

Piano di Sostenibilità 2011-2015

Le priorità strategiche per la sostenibilità del Gruppo Enel sono integrate nel Piano Industriale pluriennale 2011-2015, che disegna il percorso di crescita economica dell'Azienda all'interno di un quadro strategico di implementazione della governance, di lotta ai cambiamenti climatici e la tutela dell'ambiente, di sviluppo sociale e relazioni trasparenti con tutti gli stakeholder.

I macro-obiettivi di sostenibilità, infatti, sono strettamente legati agli obiettivi strategici dell'intero Gruppo, e discendono dalle decisioni dei vertici aziendali. Tali macro-obiettivi vengono trasmessi, poi, alle varie aree operative aziendali, e sono la traccia a partire dalla quale ciascuna Divisione/Funzione Corporate deve definire i propri obiettivi di miglioramento nell'ambito della sostenibilità e specificare le aree di azione prioritarie previste per gli anni a venire.

Questo processo di condivisione degli obiettivi a tutti i livelli avviene con il supporto dell'unità CSR e Rapporti con le Associazioni, nell'ambito della funzione Relazioni Esterne di Corporate, che collabora con l'unità Pianificazione Strategica della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo nel dare supporto al processo di definizione delle priorità e degli obiettivi di sostenibilità, indicando le linee guida che le direzioni di Corporate, le Divisioni e le Società del Gruppo Enel sono chiamate a perseguire nell'elaborazione dei propri piani a breve e medio termine.

Tali linee guida vengono richiamate all'interno della "Lettera di piano" che l'Amministratore Delegato invia, annualmente, a tutti i responsabili operativi delle Divisioni di Enel SpA per attivare il percorso di definizione degli obiettivi. Accanto alle linee guida sugli specifici obiettivi e sulle aree di azione, vengono segnalati anche i presupposti comuni che contraddistinguono il Gruppo e che devono essere seguiti e rispecchiati nell'identificazione delle linee di azione (come la qualità del clima aziendale, l'attenzione alla persona, l'impegno assoluto nella salute e nella sicurezza).

Le Divisioni, sulla base delle "Linee guida" inviate dall'Amministratore Delegato, elaborano gli indicatori di performance relativi alla sostenibilità, che vengono consolidati a livello Corporate e inseriti nel Piano Industriale. Tali indicatori vengono poi analizzati e monitorati nel sistema di controllo della sostenibilità di Enel, che elabora una report periodico.

Oltre a questi indicatori chiave, ai fini di una sempre maggiore trasparenza e completezza di informazioni, Enel monitora circa 270 indicatori sintetici (quasi 900 considerando i vari dettagli), che vengono rendicontati all'interno di questo Bilancio.





Le priorità strategiche del Piano Industriale 2011-2015, riportate a pagina 31-32, costituiscono la base per lo sviluppo delle linee guida del Piano di Sostenibilità, sia a livello Corporate che delle varie Divisioni:

Leadership nei mercati "core" di presenza

In Italia e nella Penisola Iberica, Paesi nei quali il Gruppo concentra oltre il 70% della propria clientela, saranno intraprese iniziative volte a consolidare la qualità del rapporto con il consumatore finale, attraverso l'offerta di servizi innovativi ad alto valore aggiunto, come l'installazione dei contatori digitali anche in Spagna. Negli stessi Paesi, il Gruppo migliorerà la competitività e il bilanciamento del mix energetico investendo circa 18 miliardi di euro (su un totale di 31 in tutto il mondo). Tali scelte, oltre a fornire un solido e stabile flusso di cassa, faranno da punto di riferimento per lo sviluppo delle piattaforme di crescita in tutti i Paesi del Gruppo.

Rafforzamento e crescita organica nel settore delle rinnovabili nonché in America Latina, Russia ed Europa orientale

Coerentemente con la propria strategia climatica, il Gruppo continuerà a rivestire una posizione di primo piano nel settore delle rinnovabili grazie a Enel Green Power, operatore unico a livello mondiale per il *mix* diversificato di tecnologie e di presenza geografica. Il costante impegno di Enel nel garantire una fornitura di energia sostenibile, economica e accessibile troverà riscontro nei nuovi progetti di generazione e distribuzione di energia elettrica previsti, garantendo il continuo confronto con le comunità locali, nel rispetto dei diritti umani delle popolazioni coinvolte e per lo sviluppo dei Paesi in cui opera.

Consolidamento, integrazione ed eccellenza operativa

Il proseguimento delle attività di integrazione tra Enel ed Endesa rappresenterà nei prossimi anni una chiave strategica di sviluppo, volta al conseguimento di importanti sinergie operative. In questa logica, sono previste numerose iniziative di Diversity Management, per incoraggiare la multiculturalità e la condivisione della conoscenza. Tale orientamento verrà implementato anche nei confronti dei fornitori, per la promozione di criteri di sostenibilità lungo l'intera supply-chain.

Leadership nell'innovazione

Grazie agli importanti investimenti previsti in ricerca e innovazione, circa 1 miliardo di euro, il Gruppo continuerà a perseguire la propria strategia di abbattimento delle emissioni di gas serra, con cui sostanzia il proprio impegno nella lotta al cambiamento climatico, con particolare attenzione alle tematiche connesse alla water scarcity.

Il Piano di Sostenibilità è stato elaborato applicando i tre principi dell'AA-1000APS (Accountability Principles Standard) emanati nel 2008 da Accountability, istituto internazionale di ricerca applicata sui temi della sostenibilità:

- > *Inclusività*, che significa favorire la partecipazione degli stakeholder allo sviluppo e al raggiungimento di una risposta responsabile e strategica alla sostenibilità;
- > *Materialità*, che significa determinare la rilevanza e la significatività di un tema per un'organizzazione e i suoi stakeholder;
- > *Rispondenza*, che richiede di fornire risposte alle aspettative legittime degli stakeholder che hanno a che fare con la propria performance.

Il coinvolgimento degli stakeholder è stato uno degli elementi alla base della definizione del Piano di Sostenibilità del Gruppo: Enel, infatti, ha da tempo attivato un insieme di strumenti e iniziative capaci di raccogliere e analizzare le istanze degli stakeholder⁽¹⁾, e l'insieme di queste esigenze è stato integrato con le scelte strategiche del Gruppo per portare alla definizione di macro ambiti di impegno rilevanti ("material") per ogni categoria di stakeholder.

Per ciascun obiettivo e per le relative linee di azione presenti nel Piano di Sostenibilità Enel ha messo in campo, nel corso del 2010, una serie di progetti e iniziative. Il riferimento di dettaglio alle singole iniziative attivate nell'anno è visibile all'interno del Piano.

(1) Sugli strumenti di coinvolgimento degli stakeholder si rimanda alla Mappa degli stakeholder a pagina 90-91.

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Azionisti e Finanziatori

Politica sostenibile dei dividendi e riduzione dell'indebitamento	Continua riduzione dell'indebitamento	Attivazione di processi di dismissione di asset no-core e rigorosa disciplina finanziaria nella selezione dei progetti di investimento	pag. 31-32, 26-27
	Leadership nei mercati di riferimento	Crescita organica, sinergie strutturali ed eccellenza operativa	pag. 4-7, 31-32, 37-38, 60-61, 62, 102-103, 105-106, 107, 110, 112-113, 117, 126
	Sviluppo sostenibile	Crescita nelle energie rinnovabili e diversificazione geografica	pag. 52-54, 31-32, 33, 34-35, 37-38
Creazione di valore sostenibile e duratura	Gestione dei rischi in ottica strategica	Analisi e valutazione dei processi di controllo dei rischi	pag. 74-75
Correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari	Mantenimento di un modello di Corporate Governance che garantisca massima trasparenza	Allineamento di tutte le società del Gruppo allo stesso modello di Corporate Governance attraverso il coordinamento dei tre strumenti di auto-regolamentazione (Codice Etico, Piano TZC e Modello 231/01)	pag. 66-73, 78-81, 82-83, 85, 86-88
	Mantenimento di un'informazione completa e corretta ai nostri azionisti e finanziatori	Trasparenza e frequenza della comunicazione finanziaria e dei rapporti con gli investitori istituzionali e retail	pag. 63, 65, 90-91
		Presidio costante delle relazioni con gli investitori etici attraverso unità dedicate	pag. 63, 65, 90-92

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Clienti

Qualità del servizio	Customer care e Customer relationship	Ampliamento dei punti di contatto con i clienti e sviluppo di nuovi canali attraverso l'innovazione tecnologica	pag. 48-49, 142-143, 153-154, 154-156, 158-159
		Potenziamento degli strumenti di rilevazione e monitoraggio della soddisfazione della clientela	pag. 142-144, 147-148, 154-156, 97-98
		Ampliamento dello strumento della conciliazione a tutto il perimetro del Gruppo e alle PMI per una gestione più veloce ed efficace delle controversie	pag. 158-159, 210
	Personalizzazione del servizio al cliente	Sviluppo di strumenti e servizi rivolti a clienti con esigenze specifiche in un'ottica di maggiore inclusione sociale	pag. 151-152, 154-156
	Riduzione delle interruzioni nella fornitura	Miglioramento dell'efficienza delle reti attraverso l'innovazione tecnologica e la razionalizzazione delle infrastrutture	pag. 47-51, 142-143, 146-147
Sostenibilità nell'offerta al cliente	Promozione dell'efficienza energetica negli usi finali	Sensibilizzazione degli utenti finali a un consumo responsabile delle risorse	pag. 47-51, 160-163, 164, 165, 222-223, 224-225

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Comunità

Dialogo con la collettività	Informazione trasparente e apertura al confronto con le comunità	Coinvolgimento delle comunità locali interessate dalla realizzazione di grandi interventi infrastrutturali	pag. 206-207, 211-213, 213-215
		Presenza nei più importanti network internazionali per la tutela dei diritti umani	pag. 80, 82-84
		Realizzazione di un grande evento a cadenza annuale per favorire un confronto globale sui temi della responsabilità d'impresa	pag. 95
		Coinvolgimento delle comunità locali in iniziative di informazione sull'energia e di educazione ambientale	pag. 222-223, 224-225, 213-215
		Valorizzazione del patrimonio storico-culturale aziendale attraverso eventi, mostre e pubblicazioni dedicate	pag. 123, 232
Gestione degli impatti sul territorio	Minimizzazione dei rischi ambientali	Estensione della certificazione ambientale a tutti gli impianti di Gruppo	pag. 170
		Tutela della biodiversità e del paesaggio	pag. 186-194, 195
Azioni di sviluppo sociale	Investimenti nelle comunità e liberalità	Investimenti nelle comunità	pag. 220-222, 228-233
		Impegno per la crescita e lo sviluppo dei territori attraverso l'educazione, la cultura e lo sport	pag. 226-227, 230
		Sviluppo di attività commerciali a scopo sociale	pag. 220, 151-152, 154-156, 160-163, 50, 157
		Promozione di progetti per favorire l'accesso all'energia	pag. 220-222, 151-152, 154-156
		Solidarietà sociale e liberalità	pag. 228-233
		Promozione di iniziative di solidarietà tra i dipendenti	pag. 220-222

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Dipendenti (1-2)

Clima aziendale basato su valori condivisi	Diffusione della cultura della sostenibilità	Attivazione di iniziative di informazione e sensibilizzazione alla sostenibilità rivolte all'interno e all'esterno del Gruppo	pag. 85, 126-127, 95	
		Potenziamento degli strumenti di comunicazione interna, in particolare di Enel TV	pag. 126-127	
		Integrazione della sostenibilità nei sistemi di monitoraggio e di valutazione	pag. 108-109, 34	
		Promozione della sostenibilità nelle relazioni con i sindacati in tutti i Paesi in cui Enel opera	pag. 135	
	Miglioramento del clima aziendale	Potenziamento degli strumenti di rilevazione e monitoraggio del clima aziendale	pag. 124-125, 126-127	
		Modello di leadership e performance review estesa a tutto il Gruppo	pag. 107, 108	
Diversity Management e tutela della persona	Promozione delle diversità e delle pari opportunità	Implementazione di iniziative per la tutela e valorizzazione delle diversità	pag. 128-129, 129-131, 132	
		Promozione di iniziative di welfare aziendale	Attivazione di servizi integrativi (assistenza medica, attività culturali e ricreative) per i lavoratori	pag. 119-120, 121, 127
			Attivazione di strumenti e servizi per migliorare l'equilibrio tra vita privata e vita professionale	pag. 128-129
		Potenziamento delle iniziative di mobility management	pag. 128-129	

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Dipendenti (2-2)

Salute e sicurezza sul lavoro	Adozione di un unico standard di sicurezza in tutte le sedi di lavoro	Estensione delle politiche e dei sistemi di gestione a tutte le sedi del Gruppo	pag. 116, 117
		Intensificazione delle attività di formazione a tutte le famiglie professionali	pag. 112, 113, 115
		Intensificazione delle attività di prevenzione e di monitoraggio	pag. 116
	Comunicazione e promozione della cultura della sicurezza	Realizzazione di iniziative e strumenti per favorire la condivisione di esperienze e best practice sulla sicurezza in tutto il Gruppo	pag. 112-113, 115, 116
Sviluppo delle persone	Formazione e valorizzazione del patrimonio di competenze	Diffusione delle best practice interne e orientamento all'eccellenza operativa in tutto il Gruppo	pag. 4-7, 31-32, 102-103, 105-106, 107, 110, 112-113, 117, 126
		Diffusione di sistemi di gestione della conoscenza	pag. 112-113, 116, 117, 126-127
		Iniziative a supporto del nuovo Modello di Leadership	pag. 109-110
		Avvio di un nuovo percorso formativo e-learning specificamente dedicato alla CSR	pag. 85
	Sviluppo di sistemi di valutazione e incentivazione capaci di attrarre e trattenere i migliori talenti	Creazione di un sistema di Talent Management e attività di sviluppo per i talent pools	pag. 108, 109-110

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Fornitori

Sostenibilità nella relazione con i fornitori	Promozione di criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori e nelle relazioni con le imprese appaltatrici	Formalizzazione di un sistema di controlli del rispetto dei diritti dei lavoratori tra i fornitori	pag. 241
		Revisione in ottica di safety dei processi di appalto per allineare le imprese appaltatrici agli standard di sicurezza di Enel	pag. 242-243, 244-245
		Implementazione di ulteriori criteri di sostenibilità nel sistema di qualificazione e nel Vendor Rating	pag. 239
		Correttezza e trasparenza nei processi di selezione e nei rapporti con i fornitori	pag. 239, 240-241

Generazioni future

Accesso all'elettricità	Promozione di iniziative per garantire l'accessibilità all'energia	Realizzazione di impianti di generazione e distribuzione di energia elettrica in Paesi in via di sviluppo, in particolare per l'elettrificazione rurale	pag. 145-147, 220-222
Climate Strategy	Diversificazione delle fonti per la generazione di energia	Generazione di energia da fonte nucleare	pag. 54-56
		Generazione di energia da fonti rinnovabili	pag. 10, 52-54
	Ricerca e sviluppo in tecnologie per la sostenibilità ambientale dell'energia nel lungo periodo	Sviluppo di tecnologie per la carbon sequestration e il contenimento delle emissioni	pag. 57-59
		Sviluppo smart grid e mobilità elettrica	pag. 47-51
		Impegno nella ricerca per superare le barriere alla diffusione delle energie rinnovabili	pag. 52-54
		Continuo miglioramento tecnologico degli impianti di generazione nei Paesi di presenza del Gruppo	pag. 34-35, 172-174, 177, 182, 185

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Istituzioni

Impegno alla buona cittadinanza	Promozione del dialogo con le istituzioni locali, nazionali e internazionali	Relazioni collaborative con le istituzioni pubbliche a livello nazionale e internazionale	pag. 87-88
		Ruolo proattivo nei tavoli di settore e multisettoriali per promuovere tematiche di sostenibilità	pag. 92-93

Organizzazioni di rappresentanza degli interessi

Impegno alla buona cittadinanza	Creazione di partnership di lungo periodo con le Associazioni di rappresentanza degli interessi	Ascolto continuo e costante delle esigenze e delle istanze espresse dalle organizzazioni di rappresentanza degli interessi	pag. 133-138, 155, 165, 210, 211-213, 213-215
		Confronto su attività critiche e progettualità su obiettivi condivisi	pag. 133-138, 210, 211-213, 213-216
Sviluppo di una progettualità condivisa	Attivazione di progetti in stretta collaborazione con le Associazioni di rappresentanza degli interessi	Attivazione di progetti ambientali di sensibilizzazione dei cittadini a favore dello sviluppo sostenibile in partnership con le Associazioni ambientaliste	pag. 21, 165, 195
		Attivazione di soluzioni innovative per la conciliazione con i clienti in partnership con le Associazioni dei consumatori	pag. 155, 158-159
		Valorizzazione del territorio attraverso progetti in partnership con le Organizzazioni di PMI ed Enti Locali	pag. 158-159
		Promozione di iniziative culturali e sportive	pag. 226-227, 230