4     | 13,4               |   | Italia             |
| - Media   | (%) | 29   | 25   | 40   | 4     | 15,3               |   | Italia             |
| <b>Pensionamento entro 5 anni - Slovacchia</b>  |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| - Dirigenti                                     | (%) | 0,3  | 5,3  | 12   | -5,0  | -94,4              |   | Slovacchia         |
| - Quadri  | (%) | 2    | 12   | 10   | -10   | -81,0              |   | Slovacchia         |
| - Impiegati                                     | (%) | 4    | 8    | 7    | -4    | -52,4              |   | Slovacchia         |
| - Operai  | (%) | 3    | 8    | 6    | -5    | -60,2              |   | Slovacchia         |
| - Media   | (%) | 9    | 8    | 7    | 1     | 10,2               |   | Slovacchia         |
| <b>Pensionamento entro 10 anni - Slovacchia</b> |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| - Dirigenti                                     | (%) | 0,4  | 25,6 | 35   | -25,2 | -98,4              |   | Slovacchia         |
| - Quadri  | (%) | 6    | 34   | 31   | -28   | -83,7              |   | Slovacchia         |
| - Impiegati                                     | (%) | 13   | 24   | 22   | -11   | -46,3              |   | Slovacchia         |
| - Operai  | (%) | 13   | 23   | 20   | -10   | -44,0              |   | Slovacchia         |
| - Media   | (%) | 28   | 25   | 23   | 3     | 12,4               |   | Slovacchia         |
| <b>Pensionamento entro 5 anni - Russia</b>      |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| - Dirigenti                                     | (%) | 0,2  | 14,9 | 9    | -14,7 | -99,0              |   | Russia             |
| - Quadri  | (%) | 2    | 16   | 15   | -14   | -89,7              |   | Russia             |
| - Impiegati                                     | (%) | 3    | 10   | 10   | -7    | -66,9              |   | Russia             |
| - Operai  | (%) | 7    | 15   | 13   | -8    | -52,8              |   | Russia             |
| - Media   | (%) | 12   | 13   | 12   | -1    | -10,6              |   | Russia             |
| <b>Pensionamento entro 10 anni - Russia</b>     |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| - Dirigenti                                     | (%) | 0,3  | 33,4 | 19   | -33,1 | -99,2              |   | Russia             |
| - Quadri  | (%) | 3    | 32   | 27   | -29   | -89,5              |   | Russia             |
| - Impiegati                                     | (%) | 8    | 22   | 21   | -14   | -65,4              |   | Russia             |
| - Operai  | (%) | 13   | 30   | 28   | -17   | -57,7              |   | Russia             |
| - Media   | (%) | 23   | 27   | 25   | -4    | -14,9              |   | Russia             |
| <b>Pensionamento entro 5 anni - Romania</b>     |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| - Dirigenti                                     | (%) | 3    | 3    | 0    | -     | -                  |   | Romania            |
| - Quadri  | (%) | 4    | 4    | 4    | -     | -                  |   | Romania            |
| - Impiegati                                     | (%) | 4    | 4    | 4    | -     | -                  |   | Romania            |
| - Operai  | (%) | 2    | 3    | 2    | -1    | -25,1              |   | Romania            |
| - Media   | (%) | 3    | 3    | 3    | -     | -                  |   | Romania            |
| <b>Pensionamento entro 10 anni - Romania</b>    |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| - Dirigenti                                     | (%) | 17   | 19   | 10   | -2    | -11,1              |   | Romania            |
| - Quadri  | (%) | 15   | 18   | 17   | -3    | -16,5              |   | Romania            |
| - Impiegati                                     | (%) | 15   | 15   | 14   | -     | -                  |   | Romania            |
| - Operai  | (%) | 14   | 15   | 14   | -1    | -4,9               |   | Romania            |
| - Media   | (%) | 14   | 15   | 14   | -1    | -3,8               |   | Romania            |
| <b>Pensionamento entro 5 anni</b>               |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| <b>- EGP America Latina</b>                     |     |      |      |      |       |                    |   |                    |
| - Dirigenti                                     | (%) | 10,3 | 12,5 | 11   | -2,2  | -17,9              |   | EGP America Latina |
| - Quadri  | (%) | 0    | 8    | 4    | -8    | -100,0             |   | EGP America Latina |
| - Impiegati                                     | (%) | 1    | 4    | 3    | -3    | -76,3              |   | EGP America Latina |
| - Operai  | (%) | 4    | 9    | 14   | -5    | -59,7              |   | EGP America Latina |

| GRI                                | KPI                  | UM  |      |      |      | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro               |
|------------------------------------|----------------------|-----|------|------|------|--------------------|-------|-------------------------|
|                                    |                      |     | 2012 | 2011 | 2010 |                    |       |                         |
|                                    | - Media              | (%) | 2    | 6    | 7    | -4                 | -68,9 | EGP America Latina      |
| <b>Pensionamento entro 10 anni</b> |                      |     |      |      |      |                    |       |                         |
|                                    | - EGP America Latina |     |      |      |      |                    |       |                         |
|                                    | - Dirigenti          | (%) | 22   | 25   | 44   | -3                 | -12,9 | EGP America Latina      |
|                                    | - Quadri             | (%) | 8    | 17   | 21   | -9                 | -51,0 | EGP America Latina      |
|                                    | - Impiegati          | (%) | 3    | 9    | 16   | -6                 | -63,2 | EGP America Latina      |
|                                    | - Operai             | (%) | 9    | 25   | 19   | -16                | -63,7 | EGP America Latina      |
|                                    | - Media              | (%) | 6    | 16   | 18   | -10                | -60,7 | EGP America Latina      |
| <b>Pensionamento entro 5 anni</b>  |                      |     |      |      |      |                    |       |                         |
| <b>- Endesa Penisola Iberica</b>   |                      |     |      |      |      |                    |       |                         |
|                                    | - Dirigenti          | (%) | 6    | 5    | 5    | 1                  | 27,4  | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Quadri             | (%) | 1    | 1    | 1    | -                  | -     | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Impiegati          | (%) | 1    | 1    | 1    | -                  | -     | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Operai             | (%) | 1    | 1    | 1    | -                  | -     | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Media              | (%) | 1    | 1    | 1    | -                  | -     | Endesa Penisola Iberica |
| <b>Pensionamento entro 10 anni</b> |                      |     |      |      |      |                    |       |                         |
| <b>- Endesa Penisola Iberica</b>   |                      |     |      |      |      |                    |       |                         |
|                                    | - Dirigenti          | (%) | 21   | 17   | 15   | 4                  | 26,0  | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Quadri             | (%) | 9    | 7    | 7    | 2                  | 34,5  | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Impiegati          | (%) | 17   | 12   | 12   | 5                  | 44,8  | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Operai             | (%) | 12   | 9    | 7    | 3                  | 31,6  | Endesa Penisola Iberica |
|                                    | - Media              | (%) | 15   | 9    | 10   | 6                  | 61,1  | Endesa Penisola Iberica |
| <b>Pensionamento entro 5 anni</b>  |                      |     |      |      |      |                    |       |                         |
| <b>- Endesa Perù</b>               |                      |     |      |      |      |                    |       |                         |
|                                    | - Dirigenti          | (%) | 11   | 0    | 7    | 11                 | -     | Endesa Perù             |
|                                    | - Quadri             | (%) | 8    | 7    | 10   | 1                  | 9,3   | Endesa Perù             |
|                                    | - Impiegati          | (%) | 13   | 10   | 4    | 3                  | 35,1  | Endesa Perù             |
|                                    | - Operai             | (%) | 0    | 0    | 8    | -                  | -     | Endesa Perù             |

| GRI                                | KPI   | UM  |      |      |      | Delta<br>2012-2011 | %               | Perimetro   |
|------------------------------------|-------|-----|------|------|------|--------------------|-----------------|-------------|
|                                    |       |     | 2012 | 2011 | 2010 |                    |                 |             |
|                                    | Media | (%) | 10   | 8    | 6    | 2                  | 25,8            | Endesa Perù |
| <b>Pensionamento entro 10 anni</b> |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Endesa Perù                      |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Dirigenti                        | (%)   | 16  | 15   | 21   | 1    | 5,3                | Endesa Perù     |             |
| - Quadri                           | (%)   | 6   | 6    | 19   | -    | -                  | Endesa Perù     |             |
| - Impiegati                        | (%)   | 19  | 15   | 10   | 4    | 27,6               | Endesa Perù     |             |
| - Operai                           | (%)   | 0   | 0    | 19   | -    | -                  | Endesa Perù     |             |
| - Media                            | (%)   | 12  | 10   | 14   | 2    | 16,3               | Endesa Perù     |             |
| <b>Pensionamento entro 5 anni</b>  |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Endesa Brasile                   |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Dirigenti                        | (%)   | 7   | 3    | 2    | 4    | 144,5              | Endesa Brasile  |             |
| - Quadri                           | (%)   | 2   | 1    | 3    | 1    | 45,8               | Endesa Brasile  |             |
| - Impiegati                        | (%)   | 1   | 0    | 1    | 1    | 195,7              | Endesa Brasile  |             |
| - Operai                           | (%)   | 0   | 0    | 0    | -    | -                  | Endesa Brasile  |             |
| - Media                            | (%)   | 1   | 1    | 1    | -    | -                  | Endesa Brasile  |             |
| <b>Pensionamento entro 10 anni</b> |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Endesa Brasile                   |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Dirigenti                        | (%)   | 22  | 27   | 27   | -5   | -18,6              | Endesa Brasile  |             |
| - Quadri                           | (%)   | 5   | 5    | 6    | -    | -                  | Endesa Brasile  |             |
| - Impiegati                        | (%)   | 8   | 5    | 6    | 3    | 72,0               | Endesa Brasile  |             |
| - Operai                           | (%)   | 0   | 0    | 3    | -    | -                  | Endesa Brasile  |             |
| - Media                            | (%)   | 7   | 5    | 3    | 2    | 32,0               | Endesa Brasile  |             |
| <b>Pensionamento entro 5 anni</b>  |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Endesa Cile                      |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Dirigenti                        | (%)   | 10  | 12   | 7    | -2   | -16,7              | Endesa Cile     |             |
| - Quadri                           | (%)   | 8   | 8    | 28   | -    | -                  | Endesa Cile     |             |
| - Impiegati                        | (%)   | 15  | 12   | 9    | 3    | 26,5               | Endesa Cile     |             |
| - Operai                           | (%)   | 0   | 0    | 0    | -    | -                  | Endesa Cile     |             |
| - Media                            | (%)   | 10  | 8    | 8    | 2    | 20,0               | Endesa Cile     |             |
| <b>Pensionamento entro 10 anni</b> |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Endesa Cile                      |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Dirigenti                        | (%)   | 21  | 11   | 13   | 10   | 84,1               | Endesa Cile     |             |
| - Quadri                           | (%)   | 6   | 6    | 52   | -    | -                  | Endesa Cile     |             |
| - Impiegati                        | (%)   | 10  | 13   | 20   | -3   | -20,2              | Endesa Cile     |             |
| - Operai                           | (%)   | 0   | 0    | 0    | -    | -                  | Endesa Cile     |             |
| - Media                            | (%)   | 8   | 7    | 15   | 1    | 7,6                | Endesa Cile     |             |
| <b>Pensionamento entro 5 anni</b>  |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Endesa Colombia                  |       |     |      |      |      |                    |                 |             |
| - Dirigenti                        | (%)   | 7   | 4    | 24   | 3    | 95,4               | Endesa Colombia |             |
| - Quadri                           | (%)   | 2   | 2    | 7    | -    | -                  | Endesa Colombia |             |
| - Impiegati                        | (%)   | 1   | 1    | 4    | -    | -                  | Endesa Colombia |             |
| - Operai                           | (%)   | 17  | 29   | 4    | -12  | -41,7              | Endesa Colombia |             |

| GRI  | KPI               | UM   | 2012          | 2011          | 2010          | Delta 2012-2011 | %           | Perimetro        |
|--|-------------------|------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-------------|------------------|
|  |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
|  | - Media           | (%)  | 2             | 1             | 4             | 1               | 43,6        | Endesa Colombia  |
| <b>Pensionamento entro 10 anni</b>             |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
|  | - Endesa Colombia |      |               |               |               |                 |             |                  |
|  | - Dirigenti       | (%)  | 11            | 18            | 17            | -7              | -39,0       | Endesa Colombia  |
|  | - Quadri          | (%)  | 5             | 4             | 17            | 1               | 22,0        | Endesa Colombia  |
|  | - Impiegati       | (%)  | 7             | 6             | 7             | 1               | 16,2        | Endesa Colombia  |
|  | - Operai          | (%)  | 17            | 0             | 10            | 17              | -           | Endesa Colombia  |
|  | - Media           | (%)  | 6             | 5             | 9             | 1               | 25,6        | Endesa Colombia  |
| <b>Pensionamento entro 5 anni</b>              |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
| - Endesa Argentina                             |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
|  | - Dirigenti       | (%)  | 22            | 13            | 4             | 9               | 70,6        | Endesa Argentina |
|  | - Quadri          | (%)  | 15            | 11            | 8             | 4               | 35,8        | Endesa Argentina |
|  | - Impiegati       | (%)  | 9             | 8             | 9             | 1               | 18,1        | Endesa Argentina |
|  | - Operai          | (%)  | 50            | 60            | 3             | -10             | -16,7       | Endesa Argentina |
|  | - Media           | (%)  | 10            | 8             | 9             | 2               | 21,0        | Endesa Argentina |
| <b>Pensionamento entro 10 anni</b>             |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
| - Endesa Argentina                             |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
|  | - Dirigenti       | (%)  | 28            | 23            | 15            | 5               | 21,8        | Endesa Argentina |
|  | - Quadri          | (%)  | 14            | 15            | 18            | -1              | -5,2        | Endesa Argentina |
|  | - Impiegati       | (%)  | 9             | 9             | 14            | -               | -           | Endesa Argentina |
|  | - Operai          | (%)  | 25            | 20            | 9             | 5               | 25,0        | Endesa Argentina |
|  | - Media           | (%)  | 10            | 10            | 12            | -               | -           | Endesa Argentina |
| <b>PARI OPPORTUNITÀ</b>                        |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
| <b>LA13</b>                                    | <b>Genere</b>     |      |               |               |               |                 |             |                  |
| <b>Forza lavoro per genere e inquadramento</b> |                   |      |               |               |               |                 |             |                  |
|  | Donne             | (n.) | 14.720        | 14.932        | 14.876        | -212            | -1,4        | Enel             |
|  | - Dirigenti       | (n.) | 140           | 153           | 141           | -13             | -8,3        | Enel             |
|  | - di cui manager  | (n.) | 106           | 92            |               | 14              | 15,2        | Enel             |
|  | - Quadri          | (n.) | 3.781         | 3.591         | 3.520         | 190             | 5,3         | Enel             |
|  | - di cui manager  | (n.) | 50            | 38            |               | 12              | 31,6        | Enel             |
|  | - Impiegati       | (n.) | 9.703         | 9.755         | 9.764         | -52             | -0,5        | Enel             |
|  | - Operai          | (n.) | 1.096         | 1.433         | 1.451         | -337            | -23,5       | Enel             |
|  | <b>Uomini</b>     | (n.) | <b>58.982</b> | <b>60.428</b> | <b>63.437</b> | <b>-1.446</b>   | <b>-2,4</b> | Enel             |
|  | - Dirigenti       | (n.) | 983           | 1.037         | 1.115         | -54             | -5,2        | Enel             |
|  | - di cui manager  | (n.) | 712           | 749           | -             | -37             | -4,9        | Enel             |
|  | - Quadri          | (n.) | 10.981        | 10.507        | 10.735        | 474             | 4,5         | Enel             |
|  | - di cui manager  | (n.) | 232           | 207           | -             | 25              | 12,1        | Enel             |
|  | - Impiegati       | (n.) | 30.507        | 31.330        | 32.402        | -824            | -2,6        | Enel             |
|  | - Operai          | (n.) | 16.511        | 17.554        | 19.185        | -1.042          | -5,9        | Enel             |

| GRI   | KPI       | UM     | 2012   | 2011 | 2010 | Delta<br>2012-2011  | %    | Perimetro |
|---|-----------|--------|--------|------|------|---------------------|------|-----------|
| <b>Incidenza del personale per genere</b>   |           |        |        |      |      |                     |      |           |
|   | Donne (%) | 20,0   | 19,8   | 19,0 | 0,2  | 0,8                 | Enel |           |
| - Dirigenti   | (%)       | 0,2    | 0,2    | 0,2  | -    | -                   | Enel |           |
| - Quadri  | (%)       | 5,1    | 4,8    | 4,5  | 0,3  | 7,2                 | Enel |           |
| - Impiegati   | (%)       | 13,2   | 12,9   | 12,5 | 0,3  | 2,0                 | Enel |           |
| - Operai  | (%)       | 1,5    | 1,9    | 1,9  | -0,4 | -21,8               | Enel |           |
| Uomini (%)  | 80,0      | 80,2   | 81,0   | -0,2 | -0,2 | Enel                |      |           |
| - Dirigenti   | (%)       | 1,3    | 1,4    | 1,4  | -    | -                   | Enel |           |
| - Quadri  | (%)       | 14,9   | 13,9   | 13,7 | 1,0  | 6,9                 | Enel |           |
| - Impiegati   | (%)       | 41,4   | 41,6   | 41,4 | -0,2 | -0,4                | Enel |           |
| - Operai  | (%)       | 22,4   | 23,3   | 24,5 | -0,9 | -3,8                | Enel |           |
| Livello di inquadramento del personale femminile <sup>(6)</sup>                     | (%)       | 24,7   | 24,5   | 23,6 | 0,2  | 0,8                 | Enel |           |
| <b>Compensation personale femminile <sup>(7)</sup></b>                              | (%)       | 88,3   | 85,0   | 81,0 | 3,3  | 3,9                 | Enel |           |
| <b>LA14 Rapporto RAL Donne/Uomini</b>   |           |        |        |      |      |                     |      |           |
| Dirigenti (%)   | 76        | 76     | 75     | 1    | 1,2  | Enel                |      |           |
| Quadri (%)  | 93        | 89     | 90     | 4    | 4,4  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Impiegati (%)   | 84        | 84     | 84     | 0    | 0,5  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Operai (%)  | 89        | 81     | 82     | 8    | 10,5 | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Media (%)   | 95        | 92     | 92     | 3    | 3,7  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| <b>LA13 Disabilità</b>  |           |        |        |      |      |                     |      |           |
| Personale disabile o appartenente a categorie protette per genere (n.)              | 2.670     | 2.636  | 2.643  | 34   | 1,3  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| - di cui uomini (n.)  | 1.865     | 1.801  | -      | 64   | 3,6  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| - di cui donne (n.)   | 805       | 835    | -      | -30  | -3,6 | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Incidenza del personale disabile o appartenente a categorie protette per genere (%) | 3,6       | 3,5    | -      | 0,1  | 3,6  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| - di cui uomini (%)   | 2,5       | 2,4    | -      | 0,1  | 5,9  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| - di cui donne (%)  | 1,1       | 1,1    | -      | -    | -    | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento            |           |        |        |      |      |                     |      |           |
| Dirigenti (n.)  | 1         | 0      | -      | 1    | -    | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Quadri (n.)   | 123       | 111    | -      | 11   | 10,2 | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Impiegati (n.)  | 2.299     | 2.278  | -      | 21   | 0,9  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Operai (n.)   | 247       | 246    | -      | 1    | 0,3  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Incidenza personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento  |           |        |        |      |      |                     |      |           |
| Dirigenti (%)   | 0         | 0      | -      | -    | -    | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Quadri (%)  | 0,2       | 0,1    | -      | 0,1  | 39,7 | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Impiegati (%)   | 3,1       | 3,0    | -      | 0,1  | 3,2  | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| Operai (%)  | 0,3       | 0,3    | -      | -    | -    | Enel <sup>(4)</sup> |      |           |
| <b>LA4 RELAZIONI CON I SINDACATI</b>  |           |        |        |      |      |                     |      |           |
| <b>COMM</b>   |           |        |        |      |      |                     |      |           |
| Tasso di sindacalizzazione del settore elettrico (%)                                | 62,6      | 60,6   | 49,9   | 2,0  | 3,4  | Enel                |      |           |
| Dipendenti coperti da accordi collettivi per area geografica                        |           |        |        |      |      |                     |      |           |
| Italia (n.)   | 36.205    | 36.842 | 37.364 | -637 | -1,7 | Italia              |      |           |
| (%)   | 100       | 100    | 100    | -    | -    | Italia              |      |           |
| Nord America (n.)   | 23        | 0      | 21     | 23   | -    | Nord America        |      |           |
| (%)   | 6         | 0      | 7      | 6    | -    | Nord America        |      |           |

| GRI                               | KPI  | UM     | 2012   | 2011   | 2010   | Delta<br>2012-2011 | %                       | Perimetro |
|-----------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------------------|-------------------------|-----------|
|                                   |      |        |        |        |        |                    |                         |           |
| EGP America Latina                | (n.) | 267    | 244    | 226    | 23     | 9,4                | EGP America Latina      |           |
|                                   | (%)  | 40     | 41     | 44     | -1     | -2,6               | EGP America Latina      |           |
| EGP Penisola Iberica              | (n.) | 199    | 235    | 180    | -36    | -15,2              | EGP Penisola Iberica    |           |
|                                   | (%)  | 77     | 97     | 90     | -20    | -20,7              | EGP Penisola Iberica    |           |
| EGP Grecia                        | (n.) | 0      | 67     | 56     | -67    | -100,0             | EGP Grecia              |           |
|                                   | (%)  | 0      | 100    | 100    | -100   | -100,0             | EGP Grecia              |           |
| Francia                           | (n.) | 101    | 97     | 83     | 4      | 4,1                | Francia                 |           |
|                                   | (%)  | 100    | 100    | 100    | -      | -                  | Francia                 |           |
| Belgio                            | (n.) | 0      | 30     | 30     | -30    | -100,0             | Belgio                  |           |
|                                   | (%)  | 0      | 81     | 83     | -81    | -100,0             | Belgio                  |           |
| Romania                           | (n.) | 3.895  | 4.438  | 4.640  | -543   | -12,2              | Romania                 |           |
|                                   | (%)  | 97     | 98     | 99     | -1     | -0,9               | Romania                 |           |
| Bulgaria                          | (n.) | 0      | 0      | 464    | -      | -                  | Bulgaria                |           |
|                                   | (%)  | 7      | 0      | 91     | 7      | -                  | Bulgaria                |           |
| Slovacchia                        | (n.) | 4.258  | 4.565  | 4.814  | -307   | -6,7               | Slovacchia              |           |
|                                   | (%)  | 83     | 86     | 90     | -3     | -2,9               | Slovacchia              |           |
| Russia                            | (n.) | 2.919  | 3.323  | 3.748  | -404   | -12,2              | Russia                  |           |
|                                   | (%)  | 84     | 86     | 89     | -2     | -2,6               | Russia                  |           |
| Endesa Penisola Iberica           | (n.) | 10.841 | 10.958 | 11.328 | -117   | -1,1               | Endesa Penisola Iberica |           |
|                                   | (%)  | 94     | 93     | 93     | 1      | 1,3                | Endesa Penisola Iberica |           |
| Endesa America Latina             | (n.) | 8.839  | 8.769  | 9.690  | 70     | 0,8                | Endesa America Latina   |           |
|                                   | (%)  | 78     | 79     | 78     | -1     | -1,1               | Endesa America Latina   |           |
| Totale Enel                       | (n.) | 67.895 | 69.568 | 72.644 | -1.673 | -2,4               | Enel                    |           |
|                                   | (%)  | 92     | 92     | 93     | -      | -                  | Enel                    |           |
| <b>Contenzioso vs dipendenti</b>  |      |        |        |        |        |                    |                         |           |
| Totale procedimenti               |      | (n.)   | 5.648  | 5.943  | 5.763  | -295               | -5,0                    | Enel      |
| Incidenza del contenzioso passivo |      | (%)    | 95,0   | 93,8   | 89,9   | 1,2                | 1,2                     | Enel      |

- (1) I dati relativi al 2010 non comprendono le branch (sedi italiane all'estero), pari a 168 persone nel 2010.
- (2) La somma dei dati dettagliati per genere, fascia d'età e nazionalità non corrisponde ai totali riportati per le assunzioni e le cessazioni, in quanto le informazioni di dettaglio per 2011 e 2010 non sono disponibili per le branch e le società minori del perimetro internazionale del 2011.
- (3) Escluso per il 2011 Endesa Marocco.
- (4) Il dato del 2010 non comprende Endesa Grecia, Irlanda e Marocco.
- (5) Il dato del 2010 non comprende Enel Green Power Nord America ed Endesa Grecia, Irlanda e Marocco.
- (6) Donne Dirigenti e Quadri su totale Dirigenti e Quadri. Tale valore diminuisce nel 2010 a seguito del diverso criterio di contabilizzazione dei Quadri di Endesa, che ha portato il valore complessivo dei Quadri Enel da 8.817 nel 2009 a 14.255 nel 2010.
- (7) Calcolato come rapporto tra il salario medio delle donne Dirigenti e Quadri e il salario medio (uomini + donne) dei Dirigenti e Quadri.

# Personne e società – Salute e sicurezza

| GRI   | KPI  | UM         | 2012   | 2011   | 2010   | Delta 2012-2011 | %      | Perimetro  |
|---|--|------------|--------|--------|--------|-----------------|--------|------------|
| <b>SAFETY (1)</b>                             |  |            |        |        |        |                 |        |            |
| <b>Spesa per la sicurezza</b>                 |  |            |        |        |        |                 |        |            |
|   | Spesa per la sicurezza per dipendente (2)  | (euro)     | 3.614  | 2.004  | 1.559  | 1.610           | 80,4   | Enel       |
|   | Spesa per la sicurezza totale  | (mil euro) | 262,2  | 149,1  | 121,1  | 113,1           | 75,9   | Enel       |
|   | Formazione   | (mil euro) | 36,5   | 37,3   | 29,7   | -0,8            | -2,0   | Enel       |
|   | Sorveglianza Sanitaria   | (mil euro) | 7,7    | 7,1    | 6,3    | 0,6             | 8,5    | Enel       |
|   | Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)  | (mil euro) | 13,1   | 16,1   | 14,2   | -3,0            | -18,4  | Enel       |
|   | Costo del personale  | (mil euro) | 57,8   | 61,7   | 57,3   | -3,9            | -6,4   | Enel       |
|   | Studi e ricerche e altro   | (mil euro) | 24,8   | 27,0   | 13,7   | -2,2            | -8,3   | Enel       |
|   | Investimenti infrastrutturali sulla sicurezza  | (mil euro) | 122,3  | -      | -      | 122,3           | -      | Enel       |
|   | Accertamenti sanitari (3)  | (n.)       | 84.701 | 79.685 | 92.955 | 5.016           | 6,3    | Enel       |
| <b>LA7 Numero e frequenza degli infortuni</b> |  |            |        |        |        |                 |        |            |
| COMM  |  |            |        |        |        |                 |        |            |
|   | Infortuni sul lavoro dipendenti  | (n.)       | 15     | 12     | 25     | 3               | 25,0   | Enel       |
|   | - uomini   | (n.)       | 15     | 12     | 25     | 3               | 25,0   | Enel       |
|   | - donne  | (n.)       | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Enel       |
|   | di cui mortali   | (n.)       | 0      | 1      | 3      | -1              | -100,0 | Enel       |
|   | - uomini   | (n.)       | 0      | 1      | 3      | -1              | -100,0 | Enel       |
|   | - donne  | (n.)       | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Enel       |
|   | di cui gravi (4)   | (n.)       | 15     | 11     | 22     | 4               | 36,4   | Enel       |
|   | - uomini   | (n.)       | 15     | 11     | 22     | 4               | 36,4   | Enel       |
|   | - donne  | (n.)       | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Enel       |
|   | Indice di frequenza (5)  | (n.)       | 2,0    | 2,4    | 2,8    | -0,4            | -17,5  | Enel       |
|   | Tasso di infortuni<br>( <i>Lost-Time Injuries Frequency Rate</i> ) <sup>(5)(6)</sup> | (i)        | 0,40   | 0,47   | 0,55   | -0,07           | -15,7  | Enel       |
|   | - uomini   | (i)        | 0,44   | 0,54   | 0,61   | -0,10           | -19,1  | Enel       |
|   | - donne  | (i)        | 0,21   | 0,19   | 0,27   | 0,02            | 12,7   | Enel       |
|   | Italia   | (i)        | 0,51   | 0,68   | 0,77   | -0,17           | -24,6  | Italia     |
|   | - uomini   | (i)        | 0,54   | 0,75   | 0,81   | -0,21           | -28,6  | Italia     |
|   | - donne  | (i)        | 0,38   | 0,29   | 0,53   | 0,09            | 32,4   | Italia     |
|   | Spagna   | (i)        | 0,23   | 0,38   | 0,55   | -0,15           | -40,7  | Spagna     |
|   | - uomini   | (i)        | 0,21   | 0,42   | 0,61   | -0,21           | -50,0  | Spagna     |
|   | - donne  | (i)        | 0,29   | 0,16   | 0,26   | 0,13            | 82,9   | Spagna     |
|   | Francia  | (i)        | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Francia    |
|   | - uomini   | (i)        | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Francia    |
|   | - donne  | (i)        | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Francia    |
|   | Russia   | (i)        | 0,20   | 0,06   | 0,09   | 0,14            | 236,2  | Russia     |
|   | - uomini   | (i)        | 0,28   | 0,05   | 0,13   | 0,23            | 464,2  | Russia     |
|   | - donne  | (i)        | 0      | 0,08   | 0      | -0,08           | -100,0 | Russia     |
|   | Slovacchia   | (i)        | 0,04   | 0,15   | 0,14   | -0,11           | -70,5  | Slovacchia |
|   | - uomini   | (i)        | 0,05   | 0,18   | 0,14   | -0,13           | -71,4  | Slovacchia |
|   | - donne  | (i)        | 0      | 0      | 0,15   | -               | -      | Slovacchia |
|   | Romania  | (i)        | 0,13   | 0,05   | 0,09   | 0,08            | 156,5  | Romania    |
|   | - uomini   | (i)        | 0,18   | 0,06   | 0,12   | 0,12            | 194,4  | Romania    |
|   | - donne  | (i)        | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Romania    |
|   | Grecia   | (i)        | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Grecia     |
|   | - uomini   | (i)        | 0      | 0      | 0      | -               | -      | Grecia     |

| GRI                            | KPI  | UM  | 2012 | 2011 | 2010 | Delta<br>2012-2011 | %       | Perimetro          |
|--------------------------------|--|-----|------|------|------|--------------------|---------|--------------------|
|                                |  |     |      |      |      |                    |         |                    |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 0    | -                  | -       | Grecia             |
|                                | Nord America   | (i) | 0    | 0,32 | 0    | -0,32              | -100,0  | Nord America       |
|                                | - uomini   | (i) | 0    | 0,40 | 0    | -0,40              | -100,0  | Nord America       |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 0    | -                  | -       | Nord America       |
|                                | EGP America Latina   | (i) | 0,14 | 0,31 | 0    | -0,17              | -53,8   | EGP America Latina |
|                                | - uomini   | (i) | 0,18 | 0,37 | 0    | -0,19              | -52,7   | EGP America Latina |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 0    | -                  | -       | EGP America Latina |
|                                | Perù   | (i) | 0,11 | 0    | 0,16 | 0,11               | -       | Perù               |
|                                | - uomini   | (i) | 0,14 | 0    | 0,11 | 0,14               | -       | Perù               |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 0,35 | -                  | -       | Perù               |
|                                | Brasile  | (i) | 0,07 | 0,26 | 0,28 | -0,19              | -72,3   | Brasile            |
|                                | - uomini   | (i) | 0,10 | 0,27 | 0,24 | -0,17              | -64,4   | Brasile            |
|                                | - donne  | (i) | 0,00 | 0,24 | 0,40 | -0,24              | -100,0  | Brasile            |
|                                | Cile   | (i) | 0,14 | 0,04 | 0,48 | 0,11               | 290,5   | Cile               |
|                                | - uomini   | (i) | 0,18 | 0,05 | 0,50 | 0,13               | 255,7   | Cile               |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 0,39 | -                  | -       | Cile               |
|                                | Argentina  | (i) | 1,34 | 1,05 | 0,84 | 0,28               | 27,0    | Argentina          |
|                                | - uomini   | (i) | 1,55 | 1,12 | 0,98 | 0,43               | 38,2    | Argentina          |
|                                | - donne  | (i) | 0,00 | 0,65 | 0    | -0,65              | -100,0  | Argentina          |
|                                | Colombia   | (i) | 0,35 | 0,25 | 0,56 | 0,10               | 40,1    | Colombia           |
|                                | - uomini   | (i) | 0,38 | 0,20 | 0,77 | 0,18               | 90,2    | Colombia           |
|                                | - donne  | (i) | 0,24 | 0,39 | 0    | -0,15              | -38,8   | Colombia           |
|                                | Altro  | (i) | 5,08 | 0    | 0,18 | 5,08               | -       | Altro (7)          |
|                                | - uomini   | (i) | 6,26 | 0    | 0,21 | 6,26               | -       | Altro (7)          |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 0    | -                  | -       | Altro (7)          |
| <b>Gravità degli infortuni</b> |  |     |      |      |      |                    |         |                    |
|                                | Tasso di assenza dal lavoro per infortuni<br>(Lost Day Rate) (8) | (i) | 20,9 | 22,2 | 26,6 | -1,3               | -5,9    | Enel               |
|                                | - uomini   | (i) | 24,7 | 25,4 | 31,0 | -0,7               | -2,9    | Enel               |
|                                | - donne  | (i) | 3,9  | 7,4  | 6,5  | -3,5               | -47,8   | Enel               |
|                                | Italia   | (i) | 26,3 | 26,8 | 35,5 | -0,5               | -1,8    | Italia             |
|                                | - uomini   | (i) | 30,0 | 29,1 | 39,8 | 0,9                | 3,0     | Italia             |
|                                | - donne  | (i) | 5,9  | 13,1 | 9,9  | -7,2               | -54,6   | Italia             |
|                                | Spagna   | (i) | 13,3 | 25,2 | 40,3 | -11,9              | -47,3   | Spagna             |
|                                | - uomini   | (i) | 14,6 | 29,0 | 47,5 | -14,4              | -49,7   | Spagna             |
|                                | - donne  | (i) | 8,2  | 8,6  | 7,8  | -0,4               | -4,7    | Spagna             |
|                                | Francia  | (i) | 0    | 0    | 0    | -                  | -       | Francia            |
|                                | - uomini   | (i) | 0    | 0    | 0    | -                  | -       | Francia            |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 0    | -                  | -       | Francia            |
|                                | Russia   | (i) | 15,5 | 1,0  | 9,9  | 14,5               | 1.453,3 | Russia             |
|                                | - uomini   | (i) | 21,7 | 0,7  | 14,3 | 21,0               | -       | Russia             |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 1,5  | 0    | -1,5               | -100,0  | Russia             |
|                                | Slovacchia   | (i) | 19,3 | 11,3 | 8,5  | 8,0                | 70,4    | Slovacchia         |
|                                | - uomini   | (i) | 22,4 | 13,2 | 9,6  | 9,2                | 70,0    | Slovacchia         |
|                                | - donne  | (i) | 0    | 0    | 1,3  | -                  | -       | Slovacchia         |

| GRI | KPI                             | UM   | 2012   | 2011   | 2010   | Delta<br>2012-2011 | %       | Perimetro          |
|-----|---------------------------------|------|--------|--------|--------|--------------------|---------|--------------------|
|     | Romania                         | (i)  | 13,0   | 3,6    | 6,3    | 9,4                | 259,7   | Romania            |
|     | - uomini                        | (i)  | 17,8   | 4,8    | 8,4    | 13,0               | 271,7   | Romania            |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 0      | 0      | -                  | -       | Romania            |
|     | Grecia                          | (i)  | 0      | 0      | 0      | -                  | -       | Grecia             |
|     | - uomini                        | (i)  | 0      | 0      | 0      | -                  | -       | Grecia             |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 0      | 0      | -                  | -       | Grecia             |
|     | Nord America                    | (i)  | 0      | 0,3    | 0      | -0,3               | -100,0  | Nord America       |
|     | - uomini                        | (i)  | 0      | 0,4    | 0      | -0,4               | -100,0  | Nord America       |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 0      | 0      | -                  | -       | Nord America       |
|     | EGP America Latina              | (i)  | 1,0    | 2,2    | 0      | -1,2               | -54,4   | EGP America Latina |
|     | - uomini                        | (i)  | 1,2    | 2,6    | 0      | -1,4               | -52,9   | EGP America Latina |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 0      | 0      | -                  | -       | EGP America Latina |
|     | Endesa Perù                     | (i)  | 1,3    | 0      | 0,8    | 1,3                | -       | Endesa Perù        |
|     | - uomini                        | (i)  | 1,7    | 0      | 0,7    | 1,7                | -       | Endesa Perù        |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 0      | 1,0    | -                  | -       | Endesa Perù        |
|     | Endesa Brasile                  | (i)  | 1,2    | 34,5   | 18,5   | -33,3              | -96,4   | Endesa Brasile     |
|     | - uomini                        | (i)  | 1,4    | 45,4   | 23,4   | -44,0              | -96,9   | Endesa Brasile     |
|     | - donne                         | (i)  | 0,7    | 0,9    | 4,0    | -0,2               | -19,0   | Endesa Brasile     |
|     | Endesa Cile                     | (i)  | 2,5    | 0,2    | 4,4    | 2,3                | 1.167,2 | Endesa Cile        |
|     | - uomini                        | (i)  | 3,1    | 0,3    | 4,4    | 2,8                | 937,5   | Endesa Cile        |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 0      | 4,5    | -                  | -       | Endesa Cile        |
|     | Endesa Argentina                | (i)  | 56,7   | 43,6   | 29,1   | 13,1               | 30,1    | Endesa Argentina   |
|     | - uomini                        | (i)  | 65,7   | 47,7   | 29,1   | 18,0               | 37,7    | Endesa Argentina   |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 18,8   | 28,7   | -18,8              | -100,0  | Endesa Argentina   |
|     | Endesa Colombia                 | (i)  | 7,5    | 15,0   | 11,3   | -7,5               | -49,9   | Endesa Colombia    |
|     | - uomini                        | (i)  | 9,8    | 18,9   | 15,4   | -9,1               | -48,3   | Endesa Colombia    |
|     | - donne                         | (i)  | 0,5    | 2,6    | 0      | -2,1               | -81,6   | Endesa Colombia    |
|     | Altro                           | (i)  | 45,7   | 0      | 3,6    | 45,7               | -       | Altro (7)          |
|     | - uomini                        | (i)  | 56,3   | 0      | 4,2    | 56,3               | -       | Altro (7)          |
|     | - donne                         | (i)  | 0      | 0      | 0      | -                  | -       | Altro (7)          |
|     | Indice di gravità infortuni (8) | (n.) | 0,10   | 0,11   | 0,13   | -0,01              | -9,1    | Enel               |
|     | - uomini                        | (n.) | 0,12   | 0,13   | 0,15   | -0,01              | -5,1    | Enel               |
|     | - donne                         | (n.) | 0,02   | 0,04   | 0,03   | -0,02              | -51,7   | Enel               |
|     | Assenze per infortuni           | (gg) | 14.024 | 15.240 | 19.405 | -1.216             | -8,0    | Enel               |
|     | - uomini                        | (gg) | 13.555 | 14.318 | 18.559 | -763               | -5,3    | Enel               |
|     | - donne                         | (gg) | 469    | 922    | 846    | -453               | -49,1   | Enel               |

| GRI                           | KPI   | UM   | 2012  | 2011  | 2010  | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro |
|-------------------------------|---|------|-------|-------|-------|--------------------|-------|-----------|
| <b>Malattie professionali</b> |   |      |       |       |       |                    |       |           |
|                               | Tasso di malattia professionale (ODR) <sup>(9)</sup>  | (i)  | 0,06  | 0,02  | 0,02  | 0,04               | 205,5 | Enel      |
| <b>Assenteismo</b>            |   |      |       |       |       |                    |       |           |
|                               | Tasso di assenteismo ( <i>Absentee Rate</i> ) <sup>(10)</sup>   | (i)  | 5.183 | 5.665 | 5.734 | -482               | -8,5  | Enel      |
| <b>LA7</b>                    | <b>DITTE APPALTATRICI <sup>(1)</sup></b>  |      |       |       |       |                    |       |           |
| COMM                          |   |      |       |       |       |                    |       |           |
|                               | Infortuni gravi e mortali dipendenti di ditte appaltatrici  | (n.) | 34    | 46    | 61    | -12                | -26,1 | Enel      |
|                               | - uomini  | (n.) | 34    | 46    | 61    | -12                | -26,1 | Enel      |
|                               | - donne   | (n.) | 0     | 0     | 0     | -                  | -     | Enel      |
|                               | di cui mortali  | (n.) | 11    | 7     | 19    | 4                  | 57,1  | Enel      |
|                               | - uomini  | (n.) | 11    | 7     | 19    | 4                  | 57,1  | Enel      |
|                               | - donne   | (n.) | 0     | 0     | 0     | -                  | -     | Enel      |
|                               | di cui gravi  | (n.) | 23    | 39    | 42    | -16                | -41,0 | Enel      |
|                               | - uomini  | (n.) | 23    | 39    | 42    | -16                | -41,0 | Enel      |
|                               | - donne   | (n.) | 0     | 0     | 0     | -                  | -     | Enel      |
|                               | Tasso di infortuni ( <i>Lost-Time Injuries Frequency Rate, LTIFR</i> ) dipendenti di ditte appaltatrici | (i)  | 0,57  | 0,71  | 0,84  | -0,14              | -19,3 | Enel      |
|                               | - Italia  | (i)  | 0,58  | 0,62  | 0,80  | -0,04              | -6,5  | Enel      |
|                               | - Europa  | (i)  | 0,60  | 0,70  | 0,72  | -0,10              | -14,5 | Enel      |
|                               | - America del Nord e America Latina   | (i)  | 0,56  | 0,74  | 0,95  | -0,18              | -24,5 | Enel      |
|                               | Indice di gravità ( <i>Lost Day Rate, LDR</i> ) dipendenti di ditte appaltatrici                        | (i)  | 21,81 | 20,36 | 15,13 | 1,45               | 7,1   | Enel      |
|                               | - Italia  | (i)  | 16,51 | 16,83 | 13,53 | -0,32              | -1,9  | Enel      |
|                               | - Europa  | (i)  | 32,09 | 26,20 | 8,44  | 5,90               | 22,5  | Enel      |
|                               | - America del Nord e America Latina   | (i)  | 18,46 | 17,61 | 20,96 | 0,85               | 4,8   | Enel      |
| <b>EU18</b>                   | <b>Formazione su salute e sicurezza</b>   |      |       |       |       |                    |       | Enel      |
|                               | Appaltatori e subappaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza             | (%)  | 100   | 100   | 100   | -                  | -     | Enel      |

- (1) I dati relativi alla sicurezza non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50%.
- (2) Dal 2012 nella Spesa per la sicurezza *pro capite* sono compresi anche i CAPEX (investimenti infrastrutturali sulla sicurezza) non rilevati negli anni precedenti.
- (3) Include, per la Russia, i controlli relativi al tasso alcolemico effettuati giornalmente su un campione di persone, nonché gli accertamenti sanitari effettuati a tutti agli autisti prima dell'inizio del loro turno.
- (4) 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.
- (5) Tale indice è calcolato come rapporto tra il numero totale degli infortuni e le ore lavorate espresse in milioni (standard INAIL), mentre il LTIFR viene calcolato rapportando lo stesso numero di infortuni allo standard di 200.000 ore lavoro, come stabilito dalle linee guida GRI.
- (6) 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).
- (7) Comprende Belgio, Marocco e Bulgaria.
- (8) Tale indice è calcolato come rapporto tra il numero di giorni di assenza per infortuni e le ore lavorate espresse in migliaia (standard INAIL), mentre il Lost Day Rate viene calcolato rapportando lo stesso numero di giorni di assenza per infortuni allo standard di 200.000 ore di lavoro, come stabilito dalle linee guida GRI.
- (9) Calcolato rapportando il numero di casi di malattia professionale verificatisi nell'anno sul totale ore lavorate x 200.000; comprende nel 2012 Italia, Russia, Slovacchia, Romania, Endesa Iberia ed Endesa Latam, nel 2011 Italia, Russia, Endesa Iberia ed Endesa Latam, mentre nel 2010 è relativo solo a Italia e Russia.
- (10) Escluso ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti, ecc.

# Personne e società – Sostenibilità nella supply-chain

| GRI                                      | KPI   | UM         | 2012    | 2011    | 2010    | Delta<br>2012-2011 | %     | Perimetro |
|--|---|------------|---------|---------|---------|--------------------|-------|-----------|
| <b>NATURA FORNITORI</b>                  |   |            |         |         |         |                    |       |           |
|  | Numero fornitori con cui è stato stipulato un nuovo contratto nell'anno | (n.)       | 45.264  | 41.482  | 48.530  | 3.782              | 9,1   | Enel      |
| <b>LA1<br/>COMM</b>                      | Organico ditte appaltatrici (1)   | (n.)       | 104.590 | 109.708 | 107.886 | -5.118             | -4,7  | Enel (2)  |
| <b>EU17</b>                              | Giorni lavorati da dipendenti di appaltatori e subappaltatori:          | (.000 gg)  | 24.150  | 26.662  | 27.138  | -2.513             | -9,4  | Enel (2)  |
|  | - in attività di costruzione  | (.000 gg)  | 6.850   | 8.383   | 8.354   | -1.533             | -18,3 | Enel (2)  |
|  | - in attività di "operations"   | (.000 gg)  | 6.330   | 6.955   | 9.353   | -625               | -9,0  | Enel (2)  |
|  | - in attività di manutenzione   | (.000 gg)  | 10.969  | 11.325  | 9.432   | -356               | -3,1  | Enel (2)  |
|  | Concentrazione fornitori di materiali e servizi (top 15)                | (%)        | 38,2    | 41,8    | 57,7    | -4                 | -8,5  | Enel      |
| <b>EC6</b>                               | <b>Fornitori locali di materiali e servizi (3)</b>                      |            |         |         |         |                    |       |           |
|  | Fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro                     | (n.)       | 1.302   | 1.152   | 1.180   | 150                | 13,0  | Enel      |
|  | Fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro                     | (n.)       | 161     | 110     | 161     | 51                 | 46,0  | Enel      |
|  | Spesa vs fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro            | (mil euro) | 6.485   | 7.041   | 9.780   | -556               | -7,9  | Enel      |
|  | Spesa vs fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro            | (mil euro) | 735     | 560     | 3.330   | 175                | 31,2  | Enel      |
|  | Concentrazione spesa su fornitori locali > 1 mil euro                   | (%)        | 90      | 93      | 75      | -3                 | -3,0  | Enel      |
|  | Concentrazione spesa su fornitori esteri > 1 mil. euro                  | (%)        | 10      | 7       | 25      | 3                  | 38,2  | Enel      |
| <b>Approvvigionamenti e combustibili</b> |   |            |         |         |         |                    |       |           |
|  | Acquisti materiali e servizi  | (mil euro) | 8.858   | 9.243   | 14.983  | -384               | -4,2  | Enel      |
|  | Forniture   | (mil euro) | 2.564   | 2.363   | 7.479   | 201                | 8,5   | Enel      |
|  | Lavori  | (mil euro) | 1.473   | 2.517   | 3.380   | -1.044             | -41,5 | Enel      |
|  | Servizi   | (mil euro) | 4.822   | 4.363   | 4.124   | 459                | 10,5  | Enel      |
|  | Aquisti combustibili  | (mil euro) | 7.750   | 7.226   | 5.789   | 524                | 7,3   | Enel      |
|  | Gas   | (mil euro) | 3.420   | 3.024   | 1.979   | 395                | 13,1  | Enel (4)  |
|  | Olio  | (mil euro) | 1.925   | 1.901   | 1.713   | 24                 | 1,3   | Enel (4)  |
|  | Carbone   | (mil euro) | 1.957   | 1.947   | 1.536   | 11                 | 0,5   | Enel (4)  |
|  | Servizi   | (mil euro) | 448     | 354     | 561     | 94                 | 26,6  | Enel (4)  |
| <b>Strumenti di gestione</b>             |   |            |         |         |         |                    |       |           |
|  | Qualificazioni attive   | (n.)       | 5.937   | 4.901   | 4.094   | 1.036              | 21,1  | Enel      |
|  | Gare online   | (%)        | 37      | 35      | 54      | 2                  | 5,9   | Enel      |
|  | Acquisto online   | (%)        | 58      | 59      | 70      | -1                 | -1,1  | Enel      |
|  | Ricorso al prescritto   | (%)        | 41      | 48      | 23      | -8                 | -16,3 | Enel (5)  |
| <b>Contenzioso vs fornitori</b>          |   |            |         |         |         |                    |       |           |
|  | Totale procedimenti   | (n.)       | 628     | 645     | 1.182   | -17                | -2,6  | Enel      |
|  | Incidenza del contenzioso passivo                                       | (%)        | 73,1    | 72,7    | 89,1    | 0,4                | 0,5   | Enel      |

(1) Calcolato in FTE (Full Time Equivalent). Per la stima del personale delle imprese appaltatrici espresso in FTE al 31 dicembre 2012, è stato applicato il seguente criterio, basato sul consuntivo delle ore lavorate dagli appaltatori: FTE imprese = (ore lavorate 2012) / (8h lavorative al giorno\*n° di giorni lavorativi del 2012). Il numero di giorni lavorativi scelto varia da Paese a Paese in funzione dei contratti di lavoro collettivi.

(2) I dati non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50%.

(3) Per "fornitori locali" si intendono quei fornitori con sede legale nel paese in cui è stato emesso il contratto di fornitura.

(4) I dati del 2011 non comprendono Perù, Colombia, Portogallo e Marocco, mentre il 2010 non comprende Endesa Latam, Portogallo, Marocco e Irlanda.

(5) I dati non comprendono Endesa, Rinnovabili Latam e Rinnovabili Romania.

# GRI Content Index

## Legenda

- C: Core
- A: Additional
- Grado di copertura
- Copertura Completa
- Copertura Parziale
- Non Rendicontato

| Indicatore  | Tipologia | Descrizione   | Riferimento/risposta diretta            | Copertura                             |
|---|-----------|---|---|---------------------------------------|
| <b>1. Strategia e analisi</b>   |           |   |   |                                       |
| 1.1   | C         | Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia   | 4-6                                     | <span style="color: orange;">●</span> |
| 1.2   | C         | Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità  | 4-6, 60-61                              | <span style="color: orange;">●</span> |
| <b>2. Dimensione dell'organizzazione</b>  |           |   |   |                                       |
| 2.1   | C         | Nome dell'organizzazione  | 118                                     | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.2   | C         | Principali marchi, prodotti e/o servizi   | 9-11                                    | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.3   | C         | Struttura operativa dell'organizzazione, evidenziando le principali divisioni, le aziende operative, le controllate e le joint venture  | 12-13<br>Bilancio Consolidato 2012, 6-9 | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.4   | C         | Luogo della sede della società  | 118                                     | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.5   | C         | Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report | 10-11                                   | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.6   | C         | Assetto proprietario e forma legale della società   | 143                                     | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.7   | C         | Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)  | 10-11, 155                              | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.8   | C         | Dimensione dell'organizzazione  | 10-11                                   | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.9   | C         | Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione   | 120-121                                 | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2.10  | C         | Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione  | 19                                      | <span style="color: orange;">●</span> |
| EU1   | C         | Capacità installata, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio   | 137                                     | <span style="color: orange;">●</span> |
| EU2   | C         | Energia netta prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio  | 137-138                                 | <span style="color: orange;">●</span> |
| EU3   | C         | Numero dei clienti residenziali, industriali, istituzionali e commerciali   | 155                                     | <span style="color: orange;">○</span> |
| <b>Limitazione:</b> la distinzione tra clienti residenziali, industriali e commerciali non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni nel medio periodo. |           |   |   |                                       |

| Indicatore  | Tipologia | Descrizione   | Riferimento/risposta diretta   | Copertura |
|---|-----------|---|--|-----------|
| EU4   | C         | Lunghezza delle linee esterne e interrate di trasmissione e distribuzione per regime regolatorio  | 138-139  | ●         |
| EU5   | C         | Allocazioni di permessi di emissioni di CO <sub>2</sub> o equivalenti, suddivisi per ambito di <i>carbon trading framework</i>  | 62   | ●         |
| <b>3. Parametri del report</b>                                  |           |   |  |           |
| 3.1   | C         | Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (per esempio esercizio fiscale, anno solare)  | 120  | ●         |
| 3.2   | C         | Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente   | Il Bilancio di sostenibilità 2011 è stato pubblicato il 30 aprile 2012   | ●         |
| 3.3   | C         | Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)  | 118  | ●         |
| 3.4   | C         | Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti   | 118  | ●         |
| 3.5   | C         | Processo per la definizione dei contenuti del report  | 119-120  | ●         |
| 3.6   | C         | Perimetro del report (per esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)  | 120  | ●         |
| 3.7   | C         | Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report  | 120-121  | ●         |
| 3.8   | C         | Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni  | 120-121  | ●         |
| 3.9   | C         | Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report  | 121  | ●         |
| 3.10  | C         | Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement) e motivazioni di tali modifiche (per esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione) | 120-121  | ●         |
| 3.11  | C         | Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione  | 120-121  | ●         |
| 3.12  | C         | Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione  | 180-190  | ●         |
| 3.13  | C         | Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report   | 120  | ●         |
| Relazione della Società di revisione                            |           |   |  |           |
| <b>4. Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder</b> |           |   |  |           |
| 4.1   | C         | Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia, o il controllo organizzativo                                   | 48-50<br>Bilancio Consolidato 2012, 253-255, 256, 261-262                | ●         |
| 4.2   | C         | Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)   | Bilancio Consolidato 2012, 257-258, 259                                  | ●         |
| 4.3   | C         | Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi   | 50<br>Bilancio Consolidato 2012, 258-261                                 | ●         |
| 4.4   | C         | Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo  | Bilancio Consolidato 2012, 278-280                                       | ●         |
| 4.5   | C         | Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)   | Bilancio Consolidato 2012, 262-264<br>Relazione sulla Remunerazione 2012 | ●         |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione   | Riferimento/risposta diretta                     | Copertura |
|------------|-----------|---|--|-----------|
| 4.6        | C         | Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse nello svolgimento delle funzioni del CdA  | Bilancio Consolidato 2012, 256, 264-266, 274-277 | ●         |
| 4.7        | C         | Processi per la determinazione della composizioni, delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo, incluse eventuali considerazioni di genere e altri indicatori di diversità  | Bilancio Consolidato 2012, 254-255, 282-286      | ●         |
| 4.8        | C         | Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione   | 52-54  | ●         |
| 4.9        | C         | Procedure adottate dal più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati       | 49   | ●         |
| 4.10       | C         | Processi per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali   | Bilancio Consolidato 2012, 258-259               | ●         |
| 4.11       | C         | Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale   | 51   | ●         |
| 4.12       | C         | Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali   | 53-54  | ●         |
| 4.13       | C         | Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione:<br>• detiene una posizione presso gli organi di governo;<br>• partecipa a progetti e comitati;<br>• fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa;<br>• considera la partecipazione come strategica | 56-57  | ●         |
| 4.14       | C         | Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento   | 14-15  | ●         |
| 4.15       | C         | Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento   | 23-25, 119                                       | ●         |
| 4.16       | C         | Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder  | 74-76, 85-86, 97, 119                            | ●         |
| 4.17       | C         | Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report  | 23-31, 74-76, 85-86, 97                          | ●         |

## 5. Modalità di gestione e indicatori di performance

|        |                      |   |              |   |
|--------|----------------------|---|--------------|---|
| DMA EC | Modalità di gestione | 22-23, 55-56, 78, 152, 153  | ●            |   |
| EU6    | C                    | Approccio di gestione per assicurare disponibilità e affidabilità di breve e lungo termine dell'elettricità   | 84           | ● |
| EU7    | C                    | Programmi di <i>demand-side management</i> che includono programmi per i clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali   | 42-43        | ● |
| EU8    | C                    | Attività di Ricerca e Sviluppo e spesa finalizzata a garantire elettricità affidabile e a promuovere lo sviluppo sostenibile  | 142          | ● |
| EU9    | C                    | Provvedimenti per il decommissioning di centrali nucleari   | 152          | ● |
| EC1    | C                    | Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione | 140-141      | ● |
| EC2    | C                    | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici   | 60-62, 66-67 | ● |
| EC3    | C                    | Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)  | 99-100       | ● |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione   | Riferimento/risposta diretta   | Copertura |
|------------|-----------|---|--|-----------|
| EC4        | C         | Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione   | 146  | ●         |
|            |           |   | <b>Limitazione:</b> i dati relativi ai Paesi extra-europei non sono disponibili negli attuali sistemi di rilevazione.<br>Enel monitora i Finanziamenti a Fondo Perduto solo in Europa. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni.   |           |
| EC5        | A         | Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative  | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.   | ●         |
| EC6        | C         | Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative   | 179  | ●         |
|            |           |   | Non esistono policy interne che favoriscano la scelta di fornitori "locali" rispetto ai Paesi in cui operano le singole società del Gruppo: l'individuazione dei fornitori si basa su criteri fissati dalla legge e/o dai documenti aziendali in merito a qualità, sicurezza, ottimizzazione dei costi, ecc.   |           |
| EC7        | C         | Procedure di assunzione della popolazione locale e proporzione del senior management assunto dalla comunità locale nelle sedi operative significative                                 | Con riferimento alle politiche di assunzione, Enel non dispone di una politica globale che predilige le assunzioni di personale locale, ma tende piuttosto ad attenersi alle disposizioni normative nazionali dei singoli Paesi.<br>In ogni caso, laddove possibile, Enel tende a facilitare l'assunzione di residenti in loco, specialmente per quanto concerne i ruoli tecnico/operativi.                  | ●         |
| EC8        | C         | Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività | 35-37, 79-82, 154  | ●         |
| EC9        | A         | Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate   | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni nel medio periodo.   | ○         |
| EU10       | C         | Capacità pianificata verso domanda progettualizzata di elettricità nel lungo periodo, suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio                                    | <b>Motivazione:</b> informazione proprietaria. L'informazione richiesta fa riferimento a dati di Piano Industriale che, per motivi di opportunità strategica, non si ritiene di poter pubblicare. Il Gruppo Enel garantisce il rispetto degli impegni presi con le istituzioni dei Paesi in cui è presente per assicurare una capacità produttiva tale da soddisfare la domanda elettrica nel lungo periodo. | ○         |
| EU11       | C         | Efficienza media di generazione degli impianti termoelettrici suddivisi per fonte energetica primaria e regime regolatorio  | 156  | ●         |
| EU12       | C         | Perdite di trasmissione e distribuzione sulla percentuale totale di energia   | 157  | ●         |
|            |           |   | <b>Limitazione:</b> i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni.  |           |

#### Indicatori di performance ambientale

|                        |  |                          |   |
|------------------------|--|--------------------------|---|
| DMA EN <sub>COMM</sub> | Modalità di gestione                         | 26-31, 64                | ● |
|                        |  | Rapporto ambientale 2012 |   |
| EN1 <sub>COMM</sub>    | C Materie prime utilizzate per peso o volume | 150                      | ● |

| Indicatore           | Tipologia | Descrizione  | Riferimento/risposta diretta   | Copertura |
|----------------------|-----------|--|--|-----------|
| EN2                  | C         | Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato   | 151  | ●         |
| EN3                  | C         | Consumi diretti di energia suddivisi per fonte energetica primaria   | 65,149-150   | ●         |
| EN4                  | C         | Consumi indiretti di energia suddivisi per fonte energetica primaria   | 150  | ●         |
| EN5                  | A         | Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza   | 65   | ●         |
| EN6                  | A         | Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative  | 37-43  | ●         |
| EN7                  | A         | Iniziative volte alla riduzione dei consumi indiretti e riduzioni ottenute   | Rapporto ambientale 2012   | ●         |
| EN8 <sub>COMM</sub>  | C         | Prelievo totale di acqua per fonte   | 66,151   | ●         |
| EN9                  | A         | Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua   | 66-67<br><br>Rapporto ambientale 2012<br><br><a href="http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/">http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/</a> | ●         |
| EN10                 | A         | Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata  | 67,151   | ●         |
| EN11                 | C         | Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette   | 68<br><br>Rapporto ambientale 2012<br><br><a href="http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/">http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/</a>    | ●         |
| EN12 <sub>COMM</sub> | C         | Descrizione degli impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette   | 67-68<br><br>Rapporto ambientale 2012  | ●         |
| EU13                 | C         | Biodiversità degli habitat "compensati" rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte  | Rapporto ambientale 2012<br><br><a href="http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/">http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/</a>              | ●         |
| EN13                 | A         | Habitat protetti o ripristinati  | Rapporto ambientale 2012<br><br><a href="http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/">http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/</a>              | ●         |
| EN14 <sub>COMM</sub> | A         | Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità   | 67-69<br><br>Rapporto ambientale 2012  | ●         |
| EN15                 | C         | Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione | 68<br><br>Rapporto ambientale 2012<br><br><a href="http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/">http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/</a>    | ●         |
| EN16 <sub>COMM</sub> | C         | Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso  | 63, 147  | ●         |
| EN17                 | C         | Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso   | 147  | ●         |
| EN18 <sub>COMM</sub> | C         | Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti   | 44-45, 62, 147   | ●         |
| EN19                 | C         | Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso  | 148  | ●         |
| EN20 <sub>COMM</sub> | C         | NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso   | 63, 147  | ●         |
| EN21 <sub>COMM</sub> | C         | Acqua complessivamente scaricata per qualità e destinazione  | 152<br><br>Rapporto ambientale 2012  | ●         |
| EN22 <sub>COMM</sub> | C         | Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento  | 69, 152  | ●         |
| EN23                 | C         | Numero totale e volume di versamenti significativi   | 69<br><br>Rapporto ambientale 2012   | ●         |

| Indicatore   | Tipologia | Descrizione   | Riferimento/risposta diretta  | Copertura |
|--|-----------|---|---|-----------|
| EN24   | A         | Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero                               | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.  | ○         |
| EN25   | A         | Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione | Rapporto ambientale 2012<br><a href="http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/">http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/</a>   | ●         |
| EN26   | C         | Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto   | 41-43   | ●         |
| EN27   | C         | Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria   | <b>Motivazione:</b> non rilevante. Poiché Enel non produce in misura significativa beni imballabili destinati alla vendita, l'indicatore non è significativo rispetto alla realtà specifica di Enel.  | ○         |
| EN28   | C         | Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale  | 149<br><br><b>Limitazione:</b> il dato sulle sanzioni non monetarie non è disponibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni nel breve periodo.  | ○         |
| EN29   | A         | Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materie utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale   | Rapporto ambientale 2012  | ●         |
| EN30   | A         | Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia   | 64, 149   | ●         |
| <b>Indicatori di performance sociale: pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b> |           |   |   |           |
| DMA LA   |           | Modalità di gestione  | 90-91, 93, 95, 100, 102-103   | ●         |
| EU14   | C         | Programmi e processi per garantire una forza lavoro specializzata   | 92-93   | ●         |
| EU15   | C         | Percentuale dei dipendenti idonei al pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, suddivisi per categorie professionali e aree geografiche   | 168-172   | ●         |
| EU16   | C         | Politiche e requisiti di salute e sicurezza per i dipendenti del Gruppo Enel e delle ditte appaltatrici e subappaltatrici   | 104-106, 115  | ●         |
| LA1 <sub>COMM</sub>  | C         | Numero totale della forza lavoro per tipologia, tipo di contratto e distribuzione territoriale, suddivisi per genere  | 90, 95, 162-165, 179  | ●         |
| LA2 <sub>COMM</sub>  | C         | Numero totale e tasso di nuove assunzioni e tasso di turnover, suddivisi per età, genere e Paese/area geografica  | 90, 162, 165-167  | ●         |
| EU17   | C         | Giorni lavorati dai dipendenti delle ditte appaltatrici e subappaltatrici coinvolte nella costruzione, attività operative e di manutenzione   | 179   | ●         |
| EU18   | C         | Percentuale dei dipendenti delle ditte appaltatrici e subappaltatrici che ha ricevuto formazione relativa a salute e sicurezza  | 115   | ●         |
| LA3  | A         | Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time e a termine, suddivisi per i principali siti produttivi  | 98-100<br><br>I benefit descritti rispetto al perimetro italiano vengono erogati indipendentemente dalla tipologia di contratto che regola il rapporto di lavoro. Sia i dipendenti part-time sia quelli con contratto di inserimento usufruiscono infatti degli stessi benefici dei dipendenti full-time a tempo indeterminato.<br>Gli unici dipendenti che non godono di tali benefici sono quelli a tempo determinato con contratto diverso da quello di inserimento, che tuttavia rappresentano soltanto lo 0,07% del totale dei dipendenti in Italia. | ●         |
| LA4 <sub>COMM</sub>  | C         | Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione  | 173-174<br><br><b>Motivazione:</b> i dati relativi alle ditte appaltatrici e subappaltatrici (EUSS Commentary) non sono disponibili. Vista la parcellizzazione dei fornitori e degli appaltatori il dato risulta essere di difficile reperimento. Un'eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni.   | ●         |

| Indicatore          | Tipologia | Descrizione  | Riferimento/risposta diretta  | Copertura |
|---------------------|-----------|--|---|-----------|
| LA5                 | C         | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva  | 101   | ●         |
| LA6                 | A         | Percentuale di lavoratori (dipendenti e non) rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro | 111   | ●         |
| LA7 <sub>COMM</sub> | C         | Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica e per genere  | 110, 175-178  | ●         |
| LA8                 | C         | Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi  | 107-108   | ●         |
| LA9                 | A         | Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza  | 111   | ●         |
| LA10                | C         | Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e per categoria di lavoratori   | 93,168  | ●         |
| LA11                | A         | Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere  | 93-95, 100<br>Bilancio Consolidato 2012, 222-225  | ●         |
| LA12                | A         | Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere  | 92, 167   | ●         |
| LA13                | C         | Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità   | 90, 95, 144-145, 172-173  | ●         |
| LA14                | C         | Rapporto tra stipendio base e remunerazione complessiva femminile rispetto a quella maschile, per categoria di lavoratori e per le principali sedi operative   | 173   | ●         |
| LA15                | C         | Tassi di ritorno al lavoro e di permanenza a seguito del congedo parentale, suddivisi per genere   | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. | ○         |

#### Indicatori di performance sociale: diritti umani

|        |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|
| DMA HR |   | Modalità di gestione  | 54, 145   | ● |
| HR1    | C | Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una valutazione (screening) sul rispetto dei diritti umani | 114-115, 145<br><br>Nell'ambito degli accordi di investimento, l'acquisizione di quote di maggioranza in società terze comporta l'estensione del Codice Etico e di tutti i principi in esso contenuti, inclusi quelli relativi ai diritti umani. Nel corso del 2012 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA tre accordi significativi di investimento, che presuppongono entrambi l'applicabilità dei principi sui diritti umani presenti nel Codice Etico di Enel. | ● |
| HR2    | C | Percentuale dei fornitori, appaltatori e altri partner commerciali significativi che sono stati sottoposti a valutazione sui diritti umani, e azioni intraprese   | 114-115<br><br><b>Limitazione:</b> la percentuale totale non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.   | ● |
| HR3    | C | Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati              | 54-55   | ● |
| HR4    | C | Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese  | 145   | ● |

| Indicatore          | Tipologia | Descrizione   | Riferimento/risposta diretta  | Copertura |
|---------------------|-----------|---|---|-----------|
| HR5 <sub>COMM</sub> | C         | Identificazione delle attività e dei fornitori significativi in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi, e azioni intraprese in difesa di tali diritti | 54-55, 101, 114-115   | ●         |
| HR6                 | C         | Attività e fornitori significativi identificati come ad elevato rischio di ricorso al lavoro minorile, e misure adottate per contribuire all'effettiva abolizione del lavoro minorile   | 54-55, 114-115  | ●         |
| HR7                 | C         | Attività e fornitori significativi identificati come ad elevato rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato, e misure intraprese per contribuire all'abolizione di tutte le forme di lavoro forzato                      | 54-55, 114-115  | ●         |
| HR8                 | A         | Percentuale del personale addetto alla security formato sulle politiche o procedure dell'organizzazione riguardo ad aspetti dei diritti umani rilevanti per le attività   | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. Da un'analisi interna è emerso che l'indicatore è rilevante in alcuni contesti aziendali; Enel, pertanto, si impegna a rendicontarlo nel medio periodo. | ●         |
| HR9                 | A         | Numero di episodi di violazione riguardanti diritti di popolazioni indigene e azioni intraprese   | Nel 2012 non si sono verificati episodi di violazione riguardanti diritti di popolazioni indigene.  | ●         |
| HR10                | C         | Percentuale e numero totale di operations che sono state oggetto di verifiche sui diritti umani e/o di valutazioni di impatto   | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. Da un'analisi interna è emerso che l'indicatore è rilevante in alcuni contesti aziendali; Enel, pertanto, si impegna a rendicontarlo nel medio periodo. | ●         |
| HR11                | C         | Numero di segnalazioni relative ai diritti umani registrate, esaminate e risolte attraverso meccanismi di segnalazione formali  | 145   | ●         |

#### Indicatori di performance sociale: collettività

|                           |                      |  |        |   |
|---------------------------|----------------------|--|--------|---|
| DMA SO                    | Modalità di gestione | 52-54, 72-73   | ●      |   |
| EU19                      | C                    | Partecipazione degli stakeholder nei processi decisionali relativi a pianificazione energetica di sviluppo infrastrutturale  | 55, 75 | ● |
| EU20                      | C                    | Approccio alla gestione del ricollocamento   | 73-74  | ● |
| EU21                      | C                    | Misure di pianificazione delle contingenze, piani di gestione disastri/ emergenze e programmi di formazione, e piani di ripristino   | 77-78  | ● |
| SO1 <sub>COMM</sub> / SO1 | C                    | Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione/Percentuale delle operazioni in cui sono stati attuati, coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo | 72-73  | ● |
| EU22                      | C                    | Numero di persone economicamente e fisicamente ricollocate e compensazioni offerte divise per progetti e tipo di impatto   | 74     | ● |
| SO2                       | C                    | Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione   | 54     | ● |
| SO3                       | C                    | Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione   | 54-55  | ● |
| SO4                       | C                    | Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione  | 145    | ● |
|                           |                      | Nel corso del 2012 si sono registrati 19 episodi riconducibili a fenomeni di corruzione. In relazione a tali episodi, Enel ha disposto provvedimenti disciplinari per il personale coinvolto in linea con la normativa di riferimento.   |        |   |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione   | Riferimento/risposta diretta  | Copertura |
|------------|-----------|---|---|-----------|
| SO5        | C         | Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate   | 55  | ●         |
| SO6        | A         | Valore totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, personaggi politici e relative istituzioni suddiviso per Paese                               | Enel non ha rapporti diretti con partiti politici e non effettua finanziamenti di alcun genere, come esplicitamente stabilito al punto 2.2 del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e al punto 3.26 del Codice Etico di Gruppo. In alcuni Paesi di operatività di Endesa l'applicazione del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione comporta che alcune situazioni, seppur in linea con la normativa locale, possano risultare critiche rispetto all'osservanza delle disposizioni relative ai finanziamenti ai partiti politici. Nell'eventualità che ciò si verifichi tali situazioni vengono sottoposte all'approvazione del Comité de Auditoria di Endesa per una valutazione specifica.   | ●         |
| SO7        | A         | Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze  | <p><b>Russia:</b><br/>è stato avviato nel 2012 un procedimento da parte dell'autorità antitrust (<i>Federal Antimonopoly Service of Russia</i>) relativamente a comportamento monopolistico; il procedimento, che non ha portato a sanzioni pecuniarie, è ora in appello.</p> <p><b>Romania:</b><br/>un reclamo di fronte al Consiglio per la Concorrenza rivolto da un operatore privato contro Enel Distributie Dobrogea è stato rifiutato dal Consiglio stesso insieme alla relativa richiesta di risarcimento.</p> <p><b>Spagna:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Si è concluso con esito negativo il ricorso di Endesa Distribución di fronte al tribunale provinciale di Barcellona, riguardante una sanzione di 3 milioni di euro per abuso di posizione dominante.</li> <li>Il 22 febbraio 2012 la <i>Comisión Nacional de la Competencia</i> (CNC) ha imposto a Endesa Distribución 2 sanzioni per abuso di posizione dominante per un totale di circa 23 milioni di euro, a conclusione di un procedimento avviato lo scorso 10 maggio 2010. Endesa ha presentato appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i>.</li> <li>Nel 2006 Endesa è stata sanzionata per 900.000 euro. Rispetto a tale sanzione il 10 novembre 2011 la CNC ha aperto un procedimento per inottemperanza contro Endesa Distribución.</li> <li>Il 27 aprile 2012 Endesa è stata sanzionata per 1 milione di euro a conclusione di un procedimento per inottemperanza aperto da CNC. Endesa ha presentato appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i>.</li> <li>Il 12 luglio 2012 la CNC ha imposto a Endesa Energía XXI (il fornitore di ultima istanza) una sanzione per 5,4 milioni di euro per pratiche sleali. Endesa ha presentato appello di fronte all'<i>Audiencia Nacional</i>.</li> </ol> | ●         |
| SO8        | C         | Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti                                    | Bilancio Consolidato 2012, 233-236  | ●         |
| SO9        | C         | Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali  | 74-76   | ●         |
| SO10       | C         | Misure di prevenzione e mitigazione attuate per far fronte agli impatti negativi (potenziali o effettivi) sulle comunità locali creati dalle attività della società | 74-76   | ●         |

| Indicatore   | Tipologia | Descrizione  | Riferimento/risposta diretta  | Copertura |
|--|-----------|--|---|-----------|
| <b>Indicatori di performance sociale: responsabilità di prodotto</b> |           |  |   |           |
| DMA PR   |           | Modalità di gestione   | 54, 87, 89  | ●         |
| EU23   | C         | Programmi, inclusi quelli in partnership con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente  | 86-87   | ●         |
| EU24   | C         | Iniziative dirette ad abbattere le barriere linguistiche, culturali, di analfabetismo e disabilità nell'accesso all'uso sicuro dell'elettricità e dei servizi di supporto al cliente   | 88-89   | ●         |
| PR1 <sub>COMM</sub>  | C         | Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure | 77  | ●         |
| PR2  | A         | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita                             | Nel 2012 non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.   | ●         |
| EU25   | C         | Numero di infortuni a danni di terzi gravi/mortali che coinvolgono le attività della Società, includendo cause legali risolte, risarcimenti e casi pendenti di malattia  | 77, 154<br><br>Bilancio Consolidato 2012, 233-236   | ●         |
| PR3  | C         | Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi   | Tutte le società di vendita del Gruppo rispettano gli obblighi di trasparenza previsti da diverse normative nazionali e sovranazionali riguardo alla fonte dell'elettricità venduta. All'interno della bolletta vengono quindi specificati il mix delle fonti energetiche utilizzate e la provenienza dell'energia. | ●         |
| PR4  | A         | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi   | Nel 2012 non si sono verificati casi di non conformità ai requisiti informativi legati alla vendita di energia certificata come rinnovabile.<br><br><b>Limitazione:</b> i dati relativi al perimetro Endesa non sono disponibili. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni.                     | ●         |
| PR5  | A         | Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione  | 85-86, 157-158  | ●         |
| PR6  | C         | Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione   | 89  | ●         |
| PR7  | A         | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione                                   | Nel 2012 non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari relativamente alle attività di marketing del Gruppo Enel.  | ●         |
| PR8  | A         | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori   | 89<br><br><b>Limitazione:</b> i dati relativi al perimetro Endesa non sono disponibili. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni.   | ●         |
| PR9  | C         | Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi  | 84  | ●         |
| EU26   | C         | Percentuale della popolazione non servita nelle aree in cui la Società ha licenza di distribuzione o di servizio   | Italia: 0%<br>Romania: 0%<br>Spagna: 0%<br>Argentina: 3,8%<br>Cile: 0,1%<br>Brasile: 0%<br>Perù: 3,2%<br>Colombia: 0,7%   | ●         |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione  | Riferimento/risposta diretta  | Copertura |
|------------|-----------|--|---|-----------|
| EU27       | C         | Numero delle disconnessioni di clienti residenziali per mancato pagamento, diviso per durata delle disconnessioni e regime regolatorio | 158-160   |           |
| EU28       | C         | Frequenza delle interruzioni di corrente   | 157   |           |
|            |           |  | <b>Limitazione:</b> i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni. |           |
| EU29       | C         | Durata media delle interruzioni di corrente  | 157   |           |
|            |           |  | <b>Limitazione:</b> i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni. |           |
| EU30       | C         | Fattore di disponibilità media dell'impianto per tipo di risorsa energetica e regime regolatorio                                       | 156-157   |           |

Enel S.p.A.

**Relazione della società di revisione sulla revisione  
limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31  
dicembre 2012 predisposta in conformità all'AA1000  
AccountAbility Principles Standard 2008**

**Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2012 predisposta in conformità all'AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008**

Al Consiglio di Amministrazione della  
Enel S.p.A.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Enel S.p.A. e sue controllate ("Gruppo Enel") al 31 dicembre 2012. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard "AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008" ("AA1000APS - 2008"), emanato da *AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)*, indicati nella sezione "Nota metodologica", e l'attendibilità dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità indicati nel bilancio di sostenibilità, compete agli amministratori della Enel S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Enel in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Enel S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("*Code of Ethics for Professional Accountants*" dell'*International Federation of Accountants - I.F.A.C.*), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Il nostro lavoro è stato anche svolto secondo i criteri indicati nello standard "AA1000 AccountAbility Assurance Standard 2008" ("AA1000AS - 2008"), "Tipologia 2", che riguarda non solo la natura e il grado di adesione dell'organizzazione ai principi statuiti dallo standard AA1000APS - 2008, ma anche la valutazione dell'attendibilità dei dati e delle informazioni sulle performance di sostenibilità, rendicontati dal Gruppo secondo le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal

*Global Reporting Initiative ("G.R.I.") ed il supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I..*

*Le linee guida emanate da AccountAbility indicano che il termine "livello di assurance moderato" utilizzato nello standard AA1000AS - 2008 è coerente con il "livello di attendibilità limitato" previsto dall'ISAE 3000.*

3. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio di sostenibilità ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
  - a. interviste con referenti dell'Unità CSR della Enel S.p.A. e con il personale di alcune delle società del Gruppo Enel (Enel S.p.A., Enel Energie SA, Enel Energie Muntenia SA, Enel Green Power Romania Srl, Endesa SA, Asociación Nuclear Ascó-Vandellós II A.I.E., Endesa Latinoamerica SA), al fine di comprendere i processi utilizzati per aderire ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard AA1000APS - 2008 e l'efficacia dei processi stessi;
  - b. analisi e comprensione del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
  - c. analisi e comprensione dei processi e degli strumenti utilizzati per l'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
  - d. analisi della documentazione a supporto dell'attività svolta dall'Unità CSR, responsabile della preparazione del bilancio di sostenibilità, al fine di comprendere le modalità con cui vengono applicate le strategie e le procedure relative alle tematiche individuate come significative;
  - e. analisi a campione delle iniziative messe in atto dal Gruppo per rispondere alle aspettative degli stakeholder;
  - f. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità. In particolare abbiamo svolto le seguenti procedure:
    - interviste con le funzioni responsabili delle tematiche trattate nel bilancio di sostenibilità, al fine di raccogliere informazioni sul sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione delle informazioni sulla performance di sostenibilità, nonché sui processi e sulle procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;

- verifica diretta dei dati alla fonte ed interviste con il personale operativo coinvolto nel processo di raccolta e gestione dei dati presso i siti produttivi, selezionati durante i processi di verifica (centrale termoelettrica e solare di Priolo Gargallo - Italia, impianti eolici di Salbatica II e Agighiol - Romania e centrale nucleare di Vandellós II - Spagna);
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità.

g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità ai principi indicati nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

L'incarico è stato svolto da un gruppo multidisciplinare di esperti nelle tecniche di responsabilità socio-ambientale e di revisione contabile.  
La revisione limitata, svolta secondo l'ISAE 3000, ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi all'esercizio precedente, presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 24 aprile 2012.

4. Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritener che il bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2012 del Gruppo Enel non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai principi statuiti dallo standard AA1000 APS - 2008, come descritto nella sezione "Nota Metodologica" del bilancio di sostenibilità e che i dati e le informazioni di sostenibilità non siano attendibili.

Roma, 24 aprile 2013

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Massimo Delli Paoli  
(Socio)



**ERNST & YOUNG**

Enel S.p.A.

**Relazione della società di revisione sulla revisione  
limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel  
al 31 dicembre 2012**

**Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità  
del Gruppo Enel al 31 dicembre 2012**

Al Consiglio di Amministrazione della  
Enel S.p.A.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Enel S.p.A. e sue controllate ("Gruppo Enel") al 31 dicembre 2012. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal Global Reporting Initiative ("G.R.I.") e dal supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I., indicate nella sezione "Nota metodologica", compete agli amministratori della Enel S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Enel in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Enel S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'International Federation of Accountants - I.F.A.C.), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio di sostenibilità ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
  - a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Enel al 31 dicembre 2012, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010 in data 4 aprile 2013;
  - b. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare abbiamo svolto le seguenti procedure:

- interviste e discussioni con il personale della Direzione di Enel S.p.A., Enel Energie SA, Enel Energie Muntenia SA, Enel Green Power Romania Srl, Endesa SA, Asociación Nuclear Ascó-Vandellós II A.I.E. ed Endesa Latinoamerica SA, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
  - verifiche in situ presso la centrale termoelettrica e solare di Priolo Gargallo (Italia), gli impianti eolici di Salbatica II e Agighiol (Romania) e la centrale nucleare di Vandellós II (Spagna);
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- c. analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- d. analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- e. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

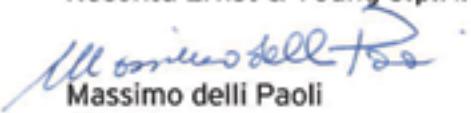
La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi all'esercizio precedente, presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 24 aprile 2012.

3. Sulla base di quanto svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal G.R.I. e dal supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I., come descritto nella sezione "Nota metodologica".

Roma, 24 aprile 2013

Reconta Ernst & Young S.p.A.

  
Massimo Delli Paoli  
(Socio)



Concept design

**Inarea - Roma**

Realizzazione

**Newton21 - Roma**

Revisione testi

**postScriptum - Roma**

Pubblicato nel mese di giugno 2013

A cura di

**Direzione Relazioni Esterne Enel**

Il presente fascicolo forma parte integrante  
della Relazione Finanziaria Annuale di cui  
all'art. 154 ter, comma 1, T.U. della Finanza  
(decreto legislativo. 24 febbraio 1998, n. 58)

Enel

Società per azioni

Sede legale in Roma

Viale Regina Margherita, 137

Capitale sociale

Euro 9.403.357.795

(al 31 dicembre 2011) i.v.

Codice Fiscale e Registro Imprese

di Roma n. 00811720580

R.E.A. di Roma n. 756032

Partita IVA n. 00934061003

[enel.com](http://enel.com)