

# Indicatori di performance

## Carta d'identità

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>GENERAZIONE</b>							
<b>EU1</b>							
Potenza efficiente netta termoelettrica:	(MW)	57.222	55.826	47.629	1.396	2,5	Enel
Carbone	(MW)	18.122	17.400	15.054	721	4,1	Enel
CCCGT	(MW)	13.248	11.977	9.959	1.271	10,6	Enel
Olio/gas	(MW)	25.852	26.449	22.616	-597	-2,3	Enel
Potenza efficiente netta nucleare	(MW)	5.332	5.284	4.466	48	0,9	Enel
Potenza efficiente netta rinnovabile	(MW)	34.727	34.216	30.415	511	1,5	Enel
Idro <sup>(1)</sup>	(MW)	31.033	31.018	27.186	15	0,0	Enel
Eolico	(MW)	2.731	2.321	2.446	410	17,7	Enel
Geo	(MW)	775	742	678	33	4,4	Enel
Biomasse e cogenerazione	(MW)	154	101	84	53	52,7	Enel
Altro	(MW)	34	35	21	-1	-2,9	Enel
Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	97.281	95.326	82.510	1.955	2,1	Enel
Italia	(MW)	40.522	40.420	40.323	102	0,3	Italia
Penisola Iberica (Endesa + Eufer)	(MW)	23.810	22.120	15.913	1.690	7,6	Iberia
Marocco	(MW)	123	123	82	-	-	Marocco
Irlanda	(MW)	1.013	1.068	-	-55	-5,1	Irlanda
Francia	(MW)	102	68	12	34	49,9	Francia
Grecia (Elica + Endesa nel 2009 e 2008)	(MW)	143	152	105	-9	-6	Grecia
Bulgaria	(MW)	850	796	602	54	6,8	Bulgaria
Slovacchia <sup>(1)</sup>	(MW)	5.401	5.345	5.705	56	1,0	Slovacchia <sup>(1)</sup>
Russia	(MW)	8.198	8.198	8.183	-	-	Russia
Centro Europa	(MW)	64	-	96	64	100	Centro Europa
Nord America	(MW)	788	788	749	-	-	Nord America
America Latina (Endesa + Eufer)	(MW)	16.267	16.248	10.740	19	0,1	America Latina
Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	97.281	95.326	82.510	1.955	2,1	Enel
<b>Consistenza parco di generazione</b>							
Totale sezioni termoelettriche	(n.)	500	504	344	-4	-0,8	Enel
Sezioni a vapore (condensaz. e contropressione)	(n.)	169	177	139	-8	-4,5	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Sezioni a CGGT	(n.)	59	52	37	7	13,5	Enel
Sezioni a TG	(n.)	83	82	52	1	1,2	Enel
Sezioni con motori alternativi	(n.)	189	193	116	-4	-2,1	Enel
Consistenza impianti termoelettrici	(n.)	122	122	117	-	-	Enel
Consistenza impianti fonti rinnovabili	(n.)	1.013	1.063	1.061	-50	-4,7	Enel
Impianti idrici	(n.)	811	845	858	-34	-4,0	Enel
- di cui impianti mini-idro (<10 MW)	(n.)	404	352	378	52	14,8	Enel
Impianti eolici	(n.)	151	155	161	-4	-2,6	Enel
Impianti fotovoltaici	(n.)	7	6	4	1	16,7	Enel
Impianti geotermici	(n.)	35	34	32	1	2,9	Enel
Impianti da biomasse	(n.)	9	23	6	-14	-60,9	Enel
<b>DISTRIBUZIONE</b>							
<b>EU4</b>							
Estensione linee elettriche	(km)	1.810.951	1.781.921	1.498.740	29.029,4	1,6	Enel
Totale linee BT	(km)	1.128.591	1.108.021	997.297	20.569,8	1,9	Enel
Totale linee MT	(km)	645.479	635.123	325.923	10.355,9	1,6	Enel
Totale linee AT	(km)	36.882	38.778	175.520	-1.896,3	-4,9	Enel
<b>Linee di distribuzione</b>							
Linee alta tensione a fine esercizio	(km)	57	57	18.939	0	0,0	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	0	0	498	0	0,0	Italia
Linee media tensione a fine esercizio	(km)	344.029	342.289	340.427	1.740	0,5	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	135.911	133.860	132.105	2.051	1,5	Italia
Linee bassa tensione a fine esercizio	(km)	765.024	757.337	752.789	7.687	1,0	Italia
- di cui in cavo interrato	(km)	247.577	246.788	242.760	788	0,3	Italia
<b>Totale linee di distribuzione di energia elettrica</b>	<b>(km)</b>	<b>1.109.110</b>	<b>1.099.683</b>	<b>1.112.155</b>	<b>9.427</b>	<b>0,9</b>	<b>Italia</b>
Linee alta tensione a fine esercizio	(km)	6.583	6.023	5.090	560	9,3	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	247	223	215	24	10,8	Romania
Linee media tensione a fine esercizio <sup>(2)</sup>	(km)	34.439	34.042	37.591	398	1,2	Romania
- di cui in cavo interrato	(km)	11.766	13.941	13.690	-2.175	-15,6	Romania
Linee bassa tensione a fine esercizio	(km)	48.218	47.901	47.559	317	0,7	Romania <sup>(2)</sup>
- di cui in cavo interrato	(km)	19.931	19.931	19.444	0	0,0	Romania <sup>(2)</sup>
<b>Totale linee di distribuzione di energia elettrica</b>	<b>(km)</b>	<b>89.240</b>	<b>87.966</b>	<b>90.240</b>	<b>1.274</b>	<b>1,4</b>	<b>Romania <sup>(2)</sup></b>
Linee alta tensione a fine esercizio	(km)	18.880	21.423	-	-2.543	-11,9	Iberia
- di cui in cavo interrato	(km)	680	1.076	-	-396	-36,8	Iberia
Linee media tensione a fine esercizio	(km)	118.668	117.381	-	1.287	1,1	Iberia
- di cui in cavo interrato	(km)	38.225	37.000	-	1.224	3,3	Iberia
Linee bassa tensione a fine esercizio	(km)	179.727	174.588	-	5.139	2,9	Iberia
- di cui in cavo interrato	(km)	84.974	80.650	-	4.324	5,4	Iberia
<b>Totale linee di distribuzione di energia elettrica</b>	<b>(km)</b>	<b>317.275</b>	<b>313.392</b>	<b>-</b>	<b>3.883</b>	<b>1,2</b>	<b>Iberia</b>
Linee alta tensione a fine esercizio	(km)	11.362	11.275	-	87	0,8	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	663	711	-	-49	-6,9	America Latina

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Linee media tensione a fine esercizio	(km)	148.342	141.411	-	6.931	4,9	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	9.626	9.470	-	156	1,7	America Latina
Linee bassa tensione a fine esercizio	(km)	135.622	128.195	-	7.427	5,8	America Latina
- di cui in cavo interrato	(km)	19.529	19.250	-	279	1,5	America Latina
<b>Totale linee di distribuzione di energia elettrica</b>	<b>(km)</b>	<b>295.326</b>	<b>280.881</b>	<b>-</b>	<b>14.445</b>	<b>5,1</b>	<b>America Latina</b>
<b>VENDITA</b>							
<b>EU3</b>							
<b>Clienti mercato elettrico</b>							
Italia	(n.)	29.362.479	29.723.135	30.232.777	-360.656	-1,2	Italia
Penisola Iberica	(n.)	11.729.319	11.699.674	7.810.996	29.645	0,3	Iberia
America Latina	(n.)	13.271.599	12.906.412	8.325.115	365.187	2,8	America Latina
Romania	(n.)	2.605.345	2.564.717	2.557.076	40.628	1,6	Romania
Francia	(n.)	77	26	15	51	196,2	Francia
Slovacchia	(n.)	136	-	-	136	-	Slovacchia
Russia	(n.)	99.784	105.002	104.970	-5.218	-4,97	Russia
<b>Totale clienti finali mercato elettrico</b>	<b>(n.)</b>	<b>57.068.738</b>	<b>56.998.966</b>	<b>49.030.949</b>	<b>69.772</b>	<b>0,12</b>	<b>Enel</b>
<b>Clienti mercato gas</b>							
Mercato gas Italia	(n.)	2.902.739	2.773.370	n.d.	129.369	4,7	Italia
Mercato gas estero	(n.)	1.083.801	1.169.855	n.d.	-86.054	-7,4	Endesa
<b>Totale clienti finali mercato gas</b>	<b>(n.)</b>	<b>3.986.540</b>	<b>3.943.225</b>	<b>n.d.</b>	<b>43.315</b>	<b>1,1</b>	<b>Enel</b>

(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 2009 è stato riclassificato, in quanto erano state erroneamente considerate le linee fino al punto di consegna.

# Il Gruppo Enel: identità, valori, risultati

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>RISULTATI OPERATIVI</b>							
<b>PRODUZIONE</b>							
<b>EU2</b>							
Produzione netta termoelettrica	(TWh)	156,7	149,3	146,3	7,4	5,0	Enel
Carbone	(TWh)	73,1	73,9	67,9	-0,8	-1,1	Enel
CCCGT	(TWh)	38,2	34,5	44,2	3,7	10,6	Enel
Olio/gas	(TWh)	45,4	40,9	34,2	4,5	11,0	Enel
Produzione netta nucleare	(TWh)	41,2	31,9	32,9	9,2	29,0	Enel
Produzione netta rinnovabile	(TWh)	92,3	86,6	73,9	5,7	6,6	Enel
Idro <sup>(1)</sup>	(TWh)	80,8	76,1	64,3	4,7	6,2	Enel
Eolico	(TWh)	5,6	4,8	4	0,8	17,2	Enel
Geo	(TWh)	5,3	5,2	5,2	0,1	2,4	Enel
Biomasse e cogenerazione	(TWh)	0,6	0,5	0,5	0,1	26,2	Enel
Altro	(TWh)	0,03	0,06	-	-0,03	-49,0	Enel
Produzione netta complessiva	(TWh)	290,2	267,8	253,2	22,4	8,4	Enel
Italia	(TWh)	81,6	84	96,3	-2,4	-2,9	Enel
Penisola Iberica (Endesa + Eufes)	(TWh)	69,9	61,3	60,6	8,6	14,1	Enel
Marocco	(TWh)	0,7	0,8	0,6	-0,1	-10,3	Enel
Irlanda	(TWh)	0,3	0,5	-	-0,2	-40,7	Enel
Francia	(TWh)	0,1	0,1	0	0	125	Enel
Grecia (Elica + Endesa)	(TWh)	0,3	0,3	0,2	0	12,8	Enel
Bulgaria	(TWh)	4,7	3,7	3,7	0,99	26,5	Enel
Slovacchia <sup>(1)</sup>	(TWh)	21	19,9	22,5	1,1	5,4	Enel
Russia	(TWh)	42,8	39,1	22,5	3,7	9,5	Enel
Altro Europa (Romania)	(TWh)	0,004	--	0,64	0,004	--	Enel
Nord America	(TWh)	2,6	2,4	1,9	0,2	9,0	Enel
America Latina	(TWh)	66	55,7	44,2	10,3	18,6	Enel
Produzione netta complessiva	(TWh)	290,2	267,8	253,2	22,4	8,4	Enel
<b>Green Energy</b>							
Sviluppo del rinnovabile <sup>(2)</sup>	(MW)	511	3.801	-53	-3.290	-86,6	Enel
Idro	(MW)	15	3.832	-705	-3.817	-99,6	Enel
Eolico	(MW)	410	-125	639	535	-427,0	Enel
Geo	(MW)	33	64	0	-31	-48,1	Enel
Biomasse e cogenerazione	(MW)	53	17	-8	36	217,3	Enel
Altro	(MW)	0	14	21	-14	-100,8	Enel
<b>DISTRIBUZIONE</b>							
Energia vettoriata	TWh	431	394	394	37	9,3	Enel
Comuni serviti rete elettrica	(n.)	13.366	13.054	12.045	312	2,4	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>VENDITA</b>							
<b>Volumi venduti energia elettrica</b>							
<b>Volumi venduti mercato libero:</b>	(GWh)	<b>183.133</b>	<b>143.775</b>	<b>97.716</b>	<b>39.358</b>	<b>27,4</b>	<b>Enel</b>
Italia <sup>(10)</sup>	(GWh)	45.678	56.066	55.517	-10.388	-18,5	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	106.894	72.137	32.417	34.757	48,2	Iberia
Romania	(GWh)	923	1.022	981	-99	-9,7	Romania
Francia	(GWh)	5.578	3.276	1.031	2.302	70,3	Francia
Russia	(GWh)	14.737	5.243	3.154	9.494	181,1	Russia
Slovacchia	(GWh)	2.216	293	-	1.923	656,3	Slovacchia
America Latina	(GWh)	7.107	5.738	4.616	1.369	23,9	America Latina
<b>Volumi venduti mercato regolato:</b>	(GWh)	<b>125.879</b>	<b>144.175</b>	<b>172.674</b>	<b>-18.296</b>	<b>-12,7</b>	<b>Enel</b>
Italia <sup>(10)</sup>	(GWh)	67.763	71.273	81.714	-3.510	-4,9	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	0	15.371	43.133	-15.371	-100,0	Iberia
Romania	(GWh)	8.103	8.576	6.812	-473	-5,5	Romania
Russia	(GWh)	6.316	14.433	14.264	-8.117	-56,2	Russia
America Latina	(GWh)	43.697	34.522	26.751	9.175	26,6	America Latina
<b>Totale volumi venduti:</b>	(GWh)	<b>309.012</b>	<b>287.950</b>	<b>270.390</b>	<b>21.062</b>	<b>7,3</b>	<b>Enel</b>
Italia <sup>(10)</sup>	(GWh)	113.441	127.339	137.231	-13.898	-10,9	Italia
Penisola Iberica	(GWh)	106.894	87.508	75.550	19.386	22,2	Iberia
Romania	(GWh)	9.026	9.598	7.793	-572	-6,0	Romania
Francia	(GWh)	5.578	3.276	1.031	2.302	70,3	Francia
Russia	(GWh)	21.053	19.676	17.418	1.377	7,0	Russia
Slovacchia	(GWh)	2.216	293	-	1.923	656,3	Slovacchia
America Latina	(GWh)	50.804	40.260	31.367	10.544	26,2	America Latina
<b>Volumi venduti gas</b>	(M.di m <sup>3</sup> )	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,2</b>	<b>0,3</b>	<b>3,5</b>	<b>Enel</b>
Italia	(M.di m <sup>3</sup> )	5,5	5,2	5,7	0,3	5,8	Enel
Endesa	(M.di m <sup>3</sup> )	3,4	3,4	2,5	-	-	Enel
<b>RISULTATI ECONOMICI</b>							
<b>EC1</b>							
<b>Ricavi <sup>(9)</sup></b>	(mil Euro)	<b>73.377</b>	<b>64.362</b>	<b>61.184</b>	<b>9.015</b>	<b>14,0</b>	<b>Enel</b>
Mercato	(mil Euro)	18.697	20.330	22.609	-1.633	-8,0	Enel
GEM	(mil Euro)	17.540	18.377	22.143	-837	-4,6	Enel
Ingegneria e Innovazione	(mil Euro)	608	903	1.005	-295	-32,7	Enel
Infrastrutture e Reti	(mil Euro)	7.427	7.273	6.537	154	2,1	Enel
Iberia e America Latina	(mil Euro)	31.263	21.800	15.805	9.463	43,4	Enel
Internazionale	(mil Euro)	6.360	5.568	4.708	792	14,2	Enel
Energie Rinnovabili	(mil Euro)	2.177	1.751	1.852	426	24,3	Enel
Capogruppo	(mil Euro)	679	637	727	42	6,6	Enel
Servizi e Altre attività	(mil Euro)	1.133	1.092	1.169	41	3,8	Enel
Elisioni e Rettifiche	(mil Euro)	-12.507	-13.369	-15.371	862	-6,4	Enel
<b>EBITDA <sup>(9)</sup></b>	(mil Euro)	<b>17.480</b>	<b>16.371</b>	<b>14.318</b>	<b>1.109</b>	<b>6,8</b>	<b>Enel</b>
Mercato	(mil Euro)	483	393	554	90	22,9	Enel
Generazione ed Energy Management	(mil Euro)	2.392	3.024	3.113	-632	-20,9	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Ingegneria e Innovazione	(mil Euro)	14	17	14	-3	-17,6	Enel
Infrastrutture e Reti	(mil Euro)	3.813	4.017	3.719	-204	-5,1	Enel
Iberia e America Latina	(mil Euro)	7.896	6.196	4.647	1.700	27,4	Enel
Internazionale	(mil Euro)	1.520	1.452	1.044	68	4,7	Enel
Energie rinnovabili	(mil Euro)	1.310	1.178	1.188	132	11,2	Enel
Altro (Capogruppo, Servizi e Altre attività, Elisioni e rettifiche)	(mil Euro)	52	94	39	-42	-44,7	Enel
Mercato	(%)	2,8	2,4	3,9	0,4	15,1	Enel
Generazione ed Energy Management	(%)	13,7	18,5	21,7	-4,8	-25,9	Enel
Ingegneria e Innovazione	(%)	0,1	0,1	0,1	0	-22,9	Enel
Infrastrutture e Reti	(%)	21,8	24,5	26	-2,7	-11,1	Enel
Iberia e America Latina	(%)	45,2	37,8	32,5	7,3	19,4	Enel
Internazionale	(%)	8,7	8,9	7,3	-0,2	-2,0	Enel
Energie rinnovabili	(%)	7,5	7,2	8,3	0,3	4,2	Enel
Altro (Capogruppo, Servizi e Altre attività, Elisioni e rettifiche)	(%)	0,3	0,6	0,3	-0,3	-48,2	Enel
<b>EBIT<sup>(9)</sup></b>	<b>(mil Euro)</b>	<b>11.258</b>	<b>11.032</b>	<b>9.541</b>	<b>226</b>	<b>2,0</b>	<b>Enel</b>
<b>EBT<sup>(9)</sup></b>	<b>(mil Euro)</b>	<b>8.074</b>	<b>9.345</b>	<b>6.379</b>	<b>-1.271</b>	<b>-13,6</b>	<b>Enel</b>
<b>Utile netto di Gruppo<sup>(9)</sup></b>	<b>(mil Euro)</b>	<b>4.390</b>	<b>5.586</b>	<b>5.293</b>	<b>-1.196</b>	<b>-21,4</b>	<b>Enel</b>
<b>EC1</b>							
<b>Valore aggiunto per stakeholder<sup>(9)</sup></b>							
Ricavi	(mil Euro)	73.377	64.362	61.184	9.015	14,0	Enel
Costi esterni	(mil Euro)	49.567	42.214	41.841	7.353	17,4	Enel
Proventi/(Oneri) netti da rischio <i>commodity</i>	(mil Euro)	280	264	-20	16	6,1	Enel
Valore aggiunto lordo <i>continuing operations</i>	(mil Euro)	24.090	22.412	19.323	1.678	7,5	Enel
Val. aggiunto lordo <i>discontinued operations</i>	(mil Euro)	-	-158	240	158	100,0	Enel
Valore aggiunto globale lordo	(mil Euro)	24.090	22.254	19.563	1.836	8,3	Enel
Azionisti	(mil Euro)	2.350	2.734	3.031	-384	-14,0	Enel
Finanziatori	(mil Euro)	3.184	1.687	3.162	1.497	88,7	Enel
Dipendenti	(mil Euro)	4.907	4.908	4.049	-1	0,0	Enel
Stato	(mil Euro)	3.711	3.462	1.320	249	7,2	Enel
Sistema impresa	(mil Euro)	9.938	9.463	8.001	475	5,0	Enel
<b>Valore economico ricavato<sup>(9)</sup></b>							
<i>Val. economico generato direttamente:</i>							
Ricavi	(mil Euro)	73.377	64.362	61.184	9.015	14,0	Enel
<i>Val. economico distribuito:</i>							
Costi operativi	(mil Euro)	49.287	41.950	41.861	7.337	17,5	Enel
Costo del personale e benefit	(mil Euro)	4.907	4.908	4.049	-1	0,0	Enel
Pagamento a finanziatori di capitale	(mil Euro)	5.534	4.421	6.193	1.113	25,2	Enel
Pagamenti a governi	(mil Euro)	3.711	3.462	1.320	249	7,2	Enel
Valore economico <i>discontinued operations</i>	(mil Euro)	-	-158	240	158	100,0	Enel
Valore economico ricavato <sup>(9)</sup>	(mil Euro)	9.938	9.779	8.001	159	1,6	Enel
<b>AZIONISTI</b>							
<b>Composizione base azionaria</b>							
<b>Investitori</b>							
Ministero dell' Economia <sup>(4)</sup>	(%)	31,2	13,9	21,1	17,3	124,5	Enel SpA
Cassa Depositi e Prestiti <sup>(4)</sup>	(%)	-	17,4	10,1	-	-	Enel SpA

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Investitori Istituzionali <sup>(5)</sup>	(%)	37	37,3	33,1	-0,3	-0,8	Enel SpA
Azionisti retail <sup>(5)</sup>	(%)	31,8	31,4	35,7	0,4	1,3	Enel SpA
<b>Localizzazione Investit. Istituzionali <sup>(6)</sup></b>							
Italia	(%)	15,4	12,3	15,1	3,1	25,2	Enel SpA
UK	(%)	15,9	19,2	23,2	-3,3	-17,2	Enel SpA
Resto d'Europa	(%)	42,7	39,9	31,1	2,8	7,0	Enel SpA
Nord America	(%)	21,3	23,4	24,8	-2,1	-9,0	Enel SpA
Resto del Mondo	(%)	4,7	5,2	5,8	-0,5	-9,6	Enel SpA
Indice di concentrazione (Top 50)	(%)	19,2	20,1	21,5	-0,9	-4,5	Enel SpA
<b>Stile investimento investitori istituzionali <sup>(6)</sup></b>							
Long Only	(%)	74,4	67,9	65,2	6,5	9,6	Enel SpA
Index	(%)	9,5	5	21,3	4,5	90,0	Enel SpA
Hedge	(%)	0,7	1,6	0,5	-0,9	-56,3	Enel SpA
Altro	(%)	15,4	25,5	3,7	-10,1	-39,6	Enel SpA
<b>Investitori socialmente responsabili <sup>(6)</sup></b>							
Presenza fondi SRI	(n.)	61	67	68	-6,0	-9,0	Enel SpA
Azioni Enel detenute da Fondi SRI <sup>(7)</sup>	(mil)	457,1	513,7	361,3	-56,6	-11,0	Enel SpA
Peso SRI nei fondi istituzionali <sup>(7)</sup>	(%)	16,9	18,6	17,6	-1,7	-9,1	Enel SpA
<b>Ripartizione base azionaria</b>							
Italia	(%)	2,2	2,7	1,2	-0,5	-18,5	Enel SpA
UK	(%)	13,7	5,8	2,6	7,9	136,2	Enel SpA
Resto d'Europa	(%)	66,7	71,9	59	-5,2	-7,2	Enel SpA
Nord America	(%)	15,8	13,8	35,2	2,0	14,5	Enel SpA
Resto del mondo	(%)	1,6	5,8	2	-4,2	-72,4	Enel SpA
Presenza SRI nei top 10	(n.)	2	1	1	1,0	100,0	Enel SpA
<b>Performance del titolo</b>							
Performance finanziaria del titolo							
ENEL	(%)	-6,4	1,5	-44,4	-7,9	-524,1	Enel SpA
FTSEMib (MIB30 nel 2008)	(%)	-12	19,5	-48,4	-31,5	-161,8	Enel SpA
FTSEElec	(%)	-6,7	5,8	-40,3	-12,5	-215,7	Enel SpA
Acea	(%)	16,9	-18,5	-32,3	35,4	-191,4	Enel SpA
A2A	(%)	-28,8	4,8	7,6	-33,6	-699,7	Enel SpA
Centrica	(%)	17,6	7,5	-16,7	10,1	135,1	Enel SpA
Endesa	(%)	-19,1	-16,3	-21,3	-2,8	17,2	Enel SpA
Iberdrola	(%)	-12,9	2	-37,1	-14,9	-746,2	Enel SpA
RWE	(%)	-26,3	6,7	-34	-33,0	-492,9	Enel SpA
E.ON	(%)	-21,6	2,8	-41,4	-24,4	-872,8	Enel SpA
Cez	(%)	-9,7	10,1	-42,4	-19,8	-196,3	Enel SpA
GDF-Suez	(%)	-8	-11,7	-11,7	3,7	-31,3	Enel SpA
EDF	(%)	-24,5	1,4	-49,1	-25,9	-1.853,5	Enel SpA
EdP	(%)	-19,5	15,1	-39,7	-34,6	-229,0	Enel SpA
<b>Dividend Yield</b>							
A2A	(%)	5,8	4,8	7,6	1,1	22,1	Enel SpA
ENEL	(%)	7,5	6,2	11,7	1,3	20,8	Enel SpA
Centrica	(%)	4,3	4,6	4,6	-0,2	-5,3	Enel SpA
Iberdrola	(%)	0,5	7	5	-6,5	-92,6	Enel SpA
RWE	(%)	7	5,2	7,1	1,9	36,2	Enel SpA
E.ON	(%)	6,5	5,1	5,3	1,4	27,4	Enel SpA
GDF-Suez	(%)	5,6	4,9	4	0,7	15,1	Enel SpA

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
EDF	(%)	3,7	1,3	3,1	2,4	183,2	Enel SpA
<b>Enel nei principali indici borsistici mondiali</b>							
E100	(%)	0,8	0,8	0,7	-	-5,7	Enel SpA
FTSE Italia All Share (MIBTEL nel 2008)	(%)	9,3	9,3	7,3	-	-0,2	Enel SpA
FTSE Italia All Share Utilities (MIBPUBLH nel 2008)	(%)	59,7	64,2	36	-4,5	-7,1	Enel SpA
BE500	(%)	0,5	0,6	0,6	-	-6,9	Enel SpA
BEELECT	(%)	9,7	9,3	7,2	0,4	4,2	Enel SpA
Enel nell'indice di di sostenibilità FTSE4GOOD	(indice)	No	No	No	-	-	Enel SpA
Presenza Enel nel DJSI	(indice)	Yes	Yes	Yes	-	-	Enel SpA
<b>Ritorno per l'azionista</b>							
EPS	(cent Euro)	47	59	54	-12,0	-20,3	Enel SpA
TSR dall'IPO	(%)	-5,6	-5,4	-0,5	-0,2	3,3	Enel SpA
TSR ultimi 2 anni	(%)	5,4	-17,4	-18,3	22,8	-130,8	Enel SpA
<b>Comunicazione agli azionisti <sup>(8)</sup></b>							
Incontri con gli investitori	(n.)	550	360	143	190	52,8	Enel SpA
Informazioni sulla CSR	(n.)	50	31	30	19	61,3	Enel SpA
Richieste di informazioni azionisti retail	(n.)	467	820	608	-353	-43,0	Enel SpA
<b>FINANZIATORI</b>							
<b>Debito</b>							
Indebitamento complessivo	(mil Euro)	44.924	50.870	49.967	-5.946	-11,7	Enel
Debt to Equity	(indice)	0,8	1,1	1,9	-0,27	-24,2	Enel
<b>Rating</b>							
S&P	(indice)	A-	A -	A -	-	-	Enel
Outlook	(indice)	Stable	Stable	Negative	-	-	Enel
Moody's	(indice)	A2	A2	A2	-	-	Enel
Outlook	(indice)	Negative	Negative	Negative	-	-	Enel
Fitch	(indice)	A-	A -	n.a.	-	-	Enel
Outlook	(indice)	Stable	Stable	n.a.	-	-	Enel
<b>Investimenti</b>							
Investimenti	(mil Euro)	11.716,40	6.824,80	6.502,00	4.891,6	71,7	Enel
Valle d'Aosta	(mil Euro)	9,5	11,3	13	-1,8	-16,0	Enel
Piemonte	(mil Euro)	132,5	123,7	147,8	8,8	7,1	Enel
Lombardia	(mil Euro)	202,9	207,2	241,1	-4,3	-2,1	Enel
Trentino Alto Adige	(mil Euro)	14,4	12,3	10	2,1	17,4	Enel
Veneto	(mil Euro)	171,9	163,5	204,6	8,4	5,2	Enel
Friuli Venezia Giulia	(mil Euro)	15,8	15,7	20,7	0,1	0,3	Enel
Liguria	(mil Euro)	52,2	58,2	69,9	-6,0	-10,3	Enel
Emilia Romagna	(mil Euro)	81,6	102,9	127,2	-21,4	-20,8	Enel
Toscana	(mil Euro)	242,3	251	233,4	-8,6	-3,4	Enel
Marche	(mil Euro)	27,3	26,2	40,7	1,1	4,1	Enel
Umbria	(mil Euro)	29,3	20,5	26,7	8,7	42,6	Enel
Lazio	(mil Euro)	505,4	736,3	963,8	-230,9	-31,4	Enel
Abruzzo	(mil Euro)	35,6	39,1	39,2	-3,5	-9,1	Enel
Molise	(mil Euro)	13,1	17,3	38,9	-4,2	-24,3	Enel
Campania	(mil Euro)	190,6	108	113,9	82,6	76,5	Enel
Puglia	(mil Euro)	198,4	178,2	151,8	20,1	11,3	Enel
Basilicata	(mil Euro)	15,3	23,6	30,4	-8,2	-34,9	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Calabria	(mil Euro)	209,9	53,1	56,3	156,8	295,2	Enel
Sicilia	(mil Euro)	233,2	158,2	174,5	75,0	47,4	Enel
Sardegna	(mil Euro)	82,4	95,6	137,2	-13,2	-13,8	Enel
<b>Totale Italia</b>	<b>(mil Euro)</b>	<b>2.463,60</b>	<b>2.401,90</b>	<b>2.841,10</b>	<b>61,7</b>	<b>2,6</b>	<b>Enel</b>
Spagna	(mil Euro)	137	146	192,9	-9,1	-6,2	Enel
Slovacchia	(mil Euro)	500,3	331	176,8	169,3	51,2	Enel
Europa dell'Est + Francia + Grecia	(mil Euro)	505,6	494,6	346,3	10,9	2,2	Enel
Russia	(mil Euro)	323,6	373,6	223,3	-50,0	-13,4	Enel
Nord America	(mil Euro)	172,8	-7,6	289,5	180,5	-	Enel
Sud America	(mil Euro)	121,2	107,8	27,2	13,4	12,4	Enel
Endesa	(mil Euro)	2.866,00	2.962,20	2.382,40	-96,1	-3,2	Enel
<b>Totale Estero</b>	<b>(mil Euro)</b>	<b>4.626,40</b>	<b>4.407,60</b>	<b>3.638,30</b>	<b>218,9</b>	<b>5,0</b>	<b>Enel</b>
Rettifiche	(mil Euro)	-	15,3	22,6	-15,3	-100,0	Enel
Peso investimenti esteri	(%)	39,5	64,6	56	-25,1	-38,9	Enel
<b>LA13</b>							
<b>CORPORATE GOVERNANCE</b>							
<b>Consiglio di Amministrazione</b>							
Totale membri CdA	(n.)	9	9	9	-	-	Enel SpA
- di cui non esecutivi	(n.)	7	7	7	-	-	Enel SpA
Presenza nel CdA di consiglieri indipendenti	(n.)	5	5	5	-	-	Enel SpA
Presenza di consiglieri espressi dai soci di minoranza	(n.)	3	3	3	-	-	Enel SpA
Donne nel CdA	(n.)	-	-	-	-	-	Enel SpA
Riunioni CdA	(n.)	15	20	17	-5	-25,0	Enel SpA
<b>Internal dealing</b>							
Azioni detenute da CdA e altri "soggetti rilevanti" <sup>(3)</sup>	(.000)	2.857,00	2.258,30	1.168,80	598,7	26,5	Enel SpA

- (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) Comprende le variazioni di perimetro e al netto delle dismissioni.
- (3) 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 28 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. I dati relativi al 2009 e al 2008 si riferiscono, invece, ai soli investimenti in azioni di Enel SpA effettuati da parte degli amministratori e sindaci effettivi di Enel SpA, nonché da ulteriori 17 posizioni dirigenziali di Enel SpA 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, tenuto conto del diverso perimetro di "soggetti rilevanti" e di strumenti finanziari cui la normativa in materia di "internal dealing" è risultata applicabile negli esercizi presi in considerazione.
- (4) Dal 16 dicembre 2010 il Ministero dell'Economia e delle Finanze possiede direttamente il 31,2% del capitale sociale di Enel SpA per effetto dello scambio di partecipazioni azionarie disposto dal Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 30 novembre 2010.
- (5) Da febbraio 2010 (ed è stato riclassificato anche il valore al 31.12.2009) la quota di "non identificato" è stata redistribuita proporzionalmente tra investitori istituzionali e azionisti retail (precedentemente la stessa quota veniva attribuita totalmente agli azionisti retail).
- (6) I valori del 2010 si riferiscono all'ultima rilevazione effettuata a dicembre 2010; i valori del 2009 sono stati riclassificati sulla base dell'ultima rilevazione effettuata a febbraio 2010.
- (7) Calcolato, da febbraio 2010, sul numero di azioni identificate di pertinenza degli investitori istituzionali (non tutti gli Istituzionali sono identificati come Fondi SRI). È stato quindi riclassificato anche il 2009.
- (8) Valori basati sulla somma degli incontri avuti durante i diversi Road Show e una stima degli incontri in sede con gli investitori istituzionali. Per quanto riguarda le richieste di informazioni degli azionisti retail del 2010, 262 sono richieste scritte e 205 telefonate (esclusi i flussi gestiti esternamente da apposita società incaricata durante l'operazione di collocamento di azioni Enel Green Power – circa 17.000 contatti – nel periodo dal 18 al 29 ottobre 2010). Il totale delle richieste scritte al 31 dicembre 2010 risulta così articolato: a) andamento del titolo Enel: 5; b) richiesta di documenti contabili: 126; c) informazioni su dividendi di azioni e obbligazioni: 93; d) informazioni sulle offerte pubbliche di acquisto di azioni Enel e relativa *bonus share*: 0; e) informazioni sulle attività del Gruppo Enel: 9; f) informazioni sull'Assemblea dei soci: 3; g) informazioni in tema di CSR: 1; h) altro: 25.
- (9) I valori del 2009 sono stati riclassificati, a seguito del *restatement* di conto economico del 2009 susseguente l'applicazione di alcuni nuovi principi contabili (IFRIC 12 e IFRIC 18) e la conclusione del processo di *purchase price allocation* sull'acquisizione del 25,01% del capitale di Endesa.
- (10) Esclude le cessioni ai rivenditori.

# Responsabilità, trasparenza, etica

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>DMA HR</b>							
<b>ETHICAL AUDITING</b>							
<b>Attuazione del Codice Etico</b>							
Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso <sup>(1)</sup>	(n.)	225	243	133	-18	-7,4	Enel
Azionista	(n.)	93	61	39	32	52,5	Enel
Cliente	(n.)	42	46	18	-4	-8,7	Enel
Dipendente	(n.)	43	76	47	-33	-43,4	Enel
Collettività	(n.)	17	14	6	3	21,4	Enel
Fornitori	(n.)	30	46	23	-16	-34,8	Enel
Violazioni al Codice Etico <sup>(2)</sup> , per episodi di:	(n.)	39	45	26	-6	-13,3	Enel
corruzione	(n.)	18	14	-	4	28,6	Enel
discriminazione (mobbing)	(n.)	-	1	-	-1	-100,0	Enel
uso improprio di mezzi/strumenti aziendali	(n.)	8	10	1	-2	-20,0	Enel
altre motivazioni	(n.)	13	20	25	-7	-35,0	Enel
Licenziamenti a seguito di violazioni al Codice Etico	(n.)	30	38	5	-8	-21,1	Enel
<b>HR1</b>							
Accordi significativi di investimento approvati dal CdA Enel che includono clausole sui diritti umani <sup>(3)</sup>	(n.)	3	7	3	-4	-57,1	Enel
% di accordi significativi di investimento approvati dal CdA Enel che includono clausole sui diritti umani <sup>(3)</sup>	(%)	100	100	100	-	-	Enel
<b>EC4</b>							
<b>Finanziamenti a fondo perduto</b>							
Finanz. a fondo perduto erogati nel periodo	(mil Euro)	113,5	24,2	15,3	89,3	369,3	Enel
Reti energetiche	(%)	27,3	41,6	79,4	-14,3	-34,4	Enel
R&D	(%)	69,1	14,2	10,9	54,8	385,6	Enel
Rinnovabile	(%)	3,6	44	9,2	-40,3	-91,7	Enel
Altro	(%)	0	0,2	0,5	-0,2	-100,0	Enel
Numero progetti che hanno ricevuto erogazioni	(n.)	60	113	100	-53	-46,9	Enel
Finanziamenti concessi dalla BEI e altri							
Debito residuo relativo ai finanz. BEI e altri	(mil Euro)	5.001,50	4.865,20	3.780,40	136,2	2,8	Enel
- Italia	(mil Euro)	3.381,20	3.293,10	2.719,40	88,1	2,7	Enel
- Estero (Endesa, Slovacchia, Russia)	(mil Euro)	1.620,30	1.572,10	1.061,00	48,2	3,1	Enel
Reti energetiche	(%)	72,3	80,4	72,6	-8,1	-10,1	Enel
R&D	(%)	0,1	0,1	0,2	0,0	-40,9	Enel
Rinnovabile	(%)	18,3	12,3	16,4	6	48,4	Enel
Altro	(%)	9,4	7,2	10,9	2,2	30,3	Enel
N. progetti in corso approvati con finanz. BEI ed altri	(n.)	65	60	26	5	8,3	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>Relazioni con Istituzioni</b>							
Gettito fiscale <sup>(4)</sup>	(mil Euro)	3.711	3.462	1.320	249	7,2	Enel
IRES, IRAP e altre imposte	(mil Euro)	1.569	1.701	-219	-132	-7,8	Enel
Imposte estere	(mil Euro)	832	897	804	-65	-7,2	Enel
Altre imposte e tasse	(mil Euro)	1.072	671	551	401	59,8	Enel
Canoni al netto contrib. ricevuti	(mil Euro)	238	193	184	45	23,3	Enel
<b>Immagine dell'azienda</b>							
Indice di presenza	(n.)	2.470	3.258	3.472	-788	-24,2	Enel
Indice Globale di Visibilità	(.000)	616	1.120	1.269	-504	-45,0	Enel
Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(indice)	0,73	0,89	0,91	-0,16	-18,0	Enel

(1) Delle 225 segnalazioni ricevute, 35 sono in corso di analisi.

(2) Le violazioni relative all'anno 2009 sono state rettifiche per tenere in considerazione i risultati delle attività di verifica concluse nel 2010 e relative a segnalazioni ricevute nel 2009.

(3) Il numero complessivo riportato in corrispondenza di tale voce tiene conto, altresì, di iniziative finalizzate all'acquisizione di quote di diritti in licenze esplorative (ancora allo stato preliminare); pertanto, la percentuale che esprime gli accordi significativi di investimento approvati dal CdA si riferisce ai soli accordi formalizzati.

(4) I valori del 2009 sono stati riclassificati, a seguito del *restatement* di conto economico del 2009 susseguente l'applicazione di alcuni nuovi principi contabili (IFRIC 12 e IFRIC 18) e la conclusione del processo di *purchase price allocation* sull'acquisizione del 25,01 % del capitale di Endesa.

# L'energia delle nostre persone

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>LA1</b>							
<b>CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (*)</b>							
<b>Consistenza</b>							
Organico							
Totale organico	(n.)	78.313	81.208	75.981	-2.895	-3,6	Enel
Ore lavorate	(mil h)	143	147,3	134,6	-4,3	-2,9	Enel (1)
Ripartizione per area geografica e regione							
<b>Italia</b>	(n.)	37.383	38.121	40.327	-738	-1,9	Enel
Valle d'Aosta	(n.)	176	179	177	-3	-1,7	Enel
Piemonte	(n.)	2.416	2.512	2.748	-96	-3,8	Enel
Lombardia	(n.)	4.148	4.226	4.641	-78	-1,8	Enel
Trentino Alto Adige	(n.)	253	350	364	-97	-27,7	Enel
Veneto	(n.)	2.986	3.070	3.309	-84	-2,7	Enel
Friuli Venezia Giulia	(n.)	418	443	466	-25	-5,6	Enel
Liguria	(n.)	1.036	1.088	1.155	-52	-4,8	Enel
Emilia Romagna	(n.)	1.935	1.949	2.069	-14	-0,7	Enel
Toscana	(n.)	3.375	3.475	3.708	-100	-2,9	Enel
Marche	(n.)	692	707	733	-15	-2,1	Enel
Umbria	(n.)	652	668	753	-16	-2,4	Enel
Lazio	(n.)	6.526	6.332	6.169	194	3,1	Enel
Abruzzo	(n.)	784	824	914	-40	-4,9	Enel
Molise	(n.)	264	267	277	-3	-1,1	Enel
Campania	(n.)	2.716	2.840	3.050	-124	-4,4	Enel
Puglia	(n.)	2.289	2.312	2.462	-23	-1,0	Enel
Basilicata	(n.)	404	427	474	-23	-5,4	Enel
Calabria	(n.)	1.302	1.330	1.433	-28	-2,1	Enel
Sicilia	(n.)	3.101	3.166	3.382	-65	-2,1	Enel
Sardegna	(n.)	1.571	1.632	1.695	-61	-3,7	Enel
Dipendenti Italia distaccati all'estero	(n.)	339	324	348	15	4,6	Enel
<b>Estero:</b>	(n.)	40.930	43.087	35.654	-2.158	-5,0	Enel
Penisola Iberica	(n.)	12.393	13.498	9.257	-1.105	-8,2	Enel
Francia	(n.)	83	69	48	14	20,3	Enel
Grecia	(n.)	56	89	35	-33	-37,1	Enel
Romania	(n.)	4.706	4.878	5.205	-172	-3,5	Enel
Bulgaria	(n.)	511	629	733	-118	-18,8	Enel
Slovacchia	(n.)	5.374	5.831	5.962	-457	-7,8	Enel
Belgio	(n.)	36	3	-	33	1.100,00	Enel
Irlanda	(n.)	109	164	-	-55	-33,5	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Russia	(n.)	4.233	4.390	4.950	-158	-3,6	Enel
Nord America	(n.)	319	280	267	39	13,9	Enel
Sud America	(n.)	12.940	13.142	9.059	-202	-1,5	Enel
Altro	(n.)	2	5	-	-3	-60,0	Enel
Branches all'estero	(n.)	168	109	138	138	126,6	Enel
<b>Composizione</b>							
<b>Indice di qualifica professionale <sup>(2)</sup></b>							
Dirigenti	(n.)	1.256	1.351	1.139	-95	-7,0	Enel
Quadri <sup>(3)</sup>	(n.)	14.255	8.817	7.490	5.438	61,7	Enel
Impiegati	(n.)	42.166	48.928	43.529	-6.762	-13,8	Enel
Operai	(n.)	20.636	22.112	23.823	-1.476	-6,7	Enel
Dirigenti	(%)	1,6	1,7	1,5	-0,1	-3,6	Enel
Quadri	(%)	18,2	10,9	9,9	7,3	67,7	Enel
Impiegati	(%)	53,8	60,2	57,3	-6,4	-10,6	Enel
Operai	(%)	26,4	27,2	31,3	-0,9	-3,2	Enel
<b>Scolarità</b>							
Laurea	(%)	26,3	24,8	19,9	1,5	5,9	Enel <sup>(4)</sup>
Diploma	(%)	45,2	44,2	48,6	1,1	2,4	Enel <sup>(4)</sup>
Altro	(%)	28,5	31	31,5	-2,5	-8,2	Enel <sup>(4)</sup>
<b>Anzianità anagrafica</b>							
Media	(anni)	44,9	43,2	45,8	1,8	4,1	Enel <sup>(5)</sup>
Inf. a 35	(%)	19,9	19,7	18,4	0,2	0,9	Enel <sup>(5)</sup>
Da 35 a 44	(%)	26,4	26,8	27,7	-0,3	-1,2	Enel <sup>(5)</sup>
Da 45 a 54	(%)	37,1	38,2	40,1	-1,1	-2,9	Enel <sup>(5)</sup>
Da 55 a 59	(%)	14,4	13,6	12,3	0,8	6,0	Enel <sup>(5)</sup>
Oltre 60	(%)	2,2	1,7	1,5	0,46	26,8	Enel <sup>(5)</sup>
<b>Anzianità aziendale</b>							
Media	(anni)	18,5	17	18,9	1,5	9,1	Enel <sup>(5)</sup>
Inf. a 10	(%)	29,3	28,7	26,2	0,6	2,0	Enel <sup>(5)</sup>
Da 10 a 19	(%)	20,7	21,3	24	-0,7	-3,2	Enel <sup>(5)</sup>
Da 20 a 29	(%)	30,3	31,3	31,2	-1,0	-3,2	Enel <sup>(5)</sup>
Da 30 a 34	(%)	12,2	12,8	14,5	-0,5	-4,3	Enel <sup>(5)</sup>
Oltre 35	(%)	7,5	5,9	4,1	1,6	27,3	Enel <sup>(5)</sup>
<b>Rapporti e modalità di lavoro flessibile</b>							
<b>Ricorso a contratti a tempo determinato</b>							
Ricorso a contratto a tempo determinato	(n.)	1.545	2.180	4.749	-635	-29,1	Enel <sup>(5)</sup>
Contratti di inserimento / CFL	(n.)	685	602	545	83	13,8	Enel <sup>(5)</sup>
<b>Totale contratti a tempo determinato</b>	<b>(n.)</b>	<b>2.230</b>	<b>2.782</b>	<b>5.294</b>	<b>-552</b>	<b>-19,8</b>	<b>Enel <sup>(5)</sup></b>
Rapporto % "determinato" su "totale"	(%)	2,9	3,4	7,2	-0,58	-16,8	Enel <sup>(5)</sup>
Ricorso a contratto a tempo indeterminato	(n.)	75.915	78.317	67.744	-2.402	-3,1	Enel <sup>(5)</sup>
<b>Diffusione del Part time</b>	<b>(%)</b>	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	<b>1,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Enel <sup>(5)</sup></b>
Contratti Full time	(n.)	76.931	79.811	65.819	-2.880	-3,6	Enel <sup>(5)</sup>
Contratti Part time	(n.)	1.214	1.288	1.144	-74	-5,7	Enel <sup>(5)</sup>
<b>Stage e tirocini</b>	<b>(n.)</b>	<b>1.797</b>	<b>1.370</b>	<b>198</b>	<b>427</b>	<b>31,2</b>	<b>Enel <sup>(4) (7)</sup></b>

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>LA2</b>							
<b>Variazioni alla consistenza</b>							
Nuovi assunti	(n.)	3.761	4.644	3.065	-883	-19,0	Enel
Variazioni di perimetro	(n.)	-335	7.618	80.286	-7.953	-104,4	Enel
Cessazioni	(n.)	6.321	7.035	4.475	-714	-10,1	Enel
Cessazioni Italia	(n.)	1.747	1.942	2.193	-195	-10,0	Italia
Cessazioni Italia	(%)	27,6	27,6	49	0	0	Italia
Cessazioni estero ENA	(n.)	48	30	-	18	60,0	ENA
Cessazioni estero ENA	(%)	0,8	0,4	-	0,4	93,8	ENA
Cessazioni estero ELA	(n.)	182	119	-	63	52,9	ELA
Cessazioni estero ELA	(%)	2,9	1,7	-	1,2	70,2	ELA
Cessazioni estero Eufer	(n.)	32	7	-	25	357,1	Eufer
Cessazioni estero Eufer	(%)	0,5	0,1	-	0,4	408,8	Eufer
Cessazioni estero EGP Spagna	(n.)	1	-	-	1	-	EGP Spagna
Cessazioni estero EGP Spagna	(%)	0,02	-	-	0,02	100	EGP Spagna
Cessazioni estero Romania	(n.)	240	416	-	-176	-42,3	Romania
Cessazioni estero Romania	(%)	3,8	5,9	-	-2,1	-35,8	Romania
Cessazioni estero Bulgaria	(n.)	121	134	-	-13	-9,7	Bulgaria
Cessazioni estero Bulgaria	(%)	1,9	1,9	-	0	0	Bulgaria
Cessazioni estero Slovacchia	(n.)	622	532	-	90	16,9	Slovacchia
Cessazioni estero Slovacchia	(%)	9,8	7,6	-	2,2	29,1	Slovacchia
Cessazioni estero Russia	(n.)	376	718	-	-342	-47,7	Russia
Cessazioni estero Russia	(%)	5,9	10,2	-	-4,3	-42	Russia
Cessazioni estero Endesa Iberia + Irlanda	(n.)	1.459	768	-	691	90,0	Endesa Iberia
Cessazioni estero Endesa Iberia + Irlanda	(%)	23,1	10,9	-	12,2	111,4	Endesa Iberia
Cessazioni estero Endesa Latam	(n.)	1.366	2.353	-	-987	-41,9	Endesa Latam
Cessazioni estero Endesa Latam	(%)	21,6	33,4	-	-11,8	-35,4	Endesa Latam
Cessazioni estero Francia	(n.)	11	8	-	3	37,5	Francia
Cessazioni estero Francia	(%)	0,2	0,1	-	0,1	53,0	Francia
Cessazioni estero Belgio	(n.)	15	-	-	15	-	Belgio
Cessazioni estero Belgio	(%)	0,2	-	-	0,2	100	Belgio
Cessazioni estero Grecia	(n.)	1	8	-	-7	-87,5	Grecia
Cessazioni estero Grecia	(%)	0,02	0,11	-	-0,09	-79,1	Grecia
Cessazioni altro <sup>(7)</sup>	(n.)	100	-	-	100	-	Altri Paesi minori
Cessazioni altro <sup>(7)</sup>	(%)	1,6	-	-	1,6	100	Altri Paesi minori
Cessazioni donne	(n.)	1.114	994	275	119	12,0	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni uomini	(n.)	5.107	2.920	1.918	2.187	74,9	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni donne (su tot. cessazioni)	(%)	18	25	13	-7	-27,6	Enel <sup>(8)</sup>

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Cessazioni uomini (su tot. cessazioni)	(%)	82	75	87	7	9,4	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni < 30 anni	(n.)	838	251	35	587	233,8	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni 30 - 50 anni	(n.)	1.523	686	112	837	122,1	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni > 50 anni	(n.)	3.860	2.977	2.046	884	29,7	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni < 30 anni (su tot. cessazioni)	(%)	13	6	2	7	110	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni 30 - 50 anni (su tot. cessazioni)	(%)	25	18	5	6	34,2	Enel <sup>(8)</sup>
Cessazioni > 50 anni (su tot. cessazioni)	(%)	62	76	93	-14	-18,4	Enel <sup>(8)</sup>
Tasso di turnover	(%)	8,1	8,7	5,9	-0,6	-6,8	Enel
<b>Anzianità media di servizio dei dipendenti cessati nell'anno</b>							
- uomini	(anzianità)	23	26	-	-3	-11,2	Enel <sup>(8)</sup>
- donne	(anzianità)	18	18	-	12	65,0	Enel <sup>(8)</sup>
- con età < 30 anni	(anzianità)	2	2	-	0	0	Enel <sup>(8)</sup>
- con età 30 - 50 anni	(anzianità)	9	10	-	-1	-6,8	Enel <sup>(8)</sup>
- con età > 50 anni	(anzianità)	31	29	-	2	6,9	Enel <sup>(8)</sup>
- media	(anzianità)	22	24	-	-2	-8,3	Enel <sup>(8)</sup>
<b>EU15</b>							
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	13	8	-	5	58,1	Enel <sup>(9)</sup>
Quadri	(%)	10	8	-	2	22,1	Enel <sup>(9)</sup>
Impiegati	(%)	15	12	-	3	27,3	Enel <sup>(9)</sup>
Operai	(%)	16	13	-	3	21,3	Enel <sup>(9)</sup>
Media	(%)	14	11	-	3	24,1	Enel <sup>(9)</sup>
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	31	19	-	12	62,3	Enel <sup>(9)</sup>
Quadri	(%)	32	17	-	15	86,3	Enel <sup>(9)</sup>
Impiegati	(%)	35	27	-	8	29,3	Enel <sup>(9)</sup>
Operai	(%)	33	30	-	3	11,3	Enel <sup>(9)</sup>
Media	(%)	32	26	-	6	23,0	Enel <sup>(9)</sup>
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, suddiviso per Paese (si elencano i principali Paesi in cui Enel opera):</b>							
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	13	11	-	2	21,4	Italia
Quadri	(%)	15	15	-	-	-	Italia
Impiegati	(%)	20	19	-	1	4,8	Italia
Operai	(%)	22	21	-	1	3,5	Italia
Media	(%)	20	19	-	1	3,8	Italia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	24	26	-	-2	-7,2	Italia
Quadri	(%)	32	32	-	-	-	Italia

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Impiegati	(%)	42	41	-	1	1,6	Italia
Operai	(%)	42	44	-	-2	-3,7	Italia
Media	(%)	40	41	-	-1	-2,5	Italia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	12	19	-	-7	-37,3	Slovacchia
Quadri	(%)	10	11	-	-1	-7,5	Slovacchia
Impiegati	(%)	7	8	-	-1	-12,7	Slovacchia
Operai	(%)	6	6	-	-	-	Slovacchia
Media	(%)	7	8	-	-1	-14,5	Slovacchia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	35	31	-	4	12,9	Slovacchia
Quadri	(%)	31	31	-	-	-	Slovacchia
Impiegati	(%)	22	23	-	-1	-2,8	Slovacchia
Operai	(%)	20	18	-	2	12,5	Slovacchia
Media	(%)	23	23	-	-	-	Slovacchia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	9	6	-	3	58,7	Russia
Quadri	(%)	15	10	-	5	47,2	Russia
Impiegati	(%)	10	7	-	3	36,9	Russia
Operai	(%)	13	12	-	1	8,2	Russia
Media	(%)	12	10	-	2	16,9	Russia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	19	22	-	-3	-13,6	Russia
Quadri	(%)	27	25	-	2	9,1	Russia
Impiegati	(%)	21	16	-	5	31,0	Russia
Operai	(%)	28	27	-	1	5,5	Russia
Media	(%)	25	23	-	2	10,2	Russia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	0	2	-	-2	-100,0	Romania
Quadri	(%)	4	4	-	-	-	Romania
Impiegati	(%)	4	3	-	1	29,1	Romania
Operai	(%)	2	1	-	1	38,6	Romania
Media	(%)	3	2	-	1	32,8	Romania
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	10	15	-	-5	-33,8	Romania
Quadri	(%)	17	17	-	-	-	Romania
Impiegati	(%)	14	15	-	-1	-6,9	Romania
Operai	(%)	14	13	-	1	7,5	Romania
Media	(%)	14	14	-	-	-	Romania

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	0	0	-	-	-	Bulgaria
Quadri	(%)	11	0	-	11	-	Bulgaria
Impiegati	(%)	6	6	-	-	-	Bulgaria
Operai	(%)	17	2	-	15	720,5	Bulgaria
Media	(%)	14	3	-	11	430,8	Bulgaria
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	13	13	-	-	-	Bulgaria
Quadri	(%)	16	11	-	5	42,9	Bulgaria
Impiegati	(%)	12	19	-	-7	-37,2	Bulgaria
Operai	(%)	35	13	-	22	170,7	Bulgaria
Media	(%)	27	14	-	13	95,1	Bulgaria
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	11	0,4	-	11	2.727,8	ELA
Quadri	(%)	4	0	-	4	0,0	ELA
Impiegati	(%)	3	1	-	2	384,8	ELA
Operai	(%)	14	3	-	11	429,6	ELA
Media	(%)	7	4	-	3	84,8	ELA
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	44	1	-	43	5.471,8	ELA
Quadri	(%)	21	1	-	20	2.591,8	ELA
Impiegati	(%)	16	2	-	14	689,5	ELA
Operai	(%)	19	6	-	13	236,3	ELA
Media	(%)	18	9	-	9	100,6	ELA
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	5	6	-	-1	-8,4	Endesa Iberia
Quadri	(%)	1	5	-	-4	-82,6	Endesa Iberia
Impiegati	(%)	1	1	-	-	-	Endesa Iberia
Operai	(%)	1	2	-	-1	-55,2	Endesa Iberia
Media	(%)	1	2	-	-1	-61,6	Endesa Iberia
<b>Dip. condiritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	15	18	-	-3	-16,2	Endesa Iberia
Quadri	(%)	7	16	-	-9	-54,1	Endesa Iberia
Impiegati	(%)	12	14	-	-2	-17,6	Endesa Iberia

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Operai	(%)	7	15	-	-8	-53,1	Endesa Iberia
Media	(%)	10	15	-	-5	-33,1	Endesa Iberia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	7	27	-	-20	-74,4	Endesa Perú
Quadri	(%)	10	9	-	1	12,4	Endesa Perú
Impiegati	(%)	4	15	-	-11	-75,4	Endesa Perú
Operai	(%)	8	33	-	-25	-75,0	Endesa Perú
Media	(%)	6	12	-	-6	-51,0	Endesa Perú
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	21	27	-	-6	-23,3	Endesa Perú
Quadri	(%)	19	9	-	10	106,1	Endesa Perú
Impiegati	(%)	10	15	-	-5	-33,8	Endesa Perú
Operai	(%)	19	33	-	-14	-43,1	Endesa Perú
Media	(%)	14	12	-	2	16,5	Endesa Perú
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	2	6	-	-4	-70,7	Endesa Brasile
Quadri	(%)	3	1	-	2	153,9	Endesa Brasile
Impiegati	(%)	1	1	-	-	-	Endesa Brasile
Operai	(%)	0,2	0,3	-	-0,1	-47,0	Endesa Brasile
Media	(%)	1	1	-	-	-	Endesa Brasile
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	27	6	-	21	371,0	Endesa Brasile
Quadri	(%)	6	1	-	5	396,2	Endesa Brasile
Impiegati	(%)	6	1	-	5	414,1	Endesa Brasile
Operai	(%)	3	0,3	-	3	846,7	Endesa Brasile
Media	(%)	3	1	-	2	163,4	Endesa Brasile
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Dirigenti	(%)	0,1	4	-	-4	-98,2	Endesa Cile
Quadri	(%)	0,3	7	-	-7	-106,4	Endesa Cile
Impiegati	(%)	0,1	8	-	-8	-98,9	Endesa Cile
Operai	(%)	0	0	-	-	-	Endesa Cile
Media	(%)	0,1	7	-	-7	-98,9	Endesa Cile
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	13	4	-	9	241,7	Endesa Cile
Quadri	(%)	52	7	-	45	683,8	Endesa Cile
Impiegati	(%)	20	8	-	12	154,4	Endesa Cile
Operai	(%)	0	0	-	-	-	Endesa Cile
Media	(%)	15	7	-	8	122,3	Endesa Cile
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	24	21	-	3	12,7	Endesa Colombia
Quadri	(%)	7	5	-	2	49,8	Endesa Colombia
Impiegati	(%)	4	3	-	1	27,9	Endesa Colombia
Operai	(%)	4	13	-	-9	-70,2	Endesa Colombia
Media	(%)	4	4	-	-	-	Endesa Colombia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	17	21	-	-4	-19,5	Endesa Colombia
Quadri	(%)	17	5	-	12	274,3	Endesa Colombia
Impiegati	(%)	7	3	-	4	141,7	Endesa Colombia
Operai	(%)	10	13	-	-3	-21,8	Endesa Colombia
Media	(%)	9	4	-	5	122,8	Endesa Colombia
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni</b>							
Dirigenti	(%)	4	8	-	-4	-52,2	Endesa Argentina
Quadri	(%)	8	7	-	1	9,6	Endesa Argentina
Impiegati	(%)	9	0	-	9	-	Endesa Argentina

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Operai	(%)	3	10	-	-7	-73,0	Endesa Argentina
Media	(%)	9	1	-	8	531,5	Endesa Argentina
<b>Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni</b>							
Dirigenti	(%)	15	8	-	7	99,6	Endesa Argentina
Quadri	(%)	18	7	-	11	149,9	Endesa Argentina
Impiegati	(%)	14	0	-	14	-	Endesa Argentina
Operai	(%)	9	10	-	-1	-10,0	Endesa Argentina
Media	(%)	12	1	-	11	748,9	Endesa Argentina
<b>LA12</b>							
<b>Valutazione</b>							
Diffusione delle valutazioni	(%)	60,0	18,4	20,6	41,6	225,5	Enel <sup>(11)</sup>
Persone valutate	(n.)	46.886	14.951	8.345	31.935	213,6	Enel <sup>(11)</sup>
Dirigenti valutati	(n.)	1.190	868,5	386	322	37,0	Enel <sup>(11)</sup>
Quadri valutati	(n.)	12.746	7.818	3.860	4.928	63,0	Enel <sup>(11)</sup>
Impiegati valutati	(n.)	29.755	5.284	4.099	24.471	463,2	Enel <sup>(11)</sup>
Operai valutati	(n.)	3.195	982	-	2.214	225,5	Enel <sup>(11)</sup>
<b>Compensation</b>							
Incidenza remuneraz. variabile	(%)	8,6	4,9	n.d.	3,8	76,9	Enel <sup>(9)</sup>
Incidenza remuneraz. variabile Italia	(%)	7,7	6,9	6	0,8	12,0	Italia
Incidenza remuneraz. variabile ENA	(%)	7	12,9	10,5	-6,0	-46,0	Nord America
Incidenza remuneraz. variabile ELA	(%)	25	27	22,5	-1,9	-7,1	ELA
Incidenza remuneraz. variabile Eufes	(%)	35,5	18,2	n.d.	17,3	94,8	Eufes
Incidenza remuneraz. variabile Romania	(%)	5,3	7,4	8	-2,0	-27,8	Romania
Incidenza remuneraz. variabile Bulgaria	(%)	8,1	11,5	40,3	-3,4	-29,7	Bulgaria <sup>(10)</sup>
Incidenza remuneraz. variabile Slovacchia	(%)	21,8	20,1	6,8	1,7	8,6	Slovacchia <sup>(10)</sup>
Incidenza remuneraz. variabile Russia	(%)	20,4	17,6	18,7	2,8	15,7	Russia
Incidenza remuneraz. variabile Francia	(%)	10,4	4,6	-	5,9	127,4	Francia
Incidenza remuneraz. variabile EGP Grecia	(%)	7,9	-	-	7,9	-	Grecia
Incidenza remuneraz. variabile Endesa Spagna	(%)	7,8	6	-	1,8	29,9	Endesa Spagna
Incidenza remuneraz. variabile Perú	(%)	25	43,1	-	-18,1	-42,0	Endesa Perú
Incidenza remuneraz. variabile Brasile	(%)	3,1	9,2	-	-6,1	-66,4	Endesa Brasile
Incidenza remuneraz. variabile Cile	(%)	17,7	20,4	-	-2,7	-13,0	Endesa Cile
Incidenza remuneraz. variabile Colombia	(%)	7,1	10,8	-	-3,7	-34,4	Endesa Colombia
Incidenza remuneraz. variabile Argentina	(%)	5,1	5,9	-	-0,8	-13,1	Endesa Argentina
Diffusione dell'incentivazione	(%)	22,3	22,3	-	-	-	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>LA10</b>							
<b>Formazione</b>							
Ore di formazione per dipendente	(h)	36,3	38,1	28,9	-1,8	-4,8	Enel <sup>(11)</sup>
Ore totali di formazione (FAD + aula)	(.000 h)	2.889	3.171	1.183	-282	-8,9	Enel <sup>(11)</sup>
Ore di formazione FAD	(.000 h)	241	253	23	-13	-5,1	Enel <sup>(11)</sup>
Ore di formazione in aula	(.000 h)	2.648	2.917	1.160	-269	-9,2	Enel <sup>(11)</sup>
- per formazione manageriale	(.000 h)	581	738	260	-157	-21,3	Enel <sup>(11)</sup>
- per addestramento specialistico	(.000 h)	2.068	2.179	900	-111	-5,1	Enel <sup>(11)</sup>
Ore medie di formazione per dirigente	(h)	57,4	59,6	-	-2,2	-3,7	Enel <sup>(11)</sup>
Ore medie di formazione per quadro	(h)	50,2	51,6	-	-1,4	-2,8	Enel <sup>(11)</sup>
Ore medie di formazione per impiegato	(h)	32,4	33,1	-	-0,7	-2,2	Enel <sup>(11)</sup>
Ore medie di formazione per operaio	(h)	34,8	38,4	-	-3,6	-9,3	Enel <sup>(11)</sup>
Incidenza della formaz. FAD	(%)	8,3	8	1,9	0,3	4,2	Enel <sup>(11)</sup>
<b>Diffusione della sostenibilità</b>							
Formazione pro capite sulla sostenibilità	(h)	13,5	15,7	12,3	-2,2	-14,0	Enel <sup>(11)</sup>
<b>LA7</b>							
<b>SAFETY<sup>(15)</sup></b>							
<b>Infortunati sul lavoro gravi e mortali a dipendenti</b>							
Infortunati sul lavoro dipendenti	(n.)	25	40	48	-15	-37,5	Enel
Infortunati mortali	(n.)	3	3	1	-	-	Enel
Infortunati gravi	(n.)	22	37	47	-15	-40,5	Enel
Indice di frequenza	(n.)	2,8	3,6	3,7	-0,8	-22,8	Enel
Tasso di infortunati (Lost-Time Injuries Frequency Rate)	(i)	0,55	0,72	0,74	-0,17	-23,1	Enel
Indice di gravità infortunati	(n.)	0,13	0,14	0,15	-0,01	-7,1	Enel
Tasso di assenza dal lavoro per infortunati (Lost Day Rate)	(i)	26,6	28,9	30	-2,3	-7,9	Enel
Tasso di assenteismo (Absentee Rate) <sup>(12)</sup>	(i)	5.734	8.818	8.805	-3.084	-35,0	Enel <sup>(12)</sup>
Spesa per la sicurezza per dipendente	(Euro)	1.559	1.307	1.243	253	19,3	Enel
Formazione	(mil Euro)	29,7	19,4	19,5	10,3	52,8	Enel
Sorveglianza Sanitaria	(mil Euro)	6,3	4,3	3,5	2,0	45,5	Enel
DPI (Dispos. Protez. Individuale)	(mil Euro)	14,2	17	14,5	-2,7	-16,1	Enel
Costo personale	(mil Euro)	57,3	46,4	44	10,9	23,4	Enel
Studi e Ricerche e altro	(mil Euro)	13,7	18,1	7,4	-4,4	-24,3	Enel
Spesa per la sicurezza totale	(mil Euro)	121,1	105,2	88,9	15,9	15,1	Enel
Accertamenti sanitari <sup>(16)</sup>	(n.)	92.955	78.900	56.652	14.055	17,8	Enel
<b>Clima aziendale</b>							
Dimissioni spontanee per Q e D	(n.)	248	91	25	157	172,9	Enel <sup>(11)</sup>
<b>Knowledge Management e Comunicazione Interna</b>							
Spesa per sistemi di KM	(mil Euro)	1,5	1,4	2,8	0,1	8,9	Enel
Copie cartacee di Enel Insieme	(n./mese)	40.000	40.000	53.000	-	-	Enel
<b>EC3</b>							
Dip. coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(n.)	57.473	53.368	34.974	4.106	7,7	Enel <sup>(11)</sup>
Dip. coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(%)	73	66	87	8	11,7	Enel <sup>(11)</sup>

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>LA13</b>							
<b>PARI OPPORTUNITÀ</b>							
<b>Pari Opportunità</b>							
Personale femminile in organico	(n.)	14.876	15.579	14.593	-702	-4,5	Enel <sup>(4)</sup>
Dirigenti e Quadri	(n.)	3.661	3.610	2.275	51	1,4	Enel <sup>(4)</sup>
Impiegati	(n.)	9.764	10.102	8.492	-337	-3,3	Enel <sup>(4)</sup>
Operai	(n.)	1.451	1.867	3.826	-416	-22,3	Enel <sup>(4)</sup>
Incidenza del personale femminile	(%)	19,0	19,2	21,8	-0,2	-0,9	Enel <sup>(4)</sup>
Liv. di inquadramento personale femminile <sup>(14)</sup>	(%)	23,6	35,5	38	-11,9	-33,5	Enel <sup>(14)</sup>
Compensazione person. femminile	(%)	81,0	80,5	87,1	0,5	0,6	Enel <sup>(4)</sup>
<b>Disabili</b>							
Dipendenti disabili / categorie protette	(n.)	2.643	2.477	2.315	166	6,7	Enel <sup>(11)</sup>
<b>LA14</b>							
<b>Rapporto RAL Donne/Uomini (media)</b>							
Dirigenti	(%)	75	76	83	-1	-1,4	Enel <sup>(11)</sup>
Quadri	(%)	90	83	93	7	8,8	Enel <sup>(11)</sup>
Impiegati	(%)	84	83	92	16	19,4	Enel <sup>(11)</sup>
Operai	(%)	82	66	86	16	24,2	Enel <sup>(11)</sup>
Media	(%)	92	86	86	6	7,1	Enel <sup>(11)</sup>
<b>LA4</b>							
<b>RELAZIONI CON I SINDACATI</b>							
Tasso di sindacalizzazione sett. elettrico	(%)	49,9	62,7	70,7	-12,8	-20,4	Enel <sup>(17)</sup>
Dipendenti coperti da accordi collettivi Italia	(n.)	37.364	38.121	40.327	-757	-2,0	Italia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	100	100	100	-	-	Italia
Dipendenti coperti da accordi collettivi ENA	(n.)	21	21	22	0	0,0	EGP Nord America
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	7	8	8	-1	-12,2	EGP Nord America
Dipendenti coperti da accordi collettivi ELA	(n.)	226	229	108	-3	-1,3	EGP Latam
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	44	45	24	-1	-2,1	EGP Latam
Dipendenti coperti da accordi collettivi EGP Spagna	(n.)	180	56	47	124	221,6	EGP Spagna
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	90	100	100	-10	-9,7	EGP Spagna
Dipendenti coperti da accordi collettivi Grecia	(n.)	56	-	-	56	-	EGP Grecia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	100	-	-	100	-	EGP Grecia
Dipendenti coperti da accordi collettivi Francia	(n.)	83	62	-	21	33,9	Francia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	100	100	-	-	-	Francia
Dipendenti coperti da accordi collettivi Belgio	(n.)	30	-	-	30	-	Belgio
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	83	-	-	83	-	Belgio

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Dipendenti coperti da accordi collettivi Romania	(n.)	4.640	4.832	5.167	-192	-4,0	Romania
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	99	99	99	0	-0,5	Romania
Dipendenti coperti da accordi collettivi Bulgaria	(n.)	464	573	678	-109	-19,0	Bulgaria
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	91	91	92	0	-0,3	Bulgaria
Dipendenti coperti da accordi collettivi Slovacchia	(n.)	4.814	5.221	5.962	-407	-7,8	Slovacchia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	90	100	100	-10	-10,4	Slovacchia
Dipendenti coperti da accordi collettivi Russia	(n.)	3.748	3.904	4.270	-156	-4,0	Russia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	89	89	89	0	-0,4	Russia
Dipendenti coperti da accordi collettivi Endesa Iberia	(n.)	11.328	12.310	13.808	-982	-8,0	Endesa Iberia <sup>(6)</sup>
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	93	92	77	1	1,4	Endesa Iberia <sup>(6)</sup>
Dipendenti coperti da accordi collettivi Endesa Latam	(n.)	9.690	9.075		615	6,8	Endesa Latam <sup>(6)</sup>
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	78	72		6	8,5	Endesa Latam <sup>(6)</sup>
<b>Contenzioso vs dipendenti</b>							
Totale procedimenti	(n.)	5.763	2.588	2.455	3.175	122,7	Enel <sup>(13)</sup>
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	89,9	60,1	69,8	29,8	49,5	Enel <sup>(13)</sup>

\* Tutti i dati, a eccezione dell'organico e della ripartizione per qualifica, non comprendono le branches (sedi italiane all'estero), pari a 168 persone nel 2010, 109 nel 2009 e 138 nel 2008. Trattandosi di valori molto bassi, si ritiene non significativo per l'esposizione dei dati.

- (1) Nel 2009, escluso RES ed Eufer; nel 2008 escluso Endesa Portogallo e altre minori, Eufer, Francia, Belgio e Severenergia (Russia 40%).
- (2) Comprende per gli impiegati e gli operai anche i contratti di inserimento.
- (3) Il numero dei Quadri è passato da 8.817 a 14.255 a seguito di un diverso criterio di contabilizzazione delle categorie in Endesa, mentre nel 2009 e 2008 erano inclusi tra gli impiegati.
- (4) Escluso, per il 2008, Francia, Severenergia (Russia) e compresa solo Endesa Spagna.
- (5) Escluso per il 2008, Francia, Severenergia (Russia), Endesa Portogallo e minori.
- (6) Per il 2008 il dato si riferisce al totale Endesa (Iberia + Latam).
- (7) Tale valore deriva dalle società non rilevate ai fini CSR (le branches ed Energosluzby, che era in Slovacchia e che si è "svuotata" nei primi mesi dell'anno, pertanto non ha consistenza finale). Di tali società "non rilevate" non è disponibile la suddivisione tra uomini e donne o la ripartizione per età.
- (8) Per il 2009 è perimetro Enel escluso Endesa, mentre nel 2008 è solo perimetro Italia.
- (9) Il dato del 2010 non comprende ENA ed Endesa Grecia, Irlanda e Marocco. Il 2009 non comprende ENA ed Endesa Marocco.
- (10) Per la Bulgaria, nel 2008 sono stati pagati bonus molto elevati. Per la Slovacchia, nel 2009 sono stati compresi anche i premi commerciali, gli incentivi individuali e altri bonus, mentre nel 2008 sono stati considerati come componente variabile solo gli MBO.
- (11) Il dato del 2010 non comprende Endesa Grecia, Irlanda e Marocco. Il dato del 2009 comprende solo Italia ed Endesa Iberia, mentre il dato del 2008 si riferisce al solo perimetro Italia.
- (12) Escluso ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti ecc.
- (13) I dati del 2009 e 2008 comprendono solo Endesa Iberia.
- (14) (Donne Dirigenti+Quadri) / (Totale Dirigenti + Quadri). Escluso per il 2008 Francia, Severenergia (Russia) ed Endesa. Tale valore diminuisce nel 2010 a seguito del diverso criterio di contabilizzazione dei Quadri in Endesa, che ha portato il valore complessivo dei Quadri Enel da 8.817 nel 2009 a 14.255 nel 2010.
- (15) I dati relativi alla Sicurezza non comprendono RES, Eufer ed Endesa Portogallo.
- (16) 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 turno.
- (17) Il dato del 2008 è relativo al solo perimetro Italia.

# Enel per i clienti

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>EU3 *</b>							
<b>Clientsi mercato elettricit�</b>							
Mercato libero <sup>(1)</sup>	(n.)	3.191.283	2.536.631	1.813.658	654.652	25,8	Italia
Mercati di maggiore tutela	(n.)	26.171.196	27.186.504	28.419.119	-1.015.308	-3,7	Italia
<b>Totale clienti finali vendita Italia</b>	<b>(n.)</b>	<b>29.362.479</b>	<b>29.723.135</b>	<b>30.232.777</b>	<b>-360.656</b>	<b>-1,2</b>	<b>Italia</b>
Mercato libero	(n.)	11.729.319	11.699.674	907.436	29.645	0,3	Iberia
Mercati di maggiore tutela <sup>(2)</sup>	(n.)	-	-	6.903.560	-	-	Iberia
<b>Totale clienti finali vendita Iberia</b>	<b>(n.)</b>	<b>11.729.319</b>	<b>11.699.674</b>	<b>7.810.996</b>	<b>29.645</b>	<b>0,3</b>	<b>Iberia</b>
Mercato libero	(n.)	6.554	6.483	4.232	71	1,1	America Latina
Mercati di maggiore tutela	(n.)	13.265.045	12.899.929	8.320.883	365.116	2,8	America Latina
<b>Totale clienti finali vendita America Latina</b>	<b>(n.)</b>	<b>13.271.599</b>	<b>12.906.412</b>	<b>8.325.115</b>	<b>365.187</b>	<b>2,8</b>	<b>America Latina</b>
Mercato libero	(n.)	4.199	1.606	1.433	2.593	161,5	Romania
Mercati di maggiore tutela	(n.)	2.601.146	2.563.111	2.555.643	38.035	1,5	Romania
<b>Totale clienti finali vendita Romania</b>	<b>(n.)</b>	<b>2.605.345</b>	<b>2.564.717</b>	<b>2.557.076</b>	<b>40.628</b>	<b>1,6</b>	<b>Romania</b>
Mercato libero	(n.)	77	26	15	51	196,2	Francia
Mercati di maggiore tutela	(n.)	--	-	-	-	-	Francia
<b>Totale clienti finali vendita Francia</b>	<b>(n.)</b>	<b>77</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>51</b>	<b>196,2</b>	<b>Francia</b>
Mercato libero	(n.)	136	-	-	136	-	Slovacchia
Mercati di maggiore tutela	(n.)	-	-	-	-	-	Slovacchia
<b>Totale clienti finali vendita Slovacchia</b>	<b>(n.)</b>	<b>136</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>136</b>	<b>-</b>	<b>Slovacchia</b>
Mercato libero	(n.)	n.d.	4.664	4.663	-	-	Russia
Mercati di maggiore tutela	(n.)	99.784	100.338	100.307	-554	-0,55	Russia
<b>Totale clienti finali vendita Russia</b>	<b>(n.)</b>	<b>99.784</b>	<b>105.002</b>	<b>104.970</b>	<b>-5.218</b>	<b>-4,97</b>	<b>Russia</b>
Totale mercato libero	(n.)	14.931.568	14.249.084	2.731.437	-	-	Enel
Totale mercati di maggiore tutela	(n.)	42.137.170	42.749.882	46.299.512	-612.712	-1,43	Enel
<b>Totale clienti finali vendita Enel</b>	<b>(n.)</b>	<b>57.068.738</b>	<b>56.998.966</b>	<b>49.030.949</b>	<b>69.772</b>	<b>0,12</b>	<b>Enel</b>
<b>Clientsi mercato gas</b>							
Mercato gas Italia	(n.)	2.902.739	2.773.370	n.d.	129.369	4,7	Italia
Mercato gas estero	(n.)	1.083.801	1.169.855	n.d.	-86.054	-7,4	Endesa
<b>Totale clienti mercato gas</b>	<b>(n.)</b>	<b>3.986.540</b>	<b>3.943.225</b>	<b>n.d.</b>	<b>43.315</b>	<b>1,1</b>	<b>Enel</b>
<b>EU3 *</b>							
<b>Volumi venduti energia elettrica</b>							
<b>Totale volumi venduti</b>	<b>(GWh)</b>	<b>309.012</b>	<b>287.950</b>	<b>270.390</b>	<b>21.062</b>	<b>7,3</b>	<b>Enel</b>
Volumi venduti mercato libero	(GWh)	183.133	143.775	97.716	39.358	27,4	Enel
Volumi venduti mercato regolato	(GWh)	125.879	144.175	172.674	-18.296	-12,7	Enel
<b>Vendita "Green Energy"</b>	<b>(GWh)</b>	<b>11.285</b>	<b>7.968</b>	<b>4.600</b>	<b>3.317,0</b>	<b>41,6</b>	<b>Italia</b>
Clienti illuminazione pubblica	(n.)	3.946	3.974	3.986	-28,0	-0,7	Italia
Punti luce illuminazione pubblica	(.000)	1.966	1.990	1.970	-24,0	-1,2	Italia

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>EU3 *</b>							
<b>Volumi venduti gas</b>							
Totale volumi venduti	(mil mc)	5.503	5.169	5.677	334,0	6,5	Italia
Clienti mass market	(mil mc)	3.718	3.301	3.222	417,0	12,6	Italia
Clienti business	(mil mc)	1.785	1.868	2.455	-83,0	-4,4	Italia
<b>DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DELL'ENERGIA</b>							
<b>EU11</b>							
<b>Parco termoelettrico</b>							
Rendimento impianti carbone	(%)	36	35	34,2	1,0	2,9	Italia
Rendimento impianti CCGT	(%)	51,1	51,5	52,6	-0,4	-0,7	Italia
Rendimento impianti Olio/gas	(%)	29	31,1	32,3	-2,2	-6,9	Italia
Rendimento impianti lignite	(%)	30,6	29,8	29	0,8	2,8	Bulgaria
Rendimento impianti lignite	(%)	27	27,1	28,3	-0,1	-0,4	Slovacchia
Rendimento impianti carbone	(%)	28,8	28,8	28,9	0,0	0,0	Slovacchia
Rendimento impianti carbone	(%)	35,9	36,4	35,9	-0,6	-1,6	Russia
Rendimento impianti carbone	(%)	37,9	35,4	36,4	2,5	6,9	Endesa Iberia
Rendimento impianti CCGT	(%)	45,1	45,1	51,1	0,0	0,1	Endesa Iberia
Rendimento impianti olio/gas	(%)	36,9	34,5	35,5	2,4	7,0	Endesa Iberia
Rendimento impianti olio/gas	(%)	37,5	37,6	-	-0,1	-0,3	Russia
<b>EU30</b>							
Disponibilità degli impianti a carbone	(%)	76,8	71	76,1	5,8	8,2	Italia
Disponibilità degli impianti a CCGT	(%)	75,7	86	89,1	-10,3	-11,9	Italia
Disponibilità media parco termoelettrico <sup>(8)</sup>	(%)	74,7	78,3	73	-3,6	-4,6	Italia
Disponibilità media parco termoelettrico	(%)	96,6	87,2	96,8	9,4	10,8	Slovacchia
Disponibilità media parco termoelettrico	(%)	89,7	95,7	-	-6,0	-6,3	Iberia
Disponibilità media parco termoelettrico	(%)	90,7	99,7	-	-8,9	-9,0	Perù
Disponibilità media parco termoelettrico	(%)	98,9	99,7	-	-0,8	-0,8	Brasile
Disponibilità media parco termoelettrico	(%)	98,5	98,6	-	-0,1	-0,1	Cile
Disponibilità media parco termoelettrico	(%)	71,5	99,6	-	-28,1	-28,1	Colombia
Disponibilità media parco termoelettrico	(%)	95,4	92,5	-	2,9	3,1	Argentina
<b>EU28</b>							
Frequenza delle interruzioni per cliente (comprese cause esterne)	(n.)	4,3	4,9	5,3	-0,6	-12,2	Italia
Frequenza delle interruzioni per cliente (escluse cause esterne)	(n.)	4,2	4,8	5,1	-0,6	-12,5	Italia
Frequenza delle interruzioni per cliente	(n.)	7,4	6,7	-	0,7	9,7	Romania
Frequenza delle interruzioni per cliente	(n.)	1,6	1,7	-	-0,1	-5,9	Iberia
<b>EU29</b>							
Indice di continuità del servizio (escluse cause esterne)	(min.)	43	45	52	-2	-4,4	Italia
Indice di continuità del servizio (comprese cause esterne)	(min.)	46	48	56	-2	-4,2	Italia

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Indice di continuità del servizio	(min.)	584	557	-	27	4,8	Romania
Indice di continuità del servizio	(min.)	71	70	-	2	2,2	Iberia
<b>EU12</b>							
Perdite di rete	(%)	6	6	6	0,0	0,0	Italia
Perdite di rete	(%)	13,7	17,9	17	-4,2	-23,6	Romania
Perdite di rete	(%)	7,7	7,5	17	0,2	3,2	Iberia
<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	(n.)	1.840	1.722	1.519	118,0	6,9	Italia
<b>Call Center 800 900 800 servizio di maggiore tutela</b>							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	95	93	89	2,4	2,6	Italia
Tempo medio di attesa	(sec)	115	152	194	-36,7	-24,1	Italia
Formaz. per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro cap)	32	28	88	4,0	14,3	Italia
<b>Call Center 800 900 860 mercato libero (elettricità e gas)</b>							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	94	94	91	0,1	0,1	Italia
Tempo medio di attesa	(sec)	118	149	155	-31,1	-20,9	Italia
Formaz. per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro cap)	69	55	128	14,0	25,5	Italia
<b>Attivazione della fornitura</b>							
Esecuzione di lavori semplici	(gg)	7,4	7,2	7,9	0,2	2,8	Italia
Attivazione della fornitura	(gg)	1	0,9	1	0,1	11,1	Italia
<b>PR5</b>							
<b>Customer satisfaction servizio maggiore tutela e salvaguardia</b>							
Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG <sup>(3) (4)</sup>	(indice)	89,2	88,6	89	0,6	0,7	Italia
Frequenza rilevazioni rilevato dall'AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	134,7	115,8	82,8	18,9	16,3	Italia
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	23,6	19,7	36,2	3,9	19,8	Italia
<b>Customer satisfaction mercato libero elettrico</b>							
Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG <sup>(3) (4)</sup>	(indice)	84	79	72	5,3	6,7	Italia
Frequenza rilevazioni rilevato dall'AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	82	95,5	51,1	-13,5	-14,1	Italia
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	47,5	35	46,9	12,5	35,7	Italia
<b>MERCATO ELETTRICO ROMANIA</b>							
<b>Struttura commerciale</b>							
Agenzie	(n.)	76	82	75	-6	-7,3	Romania
Canale indiretto	(n.)	1	17	3	-16	-94,1	Romania
<b>Call Center</b>							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	94	83	-	11	13,8	Romania

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>PR5</b>							
<b>Customer satisfaction</b>							
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	12,7	10,4	-	2	21,7	Romania
Tempo di risposta reclami scritti <sup>(5)</sup>	(gg)	28	7	-	21	300,0	Romania
<b>MERCATO ELETTRICO PENISOLA IBERICA</b>							
<b>Struttura commerciale</b>							
Agenzie	(n.)	29	40	-	-11	-27,5	Iberia
Canale indiretto	(n.)	413	447	-	-34	-7,6	Iberia
<b>Call Center</b>							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	96	82	-	14	17,4	Iberia
<b>MERCATO GAS</b>							
<b>PR5</b>							
<b>Customer satisfaction gas</b>							
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	50,6	24,1	20	26,5	109,8	Italia
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	62	20,8	25,5	41,2	197,9	Italia
<b>EU27</b>							
Clientsi distaccati per mancato pagamento, per tempo dal distacco al riallaccio: <sup>(7)</sup>	(n.)	65.981	59.596	-	6.385,0	10,7	Elettricità Italia
< 48 h	(n.)	28.191	24.905	-	3.286,0	13,2	Elettricità Italia
48 h - 1 settimana	(n.)	15.949	11.649	-	4.300,0	36,9	Elettricità Italia
1 settimana - 1 mese	(n.)	14.035	14.791	-	-756,0	-5,1	Elettricità Italia
1 mese - 1 anno	(n.)	7.806	8.251	-	-445,0	-5,4	Elettricità Italia
Clientsi distaccati per mancato pagamento, per tempo dal distacco al riallaccio: <sup>(7)</sup>	(n.)	16.222	6.613	-	9.609,0	145,3	Gas Italia
< 48 h	(n.)	3.224	831	-	2.393,0	288,0	Gas Italia
48 h - 1 settimana	(n.)	4.949	2.243	-	2.706,0	120,6	Gas Italia
1 settimana - 1 mese	(n.)	6.035	2.976	-	3.059,0	102,8	Gas Italia
1 mese - 1 anno	(n.)	2.014	563	-	1.451,0	257,7	Gas Italia
Clientsi distaccati per mancato pagamento, per tempo dal distacco al pagamento:	(n.)	514.423	-	-	514.423	-	Endesa Iberia
< 48 h	(n.)	321.146	-	-	321.146	-	Endesa Iberia
48 h - 1 settimana	(n.)	51.235	-	-	51.235	-	Endesa Iberia
1 settimana - 1 mese	(n.)	60.584	-	-	60.584	-	Endesa Iberia
1 mese - >1 anno	(n.)	81.458	-	-	81.458	-	Endesa Iberia
Clientsi distaccati per mancato pagamento, per tempo dal pagamento al riallaccio	(n.)	622.933	-	-	622.933	-	Endesa Iberia

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
< 24 h	(n.)	319.700	-	-	319.700	-	Endesa Iberia
24 h - 1 settimana	(n.)	301.755	-	-	301.755	-	Endesa Iberia
> 1 settimana	(n.)	1.478	-	-	1.478	-	Endesa Iberia
<b>ENG</b>							
<b>USO RAZIONALE DELL'ENERGIA</b>							
<b>Promozione dell'efficienza energetica</b>							
Titoli di Efficienza Energetica	(n.)	1.012.090	788.400	716.728	223.690	28,4	Italia
Fotovoltaico	(kWp)	137.300	48.900	29.300	88.400	180,8	Italia
Contatori elettronici installati	(.000)	33.177	32.540	31.811	637	2,0	Italia
Diffusione contatore elettr. all'estero <sup>(6)</sup>	(.000)	105,6	13,7	8	92	671,1	Estero
<b>PR8</b>							
<b>Contenzioso verso clienti mercato elettrico Italia</b>							
Totale procedimenti	(n.)	116.336	139.588	104.406	-23.252	-16,7	Italia
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	95	95,3	94,2	-0,3	-0,3	Italia
<b>Contenzioso verso clienti mercato gas</b>							
Totale procedimenti	(n.)	808	479	116	329	68,7	Italia

\* Manca la distinzione tra clienti residenziali e clienti business

(1) Include clienti *dual energy*.

(2) Dal 1.7.2009 è entrato in vigore il mercato del "TUR", per cui non ci sono più clienti regolati, sono passati tutti al mercato libero.

(3) 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.

(4) I valori del 2009 sono stati aggiornati alla graduatoria del 2° semestre 2009.

(5) Il valore del 2010 è più alto rispetto a quello del 2009, in quanto molti reclami ricevuti lo scorso anno erano relativi a ritardi nella consegna delle bollette, ai quali si è risposto con tempi medi molto bassi, pari a 2 giorni; per gli altri reclami il tempo medio di risposta era di 17 giorni.

(6) Il notevole aumento dei contatori all'estero è dovuto all'avvio della fornitura a Endesa (circa 98.000 contatori) e a E.ON Spagna.

(7) Dati relativi al mercato libero. Questo dato è disponibile solo aggregato, ovvero considerando il numero di utenti dal momento del distacco al riallaccio, senza la suddivisione intermedia del tempo dal distacco al pagamento e del tempo dal pagamento al riallaccio, che comunque in Italia è molto breve.

(8) La media risente degli impianti olio/gas e turbogas che lavorano solo nei momenti di punta.

# Le sfide dell'ambiente

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>GESTIONE AMBIENTALE</b>							
<b>EN30</b>							
<b>Ricerca e innovazione</b>							
Innovazione tecnologica <sup>(1)</sup>	(mil Euro)	68,01	73,8	38,9	-5,8	-7,8	Enel
Personale di ricerca	(n.)	184	192	185	-8	-4,2	Enel
<b>Spesa ambientale <sup>(2)</sup></b>							
Spesa ambientale	(mil Euro)	773	589	564	184	31,2	Enel
Totale spese correnti	(mil Euro)	420	395	413	25	6,2	Enel
Totale investimenti ambientali	(mil Euro)	353	194	151	159	82,2	Enel
Personale su temi ambientali	(n.)	550	433	391	117	26,9	Enel
<b>EN28</b>							
<b>Contenzioso ambientale</b>							
Procedim. ambientali passivi	(n.)	1.295	287	213	1.008	351,2	Enel <sup>(10)</sup>
Val. monetario multe natura ambientale	(mil Euro)	0,058	0,06	-	-0,002	-3,3	Enel
Sanzioni non monetarie di natura ambientale	(n.)	52	44	47	8,0	18,2	Enel
<b>EN14</b>							
<b>Certificazione ambientale</b>							
Grado di copertura registraz. EMAS	(%)	38,3	40,3	40,8	-2,0	-5,0	Enel
Grado di copertura ISO 14001	(%)	82,7	81,4	77,6	1,3	1,6	Enel
<b>Sistemi di sicurezza</b>							
Ispezioni su navi trasp. prod. petroliferi	(%)	100	100	100	-	-	Enel
Ispezioni su navi trasp. carbone	(%)	100	100	100	-	-	Enel
<b>PERFORMANCE AMBIENTALI</b>							
<b>EN3</b>							
<b>Totale consumi di combustibile</b>							
Tot. consumi combustibile fossile (escl. biomasse, CDR, biodiesel e biogas)	(Mtep)	36,1	37,1	33,2	-1,0	-2,7	Enel
Carbone	(Mtep)	15,6	16,9	14,5	-1,3	-7,8	Enel
Lignite	(Mtep)	2,1	2	2,1	0,1	6,0	Enel
Olio combustibile	(Mtep)	2,6	3,1	2,9	-0,5	-16,3	Enel
Gas naturale	(Mtep)	13,9	12,9	11,9	1	7,9	Enel
Gasolio	(Mtep)	1,7	2	1,6	-0,3	-16,6	Enel
Biomasse, rifiuti e idrogeno per produz. termoel.	(.000 tep)	213,4	198,9	142	14,6	7,3	Enel
Altro (orimulsion + gas cokeria + coke petrolio)	(Mtep)	0,001	-	-	0,001	--	Enel
<b>Ripartizione % del consumo dei combustibili fossili</b>							
Carbone	(%)	43,4	45,7	44	-2,4	-5,2	Enel
Lignite	(%)	5,9	5,5	6,4	0,5	9,0	Enel
Olio combustibile	(%)	7,3	8,5	8,8	-1,2	-13,9	Enel
Gas naturale	(%)	38,8	34,9	35,9	3,9	11,2	Enel
Gasolio	(%)	4,6	5,4	4,9	-0,8	0,5	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>EN4</b>							
<b>Consumi energetici interni</b>							
Consumi energia elettrica usi civili	(MWh)	155.268	159.704	126.602	-4.436	-2,8	Enel
Altri consumi di combustibile (per autotrazione + consumi interni)	(tep)	29.745	28.336	21.516	1.408	5,0	Enel
<b>EN5</b>							
<b>Efficienza Parco termoelettrico</b>							
Incidenza potenza CCGT su tot. termoelettrico	(%)	23	21	21	2	7,9	Enel
Rendimento impianti lignite	(%)	31	33	30	-2	-4,9	Enel
Rendimento impianti carbone	(%)	36	35	35	0,4	1,1	Enel
Rendimento impianti CCGT	(%)	48	50	52	-1	-2,7	Enel
Rendimento impianti olio/gas	(%)	35	34	33	1	2,9	Enel
Rendimento impianti gas	(%)	47	31	48	16	51,8	Enel
Rendimento medio parco termoelettrico	(%)	39	39	39	0	0,8	Enel
<b>EN16</b>							
<b>Emissioni gas serra</b>							
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> compressive <sup>(6)</sup>	(kg/MWh eq)	389	413	437	-24	-5,7	Enel
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> da prod. termoelettrica semplice <sup>(4)</sup>	(kg/MWh eq)	711	741	732	-30	-4,1	Enel
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> da prod. cogenerativa <sup>(4)</sup>	(kg/MWh eq)	691	691	720	0	0	Enel
Emissioni di CO <sub>2</sub> da prod. di energia elettrica <sup>(8)</sup>	(mil t)	116,2	122,2	110,6	-6,0	-4,9	Enel
- di cui CO <sub>2</sub> da autotrazione	(.000 t)	73,2	70,1	56,8	3,1	4,4	Enel
- di cui CO <sub>2</sub> da servizi interni	(.000 t)	14,9	13,9	7,3	1,0	7,1	Enel
Altri gas serra espressi in CO <sub>2</sub> equivalente (SF <sub>6</sub> , CH <sub>4</sub> )	(mil t eq.)	0,182	0,177	0,553	0,005	2,7	Enel
Totale emissioni di gas serra (scope 1)	(mil t eq.)	116,4	122,4	111,2	-6	-4,9	Enel
Emissioni evitate <sup>(9)</sup>	(mil t)	98,2	98,7	80,1	-0,5	-0,5	Enel
<b>EN20</b>							
<b>Emissioni Inquinanti <sup>(4)</sup></b>							
Emissioni specifiche nette di SO <sub>2</sub>	(kg/MWh)	1,74	1,71	1,76	0,03	1,8	Enel
Emissioni specifiche nette di NO <sub>x</sub>	(kg/MWh)	1,52	1,56	1,34	-0,03	-2,0	Enel
Emissioni specifiche nette di H <sub>2</sub> s	(kg/MWh)	1,97	1,98	2,51	-0,02	-0,8	Enel
Emissioni specifiche di polveri <sup>(5)</sup>	(kg/MWh)	0,94	0,77	0,67	0,17	22,7	Enel
<b>Emissioni Inquinanti <sup>(6)</sup></b>							
Emissioni specifiche nette di SO <sub>2</sub>	(kg/MWh)	0,96	0,98	1,06	-0,02	-2,1	Enel
Emissioni specifiche nette di NO <sub>x</sub>	(kg/MWh)	0,84	0,88	0,81	-0,04	-4,6	Enel
Emissioni specifiche di polveri <sup>(5)</sup>	(kg/MWh)	0,52	0,44	0,4	0,08	19,3	Enel
<b>Emissioni nucleari in atmosfera</b>							
Gas nobili	(GBq per Unit)	23,7	30,6	30,9	-6,9	-22,6	Enel
Iodio	(GBq per Unit)	0,09	0,26	0,16	-0,17	-65,4	Enel
Aerosol	(GBq per Unit)	6,6	18,4	20,1	-11,8	-64,3	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>EN8 - EN10</b>							
<b>Consumi acqua</b>							
Fabbis. idrico prod. termoelettrica	(mil m <sup>3</sup> )	154,4	171,4	171,3	-17,0	-9,9	Enel
Fabbis. idrico prod. nucleare	(mil m <sup>3</sup> )	215,9	211,2	144,3	4,7	2,2	Enel
Fabbisogno per altri usi industriali <sup>(3)</sup>	(mil m <sup>3</sup> )	0,1	0,26	0,02	-0,16	-61,5	Enel
<b>Tot. fabbisogno acqua per uso industriale</b>	<b>(mil m<sup>3</sup>)</b>	<b>370,4</b>	<b>382,8</b>	<b>315,6</b>	<b>-12,4</b>	<b>-3,2</b>	<b>Enel</b>
Fabb. specifico per produzione termoelettrica	(l/kWh)	0,91	0,93	0,91	-0,02	-1,8	Enel
Fabb. specifico per produzione nucleare	(l/kWh)	6,33	7,55	6,04	-1,21	-16,1	Enel
<b>Fabbisogno di acqua uso industriale</b>	<b>(mil m<sup>3</sup>)</b>	<b>370,4</b>	<b>382,8</b>	<b>315,6</b>	<b>-12,4</b>	<b>-3,2</b>	<b>Enel</b>
da fiume	(mil m <sup>3</sup> )	307,2	324,4	260,7	-17,3	-5,3	Enel
da pozzo	(mil m <sup>3</sup> )	12,6	12,8	10,1	-0,2	-1,4	Enel
da acquedotto	(mil m <sup>3</sup> )	9	10,8	8,9	-1,9	-17,3	Enel
Totale prelievi di acque interne	(mil m <sup>3</sup> )	328,7	348	279,7	-19,3	-5,5	Enel
dal mare, quota usata tal quale	(mil m <sup>3</sup> )	8,3	8,6	13	-0,3	-3,4	Enel
dal mare, quota dissalata	(mil m <sup>3</sup> )	9,7	9,3	7,6	0,4	4,5	Enel
dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil m <sup>3</sup> )	23,7	16,9	15,2	6,8	40,2	Enel
<b>% di acque riciclate e riutilizzate</b>	<b>(%)</b>	<b>6,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>	<b>2,0</b>	<b>44,9</b>	<b>Enel</b>
<b>EN21</b>							
<b>Acque reflue</b>							
Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil m <sup>3</sup> )	246,9	255,4	176,1	-8,5	-3,3	Enel
da produz. termoelettrica	(mil m <sup>3</sup> )	79,5	89,4	71,9	-9,9	-11,1	Enel
da produz. nucleare	(mil m <sup>3</sup> )	167,4	165,9	104,2	1,4	0,9	Enel
per deposito e movimentazione olio combustibile	(mil m <sup>3</sup> )	0,03	0,04	0,03	-0,01	-27,0	Enel
<b>Emissioni in acqua <sup>(7):</sup></b>							
COD (Chemical Oxygen Demand)	(kg)	592.646	522.726	528.413	69.920	13,4	Enel
BOD (Biochemical Oxygen Demand)	(kg)	155.592	108.787	104.787	46.804	43,0	Enel
Azoto	(kg)	375.188	338.421	157.852	36.767	10,9	Enel
Metalli pesanti	(kg)	128.750	119.452	97.025	9.298	7,8	Enel
Fosforo	(kg)	26.900	18.958	11.294	7.942	41,9	Enel
<b>Emissioni nucleari in acqua</b>							
Trizio	(GBq per Unit)	71	57,7	58,8	13,3	23,0	Enel
Prodotti di fissione e corrosione	(GBq per Unit)	9,8	21,7	4,1	-11,9	-54,8	Enel
<b>EN14 - EN29</b>							
<b>Impatto sul paesaggio/territorio</b>							
Indice di cavizzazione BT/MT	(%)	61,9	60,4	62,6	1,5	2,5	Enel
Indice di cavizzazione BT	(%)	78,7	76,2	78	2,5	3,3	Enel
Indice di cavizzazione MT	(%)	32,5	32,7	34,3	-0,2	-0,6	Enel
<b>EN1</b>							
<b>Risorse utilizzate nel processo produttivo</b>							
<b>Consumi di combustibile per produzione termoelettrica</b>							
Carbone	(mil t)	31,5	32,6	27,9	-1,1	-3,4	Enel
Lignite	(mil t)	11,3	10,2	10,7	1,1	10,7	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Olio combustibile	(mil t)	2,7	3,2	2,9	-0,5	-15,8	Enel
Gas	(mil m <sup>3</sup> )	16.405,3	15.265,0	13.893,3	1.140,3	7,5	Enel
Gasolio	(.000 t)	1.617,1	1.956,3	1.658,8	-339,3	-17,3	Enel
Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica	(.000 t)	409,9	370,8	239	39,1	10,5	Enel
Fluido geotermico (complessivamente estratto)	(.000 t)	93.280	76.375	59.371	16.905	22,1	Enel
Fluido geotermico (al netto fluidi reiniettati)	(.000 t)	27.486	28.462	29.855	-976	-3,4	Enel
Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica	(.000 t)	87.968	70.982	53.130	16.986	23,9	Enel
<b>Materiali di consumo</b>	(.000 t)	1.176,7	1.246,8	1.271,3	-70,1	-5,7	Enel
Calcare	(.000 t)	1.028,0	1.097,2	1.137,0	-69,2	-6,3	Enel
Ammoniaca	(.000 t)	15,7	20,6	20,1	-4,9	-23,8	Enel
Soda caustica	(.000 t)	30,6	32,1	21,2	-1,5	-4,7	Enel
Calce spenta	(.000 t)	25,3	33,4	36,4	-8,0	-24,1	Enel
Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	13,6	15,1	12,4	-1,6	-10,3	Enel
Altro	(.000 t)	63	48,4	44,2	14,6	30,2	Enel
Consistenza apparecchiature con PCB	(%)	1,9	3,8	5	-1,9	-50,1	Enel
Quantità PCB contenuta in apparecchiature con PCB >500 ppm	(t)	6	34	70	-28	-82,7	Enel
Quantità PCB contenuta in apparecchiature con 50<PCB<500 ppm	(t)	6.238	n.d.	n.d.	-	-	Enel
<b>EN22</b>							
<b>Gestione dei rifiuti</b>							
Totale rifiuti prodotti	(.000 t)	11.482	11.322	10.180	160	1,4	Enel
di cui rifiuti pericolosi prodotti	(.000 t)	75	72	67	3	3,7	Enel
Recupero rifiuti	(%)	23,4	24,8	32	-1,5	-5,9	Enel
Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività	(m <sup>3</sup> )	80,2	93,6	118,8	-13,4	-14,3	Enel
Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività	(t)	29,3	31,7	39,4	-2,4	-7,5	Enel
Rifiuti radioattivi liquidi ad alta attività	(m <sup>3</sup> )	4	0	0	4,0	-	Enel
Rifiuti radioattivi solidi ad alta attività	(t)	2,1	1	4,9	1,1	110,0	Enel
Amianto smaltito	(t)	17.968	11.329	5.532	6.639,7	58,6	Enel

- (1) Tale importo, relativo ai costi di esercizio e di investimento, comprende sia le spese direttamente sostenute dall'area tecnica Ricerca che le spese sostenute per l'innovazione tecnologica da altre aree del Gruppo; nel 2008 il dato si riferisce alla sola area tecnica della Ricerca.
- (2) Calcolata utilizzando il criterio Eurostat/ONU. Se il dato fosse calcolato secondo la tabella richiesta dal GRI-EN30, il valore per il 2010 sarebbe pari a 917 milioni di euro (spese correnti + investimenti), e pari a 639 milioni di euro nel 2009.
- (3) Nel 2009 i valori risentono del consolidamento al 100% di Endesa (consolidata per il 67,05% nel 2008).
- (4) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh equivalenti), a eccezione dell'H<sub>2</sub>S che è rapportata alla sola produzione geotermoelettrica.
- (5) Le emissioni di polveri del 2010 sono notevolmente aumentate rispetto al 2009 a causa della maggiore produzione dell'impianto di Ref-tinskaya in Russia in unità meno efficienti e per il maggior contenuto di incombusti nel carbone utilizzato.
- (6) 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 equivalenti).
- (7) Le analisi vengono effettuate di anno in anno, su gruppi di impianti differenti a seconda delle specifiche esigenze di verifica, e sono quindi relative a potenze di impianti non omogenee.
- (8) Il dato comprende anche le emissioni di impianti non certificati, ovvero non soggetti alla direttiva "emission trading".
- (9) Calcolate considerando la sommatoria delle emissioni evitate di ciascun Paese, ovvero la  $\sum$  per ciascun Paese delle quantità di energia prodotta "carbon free" (produzione rinnovabile + nucleare + contributo del calore proveniente dal nucleare cogenerativo), moltiplicate per le emissioni specifiche nette da produzione termoelettrica.
- (10) Il 2010 è a perimetro mondo, mentre il 2009 e il 2008 si riferiscono al solo perimetro Italia.

# Cittadini del mondo

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>SO1</b>							
<b>ASSOCIAZIONI ISTITUZIONI E MEDIA</b>							
<b>Ampiezza del fenomeno</b>							
Incontri con associazioni	(n.)	1.489	900	800	589	65,4	Enel <sup>(1)</sup>
Temi trattati con le associazioni	(n.)	221	85	50	136	160,0	Enel <sup>(1)</sup>
<b>EC8</b>							
<b>INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ</b>							
<b>Approccio LBG</b>							
<b>Elargizioni per il sociale</b>							
Spesa in liberalità <sup>(2)</sup>	(mil Euro)	27,1	47	31,3	-19,9	-42,3	Enel <sup>(3)</sup>
Investimenti in comunità	(mil Euro)	58,6	50,9	24,4	7,7	15,1	Enel <sup>(3)</sup>
Iniziative commerciali a impatto sociale	(mil Euro)	15,6	11,1	11	4,5	40,3	Enel <sup>(3)</sup>
Iniziative di business socialmente sostenibili	(mil Euro)	0,9	0,4	0,1	0,5	122,7	Enel <sup>(3)</sup>
Totale (spesa + investimenti)	(mil Euro)	102,3	109,5	66,8	-7,2	-6,6	Enel <sup>(3)</sup>
<b>EU25</b>							
<b>Infortunati di terzi</b>							
Infortunati di terzi gravi e mortali	(n.)	98	67	90	31	46,3	Enel

(1) I valori del 2009 e 2008 non comprendono Endesa.

(2) Comprende 6,67 milioni di euro erogati nel 2010 a Enel Cuore Onlus.

(3) Comprende, nel 2009, Italia, Endesa, Slovacchia e Bulgaria; per il 2008 solo perimetro Italia.

# Sostenibilità nella supply-chain

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>Informazioni sulle ditte appaltatrici</b>							
<b>LA1</b>							
Organico ditte appaltatrici	(n.)	107.886	85.171	-	22.715	26,7	Enel <sup>(5)</sup>
<b>EU17</b>							
Giorni lavorati da dipendenti di appaltatori e subappaltatori	(.000 gg)	27.138	21.640	-	5.498	25,4	Enel
- in attività di costruzione	(.000 gg)	8.354	2.347	-	6.007	255,9	Enel
- in attività di "operations"	(.000 gg)	9.353	7.042	-	2.311	32,8	Enel
- in attività di manutenzione	(.000 gg)	9.432	12.251	-	-2.819	-23,0	Enel
<b>EC6</b>							
<b>Natura fornitori</b>							
Numero fornitori	(n.)	48.530	51.088	16.633	-2.558	-5,0	Enel
Concentrazione fornitori (top 15) <sup>(1)</sup>	(%)	57,7	41,5	32,1	16,2	39,0	Enel
Fornitori locali con contrattualizzato >1 mil Euro	(n.)	1.180	1.118	509	62	5,5	Enel
Fornitori esteri con contrattualizzato >1 mil Euro	(n.)	161	115	45	46	40,0	Enel
Spesa vs forn. locali con contr. >1 mil Euro	(mil Euro)	9.779,50	5.879,80	2.360,00	3.899,7	66,3	Enel
Spesa vs forn. esteri con contr. >1 mil Euro	(mil Euro)	3.329,90	1.413,50	708,7	1.916,4	135,6	Enel
Concentrazione spesa su fornitori locali	(%)	75	81	77	-6	-7,9	Enel
Concentrazione spesa su fornitori esteri	(%)	25	19	23	6	33,7	Enel
<b>Approvvigionamenti e combustibili</b>							
Acquisti materiali e servizi	(mil Euro)	14.983	8.975	3.692	6.008	66,9	Enel
Forniture	(mil Euro)	7.479	1.843	1.873	5.637	305,9	Enel
Lavori	(mil Euro)	3.380	3.138	622	242	7,7	Enel
Servizi	(mil Euro)	4.124	3.994	1.197	129	3,2	Enel
Aquisti combustibili <sup>(1)</sup>	(mil Euro)	5.789	5.014	7.881	775	15,5	Enel
Gas	(mil Euro)	1.979	1.174	1.282	805	68,6	Enel
Olio	(mil Euro)	1.713	1.162	646	551	47,4	Enel
Carbone	(mil Euro)	1.536	1.908	5.179	-372	-19,5	Enel
Servizi	(mil Euro)	561	770	774	-209	-27,1	Enel
<b>Strumenti di gestione</b>							
Qualificazioni attive <sup>(2)</sup>	(n.)	4.094	2.541	2.449	1.553	61,1	Enel
Gare on line <sup>(2)</sup>	(%)	54	90	91	-36	-39,7	Enel
Acquisto on line <sup>(3)</sup>	(%)	70	92	82	-22	-23,6	Enel
Ricorso al prescritto <sup>(4)</sup>	(%)	23,2	42,5	41,7	-19,3	-45,4	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
<b>LA7</b>							
<b>Infortunati sul lavoro ditte appaltatrici e terzi</b>							
Infortunati sul lavoro gravi e mortali per ditte appaltatrici	(n.)	61	144	80	-83	-57,6	Enel
<b>Formazione su salute e sicurezza</b>							
Appaltatori e sub-appaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza	(%)	100	100	-	-	-	Enel
<b>Contenzioso vs fornitori</b>							
Totale procedimenti	(n.)	1.182	598	584	584	97,7	Enel
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	89,1	83,5	82,2	5,6	6,7	Enel

(1) I dati del 2009 e 2008 non comprendono Endesa Latam.

(2) I dati del 2009 e 2008 si riferiscono al solo perimetro Italia.

(3) I dati 2010 e 2009 sono a perimetro Enel, mentre il 2008 si riferisce al solo perimetro Italia. Il dato 2010 non comprende una gara italiana di forniture per turbine eoliche, pari a 3,6 miliardi di euro.

(4) I dati non comprendono Endesa ed ELA.

(5) Il dato del 2009 è stato riclassificato da 44.586 a 85.171 a seguito di rettifiche di Endesa, che ha riconsiderato alcune società non presenti nel perimetro precedente. Non comprende inoltre, Divisione I&R, Enel Servizi e Slovacchia inserite dal 2010.