

Piano di sostenibilità 2010-2019, principali risultati del 2009 e coinvolgimento degli stakeholder

Le priorità strategiche per la sostenibilità del Gruppo Enel, in linea con i piani di sostenibilità degli anni passati, sono integrate nel Piano Industriale pluriennale 2010-2019 che disegna il percorso di crescita economica dell'Azienda all'interno di un quadro strategico di tutela dell'ambiente e di sviluppo sociale. Enel ha completato il suo percorso di crescita internazionale ed è oggi uno dei principali operatori energetici mondiali. Il piano industriale per il periodo 2010-2019 è focalizzato su quattro priorità strategiche:

- > mantenimento della posizione di leadership nei mercati dove siamo già presenti;
- > proseguimento dei processi di integrazione e consolidamento delle realtà acquisite;
- > perseguimento dell'eccellenza operativa;
- > sviluppo delle rinnovabili nonché promozione dell'innovazione tecnologica e del nucleare.

Per garantire la piena condivisione degli obiettivi strategici, annualmente i responsabili operativi delle Divisioni di Enel SpA ricevono una "Lettera di piano" dall'Amministratore Delegato che contiene le linee guida di responsabilità d'impresa da seguire per individuare in ciascuna area operativa dell'azienda gli obiettivi e specificare le aree di azione. I piani di sostenibilità a cura delle unità operative, che discendono dalla Lettera di piano, vengono poi inseriti nel sistema di controllo della sostenibilità di Enel descritto in questo Bilancio, nel capitolo "Modalità di gestione e indicatori di performance". Analogamente alle linee guida sugli specifici obiettivi e sulle aree di azione, vengono segnalati alcuni presupposti comuni legati al clima aziendale, alla persona, alla salute e sicurezza, che devono essere seguiti.

Nel corso del 2009 Enel ha attivato una serie di iniziative volte al raggiungimento degli obiettivi strategici in un'ottica di sostenibilità non solo economica, ma anche sociale e ambientale: in primo luogo, è stato revisionato ed esteso a tutto il perimetro del Gruppo il nuovo [Codice Etico](#); sono state inoltre avviate [iniziative di controllo e prevenzione della salute e sicurezza anche presso i fornitori](#) e più in generale, di comunicazione, formazione e responsabilizzazione alla cultura della sicurezza, quale ad esempio, l'introduzione di obiettivi (MBO) legati alla safety. La promozione dell'efficienza energetica negli usi finali, attraverso l'introduzione di tariffe differenziate, e la diffusione dello strumento di conciliazione on line per tutti i clienti elettrici e gas, hanno rappresentato elementi di supporto per i nostri clienti in questo anno di crisi economico – finanziaria. L'impegno di Enel nel coinvolgimento, ascolto e confronto di tutte le comunità locali interessate dalle opere infrastrutturali si è concretizzato, nel corso del 2009, in una serie di incontri e tavoli tecnici sul territorio e in una più ampia [strategia di community engagement](#).

Il Piano di Sostenibilità che pubblichiamo è una declinazione degli obiettivi del Piano Industriale in ottica "[stakeholder oriented](#)": la nuova struttura del Piano (che sostituisce quella per Divisioni pubblicata lo scorso anno) è finalizzata a rendicontare in modo più chiaro e trasparente gli obiettivi e il relativo impatto sugli stakeholder e quindi, in ultima analisi, a costruire un [modello di](#)

rendicontazione tarato sulle esigenze dei vari portatori di interessi e facilmente condivisibile con tutte le realtà del Gruppo.

Per la rielaborazione di questo Piano abbiamo applicato i tre principi dell'AA1000APS (Accountability Principles Standard) emanati nel 2008 da da AccountAbility, istituto internazionale di ricerca applicata sui temi della sostenibilità:

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

Il coinvolgimento degli stakeholder (inclusività) è stato uno degli elementi alla base della definizione del nostro Piano di Sostenibilità: Enel ha da tempo attivato un insieme di strumenti e iniziative capaci di raccogliere ed analizzare le istanze degli stakeholder per integrarle con le proprie scelte strategiche portando alla definizione di macro ambiti di impegno "materiali" per ogni categoria di stakeholder, come indicato nella tabella che segue.

Sugli strumenti di coinvolgimento degli stakeholder si rimanda al paragrafo sul coinvolgimento degli stakeholder a pag. 61 di questo Bilancio.

Per ciascun obiettivo e per le relative linee di azione presenti nel Piano di Sostenibilità, Enel ha messo in campo, nel corso del 2009, una serie di progetti ed iniziative che vengono rendicontate nelle relative sezioni del Bilancio di Sostenibilità e sono riassunte come linee di azione nella tabella seguente.

Piano di sostenibilità

MACRO-AMBITI
DI IMPEGNO
materialitàOBIETTIVI
materialitàLINEE DI AZIONE
rispondenzaIN QUESTO
BILANCIO
rispondenzaPolitica sostenibile
dei dividendi
e riduzione
dell'indebitamento

- Continua riduzione dell'indebitamento
- Leadership nei mercati di riferimento
- Sviluppo sostenibile

- Attivazione di processi di dismissione di asset no-core e rigorosa disciplina finanziaria nella selezione dei progetti di investimento

pag. 13-14, 53-54

- Crescita organica, sinergie strutturali e eccellenza operativa

pag. 13-14, 16, 77-79, 176, 180, 217, 226, 227-228, 300

- Crescita nelle energie rinnovabili e diversificazione geografica

pag. 13-14, 24, 35, 65-66, 77-79, 82, 86, 101-102, 108-111, 103, 127-131

Creazione di
valore sostenibile
e duratura

- Gestione dei rischi in ottica strategica

- Analisi e valutazione dei processi di controllo dei rischi

pag. 41-44

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 autoregolamentazione (Codice Etico, Piano TZC e Modello 231/01*)

pag. 59-61, 214, 241, 248, 277-280

* Il modello 231/01 si applica solamente alle società italiane, è in corso di predisposizione la redazione di linee guida per le società estere

- 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. 24, 39, 62, 77

- Presidio costante delle relazioni con gli investitori etici attraverso unità dedicate

pag. 62, 69, 77

Piano di sostenibilità

MACRO-AMBITI
DI IMPEGNO
materialitàOBIETTIVI
materialitàLINEE DI AZIONE
rispondenzaIN QUESTO
BILANCIO
rispondenza

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. 287-288, 298, 303, 305, 311

- Potenziamento degli strumenti di rilevazione e monitoraggio della soddisfazione della clientela

pag. 62, 287-288, 303, 310-316

- Ampliamento dello strumento della conciliazione a tutto il perimetro del Gruppo per una gestione più veloce ed efficace delle controversie

pag. 71, 271, 304-305

- Personalizzazione del servizio al cliente

- Sviluppo di strumenti e servizi rivolti a clienti con esigenze specifiche in un'ottica di maggiore inclusione sociale

pag. 289-290, 291, 292-294

- Riduzione delle interruzioni nella fornitura

- Miglioramento dell'efficienza delle reti attraverso l'innovazione tecnologica e la razionalizzazione delle infrastrutture

pag. 80, 287, 307-308

Sostenibilità
nell'offerta
al cliente

- Promozione dell'efficienza energetica negli usi finali

- Sensibilizzazione degli utenti finali a un consumo responsabile dell'energia

pag. 81-82, 298-303

Piano di sostenibilità

**MACRO-AMBITI
DI IMPEGNO**
materialità

OBIETTIVI
materialità

LINEE DI AZIONE
rispondenza

**IN QUESTO
BILANCIO**
rispondenza

Dipendenti

MACRO-AMBITI DI IMPEGNO materialità	OBIETTIVI materialità	LINEE DI AZIONE rispondenza	IN QUESTO BILANCIO rispondenza
Clima aziendale basato su valori condivisi		<ul style="list-style-type: none"> Attivazione di iniziative di informazione e sensibilizzazione alla sostenibilità rivolte all'interno e all'esterno del Gruppo 	pag. 193, 207, 208-209, 225, 237, 241, 278
	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione della cultura della sostenibilità 	<ul style="list-style-type: none"> Integrazione della sostenibilità nei sistemi di monitoraggio e di valutazione 	pag. 217
		<ul style="list-style-type: none"> Promozione della sostenibilità nelle relazioni con i sindacati in tutti i paesi in cui Enel opera 	pag. 207-208
	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del clima aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Potenziamento degli strumenti di rilevazione e monitoraggio del clima aziendale Modello di leadership e performance review estesi a tutto il gruppo 	pag. 193, 225, 229 pag. 193, 225
Integrità e tutela della persona	<ul style="list-style-type: none"> Promozione della diversità e delle pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> Implementazione di iniziative per la tutela e valorizzazione delle diversità 	pag. 194, 230
		<ul style="list-style-type: none"> Attivazione di servizi integrativi (assistenza medica, attività culturali e ricreative, ...) per i lavoratori 	pag. 205-206, 222-224, 226-227, 242-243
	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di iniziative di welfare aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Attivazione di strumenti e servizi per migliorare l'equilibrio tra vita privata e vita professionale 	pag. 222-224, 225, 226, 242-243
		<ul style="list-style-type: none"> Potenziamento delle iniziative di mobility management 	pag. 123-124, 148, 243
Salute e sicurezza sul lavoro		<ul style="list-style-type: none"> Estensione delle politiche e dei sistemi di gestione a tutte le sedi del Gruppo 	pag. 196-201, 213-214
	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di un unico standard di sicurezza in tutte le sedi di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Intensificazione delle attività di formazione a tutte le famiglie professionali 	pag. 193, 214-215
		<ul style="list-style-type: none"> Intensificazione delle attività di prevenzione e di monitoraggio 	pag. 198-200, 216-219
	<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione e promozione della cultura della sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di iniziative e strumenti per favorire la condivisione di esperienze e best practice sulla sicurezza in tutto il Gruppo 	pag. 213-216
Sviluppo delle persone		<ul style="list-style-type: none"> Diffusione delle best practice interne e orientamento all'eccellenza operativa in tutto il Gruppo 	pag. 193-194, 226
	<ul style="list-style-type: none"> Formazione e valorizzazione del patrimonio di competenze 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione di sistemi di gestione della conoscenza 	pag. 193-196
		<ul style="list-style-type: none"> Iniziative a supporto del nuovo Modello di Leadership 	pag. 193, 225
	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di sistemi di valutazione e incentivazione capaci di attrarre e trattenere i migliori talenti 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di un sistema di Talent Management e attività di sviluppo per i talent pools 	pag. 194-196, 229

Piano di sostenibilità			
MACRO-AMBITI DI IMPEGNO materialità	OBIETTIVI materialità	LINEE DI AZIONE rispondenza	IN QUESTO BILANCIO rispondenza
Sostenibilità nella relazione con i fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori e nelle relazioni con le imprese appaltatrici 	<ul style="list-style-type: none"> Formalizzazione di un sistema di controlli del rispetto dei diritti dei lavoratori tra i fornitori 	pag. 244-245
		<ul style="list-style-type: none"> Revisione in ottica safety dei processi di appalto per allineare le imprese appaltatrici agli standard di sicurezza di Enel 	pag. 16, 245
		<ul style="list-style-type: none"> Adozione di pratiche di green procurement 	pag. 244
		<ul style="list-style-type: none"> Correttezza e trasparenza nei processi di selezione e nei rapporti con i fornitori 	pag. 88-89, 241, 244-245, 278

Piano di sostenibilità			
MACRO-AMBITI DI IMPEGNO materialità	OBIETTIVI materialità	LINEE DI AZIONE rispondenza	IN QUESTO BILANCIO rispondenza
Accesso all'elettricità	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di iniziative per garantire l'accessibilità all'energia 	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di impianti di generazione e distribuzione di energia elettrica in Paesi in via di sviluppo, in particolare per l'elettificazione rurale 	pag. 63-64, 289-290, 293
		<ul style="list-style-type: none"> Generazione di energia da fonte nucleare 	pag. 173-182
Climate Strategy	<ul style="list-style-type: none"> Diversificazione delle fonti per la generazione di energia Ricerca e sviluppo in tecnologie per la sostenibilità ambientale dell'energia nel lungo periodo 	<ul style="list-style-type: none"> Generazione di energia da fonti rinnovabili 	pag. 127-131
		<ul style="list-style-type: none"> Continuo miglioramento tecnologico degli impianti di generazione nei Paesi di presenza del Gruppo 	pag. 101, 103-111, 117
		<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di tecnologie per la carbon sequestration e il contenimento delle emissioni 	pag. 105-112, 174, 186
		<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo Smart grids e mobilità elettrica 	pag. 103, 299-300
		<ul style="list-style-type: none"> Impegno nella ricerca per superare le barriere alla diffusione delle energie rinnovabili 	pag. 103-112

Piano di sostenibilità

MACRO-AMBITI
DI IMPEGNO
materialitàOBIETTIVI
materialitàLINEE DI AZIONE
rispondenzaIN QUESTO
BILANCIO
rispondenza

Comunità

MACRO-AMBITI DI IMPEGNO materialità	OBIETTIVI materialità	LINEE DI AZIONE rispondenza	IN QUESTO BILANCIO rispondenza
Dialogo con la collettività	<ul style="list-style-type: none"> Informazione trasparente e apertura al confronto con le comunità 	<ul style="list-style-type: none"> Coinvolgimento delle comunità locali interessate dalla realizzazione di grandi interventi infrastrutturali 	pag. 62, 251, 253-255, 276
		<ul style="list-style-type: none"> Promozione di iniziative volte a diffondere la conoscenza sul nucleare 	pag. 67, 179-180, 253, 262, 264, 272-273
		<ul style="list-style-type: none"> Coinvolgimento delle comunità locali in iniziative di informazione sull'energia e di educazione ambientale 	pag. 251-252, 261, 262, 264, 270-271
Gestione degli impatti sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> Minimizzazione dei rischi ambientali Tutela della biodiversità e del paesaggio 	<ul style="list-style-type: none"> Estensione della certificazione ambientale a tutti gli impianti del Gruppo 	pag. 139-142
		<ul style="list-style-type: none"> Valorizzazione e conservazione del patrimonio naturalistico dei Paesi in cui si opera e delle aree verdi vicine agli impianti 	pag. 132-144
Sostegno alla comunità	<ul style="list-style-type: none"> Liberalità e investimenti nelle comunità 	<ul style="list-style-type: none"> Impegno per la crescita e lo sviluppo dei territori attraverso la cultura e lo sport 	pag. 63-64, 128, 259-271
		<ul style="list-style-type: none"> Promozione di iniziative di solidarietà tra i dipendenti 	pag. 263, 267, 268, 269
		<ul style="list-style-type: none"> Sostegno ad iniziative di valore sociale 	pag. 90, 98, 291, 323-327
		<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di attività commerciali a scopo sociale 	pag. 90, 98, 289, 292-294, 302, 309-310
		<ul style="list-style-type: none"> Promozione di progetti per favorire l'accesso all'energia 	pag. 63-64, 160-161, 289, 290-293, 299-300

Piano di sostenibilità

MACRO-AMBITI
DI IMPEGNO
materialitàOBIETTIVI
materialitàLINEE DI AZIONE
rispondenzaIN QUESTO
BILANCIO
rispondenza

Istituzioni

MACRO-AMBITI DI IMPEGNO materialità	OBIETTIVI materialità	LINEE DI AZIONE rispondenza	IN QUESTO BILANCIO rispondenza
Impegno alla buona cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> Promozione del dialogo con le istituzioni locali, nazionali ed internazionali 	<ul style="list-style-type: none"> Relazioni collaborative con le istituzioni pubbliche a livello nazionale e internazionale 	pag. 62, 117, 252, 253-255, 271-277
		<ul style="list-style-type: none"> Ruolo proattivo nei tavoli di settore e multisettoriali per promuovere tematiche di sostenibilità 	pag. 63-67, 207-210, 279-280

Piano di sostenibilità
**MACRO-AMBITI
 DI IMPEGNO**
 materialità

OBIETTIVI
 materialità

LINEE DI AZIONE
 rispondenza

**IN QUESTO
 BILANCIO**
 rispondenza

**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. 61-63, 255, 264, 271, 274, 284

- Confronto su attività critiche e progettualità su obiettivi condivisi

pag. 253-256, 271-277

**Sviluppo di una
 progettualità condivisa**

- Attivazione di progetti in stretta collaborazione con le Associazioni di rappresentanza degli interessi

- Attivazione di progetti ambientali e di sensibilizzazione dei cittadini a favore dello sviluppo sostenibile in partnership con le Associazioni ambientaliste

pag. 117, 132-133, 263

- Attivazione di soluzioni innovative per la conciliazione con i clienti in partnership con le Associazioni dei consumatori

pag. 71, 271, 304-305

- Valorizzazione del territorio attraverso progetti in partnership con le organizzazioni di PMI ed Enti Locali

pag. 271, 273, 304

- Promozione di iniziative culturali e sportive

pag. 254-255, 261, 262, 263, 265, 267, 268, 269, 270-271