

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

Piano di sostenibilità			
MACRO-AMBITI DI IMPEGNO materialità	OBIETTIVI materialità	LINEE DI AZIONE rispondenza	IN QUESTO BILANCIO rispondenza
<b>Sostenibilità nella relazione con i fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione di criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori e nelle relazioni con le imprese appaltatrici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalizzazione di un sistema di controlli del rispetto dei diritti dei lavoratori tra i fornitori</li> </ul>	pag. 244-245
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisione in ottica safety dei processi di appalto per allineare le imprese appaltatrici agli standard di sicurezza di Enel</li> </ul>	pag. 16, 245
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione di pratiche di green procurement</li> </ul>	pag. 244
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Correttezza e trasparenza nei processi di selezione e nei rapporti con i fornitori</li> </ul>	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
<b>Accesso all'elettricità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione di iniziative per garantire l'accessibilità all'energia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione di impianti di generazione e distribuzione di energia elettrica in Paesi in via di sviluppo, in particolare per l'elettificazione rurale</li> </ul>	pag. 63-64, 289-290, 293
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Generazione di energia da fonte nucleare</li> </ul>	pag. 173-182
<b>Climate Strategy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificazione delle fonti per la generazione di energia</li> <li>Ricerca e sviluppo in tecnologie per la sostenibilità ambientale dell'energia nel lungo periodo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generazione di energia da fonti rinnovabili</li> </ul>	pag. 127-131
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuo miglioramento tecnologico degli impianti di generazione nei Paesi di presenza del Gruppo</li> </ul>	pag. 101, 103-111, 117
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di tecnologie per la carbon sequestration e il contenimento delle emissioni</li> </ul>	pag. 105-112, 174, 186
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo Smart grids e mobilità elettrica</li> </ul>	pag. 103, 299-300
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Impegno nella ricerca per superare le barriere alla diffusione delle energie rinnovabili</li> </ul>	pag. 103-112

## Piano di sostenibilità

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

## Comunità

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

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