

Bilancio di sostenibilità 2010



Enel Bilancio di sostenibilità 2010

Durante la ristampa del Bilancio di sostenibilità 2010, Enel è risultata applicare lo standard GRI-G3 EUSS al massimo livello ottenendo così lo status "A+ checked" del Global Reporting Initiative.



Indice



Lettera agli stakeholder	4
Carta d'Identità	9
Nota metodologica	24
Il Gruppo Enel: identità, valori, risultati	29
Responsabilità, trasparenza, etica	77
L'energia delle nostre persone	101
Enel per i clienti	141
Le sfide dell'ambiente	167
Cittadini del mondo	205
Sostenibilità nella supply-chain	237
Appendice	247
Indicatori di performance	
GRI Content Index	
Allegato	
Indicatori di performance	
Glossario	
Relazione della Società di revisione	

Lettera agli stakeholder



Enel è uno dei grandi protagonisti dell'energia nel mondo: oggi siamo un Gruppo integrato, che opera lungo l'intera catena del valore dell'energia elettrica in 40 Paesi grazie all'impegno di oltre 78.000 persone.

L'espansione internazionale che abbiamo sperimentato negli ultimi anni ci ha rinsaldato nella convinzione che vi è solo un modo per garantire la buona riuscita dei nostri progetti: renderli un'occasione di crescita per noi e per l'intera comunità intorno a noi. I nostri piani di sviluppo sono valutati non solo per il ritorno economico per l'Azienda ma anche per i vantaggi che essi sono in grado di creare per tutti i nostri stakeholder. Crediamo che il vero indicatore di successo per una *utility* energetica sia vivere costantemente il binomio responsabilità ed etica avendo chiaro il valore sociale del nostro agire.

Attenersi a questi criteri richiede tutto il talento e l'impegno quotidiano di ciascuno nel nostro Gruppo. Richiede una strategia coerente e ambiziosa, basata su tre linee d'azione: l'innovazione e l'eccellenza come leve per una crescita sostenibile e il *reporting* trasparente di tutte le nostre attività.

Innovazione per la crescita sostenibile

Una delle grandi sfide che l'umanità deve affrontare negli anni a venire è quella di poter disporre dell'energia sufficiente alla crescita economica che sta accompagnando milioni di persone fuori dalla soglia della povertà, e poter generare questa energia in modo ambientalmente sostenibile. Enel ha al centro dei propri obiettivi di crescita, da un lato, una strategia di sostenibilità che coniuga la responsabilità di garantire energia sicura e adeguata a una domanda che cresce e si sposta col mutare degli equilibri dell'economia mondiale; dall'altro, la necessità di rispondere alla sfida del cambiamento climatico, dando un contributo fondamentale alla drastica riduzione delle emissioni inquinanti. Noi siamo convinti che l'eccellenza operativa e l'innovazione tecnologica siano le leve più efficaci per rendere possibile questo equilibrio. Il nostro impegno è dunque rivolto ai settori chiave dell'innovazione energetica: dalle rinnovabili alla riduzione delle emissioni nelle tecnologie convenzionali; dall'efficienza energetica alle *smart grid*, dall'accumulo dell'energia alla mobilità elettrica.

Sul fronte delle energie rinnovabili, Enel Green Power si conferma un *leader* mondiale del settore, anche grazie alla riorganizzazione che ha preceduto la sua quotazione in Borsa. La capacità rinnovabile installata del Gruppo Enel in tutta Europa e nelle Americhe (idroelettrica, geotermica, eolica, fotovoltaica e biomasse) ha già superato i 34 GW (su una capacità totale del Gruppo di circa 97,3 GW).

Importante è anche l'impegno per rendere "pulite" le fonti energetiche convenzionali: con un piano di investimenti in tecnologia di quasi un miliardo di euro per il

2011-2015 stiamo incrementando l'efficienza energetica nella produzione termoelettrica e sperimentando le più promettenti tecnologie per la cattura e il sequestro della CO₂ (Carbon Capture and Storage, CCS). Abbiamo da poco inaugurato a Brindisi il più grande impianto pilota in Europa di questa tecnologia, il cui sviluppo ci consentirà di continuare a utilizzare una fonte indispensabile come il carbone, abbattendone drasticamente le emissioni.

Continueremo a puntare sulle tecnologie a zero emissioni e sul miglioramento delle fonti tradizionali, con l'obiettivo di migliorare la quota attuale che vede già circa il 45% della nostra generazione non produrre gas a effetto serra. Nel frattempo, e finché non saremo diventati un'industria "neutra" dal punto di vista delle emissioni di CO₂, continueremo a compensarle parzialmente attraverso la diffusione di progetti e *best practice* nei Paesi dell'Est Europa e in quelli in via di sviluppo, sfruttando i meccanismi introdotti dal Protocollo di Kyoto (Clean Development Mechanism e Joint Implementation), nella cui adozione il Gruppo è leader mondiale. Il nostro impegno nell'innovazione per la sostenibilità non si ferma alla generazione elettrica. Enel è un punto di riferimento anche per le *smart grid*, le reti intelligenti, la cui diffusione consentirà di evolversi verso un sistema di distribuzione integrato e multidirezionale, capace di gestire in tempo reale le interazioni tra produttori e consumatori di energia. Le *smart grid* garantiranno una generazione distribuita più bilanciata e consentiranno ai clienti di diventare a loro volta produttori di energia pulita. Grazie ai 33 milioni di contatori elettronici installati in Italia dal 2001 a oggi e ai 13 milioni che sono in corso d'installazione in Spagna, Enel ha già realizzato, in anticipo rispetto agli altri operatori, una componente importante dell'infrastruttura che consentirà lo sviluppo delle reti attive, e ha iniziato a offrire servizi post-contatore volti a sensibilizzare i clienti a un utilizzo più responsabile e consapevole dell'energia.

L'obiettivo della sostenibilità passa anche per le strade delle nostre città. Per questo Enel sta ponendo le basi per un cambiamento profondo nel modo di vivere la mobilità urbana. Con i progetti *E-Mobility Italy* in Italia e MOVELE in Spagna stiamo realizzando l'infrastruttura di ricarica che consentirà, in 6 grandi città italiane e spagnole, di utilizzare auto elettriche a impatto zero.

Responsabilità significa anche utilizzare l'innovazione per migliorare le condizioni di vita nelle comunità più disagiate. L'energia elettrica è uno straordinario vettore di crescita e prosperità. Per questo, riteniamo sia nostro dovere cooperare con i governi dei Paesi in cui siamo presenti per colmare quell'*energy divide* che vede oggi 1,4 miliardi di persone nel mondo ancora prive di accesso all'elettricità. Numerose sono le soluzioni innovative che abbiamo sperimentato; tra queste spicca il progetto *Ecoelce* in Brasile riconosciuto dallo *UN's World Business and Development Awards 2008* come una delle 25 innovazioni maggiormente sostenibili degli ultimi 25 anni nel Paese. Un progetto che consente di "scambiare" rifiuti riciclabili con sconti sulle bollette, incoraggiando una gestione responsabile dei rifiuti e fornendo, nel contempo, un sostegno economico alle famiglie.

Eccellenza e crescita interna al Gruppo

Se vogliamo essere motori di innovazione nel mondo che ci circonda, dobbiamo in primo luogo essere noi stessi portatori di cambiamento. Per farlo, dobbiamo puntare anzitutto su un'identità di Gruppo forte e condivisa, capace di generare valore dalla diversità e che veda nell'integrazione un potente motore di circolazione delle

best practice. I fondamenti di questa cultura condivisa sono gli stessi che caratterizzano Enel da molti anni: l'orientamento all'eccellenza operativa, alla qualità del servizio e alla valorizzazione dei risultati, insieme a un'attenzione assoluta alla tutela della sicurezza delle persone che lavorano in Enel e con Enel.

Su quest'ultimo aspetto ci siamo dati l'obiettivo più ambizioso possibile, che richiede il massimo impegno di ciascuno, a ogni livello dell'organizzazione: quello di diventare un'azienda a infortuni zero. Per conseguirlo, numerosi progetti sulla safety sono stati avviati in modo capillare e trasversale a tutto il Gruppo con ottimi risultati, che hanno permesso nel corso degli anni un trend costante di riduzione degli indici infortunistici: la frequenza degli infortuni è diminuita di circa il 23% rispetto al 2009, mentre l'indice di gravità è calato del 7%.

Trasparenza e accountability

Oltre che nelle potenzialità fornite dalla tecnologia e negli sforzi di crescita interna del nostro Gruppo, il nostro impegno per la sostenibilità vede un suo punto focale nella dimensione della trasparenza del nostro agire d'impresa. Essa è assicurata da un rigoroso sistema di Corporate Governance e da un sistema di reporting solido e ispirato a rigorosi criteri di oggettività: il Bilancio di sostenibilità del Gruppo, infatti, raggiunge il livello di compliance A+ delle linee guida di rendicontazione di sostenibilità della Global Reporting Initiative (GRI). In coerenza con la nostra visione, per cui la sostenibilità riunisce in sé le dimensioni economica, sociale, ambientale e di governance, abbiamo avviato un processo che ci porterà nel tempo a sviluppare un sistema di reporting unico per il Gruppo, nel quale gli indicatori economico-finanziari saranno integrati con quelli di sostenibilità. In questo modo, a tutti gli stakeholder sarà restituita una visione sempre più integrata delle performance e del valore complessivo dell'Azienda. Un passo decisivo, a conferma dell'integrazione della sostenibilità nel nostro modo di fare business già riconosciutoci dai fondi "etici" nell'azionariato istituzionale (circa il 17% del capitale flottante istituzionale a fine 2010) e dalla nostra presenza per il settimo anno consecutivo nei prestigiosi indici di sostenibilità del Dow Jones. Nel gennaio del 2011, inoltre, Enel è entrata a far parte del Global Compact LEAD, l'iniziativa lanciata dal Global Compact delle Nazioni Unite e che riunisce le 56 migliori aziende mondiali, punti di riferimento per la sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Proprio l'ambizione di rappresentare un punto di riferimento e il coraggio di prendersi la propria parte di responsabilità nell'affrontare le sfide dello sviluppo globale devono guidare il nostro lavoro quotidiano per offrire un'energia affidabile, efficiente, sostenibile. È infatti compito di una grande azienda responsabile come la nostra aprire nuove strade per la prosperità di domani, e fare in modo che l'energia che produciamo sia energia di cambiamento verso un futuro sostenibile.

Il Presidente

Piero Gnudi



L'Amministratore Delegato

e Direttore Generale

Fulvio Conti



The background of the entire page is a light-colored surface with a regular grid of small, circular perforations. Overlaid on this are four torn, irregular pieces of paper. The top-right piece is blue with the word 'Enel' in yellow, a cartoon character holding a lightning bolt, and a stylized atom. The middle piece is light brown with 'Enel' in blue. The bottom-left piece is light green with 'Enel' in yellow and a stylized sun. The bottom piece is dark blue and grey with an abstract geometric pattern.

I nostri business | 10

Enel nel Mondo | 12

Organigramma del Gruppo | 14

Struttura del Gruppo | 16

I numeri dell'energia | 18

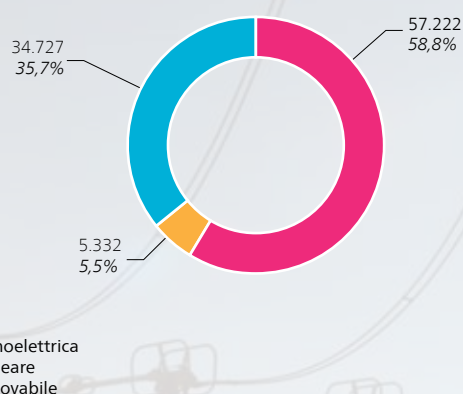
Un anno sostenibile | 20



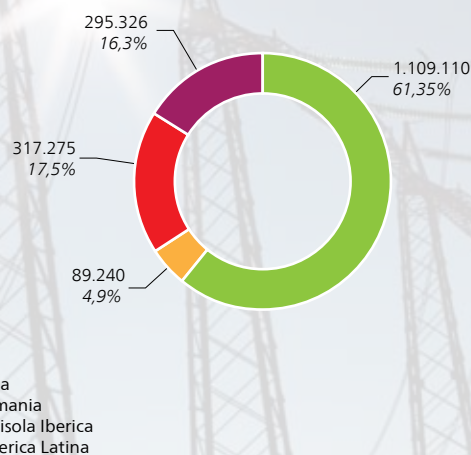
Carta d'Identità

I nostri business

Capacità installata complessiva 2010 (MW)



Lunghezza delle linee di distribuzione per Paese 2010 (km)



Generazione

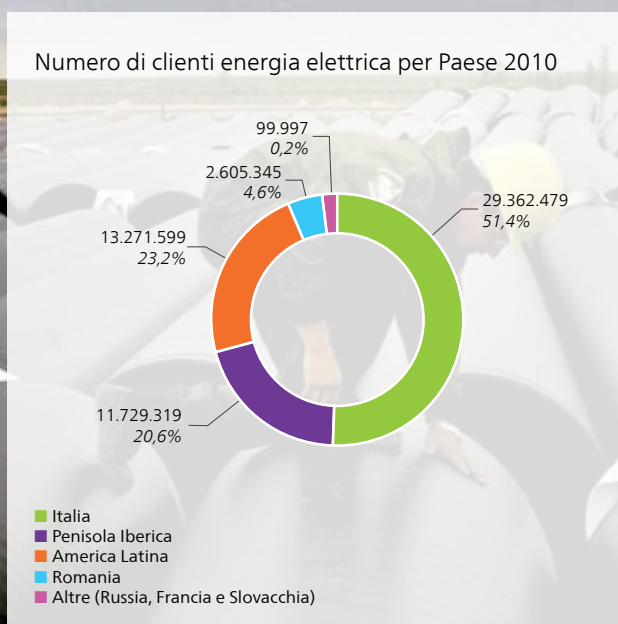
La generazione di energia elettrica avviene attraverso diverse tecnologie, che sfruttano fonti convenzionali e fonti rinnovabili. Enel produce energia attraverso un mix bilanciato di fonti, in cui un ruolo di primo piano è giocato dalle fonti rinnovabili (idroelettrico, eolico, geotermoelettrico, biomasse, fotovoltaico ecc.) e dove le fonti fossili vengono diversificate tra carbone, olio e gas (semplice e a ciclo combinato).

In tutto il Gruppo la potenza efficiente netta al dicembre 2010 ammonta a 97.281 MW. Questo parco di generazione ha permesso una produzione totale netta di energia elettrica nel 2010 di oltre 290,2 TWh.

Distribuzione

Grazie a 1.810.950 km di linee in due continenti, le società di distribuzione del Gruppo trasportano l'energia elettrica per oltre 59 milioni di utenti finali in Italia, in Romania, nella Penisola Iberica e in America Latina.

L'energia elettrica trasportata sulla rete di distribuzione del Gruppo Enel nel 2010 è stata di 430,5 TWh, di cui 245,9 TWh in Italia e 184,6 TWh all'estero.



Vendita

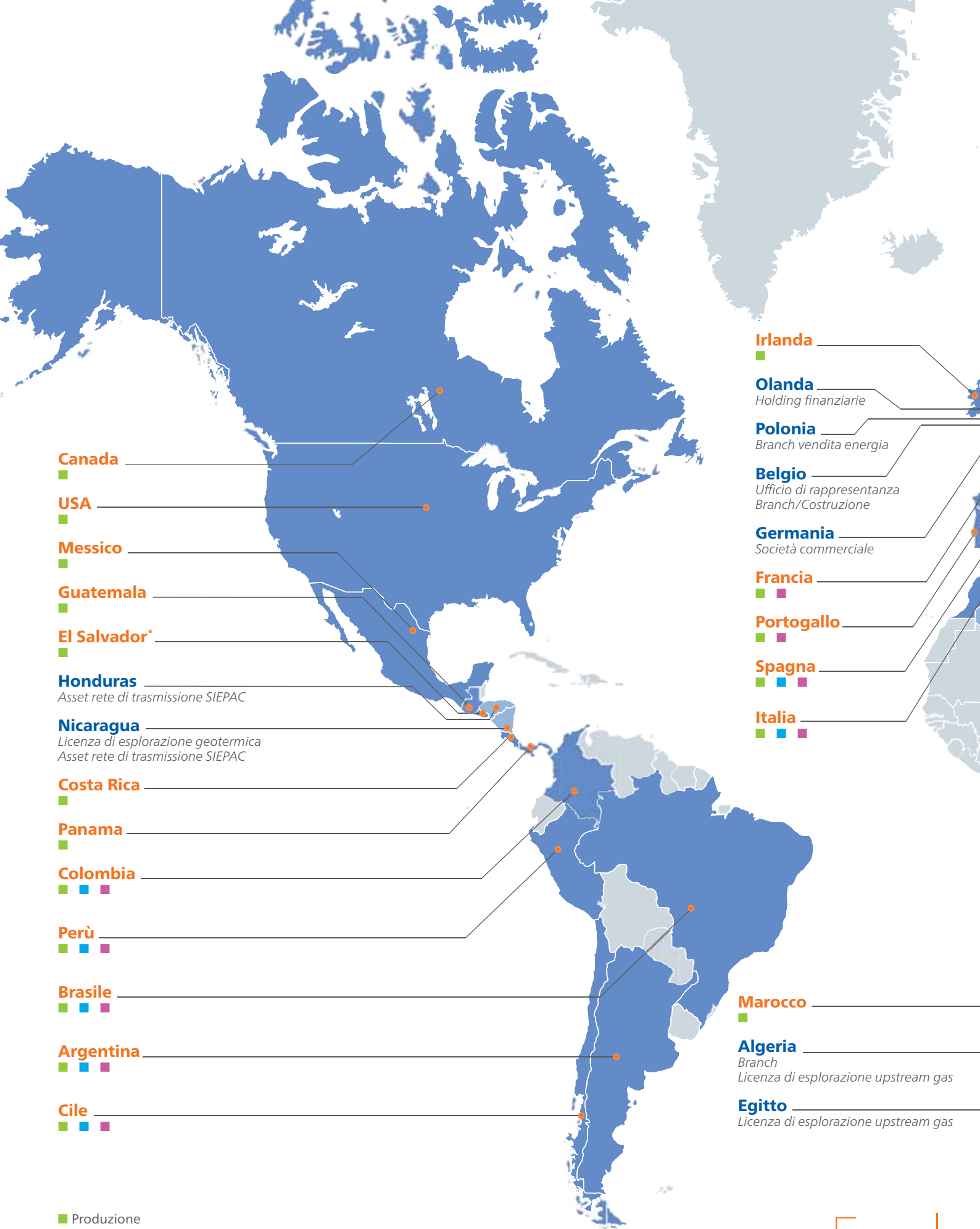
Enel vende energia elettrica in 12 Paesi. Le società commerciali del Gruppo operano sia sul mercato di maggior tutela, a tariffe vincolate, sia sul mercato libero, rispondendo a tutte le esigenze dei 61.055.278 clienti del Gruppo (di cui 57.068.738 nel mercato dell'energia elettrica e 3.986.540 nel mercato del gas).

Le vendite di energia elettrica del Gruppo Enel nel 2010 si attestano a 309 TWh, con un incremento di 21 TWh (+7,3%) rispetto al 2009. Le vendite di gas alla clientela finale ammontano a 8,9 miliardi di metri cubi, in aumento del 3,5% rispetto al 2009.

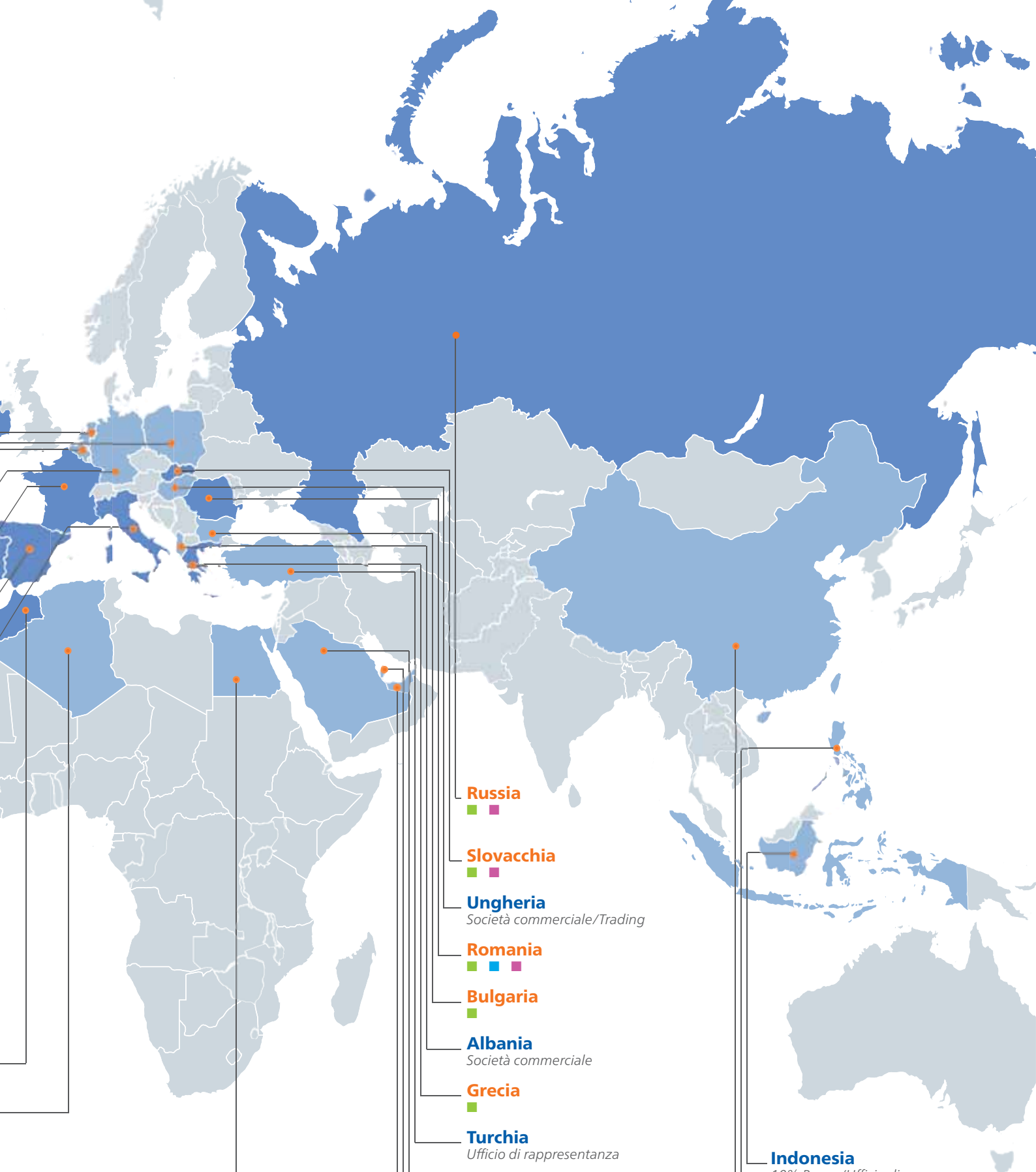
Upstream

Dal 2007 Enel ha avviato un percorso di integrazione verticale della propria filiera, entrando anche nel settore dell'esplorazione diretta dei giacimenti di gas. L'integrazione delle attività consentirà di stringere relazioni più solide tra produttori e clienti finali, assicurando maggiore competitività, sicurezza e flessibilità degli approvvigionamenti.

La Russia è il primo Paese in cui l'Azienda ha costruito una presenza verticalmente integrata e in cui, a regime, produrrà la metà del gas che brucerà nelle proprie centrali. Altre licenze di esplorazione del gas sono attive in Algeria, in Egitto e in Italia.

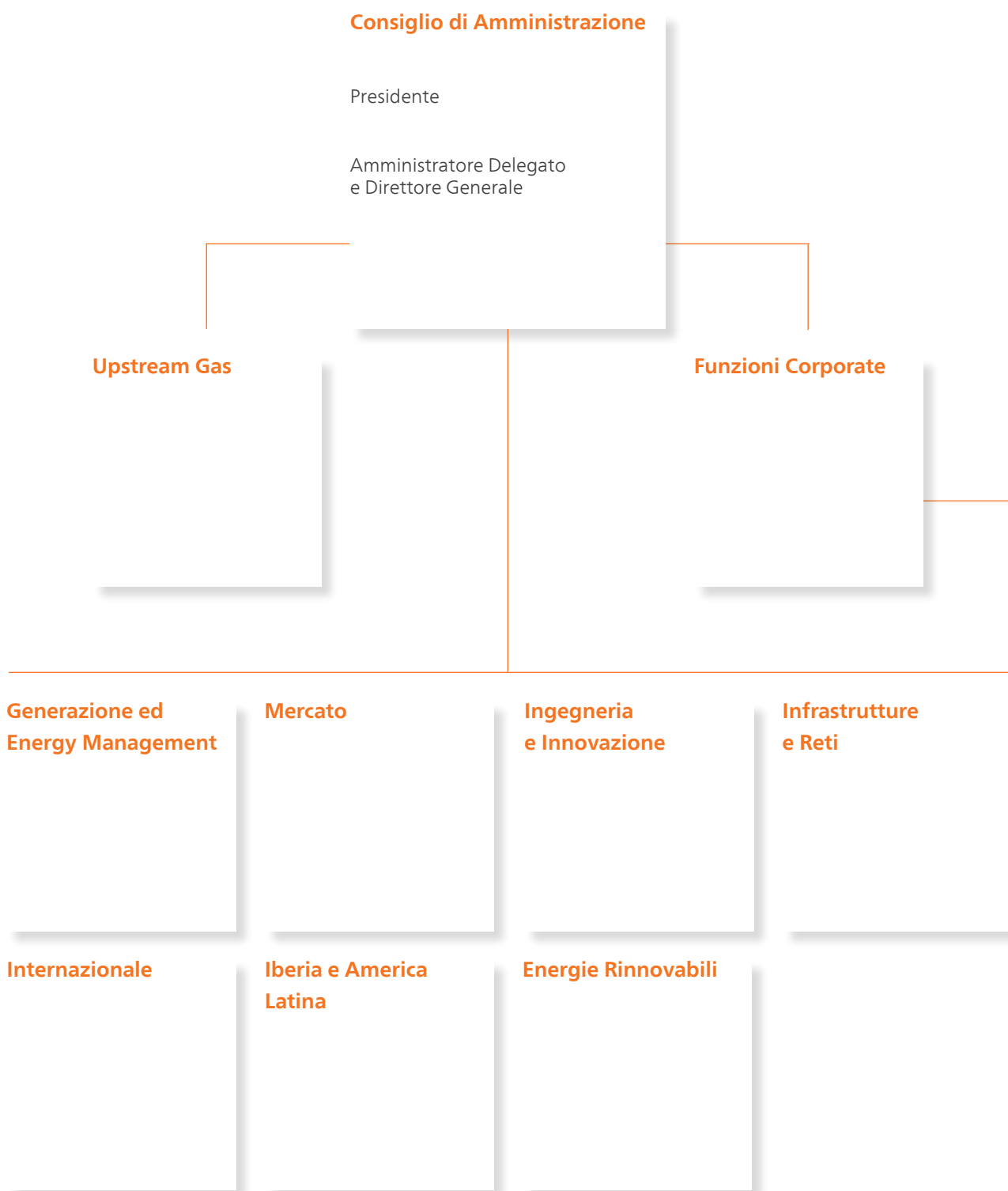


Enel



nel Mondo

Organigramma del Gruppo



Acquisti e servizi

Regolamentazione,
Ambiente
e Carbon Strategy

Relazioni Esterne

Amministrazione,
Finanza e Controllo

Group Risk
Management

Audit

Information and
Communication
Technologies

Legale

Personale e
Organizzazione

Segreteria Societaria

Struttura del Gruppo

Corporate

Enel SpA

Mercato

Enel Servizio Elettrico
Enel Energia
Vallenergie

Generazione ed Energy Management

Enel Produzione
Enel Trade
Enel Trade Hungary
Enel Trade Romania
Nuove Energie
Hydro Dolomiti Enel
SE Hydro Power
Enel Stoccaggi
Enel Longanesi Development
Sviluppo Nucleare Italia

Ingegneria e Innovazione

Enel Ingegneria
e Innovazione

Infrastrutture e Reti

Enel Distribuzione
Enel Sole
Deval
Enel M@p

Iberia e America Latina

Endesa

Internazionale

Slovenské elektrárne
Enel Maritza East 3
Enel Operations Bulgaria
Enel Distributie Muntenia
Enel Distributie Banat
Enel Distributie Dobrogea
Enel Energie Muntenia
Enel Energie
Enel Productie
Enel Romania
Enel Servicii Comune
RusEnergosbyt
Enel OGK-5
Enel France
Enelco
Marcinelle Energie

Energie Rinnovabili

Enel Green Power
Enel.si
Enel Latin America
Enel Green Power España
(già Endesa Cogeneración
y Renovables)
Enel Unión Fenosa Renovables
Enel Green Power Romania
Enel North America
Enel Green Power Bulgaria
Enel Green Power France
(già Enel Erelis)
Enel Green Power Hellas ⁽¹⁾

Servizi e Altre attività

Enel Servizi ⁽²⁾
Enelpower
Enel.NewHydro
Enel.Factor
Enel.Re

(1) Include nel 2010 i dati di International Wind Parks of Thrace, International Wind Power, Wind Parks of Thrace, Hydro Constructional, International Wind Parks of Crete, International Wind Parks of Rhodes, International Wind Parks of Achaia e Glafkos Hydroelectric Station.

(2) Include nel 2010 i dati di Sfera.

La Divisione Mercato

ha la missione di presidiare il mercato finale dell'energia elettrica e del gas sul territorio italiano, di sviluppare un'offerta integrata di prodotti e di servizi indirizzata alle diverse tipologie di clienti e di assicurare il rispetto dei livelli di qualità del servizio commerciale.

La Divisione Generazione ed Energy Management

ha la missione di produrre energia elettrica in Italia a costi competitivi, nel rispetto dell'ambiente.

La Divisione Infrastrutture e Reti

ha la missione di garantire la distribuzione di energia elettrica e di gas in Italia, ottimizzando la gestione delle reti, nonché di assicurare l'efficienza dei sistemi di misura e di garantire il rispetto dei livelli di qualità del servizio tecnico.

La Divisione Iberia e America Latina

si occupa dello sviluppo, della presenza e del coordinamento delle attività di Enel nei mercati dell'energia elettrica e del gas in Spagna, Portogallo e America Latina, elaborando la strategia di crescita nei mercati regionali di interesse.

La Divisione Ingegneria e Innovazione

ha la missione di gestire per il Gruppo i processi di ingegneria relativi allo sviluppo e alla realizzazione di impianti di generazione, assicurando il conseguimento degli obiettivi qualitativi, temporali ed economici assegnati. Inoltre, ha il compito di coordinare e integrare le attività di ricerca del Gruppo, assicurando lo *scouting*, lo sviluppo e la valorizzazione di opportunità di innovazione in tutte le aree di *business* del Gruppo, con particolare riguardo allo sviluppo di iniziative a forte valenza ambientale.

La Divisione Internazionale

ha la missione di supportare la strategia di crescita internazionale di Enel, di consolidare la gestione e integrazione delle attività estere (a eccezione dei mercati spagnolo, portoghese, latinoamericano e delle attività relative alle energie rinnovabili incluse nella Divisione Energie Rinnovabili), monitorando le opportunità di acquisizione che si presenteranno sui mercati dell'energia elettrica e del gas.

La Divisione Energie Rinnovabili

ha la missione di sviluppare e gestire le attività di generazione dell'energia da fonti rinnovabili, garantendone l'integrazione nel Gruppo in coerenza con le strategie di Enel.

Le attività delle Divisioni operative

sono supportate dalle aree "Capogruppo" e "Servizi e Altre attività" che operano con l'obiettivo di valorizzare le sinergie del Gruppo e di ottimizzare la gestione dei servizi a supporto del *core business*.

I numeri dell'energia

Gruppo Enel

Risultati
operativi

Risultati
economici

Paesi

40⁽¹⁾

Produzione netta energia elettrica

290,2
TWh

Ricavi

+14%⁽²⁾

Continenti

4

Da fonti rinnovabili

31,8%

EBITDA

+6,8%⁽²⁾

Società controllate o partecipate

850

Energia elettrica trasportata
sulla rete di distribuzione

430,5
TWh

Fondi SRI nell'azionariato
istituzionale

16,9%⁽³⁾

Dati al 31.12.2010. Le variazioni percentuali sono espresse rispetto al 2009.

(1) Comprende tutti i Paesi in cui è presente almeno un MW o in cui viene svolta attività di vendita. Sono compresi anche i Paesi in cui Enel ha relazioni commerciali, progetti in corso o uffici di rappresentanza. Include El Salvador dove Enel ha una partnership non consolidata con LaGeo.

(2) 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.

Mercato

Ambiente

Persone

Clienti energia elettrica e gas

61,1
milioni

Emissioni specifiche CO₂

-5,7%⁽⁴⁾

Organico totale

78.313⁽⁵⁾
Persone

Paesi di vendita energia elettrica

12

Consumi di combustibile

-2,7%

Di cui in Italia

47,7%

Volumi venduti energia elettrica

309
TWh

Prelievi acque interne

-5,5%

Frequenza infortuni

-22,8%

(3) Calcolato, da febbraio 2010, sul numero di azioni identificate di pertinenza degli investitori istituzionali (non tutti gli Istituzionali sono identificati come Fondi SRI).

(4) Calcolato 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).

(5) Include 2.324 unità riferite al perimetro classificato come "posseduto per la vendita" al 31 dicembre 2010 (1.330 unità al 31 dicembre 2009).

Un anno sostenibile



8

febbraio

Al via il primo Sustainability Day.

Alcuni dei maggiori esperti internazionali si incontrano a Roma per promuovere la cultura della responsabilità attraverso un confronto globale.

7

marzo

Endesa: energia dalle alghe. Un progetto pilota per assorbire la CO₂ con le microalghe e produrre energia sotto forma di biomasse. Lo ha lanciato Endesa presso la centrale termoelettrica di Carboneras (Almería).

22

febbraio

Nasce Meters and More. Su iniziativa di Enel ed Endesa nasce l'associazione internazionale non profit che promuove i contatori intelligenti e la creazione di standard universali.

16

marzo

Comincia la Performance Review. Per la prima volta il sistema che valuta ogni anno i comportamenti e i risultati raggiunti viene esteso agli impiegati italiani. In totale i valutatori sono circa 4mila e i valutati 30mila.

27

febbraio

Cile sconvolto dal terremoto. Alle 3,40 del mattino un sisma di intensità 8.8 gradi della scala Richter colpisce il Cile. Enel ed Endesa sono in prima linea per il ripristino dei servizi elettrici e per la raccolta dei fondi.

23

marzo

EGP in Desertec. Enel Green Power entra in Desertec, l'iniziativa che mira a sviluppare una rete di impianti solari ed eolici nei Paesi nord-africani e medio-orientali, per produrre nel 2050 il 15% del fabbisogno europeo.



25
marzo

Al via il primo Italian Smart Grid Forum. A Roma si discute di reti intelligenti, generazione distribuita, veicoli elettrici e consumatori del futuro. Enel porta l'esperienza maturata a livello internazionale anche grazie al progetto UE Address.

15
aprile

Lo screening in un soffio. Viene presentato Elsa, un sistema per la diagnostica delle malattie respiratorie messo a punto da Enel e dalla Asl di Pisa. L'idea nasce da strumenti usati nelle centrali elettriche.

1
aprile

Workshop nazionale sulla conciliazione. Secondo incontro nazionale con le Associazioni dei Consumatori sulla conciliazione on line, che ha permesso in un anno di risolvere oltre 1000 controversie.

9
maggio

Voler bene all'Italia. Enel Green Power sostiene la manifestazione, organizzata da Legambiente, per promuovere le identità e le innovazioni dei piccoli Comuni italiani.

26
maggio

Rethink. Rebuild. Report. Enel per la prima volta è presente alla Global Conference on Sustainability and Transparency organizzata dal GRI ad Amsterdam.

1
giugno

A Brasilia la prima ambasciata verde. EGP dota l'edificio di pannelli fotovoltaici collegati alla rete elettrica. L'obiettivo è produrre almeno 50 kWh, in grado di soddisfare buona parte del fabbisogno dell'Ambasciata italiana.

12
luglio

Primo impianto industriale a idrogeno al mondo. Inaugurato a Fusina, produrrà energia "pulita" pari al fabbisogno annuale di 20.000 famiglie, evitando emissioni di CO₂ per oltre 17.000 tonnellate l'anno.

Settimana dell'Ambiente. In occasione dell'Anno mondiale della biodiversità, Enel partecipa al più grande evento annuale europeo sulla politica ambientale, organizzato a Bruxelles dalla Commissione UE.

14
luglio

Al via la Centrale "Archimede". Inaugurata a Priolo Gargallo (Siracusa), la centrale solare termodinamica è la prima al mondo a usare la tecnologia dei sali fusi integrata con un impianto a ciclo combinato.

7
giugno

L'economia è donna. Avivah Wittenberg-Cox, esperta di tematiche di genere, illustra all'Auditorium Enel il suo modello di governance al femminile come risposta alla crisi economica.

27
luglio

Nasce il Forum Nucleare Italiano. Enel è tra i soci fondatori del Forum per promuovere il dibattito sul nucleare tra cittadini, imprese e istituzioni.

23
giugno

Il contatore elettronico parla spagnolo. Endesa ha installato a Malaga il primo contatore intelligente basato sulla tecnologia Enel: nei prossimi sei anni saranno allacciati gli oltre 11 milioni di clienti spagnoli della società.

9
settembre

Dow Jones Sustainability Index. Per il settimo anno consecutivo, Enel conferma la sua presenza nel prestigioso Dow Jones Sustainability STOXX Index e nel selettivo indice World di Dow Jones.

7
luglio

L'unione fa la leadership. Dall'integrazione dei team di Enel ed Endesa operanti sul mercato mondiale dei crediti di CO₂ nasce la nuova Unità Carbon Strategy. Le due società sono già leader mondiali del settore.

22
settembre

Premio Etica e Impresa. Enel riceve il Premio Etica e Impresa all'interno del RavelloFestival 2010 per la categoria "Sviluppo Sostenibile".

Conciliazione per le PMI. Enel, CNA, Confagricoltura, Confapi, Confartigianato Imprese, Confcommercio-Imprese per l'Italia e Confesercenti sottoscrivono un accordo per avviare la procedura di conciliazione paritetica.

23
settembre

Contatori premiati. Enel è leader mondiale dei contatori elettronici. A confermarlo arriva lo European Utility Awards 2010, il premio per i migliori progetti promossi dalle aziende tecnologiche europee.

4
ottobre

CSR On line Awards. Enel entra nella top ten mondiale della comunicazione on line della Responsabilità d'Impresa, la classifica redatta dalla società svedese Lundquist che monitora i siti di 91 aziende inserite nel Dow Jones Sustainability Index.

12
novembre

Conti incontra Ban Ki-Moon. Il segretario dell'ONU incontra l'AD di Enel nell'ambito del G20 di Seul. Nel colloquio Conti annuncia la volontà del Gruppo Enel di aderire al programma Lead di Global Compact.

5
ottobre

A Roadmap for Industry-Academia collaboration towards sustainability. Unica azienda europea, Enel partecipa al workshop organizzato dalla United Nations University per la fondazione di una scienza della sostenibilità.

16
novembre

European Business Awards. Per il terzo anno consecutivo, Enel viene premiata con il Ruban d'Honneur per la sostenibilità.

14
ottobre

Tutti salvi. Viene estratto l'ultimo dei 33 minatori intrappolati a seicento metri di profondità nella miniera San José in Cile. Ai soccorsi ha partecipato anche una squadra di Enel Green Power.

25
novembre

GRI Organizational Stakeholder. Approfondire le linee evolutive della rendicontazione di sostenibilità e le esperienze più significative di reporting integrato. È lo scopo del Global Reporting Initiative (GRI) "Organizational Stakeholder Event", ospitato da Enel per la prima volta in Italia.

23
ottobre

La Niaf premia Fulvio Conti. L'AD e DG di Enel riceve a Washington lo "Special Achievement Award in International Business" della National Italian American Foundation.

1
dicembre

Contemporanea al Macro. L'opera del duo olandese Bik Van der Pol, vincitrice di Enel Contemporanea Award 2010, viene esposta al nuovo Macro di Roma, appena inaugurato dopo la ristrutturazione.

4
novembre

Diversità e abilità in azienda. Enel ospita l'evento di CSR Manager Network Italia, dedicato alla riflessione sui temi del Diversity Management.

10
dicembre

Il futuro energetico mondiale. All'Auditorium Enel di Roma viene presentata l'edizione 2010 del World Energy Outlook, la prestigiosa pubblicazione dell'International Energy Agency (IEA).

11
novembre

Smart grid e CCS, intesa in Sud Corea. Enel e Kepco, la maggiore utility elettrica sudcoreana, firmano a Seoul un accordo per sviluppare la cooperazione sulle *smart grid* e sulle tecnologie di CCS.

21
dicembre

Policy nucleare di Gruppo. Il Consiglio di Amministrazione approva la policy nucleare di Gruppo, che dà assoluta priorità alla sicurezza e alla protezione dei lavoratori, della popolazione e dell'ambiente.

Nota metodologica

A photograph of a child running on a red architectural structure under a tree. The child is wearing a red shirt and shorts, and is captured in motion. The structure is a series of red, rectangular blocks or steps. A large tree with green leaves is on the right, casting shadows on the red surface. The background is a solid red wall.

Deep Garden - Enel Contemporanea 2008

Padiglione temporaneo creato nella laguna di Venezia dal gruppo di artisti A12.
Uno spazio suggestivo dove poter ritrovare l'energia vitale.

Come è stato costruito questo Bilancio

Informazioni e approfondimenti possono essere richiesti a:

Enel SpA

Direzione Relazioni Esterne

CSR e Rapporti con le Associazioni

Viale Regina Margherita, 137

00198 Roma – Italia

Tel. +39 06 8305 1

e-mail: csr@enel.com

<http://www.enel.com/it-IT/sustainability/>

Obiettivi

Dal 2003 Enel pubblica annualmente il Bilancio di sostenibilità, in concomitanza con il Bilancio consolidato di Gruppo, anticipando di fatto la convergenza verso il Reporting unico. Il precedente Bilancio è stato pubblicato il 29 aprile 2010.

Con questa edizione del Bilancio di sostenibilità si è voluta offrire una fotografia più organica delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, delle strategie e dei risultati dell'anno attraverso la "lente" della sostenibilità economica, ambientale e sociale, a testimonianza dell'impegno di Enel per uno sviluppo compatibile con le sfide del mondo in cui operiamo.

In particolare la struttura del documento, che è mutata rispetto all'anno precedente, prevede che le performance di sostenibilità vengano rendicontate nel testo insieme a una descrizione trasparente delle modalità di gestione delle diverse tematiche, mentre le tabelle contenute in Appendice forniscono un ulteriore dettaglio dei circa 270 indicatori monitorati da Enel e del loro andamento negli ultimi 3 anni (pagina 247).

Il Bilancio di sostenibilità si rivolge agli stakeholder del Gruppo Enel (pagina 90) con lo scopo di fornire evidenza delle azioni intraprese rispetto agli obiettivi di sostenibilità del Gruppo e, con questi, di dare risposta alle legittime aspettative di tutti i portatori di interesse.

Contenuti

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2010 è stato redatto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines and Electric Utilities Sector Supplement", definite nel 2009 dal GRI – Global Reporting Initiative e in conformità ai principi AA1000 Accountability Principles Standard (AA1000APS) emanati da AccountAbility nel 2008, seguendo quindi quanto richiesto in termini di inclusività, materialità e rispondenza alle legittime aspettative degli stakeholder. In particolare il Piano di Sostenibilità 2011-2015, alla pagina 36 e seguenti di questo Bilancio, è stato definito in conformità a questo standard.

Il dettaglio dato ai diversi argomenti nella rendicontazione deriva dal loro peso negli obiettivi e nelle strategie del Gruppo Enel, in relazione alle performance di sostenibilità nonché alla loro rilevanza per gli stakeholder del Gruppo per come emergono dalle attività di *stakeholder engagement* realizzate, dalle evidenze della rassegna stampa e dalle richieste dell'opinione pubblica.

Processo

Il processo di rendicontazione della CSR prevede 2 fasi fondamentali:

- > L'attività di pianificazione e controllo della sostenibilità, che porta all'individuazione e condivisione degli obiettivi che tutta l'organizzazione deve perseguire, che sono declinati nel Piano di Sostenibilità (pagine 39-45);
- > L'attività di rendicontazione della sostenibilità, il cui punto di arrivo è l'elaborazione degli indicatori per il Bilancio di sostenibilità.

Il processo di pianificazione, controllo e reporting della sostenibilità avviene attraverso la raccolta e l'elaborazione di dati contabili ed extracontabili relativi a specifici indicatori chiave di performance di sostenibilità, *Key Performance Indicators* (KPI). I KPI di sostenibilità richiedono il coinvolgimento sia della Corporate, sulle tematiche trasversali, sia delle Divisioni e Società del Gruppo, sulle tematiche specifiche dei loro settori di attività.

In particolare, all'interno delle diverse strutture e famiglie professionali, sono individuati i responsabili della raccolta, verifica ed elaborazione dei KPI di competenza. Il consolidamento dei risultati avviene sotto la responsabilità dell'unità Strategie della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, alla quale compete il coordinamento dell'intero processo di raccolta dei dati quantitativi. L'unità CSR e Rapporti con le Associazioni, nell'ambito della funzione Relazioni Esterne, è responsabile delle parti qualitative e di commento a supporto dei risultati, nonché del coordinamento e della redazione del Bilancio di sostenibilità.

Il processo di raccolta dei dati di sostenibilità è specificato sia nell'*Integration Handbook*, policy emessa dalla Corporate di Enel e dedicata alla descrizione dei principali processi in termini di fasi, ruoli e responsabilità soggetti al coordinamento tra Enel e le società appartenenti al perimetro internazionale, sia nel *Coordination Handbook*, policy di analogo contenuto ma con ambito di applicazione limitato a Endesa. È inoltre in fase di prossima emissione una procedura unica per l'intero perimetro organizzativo del Gruppo che dettagli attività, ruoli, responsabilità e timing.

Il Bilancio di sostenibilità viene presentato all'Assemblea generale degli azionisti della Società insieme al Bilancio consolidato di Gruppo. A questo scopo il documento viene sottoposto alla valutazione del Comitato per il Controllo Interno per una verifica della completezza e attendibilità, con il supporto della funzione Audit, e

viene approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Inoltre, sul documento è stata svolta un'attività di revisione limitata da parte di KPMG SpA (per le Relazioni della Società di Revisione si veda l'Appendice).

Parametri del report

I dati e le informazioni contenuti nel Bilancio di sostenibilità 2010 si riferiscono a Enel SpA e alle società consolidate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010. Nel testo, per "Corporate" o "Capogruppo" si intende Enel SpA, mentre per "Gruppo" o "Enel" si intende l'insieme delle società facenti capo a Enel SpA.

Per il dettaglio delle società presenti nel perimetro di consolidamento si rinvia al Bilancio consolidato nel capitolo "Risultati economici per area di attività" da pagina 86 a pagina 111. In particolare i dati si riferiscono alle società incluse nell'area di consolidamento con il metodo integrale nel Bilancio consolidato, qualora le stesse, singolarmente o in aggregato, producano impatti significativi con riferimento allo specifico indicatore oggetto di rendicontazione. Alla pagina 249 e seguenti di questo Bilancio sono espressamente indicate le eventuali limitazioni di perimetro, i motivi e i piani d'azione per il futuro.

Diversamente, le società collegate (che nel Bilancio consolidato sono valutate con il metodo del patrimonio netto) e le altre entità sulle quali Enel esercita un'influenza significativa (incluse le joint venture) sono incluse nel calcolo dei dati, ove disponibili, proporzionalmente alla quota di partecipazione di Enel. Inoltre, qualora le stesse producano impatti significativi, sono descritte nell'informativa sulle Modalità di gestione.

Alcuni scostamenti rispetto ai numeri e alle considerazioni del Bilancio di sostenibilità 2009 possono essere ricondotti alle variazioni di perimetro di Enel nel 2010, come riportate nel Bilancio consolidato 2010 nel paragrafo "Fatti di rilievo del 2010" (pagine 22-29). In particolare si segnala che nel 2010, rispetto al precedente periodo di rendicontazione, si sono manifestati i seguenti cambiamenti organizzativi e di perimetro italiano e internazionale.

Variazioni organizzative

Riorganizzazione delle attività rinnovabili in Spagna

- > I Consigli di Amministrazione di Endesa e di Enel hanno approvato, rispettivamente il 15 marzo 2010 e il 17 marzo 2010, un'operazione che prevede l'integrazione

delle attività di ECyR (società di Endesa in cui sono ricomprese le attività rinnovabili operanti nella Penisola Iberica e oggi ridenominata Enel Green Power España) e di Enel Green Power (EGP) nel settore delle energie rinnovabili in Spagna e Portogallo. L'obiettivo dell'operazione è di garantire, all'interno del perimetro di EGP, una gestione unitaria dello sviluppo nella Penisola Iberica di tutte le attività di EGP e di Endesa nel campo delle fonti rinnovabili. Tale obiettivo è stato perseguito attraverso Enel Green Power España, il cui capitale, al termine della suddetta operazione, è posseduto per il 60% da EGP e per il 40% da Endesa.

Variazioni di perimetro

Accordo Enel Green Power – Sharp – STMicroelectronics per la produzione di pannelli fotovoltaici (joint venture 3SUN)

- > In data 4 gennaio 2010 Enel Green Power, Sharp e STMicroelectronics hanno firmato un accordo finalizzato alla realizzazione della più grande fabbrica di produzione di pannelli fotovoltaici in Italia. A tale accordo è seguita la costituzione della joint venture 3SUN di cui Enel Green Power possiede il 33%.

Cessione di Endesa Hellas

- > In data 16 marzo 2010, Endesa ha raggiunto un accordo con il partner Mytilineos Holding per la cessione di Endesa Hellas; successivamente, in data 1° luglio 2010, si è perfezionata tale transazione, che era soggetta all'ottenimento di alcuni permessi autorizzativi.

Accordo tra Enel Produzione e SEL per il settore idroelettrico nella provincia di Bolzano

- > In data 1° giugno 2010, in attuazione dell'Accordo Definitivo sottoscritto in data 20 ottobre 2009, Enel Produzione e Società Elettrica Altoatesina ("SEL") hanno costituito SE Hydro Power, in cui Enel Produzione e SEL possiedono rispettivamente quote di partecipazione pari al 40% e al 60% del capitale.

Cessione delle reti elettriche di trasmissione in Spagna

- > Il 1° luglio 2010 Endesa ha raggiunto un accordo con Red Eléctrica de España (REE) relativo alla cessione a una società controllata da REE delle reti di trasmissione di energia elettrica di cui risulta titolare Endesa Distribución Eléctrica, società a sua volta interamente posseduta da Endesa. Tale cessione si è perfezionata in data 13 dicembre 2010.

Cessione delle reti di trasporto e distribuzione del gas in Spagna

- > Il 24 settembre 2010 Endesa, nell'ambito del progetto di valorizzazione delle proprie attività nel settore del trasporto e della distribuzione di gas in Spagna, ha raggiunto un accordo per la cessione di una partecipazione di controllo dell'80% del capitale della controllata Nubia 2000 (società costituita nel corso del 2010 cui sono stati conferiti gli asset di Endesa Gas), a due fondi infrastrutturali gestiti da Goldman Sachs, riservandosi la possibilità di riacquistare tale partecipazione in caso di esercizio di una specifica opzione call tra il quinto e il settimo anno dalla conclusione dell'operazione. In data 17 dicembre 2010 Endesa ha perfezionato la cessione della partecipazione di controllo dell'80% del capitale della controllata Nubia 2000, in cui rientra anche una partecipazione del 35% in Gas Aragón, precedentemente ceduta da Gas Natural a Nubia 2000.

L'effetto dei cambiamenti di perimetro sui dati economici e sul personale è riportato a pagina 60 ("I risultati 2010") e all'interno degli Indicatori di performance (pagine 258-298) di questo Bilancio. Eventuali variazioni significative nel perimetro o nella modalità di calcolo di singoli dati sono espressamente indicate nel testo e/o nelle tabelle in Appendice, insieme agli effetti prodotti sul dato finale. I dati sono calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze contabili e degli altri sistemi informativi di Enel e validati dai relativi responsabili. Sono espressamente indicati i dati determinati attraverso l'utilizzo delle stime e il relativo metodo di calcolo. Nel commento agli indicatori sono state identificate e spiegate le eventuali modifiche significative ai dati comparativi rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2009.

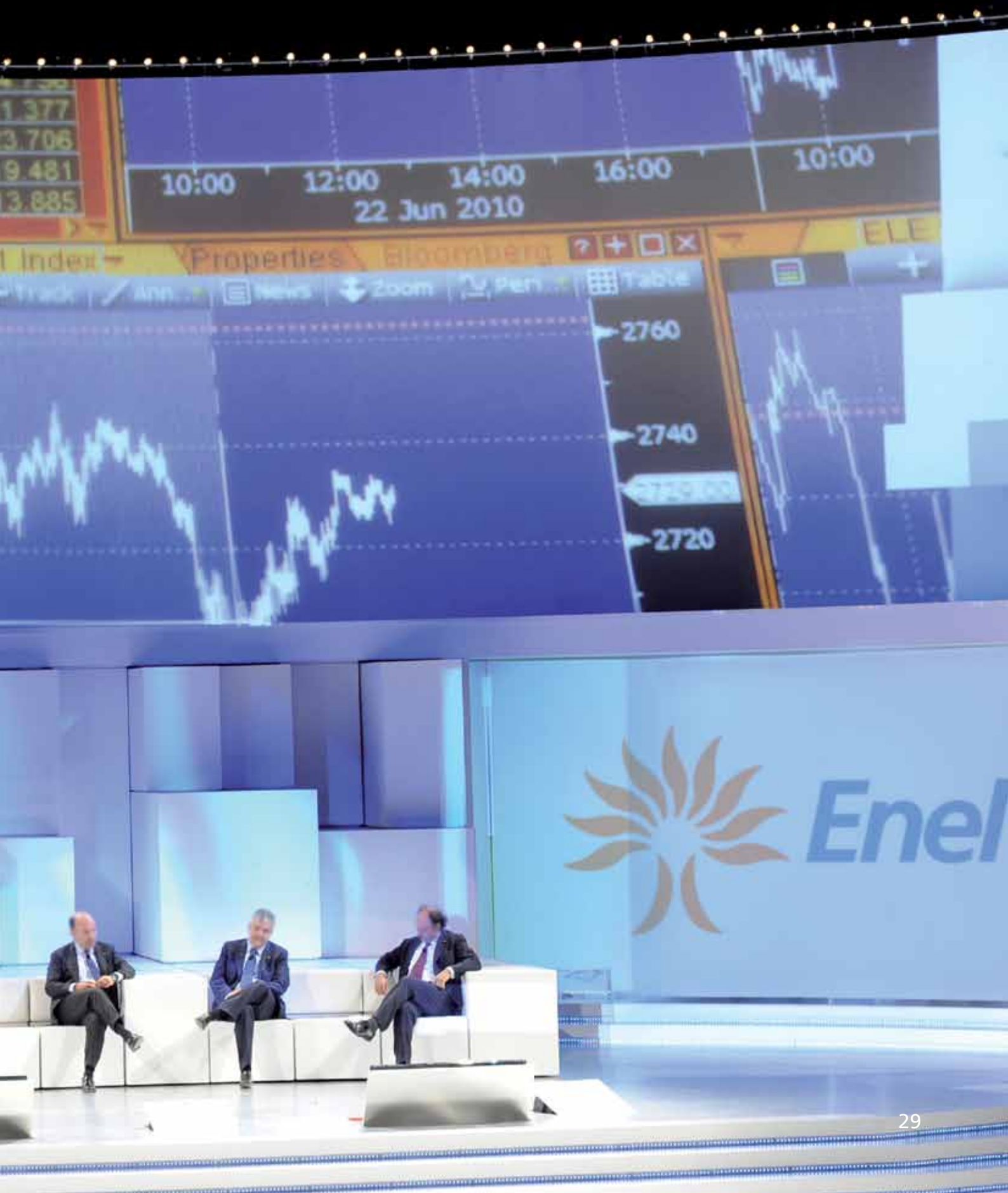
Rispetto al Bilancio di sostenibilità 2009 sono stati reintrodotti gli indicatori HR9, PR2, PR4 e PR7, indicatori "additional" che nel Bilancio di sostenibilità 2008 e 2009 non erano rendicontati, mentre sono stati esclusi gli indicatori EN24 e EN27. Per informazioni di dettaglio sulle motivazioni alla base di ogni esclusione o limitazione nel rispondere agli indicatori si rimanda alle apposite sezioni nel GRI Content Index (pagine 249-256).

Nell'applicazione delle linee guida GRI-G3 Enel ritiene di aver raggiunto il livello A+.

La nostra identità		30
Un business sostenibile		31
Le priorità strategiche		31
La Climate Strategy		34
Piano di Sostenibilità 2011-2015		36
La sostenibilità in pratica		47
Quando la rete è intelligente		47
Le frontiere verdi dell'energia		52
Le ragioni del nucleare		54
CCS, Climate Change Solution		57
I risultati del 2010		60
Risultati operativi		60
Risultati economici		62
Distribuzione del valore generato		64
Governance		65
I nostri azionisti		65
Il sistema di corporate governance		66
La gestione del rischio		74



Il Gruppo Enel: identità, valori, risultati



La nostra identità

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

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

Enel è un'azienda che cresce nel mercato globale dell'energia e si propone di aumentare le competenze e le opportunità di sviluppo per tutte le persone del Gruppo. In tutti i Paesi in cui opera, l'obiettivo di Enel è quello di comportarsi come **buoni cittadini del mondo**, al servizio dei clienti e di tutti coloro che hanno rapporti con il Gruppo.

Per raggiungere e mantenere questo obiettivo, i comportamenti di ogni dipendente Enel, a tutti i livelli organizzativi e in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera, devono essere fondati su 16 principi guida.

Questi principi, che sono anche i pilastri su cui è costruito il Codice Etico di Enel (pagina 79), sono la guida per i comportamenti in ogni relazione tra le persone del Gruppo e i suoi interlocutori esterni (partner, fornitori, azionisti, istituzioni, pubblica amministrazione ecc.).

I 16 principi generali del Codice Etico

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



Un business sostenibile



Le priorità strategiche

Enel ha perfezionato il suo percorso di crescita internazionale ed è oggi uno dei principali operatori energetici mondiali. Sulla base degli eccellenti risultati conseguiti, il piano industriale per il periodo 2011-2015 conferma la validità delle priorità strategiche adottate dopo la fase di espansione internazionale:

Leadership nei mercati “core” di presenza

Il Gruppo Enel intende mantenere la posizione di leadership in Italia e nella Penisola Iberica come operatore integrato lungo la catena del valore. In particolare, nel mercato italiano il Gruppo Enel si focalizzerà sul miglioramento della qualità e della competitività del mix energetico, con investimenti sulla riconversione a carbone pulito della centrale di Porto Tolle (Rovigo), sulla realizzazione di un rigassificatore a Porto Em-

pedocle (Agrigento) e sull'avvio del programma nucleare.

Nella Penisola Iberica, il Gruppo Enel si focalizzerà principalmente sullo sviluppo di impianti idroelettrici a pompaggio e sul completamento di progetti di efficientamento ed espansione delle capacità esistenti che, congiuntamente alla realizzazione di infrastrutture nel settore del trasporto del gas (Medgaz), faranno di Endesa un operatore ben bilanciato nel mix energetico, in grado di mantenere la solidità dei propri margini nel periodo di piano.

Sia in Italia sia nella Penisola Iberica, il Gruppo Enel continuerà a effettuare investimenti in servizi ad alto valore aggiunto come i contatori digitali (in Spagna), le reti intelligenti nonché le offerte integrate di gas ed elettricità, al fine di rafforzare la qualità del rapporto con il cliente.

Complessivamente, nei cinque anni di piano, il Gruppo Enel prevede di investire in Italia e nella Penisola Iberica circa 18 miliardi di euro.

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

Nel settore delle energie rinnovabili, Enel Green Power continuerà a rappresentare un operatore unico a livello mondiale per il mix diversificato di tecnologie e di presenza geografica, per la modesta dipendenza dei ricavi dagli incentivi e per una capacità di generare solidi flussi di cassa costantemente crescenti.

In America Latina il Gruppo Enel continuerà a fare leva sulla propria posizione di leadership, generando margini crescenti supportati da investimenti consistenti focalizzati principalmente su progetti di crescita organica nella generazione e nella distribuzione di energia elettrica. In particolare, il Gruppo Enel investirà, tra l'altro, nello sviluppo dell'impianto a carbone Bocamina II in Cile e dell'impianto idroelettrico El Quimbo in Colombia.

Data la crescita del sistema economico, si rafforzerà il ruolo strategico della Russia per il Gruppo, che investirà per il miglioramento della qualità del proprio mix di generazione attraverso la realizzazione di nuova capacità a ciclo combinato per circa 800 MW, che riceverà forniture di gas a costo competitivo provenienti dalla quota del Gruppo dei campi di gas di Severenergia. Il Gruppo Enel continuerà, inoltre, a investire nel generale rafforzamento dei processi di efficienza e ottimizzazione dei propri impianti.

La Slovacchia conferma la propria rilevanza strategica per il Gruppo Enel che, nell'ambito dell'attuale contesto normativo, investirà nel completamento delle unità 3 e 4 della centrale nucleare di Mochovce, che assicureranno ulteriore capacità produttiva per un totale di 880 MW; il primo gruppo entrerà in funzione entro il 2012 e il secondo durante il 2013.

Ulteriori informazioni sul contesto in cui il Gruppo opera e i principali rischi e opportunità a esso connessi sono riportati nel Bilancio consolidato 2010, rispettivamente al capitolo "Scenario di riferimento", da pagina 30 a pagina 71 e al capitolo "Principali rischi e incertezze", da pagina 112 a pagina 115.

In Romania, infine, il Gruppo Enel prevede di investire nel rafforzamento dei processi di efficientamento e nelle attività finalizzate all'incremento del numero dei clienti.

In sintesi, dal 2011 al 2015, il Gruppo Enel prevede di realizzare investimenti complessivi per circa 31 miliardi di euro, di cui 18 in Italia e Penisola Iberica.

Consolidamento, integrazione ed eccellenza operativa

Il piano industriale è finalizzato ad assicurare, pur in un contesto globale sfidante, lo sviluppo industriale delle attività strategiche. Nel periodo di Piano proseguirà il programma di integrazione con Endesa, con il conseguimento di importanti sinergie operative.

Sul piano dell'efficienza operativa il Gruppo Enel ha realizzato costanti progressi nel perseguimento del programma Zenith, finalizzato a migliorare i margini e ottimizzare il capitale circolante e gli investimenti, e ha fissato nuovi importanti obiettivi in termini di risparmi complessivi da raggiungere.

Leadership nell'innovazione

Il Gruppo Enel è impegnato a investire circa 1 miliardo di euro, inclusi contributi e finanziamenti, per lo sviluppo delle tecnologie di cattura e sequestro della CO₂ (con l'impianto pilota di Brindisi, Italia), del carbone ad alta efficienza, della generazione a idrogeno (come nell'impianto di Fusina, Italia), del solare termodinamico (come l'impianto Archimede di Priolo, Siracusa, Italia), del contatore digitale in Spagna e in America Latina, delle reti intelligenti, dei progetti *Smartcity* (*Smartcity Malaga*) e della mobilità elettrica.

Con questi importanti obiettivi nella ricerca e nell'innovazione il Gruppo continuerà a perseguire la propria strategia di abbattimento delle emissioni di gas serra, con cui sostanzia il proprio impegno nella lotta al cambiamento climatico (→ *Climate Strategy*).

Tali priorità strategiche consentiranno al Gruppo di ottenere solidi risultati operativi in crescita, mantenendo sempre un pieno equilibrio patrimoniale e finanziario. Nell'arco di Piano, il Gruppo genererà flussi di cassa in grado di sostenere il programma di investimenti industriali, di servire il costo del debito e di garantire agli azionisti un'adeguata remunerazione dei loro investimenti. Tutto questo dando al Gruppo la flessibilità di muoversi strategicamente verso il rafforzamento della propria crescita organica pur mantenendo stabile il rating creditizio ("A"). Questa strategia, integrata con un'attenta politica di responsabilità sociale d'impresa, consentirà a Enel di valorizzare la potenzialità del suo portafoglio di asset e continuare a creare valore per tutti gli stakeholder.



Enel Impianto Pilota Cattura CO2

Piano per l'innovazione tecnologica

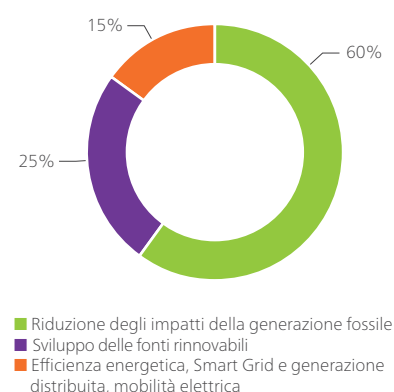
L'ambizioso piano di investimenti nell'innovazione, di circa 1 miliardo di euro tra il 2011 e il 2015, rappresenta l'impegno crescente del Gruppo verso lo sviluppo di un'ampia gamma di tecnologie all'avanguardia.

Nel 2010 il Gruppo Enel ha realizzato attività di ricerca e sviluppo di tecnologie innovative per un valore di circa 87 milioni di euro.

L'impegno è stato rivolto per circa il 60% all'innovazione nel campo della generazione fossile (in partico-

lare, cattura e sequestro della CO₂, produzione di energia da idrogeno, abbattimento delle emissioni e aumento dell'efficienza negli impianti di produzione), seguito dallo sviluppo delle fonti rinnovabili per il 25% circa (con focus su solare fotovoltaico e termodinamico, geotermia, eolico e biomasse), dai programmi nell'efficienza energetica, e dallo sviluppo delle Smart Grid, della generazione distribuita e della mobilità elettrica per circa il 15%.

Ricerca e Sviluppo di tecnologie innovative
Totale investimenti: 87 milioni di euro



La Climate Strategy

Il Comitato sulle Politiche del Cambiamento Climatico allinea la posizione delle diverse "anime" del Gruppo e i vari piani operativi aziendali, facilitando il coordinamento delle attività a livello nazionale e internazionale. Il Comitato è presieduto dal Direttore della funzione Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy, preposta alla definizione delle politiche e degli obiettivi ambientali strategici di Enel e ad assicurare la coerenza dei programmi e delle iniziative conseguenti da parte di tutte le Divisioni e di tutti i Paesi del Gruppo.

Enel riconosce la centralità della lotta ai cambiamenti climatici tra le proprie responsabilità di grande azienda globale del settore energetico. È dovere del Gruppo individuare le migliori soluzioni per offrire energia sostenibile, economica e accessibile, e al contempo abbattere le emissioni di gas serra a livello globale.

Al centro della strategia di Enel vi è quindi una *climate strategy* fondata su una visione di lungo termine, volta a sviluppare un'ampia gamma di opzioni in tutti i diversi ambiti di attività dell'Azienda. L'obiettivo che il Gruppo si pone, infatti, richiede non solo un forte incremento della produzione di energia elettrica con tecnologie a "emissioni zero" (rinnovabili e nucleare), ma anche l'aumento dell'efficienza nella produzione e nella distribuzione, lo sviluppo di nuove tecnologie e il ricorso al mercato dei diritti di emissione. Questo impegno rappresenta, per Enel, un'opportunità per accrescere la propria competitività in settori, come quello delle energie rinnovabili, destinati a diventare sempre più centrali nel panorama energetico internazionale.

I fronti su cui Enel agisce nel perseguire la propria strategia climatica sono:

- > **sviluppo di fonti a emissioni zero:** rinnovabili e nucleare assumono un ruolo sempre più significativo nel mix di generazione, consentendo una produzione di energia completamente priva di emissioni di gas a effetto serra. L'impegno a favore delle fonti rinnovabili è testimoniato dalla nascita di una nuova società interamente dedicata a queste fonti, Enel Green Power (6.102 MW di capacità installata in Europa e nel continente americano, produzione annuale superiore a 21,8 miliardi di kWh), cui si aggiunge il contributo dei grandi impianti idroelettrici in Italia, in Spagna, in America Latina e in Slovacchia (31.033 MW di potenza installata). Oggi il Gruppo Enel può contare su oltre 34.727 MW di potenza installata rinnovabile in tutto il mondo e su una produzione netta rinnovabile di 92.299 GWh;
- > **impiego delle migliori tecnologie esistenti:** il Gruppo investe nello sviluppo delle tecnologie volte ad abbattere le emissioni delle fonti "convenzionali" di energia. L'entrata in esercizio di nuovi impianti ad alta efficienza e basse emissioni riduce il carbon footprint del parco di generazione termoelettrico;



- > **efficienza energetica:** l'impegno verso l'efficienza si sostanzia in miglioramenti continui nel parco impianti (per es., carbone ad alta efficienza, nucleare EPR, rinnovabili innovative, accumulo energetico rinnovabile), nei progetti di sviluppo delle reti intelligenti ("Smart Grid"), in cui il Gruppo ha raggiunto una posizione di leadership tecnologica, e nella promozione di un cambiamento dei modelli di consumo da parte dei clienti finali, attraverso servizi a valore aggiunto per la gestione efficiente delle utenze energetiche e un forte impulso alla mobilità sostenibile;
- > **impegno globale per la riduzione delle emissioni di CO₂:** il Gruppo si impegna nella riduzione delle emissioni attraverso attività di diffusione di progetti e *best practice* nei Paesi dell'Europa dell'Est e in via di sviluppo, anche sfruttando i meccanismi flessibili introdotti dal Protocollo di Kyoto (Clean Development Mechanism e Joint Implementation) nei quali il Gruppo è leader mondiale, in quanto ha raggiunto il primo posto tra gli operatori privati attivi in questo settore, con circa il 12% del totale dei crediti emessi finora (per ulteriori dettagli sulla "Carbon Strategy" si veda pagina 178);
- > **ricerca e innovazione:** il Gruppo investe nella ricerca e nell'innovazione sulle tecnologie innovative del solare, sulle reti intelligenti, sulla mobilità elettrica e sulla cattura e il sequestro della CO₂. In quest'ambito Enel è tra le utility capofila a livello mondiale nella sperimentazione della tecnologia CCS (Carbon Capture and Storage) per la cattura e il sequestro delle emissioni di CO₂ applicata, in particolare, ai fumi di scarico delle centrali a carbone.

Oltre a rappresentare una responsabilità e un'opportunità di crescita, la lotta ai cambiamenti climatici può influenzare significativamente le attività del Gruppo e deve essere considerata nel suo potenziale di rischio, per il successo delle strategie, per la competitività aziendale e per la stabilità nei mercati di riferimento. Alla luce di questa influenza, destinata a intensificarsi nei prossimi anni con lo sviluppo delle politiche internazionali sul clima, nel 2009 Enel ha avviato un processo di valutazione strategica per analizzare l'efficacia delle misure adottate per affrontare le conseguenze attuali e future dei cambiamenti climatici. Il processo, conclusosi a fine 2009, ha coinvolto il management aziendale e ha portato alla definizione di scenari alternativi sulla possibile evoluzione delle politiche sui cambiamenti climatici e all'analisi dei relativi impatti. Questo ha consentito di sviluppare diverse opzioni strategiche che sono state prese in considerazione in fase di realizzazione del Piano Industriale.

Attualmente i principali rischi per il Gruppo indotti dai cambiamenti climatici sono di natura regolatoria e riguardano la possibilità che il parco di generazione non soddisfi le prescrizioni normative relative alle emissioni di gas serra in atmosfera. Questo aspetto riguarda, in particolare, il parco termoelettrico europeo sottoposto all'Emissions Trading Scheme (EU ETS), previsto dalla regolamentazione comunitaria derivante dal Protocollo di Kyoto. A tali rischi il Gruppo fa fronte attraverso una gestione efficace dei diritti di emissione, anche grazie a una "Carbon Unit" appositamente costituita nel 2010.

Il Gruppo, inoltre, è costantemente impegnato nel soddisfare tutti gli obblighi normativi che possono riguardare le attività nei vari Paesi in cui sono localizzate e che, alla stregua di quelli legati al controllo delle emissioni, possono dare origine a rischi di natura regolatoria. In Italia, per esempio, Enel gestisce attraverso la costante minimizzazione dei costi il rispetto degli obblighi che ha in qualità di distributore, per quanto riguarda l'efficienza dei consumi finali (**sistema dei certificati bianchi**) e in qualità di produttore, per quanto riguarda la quota di energia elettrica da fonte rinnovabile che deve essere immessa ogni anno nella rete (**sistema dei certificati verdi**).

Ulteriori rischi dovuti al cambiamento climatico, infine, riguardano gli effetti di tipo fisico cui sono sottoposti gli impianti. La riduzione delle precipitazioni, per esempio, può causare la mancata produzione da impianti idroelettrici, mentre l'aumento della temperatura può interferire con l'efficacia dei sistemi di raffreddamento degli impianti termoelettrici. Questi rischi, allo stato attuale, hanno un'occorrenza occasionale.

Vista l'importanza dei rischi ambientali il loro presidio è centralizzato a livello di Corporate: l'unità Politiche Ambientali e dei Cambiamenti Climatici, nell'ambito della funzione Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy, ha il compito di coordinare il processo di definizione e difesa delle posizioni aziendali nei confronti degli organismi nazionali e internazionali competenti, e fornisce supporto nell'interpretazione della regolamentazione ambientale (d'intesa con le funzioni di Corporate) al fine di assicurare la piena compliance normativa.

Tale unità, inoltre, si occupa di elaborare le linee guida di Corporate e di coordinare la gestione dei rischi ambientali del Gruppo, al fine di assicurare la *compliance* ambientale e il raggiungimento degli obiettivi di performance, coordinandosi con la funzione Group Risk Management (pagina 74) per garantire la coerenza e la complementarietà delle rispettive metodologie e analisi.

Piano di Sostenibilità 2011-2015

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

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

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

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

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

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





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

Leadership nei mercati “core” di presenza

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

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

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

Consolidamento, integrazione ed eccellenza operativa

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

Leadership nell'innovazione

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

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

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

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

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

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

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

Azionisti e Finanziatori

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

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

Clienti

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

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

Comunità

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

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

Dipendenti (1-2)

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

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

Dipendenti (2-2)

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

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

Fornitori

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

Generazioni future

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

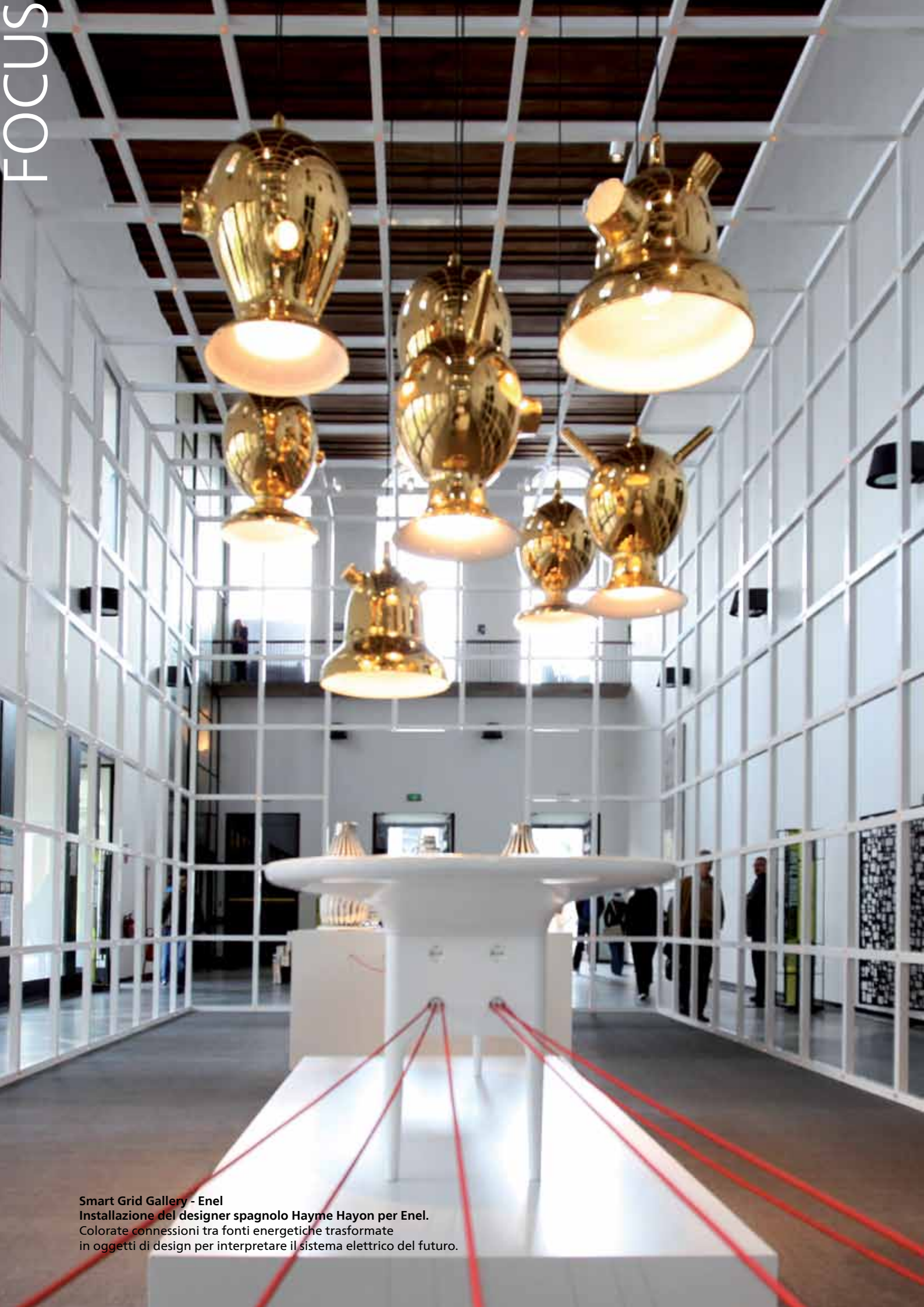
Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Istituzioni

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

Organizzazioni di rappresentanza degli interessi

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



Smart Grid Gallery - Enel

Installazione del designer spagnolo Hayme Hayon per Enel.

Colorate connessioni tra fonti energetiche trasformate

in oggetti di design per interpretare il sistema elettrico del futuro.

La sostenibilità in pratica

Quando la rete è intelligente

Storicamente la rete elettrica nasce per raccogliere grandi quantità di energia dalle centrali di produzione e distribuirle a un grande numero di clienti-consumatori attraverso un controllo centralizzato, flussi di potenze unidirezionali e reti "passive".

Questa visione classica di rete elettrica, però, è in fase di superamento: con il progressivo aumento degli impianti di produzione da fonti rinnovabili, cambiano anche le caratteristiche che la rete elettrica deve avere per sfruttare correttamente il potenziale di queste modalità di produzione. La generazione da fonti rinnovabili, infatti, comporta il moltiplicarsi di impianti produttivi dislocati nei punti in cui è disponibile la fonte di energia, che possono essere anche di piccole o piccolissime dimensioni, distanti tra loro e in località remote (come i campi eolici).

Allo stesso tempo, la diffusione della cogenerazione "industriale", cioè l'installazione di impianti cogenerativi presso clienti che consumano grandi quantità di energia per massimizzare l'efficienza e sfruttare appieno il potenziale energetico delle fonti produttive, implica una moltiplicazione di impianti presso i diversi clienti.

Questo **nuovo modello di generazione**, non più accentrata in poche grandi centrali ma "distribuita" sul territorio, richiede anche **diverse modalità di trasmissione e distribuzione dell'energia prodotta**: le nuove reti dovranno essere in grado di accumulare l'energia (compensando così le discontinuità nella produzione da fonti rinnovabili), di registrare in tempo reale i fabbisogni energetici nei diversi punti della rete, comunicando direttamente con i consumatori finali, quindi di distribuire l'energia in maniera commisurata alle esigenze. In questo modo verranno gestiti in maniera corretta i picchi di richiesta (riducendo il carico nei punti della rete in cui vi è minore richiesta) e si eviteranno le interruzioni di elettricità. La moltiplicazione dei punti di produzione, inoltre, ridurrà le distanze che l'energia deve attraversare per raggiungere gli utenti finali, con un deciso abbattimento dei costi di trasmissione e delle perdite di rete.

La **rete elettrica del domani**, quindi, non sarà più solo un canale per trasmettere e distribuire energia elettrica dalle grandi centrali ai clienti finali, ma una rete "intelligente", una **Smart Grid** in grado di fare interagire produttori e consumatori, di determinare in anticipo le richieste di consumo e di adattare con flessibilità la produzione e il consumo di energia elettrica.

Le **Smart Grid** rivoluzioneranno il rapporto tra consumatore e infrastruttura di distribuzione, poiché i clienti potranno diventare, a loro volta, produttori "in

piccolo”: con la micro-generazione da fonti rinnovabili i singoli utenti potranno produrre autonomamente energia raggiungendo l’indipendenza energetica tramite le sole fonti rinnovabili, vendendo l’eccesso di produzione al distributore locale.

A che punto siamo

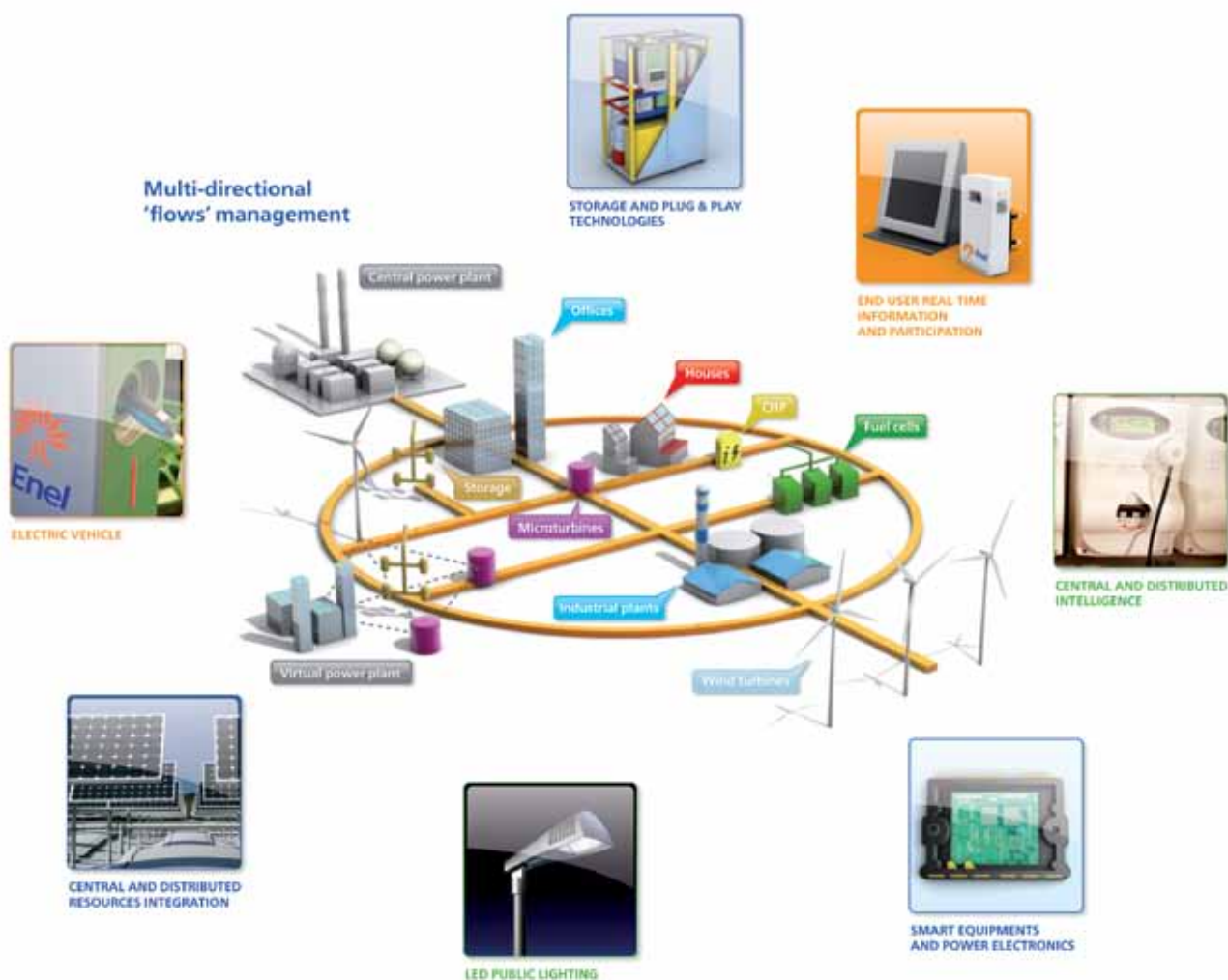
Enel ha iniziato a investire nello sviluppo di una rete più intelligente già da diversi anni, realizzando un imponente progetto infrastrutturale con l’installazione, in Italia, di **33 milioni di contatori elettronici**.

Il contatore elettronico è uno strumento che misura in ogni momento l’energia prelevata da ogni utente, consentendogli di conoscere la tariffa in atto e valutare in quale fascia della giornata è più conveniente spostare i propri consumi. Uno strumento, quindi, che permette ai singoli utenti di monitorare il proprio profilo di consumo e di gestirlo in autonomia, riducendo i costi in bolletta. Il contatore può anche essere bidirezionale, cioè misurare non solo l’energia consumata ma anche quella auto-prodotta

e quella reimmessa in rete da ogni utente, diventando così un cruscotto di monitoraggio per il cliente che è anche produttore attraverso, per esempio, pannelli fotovoltaici o impianti mini-eolici a livello domestico.

Il contatore elettronico, inoltre, è uno dei componenti di un più complesso sistema che, “da remoto”, consente il monitoraggio dei carichi della rete, la misura puntuale dei consumi degli utenti finali e la gestione del rapporto contrattuale con i clienti: il **Telegestore** o AMM (Automated Meter Management). Il contatore elettronico, infatti, trasmette al sistema centrale le informazioni sui consumi, riceve l’aggiornamento dei parametri contrattuali scelti dal cliente e opera le attività di allacciamento e distacco da remoto.

Grazie a queste caratteristiche, il Sistema Telegestore rappresenta un tassello fondamentale verso lo sviluppo di una rete interamente “smart”, poiché trasforma la rete in un mezzo di comunicazione tra clienti e società di distribuzione e consente a queste ultime di valutare i fabbisogni della rete e di ottimizzare la distribuzione secondo i picchi di domanda. La gestione remota della grande maggioran-



za delle transazioni commerciali e delle principali attività sui contatori, evitando di conseguenza l'intervento in sito da parte del personale tecnico, è anche un positivo elemento nella riduzione delle emissioni di CO₂.

Grazie al successo del Telegestore in Italia, Enel estenderà l'applicazione di questo sistema alle proprie reti di distribuzione negli altri Paesi. In particolare, nel corso del 2010 è iniziata la diffusione del sistema nella rete di distribuzione di Endesa con la consegna di 100.000 contatori monofase e 300 concentratori. Il progetto prevede il completamento dell'installazione di **13 milioni di punti di misura entro il 2015**. In Romania, Enel ha sviluppato una piattaforma unica per gestire da remoto 14.000 contatori per un significativo numero di clienti commerciali, istituzionali e industriali, avviando le attività preparatorie necessarie per estendere la Telegestione anche ai clienti domestici.

Grazie al primato tecnologico nel campo della Telegestione, Enel è riconosciuta come benchmark a livello internazionale nello sviluppo dell'infrastruttura elettrica del futuro. Enel Distribuzione è infatti diventata capofila e coordinatore del Consorzio ADDRESS, un progetto di ricerca co-finanziato dall'Unione Europea che si propone di sviluppare soluzioni tecniche e commerciali per far sì che anche i piccoli e medi consumatori possano partecipare attivamente al mercato dell'energia, attraverso l'offerta di servizi di modulazione del proprio consumo e vendita dell'energia prodotta (2).

(2) Il consorzio ADDRESS è costituito da 25 partner di 11 Paesi europei: università, centri di ricerca e aziende europee impegnate nella distribuzione, fornitura e vendita di energia elettrica e nella produzione di elettrodomestici e apparati per la rete elettrica. Per ulteriori informazioni: <http://www.addressfp7.org>

Le potenzialità delle Smart Grid

Efficienza energetica e servizi post-contatore

Smart Info

Il progetto prevede lo sviluppo di un dispositivo che comunica dall'ambiente domestico con il contatore elettronico e consente alla clientela di fruire in modo più agevole delle informazioni presenti nel contatore tramite diversi **supporti visivi** già presenti sul mercato (personal computer, apparati di intrattenimento, elettrodomestici, dispositivi mobili e display dedicati) (3). Questa maggiore facilità di utilizzo aumenterà il grado di consapevolezza dei clienti e favorirà una gestione attiva dei propri consumi, per esem-

pio organizzando in maniera più efficiente l'utilizzo degli elettrodomestici e del sistema di illuminazione domestico.

(3) Il progetto "Smart Info" si colloca nel contesto di quanto disposto dalla Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con delibera AEEG/com 56/09, in applicazione di quanto disposto dall'art 17, comma 1 lettera c) del Decreto Legislativo 115 del 30 maggio 2008, secondo cui "le imprese di distribuzione [...], provvedono a individuare modalità che permettano ai clienti finali di verificare in modo semplice, chiaro e comprensibile le letture dei propri contatori, sia attraverso appositi display da apporre in posizioni facilmente raggiungibili e visibili, sia attraverso la fruizione dei medesimi dati attraverso ulteriori strumenti informatici o elettronici già presenti presso il cliente finale".

Energy@Home

Un'applicazione concreta dell'utilizzo dello Smart Info come abilitatore di servizi di domotica per l'efficienza energetica è il progetto "Energy@Home", avviato nel 2010 con Electrolux, Indesit e Telecom Italia, volto alla sperimentazione di un sistema di **domotica intelligente** in cui gli elettrodomestici del futuro potranno ottimizzare i consumi energetici delle abitazioni "autoprogrammandosi" per entrare in funzione nelle ore non di picco dei consumi e a minor costo.

Casa Enel

Nel 2010 sono proseguite le attività nell'ambito del progetto "Casa Enel", finalizzato allo sviluppo di servizi a valore aggiunto indirizzati all'utente finale per una gestione più efficace ed efficiente dei consumi energetici. Tra questi, per esempio: servizi di **metering off line**, che attraverso un apposito dispositivo consentono all'utente di conoscere in tempo reale i propri consumi; funzionalità di **consulenza off line**, che permetteranno all'utente di accedere a informazioni personalizzate relative ai propri consumi e al proprio profilo tariffario, a indicazioni sulle offerte commerciali più adatte al cliente e a consigli per l'efficientamento dei consumi; **servizi di domotica e sicurezza integrati**, quali automazione (illuminazione, porte/finestre/cancelli, elettrodomestici ecc.), comfort (riscaldamento e condizionamento), intrattenimento (audio/video, telefonia, internet), sicurezza (anti-intrusione, video-sorveglianza, soccorso ecc.), resi disponibili attraverso l'integrazione di un set modulabile e componibile di apparecchi disponibili sul mercato.

Navicelli

Nell'ambito delle attività per lo sviluppo di soluzioni integrate tra sistemi di generazione, sistemi di accumulo e sistemi per la gestione della rete, è stato avviato il progetto Navicelli, che ha come obiettivo lo sviluppo e la sperimentazione di nuovi sistemi di gestione delle reti termiche ed elettriche di un distretto energetico di tipo terziario-industriale. Il progetto ha ottenuto un finanziamento da parte della Regione Toscana.

Enel Drive

Il progetto Mobilità Elettrica di Enel rappresenta un inedito progetto di implementazione e gestione di un'offerta di elettricità e di un'innovativa infrastruttura per la **ricarica dei veicoli elettrici**, progettata con tecnologie all'avanguardia in grado di garantire gli standard di sicurezza necessari, oltre a un servizio di ricarica evoluto basato sulla tecnologia del contatore elettronico. Tale progetto è in linea con la strategia di sviluppo delle *Smart Grid*: l'infrastruttura, infatti, dovrà abbattere le barriere economiche e funzionali per la diffusione della mobilità elettrica su larga scala e abilitare servizi e funzionalità coerenti con gli obiettivi delle future *Smart Grid* (gestione dei carichi e accumulo energetico).

Nel 2010, in particolare, ha preso pienamente il via il progetto E-Mobility Italy (www.e-mobilityitaly.it), frutto di un accordo siglato tra Enel e Daimler nel 2008 e primo test pilota per sperimentare sul campo le funzionalità del progetto Auto Elettrica. All'interno di E-Mobility Italy, Enel è responsabile dello sviluppo, della creazione e del funzionamento dell'**infrastruttura di ricarica** e della relativa **offerta di energia**, mentre Daimler si è occupata della fornitura e della manutenzione di oltre 100 Smart elettriche a clienti privati. Per il test sono state selezionate le tre città italiane di Roma, Milano e Pisa, che rappresentano al meglio i diversi stili di vita e modelli abitativi tipici dell'Italia. Sono previsti oltre 400 punti dedicati alla ricarica, sia in parcheggi e box privati (Home Station) sia in luoghi di parcheggio pubblici (Public Station), situati in punti strategici delle tre città campione, e il relativo sistema di controllo centrale. Nel corso del 2010 sono state consegnate le prime auto, resi operativi i primi sistemi di ricarica e attivate le offerte di energia e servizi di ricarica sviluppati per i clienti di questo progetto pilota. Nel 2010 sono stati inoltre siglati accordi di collaborazione per lo sviluppo di analoghi progetti con altre case automobilistiche (Renault-Nissan, Piaggio, Citroën) e avviati gli studi per un'infrastruttura di ricarica dedicata al cliente e per flotte con innovativi servizi specifici. Sono stati siglati anche importanti accordi quadro per lo sviluppo di una mobilità sostenibile con Poste Italiane (con una prima sperimentazione in fase di avvio sulla città di Pisa) e la Regione Emilia-Romagna (con il coinvolgimento delle città di Bologna, Rimini e Reggio Emilia, nelle quali verranno avviati progetti pilota). È stato infine avviato un progetto di ricerca sul *fast charging*.

Per quanto riguarda la mobilità elettrica in Spagna, Endesa partecipa attivamente al progetto governativo Movele e ha firmato accordi con diversi importanti produttori e distributori del settore automotive (Peugeot, Mitsubishi, Toyota, Piaggio, Bergé) per avviare collaborazioni preferenziali. In questo quadro i primi veicoli elettrici sono già stati testati presso la sede di Madrid.

Dalla Smart Grid alla Smartcity

Quando la rete intelligente sarà pienamente integrata all'interno dei tessuti urbani, le città diventeranno "*smart cities*", in cui una gestione integrata di diverse tecnologie consentirà di **ottimizzare i consumi energetici legati a**

tutte le esigenze cittadine, dalla climatizzazione degli edifici al trasporto pubblico e all'illuminazione stradale. Endesa, in particolare, in collaborazione con Enel e numerose altre aziende, università e istituti di ricerca nazionali e regionali, sta sviluppando il progetto *Smartcity Malaga*, che mira a concentrare in un solo nucleo urbano una vasta gamma di tecnologie avanzate e sostenibili: integrazione delle fonti rinnovabili nella rete elettrica, installazione di pannelli solari sugli edifici pubblici, microgenerazione di energia elettrica negli alberghi, sistemi microeolici, contatori elettronici, postazioni di ricarica per le auto elettriche, stoccaggio dell'energia in batterie per soddisfare le esigenze di picco per l'aria condizionata e il riscaldamento, illuminazione telegestita e trasporto elettrico.

L'obiettivo del progetto è dimostrare che lo sviluppo di queste tecnologie può portare a un risparmio del 20% del consumo energetico dell'intera città e la riduzione annua di 6.000 tonnellate di CO₂.

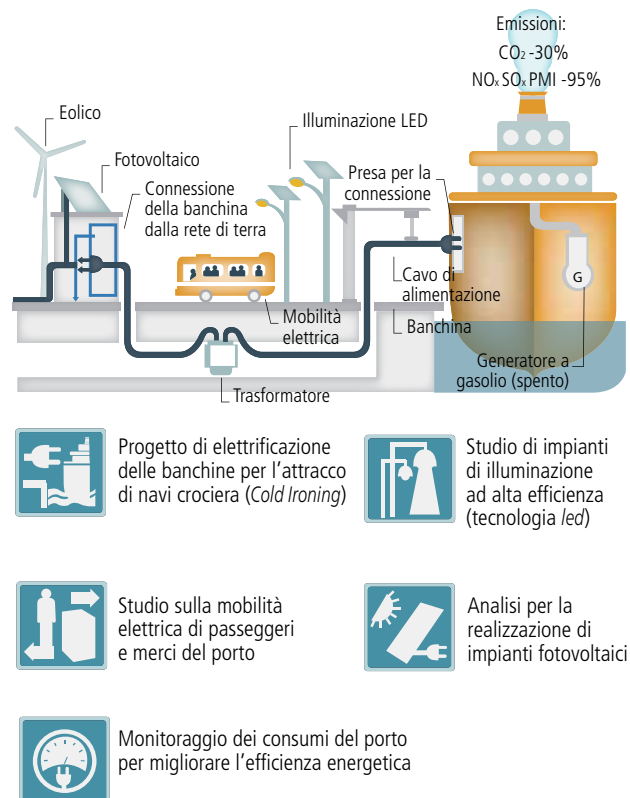
Con il progetto *Smartcity Malaga*, Endesa ha vinto due Smart Metering Awards nell'ambito del congresso Smart Metering UK & Europe, tenutosi a Londra nel 2010. *Smartcity* è diventato un riferimento mondiale nello sviluppo di tecnologie energetiche avanzate al pari di altri programmi già esistenti a Stoccolma, Dubai, Malta, Ohio e Colorado, e rientra nel Piano 20-20-20 dell'Unione Europea.

Porti verdi

Il Progetto "Porti verdi" nasce con l'obiettivo di applicare in ambito portuale le migliori tecnologie sviluppate da Enel in campo energetico, con benefici per gli operatori e per le città che ospitano gli scali marittimi. Il progetto consiste nella definizione di un'**offerta integrata di servizi ai grandi porti** interessati allo sviluppo di attività di elevato valore ambientale, al fine di ridurre le emissioni inquinanti e climalteranti causate dal traffico marittimo nelle aree portuali.

Il progetto propone un ventaglio di **soluzioni tecnologicamente innovative e ambientalmente sostenibili** per la realizzazione di un porto a basse emissioni atmosferiche, quali alimentazione elettrica delle navi (*cold ironing*), mobilità elettrica per il trasporto di persone e merci, illuminazione artistica a elevata efficienza, impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili, offerte di energia abbinate all'efficientamento energetico degli edifici portuali.

In particolare, Enel ha siglato un accordo con le Autorità portuali di Civitavecchia (nel 2009), La Spezia e Venezia



(nel 2010), in Italia, e con l'Autorità Portuale di Barcellona in Spagna. Gli accordi prevedono lo studio e la progettazione di innovativi sistemi di fornitura di energia elettrica in banchina, detti "*cold ironing*", in grado di alimentare le navi durante la sosta in porto e consentire così lo spegnimento dei generatori di bordo, già utilizzati in alcuni porti negli Stati Uniti, in Canada, in Svezia e in Germania.

La tecnologia del *cold ironing* si propone di risolvere gran parte del problema dell'inquinamento delle aree portuali: attraverso questo metodo di alimentazione, infatti, è possibile ridurre di oltre il 30% le emissioni di CO₂ e di oltre il 95% quelle degli ossidi di azoto e del particolato, oltre che ottenere l'azzeramento dell'inquinamento acustico.

Oltre al *cold ironing*, i protocolli di intesa prevedono l'offerta di un'ampia gamma di servizi a valenza ambientale: lo studio di sistemi di mobilità elettrica all'interno delle aree portuali per il trasporto di merci e persone, lo sviluppo di fonti rinnovabili nelle aree portuali (come il solare e l'eolico), l'adozione di sistemi di illuminazione a led a basso consumo, una serie di iniziative di illuminazione artistica e, in generale, il miglioramento dell'efficienza dei sistemi energetici dei porti.

Le frontiere verdi dell'energia

Negli ultimi anni, a seguito della sempre maggiore domanda di energia a livello mondiale e della forte volatilità dei prezzi del petrolio, l'attenzione verso l'ambiente e la spinta verso forme di energia ecologicamente sostenibili si sono fatte sempre più forti a livello globale.

In questo contesto, le **fonti rinnovabili** sono un settore chiave che ha vissuto una crescita senza precedenti grazie all'avanzamento tecnologico e al forte sostegno politico. Nel corso del 2010 il Gruppo Enel ha incrementato la sua potenza da fonti rinnovabili di 511 MW, che hanno generato una **produzione complessiva di 92,3 TWh**. Escludendo i consolidamenti e al netto delle dismissioni, la nuova capacità installata è di 390 MW di cui 348 MW da campi eolici, 33 MW da impianti geotermici, 6 MW da fonti idroelettriche e circa 3 MW da impianti fotovoltaici. Il contributo dei diversi Paesi è illustrato nella tabella seguente:

Paese	Nuova potenza installata
Italia	139 MW
Spagna	120 MW
Romania	64 MW
Francia	34 MW
Bulgaria	21 MW
Grecia	10 MW
America Latina	2 MW

Enel Green Power

Enel Green Power (EGP) è la Società del Gruppo Enel interamente dedicata allo sviluppo e alla gestione delle attività di generazione di energia da fonti rinnovabili a livello internazionale, quotata in Borsa il 4 novembre 2010 ma forte di una storia consolidata: Enel Green Power proviene, infatti, dalla riorganizzazione del perimetro rinnovabile del Gruppo e da mezzo secolo di produzione e miglioramenti continui da parte del Gruppo stesso nei processi di generazione di energia da fonti rinnovabili, con un indiscutibile track-record positivo sia nelle performance ambientali che nelle relazioni con gli stakeholder, *in primis* le comunità che vivono in prossimità dei siti industriali.

I punti di forza della strategia di Enel Green Power sono l'utilizzo dell'intera gamma delle tecnologie disponibili (idroelettrico, eolico, solare, geotermia e biomasse), che consente a Enel di non dipendere dalle performance di un'unica fonte, e la **diversificazione geografica**. Infatti, la presenza in aree e mercati diversi – tra Europa, Nord America e America Latina – che rispondono a velocità e logiche di sviluppo differenziate, consente di mediare tra andamenti di crescita economica e orientamenti politico-regolatori divergenti, riducendo il rischio di immobilizzazione degli investimenti.

A fine 2010 EGP ha portato la propria capacità installata a 6.102 MW e la produzione a 21,8 TWh con una crescita rispettivamente del 27% e del 15% rispetto all'anno precedente.



Le linee di sviluppo

La crescita della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è un elemento essenziale delle strategie di sviluppo sostenibile del settore energetico. Alcune forme di generazione da fonte rinnovabile (come per esempio il fotovoltaico) hanno già raggiunto un buono stadio di maturità tecnologica, ma sono ancora caratterizzate da costi alti e scarse efficienze nella produzione, limiti da superare affinché vi sia uno sfruttamento efficace su larga scala, soprattutto in un contesto di riduzione degli incentivi economici; altre, invece, sono ancora in fase di sviluppo. La ricerca si sta concentrando quindi sia sul miglioramento delle tecnologie esistenti per abbassarne i costi e incrementarne l'efficienza, sia sullo sviluppo di nuovi *concept* di generazione.

Enel è impegnata su tutte le principali tecnologie di generazione da fonte rinnovabile: dal solare fotovoltaico (con azioni di ricerca applicata e testing in ambiente reale delle prestazioni dei sistemi innovativi), al solare termodinamico (sono in sviluppo soluzioni impiantistiche che garantiscano un aumento dell'efficienza e della riduzione dei costi), dall'eolico (per il quale sono stati elaborati modelli di previsione della produzione), alle biomasse, fino ad altre tecnologie come la geotermia innovativa, l'energia dal mare, lo sviluppo di sistemi di generazione distribuita a basso costo e i sistemi di accumulo in località remote.

Sul solare, in particolare, è stato ormai raggiunto il presidio dell'intera catena del valore: Enel.si, attiva con oltre 500 negozi in franchising sul territorio italiano, eroga e garantisce i servizi alla clientela retail per la generazione distribuita da rinnovabili e l'efficienza energetica. A Catania è stata avviata la realizzazione di una **fabbrica di pannelli fotovoltaici** (tecnologia "film sottile") in partnership con Sharp e STMicroelectronics.

Di seguito sono illustrati le principali attività e risultati ottenuti negli ultimi anni.

Solare termodinamico

In Italia è stata completata la costruzione e avviato il *commissioning* sperimentale dell'impianto "Archimede", inaugurato nel luglio 2010. I 5 MW dell'innovativo impianto solare termodinamico a collettori parabolici lineari, basati su tecnologia ENEA, sono accoppiati all'esistente centrale a ciclo combinato di Priolo Gargallo (Siracusa). L'impianto dimostrativo, il **primo di questo tipo al mondo**, utilizza una tecnologia all'avanguardia che sfrutta sali fusi come vettore termico, grazie alla quale è possibile

ottenere un'efficienza più elevata di altri impianti basati su tecnologie differenti (come quelli a olio diatermico), garantendo quindi una maggiore producibilità. Questa tecnologia consente inoltre l'accumulo di energia termica che può essere usata per produrre elettricità anche di notte o in condizioni di cielo coperto. In parallelo è stato avviato uno studio di fattibilità per lo sviluppo di un sistema basato sui risultati del progetto Archimede, focalizzato sulla riduzione del costo di produzione. In Spagna, Endesa ha sviluppato attività sperimentali nell'ambito della generazione diretta di vapore (progetto GDV 500, realizzato a Carboneras), per testare le componenti principali di impianto. Nel corso del 2010 sono iniziati il test del prototipo e le prove dei sistemi d'accumulo d'energia su solidi (cemento) e su PCM (*Phase Change Materials*).

Fotovoltaico innovativo

È stata completata la realizzazione e avviata la procedura di accreditamento del laboratorio solare di Catania che, con attrezzature avanzate, consente la caratterizzazione e la verifica delle prestazioni di sistemi fotovoltaici innovativi e lo sviluppo di nuove soluzioni con maggiori rendimenti di conversione e costi contenuti. Sono state completate le prove di caratterizzazione e comparazione di numerosi sistemi commerciali e innovativi. È stata inoltre avviata la collaborazione, nell'ambito della *joint venture* tra Enel Green Power, STMicroelectronics e SHARP, per lo sviluppo di un programma di ricerca e sperimentazione congiunto.

Geotermia innovativa

Enel è impegnata nello studio di un ciclo organico supercritico a elevate prestazioni che permetterà di realizzare **impianti geotermici a più alta efficienza** in presenza di fonte geotermica a bassa entalpia. Sono in corso, presso l'Area Sperimentale di Livorno, le attività per la costruzione di un prototipo di circuito pilota da 500 kW_e, realizzato in collaborazione con Turboden e con il Politecnico di Milano.

Biomasse e Combustibile da Rifiuti

Enel è impegnata nell'utilizzo di biomasse e combustibile da rifiuti (CdR) in **co-combustione nelle centrali a carbone**; in Italia, in particolare, la biomassa è utilizzata in co-combustione nell'impianto a letto fluido di Sulcis (Carbonia-Iglesias). Nella centrale di Fusina (Venezia), alimentata in co-combustione con biomasse (CdR) e carbone (5% CdR – 95% carbone), è stato condotto il monitoraggio delle unità 3 e 4; questa attività, condotta all'interno



di un progetto europeo coordinato da Enel, consente di studiare il comportamento di una centrale “tradizionale” quando viene alimentata con combustibili da biomasse per la produzione di energia rinnovabile.

Eolico

È stata completata la raccolta dei dati dei parchi eolici in esercizio di Enel Green Power in Italia ed è stato sviluppato un sistema di **previsione a breve termine della produzione**, applicato a tutti gli impianti eolici italiani, volto a prevedere la curva di produzione al fine di facilitare la gestione dei flussi di energia immessi nella rete elettrica. È stata inoltre conclusa la realizzazione della stazione di prova di Molinetto (Pisa) dove saranno caratterizzati generatori eolici di piccola taglia dedicati alla produzione domestica distribuita.

Accumulo energetico

Alcune fonti rinnovabili, come l’eolico e il solare fotovoltaico, sono per loro stessa natura intermittenti: per poter modulare in modo ottimale la potenza generata è possibile accoppiarle a **sistemi di accumulo di energia**. I sistemi di accumulo attualmente disponibili devono essere ottimizzati per aumentarne le prestazioni e diminuirne i costi, ed è necessario valutare nuove forme di accumulo elettrochimico o sistemi alternativi come l’accumulo con aria compressa. Occorre inoltre definire le strategie di utilizzo di tali insiemi per massimizzare i benefici verso la rete elettrica. Le attività di Enel sull’accumulo sono principalmente dedicate alla sperimentazione di sistemi di accumulo accoppiati con impianti a fonti rinnovabili e con la rete elettrica.

A Livorno è stata completata la realizzazione di una *test facility* per la caratterizzazione di sistemi di accumulo su scala pilota ed è stata avviata la sperimentazione, mediante l’utilizzo di un emulatore di generazione e carico, su tre tecnologie promettenti (Vanadio, Ioni di Litio, ZEBRA).

In Spagna, presso le Isole Canarie, Endesa testerà sul campo diverse tecnologie d’accumulo nell’ambito del progetto “STORE” (batterie NaS Sodio Zolfo, batterie Zinco-Bromo). I progetti italiano e spagnolo sono integrati tra loro e porteranno importanti risultati in merito alle potenzialità tecniche, alle modalità di installazione e di esercizio ottimali e alla redditività dei vari sistemi di accumulo.

Le ragioni del nucleare

Il compito dell’industria energetica è garantire forniture sicure, economiche e sostenibili, ricorrendo a tutte le migliori tecnologie a disposizione, investendo nella ricerca e nell’innovazione per rendere più efficienti quelle esistenti e per metterne a disposizione di nuove.

Proprio ragioni strategiche di indipendenza energetica e di lotta all’inquinamento e ai cambiamenti climatici sono le motivazioni alla base del rinnovato interesse di Enel per la generazione da fonte nucleare.

Le fonti rinnovabili e le tecnologie di contenimento delle emissioni da fonti tradizionali, infatti, da sole non sono in grado di risolvere le sfide imposte dal cambiamento climatico. La tecnologia nucleare può rappresentare la soluzione per bilanciare l’esigenza di ridurre notevolmente le emissioni inquinanti e, allo stesso tempo, continuare a

garantire la disponibilità di energia a livello globale.

Il nucleare è in grado di offrire un contributo decisivo alla lotta al cambiamento climatico: nella fase operativa dell'impianto, infatti, la generazione di energia elettrica avviene senza produzione di CO₂. Anche qualora si consideri l'intero ciclo di vita, inclusa la fase di costruzione, di decommissioning e il ciclo del combustibile nucleare a partire dall'estrazione del minerale, il nucleare è una delle fonti energetiche a più bassa emissione equivalente di CO₂.

La Nuclear Policy del Gruppo Enel

L'ottica di lungo termine di Enel in campo nucleare trova chiara espressione nell'approvazione da parte del Consiglio d'Amministrazione della Società della **"Nuclear Policy" di Gruppo**, emanata nel dicembre 2010 e pubblicata sul sito aziendale.

La Policy sancisce l'impegno di Enel a fare in modo che tutti i progetti di investimento nucleari ai quali il Gruppo partecipa, sia in qualità di azionista di maggioranza sia di minoranza, siano portati avanti assumendo come priorità primarie la sicurezza nucleare e la protezione dei lavoratori, del pubblico e dell'ambiente, incoraggiando l'eccellenza in tutte le attività e andando oltre la sola conformità alle leggi:

"Nell'ambito dei suoi investimenti nelle tecnologie nucleari, Enel si impegna pubblicamente, in veste di azionista, a garantire che nei propri impianti nucleari sia adottata una chiara politica di sicurezza nucleare e che tali impianti siano gestiti secondo criteri in grado di assicurare assoluta priorità alla sicurezza e alla protezione dei lavoratori, della popolazione e dell'ambiente.

La politica di Enel in materia di sicurezza nucleare promuove l'eccellenza in tutte le attività dell'impianto, secondo una logica che intende andare oltre la semplice conformità alle leggi e normative applicabili in materia e assicurare l'adozione di approcci manageriali che incorporino i principi del miglioramento continuo e della gestione dei rischi in sicurezza.

Enel farà tutto ciò che è in suo potere, in qualità di azionista, per assicurare che anche gli operatori degli impianti nucleari, nei quali Enel detenga una partecipazione di minoranza, adottino, e rendano pubbliche, politiche in grado di garantire i migliori standard per quanto concerne la sicurezza nucleare, la gestione dei residui radioattivi, la protezione degli impianti e la tutela dei lavoratori, della popolazione e dell'ambiente.

Enel si impegna a fornire risorse adeguate per l'attuazione delle suddette politiche di sicurezza. Enel si impegna inoltre a sostenere la politica di cooperazione in tema di sicurezza nucleare di tutti gli operatori del settore nel mondo."

Questa attività di governance viene svolta da Enel nel proprio ruolo di azionista delle diverse società e viene verificata attraverso il monitoraggio dell'unità *Nuclear Safety Oversight* (Sorveglianza sulla Sicurezza Nucleare).

Nel caso particolare del contratto con EDF per la partecipazione al progetto di Flamanville 3, dove Enel non è uno *shareholder* ma un partner industriale, gli accordi contrattuali sanciscono l'accesso per Enel al know-how di EDF nel progetto. In questo modo è garantita la trasparenza sufficiente per consentire a Enel di verificare la coerenza delle policy e procedure EDF con la Policy Nucleare di Gruppo.

A seguito dell'incidente avvenuto nel **marzo 2011 a Fukushima, in Giappone**, Enel sta attivamente collaborando con le istituzioni sia a livello europeo che nazionale nei singoli Paesi in cui opera, al fine di definire ed eseguire le opportune verifiche di sicurezza sugli impianti in esercizio; il **sistema di monitoraggio** della sicurezza operativa e il sistema di verifiche **che Enel effettua regolarmente sui propri impianti** sono volti a garantire la massima sicurezza del parco nucleare Enel.

L'esperienza Enel nel nucleare

Enel è coinvolta in attività legate alla produzione di energia elettrica da fonte nucleare in Slovacchia e in Spagna, attraverso la partecipazione come azionista in Slovenské elektrárne ed Endesa. La capacità installata complessiva, tra Slovacchia e Spagna, è di circa 5.500 MW, con altri 7.630 MW in via di sviluppo. Nel 2010 la **generazione nucleare** ha raggiunto il **14,2% del mix di produzione** del Gruppo. Con 3.800 risorse dedicate all'esercizio degli impianti e 180 specialisti nucleari per la realizzazione di nuovi pro-



getti, le competenze di Enel si estendono dalla ricerca alla progettazione, dalla costruzione ed esercizio degli impianti fino alla gestione del combustibile.

Oltre alla partecipazione come azionista in Slovacchia e in Spagna, in Francia Enel partecipa con EDF alla realizzazione, nella centrale di Flamanville (Normandia), di un terzo reattore di tecnologia EPR (European Pressurized Reactor). In questo caso, in particolare, Enel ha un importante ruolo di osservatore all'interno della struttura del Project Management attraverso l'impiego di risorse umane del proprio staff in numerosi ruoli chiave. Specifiche disposizioni contrattuali, inoltre, sono state siglate per agevolare l'acquisizione da parte di Enel del know-how di EDF nell'ambito del progetto.

L'entrata di Enel in questi accordi, e il suo coinvolgimento nel tempo, si fondano sulla necessità di un'adeguata definizione a priori di tali progetti secondo principi di "due diligence", nonché sul controllo costante delle attività legate alla gestione ambientale e alla sicurezza, presenti e future,

da parte delle Società di gestione degli impianti, per verificare la conformità con la Policy del Gruppo.

Nell'ambito della comunità nucleare internazionale, Enel svolge un ruolo attivo ed è membro sia del *WANO Moscow Centre* (il cui Presidente del Consiglio di Amministrazione è attualmente il Direttore Generale di Enel - Slovenské elektrárne), sia, in doppia rappresentanza, del *WANO Paris Centre* attraverso Endesa-ANAV ed Enel SpA (Italia). Enel sponsorizza attivamente seminari e conferenze sull'energia nucleare e la radioprotezione (come l'*International Occupational Health Association*, svoltosi a Roma nel settembre 2010) e varie iniziative educative sul nucleare a livello nazionale ed europeo (in particolare, in Spagna e Slovacchia).

I traguardi raggiunti

Nel 2010 vi sono stati sviluppi importanti nella costruzione della centrale di Flamanville 3 (Francia), dove le realizzazioni delle opere civili sono avanzate e in modo significa-

tivo, e nel progetto di completamento delle unità 3 e 4 dell'impianto slovacco di Mochovce, per il quale si è positivamente concluso il processo di valutazione dell'impatto ambientale, previsto dall'iter autorizzativo per l'ottenimento della licenza per il *commissioning* e l'*operation* dell'impianto.

Per ulteriori informazioni sulla performance nucleare di Enel si rimanda al sito http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our_responsibility/enel_nuclear/

CCS, Climate Change Solution

Le fonti energetiche tradizionali (come il carbone o il gas) continueranno nei prossimi decenni ad avere un ruolo fondamentale nel soddisfare la crescente domanda globale di energia elettrica. È dunque necessario far sì che queste tecnologie di generazione siano sempre più compatibili con le esigenze ambientali.

L'applicazione delle **migliori tecnologie disponibili** consente già di ridurre le emissioni inquinanti (anidride solforosa, ossido di azoto, polveri), raggiungendo livelli ben al di sotto dei limiti di legge. Per quello che riguarda la riduzione di emissioni di anidride carbonica, che non rappresenta un inquinante ma contribuisce all'aumento della concentrazione dei gas serra in atmosfera, resta invece necessario compiere ulteriori sforzi.

Agire sull'efficienza

L'aumento di efficienza degli impianti a carbone è cruciale per la riduzione degli impatti ambientali della produzione, poiché una maggiore efficienza implica minori quantità di combustibile necessarie per produrre la stessa elettricità, e di conseguenza minori emissioni di CO₂.

Nel corso del 2010 Enel ha confermato il proprio impegno in questo ambito tramite il ruolo di leadership in un progetto europeo (ENCIO) che ha come obiettivo lo studio di componenti ottimizzati per impianti a carbone ad alta efficienza: in pochi anni lo sviluppo di tecnologie e materiali capaci di raggiungere temperature di esercizio fino a 700°C permetterà di realizzare impianti con un'efficienza superiore al 50%.

Nel 2010 Enel ha inoltre finalizzato la propria candidatura in ambito VGB PowerTech, un consorzio di utility europee finalizzato alla ricerca applicata alla generazione, per la realizzazione presso la centrale Enel di Fusina (Venezia) di un impianto pilota per il test di materiali innovativi a 700°C (leghe di nichel), nell'ambito di un programma di ricerca sviluppato con partner internazionali.

Verso il carbone pulito

L'aumento dell'efficienza e l'utilizzo di materiali innovativi sono opzioni esistenti e necessarie, ma non sufficienti a risolvere il problema dell'inquinamento da CO₂ negli impianti termoelettrici.

La **cattura e lo stoccaggio dell'anidride carbonica** (*Carbon Capture and Storage, CCS*) è la tecnologia chiave per generare energia senza emissioni di CO₂ da fonti come il carbone, un combustibile necessario per garantire un mix di generazione equilibrato. La tecnologia CCS, tuttavia, a oggi non ha ancora raggiunto



una maturità commerciale: occorre quindi concentrare gli sforzi sulla dimostrazione su scala industriale delle tecnologie CCS oggi disponibili (come la Post-Combustione, la Gassificazione del Carbone o la Combustione in Ossigeno) e sul miglioramento delle loro prestazioni (in termini, per esempio, di impatto sul rendimento energetico).

Enel è tra le imprese capofila nello studio e dimostrazione delle tecnologie per la CCS, con attività sulla cattura della CO₂ dai fumi delle centrali a carbone (cattura post-combustione), sulle tecnologie di combustione innovativa in ossigeno e di gassificazione dei combustibili fossili (cattura pre-combustione), e sulle soluzioni per lo stoccaggio della CO₂. Di seguito sono descritte le principali attività condotte da Enel nei diversi filoni tecnologici.

Cattura post-combustione

La cattura post-combustione consiste nel rimuovere la CO₂, in maniera selettiva, dai gas combusti nell'impianto, attraverso un'unità di captazione e l'utilizzo di specifici agenti (per esempio, ammine).

Il Gruppo Enel è impegnato con diversi progetti nel campo della post-combustione e sequestro geologico. In Italia, nel 2010 è stata completata la costruzione dell'impianto pilota di cattura di CO₂ integrato presso la **centrale Federico II di Brindisi**, è stato eseguito il *commissioning* e avviata la sperimentazione di cattura con ammine.

Quest'impianto pilota, uno dei primi della sua taglia in Europa e nel mondo, consente di trattare 10.000 Nm³/h di fumi per separare 15/20.000 t/a di CO₂ di progetto (8.000 t/a effettive) e permetterà di ottimizzare il processo di cattura, rafforzando il *know-how* di Enel in vista della realizzazione dell'**impianto dimostrativo su scala industriale** (circa 250 MWe equivalenti) di Porto Tolle. Per quest'ultimo progetto Enel ha ottenuto a fine 2009 un finanziamento di 100 milioni di euro nell'ambito dello *"European Energy Plan for Recovery"*, e ha inviato la pre-candidatura al Governo italiano con l'obiettivo di accedere a ulteriori finanziamenti nell'ambito dell'iniziativa comunitaria NER300 ⁽⁴⁾. In Spagna, presso la centrale di Compostilla, è stato attivato un impianto pilota da 300 kWt per la cattura post-combustione con ammine, dove sono svolte attività sinergiche con l'impianto di Brindisi. Alla centrale di La Pereda, presso Mieres nelle Asturie, sono in corso lo sviluppo e la realizzazione di un impianto per la sperimentazione della tecnologia Calcium Carbonate Looping da 1,5 MWt, il cui avvio in servizio è previsto nel primo semestre 2011.

(4) L'iniziativa «NER 300», prevista dalla Direttiva 2003/87/CE, destina 300 milioni di quote CO₂, prelevate dalla "riserva nuovi entranti" del periodo 2013-2020, al finanziamento di progetti nel campo della cattura e stoccaggio della CO₂ e delle tecnologie innovative nel campo delle fonti rinnovabili, selezionati sulla base di un apposito bando di gara tra le iniziative individuate dagli Stati membri dell'Unione Europea.



Combustione in ossigeno

La combustione del carbone con ossigeno puro invece che con aria consente una più agevole separazione post-combustione, poiché il gas che si ottiene è composto principalmente da CO₂ e acqua, facilmente separabili tra loro per isolare la CO₂ e captarla.

Il filone della CCS con combustione in ossigeno a pressione atmosferica è sviluppato principalmente da Endesa con il **progetto dimostrativo di Compostilla**, realizzato in collaborazione con CIUDEN (Fundación Ciudad de la Energía) e Foster Wheeler, anch'esso beneficiario di finanziamenti europei nell'ambito dello *"European Energy Plan for Recovery"* dell'Unione Europea per 180 milioni di euro.

La conclusione della realizzazione dell'impianto pilota da 30 MWt, attualmente in corso, è prevista per la seconda metà del 2011. Sono inoltre iniziate le ricerche geologiche per la caratterizzazione delle due aree (in Castilla e Aragona) candidate per lo stoccaggio geologico della CO₂.

Sempre nell'ambito della combustione in ossigeno, l'impegno di Enel in Italia è invece finalizzato a valutare sistemi innovativi di combustione in ossigeno in pressione.

Cattura pre-combustione

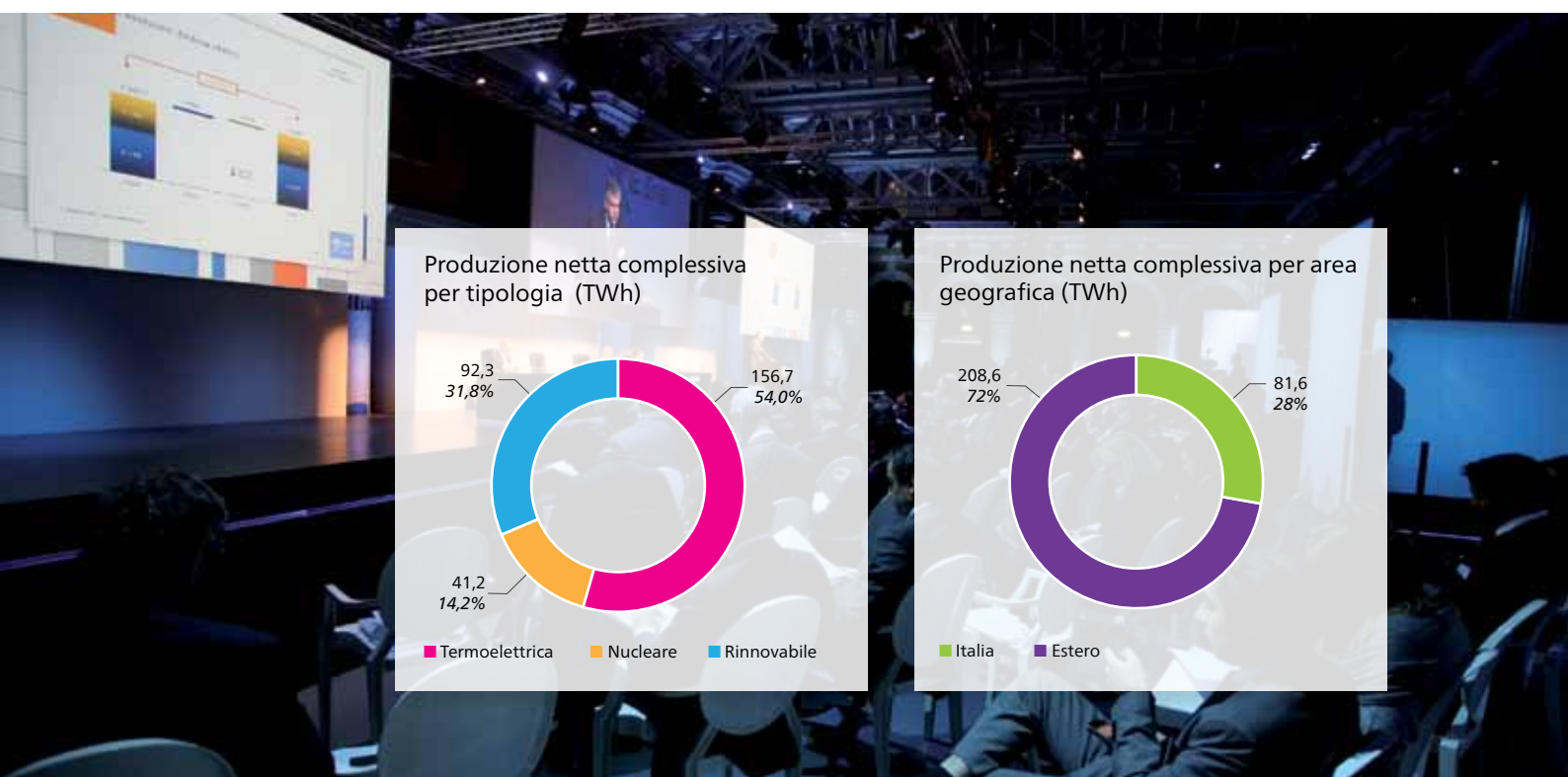
Nell'ambito della cattura pre-combustione, basata sull'uso di tecnologie di gassificazione dei combustibili fossili, Enel ha concentrato la sua attività sui sistemi per la **generazione di elettricità dall'idrogeno** prodotto nel processo di separazione. Nel corso del 2010 è proseguita la messa a punto dell'impianto di **Fusina** alimentato a idrogeno. L'impianto da 16 MWe è stato inaugurato a luglio ed è la **prima centrale turbogas al mondo alimentata a idrogeno puro**. Il tema della gassificazione del carbone viene sviluppato a livello di Gruppo anche attraverso la partecipazione congiunta di Endesa e di Enel all'impianto Elcogas di Puertollano, in Spagna.

Stoccaggio della CO₂

Per garantire la realizzabilità di una soluzione industriale per la riduzione delle emissioni di CO₂, la ricerca di Enel è impegnata in ogni anello della catena del valore della CCS, inclusa la fase finale di stoccaggio. A tal fine è stata completata la caratterizzazione e selezione preliminare delle aree idonee per realizzare il sito di **stoccaggio geologico permanente della CO₂** catturata dall'impianto dimostrativo di Porto Tolle.

Enel è attiva anche nella **cattura biologica della CO₂** attraverso alghe e nella valorizzazione del concetto di bio-raffineria; un impianto pilota con 500 m² di foto-bioreattori è stato già costruito presso la centrale a carbone di Litoral Almeria, in Andalusia (Spagna). Parallelamente, sono in corso a Brindisi (Italia) le attività di sperimentazione su scala pilota di una coltivazione algale finalizzata alla cattura biologica della CO₂.

I risultati del 2010



Risultati operativi

Produzione di energia elettrica

La produzione netta complessiva del Gruppo Enel nel 2010 è pari a **290,2 TWh** (+8,4% rispetto al precedente esercizio), di cui 81,6 TWh in Italia e 208,6 TWh all'estero. In Italia, le centrali del Gruppo Enel hanno prodotto 81,6 TWh rispetto agli 84,0 TWh del 2009 (-2,9%). La riduzione dei volumi prodotti è riferibile principalmente alla produzione da fonte termoelettrica (-2,4 TWh) e idroelettrica (-0,3 TWh), parzialmente compensata dall'incremento della produzione da fonte eolica (+0,2 TWh).

La produzione netta del Gruppo Enel all'estero è pari a 208,6 TWh, con un incremento di 24,8 TWh rispetto al

2009 (+13,5%), riconducibile principalmente al maggior apporto di Endesa (+16,6 TWh) anche per effetto del cambiamento nel metodo di consolidamento avvenuto nel 2009 (che ha dispiegato pienamente i suoi effetti nel 2010) ⁽⁵⁾. Inoltre, hanno contribuito all'aumento dei volumi prodotti la società di generazione russa Enel OGK-5 (+3,7 TWh), le società in Bulgaria (+0,9 TWh) e Slovenské elektrárne in Slovacchia (+1,1 TWh).

(5) Dalla fine del mese di giugno 2009 i risultati della controllata Endesa vengono consolidati al 100%.

Distribuzione di energia elettrica

L'energia elettrica trasportata sulla rete di distribuzione del Gruppo Enel si attesta, nel 2010, a **430,5 TWh**, di cui 245,9 TWh in Italia e 184,6 TWh all'estero. I volumi di elettricità distribuita in Italia aumentano di 4,8 TWh (+2,0%) rispetto a quelli registrati nel 2009, in linea con l'andamento della domanda di energia elettrica sulla rete nazionale.

L'elettricità distribuita all'estero è pari a 184,6 TWh, con un incremento di 32,0 TWh (+21,0%) per effetto principalmente del maggior apporto di Endesa (+27,1 TWh) e dei maggiori volumi vettoriati dalle società di distribuzione in Romania (+0,6 TWh), che hanno beneficiato dell'aumento della richiesta di energia elettrica nel Paese.

Vendite di energia elettrica e gas

Le vendite di energia elettrica del Gruppo Enel nel 2010 si attestano a **309,0 TWh**, con un incremento di 21,0 TWh (+7,3%) rispetto al 2009. L'aumento è riferibile ai maggiori quantitativi venduti all'estero (+35,0 TWh) – connessi principalmente alla variazione del metodo di consolidamento di Endesa, cui si associano le maggiori vendite effettuate in Francia, in Russia e nei Paesi latino-americani – parzialmente compensati dalle minori quantità vendute in Italia (-14,0 TWh) per effetto delle minori vendite ai clienti business sul mercato libero e ai clienti in regime di maggior tutela.

Le vendite di gas alla clientela finale nel 2010 ammontano a **8,9 miliardi di metri cubi**, in aumento di 1,2 miliardi di metri cubi rispetto al 2009 (+15,6%). In particolare, tale incremento ha riguardato per 0,9 miliardi di metri cubi le vendite di gas all'estero, per effetto del diverso metodo di consolidamento di Endesa, e per 0,3 miliardi di metri cubi le vendite sul mercato italiano.

Volumi di energia elettrica venduta (TWh)



■ Italia *
■ Estero

* Escluse le cessioni ai rivenditori

Volumi di gas venduti alla clientela finale (Miliardi di m³)



■ Italia
■ Estero **

** Clienti Penisola Iberica e America Latina

Risultati economici

Nel corso del 2010 alla crescita economica sostenuta nei Paesi dell'Asia e dell'America Latina si è accompagnata una ripresa modesta nei mercati maturi e in particolare in Europa, tuttora alle prese con le criticità di gestione dei conti pubblici di alcuni Stati membri dell'Unione Europea.

In questo contesto, forte della diversificazione dei mercati di presenza e del contributo determinante dell'America Latina e di tutto il perimetro internazionale, Enel è riuscita a ottenere flussi di cassa elevati e crescenti, portando l'Ebitda a circa 17,5 miliardi di euro. A questo importante traguardo hanno contribuito anche i primi significativi risultati del **Performance Improvement Program**, il piano di sinergie Enel-Endesa che si affianca alle iniziative di eccellenza operativa lungo tutta la catena del valore.

Nel 2010 è stato inoltre rafforzato il profilo finanziario del Gruppo, grazie al successo della maggiore emissione obbligazionaria destinata agli investitori privati mai realizzata da una azienda italiana, ma anche grazie all'esito positivo della quotazione di Enel Green Power presso la borsa di Milano e le borse spagnole, la più importante operazione di Initial Public Offering (IPO) realizzata dal 2008 in Europa ⁽⁶⁾. A ciò si aggiunge il perfezionamento del piano di cessione di alcuni asset non strategici, tra i quali la rete di alta tensione spagnola e la rete gas di Endesa.

Anche nel 2010, quindi, il Gruppo Enel ha registrato una **performance economico-finanziaria positiva** in continuità con l'andamento in crescita degli scorsi anni e in linea con l'obiettivo di garantire la conservazione e la **crescita del valore dell'Azienda per tutti i suoi stakeholder**.

Milioni di euro	2010	2009 restated*
Ricavi	73.377	64.362
Margine operativo lordo	17.480	16.371
Risultato operativo	11.258	11.032
Risultato netto del Gruppo e di terzi	5.673	6.590
Risultato netto del Gruppo	4.390	5.586
Risultato netto del Gruppo per azione in essere alla fine dell'esercizio (euro)	0,47	0,59

* I dati sono stati rideterminati (*restated*) per effetto dell'applicazione retroattiva di alcuni principi contabili, nonché per effetto della conclusione del processo di allocazione del costo alle attività acquisite e alle passività assunte relativamente all'acquisizione del 25,01% del capitale sociale di Endesa.

I **Ricavi** del 2010 sono pari a **73.377 milioni di euro**, con un incremento pari a 9.015 milioni di euro (+14,0%) rispetto al 2009. La variazione positiva è riferibile alla crescita dei ricavi da vendita di energia elettrica nei mercati esteri, nonché al diverso metodo di consolidamento della controllata Endesa (da proporzionale a integrale) avvenuto a partire dalla fine del mese di giugno 2009, a seguito dell'acquisizione dell'ulteriore 25,01% del capitale sociale della stessa,

L'**Ebitda** (margine operativo lordo) nel 2010 è pari a **17.480 milioni di euro**, in aumento di 1.109 milioni di euro (+6,8%) rispetto al 2009 per effetto della crescita delle attività internazionali che beneficiano anche dell'indicato consolidamento integrale dei risultati conseguiti da Endesa.

L'**Ebit** (risultato operativo) del 2010 ammonta a **11.258 milioni di euro**, con un aumento di 226 milioni di euro (+2,0%) rispetto al 2009.

Il **Risultato netto** del Gruppo del 2010 è pari a **4.390 milioni di euro**, rispetto ai 5.586 milioni di euro dell'esercizio precedente (-21,4%). La variazione negativa è causata dal fatto che i risultati positivi della gestione operativa sono stati più che compensati dai maggiori oneri finanziari netti, legati sia al diverso metodo di consolidamento di Endesa sia alla flessione dei proventi finanziari, che beneficiavano nel 2009 di un provento straordinario pari a 970 milioni di euro.

L'**Utile netto** ordinario del Gruppo del 2010 è di **4.405 milioni di euro**, in aumento di 208 milioni di euro (+5,0%) rispetto ai 4.197 milioni di euro dell'esercizio 2009.

Gli **investimenti** effettuati nel 2010 sono stati pari a 7.090 milioni di euro (di cui 6.375 milioni di euro riferibili a immobili, impianti e macchinari), con un incremento di 265 milioni di euro rispetto all'esercizio 2009.

(6) Fonte: Borsa Italiana, <http://www.borsaitaliana.it/borsaitaliana/ufficio-stampa/comunicati-stampa/2010/enelgp.htm>

Enel negli indici di sostenibilità

IN EVIDENZA



Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)

Nel 2011, per il **settimo anno consecutivo**, Enel fa parte del prestigioso **Dow Jones Sustainability STOXX Index** e del selettivo indice World di Dow Jones. Quest'ultimo, in particolare, prende in considerazione solo il 10% delle 2.500 maggiori società al mondo, che risultano **al top in termini di sostenibilità**.

FTSE4Good

Nel corso del 2011, il Gruppo Enel è stato ammesso a far parte del prestigioso indice **FTSE4Good***. Creata dal Gruppo FTSE, global index company, la serie di indici azionari FTSE4Good è stata disegnata per favorire l'investimento in aziende che rispondono a **standard globalmente riconosciuti in materia di Corporate Responsibility**. Le aziende presenti nel FTSE4Good hanno soddisfatto stringenti criteri sociali e ambientali e sono state valutate capaci di capitalizzare i benefici derivanti da una condotta di business responsabile.

* Il Gruppo FTSE conferma che Enel è stata valutata in maniera indipendente seguendo i criteri FTSE4Good, e che ha soddisfatto i requisiti per diventare un partecipante del FTSE4Good Index Series

Distribuzione del valore generato

Il valore economico creato e distribuito da Enel fornisce un'utile indicazione di come l'Azienda ha creato ricchezza per gli stakeholder.



Distribuzione del valore aggiunto caratteristico netto

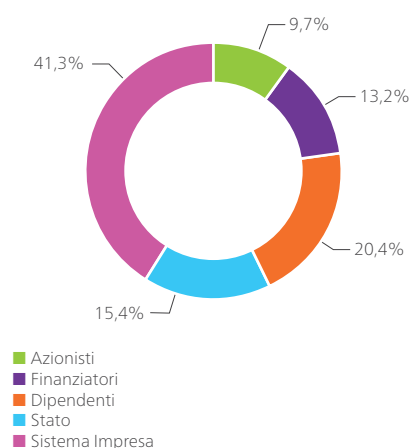
Milioni di euro	2010	2009 <i>restated</i> *
Azionisti	2.350	2.734
Finanziatori	3.184	1.687
Dipendenti	4.907	4.908
Stato	3.711	3.462
Sistema Impresa	9.938	9.463

* I dati sono stati rideterminati (*restated*) per effetto dell'applicazione retroattiva di alcuni principi contabili, nonché per effetto della conclusione del processo di allocazione del costo alle attività acquisite e alle passività assunte relativamente all'acquisizione del 25,01% del capitale sociale di Endesa.

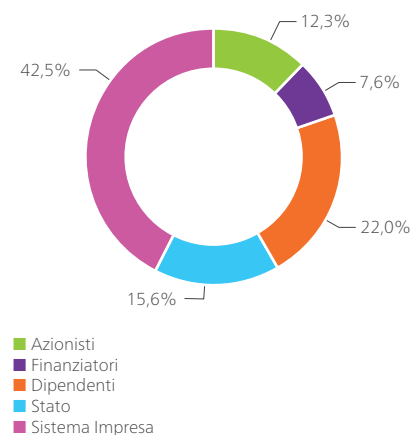
La maggior parte del valore economico creato dal Gruppo (41%), nel 2010 è stato reinvestito nei piani di sviluppo e di investimento aziendali, per sostenere la crescita e l'innovazione. Dopo l'Azienda, i principali beneficiari del valore aggiunto generato sono stati i dipendenti (20%), attraverso i compensi, i benefit, i piani pensionistici e gli altri benefici individuali previsti nel Gruppo.

Alle Pubbliche Amministrazioni, nazionali e locali, è spettato nel 2010 il 15% del valore creato, sotto forma di tasse e contributi, mentre i fornitori di capitale (finanziatori e azionisti) hanno ricevuto la remunerazione dei loro investimenti attraverso gli interessi sul debito e i dividendi, rispettivamente per il 13% e il 10% del valore complessivamente creato nel corso dell'anno.

Distribuzione del valore aggiunto 2010



Distribuzione del valore aggiunto 2009



Governance

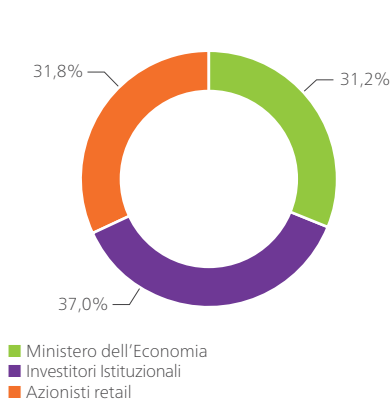
I nostri azionisti

L'azionariato Enel è composto per il 31,2% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, per il 37,0% da investitori istituzionali e per il 31,8% da investitori individuali.

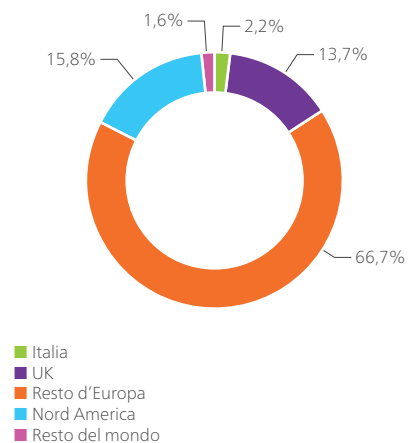
Gli **investitori socialmente responsabili (SRI)** sono tra i principali investitori istituzionali del Gruppo: a dicembre 2010, 61 fondi etici detenevano circa il **17%** delle azioni in mano agli investitori istituzionali, cioè circa il **5%** del totale delle azioni Enel in circolazione. Tali fondi rappresentano una stabile base azionaria nel tempo con una presenza geografica ben diversificata tra Europa continentale, Gran Bretagna e Nord America.

La forte presenza nell'azionariato Enel di fondi "etici" è il risultato della costante attenzione dell'Azienda alle tematiche della Corporate Social Responsibility: nel 2010 sono state evase circa 50 richieste di informazioni provenienti da fondi etici. Nel corso del 2010 l'attività di Investor Relations ha mostrato un sensibile incremento rispetto all'anno precedente. Gli incontri con gli investitori istituzionali sono stati circa 550, e si è data risposta a circa 467 richieste di informazioni da parte di azionisti retail.

Composizione della base azionaria (2010)



Ripartizione azionisti per area geografica (2010)



Il sistema di corporate governance

Consiglio di Amministrazione

Numero Consiglieri CdA 2010

9

di cui 7 non esecutivi

Consiglieri indipendenti CdA

5

Consiglieri espressi
dai soci di minoranza CdA

3

Enel adotta un sistema di *corporate governance* ispirato ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa. Tale sistema è conforme a quanto previsto dalla legge e dalla normativa CONSOB di riferimento e risulta altresì allineato tanto alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate – cui Enel SpA ha aderito sin dal 2000 e che risulta reperibile, nella versione attualmente vigente, all'indirizzo internet http://www.borsaitaliana.it/borsaitaliana/ufficio-stampa/comunicati-stampa/2006/codiceautodisciplina_pdf.htm – quanto alle *best practice* internazionali.

Il sistema di governo societario adottato da Enel, oltre a costituire uno strumento essenziale per assicurare l'efficace gestione e il valido controllo delle attività in ambito aziendale, è orientato:

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

Le strutture di *governance* preposte al perseguimento di tali obiettivi sono principalmente:

- > il **Consiglio di Amministrazione**, che riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale e cui fanno capo le funzioni e la responsabilità degli indirizzi strategici e organizzativi, nonché la verifica dell'esistenza dei controlli necessari per monitorare l'andamento di Enel SpA e del Gruppo;
- > il **Collegio Sindacale**, chiamato (i) a vigilare circa l'osservanza della legge e dello statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali, (ii) a controllare il processo di informativa finanziaria, nonché l'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile della società, (iii) a vigilare sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati, nonché sull'indipendenza della società di revisione legale dei conti e, infine, (iv) a verificare le modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina delle società quotate;
- > l'**Assemblea dei soci**, competente a deliberare tra l'altro – in sede ordinaria o straordinaria – in merito (i) alla nomina e alla revoca dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale e circa i relativi compensi e responsabilità, (ii) all'approvazione del bilancio e alla destinazione degli utili, (iii) all'acquisto e all'alienazione delle azioni proprie, (iv) ai piani di

azionariato, (v) alle modificazioni dello statuto sociale, (vi) all'emissione di obbligazioni convertibili.

Con riferimento al **Consiglio di Amministrazione**, in base alla legislazione vigente tutti gli amministratori devono risultare in possesso dei requisiti di onorabilità previsti (i) per i sindaci di società con azioni quotate, nonché (ii) per gli esponenti aziendali di soggetti che partecipano al capitale di intermediari finanziari.

La nomina dell'intero Consiglio di Amministrazione ha luogo, ai sensi dello statuto, secondo il meccanismo del "voto di lista", finalizzato a garantire una presenza nell'organo di gestione di componenti designati dalle minoranze azionarie in misura pari ai tre decimi degli amministratori da eleggere (con arrotondamento, in caso di numero frazionario inferiore all'unità, all'unità superiore). Le liste possono essere presentate (oltre che dal Consiglio di Amministrazione uscente) da azionisti che, da soli o insieme ad altri azionisti, risultino titolari di una quota di partecipazione minima al capitale sociale stabilita dalla CONSOB con regolamento (attualmente pari almeno allo 0,5% del capitale sociale).

Ciascuna lista deve includere almeno due candidati in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge e un'esauriente informativa circa le caratteristiche personali e professionali dei candidati – accompagnata dalla indicazione dell'eventuale idoneità dei medesimi a qualificarsi come indipendenti ai sensi di legge e/o del Codice di Autodisciplina delle società quotate – che forma oggetto di deposito presso la sede sociale unitamente alle liste, nonché di tempestiva pubblicazione sul sito internet di Enel SpA e su quello della Borsa Italiana.

Secondo quanto deliberato dall'assemblea ordinaria dell'11 giugno 2008, il Consiglio di Amministrazione in carica si compone di nove membri, il cui mandato scade in occasione dell'approvazione del bilancio dell'esercizio 2010.

Il **Presidente** del Consiglio di Amministrazione (Piero Gnudi) ha un ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, nell'ambito di quei poteri fiduciari che ne fanno il garante, nei confronti di tutti gli azionisti, della legalità e della trasparenza dell'attività sociale.

Oltre ai poteri previsti dalla legge e dallo statuto per quanto concerne il funzionamento degli organi sociali (Assemblea e Consiglio di Amministrazione) e la legale rappresentanza della Società, al Presidente competono altresì i compiti (i) di concorrere alla formulazione delle strategie societarie, d'intesa con l'Amministratore Delegato e ferme

rimanendo le prerogative in materia riconosciute dal Consiglio di Amministrazione a quest'ultimo, nonché (ii) di sovrintendere alle attività di *internal auditing* d'accordo con l'Amministratore Delegato, restando la relativa funzione aziendale alle dipendenze di quest'ultimo. A tale riguardo è comunque previsto che le decisioni in merito alla nomina e alla revoca del responsabile e della prima linea dirigenziale di tale funzione aziendale vengano assunte dal Presidente e dall'Amministratore Delegato congiuntamente.

Il Consiglio di Amministrazione si compone di amministratori esecutivi e non esecutivi. Nel rispetto di quanto indicato dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, sono considerati **amministratori esecutivi**:

- > l'Amministratore Delegato di Enel SpA (Fulvio Conti) ovvero di società del Gruppo aventi rilevanza strategica, nonché il relativo Presidente cui siano attribuite deleghe individuali di gestione o che abbia uno specifico ruolo nell'elaborazione delle strategie aziendali;
- > gli amministratori che ricoprono incarichi direttivi in Enel SpA (ovvero in società del Gruppo aventi rilevanza strategica) ovvero presso il soggetto controllante, quando l'incarico riguardi anche Enel SpA.

Gli amministratori che non rientrano in alcuna delle casistiche sopra indicate sono qualificabili come non esecutivi.

In base all'analisi compiuta dal Consiglio di Amministrazione nel mese di giugno 2008, fatta eccezione per il Presidente e l'Amministratore Delegato, gli altri 7 membri del Consiglio di Amministrazione attualmente in carica (Giulio Ballio, Lorenzo Codogno, Renzo Costi, Augusto Fantozzi, Alessandro Luciano, Fernando Napolitano e Gianfranco Tosi) sono risultati qualificabili come non esecutivi.

Per quanto riguarda la figura del **Presidente**, si segnala che la qualificazione del medesimo come amministratore esecutivo discende dallo specifico ruolo che il vigente assetto dei poteri gli riconosce con riferimento alla elaborazione delle strategie aziendali, mentre non si riscontra la titolarità di deleghe individuali di gestione in capo all'interessato. Sulla base delle informazioni fornite dai singoli interessati o comunque a disposizione della Società, da ultimo, nel mese di febbraio 2011, il Consiglio di Amministrazione ha attestato la sussistenza dei **requisiti di indipendenza** contemplati dal Codice di Autodisciplina in capo ai consiglieri Giulio Ballio, Renzo Costi, Augusto Fantozzi, Alessandro Luciano e Gianfranco Tosi.

In particolare, sono stati considerati indipendenti i consiglieri che non intrattengono, né hanno di recente in-

trattenuto, neppure indirettamente, con Enel SpA o con soggetti a essa legati, relazioni tali da condizionarne attualmente l'autonomia di giudizio. Nel formulare la propria valutazione circa l'indipendenza dei consiglieri non esecutivi, il Consiglio di Amministrazione ha tenuto conto delle fattispecie in cui, secondo il Codice di Autodisciplina, devono ritenersi carenti i requisiti di indipendenza, e ha applicato a tale riguardo il principio della prevalenza della sostanza sulla forma indicato dallo stesso Codice. Inoltre, a decorrere dalla valutazione condotta nel mese di febbraio 2010, il Consiglio di Amministrazione ha individuato specifici parametri quantitativi applicabili ai rapporti di natura commerciale, finanziaria o professionale che possono intercorrere, direttamente o indirettamente, tra gli amministratori ed Enel; il superamento di tali parametri (indicati in nota ⁽⁷⁾), unitamente alle fattispecie in cui, secondo il Codice di Autodisciplina, devono ritenersi carenti i requisiti di indipendenza) dovrebbe precludere in linea di principio – salva la ricorrenza di specifiche circostanze, da valutare in concreto – la sussistenza dei requisiti di indipendenza previsti dal Codice stesso in capo all'amministratore non esecutivo cui trovano applicazione.

In occasione della valutazione effettuata, da ultimo, nel mese di febbraio 2011, il Consiglio di Amministrazione ha avuto modo di accertare in capo ai cinque amministratori non esecutivi sopra indicati – vale a dire Giulio Ballio, Renzo Costi, Augusto Fantozzi, Alessandro Luciano e Gianfranco Tosi – anche il possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge (in particolare dal Testo Unico della Finanza) per i sindaci di società con azioni quotate (tali requisiti sono anch'essi riportati in nota ⁽⁸⁾).

Da ultimo nel corso del mese di febbraio 2011, il Collegio Sindacale ha avuto modo di verificare che il Consiglio di Amministrazione, nell'espletamento delle indicate valutazioni circa l'indipendenza dei propri componenti non esecutivi, ha correttamente applicato i criteri indicati nel Codice di Autodisciplina, seguendo a tal fine una procedura di accertamento trasparente, che ha consentito al consiglio stesso di prendere conoscenza dei rapporti potenzialmente rilevanti ai fini della valutazione di indipendenza.

Fin dal mese di gennaio 2000 il Consiglio di Amministrazione, al fine di garantire un efficace svolgimento delle proprie funzioni, ha istituito nel proprio ambito un **Comitato per le Remunerazioni** e un **Comitato per il Controllo Interno**, dotati di funzioni consultive e propositive e incaricati di trattare tematiche delicate e fonte di possibili conflitti di interesse. Tali comitati sono composti da almeno

3 amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, nominati da parte del Consiglio di Amministrazione che provvede inoltre a determinare, con apposita deliberazione, i compiti dei comitati stessi.

Al **Comitato per le Remunerazioni** sono attribuiti i seguenti compiti, di natura consultiva e propositiva: (i) presentare al Consiglio di Amministrazione proposte per la remunerazione dell'Amministratore Delegato e degli altri amministratori che ricoprono particolari cariche, monitorando l'applicazione delle decisioni adottate dal Consiglio stesso; (ii) valutare periodicamente i criteri adottati per la remunerazione dei dirigenti con responsabilità strategiche, vigilare sulla loro applicazione sulla base delle informazioni fornite dall'Amministratore Delegato e formulare al Consiglio di Amministrazione raccomandazioni generali in materia. Il Comitato per le Remunerazioni, nell'ambito delle proprie competenze, svolge inoltre un ruolo di primo piano nell'elaborazione e nella verifica dell'andamento dei sistemi di incentivazione (ivi inclusi i piani di azionariato) rivolti alla dirigenza, intesi quali strumenti finalizzati ad attrarre e motivare risorse di livello ed esperienza adeguati, sviluppandone il senso di appartenenza e assicurandone nel tempo una costante tensione alla creazione di valore. Il Comitato per le Remunerazioni svolge inoltre, quale attribuzione aggiuntiva rispetto a quelle contemplate dal Codice di Autodisciplina, un'attività di supporto nei confronti dell'Amministratore Delegato e delle competenti strutture aziendali per quanto riguarda la valorizzazione delle risorse manageriali, il reperimento di talenti e la promozione di iniziative con istituti universitari in tale ambito. Nel corso del 2010 il Comitato per le Remunerazioni è risultato composto dai consiglieri Augusto Fantozzi (consigliere indipendente designato dalle minoranze azionarie, con funzioni di coordinatore), Giulio Ballio (consigliere indipendente designato dalle minoranze azionarie) e Fernando Napolitano (consigliere non esecutivo).

Al **Comitato per il Controllo Interno** sono attribuiti i seguenti compiti, di natura consultiva e propositiva: (i) assistere il Consiglio di Amministrazione nell'espletamento dei compiti a quest'ultimo demandati in materia di controllo interno dal Codice di Autodisciplina delle società quotate; (ii) valutare, unitamente al dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e ai revisori, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del bilancio consolidato; (iii) esprimere pareri, su richiesta dell'amministratore esecutivo all'uopo incaricato, su specifici aspetti inerenti alla identificazione

dei principali rischi aziendali nonché alla progettazione, realizzazione e gestione del sistema di controllo interno; (iv) esaminare il piano di lavoro preparato dal preposto al controllo interno, nonché le relazioni periodiche da costui predisposte; (v) valutare – per quanto di propria competenza – le proposte formulate dalle società di revisione per ottenere l'affidamento del relativo incarico, nonché il piano di lavoro predisposto per la revisione e i risultati esposti nella relazione e nella eventuale lettera di suggerimenti; (vi) vigilare sull'efficacia del processo di revisione contabile; (vii) riferire al Consiglio di Amministrazione, in occasione dell'approvazione del bilancio e della relazione semestrale, sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno; (viii) svolgere gli ulteriori compiti che gli vengono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione, tra cui la valutazione dei presidi volti a garantire la trasparenza e la correttezza delle operazioni con parti correlate (si segnala al riguardo che nel mese di novembre 2010 il Consiglio di Amministrazione ha assegnato ogni competenza in materia all'apposito Comitato Parti Correlate, con decorrenza dal 1° gennaio 2011). Si segnala che nel mese di febbraio 2010 il Consiglio di Amministrazione ha espressamente attribuito al Comitato per il Controllo Interno il compito aggiuntivo di *valutare l'adeguatezza dell'impegno dedicato ai temi della responsabilità sociale d'impresa, nonché della completezza e trasparenza dell'informativa fornita al riguardo attraverso il bilancio di sostenibilità*. Nel corso del 2010 il Comitato per il Controllo Interno è risultato composto dai consiglieri Gianfranco Tosi (consigliere indipendente, con funzioni di coordinatore), Lorenzo Codogno (consigliere non esecutivo), Renzo Costi (consigliere indipendente designato dalle minoranze azionarie) e Alessandro Luciano (consigliere indipendente).

Nel mese di novembre 2010 il Consiglio di Amministrazione – in sede di approvazione di una nuova procedura per la disciplina delle operazioni con parti correlate, rispondente ai requisiti indicati dalla CONSOB con apposito regolamento approvato nel mese di marzo 2010 – ha istituito un **Comitato Parti Correlate** composto da tre amministratori indipendenti, nominando quali componenti Augusto Fantozzi, Giulio Ballio e Renzo Costi, tutti consiglieri designati dalle minoranze azionarie. A decorrere dal 1° gennaio 2011 tale comitato è chiamato a esprimere specifici pareri in merito alle operazioni con parti correlate poste in essere da Enel, direttamente ovvero per il tramite di società controllate, nei casi indicati e secondo le modalità previste dalla menzionata procedu-

ra adottata dal Consiglio di Amministrazione nel mese di novembre 2010.

Tale procedura sostituisce, dunque, il regolamento sulle **operazioni con parti correlate** adottato dall'Enel sin dal mese di dicembre 2006. Ai sensi di tale regolamento, che ha trovato applicazione fino alla fine del 2010, è rimesso al Comitato per il Controllo Interno un preventivo esame delle varie tipologie di operazioni con parti correlate, fatta eccezione per quelle che presentano un limitato profilo di rischio per Enel SpA e per il Gruppo (rientrando in tale ambito le operazioni compiute tra società interamente possedute da Enel SpA, nonché quelle tipiche o usuali, quelle regolate in base a condizioni standard e quelle il cui corrispettivo sia fissato in base a quotazioni ufficiali di mercato oppure a tariffe definite dalle pubbliche Autorità). A seguito dell'esame da parte del Comitato per il Controllo Interno, il Consiglio di Amministrazione provvede quindi alla preventiva approvazione (nel caso di operazioni di competenza di Enel SpA) ovvero alla preventiva valutazione (nel caso di operazioni di competenza delle società del Gruppo) delle operazioni con parti correlate di maggiore rilievo, per tali intendendosi: (i) le operazioni atipiche o inusuali; (ii) le operazioni di controvalore superiore a 25 milioni di euro (fatta eccezione per quelle, in precedenza richiamate, che presentano un limitato profilo di rischio); (iii) le ulteriori operazioni che il Comitato per il Controllo Interno ritiene di sottoporre all'esame del Consiglio. Le operazioni di controvalore pari o inferiore a 25 milioni di euro nelle quali sussiste la correlazione con un amministratore o un sindaco effettivo di Enel SpA, ovvero con un dirigente con responsabilità strategiche di Enel SpA o del Gruppo (o con una parte correlata per il tramite di tali soggetti) sono sempre sottoposte al preventivo esame del Comitato per il Controllo Interno. È infine previsto un sistema di comunicazioni e attestazioni inteso a far emergere tempestivamente, fin dalla fase delle negoziazioni, le operazioni con parti correlate che vedono coinvolti gli amministratori e i sindaci effettivi di Enel SpA, nonché i dirigenti con responsabilità strategiche di Enel SpA e del Gruppo (o parti correlate per il tramite di tali soggetti).

In merito alla **remunerazione**, il compenso degli amministratori è stabilito in misura sufficiente ad attrarre, trattenere e motivare consiglieri dotati delle qualità professionali richieste per gestire con successo la Società. In tale ambito, spetta al Comitato per le Remunerazioni adoperarsi affinché una parte significativa della remunera-

razione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche sia legata ai risultati economici conseguiti da Enel SpA e dal Gruppo, nonché al raggiungimento di obiettivi specifici preventivamente indicati dal Consiglio di Amministrazione ovvero, nel caso dei dirigenti di cui sopra, dall'Amministratore Delegato; ciò al fine di allineare gli interessi di tali soggetti con il perseguimento dell'obiettivo prioritario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo.

La remunerazione degli amministratori non esecutivi risulta commisurata all'impegno richiesto a ciascuno di essi, tenuto conto della loro partecipazione ai comitati. Si segnala al riguardo che, in linea con quanto raccomandato dal Codice di Autodisciplina, tale remunerazione non è in alcun modo legata ai risultati economici conseguiti da Enel SpA e dal Gruppo e gli amministratori non esecutivi non risultano destinatari di piani di incentivazione a base azionaria.

Con riferimento alla remunerazione degli amministratori esecutivi, nel mese di ottobre 2008 il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato per le Remunerazioni e sentito il parere del Collegio Sindacale, ha determinato il trattamento economico complessivo spettante al Presidente e all'Amministratore Delegato/Direttore Generale. Tale trattamento è stato individuato a seguito di un'attenta analisi svolta con il supporto di un qualificato consulente esterno, nella quale si è tenuto conto del trattamento riservato a posizioni analoghe a quelle degli interessati (anche con riferimento al contesto internazionale). Al Presidente e all'Amministratore Delegato spettano un emolumento fisso e uno variabile; per quanto riguarda la componente variabile di tali emolumenti gli obiettivi del Gruppo individuati per l'esercizio 2010 hanno riguardato (i) sia *target* quantitativi, aventi in particolare a oggetto il raggiungimento dell'Ebitda consolidato fissato dal *budget* (peso: 25%), la riduzione dell'indebitamento finanziario consolidato (peso: 20%), il livello di soddisfazione dei clienti che abbiano aderito alle offerte della controllata Enel Energia SpA (peso: 10%), il margine dell'area generazione (peso: 20%), la *sicurezza sui luoghi di lavoro* (peso: 10%), (ii) sia *target* qualitativi concernenti l'efficacia del piano di comunicazione e informazione sulle competenze nucleari di Enel nonché la valutazione di sintesi sulle risultanze dell'indagine di "clima" nell'ambito del Gruppo (peso complessivo: 15%).

L'Amministratore Delegato/Direttore Generale risulta, nella qualità di Direttore Generale, tra i destinatari dei piani di incentivazione a lungo termine basati su strumenti finan-

ziari (*stock option* e *restricted share units*) ovvero da erogare per cassa (*long term incentive*) indirizzati alla dirigenza di Enel SpA e del Gruppo.

Inoltre è previsto che al Presidente e all'Amministratore Delegato di Enel sia corrisposta, per l'ipotesi di dimissioni motivate dalla carica ovvero di revoca senza giusta causa, un'indennità pari:

- > nel caso del Presidente, all'ammontare complessivo dell'emolumento fisso e variabile che avrebbe percepito fino alla scadenza del mandato (assumendo, per la parte variabile, la media dei compensi percepiti negli ultimi due anni ovvero, in mancanza, il 50% dell'importo massimo previsto);
- > nel caso dell'Amministratore Delegato (e Direttore Generale), all'ammontare complessivo degli emolumenti fissi e variabili (assumendo, per la parte variabile degli stessi, la media dei compensi percepiti negli ultimi due anni ovvero, in mancanza, il 50% dell'importo massimo previsto) che avrebbe percepito come Amministratore Delegato e come Direttore Generale fino alla scadenza dei relativi rapporti.

Nel corso dell'ultimo trimestre dell'esercizio 2010 il Consiglio di Amministrazione, con l'assistenza di una società specializzata nel settore, ha effettuato – e completato nel mese di marzo 2011 – una valutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del consiglio stesso e dei suoi comitati (c.d. *board review*), in linea con le più evolute pratiche di *corporate governance* diffuse all'estero e recepite dal Codice di Autodisciplina.

L'analisi, condotta attraverso la compilazione di un questionario da parte di ciascun consigliere avvenuta nel corso di interviste individuali svolte da parte della società di consulenza, ha inteso rappresentare un bilancio del funzionamento del Consiglio di Amministrazione nel corso del mandato triennale ormai prossimo a scadenza e si è concentrata sui profili più qualificanti concernenti il Consiglio stesso, quali: (i) la struttura, la composizione, il ruolo e le responsabilità di tale organo; (ii) lo svolgimento delle riunioni consiliari, i relativi flussi informativi e i processi decisionali adottati; (iii) la composizione e il funzionamento dei Comitati costituiti in seno al Consiglio di Amministrazione; (iv) le strategie perseguite e gli obiettivi di performance fissati; (v) la valutazione circa l'adeguatezza della struttura organizzativa aziendale. Facendo seguito a un'iniziativa introdotta all'esito della prima *board review* (condotta nel 2004), è stato organizzato anche nel corso del 2010 il comitato strategico annuale,

svoltosi nel mese di novembre e dedicato all'analisi e all'approfondimento delle strategie di lungo termine nei diversi settori di attività del Gruppo da parte dei componenti il Consiglio di Amministrazione. Questi ultimi hanno avuto modo di sottolineare all'esito della *board review* la consolidata utilità di tale strumento formativo.

In materia di **controllo interno** il Gruppo Enel ha predisposto già da alcuni anni un apposito sistema, cui è affidata la missione (i) di accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia, efficienza ed economicità, nonché (ii) di garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio aziendale e (iii) di assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne ed esterne e alle direttive e indirizzi aziendali aventi la finalità di garantire una sana ed efficiente gestione.

Il sistema di controllo interno si articola nell'ambito del Gruppo in due distinte tipologie di attività:

- > il "controllo di linea", costituito dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative o società del Gruppo svolgono sui propri processi. Tali attività di controllo sono demandate alla responsabilità primaria del *management* operativo e sono considerate parte integrante di ogni processo aziendale;
- > l'*internal auditing*, demandato all'apposita funzione "Audit" della società e finalizzato essenzialmente alla identificazione e al contenimento dei rischi aziendali di ogni natura mediante un'azione di *monitoring* dei controlli di linea, sia in termini di adeguatezza dei controlli medesimi che in termini di risultati effettivamente conseguiti dalla relativa applicazione. L'attività in esame è pertanto estesa a tutti i processi aziendali di Enel e delle società del Gruppo e ai relativi responsabili è rimessa sia l'indicazione delle azioni correttive ritenute necessarie che l'esecuzione di attività di *follow-up* intese a verificare i risultati delle azioni suggerite.

La responsabilità dell'adozione di un adeguato sistema di controllo interno, coerente con i modelli di riferimento e le *best practice* esistenti in ambito nazionale e internazionale, compete al Consiglio di Amministrazione, che si avvale a tal fine del Comitato per il Controllo Interno.

Nel corso del 2010 il Consiglio di Amministrazione si è occupato:

- > in 10 riunioni di varie tematiche attinenti la *corporate governance*;
- > in 4 riunioni di profili attinenti la CSR in generale (con particolare riferimento all'approvazione del bilancio di sosteni-

nibilità relativo all'esercizio 2009; all'estensione delle competenze del Comitato per il Controllo Interno anche alla valutazione dell'adeguatezza dell'impegno dedicato alla responsabilità sociale d'impresa nonché della completezza e trasparenza dell'informativa fornita al riguardo attraverso il bilancio di sostenibilità; all'aggiornamento del Codice Etico; all'erogazione a Enel Cuore Onlus di un contributo straordinario per la copertura dei progetti relativi al 2010);

- > in 3 riunioni di tematiche attinenti il Modello organizzativo e gestionale ex Decreto Legislativo n. 231/2001.

Con riferimento all'**Assemblea**, Enel condivide il richiamo contenuto nel Codice di Autodisciplina a considerare quest'ultima quale importante occasione di confronto tra azionisti e Consiglio di Amministrazione e ha a tal fine ritenuto opportuno – oltre ad assicurare la regolare partecipazione dei propri amministratori ai lavori assembleari – adottare specifiche misure intese a valorizzare adeguatamente l'istituto assembleare quali, in particolare, la clausola statutaria intesa ad agevolare la raccolta delle deleghe di voto presso gli azionisti dipendenti della Società e delle sue controllate. Tale clausola prevede che vengano messi a disposizione delle associazioni cui aderiscano tali azionisti e che rispondano ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia, secondo i termini e le modalità di volta in volta concordati con i loro legali rappresentanti, spazi da utilizzare per la comunicazione e per lo svolgimento dell'attività di raccolta di deleghe.

La disciplina italiana concernente il funzionamento delle assemblee di società con azioni quotate ha formato oggetto di significative modifiche a seguito della emanazione del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 27, che ha recepito nell'ordinamento italiano la Direttiva 2007/36/CE (relativa all'esercizio di alcuni diritti degli azionisti di società con azioni quotate) intervenendo tra l'altro sui profili concernenti i termini di convocazione delle assemblee, il numero di adunanze, i *quorum*, l'esercizio dei diritti di convocazione e integrazione dell'ordine del giorno da parte delle minoranze azionarie, l'informativa pre-assembleare, la rappresentanza in assemblea, l'identificazione dei soci, l'introduzione della c.d. *record date* ai fini del riconoscimento della legittimazione all'intervento e al voto in assemblea. Si segnala, in particolare, che (i) i soci possono porre domande sulle materie all'ordine del giorno anche prima dell'assemblea; a esse viene data risposta al più tardi durante lo svolgimento dei lavori assembleari; (ii) i soci che rappresentino almeno il 5% del capitale sociale possono richiedere che gli amministratori convochino senza ritardo l'Assemblea, indicando nella domanda



gli argomenti da trattare; (iii) i soci che rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere, entro 10 giorni dalla pubblicazione dell'avviso di convocazione dell'Assemblea, l'integrazione dell'elenco delle materie da trattare, indicando nella domanda gli ulteriori argomenti da essi proposti e predisponendo una relazione sulle materie di cui essi propongono la trattazione. Gli azionisti possono notificare le proprie deleghe a Enel SpA anche in via elettronica, mediante invio nell'apposita sezione del sito internet indicata nell'avviso di convocazione. Secondo quanto previsto dal Testo Unico della Finanza e consentito dallo statuto di Enel, i soci hanno altresì la facoltà di conferire a un rappresentante designato dalla Società una delega con istruzioni di voto su tutte o alcune delle materie all'ordine del giorno; il conferimento di tale delega non comporta spese per il socio. Il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA proporrà, infine, all'assemblea chiamata ad approvare il bilancio 2010 di deliberare, in sede straordinaria, l'inserimento in statuto di una clausola che affidi al consiglio stesso il compito di stabilire – di volta in volta, tenuto conto dell'evoluzione e dell'affidabilità degli strumenti tecnici a disposizione – l'ammissibilità della partecipazione all'assemblea con mezzi elettronici, individuando le relative modalità nell'avviso di convocazione.

Enel, fin dal momento della quotazione delle proprie azioni in Borsa, ha ritenuto conforme a un proprio specifico interesse – oltre che a un dovere nei confronti del mercato – l'instaurazione di un **dialogo continuativo**, fondato sulla comprensione reciproca dei ruoli, **con la generalità degli azionisti** nonché con gli investitori istituzionali; dialogo destinato comunque a svolgersi nel rispetto delle norme e delle procedure che disciplinano la divulgazione di informazioni privilegiate. Si è al riguardo valutato, anche in considerazione delle dimensioni del Gruppo, che tale dialogo potesse essere agevolato dalla costituzione di strutture aziendali dedicate. Si è provveduto pertanto a istituire nell'ambito della Società (i) un'area *investor relations*, attualmente collocata all'interno della funzione "Amministrazione, Finanza e Controllo" e (ii) un'area preposta a dialogare

con la generalità degli azionisti in seno alla "Segreteria Societaria".

Inoltre si è ritenuto opportuno favorire ulteriormente il dialogo con gli investitori attraverso un adeguato allestimento dei contenuti del sito internet della Società (www.enel.com, sezioni investitori e *governance*), all'interno del quale possono essere reperite sia informazioni di carattere economico-finanziario (bilanci, relazioni semestrali e trimestrali, presentazioni alla comunità finanziaria, stime degli analisti e andamento delle contrattazioni di Borsa concernenti gli strumenti finanziari emessi dalla Società), sia dati e documenti aggiornati di interesse per la generalità degli azionisti (comunicati stampa, composizione degli organi sociali di Enel, relativo statuto sociale e regolamento delle assemblee, informazioni e documenti relativi alle assemblee, documenti in tema di *corporate governance*, codice etico, modello organizzativo e gestionale ex Decreto Legislativo n. 231/2001, nonché uno schema generale di articolazione del Gruppo).

**Per una più completa
informativa sulla corporate
governance si rinvia
alla "Relazione sul governo
societario e gli assetti
proprietary" allegata
al Bilancio consolidato 2010.**

(7) In base a quanto indicato nel criterio applicativo 3.C.1 del Codice di Autodisciplina, un amministratore dovrebbe di norma ritenersi privo dei requisiti di indipendenza nelle seguenti ipotesi:

- a) se, direttamente o indirettamente, anche attraverso società controllate, fiduciari o interposta persona, controlla l'emittente o è in grado di esercitare su di esso un'influenza notevole, o partecipa a un patto parasociale attraverso il quale uno o più soggetti possono esercitare il controllo o un'influenza notevole sull'emittente;
 - b) se è, o è stato nei precedenti tre esercizi, un esponente di rilievo dell'emittente, di una sua controllata avente rilevanza strategica o di una società sottoposta a comune controllo con l'emittente, ovvero di una società o di un ente che, anche insieme con altri attraverso un patto parasociale, controlla l'emittente o è in grado di esercitare sullo stesso un'influenza notevole;
 - c) se, direttamente o indirettamente (per esempio attraverso società controllate o delle quali sia esponente di rilievo, ovvero in qualità di partner di uno studio professionale o di una società di consulenza), ha, o ha avuto nell'esercizio precedente, una significativa relazione commerciale, finanziaria o professionale:
 - > con l'emittente, con una sua controllata, o con alcuno dei relativi esponenti di rilievo;
 - > con un soggetto che, anche insieme con altri attraverso un patto parasociale, controlla l'emittente, ovvero – trattandosi di società o ente – con i relativi esponenti di rilievo;ovvero è, o è stato nei precedenti tre esercizi, lavoratore dipendente di uno dei predetti soggetti;
- A tale riguardo il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA, nel mese di febbraio 2010, ha individuato i seguenti parametri quantitativi applicabili ai rapporti di natura commerciale, finanziaria o professionale da ultimo indicati:
- > rapporti di natura commerciale o finanziaria: (i) il 5% del fatturato annuo dell'impresa o dell'ente di cui l'amministratore abbia il controllo o sia esponente di rilievo ovvero dello studio professionale o della società di consulenza di cui egli sia *partner*; e/o (ii) il 5% dei costi annui sostenuti dal Gruppo Enel che risultino riconducibili alla stessa tipologia di rapporti contrattuali;
 - > prestazioni professionali: (i) il 5% del fatturato annuo dell'impresa o dell'ente di cui l'amministratore abbia il controllo o sia esponente di rilievo ovvero dello studio professionale o della società di consulenza di cui egli sia *partner*; e/o (ii) il 2,5% dei costi annui sostenuti dal Gruppo Enel che risultino riconducibili a incarichi di natura simile;
- Il superamento di tali parametri dovrebbe precludere in linea di principio – salva la ricorrenza di specifiche circostanze, da valutare in concreto – la sussistenza dei requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina in capo all'amministratore non esecutivo cui trovano applicazione;
- d) se riceve, o ha ricevuto nei precedenti tre esercizi, dall'emittente o da una società controllata o controllante, una significativa remunerazione aggiuntiva rispetto all'emolumento "fisso" di amministratore non esecutivo dell'emittente, ivi inclusa la partecipazione a piani di incentivazione legati alla performance aziendale, anche a base azionaria;
 - e) se è stato amministratore dell'emittente per più di nove anni negli ultimi dodici anni;
 - f) se riveste la carica di amministratore esecutivo in un'altra società nella quale un amministratore esecutivo dell'emittente abbia un incarico di amministratore;
 - g) se è socio o amministratore di una società o di un'entità appartenente alla rete della società incaricata della revisione contabile dell'emittente;
 - h) se è uno stretto familiare di una persona che si trovi in una delle situazioni di cui ai precedenti punti.

(8) In base a quanto indicato dall'art. 148, comma 3, del Testo Unico della Finanza non possono qualificarsi indipendenti:

- a) coloro che si trovano nelle condizioni previste dall'art. 2382 cod. civ. (vale a dire in stato di interdizione, inabilitazione, fallimento, o che abbiano subito una condanna a una pena che comporta l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità a esercitare uffici direttivi);
- b) il coniuge, i parenti e gli affini entro il quarto grado degli amministratori della società, nonché gli amministratori, il coniuge, i parenti e gli affini entro il quarto grado degli amministratori delle società da essa controllate, delle società che la controllano e di quelle sottoposte a comune controllo;
- c) coloro che sono legati alla società ovvero alle società da essa controllate, ovvero alle società che la controllano o a quelle sottoposte a comune controllo ovvero agli amministratori della società e ai soggetti di cui alla precedente lettera b) da rapporti di lavoro autonomo o subordinato, ovvero da altri rapporti di natura patrimoniale o professionale che ne compromettano l'indipendenza.

La gestione del rischio

Nel 2009 Enel ha centralizzato tutte le competenze e le responsabilità in ambito di gestione dei rischi nella nuova Direzione “**Group Risk Management**”, con l’obiettivo di garantire al Top Management l’effettiva implementazione e il controllo dei processi di Risk Management per l’intero perimetro del Gruppo Enel con riferimento a tutti i rischi finanziari, operativi e di business e tutte le altre tipologie di rischi.

In base alla nuova struttura il Chief Risk Officer del Gruppo Enel riporta direttamente all’Amministratore Delegato, in piena indipendenza e autonomia nei confronti delle aree di business. La gestione organica e centralizzata della maggior parte delle attività, in precedenza svolte da diverse unità organizzative, consente di beneficiare di un linguaggio comune, della condivisione delle informazioni e di maggiori opportunità di ottimizzazione.

All’inizio del 2010, inoltre, sono stati lanciati diversi progetti di integrazione riguardanti lo sviluppo, la valutazione, la misurazione, la concentrazione e la gestione quantitativa dei rischi, con focus specifici sui rischi commodity, finanziari, di credito, ambientali e operativi, oltre a un progetto di Enterprise Risk Management (ERM) volto all’assessment integrato dei Key Business Risk.

La struttura della Direzione “**Group Risk Management**” si suddivide in diverse unità responsabili del monitoraggio e della gestione dei diversi rischi che interessano il Gruppo:

International Risk Management

L’unità ha il compito di strutturare, implementare e coordinare le Funzioni di Risk Management locali presso le principali società estere, avendo cura di trasferire e garantire il rispetto di procedure, metodologie e linee guida definite dalle altre unità di Risk Management, promuovendo la formazione di una cultura del rischio comune e garantendo tra i Paesi e all’interno delle rispettive società estere la massima efficienza nella gestione del rischio nelle attività di business. In questo contesto, una delle attività più rilevanti riguarda l’implementazione e gestione dei processi di Governance.

Enterprise Risk Management

L’integrazione verso un modello di Enterprise Risk Management è garantito dall’omonima unità, che ha il compito

di definire una struttura comune di gestione dei rischi, le metriche e i criteri di valutazione. L’unità, con il supporto dei Risk Manager della *line* per i temi di rispettiva competenza, periodicamente effettua un Risk Assessment volto all’individuazione dei “**Top Risks**” per il Gruppo, rischi che impattano sugli obiettivi sia strategici sia di business. Tali risultanze, unitamente ai key risk indicators, permettono la produzione di un reporting sui key business risks per il Top Management, oltre all’analisi approfondita sulle determinanti dei rischi rilevanti e sulle loro correlazioni.

Financial and Strategic Risk Management

L’unità Financial and Strategic Risk Management ha la responsabilità di definire le linee guida in materia di rischi finanziari a livello di Gruppo (tasso di cambio, tasso di interesse, equity, liquidità), di analizzare, valutare e monitorare i rischi e di controllare il rispetto dei relativi limiti operativi. L’efficacia e la tempestività delle attività di controllo sono assicurate dall’adozione di una piattaforma applicativa evoluta che consente l’integrazione tra la gestione dell’operatività finanziaria e le attività di Risk Management (misurazione delle esposizioni, analisi di indicatori di rischio quali il Value at Risk, controllo dei limiti) che, inizialmente introdotta in Enel SpA, è in corso di estensione presso le altre società del Gruppo.

L’unità inoltre ha la responsabilità dello sviluppo di un processo di “**Business Plan at Risk**” su base consolidata, con l’obiettivo di valutare, attraverso un modello integrato di riferimento e su base stocastica, l’impatto dei fattori di rischio più rilevanti (per esempio, prezzo delle commodity, prezzi dell’energia, domanda elettrica, tassi di interesse, tassi di cambio, livello dell’inflazione ecc.) sui risultati dell’azienda in termini di margini economici e flussi di cassa, evoluzione del debito e indici finanziari.

I risultati di queste analisi supporteranno il Top Management nella definizione di un grado di “propensione al rischio” a livello consolidato coerente con i target della Società in termini economici, di rating e di sostenibilità finanziaria e, più in generale, la definizione e l’applicazione di una strategia di rischio opportuna, cosciente e integrata a livello di Gruppo

Operational Risk Management

L’unità di Operational Risk Management è responsabile della determinazione, misurazione, e monitoraggio di tutti

i rischi operativi collegati ai processi industriali del Gruppo Enel e della valutazione delle relative azioni di mitigazione. In collaborazione con le unità competenti, l'Operational Risk Management effettua le analisi dei rischi operativi collegati ai principali progetti di investimento del Gruppo Enel. Con l'obiettivo di garantire una misurazione e gestione quantitativa omogenea dei rischi operativi, l'unità Operational Risk Management ha avviato la realizzazione di una "Centrale Rischi Operativi".

Commodity Risk Management

L'unità di Commodity Risk Management ha la responsabilità dell'analisi, della valutazione e del monitoraggio dell'esposizione del Gruppo Enel al rischio commodity (energia, combustibili, metalli, CO₂ ecc.), a livello consolidato e di singola Divisione/Società. Definisce inoltre le linee guida, le procedure, le metodologie di misurazione, i modelli per la determinazione del rischio, gli indicatori e gli strumenti da utilizzare, a livello di Gruppo, in materia di rischio commodity.

Insurance and Environmental Risk Management

Alla preesistente unità di Assicurazioni è stata attribuita l'ulteriore responsabilità di gestire il Rischio Ambientale, in particolare di analizzare i risultati del *risk assessment* ambientale, definendo le opportune strategie di mitigazione (per i principali rischi ambientali si veda pagina 35). In ambito assicurativo, ha l'ulteriore compito di ridefinire l'approccio al mercato assicurativo del Gruppo Enel, gestire il processo di pianificazione della società di assicurazioni captive, supportando le Divisioni/Società nella gestione dei sinistri rilevanti.

Credit & Counterparty Risk Management

L'unità monitora il rischio di credito. Nel 2010 è stata completata una prima fotografia di dettaglio delle esposizioni creditizie esistenti in tutto il Gruppo Enel (per paese, divisione/società). È, inoltre, in fase di sviluppo un nuovo modello di valutazione del merito creditizio delle controparti, valido per tutto il Gruppo, che verrà costantemente aggiornato e gestito. Tale modello sarà basato, tra l'altro, su alcuni parametri base quali la probabilità di default,

l'esposizione al default e il tasso di perdita attesa. Sarà applicato alla clientela commerciale, alle controparti in operazioni finanziarie e su commodity, rappresentando la perdita inattesa (Value at Risk) e indicatori sulla redditività del portafoglio crediti rapportato al capitale a rischio, divenendo la base per la conseguente adozione di tecniche di mitigazione del rischio credito.

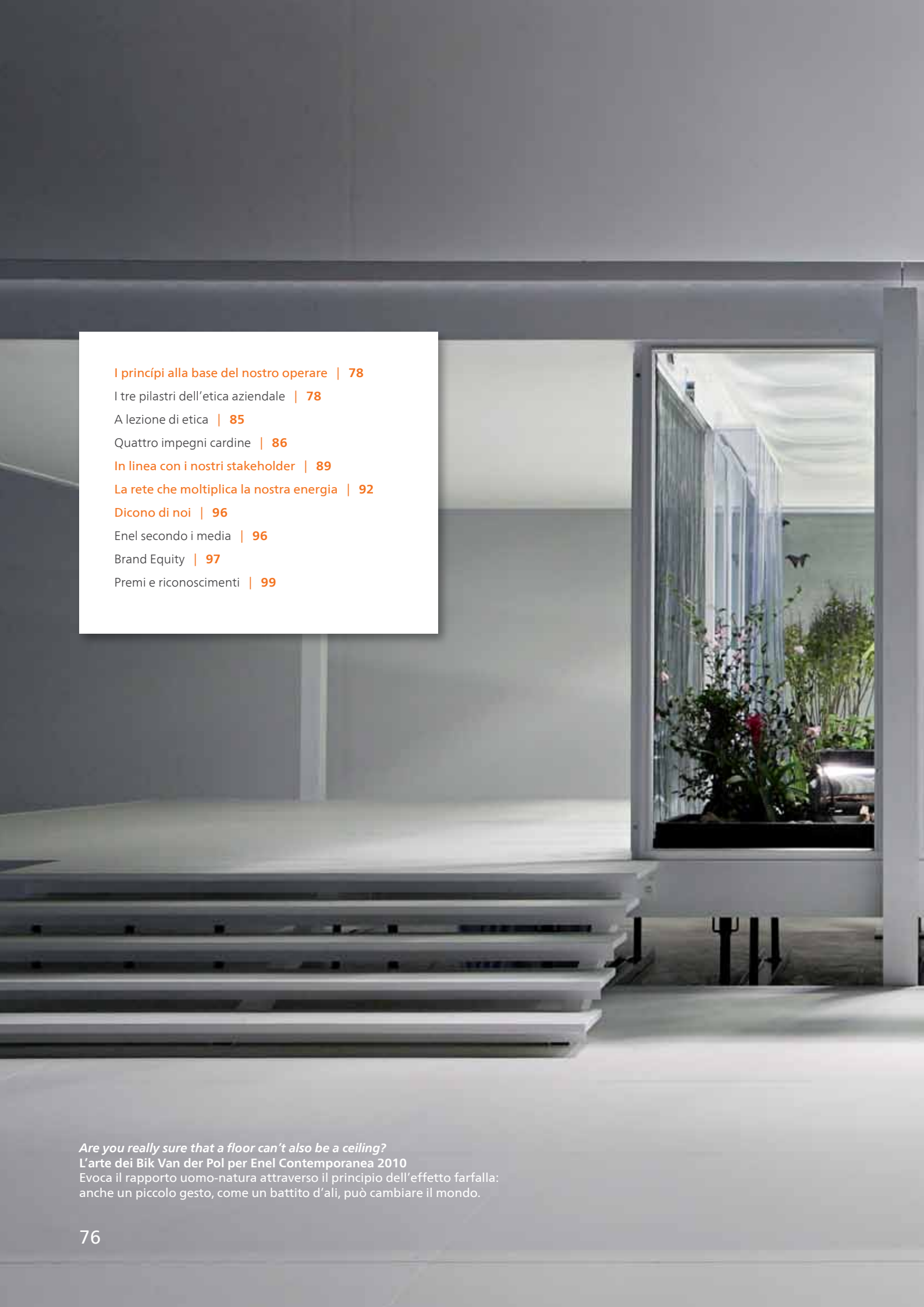
Country Risk Management

L'unità di Country Risk Management è stata costituita con lo scopo di definire un modello di valutazione del rischio Paese e di elaborare le linee guida per la sua gestione, individuando le strategie, le misure e gli strumenti di mitigazione del rischio, predisponendo specifici studi e un supporto strategico per le attività di Merger & Acquisition e di sviluppo del business, ivi inclusa la definizione del premio per "rischio Paese". L'unità gestisce inoltre per il Gruppo i rapporti con le agenzie di assicurazione del credito all'esportazione.

In aggiunta alle attività sopra descritte, è stata sviluppata una nuova Governance del Rischio mediante la definizione di regole, responsabilità e flussi informativi e stabilendo nuovi Comitati di rischio, la cui implementazione è stata gradualmente avviata nel corso del 2010.

Al completamento di tutti i progetti e attività, si renderà disponibile un'analisi del rischio completa, uniforme e multidimensionale su tutto il Gruppo, mediante la quale ottenere una visione complessiva dell'esposizione in termini di probabilità e impatto su di un predefinito orizzonte temporale o, quando possibile, in termini di distribuzione delle probabilità e degli impatti.

Di conseguenza, la strategia di *risk management* e *risk response* del Gruppo sarà definita e allineata ai target strategici e agli obiettivi a livello di Gruppo e delle Divisioni e beneficerà di una visione piena e integrata della posizione di rischio della società, che permetterà l'implementazione delle più efficaci strategie di mitigazione del rischio. In questo modo il Risk Management di Gruppo potrà diventare uno strumento strategico addizionale, robusto e utile per affrontare in modo migliore le strategie di lungo termine ed evitare, quindi, che eventi inaspettati possano impattare significativamente sui risultati della Società. Il raggiungimento di tali obiettivi potrà, così, tangibilmente contribuire al raggiungimento della mission aziendale.



I princípi alla base del nostro operare | 78

I tre pilastri dell'etica aziendale | 78

A lezione di etica | 85

Quattro impegni cardine | 86

In linea con i nostri stakeholder | 89

La rete che moltiplica la nostra energia | 92

Dicono di noi | 96

Enel secondo i media | 96

Brand Equity | 97

Premi e riconoscimenti | 99

Are you really sure that a floor can't also be a ceiling?
L'arte dei Bik Van der Pol per Enel Contemporanea 2010
Evoca il rapporto uomo-natura attraverso il principio dell'effetto farfalla:
anche un piccolo gesto, come un battito d'ali, può cambiare il mondo.

Responsabilità, trasparenza, etica



I princípi alla base del nostro operare

I tre pilastri dell'etica aziendale

Modello Organizzativo e Gestionale

Il Modello Organizzativo, rispondente ai requisiti del decreto legislativo italiano n. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, rappresenta un impegno concreto verso il rigore, la trasparenza e il senso di responsabilità nei rapporti interni e con il mondo esterno, offrendo al contempo agli azionisti adeguate garanzie di una gestione efficiente e corretta.

La politica di Enel prevede che tutte le società del Gruppo adottino il Codice Etico e il Piano TZC e attuino quanto previsto dai due documenti in tutte le loro attività. Le società italiane adottano il Mod. 231 e da maggio 2010 sono state predisposte specifiche Linee Guida 231 per le società estere.

Codice Etico

Il Codice Etico è il pilastro della CSR di Enel, sintetizza gli impegni e le responsabilità del Gruppo nella conduzione delle proprie attività, regolando e uniformando i comportamenti di tutti i collaboratori su standard improntati alla massima trasparenza e correttezza verso il mercato e gli stakeholder.

Piano TZC

Il Piano Tolleranza Zero alla Corruzione è stato predisposto al fine di dare concreta attuazione al 10° principio del Global Compact, declinandone gli impegni specifici in tema di lotta alla corruzione, e nel rispetto dell'adesione del Gruppo Enel al PACI (Partnering Against Corruption Initiative).

Codice Etico

La consapevolezza dei risvolti sociali e ambientali che accompagnano le attività svolte dal Gruppo e l'importanza sia di un approccio trasparente e cooperativo con gli stakeholder sia di una buona reputazione (nei rapporti interni e verso l'esterno) hanno portato Enel, nel 2002, ad adottare un Codice Etico di Gruppo. Con il Codice Etico Enel esprime chiari impegni verso il rispetto delle proprie responsabilità etiche nel modo di condurre gli affari, regolando e uniformando i comportamenti aziendali su standard improntati alla massima trasparenza e correttezza verso tutti gli stakeholder.

I principi del Codice vanno dalla correttezza sul mercato alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela dei lavoratori. Tramite la declinazione di criteri di condotta nelle relazioni con i diversi interlocutori, il Codice fornisce le linee guida e le norme alle quali i collaboratori di Enel sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici.

Il Codice Etico, aggiornato nel febbraio 2010, è vincolante per i comportamenti di tutti i collaboratori ed esteso a tutte le imprese partecipate a maggioranza: ogni società controllata, infatti, è tenuta a recepire il Codice Etico e il Piano Tolleranza Zero alla Corruzione con apposita delibera del proprio Consiglio di Amministrazione, recepimento che deve avvenire nel primo incontro utile dopo l'acquisizione. Inoltre, ai principali fornitori del Gruppo è richiesta una condotta in linea con i principi generali espressi nel Codice.

Alla funzione Audit è affidato il compito di verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico, attraverso specifiche attività volte ad accertare e promuovere il miglioramento continuo tramite un'analisi e una valutazione dei processi di controllo dei rischi etici, nonché di ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del Codice Etico. Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni aziendali interessate.

Tutti gli stakeholder possono segnalare violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico attraverso canali dedicati. Chi effettua una segnalazione è sempre tutelato da qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione, e viene assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante (fatti salvi gli obblighi di legge).

La funzione Audit di Enel SpA provvede a un'analisi della segnalazione, eventualmente ascoltando l'autore e il responsabile della presunta violazione, e riporta il fatto e i suggerimenti ritenuti necessari all'Amministratore Delegato della società controllata interessata. Nei casi più significativi viene coinvolto il Comitato per il Controllo Interno di Enel SpA e per Endesa il Comité de Auditoria y Cumplimiento, che assume direttamente le necessarie decisioni e ne dà comunicazione all'Amministratore Delegato e/o al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

Nel corso del 2010, in tutto il perimetro del Gruppo, sono state ricevute 225 segnalazioni al Codice Etico (di cui 35 in corso di analisi) e accertate 39 violazioni.

La rinnovata edizione del Codice Etico, allineato all'intero perimetro di Gruppo, e il Piano Tolleranza Zero alla Corruzione sono stati presentati in occasione dell'ultima Convention di Gruppo (il 30 giugno 2010) con un messaggio dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale Fulvio Conti insieme al Presidente Piero Gnudi. Al lancio ha fatto seguito un Piano di Comunicazione dedicato indirizzato a tutti i dipendenti Enel, volto a diffondere i contenuti dei due documenti in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera.

Oltre al Codice Etico e al Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, sono state distribuite a ciascun dipendente e ai principali fornitori alcune brochure riassuntive dei due documenti, contenenti il 'manuale' con i 16 Principi Generali che illustrano i modelli comportamentali da seguire nello svolgimento delle proprie attività lavorative.

Le segnalazioni su violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico possono essere inviate a audit.enel.codice.etico@enel.com e codigoconducta@endesa.es



Piano "Tolleranza Zero alla Corruzione"

In osservanza del decimo principio del Global Compact, in base al quale "le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti", Enel intende perseguire il proprio impegno di **lotta alla corruzione**. In data 15 giugno 2006 il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA ha deliberato l'adozione del "Piano di Tolleranza Zero alla Corruzione" (il cosiddetto "Piano TZC"), confermando l'impegno del Gruppo, già descritto nel Codice Etico e nel Modello Organizzativo 231/01, ad assicurare condizioni di **correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali**, a tutela della propria posizione e immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri azionisti e di tutti gli altri stakeholder del Gruppo. La politica di Enel prevede che tutte le società controllate del Gruppo adottino il Codice Etico e il Piano TZC e attuino quanto previsto dai due documenti in tutte le loro attività.

Il piano TZC non sostituisce né si sovrappone al Codice Etico e al Modello Organizzativo 231/01, ma rappresenta un approfondimento relativo al tema dell'anti-corruzione finalizzato a osservare gli impegni di sostenibilità assunti da Enel e a recepire una serie di raccomandazioni per l'implementazione dei principi formulati in materia da *Transparency International* ⁽¹⁾.

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

⁽¹⁾ "Transparency International" è la ONG globale in prima fila per la lotta alla corruzione: è un network globale che include più di 90 associazioni impegnate nella lotta alla corruzione che operano in molte nazioni del mondo.



Modello Organizzativo e Gestionale 231/01

Il decreto legislativo n. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di **responsabilità amministrativa** (ma di fatto penale) a carico delle società, per alcune tipologie di reati commessi dai relativi amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio delle società stesse. Enel, già nel 2002 e prima in Italia, si è dotata di un Modello Organizzativo e Gestionale rispondente ai requisiti del D. Lgs. 231/01. Tutte le società controllate italiane adottano il Modello Organizzativo 231/01. Inoltre in data 12 maggio 2010 il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA ha approvato le Linee Guida 231 per le società controllate estere.

Il Modello si compone di una "parte generale" (in cui vengono descritti, tra l'altro, gli obiettivi e il funzionamento del Modello, i compiti dell'organo di controllo, i flussi informativi, il regime sanzionatorio) e di distinte "parti speciali", concernenti le diverse tipologie di reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001 e che il Modello stesso intende prevenire.

Una parte specifica è dedicata ai reati contro la Pubblica Amministrazione.

Il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne il relativo aggiornamento è affidato all'organismo di vigilanza ex Mod. 231, che in Enel SpA ha natura collegiale e i cui componenti sono dotati di specifiche competenze professionali in merito all'applicazione del Modello e non sono direttamente coinvolti in attività operative.

Enel nel Global Compact

Il Global Compact è un'iniziativa delle Nazioni Unite cui aderiscono un network di imprese, associazioni, organizzazioni governative e NGO, avviata nel 2000...

... dal Segretariato Generale delle Nazioni Unite, per sollecitare le imprese ad adottare comportamenti socialmente responsabili. Le imprese che lo sottoscrivono s'impegnano a uniformarsi a **dieci principi** relativi al rispetto dei diritti umani e sindacali, la tutela dell'ambiente e la lotta alla corruzione. I partecipanti al Global Compact sono obbligati a rendicontare annualmente i risultati raggiunti con una comunicazione ad hoc (Communication On Progress), pena l'esclusione dall'iniziativa.

Enel ha aderito al Global Compact nel 2004, ed Endesa nel 2002. Nel 2010 Enel ha partecipato a una survey sul futuro della sostenibilità commissionata dallo UN Global Compact ad Accenture. Il documento finale, presentato durante lo UN Global Compact Leaders' Summit del 24-25 giugno 2010, contiene una citazione dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale di Enel Fulvio Conti che racconta i prossimi passi del Gruppo per la piena integrazione della sostenibilità nella rendicontazione finanziaria e nella strategia.

Endesa partecipa a progetti specifici che nascono in seno allo UN Global Compact (per esempio Caring for Climate, Women Empowerment Principles, WEP) ed è socio fondatore del centro regionale del Global Compact per l'America Latina e i Caraibi.

A ottobre 2010 lo UN Global Compact ha invitato un esclusivo gruppo di aziende, tra cui Enel ed Endesa, a prendere parte a una nuova iniziativa, il **Global Compact LEAD**, con l'obiettivo di raccogliere le aziende "leader" che si impegneranno a implementare un modello globale di sostenibilità seguendo le linee guida del Blueprint for Corporate Sustainability Leadership. Di questo modello i Global Compact LEADER saranno i focal point globali. In occasione del Business Summit del G20 a Seoul dell'11-12 novembre 2010 il Gruppo Enel ha dichiarato la sua adesione al Global Compact LEAD al segretario generale delle Nazioni Unite Ban Ki Moon. Durante il World Economic Forum di Davos il 28 gennaio 2011, Enel ed Endesa sono entrate ufficialmente in questa iniziativa.

Endesa: il processo di valutazione basato sui principi del Global Compact

Per assicurare il rispetto dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite, a seguito dell'adesione avvenuta nel 2002, nel 2007 Endesa ha iniziato un progetto interno di controllo e implementazione dei principi nell'ambito del Gruppo. Il processo è stato strutturato in tre tappe:



1. **analisi e valutazione:** analisi del rischio Paese, analisi di standard internazionali di riferimento e diagnosi interna sulla conformità ai principi di tutti i Paesi oggetto di analisi;
2. **azioni e pianificazione:** proposta di azioni, integrazione di queste proposte nella pianificazione e loro omogeneizzazione. Una volta effettuata una gap analysis rispetto agli standard internazionali, sono state imposte numerose "azioni correttive" per ridurre i gap evidenziati, allineandoli alle attività correnti nei Paesi;
3. **verifica:** processo di audit interno sul rispetto dei principi del Global Compact e sul loro miglioramento a seguito delle azioni portate avanti. L'inizio di questa fase è previsto per i primi mesi del 2011 allo scopo di verificare l'effettiva implementazione delle "azioni correttive".

Questo processo ha permesso l'effettiva realizzazione di 284 azioni di miglioramento che hanno permesso

in alcuni casi di ridurre dell'80% il gap evidenziato. Le azioni hanno riguardato per la maggior parte gap locali evidenziati durante la fase di analisi. Le azioni a livello centrale hanno portato all'appoggio formale, da parte dell'Azienda, alla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo per celebrarne il 50esimo anniversario nel 2008.

Il Blueprint for Corporate Sustainability Leadership vuole essere un modello guida per una leadership globale di sostenibilità delle imprese allo scopo di attivare nuovi impegni, sviluppare nuovi strumenti di condivisione di *best practice* e offrire strategie fattibili cui aspirare, puntando sul concetto di Sostenibilità integrata strategicamente nel modello di business e sull'importanza di diffondere ed estendere questo concetto alla catena del valore.

Enel rispetta i principi del Global Compact

Alle imprese è richiesto di...

Diritti umani		In questo Bilancio a pag.
Principio I Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.		6 Sconfiggere l'energy divide; 78 I tre pilastri dell'etica aziendale; 86-87 Quattro impegni cardine - Difesa dei diritti umani; 111 e 242 Obiettivo Zero Infortuni; 119-120 La tutela della salute; 212-213 Approccio di gestione del ricollocamento; 213-215 Condivisione degli obiettivi e valutazione degli impatti - i temi del 2010; 216 Sicurezza per le comunità.
Principio II Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.		78 I tre pilastri dell'etica aziendale; 86-87 Quattro impegni cardine - Difesa dei diritti umani; 239 Correttezza e trasparenza nei processi di selezione - Sistema di qualificazione "Parametro di sostenibilità"; 241 La difesa dei diritti umani; 242 Obiettivo Zero Infortuni; 244-245 Formazione a fornitori e appaltatori.
Lavoro		In questo Bilancio a pag.
Principio III Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.		86-87 Quattro impegni cardine - Difesa dei diritti umani; 133 Relazioni Industriali; 241 La difesa dei diritti umani.
Principio IV Sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.		86-87 Quattro impegni cardine - Difesa dei diritti umani; 241 La difesa dei diritti umani.
Principio V Sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.		86-87 Quattro impegni cardine - Difesa dei diritti umani; 241 La difesa dei diritti umani.
Principio VI Sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.		86-87 Quattro impegni cardine - Difesa dei diritti umani; 129-132 Pari opportunità; 241 La difesa dei diritti umani.
Ambiente		In questo Bilancio a pag.
Principio VII Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.		5-6 Innovazione per la crescita sostenibile; 34-35 La Climate Strategy; 168-169 I nostri impegni - La politica ambientale e gli obiettivi strategici.
Principio VIII Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.		5-6 Innovazione per la crescita sostenibile; 32 Leadership nell'innovazione; 34-35 La Climate Strategy; 38 Piano di Sostenibilità 2011-2015 - Leadership nell'innovazione; 47-59 La sostenibilità in pratica; 75 Insurance and Environmental Risk Management; 160-163 Promuovere un consumo responsabile dell'energia; 168-169 I nostri impegni - La politica ambientale e gli obiettivi strategici; 186-187 Biodiversità; 178-179 La Carbon Strategy.
Principio IX Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.		5-6 Innovazione per la crescita sostenibile; 32 Leadership nell'innovazione; 33 Piano per l'innovazione tecnologica; 34-35 La Climate Strategy; 38 Piano di Sostenibilità 2011-2015 - Leadership nell'innovazione; 47-59 La sostenibilità in pratica; 168-169 I nostri impegni - La politica ambientale e gli obiettivi strategici.
Anticorruzione		In questo Bilancio a pag.
Principio X Impegnarsi a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.		239 Correttezza e trasparenza nei processi di selezione; 78-81 i tre pilastri dell'etica aziendale; 86 Quattro impegni cardine - Contrasto alla corruzione; 87-88 Trasparenza nei rapporti istituzionali.

A lezione di etica

Enel eroga corsi specifici volti ad assicurare la piena diffusione e la corretta comprensione da parte dei propri dipendenti dei contenuti fondamentali degli strumenti di sostenibilità del Gruppo. A partire dal 2002, quindi, sono stati erogati corsi relativi al Codice Etico e, dal 2004, al Modello di Organizzazione e Controllo ex D.Lgs. 231/01. Dal 2005, inoltre, sono stati implementati corsi di formazione sulla responsabilità d'impresa, volti a **sensibilizzare i dipendenti sulle tematiche di sostenibilità** e sul modo in cui queste sono integrate nelle attività quotidiane di Enel.

Complessivamente, dal 2002 a oggi, in Italia le persone presenti in organico che hanno ricevuto formazione sul Codice Etico, sul Modello Organizzativo 231/01 o sulla *Corporate Social Responsibility* sono 17.699. I corsi affrontano tutti gli ambiti della sostenibilità nel Gruppo, con particolare attenzione alle politiche e alle procedure anticorruzione e ai principi di tutela dei diritti umani. Le persone formate rappresentano il 47% della popolazione aziendale in Italia, e in particolare l'80,7% del management (Dirigenti e Quadri) e il 42,5% degli altri dipendenti. Nel solo anno 2010 le persone che hanno completato la formazione etica sono state 510.

Il corso on line relativo al Codice Etico, tradotto in 5 lingue, è stato assegnato al personale estero a partire dalla fine del 2006, e a partire dal 2011 verrà esteso anche al perimetro di Endesa. Sia il corso sul Codice Etico che quello relativo alla CSR sono stati oggetto di una riprogettazione nel corso dell'anno e verranno erogati, nel 2011, in una nuova edizione.

Inoltre, in un'ottica di sensibilizzazione ai temi dell'etica, della salute e sicurezza sul lavoro e dell'anticorruzione anche nei Paesi più a rischio, la Direzione Audit e l'Unità CSR e Rapporti con le Associazioni hanno promosso un **ciclo di corsi di formazione** definiti ad hoc. Il progetto è iniziato con il coinvolgimento della Romania: a fine novembre 2010, presso la sede di Bucarest, si sono tenuti due giorni di corso rivolti al personale dell'Unità Acquisti e ai principali fornitori. Oltre alla Romania è stata coinvolta nel progetto anche la Russia, dove verrà esteso, nella primavera 2011, alle quattro centrali di OGC-5, Konakovskaya, Nevinnomysskaya, Reftinskaya e Sredneuralskaya.

I temi del Codice Etico, del modello 231/01, della Tolleranza Zero alla Corruzione e della Responsabilità Sociale sono inseriti, oltre che in questi interventi di formazione specifica, anche all'interno dei **percorsi di formazione istituzionale** dedicati ai neoassunti (come **JET**) e ai neoquadri (**LINK**). I corsi di formazione a distanza su questi temi, in particolare, sono propedeutici all'accesso alla formazione istituzionale.

Infine, in materia di concorrenza e di pratiche anticompetitive da evitare, è stato messo a disposizione di tutti i dipendenti Enel uno specifico **corso di formazione a distanza** completamente rinnovato nei contenuti. Il corso illustra, anche attraverso casi pratici, le norme di comportamento da tenere nei rapporti con concorrenti, clienti e fornitori, e prevede lo svolgimento di test a risposta multipla per verificare quanto appreso.

Quattro impegni cardine

Contrasto alla corruzione

Il Piano di Tolleranza Zero alla Corruzione, adottato nel 2006, ha rafforzato l'impegno nella lotta alla corruzione (già assunto con il Codice Etico e il Modello Organizzativo 231/01), assegnando precise responsabilità per il **monitoraggio dei rischi di corruzione** e per la corretta gestione di ogni caso sospetto. In particolare, tutte le strutture organizzative sono responsabili, per le parti di propria competenza, di un efficace processo di gestione del rischio attraverso la predisposizione di adeguati sistemi di controllo e di monitoraggio. L'attività di analisi e supervisione del rischio corruzione rientra inoltre nel più generale processo di risk assessment di Gruppo, effettuato periodicamente dalla funzione Audit.

In tutto il Gruppo sono stati registrati, nel corso del 2010, 18 episodi di corruzione (di cui 4 in Spagna, 3 in Argentina, 6 in Brasile, 2 in Colombia, 1 in Perù e 2 in Slovacchia). In relazione a tali episodi, Enel ha disposto provvedimenti sanzionatori previsti dal codice disciplinare aziendale per il personale coinvolto e la rescissione dei contratti con i fornitori.

Difesa dei diritti umani

"Enel evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori. Garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, delle regole comportamentali della buona educazione, e ambienti di lavoro sicuri e salubri. Inoltre agisce affinché nell'ambiente di lavoro non si verifichino episodi di intimidazione, mobbing o stalking, non tollerando richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno."

Enel, inoltre, si impegna a rispettare, promuovere e realizzare in tutti i Paesi in cui opera i principi in tema di **diritti fondamentali dei lavoratori**: libertà di associazione e di contrattazione collettiva, divieto di lavoro minorile e divieto di lavoro forzato. L'individuazione di questi principi si ispira ai contenuti della Dichiarazione tripartita dell'**Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)** in tema di



occupazione, formazione, condizioni di vita e di lavoro e relazioni industriali, e ad alcune Convenzioni ILO specifiche in tema di libertà di associazione e sindacale, divieto di lavoro forzato e di lavoro minorile, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel 2010 non sono stati segnalati né si sono verificati episodi lesivi del diritto alla non discriminazione o contrari al divieto di lavoro forzato e di lavoro minorile. Due episodi di sospettate violazioni del diritto alla libertà di associazione, in Perù, sono stati rigettati dalla Corte senza conseguenze per Enel (si veda la pagina 134).

	2010	2009	2008
Andamento degli episodi di discriminazione	0	4*	0

* 2 episodi di mobbing in Argentina e 2 in Spagna

L'impegno a tutelare questi diritti fondamentali non si esaurisce all'interno dei confini organizzativi del Gruppo: come player internazionale che opera in numerosi Paesi e mercati attraverso la collaborazione con una fitta rete di fornitori e di subappaltatori, il Gruppo è costantemente impegnato a tutelare i diritti umani lungo tutta la propria catena di fornitura (si veda in particolare pagina 241). Inoltre, nell'ambito degli accordi di investimento, l'acquisizione di quote di maggioranza in società terze comporta l'estensione del Codice Etico e, quindi, di tutti principi in esso contenuti inclusi quelli relativi ai diritti umani.



Nel corso del 2010 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA tre accordi significativi di investimento ⁽²⁾; di questi solo uno è stato formalizzato, e ha comportato l'acquisizione di una partecipazione totalitaria. Per il 2010 il 100% degli accordi significativi di investimento presuppone l'applicabilità dei principi sui Diritti Umani presenti nel Codice Etico di Enel.

Al fine di monitorare le proprie *operation* nei Paesi definiti "a rischio", Enel si avvale delle informazioni contenute nel sito dell'ILO, integrate dalle determinazioni del FTSE4Good Advisory Committee e supportate dalle ricerche condotte da Ethical Investment Research Service (EIRIS), tra i cui partner sono compresi enti di ricerca internazionale come l'Investor Responsibility Center.

(2) Per "significativi" si intendono gli accordi di investimento che comportano la costituzione di società, l'acquisizione di partecipazioni di maggioranza o di minoranza, la costituzione o partecipazione a joint-venture ecc.

Trasparenza nei rapporti istituzionali

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

I punti di contatto tra il Gruppo e le istituzioni sono riconducibili "esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Enel, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze ecc.), o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per Enel" (punto 3.27 del Codice Etico). Di conseguenza, il Gruppo non ha rapporti diretti con partiti politici e non effettua finanziamenti di alcun genere, come esplicitamente stabilito dal Piano Tolleranza Zero alla Corruzione al punto 2.2 ("Enel si astiene da qualsiasi pressione illecita, diretta o indiretta, a esponenti politici; non finanzia partiti, loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero; non effettua sponsorizzazioni di eventi che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica") e al punto 3.26 del Codice Etico di Gruppo: "Enel non finanzia partiti sia in Italia che all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta a esponenti politici (per esempio, tramite concessione di strutture Enel, accettazione di segnalazioni per le assunzioni, contratti di consulenza)."

In alcuni Paesi di presenza di Endesa l'estensione del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione prevede che andranno sottoposte all'approvazione del Comité de Auditoria di Endesa tutte le eventuali situazioni dubbie/particolari relative ai finanziamenti ai partiti politici.

Nell'ambito del proprio ruolo nel settore energetico e in coerenza con l'impegno sancito dal Codice, Enel interviene con unità dedicate alle relazioni con le Istituzioni, con proposte di miglioramento e di modifica di provvedimenti legislativi che incidono sull'attività del Gruppo, e collabora con le istituzioni nazionali ed europee allo studio e allo sviluppo di normative e accordi che interessano il settore elettrico. A livello nazionale, il macro-obiettivo sul quale si è focalizzata l'attività degli Affari Istituzionali è stato, anche nel 2010, quello di valorizzare l'immagine di Enel presso le istituzioni, rafforzando la percezione del ruolo strategico che essa riveste nel generare e rappresentare valore per il Sistema Italia, non solo sul suolo nazionale ma anche all'interno del più vasto mercato europeo e internazionale.

In quest'ottica, i rapporti con il Governo e con il Parlamento sono stati ulteriormente intensificati e consolidati, al fine di rappresentare con maggiore incisività le posizioni e gli interessi aziendali presso i decisori pubblici.

L'attività di analisi e monitoraggio normativo, affiancata da un costante dialogo con gli attori del processo legislativo ed

esecutivo, si è concretizzata nella predisposizione e presentazione di *Position Papers* e di proposte di modifica o proposte alternative ai provvedimenti di maggiore interesse aziendale. Nello specifico, assume particolare rilievo il lavoro svolto su dossier relativi alle fonti rinnovabili, al mercato del gas e dell'energia elettrica e all'energia nucleare, che hanno portato all'approvazione, nel corso dell'anno, di atti quali i decreti ministeriali contenenti le linee guida nazionali per l'autorizzazione unica di impianti da fonti rinnovabili e il nuovo sistema incentivante per il fotovoltaico (Conto Energia 2011-2013), i decreti legge recanti misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica (cosiddetta "Manovra estiva") e misure urgenti in materia di energia, il decreto di nomina dei componenti dell'Agenzia per la Sicurezza Nucleare.

L'Ufficio Affari Istituzionali Europei conduce una costante attività di analisi e monitoraggio di una serie di atti legislativi europei di significativo impatto nella legislazione nazionale nell'ambito dei settori energia, ambiente e mercato interno. Nel 2010, in particolare, l'attività dell'Ufficio si è concentrata sulla nuova Direttiva IPPC (Integrated Pollution Prevention and Control) sui limiti di emissione dei grandi impianti industriali, approvata in seconda lettura dopo un iter di circa tre anni, sulla Direttiva sul Ritardo dei Pagamenti nelle transazioni commerciali e sul Regolamento sulla sicurezza dell'approvvigionamento del gas.

Con riferimento alle tecnologie cosiddette "low carbon", è da evidenziare l'azione di *business intelligence* svolta sui dossier di finanziamento europeo dei progetti dimostrativi (Recovery Plan e ETS NER 300) e sull'implementazione del SET PLAN, il piano strategico delle tecnologie energetiche lanciato dalla Commissione Europea nel 2008.

L'azione degli affari istituzionali europei Enel è stata dedicata inoltre all'organizzazione di vari eventi istituzionali durante tutto il corso dell'anno; tali eventi sono mirati a valorizzare il rapporto tra Enel e rappresentanti delle Istituzioni comunitarie e a sensibilizzare gli stessi su alcune tematiche chiave per l'azienda (le "smart grids", l'integrazione Enel Endesa, la riforma della generazione in Romania, l'auto elettrica, il programma nucleare italiano ecc.). L'ufficio inoltre ha organizzato a Bruxelles il primo evento dedicato interamente al valore europeo dell'azione della Onlus di Enel, Enel Cuore.

Nel 2010 Enel ha ricevuto 113,5 milioni di euro in Finanziamenti a Fondo Perduto, mentre il debito residuo relativo ai finanziamenti BEI (Banca Europea per gli Investimenti) è pari a 5.001,5 milioni di euro. L'aumento di circa 89 milioni di euro nei Finanziamenti a Fondo Perduto rispetto al

2009 è in larga parte dovuta a tre progetti di Enel Distribuzione, Endesa ed Enel Ingegneria e Innovazione.

Correttezza sul mercato

Come principio alla base delle pratiche di Enel il Codice Etico, al punto 3.30, esplicita che il Gruppo "dà piena e scrupolosa osservanza alle regole antitrust e alle Authority regolatrici del mercato. Le Società controllate da Enel SpA sono tenute a comunicare alla funzione Affari Istituzionali di Enel SpA tutte le iniziative di rilevanza antitrust da loro intraprese. La funzione Affari Istituzionali di Enel SpA dà le linee guida in materia di politica della concorrenza a tutte le Società e fornisce il necessario supporto al management". Inoltre, "Enel non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Authority Antitrust e dagli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie. Per garantire la massima trasparenza, Enel si impegna a non trovarsi con dipendenti di qualsiasi Authority e loro familiari in situazioni di conflitto di interessi".

In Italia, nel corso del 2010, è stato avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) un solo procedimento relativo ad abuso di posizione dominante. Infatti, il 2 febbraio 2010 l'AGCM ha aperto un procedimento per abuso di posizione dominante (A/423) nei confronti di Enel Produzione ed Enel SpA per presunti comportamenti anticoncorrenziali tenuti nel mercato della vendita all'ingrosso dell'energia elettrica. A fronte degli impegni per la rimozione degli elementi anticoncorrenziali presentati da parte di Enel Produzione, il 30 dicembre 2010 l'AGCM ha chiuso il procedimento senza accertamento di infrazione né irrogazione di sanzione. L'unico caso di sanzione per accertata violazione delle norme in materia di concorrenza si è verificato in Russia, dove Enel OGK-5 è stata accusata di attività monopolistica nell'ambito della generazione di calore nella regione dello Yekaterinburg. Enel OGK-5 avrebbe dovuto, infatti, pubblicare una serie di informazioni relative alle tariffe di vendita del calore, indicatori finanziari chiave, capacità tecnica ecc. La Commissione Amministrativa Antimonopolistica, nel dicembre 2010, ha stabilito una sanzione di 200.000 rubli (pari a circa 4.923 euro).

Per approfondimenti sul tema si rimanda al paragrafo "Aspetti Normativi e Tariffari" del Bilancio consolidato 2010.



In linea con i nostri stakeholder



L'identificazione degli stakeholder di Enel e dei loro interessi discende dal *core business* e dal modo in cui Enel opera sul mercato. Sono **stakeholder di Enel**, infatti, **tutte quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di Enel o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento**. Gli stakeholder chiave, quindi, sono coloro che compiono investimenti connessi alle attività di Enel: in primo luogo gli azionisti e, poi, i dipendenti e i sindacati, i clienti, i fornitori e i partner d'affari. In senso allargato sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e isti-

tuzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di Enel: rientrano in quest'ambito, per esempio, le comunità locali e nazionali in cui Enel opera, le associazioni, le generazioni future. Attraverso le numerose strutture aziendali dedicate alla cura delle relazioni con i vari interlocutori, il Gruppo attua un continuo ascolto delle istanze di ciascuno stakeholder, identificando azioni specifiche di *engagement* per rispondere a esigenze di singole categorie nonché promuovendo iniziative di coinvolgimento trasversale per differenti portatori d'interessi.

Direzione Amministrazione Finanza e Controllo

Unità Investor Relations

Gestisce, con modalità dedicate, i rapporti sia con analisti e investitori istituzionali sia con investitori retail, attraverso incontri ufficiali, road show e il sito web, e, insieme all'Unità CSR e Rapporti con le Associazioni, si occupa delle relazioni con gli investitori etici.

Direzione Personale e Organizzazione

Unità Pianificazione Sviluppo ed Enel University

Rileva le istanze dei dipendenti attraverso incontri ad hoc e attraverso l'indagine di clima.

Unità Relazioni Industriali

Intrattiene rapporti costanti con le rappresentanze sindacali.

Direzione Audit

Verifica l'applicazione e il rispetto del Codice Etico, Piano di Tolleranza Zero alla Corruzione e vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione ex Decreto Legislativo 231/01 (Modello 231/01). Assicura inoltre la gestione delle segnalazioni sul Codice Etico.

Direzione Relazioni Esterne

Unità Comunicazione Istituzionale e Stakeholder

Pianifica le attività di comunicazione istituzionale del Gruppo definendo le linee guida di Corporate Identity. Coordina gli eventi di comunicazione locali e nazionali, garantendo un confronto costante con le comunità anche attraverso il sostegno ad attività divulgative, sociali, culturali e sportive.

Unità CSR e Rapporti con le Associazioni

Coordina le attività di CSR del Gruppo, gestisce i rapporti con consumatori, ambientalisti, PMI e associazioni di enti locali, valorizza l'Archivio Storico Enel.

Unità Pubblicità e New Media

Idea e gestisce le campagne di comunicazione, le attività di ricerca su immagine e reputazione, e cura la comunicazione sui media innovativi.

Unità Grandi Progetti Infrastrutturali

Dialoga con le comunità interessate dalla realizzazione di significativi interventi industriali sul territorio.

Unità Comunicazione Interna

Promuove la partecipazione e l'engagement del "cittadino" Enel, con l'obiettivo di favorire l'integrazione attraverso metodologie e strumenti innovativi.

Unità Affari Istituzionali

Unità Affari Istituzionali Internazionali

Unità Relazioni Esterne Territoriali e Confindustria

Gestiscono le relazioni con le istituzioni a livello locale, nazionale per ciascun Paese e internazionale attraverso le unità competenti, ispirandosi alle linee guida indicate dalla Direzione Relazioni Esterne.

Direzione Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy

Unità Politiche Ambientali e dei Cambiamenti Climatici

Definisce la strategia climatica per la sostenibilità ambientale dell'energia.



Direzione Acquisti e Servizi

Organizza incontri di formazione, soprattutto sul tema sicurezza, rivolti ai fornitori, per promuovere la sostenibilità lungo l'intera supply chain.

Divisione Mercato

Presidia il mercato finale dell'energia elettrica e del gas attraverso un'offerta integrata di prodotti e servizi indirizzata alla diverse tipologie di clienti.

Divisione Infrastrutture e Reti

Sviluppa i sistemi di telegestione e telecontrollo, garantendo il supporto alle attività di multimetering (elettricità, gas ecc.) conseguibili con i sistemi di telegestione; è il punto di riferimento per l'implementazione delle "reti intelligenti".

Divisione Ingegneria e Innovazione

Definisce il Piano Strategico per l'Innovazione e per l'Ambiente, assicura il monitoraggio e la promozione esterna delle iniziative di innovazione a forte valenza ambientale, promuovendo le aree di eccellenza tecnologica distintive del gruppo Enel.

Divisione Energie Rinnovabili

Gestisce oltre 500 negozi in franchising specializzati nel settore delle rinnovabili. L'Azienda è all'avanguardia in particolare per quanto riguarda l'energia solare con la sua offerta di impianti fotovoltaici e solari termici.

Mappa degli stakeholder



La rete che moltiplica la nostra energia

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



E8

<http://www.e8.org/>

Sede: Montreal (Canada)

Organizzazione internazionale no profit composta dalle 10 principali compagnie elettriche dei Paesi del G8. Ha un ruolo attivo nelle questioni globali connesse all'elettricità e promuove lo sviluppo sostenibile dell'energia.

Observatoire Méditerranéen de l'Energie, OME

<http://en.omenergie.com/>

Sede: Nanterre (Francia)

L'OME promuove la cooperazione e la collaborazione tra le maggiori compagnie energetiche operanti nel bacino del Mediterraneo.

World Economic Forum, WEF

<http://www.weforum.org/>

Sede: Ginevra (Svizzera)

Fondazione che riunisce i maggiori rappresentanti della politica e dell'economia internazionali, con l'obiettivo di confrontarsi sulle principali questioni globali.

World Business Council for Sustainable Development, WBCSD

<http://www.wbcds.org/>

Sede: Ginevra (Svizzera)

Il WBCSD è un'associazione guidata dai CEO di circa 200 società di tutto il mondo, connesse allo sviluppo sostenibile.

EURELECTRIC

<http://www.eurelectric.org/>

Sede: Bruxelles (Belgio)

EURELECTRIC è un'associazione di settore che rappresenta gli interessi dell'industria elettrica europea.

World Energy Council, WEC

<http://www.worldenergy.org>

Sede: Londra (Regno Unito)

Il WEC è una delle più importanti organizzazioni al mondo che si occupano di energia, riunisce imprese di oltre 100 Paesi, ha un ruolo di consulenza e mediazione riconosciuto dalle Nazioni Unite.

International Emissions Trading Association, IETA

<http://www.ieta.org/>

Sede: Ginevra (Svizzera)

La IETA si occupa di facilitare il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC).

Verban der Grobkessel Besitzen, VGB

<http://www.vgb.org/>

Sede: Essen (Germania)

VGB Power Tech è un'associazione che si occupa degli aspetti tecnici legati alla generazione di energia elettrica e di calore.

European Corporate Leaders on Climate Change, EU-CLG

http://www.cpi.cam.ac.uk/our_work/climate_leaders_groups/clgcc.aspx

Sede: Cambridge (Regno Unito)

La CLG è un gruppo creato nel 2006 all'interno del "Programma per l'Industria" dell'Università di Cambridge, per favorire lo sviluppo di nuove politiche di lungo termine per contrastare i cambiamenti climatici.

Global CCS Institute, GCCSI

<http://www.globalccsinstitute.com>

Sede: Canberra (Australia)

Il "Global Carbon Capture and Storage Institute" (GCCSI) è un'organizzazione internazionale che intende favorire lo sviluppo della tecnologia CCS in termini commerciali, normativi e di accettazione dell'opinione pubblica.

European Photovoltaic Industry Association, EPIA

www.epia.org

Sede: Bruxelles (Belgio)

La EPIA è un'associazione europea dedicata allo sviluppo dell'industria del solare fotovoltaico (PV).

Renewable Energy Certificate System, RECS

<http://www.recs.org/>

Sede: Utrecht (Paesi Bassi)

Il RECS è stato creato per favorire lo sviluppo internazionale delle energie rinnovabili. Il sistema promuove l'utilizzo di un certificato standard quale prova della produzione di una quantità di energia rinnovabile.

International Solar Energy Society, ISES

<http://www.ises.org>

Sede: Friburgo (Germania)

L'ISES si occupa di promuovere e diffondere informazioni tecniche, anche sotto forma divulgativa, riguardanti l'energia solare.

Consumers Forum

<http://www.consumersforum.it/>

Sede: Roma (Italia)

Il Consumers Forum è un'associazione italiana indipendente fondata nel 1999. Ne fanno parte le più importanti associazioni dei consumatori italiane, alcune società di ricerca, alcune società di beni e servizi fra le più importanti d'Italia, nonché svariate istituzioni italiane.

Corporate Social Responsibility Europe, CSR Europe

<http://www.csreurope.org/>

Sede: Bruxelles (Belgio)

Il CSR Europe è un network di compagnie e organizzazioni che collaborano insieme per integrare la Corporate Social Responsibility nelle strategie e nelle pratiche di business.

European Academy of Business in Society, EABIS

<http://www.eabis.org/>

Sede: Bruxelles (Belgio)

La European Academy of Business in Society (EABIS) è un'associazione fra imprese, business school e istituzioni accademiche che, con il supporto della Commissione Europea, è impegnata a integrare strategie di business con temi sociali.

European Wind Energy Association, EWEA

<http://www.ewea.org/>

Sede: Bruxelles (Belgio)

La European Wind Energy Association (EWEA) è un'associazione che promuove attivamente l'utilizzo dell'energia eolica in Europa e nel mondo.

Global Reporting Initiative, GRI

<http://www.globalreporting.org/>

Sede: Amsterdam (Paesi Bassi)

La Global Reporting Initiative (GRI) è stata una delle prime associazioni a sviluppare un ampio reporting framework sulla sostenibilità. Tale framework presenta gli indicatori che le organizzazioni possono utilizzare per misurare e analizzare le loro performance economiche, ambientali e sociali.

World Association of Nuclear Operators, WANO

<http://www.wano.org.uk/>

Sede: Londra (Regno Unito)

La WANO ha l'obiettivo di migliorare la sicurezza degli impianti nucleari nel mondo. Tale associazione intende massimizzare la sicurezza e la credibilità delle operazioni negli impianti nucleari, attraverso lo scambio di informazioni reciproche e incoraggiando la comunicazione e il confronto fra i membri.

World Nuclear Association, WNA

<http://www.world-nuclear.org/>

Sede: Washington (Stati Uniti)

Accreditata presso le Nazioni Unite, la WNA è una organizzazione composta da società private che si prefigge di promuovere l'uso pacifico dell'energia nucleare quale risorsa energetica sostenibile.

Alliance for Rural Electrification

<http://www.ruralelec.org/>

Sede: Bruxelles (Belgio)

La Alliance for Rural Electrification è un'organizzazione che promuove e fornisce efficienti soluzioni "rinnovabili" per l'elettificazione rurale nei Paesi in Via di Sviluppo.

MIT Centre for Energy and Environmental Policy Research, MIT CEEPR

<http://web.mit.edu/ceepr>

Sede: Cambridge (Stati Uniti)

Il CEEPR promuove ricerche empiriche presso l'MIT su questioni riguardanti la politica energetica e ambientale, al fine di dare un supporto ai processi decisionali di governi e industrie.

Sustainability Day
Business as Unusual



Sustainability Day 2010

Condividere e promuovere una cultura della responsabilità, per supportare la creazione di nuove idee e la definizione delle migliori pratiche nel campo della sostenibilità a livello globale. È questo l'obiettivo del Sustainability Day, progettato e realizzato da Enel, la cui prima edizione si è tenuta a Roma l'8 febbraio 2010.

Le aziende riconoscono, infatti, alla sostenibilità un ruolo centrale nella strategia a lungo termine ed è sempre più diffusa la consapevolezza di come l'attenzione alle pratiche di sostenibilità ambientale, sociale e di governance favorisca le prospettive di un'impresa al pari di una buona gestione finanziaria.

Da queste considerazioni è nata l'esigenza di un luogo di confronto tra alcuni dei massimi esperti della responsabilità d'impresa a livello internazionale, rappresentativi di diverse categorie di stakeholder, dalle aziende alle ONG, dai fondi etici alle istituzioni, per avviare una riflessione congiunta sulle modalità di integrazione della sostenibilità nel business.

Di qui il sottotitolo del progetto, "Business as UnUsual".

Il Sustainability Day è stato presieduto da Mervyn King, Presidente della Global Reporting Initiative, Professore presso l'Università del Sud Africa in Corporate Citizenship e membro del gruppo consultivo per la Banca Mondiale in materia di Corporate Governance.

La seconda edizione del Sustainability Day si è tenuta a Madrid il 15 febbraio 2011 presso il quartier generale di Endesa. All'esterno dell'Auditorium sono stati esposti i progetti di sostenibilità più significativi realizzati da Enel ed Endesa: dal Codice Etico agli investimenti in ricerca e innovazione, dagli esempi di dialogo coi territori al rispetto per l'ambiente alla Corporate Governance. È stato inoltre pubblicato un numero di **Oxygen**, la rivista di Enel che promuove il dialogo scientifico, interamente dedicato alla Corporate Social Responsibility, disponibile per la prima volta anche su iPad, in italiano e in inglese.

In occasione del Sustainability Day, ogni anno Enel commissiona all'**Economist Intelligence Unit** una ricerca che, interpellando centinaia di senior executive di imprese in tutto il mondo, fa il punto sulla sensibilità del management internazionale nei confronti della Corporate Social Responsibility e del suo contributo alla crescita economica. Per l'evento, inoltre, Enel ha creato il sito dedicato **www.enelsustainabilityday.com** dove i lavori vengono seguiti in diretta, con la possibilità di rivolgere domande ai relatori tramite Twitter e dove, dopo la fine dell'evento, sono disponibili materiali, aggiornamenti e interviste ai partecipanti. In questo modo, il Sustainability Day diviene un'occasione interattiva per promuovere una cultura orientata alla responsabilità, che porti verso un modo innovativo di concepire la sostenibilità aziendale a livello globale.

I lavori sono stati seguiti on line da circa 4.000 persone per ogni edizione.

Dicono di noi

Enel secondo i media

La responsabilità di Enel nei confronti dei propri stakeholder rende necessario un **costante monitoraggio** della percezione del Gruppo sulla **stampa nazionale, locale e internazionale**.

L'atteggiamento di Enel nei rapporti con la stampa è da sempre aperto e positivo. Questo impegno è rispecchiato dai risultati della ricerca realizzata nel 2010 da **Demosko-pea**, volta ad analizzare i giudizi dei principali giornalisti economici italiani sulla qualità degli uffici Media Relations delle principali società italiane: Enel risulta essere **al primo posto nella qualità dei rapporti con la stampa**.

Per quanto riguarda il contesto italiano, l'immagine del Gruppo che emerge dalla ricerca Eikon dei principali media nazionali nel 2010 è positiva, con una valutazione compresa tra 0,6 e 0,9 in una scala che va da -1 a +1.

Tra gli aspetti maggiormente valorizzati come positivi, dai media sia nazionali che internazionali, particolare risalto è stato dato al successo dell'emissione di prestiti obbligazionari per 3 miliardi di euro, al collocamento in Borsa di Enel Green Power e agli andamenti positivi del titolo in Borsa. Sono valutate molto positivamente, inoltre, le iniziative del Gruppo per ridurre l'impatto ambientale nella produzione (cattura e sequestro della CO₂), lo sviluppo delle fonti rinnovabili (fotovoltaico e solare termodinamico), il sostegno ai progetti di innovazione e sviluppo tecnologico (la centrale a idrogeno di Fusina e l'impianto solare termodinamico Archimede), la distribuzione "intelligente" (Smart Grids, introduzione del contatore elettronico in Spagna), l'efficienza nei consumi finali dell'energia elettrica (illuminazione pubblica a LED, auto elettrica).

Anche le iniziative di Corporate Social Responsibility sono state oggetto di articoli positivi: all'estero Enel viene fortemente apprezzata dai media per l'impegno al sostegno delle comunità che vivono in aree disagiate, in particolare in Europa dell'Est e in Sud America, e per le iniziative di

Enel Cuore a sostegno delle organizzazioni di volontariato e del no profit in progetti di solidarietà. Le sponsorizzazioni di attività culturali, sportive e musicali in Italia sono state valorizzate positivamente anche dalla stampa nazionale.

Tra gli aspetti negativi rilevati sui media, invece, in Italia uno degli argomenti più critici nel 2010 è stato il grave incidente sul lavoro che ha provocato una vittima nel cantiere di Torrevaldaliga Nord (Civitavecchia) in aprile (pagina 245).

Altri elementi che hanno avuto evidenza negativa sulla stampa italiana sono stati gli andamenti negativi del titolo in Borsa, il verificarsi di estesi guasti alla rete dovuti a emergenze climatiche o, più in generale, lamentele per i costi eccessivi dell'energia elettrica. I media locali, in particolare, hanno evidenziato criticità legate soprattutto a problemi nel servizio: ritardi negli allacciamenti, interruzioni nell'erogazione dell'energia per lavori o cause di forza maggiore o errori di vario genere nelle bollette.

Diffuse anche le perplessità della stampa sulla capacità del Gruppo di ridurre il proprio debito in seguito all'espansione internazionale degli ultimi anni e sulla posizione di Enel nei confronti della riforma del mercato dei crediti della CO₂. Altro tema critico ampiamente trattato dai media nazionali e internazionali è stato il nucleare.

In ambito internazionale, infine, alcuni grandi progetti come Hidro Aysén in Cile e la centrale nucleare di Mochovce in Slovacchia hanno attirato le proteste delle associazioni ambientaliste e di alcuni rappresentanti delle comunità locali (pagina 215).

Dopo la data di chiusura di questo Bilancio, il 21 gennaio 2011 la stampa spagnola ha dato rilievo a un incidente verificatosi presso le unità Ascó 1 e 2 della centrale nucleare di Ascó. Tale incidente è stato valutato di livello 1 su scala INES senza conseguenze per i lavoratori, per la popolazione e per l'ambiente.

Brand Equity

Nel 2010 è proseguito il **trend positivo** dell'immagine di Enel in Italia, secondo il settimo rapporto sulla *Brand Equity* Enel realizzato da GfK-Eurisko. L'indicatore di *Brand Equity* (BE) è un modello di valutazione del grado di percezione del marchio da parte dei cittadini, imprese e *opinion leader*, basato su una ricerca statistica annuale.

Nel complesso l'indice di BE Enel è cresciuto ancora in minima misura rispetto al 2009, e di oltre quattro punti percentuali rispetto alla prima rilevazione del 2003, nonostante il mercato abbia visto una pressione competitiva maggiore generata dalla liberalizzazione.

In particolare si evidenzia un'importante crescita dei tratti di immagine legati all'etica d'impresa (+ 10 punti dal 2003), alla trasparenza dei prezzi (+ 5 punti dalla liberalizzazione del mercato nel 2007) e al Sistema Paese (+ 6 punti dal 2007) che evidenziano la percezione che Enel sia **un'azienda a forte responsabilità sociale, con un approccio trasparente**.

Un punto di forza fondamentale della *brand equity* di Enel è dato dalla dimensione istituzionale del marchio: sulla propensione a diventare cliente di un operatore energetico influisce notevolmente il bisogno di affidabilità, in particolare nel mercato domestico, e l'affidabilità discende dalla forza istituzionale del Gruppo in termini di presenza sul mercato, competenza ed esperienza. Enel rimane leader in Italia, mantenendo la posizione di "top brand" grazie alla sua potenza istituzionale e alla garanzia di affidabilità percepita sia dalla clientela domestica che dal business.

	2010	2009	2008
Relazione Cliente (%)	49	47	48
Prezzo Trasparenza (%)	50	47	46
Competenza Tecnica (%)	62	61	59
Dimens. Istituzionale (%)	77	76	76
Sistema Paese (%)	57	57	55
Etica (%)	45	44	44
Indice Brand Equity	72,4	72,2	71,7

Nella mappa energetica mentale degli italiani, Enel continua ad avere una grande centralità, nonostante gli investimenti in comunicazione e in attività commerciale della concorrenza.

In un mercato in cui – per effetto della pressione concorrenziale – il processo di scelta di una marca di riferimento appare accentuato e sollecitato, Enel mostra una buona reattività nel generare preferenze sul mercato domestico, mentre sul mercato business tende sostanzialmente a mantenere le posizioni già acquisite. In conclusione l'indagine GfK Eurisko restituisce un'immagine di Enel dal forte ruolo "istituzionale", propositiva nell'ambito della crisi economica o sistemica in atto e in grado di creare posti di lavoro. Enel si posiziona come un'azienda orientata alla responsabilità d'impresa, una **solida realtà industriale italiana** e un **player multinazionale** che investe in innovazione e ricerca di nuove energie meno costose e con minore impatto sull'ambiente.

L'immagine di Enel

Servizio/Relazione con il cliente

- ① È attenta alle esigenze del cliente/ ascolto
- ② Offre un prodotto/fornitura di qualità elevata
- ③ È gestita da manager seri e affidabili
- ④ È veloce nelle risposte ai clienti
- ⑤ È simpatica
- ⑥ Offre servizi aggiuntivi e prodotti innovativi
- ⑦ Mi fa sentire un cliente importante/privilegiato

Prezzo/Trasparenza

- ⑧ Le condizioni tariffarie sono trasparenti
- ⑨ Offre informazioni chiare e complete
- ⑩ Soluzioni contrattuali personalizzate
- ⑪ Offre prezzi vantaggiosi
- ⑫ Offre condizioni di pagamento agevolate

Competenza tecnica

- ⑬ Risolve i guasti in tempi brevi, l'assistenza tecnica è adeguata
- ⑭ È all'avanguardia tecnologicamente
- ⑮ Informa sui temi dell'energia, del risparmio energetico
- ⑯ È attenta alla sicurezza dei propri dipendenti
- ⑰ Fa ricerca nel settore energia, scommette sulle nuove energie

Dimensione istituzionale

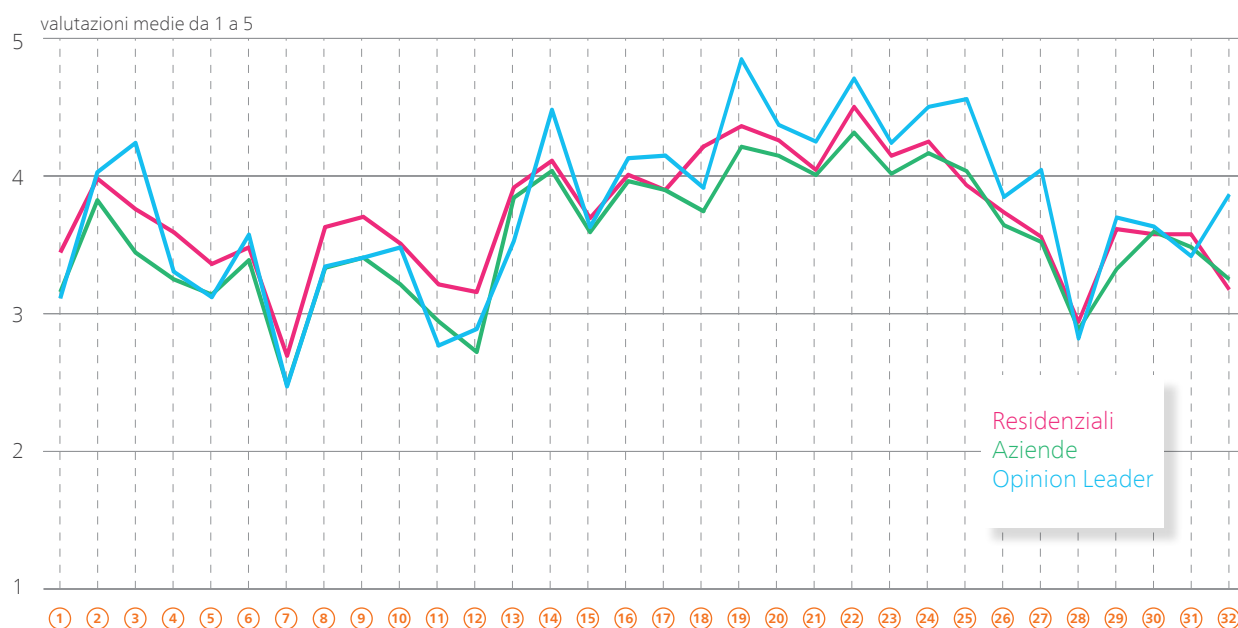
- ⑱ È possibile comunicare con questa azienda con mezzi moderni
- ⑲ È competente nel settore energetico
- ⑳ È presente in maniera visibile sul territorio
- ㉑ Ha una cultura aziendale, uno stile, riconoscibili
- ㉒ È l'azienda leader del settore
- ㉓ È solida economicamente/finanziariamente
- ㉔ Ha rilevanza internazionale
- ㉕ Fa molta pubblicità / comunica con il pubblico

Sistema Paese

- ㉖ È in grado di risolvere situazioni di crisi (energetica o altro)
- ㉗ Fa gli interessi del nostro Paese, è italiana

Etica

- ㉘ Non pensa solo al profitto ma anche ai principi
- ㉙ È capace di dialogare con i rappresentanti del territorio
- ㉚ È sensibile ai temi ecologici e ambientali e rispetta l'ambiente
- ㉛ Fa una pubblicità interessante e utile
- ㉜ Promuove la diffusione della cultura e dell'arte / è attiva nel sociale



Premi e riconoscimenti

Sono numerosi i riconoscimenti che Enel ha conquistato a livello nazionale e internazionale nell'ambito della Sostenibilità.

Ruban d'Honneur - European Business Awards

Grazie al dialogo instaurato con gli stakeholder e alle iniziative del Sustainability Day e della Settimana della Sicurezza, lanciata in tutti i Paesi dove Enel è presente, il Gruppo ha vinto il Ruban d'Honneur dell'European Business Awards nella categoria "The Award for Corporate Sustainability", per due edizioni consecutive nel 2009 e nel 2010; inoltre, nel 2009, Enel è stata premiata anche nella categoria "The Environmental Awareness Award". Il premio European Business Awards è considerato la "vetrina" dei successi dell'economia europea; istituito nel 2006 per premiare l'eccellenza e l'innovazione delle compagnie di 27 Paesi dell'Unione Europea impegnate nello sviluppo economico, industriale e ambientale, rappresenta un prestigioso riconoscimento promosso da organizzazioni quali CMS, AXA, Grey EMEA, Siemens, Société Générale e The Wall Street Journal Europe.

Premio Etica e Impresa - RavelloFestival 2010

Nel 2010, Enel ha ricevuto il Premio Etica e Impresa del RavelloFestival 2010 per la categoria "Sviluppo Sostenibile", grazie all'Accordo sulla costituzione dell'Osservatorio Politiche Industriali, Ambientali e Occupazionali: un organo promotore di iniziative di studio e di ricerca e utilizzato come strumento di confronto e di relazione sulle scelte strategiche di Enel, sugli investimenti, i livelli occupazionali e lo sviluppo delle fonti rinnovabili.

European Utility Awards 2010

Il primo passo per realizzare una rete intelligente sono i contatori elettronici, una tecnologia per cui Enel è leader mondiale. A conferma di questa leadership Enel è stata insignita dello European Utility Awards 2010, riconoscimento destinato ai migliori progetti promossi dalle aziende tecnologiche europee. Enel è stata premiata nella categoria Business Performance per l'installazione in Italia di 32 milioni di contatori elettronici integrati con il sistema di telecontrollo della rete.

Premio Sensibilità Sociale a Enel Cuore Onlus

Enel Cuore, la Onlus del Gruppo Enel, a dicembre 2010 ha ricevuto un riconoscimento all'impegno a favore della Missione "Speranza e Carità" di Palermo per realizzare la mensa per i poveri più grande del sud d'Italia, volta a offrire una rete di sostegno per l'accoglienza e l'assistenza dei senza fissa dimora.

Top Employer

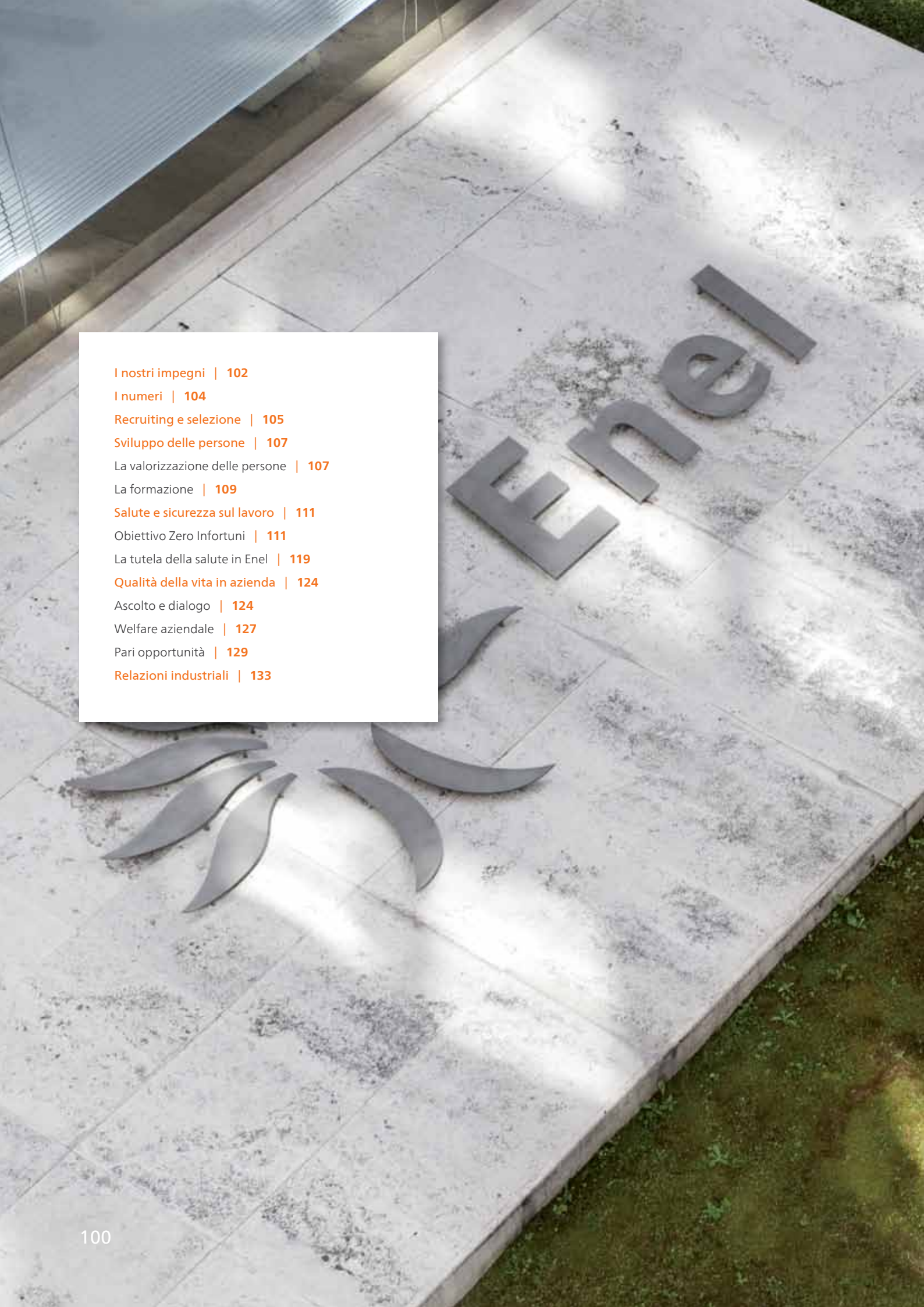
L'Istituto Internazionale CRF ha attribuito a Enel, per il secondo anno consecutivo, la certificazione di azienda "Top Employer" per l'elevata qualità dei sistemi di valutazione e della formazione, per le opportunità di carriera e per le possibilità di sviluppo dei dipendenti.

Igualdad en la empresa

Endesa ha ricevuto il premio "Igualdad en la empresa" (Pari opportunità nell'impresa) assegnato dal Ministero spagnolo per la Salute, le Politiche sociali e le Pari opportunità, un marchio di eccellenza che distingue le imprese impegnate a garantire al personale uguaglianza di trattamento e pari opportunità nelle condizioni di lavoro, nei modelli organizzativi e in altri ambiti come i servizi, i prodotti e la pubblicità d'impresa.

Premio Chico Mendes

Endesa ha ricevuto, per il progetto "Ecoelce", il premio Chico Mendes, il più importante riconoscimento del Brasile per la responsabilità socio-ambientale delle imprese.

The background of the page is a photograph of a stone wall. On the wall, the word "Enel" is mounted in large, dark, three-dimensional letters. Below the letters, there is a stylized graphic of a flame or a flower, also made of dark, curved segments. The wall is made of large, light-colored stone tiles. In the bottom left corner, the number "100" is printed in a white, sans-serif font.

I nostri impegni | 102

I numeri | 104

Recruiting e selezione | 105

Sviluppo delle persone | 107

La valorizzazione delle persone | 107

La formazione | 109

Salute e sicurezza sul lavoro | 111

Obiettivo Zero Infortuni | 111

La tutela della salute in Enel | 119

Qualità della vita in azienda | 124

Ascolto e dialogo | 124

Welfare aziendale | 127

Pari opportunità | 129

Relazioni industriali | 133



L'energia
delle nostre persone

I nostri impegni



La fisionomia del Gruppo si è modificata profondamente nel corso degli ultimi anni: a seguito del percorso di espansione internazionale intrapreso, oggi la nostra organizzazione è diventata una multinazionale, con più del 50% dei propri dipendenti di nazionalità diversa da quella italiana. Oggi, quindi, Enel si trova a intraprendere il percorso di trasformazione in una "One Company", valorizzando i tratti distintivi delle singole "anime" del Gruppo all'interno di una unica matrice cosmopolita.

In questo contesto, la Direzione Personale e Organizzazione è chiamata a svolgere un ruolo cruciale per allineare i valori e la cultura delle persone Enel a una sola identità di Gruppo, sempre nel rispetto delle ambizioni e degli impegni di sostenibilità definiti dall'Azienda.

Un percorso ambizioso a livello di Gruppo che si traduce in iniziative concrete. Innanzitutto il nuovo Modello di Management che, definendo il profilo unico atteso per il Management, fa chiarezza su come si realizza lo sviluppo della carriera nel Gruppo. Trasparenza e oggettività, meritocrazia, scambio di conoscenze, sviluppo di competenze globali e multiculturalità sono gli elementi che caratterizzano il modello.

Il nuovo sistema di gestione della carriera, insieme a valori condivisi e comportamenti coerenti con il modello



di **leadership** (un processo di **valutazione** che nel 2011 coinvolgerà circa 30.000 persone), rappresenta anche un ulteriore passaggio verso una vera e propria **“scuola di Management”** contraddistinta da reputazione e capacità di gestione della complessità e della diversità, flessibilità e trasversalità, orientamento all’eccellenza e capacità di intervenire nei contesti esterni all’azienda, dialogando con le comunità e le autorità locali, nazionali e transnazionali. Rimane prioritaria l’attenzione ai temi della **sicurezza**, che per Enel significa perseguire instancabilmente il traguardo raggiungibile di **“zero infortuni”**: sicurezza non solo limitata al personale Enel ma estesa a tutte le persone che entrano in contatto con l’Azienda sia come fornitori sia, più in generale, come membri della comunità.

Nel 2010 è proseguita l’implementazione in tutto il Gruppo dell’**“Integrated Nine Point Safety Improvement Plan”**. Il progetto, avviato nel 2008 e che rappresenta la strategia dell’Azienda per raggiungere l’obiettivo **“zero infortuni”**, nel 2010 si è focalizzato sui comportamenti, sul miglioramento dei processi di approvvigionamento e gestione delle imprese appaltatrici e sui processi di integrazione tra le Countries del Gruppo. Quest’anno l’**International Safety Week** ha focalizzato l’attenzione di tutti i lavoratori sul tema della sicurezza: per una settimana, la realizzazione di molteplici iniziative di formazione, comunicazione e sensibilizzazione ha coinvolto direttamente non solo i lavoratori ma anche le imprese appaltatrici e le comunità, con lo scopo di promuovere una visione omogenea e un unico approccio alla safety in tutti i Paesi in cui Enel opera.

In Russia, Romania e Slovacchia, è stata inoltre realizzata la **Safety Culture Survey**, per avere un punto di vista del personale Enel su questo tema centrale per il Gruppo. L’indagine ha interessato circa 10.000 persone, con l’85% di partecipazione, e ha avuto l’obiettivo di rilevare le percezioni e gli atteggiamenti in tema di safety. A valle dell’indagine sarà definito un piano di intervento in materia di formazione, comunicazione e organizzazione.

Prestare ascolto ai bisogni e ai suggerimenti delle persone: l’**Indagine di Clima 2010** ha interessato l’intera popolazione aziendale coinvolgendo per la prima volta i colleghi russi e di Endesa. Con l’82% di partecipazione (77% nel 2008), l’indagine consentirà di conoscere sempre di più le percezioni e le opinioni sul clima lavorativo in ciascuno dei Paesi in cui Enel è presente e di definire concrete azioni di miglioramento.

Diversità e pari opportunità rappresentano altri temi importanti su cui continuare a lavorare. Nel corso del 2010 Enel ha preso parte al progetto **WiRES – Women in Rene-**

wable Energy Sector – progetto che si focalizza sul ruolo della donna nel raggiungimento degli obiettivi di **“sviluppo sostenibile”** che la comunità internazionale, e in particolare l’Unione Europea, si è data da qui al 2020 e che è al centro dell’attenzione per gli importanti risvolti economici e sociali connessi alla sua espansione. Nell’ambito delle azioni promosse dall’associazione **“Valore D”**, finalizzata al sostegno della leadership femminile all’interno delle aziende, il ruolo di Enel è stato, anche per il 2010, di sostegno alle iniziative dell’associazione e di partecipazione attiva alle attività pianificate nel corso dell’anno.

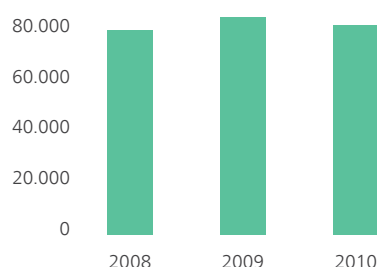
Lo sviluppo della **multiculturalità** e il **knowledge management** continuano a guidare **Enel University** nella diffusione a livello globale dell’eccellenza attraverso programmi interdivisionali e internazionali di formazione definiti all’interno del Leadership Curriculum. È stato dato avvio inoltre al programma di scambio di personale all’interno delle funzioni tecniche della Rete di Enel ed Endesa (**Twin Exchange Program**) per favorire la condivisione delle esperienze e delle competenze anche nelle funzioni più operative.

Prosegue anche il **Best Practice Sharing**, programma che, attraverso i risultati derivati da 50 **task force** che hanno lavorato sul progetto, individua per ogni Paese centinaia di azioni di miglioramento operativo **“importate”** da altre aree del Gruppo con impatti ben definiti e monitorati, per valorizzare al meglio tutto il potenziale presente nei numerosi Paesi in cui Enel è presente.

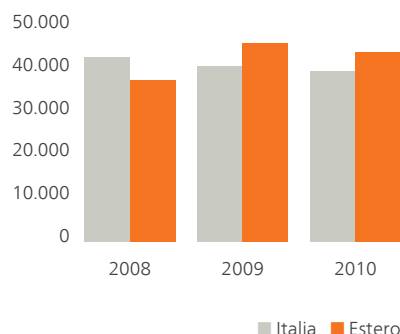
Le pratiche e le politiche che Enel dedica alle persone che contribuiscono giorno dopo giorno ai risultati aziendali si fonda su un approccio fondamentale: il valore che risiede nelle Risorse Umane si basa sulla capacità delle persone di soddisfare le esigenze del business, senza perdere di vista gli obiettivi di sviluppo e crescita, le prospettive e le aspirazioni del **“cittadino Enel”**, che devono essere coniugate con lo sviluppo dell’Azienda.

I numeri

Consistenza del personale



Composizione del personale Italia-Estero



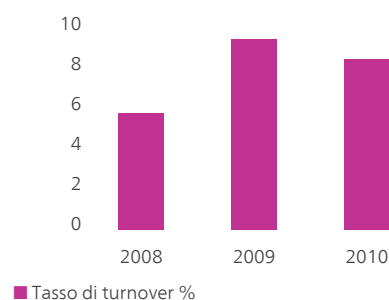
Il personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2010 è pari a 78.313* dipendenti, di cui 40.930 (il 52%) impegnati nelle società del Gruppo con sede all'estero.

(*) Include 2.324 unità riferite al perimetro classificato come "posseduto per la vendita" al 31 dicembre 2010 (1.330 unità al 31 dicembre 2009)

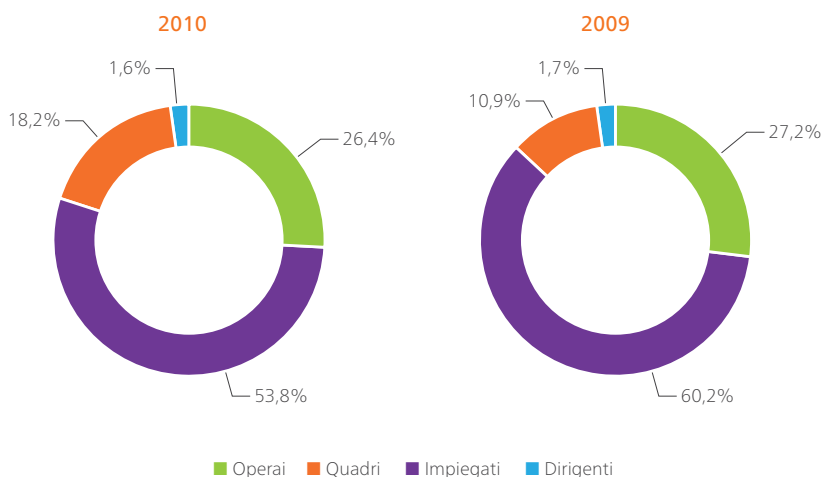
Rispetto al 2009 l'organico si è ridotto di 2.895 risorse, per effetto del saldo tra le assunzioni/cessazioni (-2.560) avvenute nell'anno e di variazioni di perimetro che hanno interessato alcune società del Gruppo (-335). Le cessazioni dal servizio, in particolare, hanno riguardato principalmente esodi consensuali incentivati.

Le più significative variazioni di perimetro avvenute in questo periodo sono state la riorganizzazione delle attività rinnovabili (che ha previsto il conferimento di tali attività in Spagna e Portogallo dalla Divisione Iberia e America Latina alla Divisione Energie Rinnovabili, con la conseguente nascita di EGP España), la cessione del ramo d'azienda di Enel Distribuzione a Bolzano, la cessione di Endesa Hellas ed Endesa Gas, e la finalizzazione dell'accordo di partecipazione alla *joint venture* 3SUN di Enel Green Power.

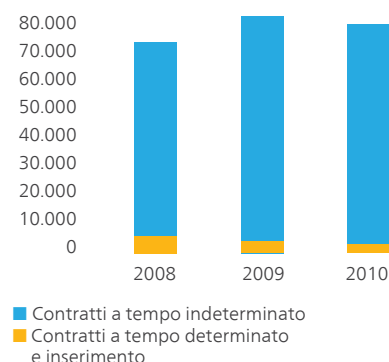
Tasso di turnover (%)



Composizione del personale per inquadramento (%)



Tipologie contrattuali *



* Escluso per il 2008, Francia, Severenergia (Russia) ed Endesa Portogallo e minori.

Recruiting e selezione



In Enel il processo di selezione e reclutamento è fondato sulla **ricerca dei migliori talenti** che mostrino di possedere le capacità attitudinali e le competenze tecnico-specialistiche più adeguate ai ruoli da ricoprire. Nel 2010 l'unità Selezione e Rapporti con le Università si è concentrata in modo particolare sui processi di ricerca e inserimento di giovani laureati e diplomati, da formare coerentemente ai diversi percorsi professionali presenti in azienda.

Su 1.075 assunzioni effettuate in Italia nel corso del 2010, infatti, circa il 75% hanno riguardato profili "neo" di cui, in particolare, il 40% sono neolaureati (e di questi, il 41% donne) e il 60% sono giovani diplomati.

Gli strumenti e i canali di cui ci si è avvalsi per il reperimento delle candidature sono stati prioritariamente il sito internet e

in secondo luogo le relazioni e i contatti instaurati con scuole e università con cui sono attive collaborazioni specifiche. Le *skill* tecniche più "critiche" (come per esempio, quelle legate alla progettazione degli impianti, all'*up-stream* gas e alle energie rinnovabili, o inerenti agli impatti ambientali o la sicurezza degli impianti), sono state individuate anche grazie ad accordi mirati con società di *head hunting* specializzate, in alcuni casi operanti anche all'estero. L'*iter* di selezione ha previsto sia un passaggio orientato a una valutazione attitudinale e motivazionale che uno maggiormente focalizzato sugli aspetti tecnico-professionali. La valutazione delle *soft skill* sia per i profili junior che per quelli senior rispecchia le competenze chiave attese dalle diverse popolazioni aziendali e individuate all'interno del Modello di Leadership di Gruppo.

1.075

nuovi assunti in Italia
nel corso del
2010

Per quanto riguarda le assunzioni, Enel non dispone di una politica di Gruppo volta a creare un criterio preferenziale per le assunzioni di personale locale, anche se l'Azienda tende a privilegiare, quando possibile, i residenti. In alcuni Paesi questa possibilità è formalizzata in una specifica policy (per esempio, nelle società rumene del Gruppo), o può essere accentuata nel rispetto di disposizioni normative nazionali che incoraggiano le assunzioni locali, come avviene in Russia.

L'inserimento dei neoassunti viene realizzato con impegno e attenzione attraverso un processo che, bilanciando esperienze formative e lavorative, garantisce una progressiva conoscenza dell'organizzazione e una graduale integrazione nei contesti aziendali. L'inserimento dei neolaureati prevede, tra l'altro, un percorso di formazione internazionale cui partecipano tutti i giovani assunti dei diversi Paesi in cui Enel è presente (**JET International**).

Per promuovere ulteriormente il processo di internazionalizzazione, nel 2007 Enel ha lanciato il progetto di recruiting **Energy Without Frontiers**, che prevede l'assunzione, in Italia e nelle diverse Countries, di 100 giovani laureati stranieri entro il 2011. Il programma prevede percorsi formativi variabili che, soprattutto per i giovani assunti all'estero, possono includere un periodo di *training on the job* in Italia. All'interno di questo programma, nel 2010, sono state assunte 7 persone, prevalentemente all'interno delle aree di *staff* e nucleare della Divisione Ingegneria e Innovazione, portando a 81 il numero complessivo delle risorse inserite.

Nell'ottica di favorire e valorizzare la strutturazione di percorsi professionali internazionali, si è dato avvio al processo di **mobilità interna internazionale**, che ha portato alla pubblicazione di oltre 40 posizioni da ricoprire nell'ambito del sistema di Job Posting aziendale. Inoltre, coerentemente con quanto prevede il nuovo Modello di Management, alla fine del 2010 è stato pubblicato il primo **Job Posting di Gruppo per una posizione manageriale**.

Sono stati infine attivati circa 150 *stage*, la maggior parte dei quali destinati a giovani laureati, concentrati prevalentemente nelle funzioni di *staff* di Corporate, e nelle Divisioni Infrastrutture e Reti e Mercato; nelle unità tecniche territoriali della Divisione Infrastrutture e Reti sono inoltre stati attivati 426 tirocini formativi per giovani tecnici diplomati.

Nel corso del 2010 l'Unità Selezione e rapporti con le Università ha proseguito le attività volte a promuovere il ruolo di azienda "*employer of choice*" in Italia, presso i *campus* universitari di interesse, sia attraverso la partecipazione a *job meeting*, sia progettando *recruiting day* ad hoc legati alla presentazione di progetti di *business* specifici o iniziative di didattica "*alternativa*", soprattutto all'interno delle facoltà tecnico-ingegneristiche. Questo ruolo è stato riconosciuto anche dall'Istituto Internazionale CRF, che per il secondo anno consecutivo ha attribuito a Enel la certificazione di azienda "**Top Employer**".

Tra gli eventi che hanno maggiormente contribuito al consolidamento dell'immagine di Enel come "*employer of choice*" anche sul piano internazionale, si evidenziano la partecipazione al *V Foro de Empleo* di Madrid, all'*Energy 21st* e alla seconda edizione dell'*Atomicareer*, questi ultimi due tenuti a Bruxelles e rispettivamente focalizzati sul settore energetico in generale e su quello nucleare.

Sviluppo delle persone

La valorizzazione delle persone

Le nuove sfide che caratterizzano il settore dell'energia e le sue evoluzioni richiedono competenze sempre più diversificate e complesse, rendendo fondamentale una cultura aziendale orientata all'**eccellenza dei processi operativi**, all'**innovazione** e all'**integrazione multiculturale**.

Per rispondere agli stimoli di questo nuovo scenario, valutare correttamente le risorse del Gruppo e, al contempo, gestire le persone in maniera coerente con gli obiettivi aziendali, nel 2007 Enel ha definito il nuovo **Modello di leadership**, che delinea i comportamenti attesi per il personale di tutto il Gruppo. Il modello descrive le caratteristiche della cultura organizzativa e ha consentito di aggregare i comportamenti attesi dal cittadino Enel intorno a sette fattori strettamente connessi agli obiettivi strategici del Gruppo e alla vita in azienda.

Il Modello di Leadership ispira il sistema di valutazione e valorizzazione delle persone che prevede, oltre alla valutazione annuale delle performance rispetto al sistema MBO, anche momenti di valutazione delle competenze per le diverse famiglie professionali e percorsi di valutazione del potenziale dei dipendenti. Le caratteristiche dei leader di domani sono anche alla base dell'identificazione dei "talenti" destinati a partecipare al programma di **Talent Management** del Gruppo. Il sistema incentivante, infine, è concepito per premiare efficacemente sia le eccellenze nelle diverse aree funzionali, con una valorizzazione legata alla valutazione delle competenze, sia le performance distintive realizzate nell'anno a fronte degli obiettivi assegnati con il sistema MBO.

Modello di Leadership

Il cittadino Enel:

- pone la sicurezza al primo posto
- è Enel
- guida il cambiamento
- si assume responsabilità e rischi
- domina i contenuti
- fa crescere i collaboratori
- porta i risultati

Valutazione delle performance, delle competenze e del potenziale di ogni persona

Fare chiarezza sui criteri che governano i processi di valutazione e ampliare il numero delle persone che ricevono un feedback sulla propria performance professionale continuano a essere obiettivi per lo sviluppo delle risorse, anche in sintonia con le indicazioni emerse dalla seconda indagine di clima (pagina 124), che sollecitava una maggiore trasparenza su queste tematiche.

Nel 2010 sono state valutate complessivamente 46.886 persone sull'intero perimetro del Gruppo, pari a circa il 60% del mondo Enel. Nell'ambito della valutazione delle performance, quindi, la *Performance Review* di Gruppo del 2010 ha visto per la prima volta la partecipazione di tutti gli impiegati delle Divisioni italiane, oltre a tutto il *management* già coinvolto negli anni passati, per un totale di 25.535 valutati. La nuova *Performance Review* è stata accompagnata da un articolato piano di comunicazione, da iniziative di formazione con percorsi differenziati per segmenti di popolazione, dal miglioramento della strumentazione *on line* e da un meccanismo di tutoraggio distribuito.

Nel 2010 vi sono stati cambiamenti importanti anche nell'ambito dei sistemi di valutazione delle conoscenze e competenze tecniche: è stato infatti aggiornato il sistema professionale delle famiglie Finanza, *Information & Communication Technology* (ICT) e Safety.

Per la famiglia Finanza è stato completato il progetto pilota avviato nel 2009 con la valutazione di tutta la popolazione dell'area Amministrazione Finanza e Controllo di

tutte le *Countries* del Gruppo (escludendo in questa fase solo Endesa) per un totale di circa 1.500 persone.

Nell'ambito ICT è stato svolto un progetto pilota di mappatura e valutazione che ha riguardato circa 260 persone in Italia e Romania e, per Endesa, alcune risorse in Spagna e Colombia.

Per la famiglia della safety, infine, circa 150 persone della Divisione Internazionale hanno effettuato la valutazione basata sulla nuova mappatura delle conoscenze dell'area. Con il 2011, a partire dall'analisi dei risultati, sarà avviato il processo di revisione del modello e di identificazione di interventi mirati per queste famiglie professionali.

Valorizzazione e sviluppo dei talenti

Il sistema di *Talent Management* prevede l'identificazione delle risorse "migliori" tra le persone dell'azienda (i cosiddetti "Talent Pool"), individuate nelle varie Divisioni tra i Quadri che nella *Performance Review* hanno ottenuto una valutazione eccellente sia sugli aspetti quantitativi (i risultati raggiunti) che su quelli qualitativi (i comportamenti adottati per raggiungerli), coerentemente con i requisiti anagrafici previsti per l'accesso al programma. Per i talenti così individuati vengono previsti percorsi di crescita e di formazione specifici, che mirano a sviluppare le competenze per diventare i leader del futuro.

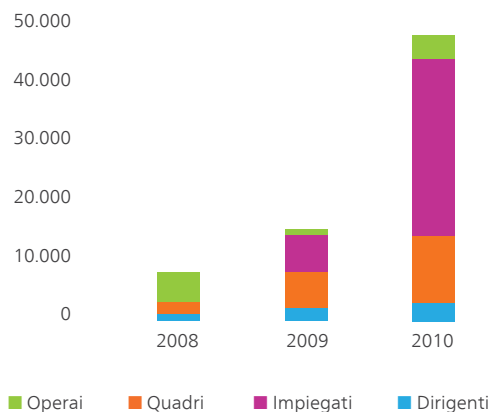
Tra le iniziative dedicate, che fanno parte del *Leadership Curriculum* (l'insieme dei percorsi formativi mirati a diffondere e rendere operativo il Modello di Leadership Enel), vi sono il *Leadership for Energy Executive Program*, rivolto alle prime linee, e il *Leadership for Energy Management Program* per il Talent Pool di secondo livello.

Sistema incentivante capace di premiare le eccellenze

Le politiche retributive del Gruppo sono pensate per garantire un corretto posizionamento della retribuzione in termini di competitività rispetto ai mercati di riferimento.

La scelta di Enel è quella di portare avanti una politica meritocratica volta a premiare le competenze all'interno di ciascuna famiglia professionale. Per questo motivo ogni anno vengono selezionate con attenzione le risorse che ricevono aumenti e premi nell'ambito della retribuzione fissa. Allo stesso tempo,

Persone valutate per tipologia di inquadramento *



*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.

per valorizzare le performance distintive verificate nel corso dell'anno, grande importanza è data al sistema MBO, che coinvolge circa il 97% dei dirigenti e circa il 17% dei quadri.

Anche nel 2010, l'impegno di Enel sulla sostenibilità ha coinvolto circa il 43% dei manager, che sono assegnatari di circa il 16% degli obiettivi MBO legati a tematiche di natura e di impatto ambientale e sociale.

Anche le risorse operanti nell'area commerciale in Italia godono di un sistema di incentivazione, che nel 2010 è stato rinnovato (a seguito di un approfondito *benchmark* internazionale con altre aziende *leader*) migliorando sia la velocità di assegnazione degli obiettivi che il collegamento con le attività di pianificazione commerciale.

La formazione

Enel considera i suoi dipendenti una risorsa e un patrimonio importante e si impegna costantemente nel garantire loro l'opportunità di accrescere le necessarie competenze tecniche, professionali e manageriali. A questo scopo offre corsi di formazione articolati in base ai diversi profili e modulati sulle singole esigenze, promuovendo anche la competenza professionale per formare la futura leadership dell'azienda. In accordo con il modello di competenze Enel gli interventi formativi si concentrano su tre obiettivi fondamentali:

1. **Sviluppo Professionale**, per potenziare le conoscenze tecnico-professionali che caratterizzano e distinguono le diverse aree di competenza e famiglie professionali;
2. **Sviluppo Manageriale**, per allargare la capacità di integrazione e di visione complessiva del business. Si tratta di interventi rivolti a fasce di popolazione trasversali, individuate senza seguire un criterio di appartenenza professionale;
3. **Sviluppo Personale**, per potenziare le attitudini e i comportamenti organizzativi attesi dai diversi ruoli aziendali.

Enel University, la struttura interna al Gruppo appositamente dedicata alla formazione, sviluppa ogni anno, in collaborazione con le Divisioni e le Società del Gruppo, un "Piano di Formazione" progettato e realizzato grazie a un impegno interno all'azienda e a contributi professionali esterni altamente qualificati. In aggiunta a tali programmi sono previste anche rotazioni professionali, momenti di verifica delle competenze acquisite e percorsi personalizzati sulla base delle aree di miglioramento di ciascuno. Nel 2010, in Italia, le attività si sono concentrate in particolare sui corsi di formazione manageriale a completamento del *Leadership Curriculum*.

Quest'ultimo è l'insieme dei percorsi formativi con l'obiettivo generale di accompagnare e sostenere le persone nei momenti più significativi del loro percorso professionale (l'ingresso in azienda, l'avanzamento nel percorso di carriera, l'accesso al *talent team* o all'*executive team* ecc.).

Nel 2010 le tre principali aree di lavoro per Enel University hanno riguardato la sistematizzazione e la revisione di alcune iniziative chiave che completano il *Leadership Curriculum*, il supporto all'integrazione dei Paesi della Divisione Internazionale e lo sviluppo di nuove accademie tecniche e funzionali.

Ore medie di formazione per dipendente

36,3

Ore di formazione totali

2.889.000

Le iniziative svolte nel 2010 nell'ambito del *Leadership Curriculum* hanno riguardato:

- > programmi legati al passaggio di inquadramento/ruolo: accanto ai programmi già attivi nel 2009 (il programma per neoassunti neolaureati, *Junior Enel Training International*, e il percorso per neoquadri LINK), a inizio 2010 sono stati avviati anche i due percorsi del programma per neoassunti (*Welcome in Enel*), il primo rivolto a laureati e il secondo rivolto a diplomati. Inoltre, nel 2010 è stato completato il progetto *Enel Business and Leadership*, un corso di 5 giornate realizzato in collaborazione con LUISS e Alma Business School su temi di business strategici e leadership, gestione delle risorse umane e interculturalità e rivolto a circa 500 dirigenti del Gruppo Enel;
- > programmi legati ai risultati della *performance review*: oltre ai 12 moduli formativi per quadri progettati nel 2009 ed erogati nel 2010 a varie popolazioni (*manager*, gestori di risorse, *professional*), sono stati progettati di-

versi moduli formativi per impiegati (PPR *Junior Professional* e PPR impiegati), già testati in 13 edizioni nel 2010;

> programmi dedicati ai **"Talent pool"**: è stata progettata ed erogata un'edizione speciale del *Leadership for Energy Executive Program* (per il *top management* del Gruppo) in partnership con *Harvard Business School*. Nel 2010 si sono tenute anche tre edizioni dell'altra iniziativa chiave dedicata ai *Talent Pool*, il *Leadership for Energy Management Program*.

In particolare queste iniziative hanno riguardato attività di supporto alla formazione del personale delle centrali di Maritza East III (Bulgaria) e Novaky e Vojany (Slovacchia), la formazione del personale di esercizio della centrale di Nevinnomysskaya (Russia) e la formazione del personale di manutenzione delle centrali di Reftinskaya e Konakovskaya (Russia). Enel University ha inoltre completato lo sviluppo del simulatore di addestramento per le centrali di Nevinnomysskaya (Russia) e di Sulcis (Italia).

Leadership Curriculum

	Neoassunti	Passaggio di ruolo	Post Performance Review	Talent
Neoassunti (impiegati laureati)	Junior Enel Training (JET)			
Neoassunti (impiegati non Jet & Quadri)	Welcome in Enel			
Impiegati				
Quadri		Link	Post Performance Review Training	Leadership for Energy Management Program (LEMP)
Dirigenti		Enel Business & Leadership		Leadership for Energy Executive Program (LEEP)
Application Process	Automatico per tutti	Automatico per tutti	su richiesta Capo/Gestore	Automatico per talent pool

Per quanto riguarda invece il supporto all'implementazione delle *best practice* aziendali nei Paesi dell'Est europeo, oltre ai programmi internazionali del *Leadership Curriculum* (*JET International*, *Enel Business & Leadership* e programmi per *talent pool*), cui hanno accesso tutte le società del Gruppo, sono continuate le iniziative specifiche di formazione tecnica per ogni Paese, mirate alla diffusione delle *best practice* aziendali e alla creazione di competenze formative locali in grado, in futuro, di sviluppare e mantenere le competenze tecniche.

Tra Enel ed Endesa un'importanza particolare hanno avuto le iniziative dei programmi di *Best Practice Sharing* e di *Knowledge Management*, volti a rafforzare l'integrazione tra le due realtà attraverso una sempre maggiore condivisione delle migliori pratiche operative.

A seguito di tutte queste iniziative, 50 task force di valutazione hanno individuato centinaia di azioni di miglioramento operativo 'importate' da altre aree del Gruppo, per valorizzare al meglio tutto il potenziale presente nei Paesi dove Enel opera.

Salute e sicurezza sul lavoro



Obiettivo Zero Infortuni

La tutela della salute e dell'integrità psicofisica dei lavoratori rappresenta per Enel un valore strategico e una priorità che caratterizza la propria cultura aziendale. L'impegno ad assicurare ambienti e condizioni di lavoro sicuri è assoluto e inderogabile in ognuno dei Paesi in cui Enel è presente.

La strategia che Enel adotta per raggiungere l'obiettivo "Zero infortuni" si basa su un approccio focalizzato sulla prevenzione, sulla promozione capillare della "cultura della sicurezza", attraverso un'intensa attività di formazione e sensibilizzazione, sulla definizione di standard comuni e omogenei in tutto il Gruppo e sulla realizzazione di interventi tecnologici e strutturali. Questo obiettivo si traduce anche in investimenti costanti per il miglioramento degli standard di sicurezza nel Gruppo: nel 2010 l'impegno economico per le attività di salute e sicurezza (personale dedicato alla safety, attività di formazione e informazione, sorveglianza sanitaria, acquisto e gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale, vigilanza antincendio e presidi medici, studi e ricerche) è stato di circa 121 milioni di euro, per un valore pro capite di 1.559 euro e con un incremento del 19,3% circa rispetto al 2009.

Integrated Nine Points Safety Improvement Plan

Per perseguire l'obiettivo "Zero Infortuni" è stato lanciato nel 2008 l'"Integrated Nine Points Safety Improvement Plan", un piano di azioni che concretizza la strategia del Gruppo e unisce tutte le Divisioni e i Paesi in uno sforzo coordinato. Il progetto, che si basa sul forte commitment del Top Management e sull'adozione di un approccio trasversale alla sicurezza, individua **9 aree di intervento** che rappresentano le leve di maggior impatto per il miglioramento dei processi di safety:

1. promuovere la cultura della sicurezza a tutti i livelli;
2. rivedere in ottica safety i processi di appalto per allineare le imprese appaltatrici agli standard di sicurezza di Enel;
3. sviluppare iniziative di comunicazione finalizzate a mantenere sempre alta l'attenzione sulla sicurezza;
4. rendere sempre più tempestivo ed efficace il processo di segnalazione e analisi degli infortuni e di gestione delle situazioni di emergenza;
5. rafforzare la formazione sulla sicurezza lungo tutto il percorso lavorativo;
6. introdurre nuovi indicatori per migliorare il processo di monitoraggio delle performance di safety e per facilitare il coinvolgimento attivo di tutti i lavoratori;
7. adottare un unico standard di sicurezza in tutte le sedi di lavoro, in Italia e all'estero;
8. rivedere l'organizzazione per la sicurezza per integrare maggiormente la safety nel business e per valorizzare le risorse che si occupano di safety;
9. favorire la condivisione di esperienze e *best practice* all'interno del Gruppo.

Nel 2010 è proseguita l'implementazione del piano nelle sue diverse aree d'azione. Le attività sviluppate nel corso dell'anno hanno seguito quattro direttrici principali: intensificare il peso degli aspetti di sicurezza nei processi di appalto; promuovere la cultura della sicurezza e la riduzio-

ne del fenomeno infortunistico facendo leva sui comportamenti; rafforzare l'impegno sulla safety da parte dei top e middle manager; adottare in tutto il Gruppo lo stesso approccio alla sicurezza, facendo della tutela della salute e dell'integrità psico-fisica uno dei principali valori su cui è incentrato il processo di integrazione.

Cultura della Sicurezza

Grande attenzione è stata data anche nel 2010 alla promozione di comportamenti sicuri, attraverso lo sviluppo di molteplici progetti di sensibilizzazione. È proseguita, infatti, l'implementazione del **Safety 24/7**, finalizzato a promuovere l'attenzione sulla sicurezza anche nelle attività apparentemente a basso rischio, per una sicurezza 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Con l'avvio di due progetti pilota in Endesa, è stata completata l'estensione in tutte le Divisioni del Gruppo di questo progetto lanciato nel 2007. In Italia è proseguita, inoltre, la sperimentazione del protocollo di **Behavioural Based Safety (BBS)** nell'ambito della Divisione Infrastrutture e Reti.

È stato avviato in due impianti "pilota" della Divisione Energie Rinnovabili, il progetto **Safe Behaviour**, che prevede l'osservazione diretta dei comportamenti attraverso l'utilizzo di checklist specifiche con feedback immediato al personale, e l'analisi dei dati finalizzata a individuare i comportamenti a rischio. Dai primi risultati presso la centrale geotermica di Larderello (Italia) si è registrata una riduzione del 37% del numero di infortuni rispetto al 2009. Il coinvolgimento del management e lo stimolo a un suo impegno visibile su questi temi sono un altro aspetto importante per la diffusione della cultura della sicurezza. Per questo la safety costituisce un valore centrale del **modello di leadership Enel**, uno dei fattori attorno ai quali si sostanzia lo stile gestionale dell'azienda. I manager devono essere, infatti, "portatori di sicurezza" nel contesto in cui operano, contribuendo con il proprio esempio a promuovere l'adozione di comportamenti sicuri.

A tal fine, nell'ambito del modello generale di formazione sulla leadership per la sicurezza, definito nel 2009 e finalizzato a delineare le competenze chiave per la sicurezza che caratterizzano il ruolo del "leader per la safety", ha un ruolo di primo piano l'**intervento dedicato ai manager**. Obiettivo del progetto è favorire una maggiore e più consapevole assunzione delle responsabilità sulla sicurezza legate al proprio ruolo, e di promuovere una visione della safety come fattore di competitività e come opportunità

di miglioramento della vita organizzativa. Nel 2010 sono state realizzate 50 edizioni che hanno visto la partecipazione di circa 600 manager.

È stata emessa, inoltre, una policy di Gruppo per diffondere e rendere più sistematico e omogeneo il processo di svolgimento delle **Safety Walks**, le visite operative sui luoghi di lavoro effettuate dal management per promuovere in prima persona la cultura della sicurezza, verificando l'applicazione delle norme e l'adozione di comportamenti sicuri, nonché lo stato e la manutenzione delle strutture e degli impianti: nel corso del 2010 sono state realizzate nel Gruppo circa 6.550 Safety Walks, più del doppio rispetto al 2009.

Anche il **sistema di incentivazione del management** prevede **specifici obiettivi in ambito safety** legati sia alla riduzione del fenomeno infortunistico sia alle attività implementate per il miglioramento degli standard di sicurezza. Nel 2010 il 44% dei percettori di MBO ha avuto almeno una pista legata al raggiungimento degli obiettivi di safety. È stato rivisto, inoltre, il sistema di incentivazione collettiva sulle *safety performance* attualmente in uso, con lo scopo di sviluppare la trasversalità attraverso la definizione di un set di indicatori omogenei per tutto il Gruppo Enel, di favorire l'integrazione con altri campi di incentivazione e di adottare un mix bilanciato di indicatori che promuova un approccio preventivo alla sicurezza (si veda anche il paragrafo "Safety KPI" a pagina 116).

Formazione

L'impegno per **formazione, informazione e addestramento in materia di sicurezza** è molto intenso: nel 2010 sono state erogate quasi **1.200.000 ore di formazione**, per un valore pro capite di 15 ore annue, contro le 12,5 del 2009. Relativamente all'impegno economico, sono stati spesi circa **30 milioni di euro per attività info/formative**, con un aumento di circa il 53% rispetto al 2009.

La safety deve far parte del know-how di ogni lavoratore fin dal suo ingresso in azienda e l'esperienza nella safety deve essere un elemento centrale del percorso professionale. Per questo, particolare attenzione è dedicata alla formazione dei neoassunti: i temi relativi alla sicurezza vengono inseriti nei vari percorsi formativi specifici per i neoassunti (come "JET" e "Welcome In"). Una formazione più tecnica è prevista per i neoassunti laureati attraverso la partecipazione al percorso formativo per Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione/Safety Officer, o, per i neoassunti nelle funzioni di staff, con un corso di sensibilizzazione sui temi della sicurezza. Nel 2010 sono state realizzate 21 edizioni dei 2 percorsi formativi che hanno previsto la partecipazione di circa 240 neoassunti. Per i neoassunti nelle aree tecniche, inoltre, è previsto un periodo di formazione sulla safety della durata di 6 mesi, finalizzato a potenziare conoscenze e capacità in ambito safety, attraverso attività in aula e "on the job". In tutte le Divisioni è costante anche la formazione sulla sicurezza per il personale operativo finalizzata a promuovere l'adozione di comportamenti sicuri e il rispetto delle procedure e dei metodi di lavoro.

Oltre alle iniziative a livello di Gruppo, le diverse Divisioni e Società del Gruppo avviano numerose attività formative e informative per i propri dipendenti e per quelli delle imprese appaltatrici, con cui sensibilizzano all'uso corretto delle

6.550

Safety Walks organizzate presso gli impianti del Gruppo

1.200.000
circa

Ore totali di formazione sulla sicurezza

attrezzature, diffondono le pratiche di lavoro più sicure e informano sui rischi specifici che possono riscontrarsi nello svolgimento delle diverse attività.

In Italia, in collaborazione con Enel University, Enel eroga i corsi di formazione previsti dalla normativa per ricoprire il ruolo di Responsabile/Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP/ASPP). Nel 2010, inoltre, sono stati avviati i corsi di aggiornamento annuale per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Per la prima volta è stata organizzata a livello di Gruppo la formazione per i Coordinatori per la Sicurezza nei cantieri (CSP/CSE) così come prevista dalla normativa di salute e sicurezza: in collaborazione con Enel University, con gli Ordini degli Ingegneri e degli Architetti, le Università e le Associazioni degli Industriali sono state erogate 5 edizioni del corso di formazione, che hanno interessato circa 110 dipendenti, e 30 edizioni del corso di aggiornamento, che hanno visto la partecipazione di più di 760 dipendenti.

Nel 2010 è stata inoltre progettata l'**Accademia Funzionale della Safety**, con l'obiettivo di costruire un sistema di formazione finalizzato ad accrescere le conoscenze tecnico-professionali che devono possedere le risorse dedicate alla safety e per sviluppare alcuni comportamenti chiave, tipici della Famiglia Professionale della safety.

È stato avviato, infine, un programma di iniziative di formazione e sensibilizzazione sulla **sicurezza nella guida**: in collaborazione con ASC Quattroruote, sono stati erogati corsi di guida in presenza, finalizzati sia a gestire che a prevenire le emergenze al volante ed è stato realizzato un corso on line di sensibilizzazione, rivolto a tutto il personale, che verrà lanciato all'inizio del 2011.

International Safety Week 2010

IN EVIDENZA



Dall'8 al 14 novembre, per il terzo anno consecutivo, si è svolta l'*International Safety Week*, un progetto trasversale all'intero mondo Enel che ha l'obiettivo di focalizzare l'attenzione di tutti i lavoratori, per una settimana, sul tema della sicurezza. Durante la *Safety Week* sono state realizzate molteplici iniziative di formazione, comunicazione e sensibilizzazione, che hanno coinvolto non solo i lavoratori ma anche le imprese appaltatrici e le comunità, con lo scopo di promuovere una visione omogenea e un unico approccio alla safety in tutti i Paesi in cui Enel opera. Quest'anno l'iniziativa ha visto il coinvolgimento di 73.600 colleghi in 19 Paesi. Sono stati realizzati 1.276 eventi in tutto

il mondo, il 23% in più rispetto allo scorso anno: incontri dedicati "Everyone for Safety"; workshop e approfondimenti sui temi di salute (alcol, fumo, alimentazione), guida sicura, near miss, primo soccorso, safety walk; simulazioni e prove di emergenza; Family Safety Days; incontri con gli appaltatori.

L'evento di apertura della Settimana ha visto quest'anno il lancio in anteprima mondiale del film Enel "I casi della vita" del regista Corso Salani, che affronta il tema della sicurezza sul lavoro intrecciando la narrazione con le testimonianze di dipendenti Enel e loro familiari, coinvolti direttamente o indirettamente in alcuni incidenti sul lavoro.

19

Paesi

73.600

persone coinvolte

1.276

eventi in tutto il mondo

Comunicazione e informazione

I mezzi di comunicazione aziendali rappresentano strumenti essenziali per realizzare un canale aperto sulla sicurezza e mantenere sempre alta l'attenzione sulle tematiche di safety. Il magazine "Enel insieme", per esempio, ogni mese dedica un'intera pagina ai temi di salute e sicurezza, evidenziando iniziative, progetti e risultati; la intranet contiene una sezione dedicata con approfondimenti, documenti e notizie sul tema; la TV aziendale presenta periodicamente servizi e programmi speciali di approfondimento.

Nel 2010 è stata avviata la progettazione della "comunità safety" nell'ambito del progetto "Global in Enel", la nuova intranet del Gruppo Enel: un nuovo sito safety finalizzato a promuovere uno spazio unico comune per notizie e altre informazioni rilevanti dai diversi Paesi in cui Enel è presente, rinforzando il senso di appartenenza e di coinvolgimento nella strategia aziendale.

Analisi del fenomeno infortunistico: infortuni, near miss ed emergency situation

Enel prosegue con l'implementazione di un approccio preventivo alla sicurezza e al fenomeno infortunistico. Dal 2010 in tutti i Paesi è stato avviato un processo sistematico di segnalazione, gestione e monitoraggio dei **near miss**⁽¹⁾, finalizzato all'adozione tempestiva di contromisure per evitare gli infortuni. Forte l'impegno profuso, da un lato, nell'informazione verso il personale Enel e verso gli appaltatori su cosa sono i near miss e sul perché è importante segnalarli e, dall'altro, nel "vincere" le resistenze da parte del personale alla comunicazione di tali eventi.

Relativamente allo studio degli infortuni, accanto alla classificazione in funzione della dinamica (elettrico, per caduta dall'alto, per scivolamento ecc.), viene adottata una **classificazione** degli eventi basata su una serie di cause standardizzate (comportamenti, strutture, organizzazione e altri fattori) finalizzata a individuare le aree di intervento sulle quali implementare azioni correttive di maggior impatto. È in fase di implementazione in tutto il Gruppo, inoltre, una metodologia per l'analisi degli infortuni (**Root Cause Analysis**) che rende sistematico e omogeneo il processo di indagine delle cause, definendo azioni mirate per risolvere le criticità evidenziate e prevenire il verificarsi di altri infortuni.

Sono state emesse, infine, le Linee Guida sulla **gestione delle emergenze** che hanno lo scopo di assicurare in tutte le Divisioni e le Società del Gruppo Enel un processo efficace di individuazione, valutazione e adozione delle misure previste in caso di emergenza, al fine di eliminare o, laddove non sia possibile, ridurre l'impatto di danni causati a persone e beni.

(1) **Near miss**: evento non previsto, correlato al lavoro che, per cause fortuite, non ha causato un infortunio o danni agli impianti e alle attrezzature pur avendone avuto le potenzialità.

Safety KPI

Il sistema di indicatori chiave (KPI) adottati in Enel per misurare, valutare e monitorare in modo efficace e omogeneo il fenomeno infortunistico e le performance di salute e sicurezza sul lavoro, prevede sia indicatori "a consuntivo" (**downstream o trailing KPI**), come l'indice di frequenza e l'indice di gravità, sia indicatori "a preventivo" (**upstream o leading KPI**), come il numero di Safety Walks, il numero di controlli di sicurezza, la percentuale di non conformità procedurali e comportamentali riscontrate, le ore pro capite di formazione/informazione e addestramento erogate, le ore di informazione sulla sicurezza dedicate al personale delle imprese appaltatrici ecc.

Nel 2010 è stato avviato il progetto del **sistema informativo** centralizzato di **Global Reporting** per la gestione dei dati infortunistici, che prevede l'implementazione di un sistema analitico per l'automazione delle attività di raccolta, omogeneizzazione e archiviazione dei dati provenienti dai diversi sistemi informativi presenti in azienda.

Prevenzione strutturale

Nel 2010 è stata anche emessa una policy che definisce gli **standard di sicurezza per le sedi di lavoro** delle società del Gruppo Enel (sia civili che industriali), da adottare per le strutture già esistenti o in fase di progettazione e di nuova acquisizione. Le finalità del metodo di "Prevenzione strutturale" sono: assicurare il rispetto degli adempimenti normativi cogenti, adottare requisiti comuni di sicurezza in ogni Paese, potenziare gli standard procedurali e di controllo e favorire il miglioramento continuo dei livelli di sicurezza negli ambienti di lavoro.

Organizzazione

La sicurezza sul lavoro per Enel è un valore trasversale a tutte le attività e a tutte le funzioni. Per questo in ogni Divisione/Società del Gruppo è presente un'**unità Safety**, che si occupa della gestione operativa delle tematiche di salute, sicurezza e igiene sul lavoro. A livello centrale è presente l'unità Safety di Corporate, che svolge compiti di indirizzo e coordinamento nei confronti delle unità divisionali/societarie e opera attraverso tre aree specifiche:

- > **Safety Policy and Reporting** con il compito di predisporre linee guida e procedure sulle tematiche di sicurezza e assicurare il processo di reporting e monitoraggio dei safety KPI;
- > **Safety Improvement** con il compito di supportare la realizzazione di progetti trasversali in materia di safety di rilevanza per tutto il gruppo e promuovere iniziative atte al miglioramento degli standard di sicurezza;
- > **Safety Integration** con il compito di diffondere e coordinare l'implementazione nel perimetro internazionale di linee guida, policy e procedure in ambito safety e promuovere l'integrazione tra le società estere.

Il 26 maggio del 2010 si è svolto il primo incontro del **Safety Steering Committee**, il comitato, introdotto nel corso del 2009 e composto dai responsabili delle Divisioni del Gruppo Enel e dai responsabili delle funzioni di corporate, che ha il ruolo di approvare le scelte strategiche e le politiche aziendali in materia di safety, di promuovere iniziative trasversali volte a diffondere e ad accrescere la cultura della sicurezza e di riesaminare periodicamente l'efficacia dei processi di gestione delle tematiche di sicurezza a livello di Gruppo.

Nel rispetto del Modello di Organizzazione e Gestione di cui al D.Lgs. n. 231/01, a valle dell'emissione nell'agosto del 2009 del D.Lgs. n. 106/09, a maggio 2010 è stata aggiornata e approvata nel Consiglio di Amministrazione di Enel la parte speciale "F", adottata a seguito dell'estensione della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche di cui agli illeciti di omicidio colposo e di lesioni personali colpose gravi o gravissime, commessi in violazione di norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della sicurezza sul lavoro.

Già da alcuni anni le Divisioni e le Società del Gruppo Enel hanno avviato il processo per dotarsi di sistemi di Gestione della Salute e della Sicurezza sul lavoro (SGS) conformi allo standard internazionale OHSAS 18001. Anche nel 2010 è proseguito il processo di certificazione secondo lo standard BS OHSAS 18001 dei Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro.

Integrazione tra le diverse realtà del Gruppo

Nel 2010 è continuato il processo di integrazione tra le diverse società del Gruppo Enel, con un focus particolare sui processi di allineamento e condivisione con Endesa finalizzati alla promozione di un comune approccio alla sicurezza, allo scambio di esperienze e *best practice* e alla creazione di sinergie.

Nei Paesi della Divisione Internazionale è stato realizzato il progetto **Safety Culture Survey**, finalizzato a valutare il livello raggiunto nello sviluppo di una solida cultura della sicurezza, attraverso l'indagine sulle opinioni e gli atteggiamenti individuali nei confronti di diversi temi riguardanti la sicurezza sul lavoro.

È proseguita l'estensione negli impianti delle Divisioni Energie Rinnovabili e Generazione ed Energy Management e nei cantieri della Divisione Ingegneria e Innovazione del progetto del "*Visual Safety*", finalizzato a creare un ciclo di miglioramento continuo basato sulla condivisione delle *best practice*. In materia di **industrial safety negli impianti nucleari** è stato potenziato il processo di condivisione delle *best practice* tra Enel SpA, ANAV/Endesa e Slovenské Elektrárne, con l'obiettivo di assicurare una valutazione più omogenea delle performance di industrial safety attraverso la definizione di un set comune di KPI da utilizzare, tra cui vi sono anche quelli richiesti dalla World Association of Nuclear Operators (WANO).

Sono stati avviati, infine, progetti pilota del processo di "**peer review**" in Slovacchia e in Russia: un gruppo di esperti provenienti da diverse realtà operative ha effettuato sopralluoghi negli impianti di Vojani (Slovacchia) e Nevinnomysskaya GRES (Russia), finalizzati a un mutuo scambio di esperienze nell'ottica di migliorare i processi di gestione della safety, in particolare in relazione a Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), igiene e salute, *housekeeping*, prevenzione antincendio, permesso di lavoro, attrezzature, gestione delle imprese appaltatrici.

Sicurezza per appaltatori e fornitori

L'attenzione per gli appaltatori è una priorità per Enel, fortemente impegnata anche nella tutela della sicurezza dei lavoratori delle imprese che lavorano per il Gruppo. In tale ottica, nel 2010, nell'ambito del progetto "*Integrated Nine Points Safety Improvement Plan*" sono proseguite le attività per la revisione dei processi di appalto,

finalizzate a potenziare il peso degli aspetti di sicurezza. È continuata l'implementazione del modello di qualificazione delle imprese, introdotto nel 2009, che prevede requisiti di sicurezza specifici e più stringenti nell'ottica di diffondere pratiche responsabili in materia di sicurezza all'interno della catena di fornitura. È proseguita l'implementazione del sistema di Vendor Rating e sono state realizzate diverse iniziative specifiche in materia di controlli e sorveglianza sull'esecuzione dei lavori, di formazione tecnica e di sensibilizzazione sull'importanza dell'attenzione alla sicurezza, sia a livello di Gruppo che da parte delle singole Divisioni e Società. Per un dettaglio delle iniziative si veda pagina 244.

I risultati ⁽²⁾

L'insieme delle azioni e dei programmi intrapresi ha consentito di raggiungere anche nel 2010 una **significativa riduzione degli indici infortunistici**, contribuendo ad avvicinare il Gruppo all'obiettivo "zero infortuni".

In particolare, l'indice di frequenza degli infortuni nel Gruppo Enel è diminuito del **57%** negli ultimi 5 anni riducendosi dal valore di 6,38 del 2006 al valore di 2,8 del 2010, mentre l'indice di gravità presenta una riduzione del **50%** dal 2006 al 2010, registrando un valore di 0,13 contro lo 0,26 del 2006.

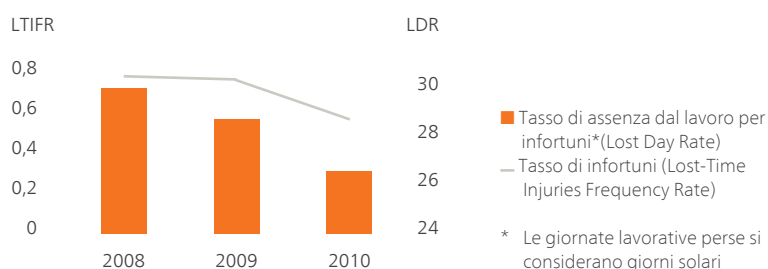
Il *trend* di riduzione è confermato anche dall'indice operativo di frequenza, introdotto lo scorso anno, che si focalizza su alcune tipologie di infortuni maggiormente correlate al "core business" dell'azienda e caratterizzate da un elevato tasso di gravità (infortuni elettrici, per caduta dall'alto, per urto-schiacciamento-taglio, per agenti nocivi e per esplosione-scoppio). Tale indice nel 2010 è stato di 0,84, con una riduzione del 57% rispetto al 2007 (1,96).

Nel 2010 si sono verificati 3 infortuni mortali che hanno interessato dipendenti del Gruppo Enel: un infortunio per azione di corrente elettrica, verificatosi in Russia, nell'impianto di Konakovskaya GRES, e due infortuni stradali verificatisi uno a Vercelli, a un collega della Divisione Infrastrutture e Reti, e uno in Romania.

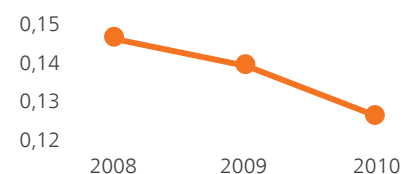
Il tasso di incidenza delle malattie professionali (ODR) non è di facile rilevazione. A partire dal 2011 sarà allo studio un processo condiviso che permetterà la rilevazione del dato a livello di Gruppo sia per quello che riguarda il personale dipendente sia per quello che riguarda il personale delle imprese appaltatrici.

(2) I dati riportati sono riferiti al 2010 e calcolati in conformità all'"ILO Code of Practice on Recording and Notification of Occupational Accidents and Diseases". I dati relativi agli anni precedenti sono disponibili nella sezione "Indicatori di performance" di questo documento.

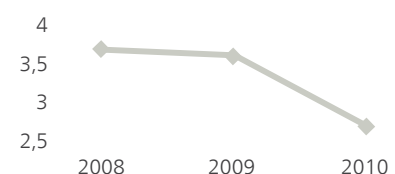
LTIFR e LDR



Indice di gravità



Indice di frequenza



La tutela della salute in Enel

L'impegno di Enel nel promuovere la salute e la sicurezza dei lavoratori, in ogni momento dell'attività lavorativa, si traduce in una visione della salute non limitata alla semplice assenza di infortuni, malattie o disagio, ma che mira a un pieno **benessere fisico e mentale** della persona.

Per questo, accanto alle numerose attività a sostegno della promozione della Sicurezza, molta attenzione viene dedicata alle iniziative di **prevenzione** di disturbi e malattie (anche non legate alla pratica lavorativa) e all'offerta di servizi di **assistenza** e di **supporto**.

Dal 2002, per esempio, Enel è un'azienda "no smoking", ben prima dell'entrata in vigore della Legge italiana n. 3/2003 che ha esteso il divieto di fumo in tutti i locali aperti al pubblico e che è stata seguita dalle successive normative di tanti altri Stati europei.

Particolare attenzione alle tematiche del fumo e del consumo di alcol è stata data quest'anno in occasione della "International Safety Week", in cui è stata avviata una campagna di sensibilizzazione su tali problematiche ed è stato diffuso un opuscolo informativo. Durante la Settimana sono stati organizzati workshop formativi e servizi di approfondimento sui media interni relativamente ai temi della corretta alimentazione, del consumo di alcol e della prevenzione.

Nel 2010 grande attenzione è stata data, inoltre, al tema dello **stress lavoro-correlato**, con l'implementazione del progetto di Gruppo finalizzato alla valutazione e gestione di tale rischio. Enel, già dal 2009, ha avviato un processo strutturato per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, articolato in una fase preliminare di studio degli indicatori oggettivi di rischio e in una fase successiva di approfondimento, finalizzata a identificare aree di rischio e fattori causali e a definire azioni di miglioramento. L'adozione di un approccio sistematico alla valutazione del rischio "stress" contribuisce, infatti, a identificare gli strumenti più idonei per promuovere la salute e il benessere dei lavoratori in azienda.

Le attività di informazione e formazione dirette alla prevenzione dei rischi per la salute sono, quindi, costanti. Anche nel caso di attività che non presentino rischi particolari come il lavoro in ufficio, per esempio, viene erogata una specifica formazione finalizzata a prevenire i disturbi dovuti all'utilizzo di videotermini e al microclima.

Oltre alle iniziative di Gruppo, poi, le varie Divisioni e Società realizzano numerose iniziative a livello locale.

In **Spagna**, per esempio, nel 2010 sono stati implementati programmi specifici di formazione sullo stress lavoro-correlato, sui disturbi muscolo-scheletrici, sulle malattie cardiovascolari, attraverso la diffusione di brochure, poster e corsi di formazione on line, che hanno portato a una significativa riduzione dell'indice di assenteismo per malattia.

In **Argentina** sono state lanciate campagne di prevenzione sulle malattie cardiovascolari, il fumo, il colesterolo, il diabete, l'obesità e il tumore alla prostata. Lo staff medico organizza colloqui individuali con i lavoratori sottoposti ai check up, in cui vengono presentati i risultati delle indagini cliniche condotte e vengono definite possibili misure di rimedio o preventive. È stato realizzato anche un programma di formazione sulla gestione dello stress lavoro-correlato, rivolto in particolare ai lavoratori dei customer service. Sono stati implementati programmi di prevenzione e controllo periodico per prevenire la dipendenza da alcol e droghe (PSA Annual Control).

In **Cile** è stata data grande attenzione alle malattie gravi, che comportano lunghi periodi di inabilità al lavoro, la perdita dell'autonomia e un abbassamento della qualità della vita (malattie cardiovascolari, tumori, malattie mentali), attraverso la realizzazione di programmi di sorveglianza sanitaria e prevenzione. Sono state avviate anche campagne sulla corretta alimentazione e programmi per smettere di fumare. A seguito del terremoto, verificatosi nel febbraio 2010, sono stati implementati programmi specifici su salute mentale, psicoterapia e interventi in situazioni di crisi. Anche in **Perù** ci si è focalizzati sulle malattie gravi, con l'implementazione di un programma di attività che prevede controllo del rischio, formazione, sorveglianza sanitaria e assistenza, con un focus particolare su infarti e tumori. Si tengono workshop e sessioni formative su: alimentazione corretta, salute mentale, stili di vita. Sono state organizzate anche sessioni informative sulle malattie dell'apparato gastrico, sull'ergonomia, su nutrizione e stili di vita, su AIDS/HIV.

In **Colombia** sono stati sviluppati programmi specifici per il controllo del rischio, la formazione, la sorveglianza sanitaria e l'assistenza, focalizzati sulle seguenti tematiche: malattie cardiovascolari, ergonomia, malattie dell'apparato uditivo e AIDS/HIV.

In **Romania**, i dipendenti beneficiano di assistenza sanitaria con lo svolgimento di regolari check-up. Esiste, inoltre, una politica di supporto per i lavoratori diversamente abili e i dipendenti che hanno subito infortuni sul lavoro. Ogni

anno vengono promosse campagne di vaccinazione volontaria e gratuita contro l'influenza stagionale.

In **Russia**, ogni anno i lavoratori sono soggetti ad accertamenti sanitari per rilevare tempestivamente l'insorgenza di malattie professionali. In tutti gli impianti sono presenti presidi medici in cui, in base ad accordi con organizzazione mediche qualificate (ospedali pubblici, policlinici), medici specialisti forniscono assistenza sanitaria ai lavoratori di Enel e delle imprese appaltatrici. I lavoratori che presentano malattie croniche sono sottoposti a programmi aggiuntivi di sorveglianza sanitaria e controllo. Tutti i dipendenti hanno una assicurazione medica aggiuntiva che possono sottoscrivere su base volontaria. Periodicamente viene condotta la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza nell'ambiente di lavoro e azioni formative specifiche.

In **Slovacchia**, esistono diversi percorsi formativi per i dipendenti, focalizzati sulla prevenzione dei rischi, e la valutazione è effettuata annualmente per 42 tipi diversi di rischi (radiazione, rumore, vibrazione, polveri, mercurio, vapori, arsenico ecc.).

In **Bulgaria**, vengono eseguiti controlli sanitari periodici per promuovere la prevenzione e vengono condotte campagne di vaccinazione volontaria contro l'influenza stagionale. Nell'impianto di Maritza East III vi sono servizi medici disponibili 24 ore su 24 che forniscono assistenza non solo al personale Enel ma anche al personale delle imprese appaltatrici. Periodicamente vengono organizzate campagne di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche di salute (per es., abuso di alcol, influenza, epatite ecc.). Vi sono inoltre forme di aiuto economico per i lavoratori che hanno malattie di lungo decorso.

In **Italia**, lo strumento con cui vengono attuati i programmi per la salute e per la prevenzione è il Fondo Integrativo Sanitario per i Dipendenti Enel (FISDE), nato con un accordo sindacale sottoscritto da Enel e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori elettrici nel marzo 1997 come Fondo per il personale Enel. Sono iscritti di diritto al FISDE, in qualità di soci ordinari, tutti i lavoratori dipendenti del Gruppo e le prestazioni possono essere estese anche ai familiari e agli ex-dipendenti Enel tramite la corresponsione di quote di adesione.

Il FISDE eroga rimborsi per le prestazioni sanitarie indicate nel Piano Sanitario Assistenziale Integrativo. Gli assistiti possono accedere alle prestazioni utilizzando la rete delle convenzioni stipulate dal FISDE con numerose strutture sanitarie (Ospedali pubblici e privati, Case di Cura, Poliambulatori, Odontoiatri ecc.) o attraverso il rimborso di prestazioni ricevute in altre strutture. Il FISDE, inoltre, promuove la medicina preventiva rimborsando le spese sostenute per la prevenzione oncologica e quella cardiovascolare.

Il FISDE interviene anche nell'ambito del sostegno alle famiglie, per esempio in materia di disabilità (approfondimenti a pagina 131) ed emergenze sociali (disadattamento, alcolismo, tossicodipendenza ecc.), ambiti in cui propone una serie di prestazioni rivolte sia al singolo assistito sia all'intero nucleo familiare che vanno ad aggiungersi a quelli più strettamente di carattere sanitario.

Ulteriori programmi di assistenza rivolti a lavoratori e loro famiglie e alle comunità esterne, infine, sono previsti dal Protocollo azioni sociali. Nella tabella sottostante si riporta il grado di estensione delle iniziative di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi.

Programmi del Protocollo Azioni Sociali

Destinatari	Istruzione/ Formazione		Counseling		Prevenzione/Controllo del rischio		Trattamento	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Lavori	■		■		■		■	
Famiglie dei lavoratori		■	■			■	■	
Comunità		■		■		■		■

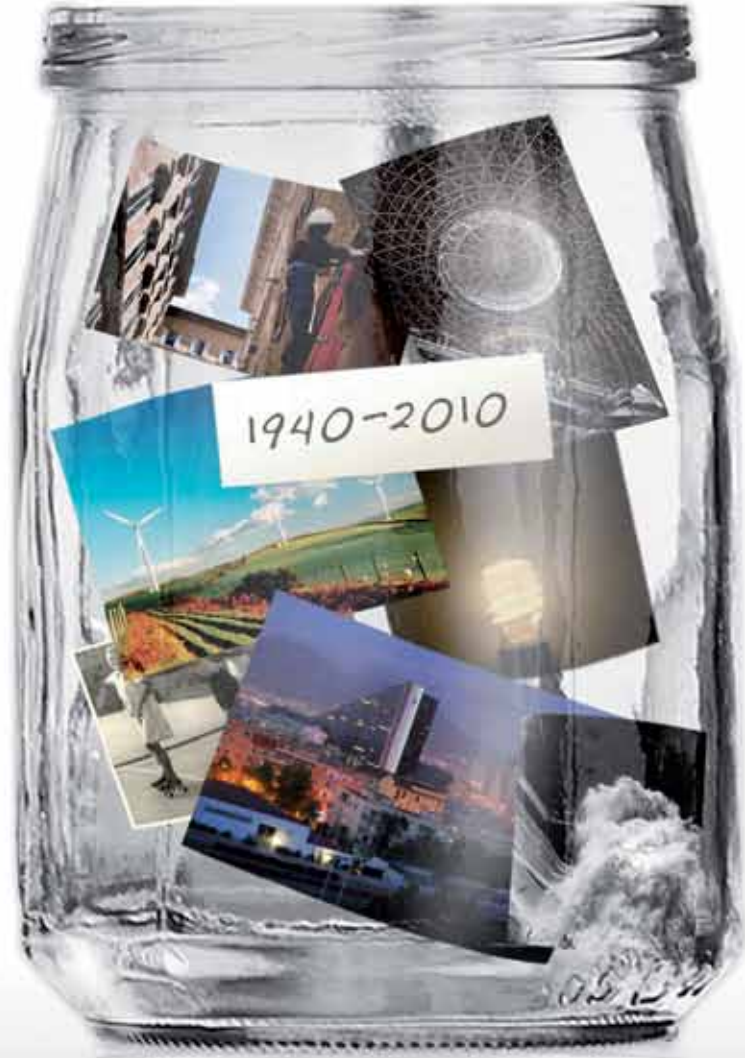
Un piano a lungo termine per la salute e la sicurezza



La maggior parte delle iniziative che Endesa svolge per la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori è inserita all'interno del **Progetto Apollo**, un'iniziativa di lungo periodo (2005-2012) che ha l'obiettivo di migliorare in maniera radicale i processi legati alla salute e alla sicurezza e che integra tutti i progetti svolti nel perimetro Endesa. Come parte di tale progetto è stato emesso, in **Spagna** e **Portogallo**, il **Plan Praevenio** (sviluppato in due tranches, 2005-2009 e 2008-2012), che definisce il piano strategico di Endesa con particolare

riferimento alla salute e sicurezza dei lavoratori e che combina un approccio preventivo con l'idea chiave di considerare la salute dei lavoratori come un "benessere sociale" e non solo come un insieme di indici di performance.

Il Plan Praevenio conta più di 100.000 iniziative per il miglioramento dei processi per la prevenzione dei rischi, dei controlli medici, dell'assistenza medica e delle ispezioni come parte del piano per combattere stress, problemi muscolo-scheletrici, malattie cardiovascolari, dieta errata, fumo, alcol e droghe, stili di vita sedentari ecc.



C'era un Volt

Sostenibilità significa anche valorizzare l'identità di un'azienda: è la missione dell'Archivio Storico di Enel, che racchiude e conserva la memoria storica dell'industria elettrica italiana, custodendo più di 13.000 metri lineari di documenti, 200mila fotografie, migliaia di disegni tecnici, di libri e di riviste specializzate, centinaia di reperti e filmati.

I numeri del Tour:

47 giorni

19 regioni italiane

10.000 km percorsi dal camper
"C'era un Volt" e dai diversi equipaggi

215 persone intervistate

500 racconti in video

Un patrimonio di valore inestimabile, arricchito nel 2010 da un'innovativa banca dati multimediale realizzata grazie al progetto **C'era un Volt**, "tour della memoria" che ha raccolto esperienze, ricordi e testimonianze legate al mondo dell'energia elettrica, intesa come fattore di cambiamento, sviluppo e modernizzazione.

In collaborazione con l'associazione "Memoro - la Banca della Memoria" (www.memoro.org) è stato organizzato un tour di 40 tappe in tutta Italia, di cui 20 in impianti di produzione e 20 in capoluoghi di provincia, per intervistare nelle centrali e nelle piazze delle città tutte le persone che volevano donare i propri ricordi: sono stati ascoltati coloro che hanno contribuito e vissuto attivamente l'elettrificazione del Paese.

Il tour è partito dal Salone Internazionale del Libro di Torino (13-17 maggio 2010), il cui motivo conduttore era "La Memoria Svelata", ed è proseguito con le altre 39 tappe.

Il primo risultato di questo tour è stata la creazione del sito web www.ceraunvolt.it che ha raccolto le testimonianze di oltre 215 intervistati, pubblicando più di 500 clip video e audio. Un patrimonio che valorizza la storia dell'azienda che ha dato luce all'Italia. La progettazione del sito è stata pensata per coinvolgere gli utenti con modalità interattive "web 2.0" e per favorire la navigabilità dei contenuti, che possono essere ricercati per categorie e sottocategorie, tags, nomi dei testimoni, georeferenziazione grafica per regioni e province. I contenuti sono inoltre commentabili e votabili da parte degli utenti e a essi sono associabili fotografie al fine di aumentare il potere di suggestione del racconto.

Per informazioni sull'Archivio Storico di Enel: pagina 232

Archivio Storico Enel

via Ponte dei Granili, 24
80146 Napoli
archiviostoricoenel@enel.com

Qualità della vita in azienda



Ascolto e dialogo

L'indagine di clima

L'indagine di clima del Gruppo ha un ruolo fondamentale come canale di ascolto e come strumento di gestione per migliorare il clima a ogni livello organizzativo. L'indagine, infatti, fornisce un "check up" delle percezioni di tutti i collaboratori sulla direzione intrapresa dall'azienda, consentendo al management di conoscere in profondità i punti di forza e le aree critiche nei diversi ambiti e di ottenere una visione complessiva del mondo Enel e della sua evoluzione nel tempo.

I primi mesi del 2010 sono stati dedicati al monitoraggio delle azioni seguite alla seconda indagine globale di clima

di fine 2008, i cui risultati hanno restituito un'immagine aziendale, a metà tra continuità e discontinuità, ed evidenziato quattro temi critici:

1. **il cambiamento e la sua gestione:** solo il 53% delle persone, nel 2008, riteneva che il cambiamento fosse gestito adeguatamente, e il 34% delle persone lo percepiva, all'interno della propria unità, come "troppo veloce";
2. **l'allineamento e la comprensione della vision aziendale e delle strategie:** il 43% dichiarava di non conoscere abbastanza le strategie, solo il 30% conosceva le attività svolte dai competitors, il 33% la situazione del mercato, il 39% la soddisfazione dei clienti;
3. **la relazione con i responsabili:** Il responsabile diretto veniva percepito come disponibile (85%), capace di dare il buon esempio (78%), di mantenere i suoi impegni (77%) e di ispirare fiducia (75%), ma era anche un capo meno "forte" sulle caratteristiche più strettamente manageriali: gestione del cambiamento (66%), organizzazione del lavoro (68%) e restituzione dei feedback sulla prestazione (59%);
4. **riconoscimento e merito:** nonostante il 66% delle persone si ritenesse soddisfatto del proprio livello di responsabilità, solo il 44% si sentiva riconosciuto e valorizzato. Solo il 37% riteneva che Enel fosse un'azienda che dava a tutti le stesse opportunità e il 29% che le promozioni si ottenessero in base al merito. Infine, solo il 52% delle persone dichiarava di conoscere i criteri su cui si fondava la valutazione della propria prestazione.

Per rispondere a queste criticità, a valle dell'indagine **412 manager hanno ideato e realizzato circa 750 azioni di miglioramento a livello locale**, principalmente negli ambiti della comunicazione della vision, della valutazione e del riconoscimento del merito, dello stile gestionale, dello sviluppo, della formazione, della condivisione delle conoscenze.

A seguito di quanto emerso, si è prestata particolare attenzione a migliorare il sentimento di equità e merito attraverso alcune novità introdotte nel sistema di **Performance Review**: innanzitutto per aumentare la chiarezza dei criteri è stato migliorato lo strumento di raccolta della valutazione; in materia di trasparenza, a partire dal 2011 la valutazione espressa dal responsabile sarà visibile per il collaboratore; infine, l'equità sarà garantita da un processo di bilanciamento in cui, all'interno di ciascuna area, in un incontro ad hoc si presenteranno e condideranno le valutazioni espresse e le modalità utilizzate per raggiungerle.

Con queste nuove premesse, alla fine del 2010 è stata realizzata la terza indagine di clima del Gruppo Enel, che ha interessato l'intera popolazione aziendale (oltre 78.000 dipendenti) coinvolgendo per la prima volta le persone della Russia e di Endesa. L'indagine ha ottenuto l'82% di partecipazione (77% nel 2008).

La nuova indagine sarà cruciale per verificare gli auspicati miglioramenti negli ambiti critici dell'edizione precedente. Anche a questa rilevazione, poi, faranno seguito azioni concrete di miglioramento nelle aree dove risulterà necessario intervenire: nei primi mesi del 2011, dopo l'elaborazione e la lettura dei dati, ciascun responsabile condividerà i risultati con i propri collaboratori e pianificherà una serie di azioni gestionali e organizzative.



La comunicazione interna

L'evoluzione della comunicazione interna nel 2010 si è focalizzata sul passaggio da informazione e coinvolgimento a interazione e dialogo. Una trasformazione che ha determinato lo sviluppo di nuovi canali di comunicazione, l'avvio di un percorso di integrazione degli strumenti nelle logiche del web 2.0 ⁽³⁾, una maggiore vicinanza ai territori e, soprattutto, un nuovo approccio basato sull'ascolto e lo scambio di opinioni.

Un esempio di questa apertura al dialogo è stata la realizzazione del **blog di Enel Insieme**, voce ufficiale dell'Azienda che ha accettato la sfida di accogliere le considerazioni e le opinioni dei suoi destinatari. Inaugurato a febbraio 2010, il blog ha rappresentato il principale canale per l'engagement dei "cittadini" dell'azienda sulle tematiche del mondo Enel: nucleare e rinnovabili, business e mix energetico, sicurezza e policy sono i temi che maggiormente hanno animato il dibattito interno con una partecipazione totale di 10.345 tra commenti e voti.

L'obiettivo del coinvolgimento è stato perseguito anche tramite iniziative "off line". Le stesse tematiche strategiche dibattute nel blog, infatti, sono state affrontate anche negli incontri a cascata delle Divisioni, delle Funzioni e delle Country avviate dopo la Convention destinata al Top Ma-

nagement (*Cascade*). In alcune delle 350 *Cascade* realizzate in Italia e all'estero, che hanno visto la partecipazione di circa 35.000 persone, è stata data la possibilità di intervenire "virtualmente" attraverso l'invio di domande e considerazioni. Questa evoluzione in ottica "2.0" è stata la principale novità del ciclo 2010 insieme all'integrazione di Endesa nel percorso *Cascade*.

Lo sviluppo di logiche più partecipative e di strumenti di lavoro "collaborativi" è stato il filo conduttore di numerose iniziative, la più importante delle quali è stata l'avvio della nuova Intranet globale, la prima piattaforma integrata di comunicazione a livello internazionale del Gruppo Enel. La **Global InEnel**, lanciata l'8 marzo 2010, vuole sostenere alcune priorità strategiche come il consolidamento e l'integrazione, l'innovazione del media mix e il desiderio di internazionalizzazione. I primi mesi della nuova Intranet hanno fornito dati estremamente interessanti sulla capacità di raggiungere i cittadini Enel: da febbraio a dicembre 2010 i visitatori unici sono passati da 12.304 a 25.633 (+208%), le sessioni attive da 32.977 a 204.079 (+619%) e le pagine visitate da 92.599 a 513.239 (+554%).

Coerentemente con l'importanza strategica del tema safety per l'intero Gruppo, la sensibilizzazione su sicurezza e

salute ha seguito un approccio integrato a livello internazionale, in particolare tramite la terza *International Safety Week*, mentre l'attenzione verso la dimensione personale e familiare è stata valorizzata anche nel 2010 con il concorso *We are Energy*, dedicato ai figli dei dipendenti.

Le iniziative di sensibilizzazione hanno caratterizzato anche la **sostenibilità ambientale**: condividere una cultura ambientale a livello internazionale ed educare all'uso di un linguaggio comune sono stati gli obiettivi delle iniziative realizzate per la **Giornata Mondiale dell'Ambiente** (4 giugno 2010). Ancora una volta le nuove tecnologie hanno permesso la partecipazione di più di 2.000 persone ai video forum sulla tematica ambientale. Il mensile Enel Insieme e il palinsesto giornaliero della Enel TV, inoltre, per tutto l'anno hanno garantito visibilità e attenzione continua alla tematica con articoli, news e servizi dedicati.

(3) Le logiche del web 2.0 permettono un elevato livello di interazione tra il sito web e l'utente.

Welfare aziendale

Benefit

In **Italia**, indipendentemente dalla tipologia di contratto ⁽⁴⁾ il rapporto di lavoro si contraddistingue per l'istituzione di un vero e proprio **sistema di "welfare interno"**. Sia i dipendenti part-time che quelli con contratto di inserimento (anche se a tempo determinato) usufruiscono infatti degli stessi benefici dei dipendenti full-time a tempo indeterminato. Gli unici dipendenti che non godono di tali benefici sono quelli a tempo determinato con contratto diverso da quello di inserimento, che tuttavia rappresentano soltanto lo 0,06% del totale dei dipendenti.

I benefit a disposizione dei dipendenti vanno dall'organizzazione di attività ricreative, culturali e sportive a servizi di assistenza sanitaria e prevenzione. Per i lavoratori *seniores* in servizio o in pensione, in particolare, sono disponibili servizi di assistenza individuale, che si estendono anche ai familiari in caso di decesso.

In **Italia** tali servizi vengono erogati da varie associazioni, costituite tramite accordi con le organizzazioni sindacali nazionali rappresentative dei dipendenti e dei dirigenti del settore elettrico, diffuse sul territorio nazionale e diverse a seconda della qualifica professionale: i servizi per il tempo libero vengono gestiti da ARCA per il personale

regolato dal CCNL (Contratto Collettivo Nazionale) per i lavoratori del settore elettrico, da ACEM per i dirigenti e da ANSE per i lavoratori *seniores* (che offre anche i servizi di assistenza individuale). L'assistenza sanitaria integrativa e i servizi di prevenzione vengono erogati dal FISDE e dalla ASEM (per i dirigenti).

Negli altri Paesi si registrano situazioni differenti da Stato a Stato e all'interno dello stesso Paese in relazione ad accordi pregressi sviluppati nell'ambito delle diverse realtà produttive prima che entrassero nel perimetro Enel.

In **Slovacchia**, per ogni dipendente è previsto l'accesso a strutture mediche specialistiche. Per quanto concerne le attività ricreative, i dipendenti hanno inoltre la possibilità di ricevere biglietti omaggio o sconti particolari per la partecipazione a eventi culturali. Il datore di lavoro ha inoltre l'obbligo, per legge, di istituire un fondo sociale per finanziare "prestiti sociali non ricorrenti" ai dipendenti (per situazioni di grave disagio familiare come aiuto alla famiglia in caso di morte del dipendente o indennizzo al dipendente in caso di prolungata inabilità al lavoro, con limite minimo di 6 mesi) e costituire a beneficio di ciascuno un "fondo" per il rimborso di un insieme predefinito di spese.

A questi benefit si aggiunge la possibilità di giornate di permesso o periodi aggiuntivi di aspettativa per particolari occasioni o circostanze familiari (1 giorno per la Festa della Mamma, 4 giorni per lutti familiari ecc.).

In **Russia** è presente un sistema articolato di welfare rivolto a dipendenti sia full-time che part-time, che include: indennità di maternità; assistenza integrativa rispetto agli obblighi di legge, per i dipendenti e i familiari, in caso di infortunio o morte accidentale; contributi economici in occasione di matrimoni e nascita di figli; contributo del 50% alle spese per le strutture di ricovero per i bambini; sponsorizzazione di soggiorni presso strutture di riabilitazione o di medicina preventiva; sconto energia (elettricità e riscaldamento) a copertura del 50% del costo per il dipendente; "summer camp" per i figli dei dipendenti e sponsorizzazione da parte dell'azienda di attività ricreative e di programmi di wellness.

Anche in **Bulgaria** tutti i dipendenti ricevono le medesime tipologie di benefit, seppur con qualche differenza dipendente dal livello gerarchico.

In **Romania** i benefit (che riguardano anche in questo caso tutte le tipologie di dipendenti) sono stabiliti dal

Codice del Lavoro e dalla contrattazione collettiva e riguardano bonus economici legati a particolari eventi familiari (nascite, matrimoni ecc.), copertura delle spese domestiche per l'energia elettrica, indennità di maternità, sostegno economico in caso di incidenti gravi o letali sul lavoro.

Endesa, infine, in tutti i Paesi in cui opera offre una serie di benefit individuali che vanno oltre quelli obbligatori per legge, come aiuti per gli studi dei figli, mutui e prestiti personali, fornitura gratuita di energia, mense sovvenzionate, assicurazioni sulla vita e assicurazioni sanitarie, giorni di permesso in particolari circostanze familiari.

(4) Escluso il periodo di prova, la cui durata è variabile ma comunque inferiore a 12 mesi.

Piani pensionistici

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

In **Italia** sono presenti due fondi pensione complementari a contribuzione definita, in aggiunta al sistema obbligatorio previsto dalla normativa italiana: FOPEN, per i dipendenti del settore elettrico (adesione del 90%) e FONDENEL per i dirigenti (adesione del 100%).

Inoltre, il Gruppo riconosce ai dipendenti varie forme di benefici individuati nelle prestazioni connesse a "trattamento di fine rapporto" di lavoro, mensilità aggiuntive per raggiunti limiti di età o per maturazione del diritto alla pensione di anzianità, premi di fedeltà per il raggiungimento di determinati requisiti di anzianità in azienda, previdenza e assistenza sanitaria integrativa, sconti sul prezzo di fornitura dell'energia elettrica consumata a uso domestico e altre prestazioni simili.

Al 31 dicembre 2010 la passività riconosciuta in Bilancio relativa a TFR e benefici pensionistici ammonta a 1.232 milioni di euro, mentre la passività relativa agli altri benefici è pari a 1.837 milioni di euro, per un totale di 3.069 milioni di euro.

Un'altra voce riguarda il "Fondo oneri per incentivi all'esodo", che accoglie la stima degli oneri connessi alle offerte per risoluzioni consensuali anticipate del rapporto di lavoro derivanti da esigenze organizzative. A fine 2010 il fondo

conta 2.220 milioni di euro (per maggiori approfondimenti si veda il Bilancio consolidato 2010 a pagina 224 e 225).

Per quanto riguarda **Endesa**, sono 18.251 i beneficiari di un fondo pensione nei Paesi dove è presente questo tipo di istituto. Vengono promossi piani pensionistici che corrispondono a somme accantonate pari a 3.228 milioni di euro che includono anche benefit quali, per esempio, agevolazioni al pagamento di bollette energetiche.

Di questa somma complessiva, 1.819 milioni di euro corrispondono al Piano Pensionistico di Endesa in Spagna e Portogallo, 614 milioni di euro si riferiscono a conti di energia elettrica di dipendenti in pensione e i restanti 795 milioni fanno riferimento a fondi interni per pensioni in America Latina e vari obblighi legati a prestazioni connesse ai fondi pensionistici in Spagna e Portogallo.

In **Romania**, recenti modifiche normative (legge pensionistica n. 263/2010) hanno aperto la possibilità, per Enel, di implementare un piano pensionistico specifico per i propri dipendenti. Un passo importante in questa direzione è stato l'accordo sul cosiddetto "Social Package" siglato nel 2010 tra l'azienda e le organizzazioni sindacali.

In **Russia**, ODKB ha un fondo pensionistico a prestazione definita, finanziato esclusivamente dal datore di lavoro, attraverso il quale sono gestite le integrazioni alla pensione NPFS "Elektroenergetiki" e volto a garantire la pensione per un importo pari al 20% dell'ultimo salario percepito dal lavoratore prima del pensionamento.

In **Slovacchia**, Slovenské Elektrárne versa per tutti i dipendenti un contributo aggiuntivo rispetto al limite minimo del 2% definito per legge (dal 3% del salario fino al 5,5% dello stesso per i dipendenti inclusi nelle categorie professionali a maggior rischio).

People Care

In Italia, all'interno del sistema di welfare aziendale rappresentato dai servizi erogati dagli Istituti Sociali di Enel, una spinta innovativa è costituita da People Care, specifica unità organizzativa attiva nell'ambito della Direzione del Personale che ha l'obiettivo di fornire nuovi strumenti e servizi per **migliorare l'equilibrio tra vita privata e vita professionale** di chi lavora in Enel e per **aumentare la qualità dell'ambiente e del sistema lavorativo**.

L'approccio dell'azienda ai temi del bilanciamento vita-lavoro rientra nella volontà del Gruppo di creare una cultura in cui si è meno "dipendenti" e più persone, cittadini Enel

che possano coniugare le personali prospettive di crescita con lo sviluppo dell'Azienda.

In quest'ottica la dimensione dell'ascolto diventa uno strumento metodologico imprescindibile: i principali ambiti di interesse di chi lavora in Enel, su cui l'unità People Care ha scelto di concentrare i propri sforzi, sono stati infatti individuati attraverso un'apposita indagine preliminare condotta su base nazionale, che ha evidenziato tre temi prioritari:

1. la salute e il benessere;
2. la cura della famiglia;
3. gli spostamenti casa/lavoro.

Per il primo ambito, già coperto dal FISDE (pagina 120), nella convinzione che il benessere e la salute delle persone sono anche il risultato di azioni consapevolmente svolte a vantaggio degli altri, nel corso del 2010 in Italia è proseguito l'impegno di Enel per le giornate dedicate alla donazione del sangue. Il progetto "Enel per la vita" è consistito nel portare le strutture mediche dei centri trasfusionali all'interno dell'azienda. In questo modo si è inoltre contribuito a diffondere la cultura della solidarietà e a porre l'attenzione sulla salute delle persone, in quanto ogni donatore ha ricevuto presso l'indirizzo da lui indicato gli esiti degli esami ematochimici di controllo, previsti dalle procedure per la donazione in sicurezza.

Per il secondo ambito, quello della famiglia, presidiato dai servizi offerti da ARCA (pagina 127) si è voluto prioritariamente affrontare il tema dell'uso della tecnologia, offrendo ai dipendenti la possibilità di **acquistare la dotazione informatica usata sul lavoro** per poterla liberamente utilizzare a casa, nel momento in cui questa viene sostituita ogni quattro anni con una nuova.

Un'altra importante iniziativa che si prende cura delle persone attraverso la cultura è "Libringiro", la biblioteca virtuale di Enel: un progetto che intende intrecciare la passione per la lettura a quella per la condivisione dei saperi, promuovendo la socializzazione tra i colleghi. Attraverso il sistema, disponibile dalla intranet aziendale, ma accessibile anche da casa, è possibile chiedere e prestare libri, inserendo anche commenti, recensioni, suggerimenti. "Libringiro" diventa così lo spazio che Enel mette a disposizione per scambiarsi non solo libri, ma anche opinioni e consigli e per trovare tutte le informazioni sui maggiori eventi culturali, fruibili dai dipendenti e dai loro familiari. Per quanto riguarda infine il terzo ambito, quello degli spostamenti casa-lavoro, è proseguito, e si è ampliato nel

corso del 2010, il progetto per incentivare l'uso del trasporto pubblico. Coordinando le attività dei sei **mobility manager** Enel presenti sul territorio italiano (aventi come obiettivo quello di individuare e proporre azioni di mobilità sostenibile per gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti), sono state stipulate convenzioni con le aziende di trasporto pubblico locale per l'acquisto da parte dei dipendenti Enel di abbonamenti annuali a condizioni agevolate. Consistono in sconti offerti dalle aziende di trasporto, in collaborazione o meno con le amministrazioni locali (Comune/Provincia/Regione), ai quali Enel aggiunge un ulteriore sconto che varia dal 10% al 20%, addebitando il costo risultante in dodici rate mensili in busta paga senza interessi. L'abbonamento viene poi consegnato al dipendente direttamente sul posto di lavoro.

Sempre nell'ambito della mobilità casa-lavoro, Enel ha attivato un servizio di **car-pooling aziendale**, che prevede il riconoscimento di particolari vantaggi ai dipendenti che nel tragitto da e per la propria sede di lavoro mettono a disposizione dei colleghi l'auto di proprietà, costituendo equipaggi composti da almeno tre persone. Il servizio, attualmente attivato in modalità sperimentale per le sedi di Roma, è già predisposto per la prossima apertura ad altre città.

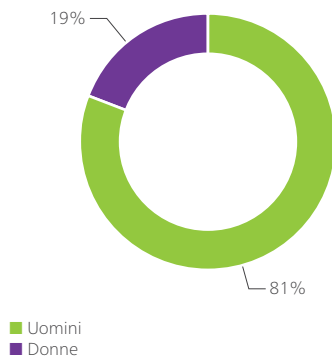
In collaborazione con i servizi di trasporto dei Comuni di Milano, Roma, Bologna e Firenze sono attivi i servizi di **car sharing e bike sharing** per i dipendenti, che vengono gestiti con la stessa logica degli abbonamenti al trasporto pubblico, mediante una semplice richiesta on-line dal proprio posto di lavoro e potendo usufruire di sconti e rateizzazione in busta paga.

Infine, è sempre disponibile una casella di posta elettronica dedicata (**people.care@enel.com**) alla quale tutti i dipendenti possono rivolgere domande, segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento o reclami su qualsiasi tema. A queste si aggiungono le richieste specificatamente centrate sui temi della mobilità sostenibile, che hanno a disposizione altre caselle di posta dedicate, un numero verde e una chat on-line.

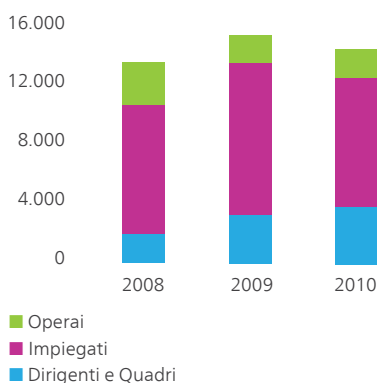
Pari opportunità

Nell'ambito dei processi di selezione, gestione e sviluppo del personale Enel evita qualsiasi forma di discriminazione dei propri dipendenti, garantendo le stesse opportunità a tutti i collaboratori. Tutte le decisioni vengono assunte in

Composizione personale per genere 2010 (%)



Evoluzione e composizione del personale femminile in organico *



* Escluso, per il 2008, Francia, Severenergia (Russia) e compresa solo Endesa Spagna.

base alla corrispondenza tra profili attesi e profili dei dipendenti (per esempio nelle scelte di promozione o trasferimento) e su considerazioni di merito (come nell'assegnazione degli incentivi sulla base dei risultati raggiunti).

Dal punto di vista della parità di genere, il settore elettrico è tradizionalmente caratterizzato, in Italia come nel resto del mondo, da una netta prevalenza di personale maschile. Negli ultimi anni si è assistito, tuttavia, a un maggiore interesse delle donne verso le professioni tecniche e ingegneristiche, oltre che alla nascita di nuove professionalità e competenze specialistiche in cui non vi sono fattori che ostacolano l'accesso da parte delle donne.

Nel 2010 il numero di donne nel Gruppo Enel è passato da 15.579 a 14.876 (con un decremento del 4,5% rispetto al 2009). Questo fenomeno è derivato dalla diminuzione del numero delle donne nelle posizioni impiegatizie e operaie, mentre una crescita dell'1,4% ha interessato le donne in posizioni manageriali (dirigenti o quadri).

Tra le attività di sensibilizzazione e promozione di una cultura delle pari opportunità, nel corso del 2010 Enel ha focalizzato l'attenzione su questi temi nell'ambito del settore delle energie rinnovabili: attraverso la neonata società Enel Green Power, infatti, Enel ha preso parte al **progetto WiRES** – Women in Renewable Energy Sector – cofinanziato dalla Commissione Europea e presentato e coordinato da Adapt (Associazione per gli Studi Internazionali e Comparati sul Diritto del lavoro e sulle Relazioni Industriali). Il progetto si è posto l'obiettivo di promuovere e assicurare la partecipazione dei sindacati e dei datori di lavoro, attraverso il dialogo sociale, al monitoraggio del "Pacchetto Energia" soprattutto in relazione all'impatto che questo può determinare sulle opportunità di occupazione nella filiera delle Energie Rinnovabili.

Le attività di ricerca, condotte combinando metodologie quantitative e qualitative e adottando un approccio multidisciplinare, hanno evidenziato una ancora limitata quota di occupazione femminile nei cosiddetti *green jobs*, soprattutto nelle aree produttive legate alle tecnologie più tradizionali, quali la geotermia e l'idroelettrico, una ancora non piena coincidenza tra domanda e offerta di lavoro "green", una maggior concentrazione delle competenze trasversali e delle conoscenze pluri-specialistiche nella componente femminile del mercato del lavoro.

Durante tutto lo svolgimento dei lavori grande attenzione è stata posta alla necessità di combinare un orientamento più consapevole da parte delle giovani donne con uno sviluppo "integrato" del sistema formativo maggiormente in linea con le esigenze di mercato. Questi fattori, insieme a un dialogo sociale ispirato a un attento approccio di genere, potrebbero costituire un valido strumento di successo per facilitare l'ingresso e il successivo sviluppo delle donne nel *green business*.

Nell'ambito delle azioni promosse dall'associazione "**Valore D**", finalizzata al sostegno della leadership femminile in azienda, anche per il 2010 il ruolo di Enel è stato di sostegno alle iniziative "promozionali" dell'associazione e di partecipazione "attiva" alle attività pianificate nel corso dell'anno, come gli incontri di *skill building* e *role modeling* e il percorso di *mentorship*, che hanno visto coinvolte circa 40 dirigenti e quadri donne di Enel. Si è altresì lavorato sul versante interno attraverso una sessione del ciclo di formazione manageriale "**Orienta**" dedicato a

una riflessione sui temi di *equality & diversity management* che, ha consentito di presentare le finalità e gli obiettivi che Valore D sta perseguendo.

L'attenzione dell'azienda verso le tematiche di *diversity management* si è concretizzata inoltre nell'inserimento, nella nuova policy di gestione degli espatriati, di misure incentivanti a sostegno di un maggior coinvolgimento della popolazione femminile in esperienze lavorative presso le società estere del Gruppo Enel.

Endesa ha implementato diversi piani di sensibilizzazione sui temi della responsabilità sociale (*Social Responsibility Awareness Plan*) e delle pari opportunità (*Equality Plan*) che prevedono numerosi interventi volti ad alimentare l'attenzione su tali tematiche. Nel 2010, in particolare, sono state realizzate le seguenti iniziative:

- > Conferenza di educazione sui temi della Responsabilità Sociale e dell'Uguaglianza di trattamento, svoltasi in 5 città con un totale di 836 partecipanti e 10.000 ore di formazione;
- > Conferenza sul tema delle azioni positive di Pari Opportunità, cui hanno partecipato 1.193 donne in varie regioni;
- > è stato svolto il corso di formazione on line "Consapevolezza, parità di trattamento e di opportunità", completato da 1.653 persone;
- > è stato inviato un questionario alle dipendenti per cogliere desideri di cambiamenti nel percorso di carriera e nello sviluppo professionale.

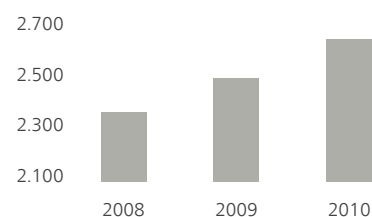
Gestire la diversità significa anche assicurare alle persone con disabilità strumenti, servizi e metodi di lavoro tali da consentire lo svolgimento delle proprie attività con facilità e autonomia. L'Unità People Care (pagina 128), tra le sue attività dedica una particolare attenzione alle esigenze del personale con disabilità: nel corso del 2010 è stata effettuata una mappatura approfondita delle tipologie di deficit, e quindi di esigenze, presenti in azienda, al fine di individuare le aree di intervento prioritarie per iniziative di miglioramento delle condizioni di lavoro dei singoli e del benessere organizzativo complessivo.

Tra le attività realizzate nel 2010 vi è stata una "ri-edizione" del corso di informatica di base per il personale con deficit visivo, per consentirne la riqualificazione professionale in attività lavorative che richiedono l'utilizzo di personal computer, opportunamente accessoriati con ausili hardware o software. Per il personale con disabilità gravi, poi, è sempre disponibile il servizio "C'è posto per te - legge 104", che garantisce un posto auto riservato in stretta prossimità degli ingressi aziendali (il servizio viene esteso anche alle donne in dolce attesa per il periodo della gravidanza).

Nell'ambito delle prestazioni erogative del FISDE (pagina 120), oltre ai rimborsi di natura sanitaria sono previste misure di sostegno economico per le spese correlate alla situazione di disabilità, come per esempio la rimozione di barriere architettoniche, l'assistenza domiciliare o le rette per case di riposo. Le prestazioni di assistenza alla persona vengono sviluppate con la collaborazione di una rete di consulenti del Fondo presenti a livello regionale, in genere psicologi, che aiutano le famiglie a individuare le strategie più idonee per favorire una soddisfacente integrazione dei disabili negli ambienti di appartenenza.

Nell'ambito delle attività associative si segnalano, infine, i soggiorni estivi per i disabili, nonché iniziative di diversa natura rivolte specificamente ai genitori, quali per esempio corsi di parent-training e soggiorni-incontro finalizzati all'acquisizione da parte dei genitori di specifiche competenze.

Numero di dipendenti disabili o appartenenti a categorie protette *



* 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.



Endesa è un'azienda egualitaria

Endesa ha ricevuto il premio **"Igualdad en la empresa"** (Pari opportunità nell'impresa) assegnato dal Ministero spagnolo per la Salute, le Politiche sociali e le Pari opportunità, un marchio di eccellenza che distingue le imprese impegnate a garantire al personale uguaglianza di trattamento e pari opportunità nella condizioni di lavoro, nei modelli organizzativi e in altri ambiti come i servizi, i prodotti e la pubblicità d'impresa.

Tra gli aspetti principali di cui si tiene conto per l'assegnazione del premio risalta la partecipazione equilibrata di donne e uomini nei processi decisionali e nell'accesso alle posizioni di maggiore responsabilità. A questa si aggiunge l'adozione di criteri e siste-

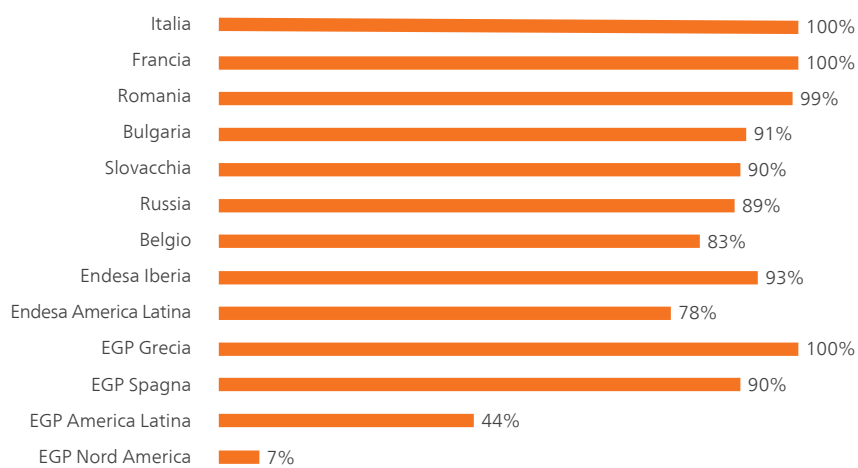
mi di remunerazione e classificazione professionale aggiornati, che permettono di valorizzare equamente le attività svolte dalle donne e dagli uomini, sia che si tratti dello stesso tipo di lavoro che di attività differenti.

Il premio dà riconoscimento al forte impegno, nell'ambito delle pari opportunità, di Endesa, che nel 2008 ha avviato un "Piano di pari opportunità e conciliazione" che risponde alla volontà dell'impresa di garantire l'effettiva applicazione del principio di uguaglianza di trattamento e di opportunità tra uomini e donne, così come l'implementazione di mezzi di conciliazione della vita personale, familiare e professionale.

Relazioni industriali

Enel ha instaurato fin dalle origini, e gradualmente anche nel processo di internazionalizzazione degli ultimi anni, un rapporto aperto e pienamente collaborativo con le rappresentanze sindacali. Ciò è confermato dall'elevata percentuale di dipendenti del Gruppo coperti da accordi di contrattazione collettiva, non soltanto in Italia (dove sono la totalità) ma anche nelle Countries dove, a livello Paese, vi è una tradizione meno consolidata di collaborazione tra sistema industriale e rappresentanze sindacali.

Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione (2010)



In tema di **diritto di sciopero**, già nel 1991 Enel e le organizzazioni sindacali italiane avevano sottoscritto un accordo allo scopo di bilanciare l'esercizio di questo fondamentale diritto con l'esigenza di garantire un **servizio pubblico essenziale** come l'energia. Tale accordo era stato disdetto dalle organizzazioni sindacali l'11 giugno 2009.

Nella sottoscrizione dell'ultimo rinnovo contrattuale è stata raggiunta un'intesa sulle linee guida per la definizione di un nuovo accordo in sostituzione di quello disdetto dai sindacati: nell'ambito di tali linee guida le parti hanno concordato sul principio che lo sciopero nel settore elettrico venga effettuato con modalità che garantiscano comunque la continuità e la sicurezza del servizio a tutti gli utenti.

Nel 2010, in particolare, sono stati raggiunti importanti risultati in materia di contrattazione collettiva in **America Latina**, con la firma di sei accordi tra le rappresentanze sindacali e alcune società del Gruppo Enel (in particolare Edesur, Endesa Costanera, Hidroeléctrica el Chocón e Central Dock Sud in Argentina, Edelnor S.A.A., Edegel S.A.A. ed Empresa Eléctrica de Piura S.A. in Perù).

Nel 2010 un'organizzazione sindacale peruviana (Sutrel) ha emesso due richieste di risarcimento per presunte violazioni della libertà di associazione dei lavoratori di CAM Perú (Compañía Americana de Multiservicios del Perú S.R.L.), società nel perimetro di Endesa. Una delle due richieste è stata rigettata dal tribunale, mentre l'altra si è risolta, a seguito dei dovuti accertamenti, senza conseguenze per Endesa. Nel 2010, peraltro, la società CAM Perú è stata alienata e non è più parte del Gruppo Enel.

Uno degli aspetti fondamentali del confronto tra l'Azienda e le organizzazioni sindacali è quello relativo agli eventuali cambiamenti organizzativi che possono verificarsi nella struttura del Gruppo e che possono avere impatti sull'occupazione o sulle condizioni lavorative dei dipendenti coinvolti.

Secondo la normativa europea, recepita dagli Stati membri, qualora si verifichi un trasferimento di imprese, di stabilimenti o di parti di imprese o di stabilimenti a un nuovo imprenditore in seguito a cessione contrattuale o a fusione, il cedente e il cessionario sono tenuti a informare "in tempo utile" i rappresentanti dei lavoratori interessati. Nella **normativa italiana** (in particolare all'art. 47 della legge n. 428/1990 ⁽⁵⁾), tale tempo utile è di almeno 25 giorni prima della cessione. In **Spagna** l'Accordo Quadro di Garanzie per Endesa SA e le società elettriche sue controllate domiciliate in Spagna (accordo del 12 Settembre 2007), prevede che "la società cedente apra un periodo di consultazione con la rappresentanza dei lavoratori di durata di almeno 30 giorni". Per le società non incluse nell'Area Funzionale dell'Accordo Quadro di Garanzia si applicheranno le previsioni dell'Articolo 51.4 dello Statuto dei Lavoratori, che stabilisce che "la consultazione con i rappresentanti legali dei lavoratori avrà un periodo non inferiore a 30 giorni di calendario, o 15 in caso di aziende con meno di 50 dipendenti".

Le norme in materia di tempo minimo di preavviso variano sensibilmente da Paese a Paese: in **Slovacchia** il periodo minimo di notifica va dai due ai tre mesi a seconda che il lavoratore sia assunto da più o da meno di 5 anni; in **Russia** è di due mesi; in **Romania**, di 30 giorni per i manager o 15 giorni per gli altri dipendenti. In **Argentina**, di norma, il periodo minimo per i cambiamenti nelle condizioni del lavoro è di 48 ore ma non è espressamente specificato nell'accordo di contrattazione collettiva. In **Colombia**, la normativa non prevede un periodo minimo di preavviso per la rescissione del contratto nei seguenti casi: ristrutturazioni, esternalizzazione di operazioni, piani di espansione, nuove prospettive, nuove acquisizioni o cessione tota-

le o parziale. In **Brasile**, ogni volta che ci sono modifiche organizzative significative, la legge richiede un'informazione "tempestiva". In **Perù** non è prevista informativa in caso di cambiamenti organizzativi.

Oltre ad attenersi strettamente al dettato normativo in tutti i Paesi in cui opera, l'approccio di Enel è quello di portare avanti in modo sistematico le consultazioni tra le Parti a tutti i livelli sui temi di interesse comune e, più in generale, di ricercare in ogni circostanza un adeguato livello di consenso da parte dei lavoratori sulle strategie aziendali, come auspicato dalla regolamentazione di settore (art. 2 "Relazioni Industriali" del CCNL 18 Luglio 2006).

In Italia, in particolare, il Protocollo delle Relazioni Industriali siglato con i sindacati maggiormente rappresentativi regola le relazioni sindacali approfondendo le pratiche già previste a livello di settore. Nel caso di significativi mutamenti organizzativi, infatti, il Protocollo prevede una discussione preliminare con i rappresentanti dei lavoratori da concludersi entro tre mesi. Prima dell'inizio delle discussioni, Enel è impegnata a mettere a disposizione delle parti, nella sua completezza, tutta la documentazione disponibile per assicurare alle rappresentanze dei lavoratori una visione completa del progetto affinché possano esprimere le loro proposte.

Ai sensi del sistema di regole descritto, nel 2010 si sono svolti numerosi confronti sul riassetto organizzativo delle Divisioni con le organizzazioni sindacali sia a livello nazionale che territoriale.

Per un dettaglio approfondito dei cambiamenti organizzativi avvenuti nell'anno e dei passaggi informativi e consultivi realizzati con le organizzazioni sindacali si veda il Bilancio consolidato alle pagine 128 e 129.

(5) La normativa italiana che istituisce un quadro generale relativo all'informazione e alla consultazione dei lavoratori è contenuta nel D.Lgs. n. 25/2007, attuativo della direttiva 2002/14/CE.

Dialogo sociale europeo e collaborazione a ricerche dell'Unione Europea

Anche nel 2010 Enel ha presieduto il Working Group "*Human Resources and Social Affairs*" in seno a *Eurelectric*, associazione delle imprese elettriche europee. Quest'ultima è soggetto ufficialmente riconosciuto e legittimato dalla Commissione Europea quale parte datoriale nel dia-

logo sociale di settore insieme a EPSU ed EMCEF, federazioni sindacali europee cui aderiscono le federazioni sindacali italiane di categoria FILCTEM, FLAEL e UILCEM. Il dialogo sociale di settore si è declinato nel 2010 in 4 incontri che hanno portato alla firma, nel dicembre 2010, di una posizione comune sui possibili riflessi occupazionali e sulla formazione necessaria per il roll-out degli *smart meter*.

Il 13 dicembre 2010 si è tenuta a Bruxelles la Conferenza finale per la presentazione dei risultati del Progetto comune Eurelectric/Confederazioni Sindacali europee – finanziato dalla Commissione europea – in materia di principi di giusta transizione verso uno scenario “*low carbon*”, impatti in termini di competenze necessarie e ruolo del dialogo sociale. Nell’ambito di questo studio Enel si è distinta per la sigla dei seguenti Protocolli:

1. Osservatorio politiche industriali, occupazionali e ambientali tra Enel e Organizzazioni sindacali confederali e di categoria (2009);
2. Protocollo sulla CSR (2009);
3. il più recente Protocollo d’Intesa tra Enel Green Power e OO.SS. nazionali e regionali (Toscana) su politiche occupazionali con focus in particolare sulle rinnovabili (luglio 2010).

Protocollo CSR e Osservatorio Politiche Ambientali, Industriali e Occupazionali

È proseguito anche nel 2010 il percorso di confronto e condivisione di principi comuni in tema di sviluppo sostenibile, inaugurato nel 2009 con la firma del Protocollo CSR e dell’Osservatorio sulle Politiche Industriali, Ambientali e Occupazionali.

Sotto il profilo delle relazioni industriali, i due accordi si inseriscono in una tradizione di coinvolgimento e di confronto costante che ha portato Enel e le organizzazioni sindacali a condividere e sostenere un modello di crescita aziendale che coniughi la creazione di valore e l’attenzione ai suoi effetti economici, sociali e ambientali.

Nel quadro così delineato, una delle principali finalità del Protocollo è quella di sostenere e rafforzare il “valore” della persona, nella sfera dei suoi interessi individuali e collettivi: diritti umani, rispetto dell’ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, formazione e pari opportunità. Centrale è stata quindi la condivisione dei principi in tema di diritti fondamentali dei lavoratori e l’impegno a rispettarli, promuoverli e realizzarli in tutti i Paesi in cui Enel opera.

L’Osservatorio sulle Politiche Industriali, Ambientali e Occupazionali, organo paritetico formato da rappresentanti di Azienda e organizzazioni sindacali, costituisce una sede privilegiata di relazione tra impresa e sindacato sulle scelte strategiche di tipo industriale, ambientale e occupazionale che Enel intende perseguire. Esso vuole rappresentare – attraverso la bilateralità – un primo strumento di aggregazione e di costruzione di “consenso” per l’attuazione delle politiche aziendali sul territorio. Nel 2010, l’Osservatorio ha partecipato attivamente al riassetto organizzativo della Divisione Energie Rinnovabili, condividendone gli obiettivi.

All'accordo istitutivo dell'Osservatorio e alle sue attuazioni concrete nel corso del 2009 e 2010 è stato attribuito un importante riconoscimento esterno, ricevuto a settembre 2010 nell'ambito del Festival di Ravello in Italia: il **Premio Etica e Impresa** per la categoria dello Sviluppo Sostenibile. Giunto alla sua quarta edizione, il premio (organizzato da AIDP, Federmanagement e le Organizzazioni dei Quadri di CGIL, CISL e UIL) è rivolto alle imprese che, con accordi, progetti e relazioni, hanno contribuito nel corso dell'anno ad alimentare la cultura dei valori etici. Enel è arrivata finalista anche nelle categorie "Responsabilità Sociale di Impresa" e "Salute e Sicurezza sul Lavoro". Per quest'ultima categoria è stata conferita anche una menzione d'onore al progetto *International Safety Week* e alla condivisione dei temi safety con il Comitato Aziendale Europeo.

Informazione e consultazione transnazionale: attività del Comitato Aziendale Europeo

Nel mese di luglio si è tenuta a Roma la prima riunione ordinaria 2010 del **Comitato Aziendale Europeo** (CAE) di Enel, costituito dai rappresentanti dei dipendenti delle Società del Gruppo in Europa. Oggetto dell'incontro l'approfondimento sulla situazione economico-finanziaria, i programmi di investimento e altri temi previsti dall'Accordo CAE.

Particolare soddisfazione è stata espressa dai partecipanti per i risultati dell'azione formativa di maggio 2010 (si veda pagina 139), che ha consentito di formulare una serie di proposte di miglioramento nel dialogo con il management e nell'organizzazione degli incontri previsti dall'Accordo. Dopo l'incontro del Comitato Ristretto del CAE del 13 ottobre 2010, tra fine novembre e inizio dicembre 2010 si è tenuta la seconda riunione ordinaria cui hanno partecipato, oltre ai componenti CAE, i rappresentanti provenienti dalle Direzioni del Personale delle Società del Gruppo in Spagna e Portogallo, Bulgaria, Slovacchia, Romania. I temi condivisi nell'incontro sono stati:

- > Andamento infortunistico di Gruppo – International Safety Week 2010 e Nine Points;
- > Attività e Piano di sviluppo della Divisione GEM;
- > Progetti della Divisione Ingegneria e Innovazione e focus sul nucleare;
- > Presentazione dei dati finanziari al 30 settembre 2010.

Le relazioni industriali sui temi della salute e della sicurezza

In Enel vigono anche accordi con le organizzazioni sindacali in relazione agli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori, come il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per i lavoratori del settore elettrico italiano, nel rispetto della normativa nazionale e locale (art. 10 "Ambiente, qualità e sicurezza sul luogo di lavoro"), e altri accordi collettivi negli altri Paesi del Gruppo. Vengono istituiti inoltre comitati paritetici (nel rispetto delle Direttive europee, dove applicabili).

Gli accordi regolano temi quali:

- > Dispositivi di Protezione Individuale (DPI);
- > Formazione, informazione e addestramento;
- > Rimostranze;
- > Diritto al rifiuto del lavoro non sicuro;
- > Diritto alle ispezioni periodiche (i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza RLS – possono fare ispezioni sul luogo di lavoro secondo quanto previsto dall'art. 50 del D.Lgs. 81/08);
- > Comitati di salute e sicurezza management-lavoratori.

Vigono inoltre accordi a livello globale su:

- > Conformità con gli standard ILO (International Labour Organization);
- > Impegno rispetto a obiettivi e standard di performance;
- > Organismi paritetici per la soluzione di particolari problemi.

In **Italia**, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sono costantemente coinvolti e consultati nei processi di gestione della sicurezza in azienda. Nel 2010, per esempio, è stato realizzato un intenso programma di formazione e aggiornamento periodico, che ha coinvolto circa 400 Rappresentanti e ha visto l'erogazione di 30 sessioni formative in 12 sedi distribuite sul territorio italiano. I corsi, della durata di 8 ore, sono stati organizzati per gruppi interdivisionali e sono stati finalizzati all'approfondimento dei principali rischi caratteristici dell'area di provenienza degli RLS. Le organizzazioni sindacali hanno condiviso la progettazione e i materiali del corso e hanno attribuito anche alcune docenze, attraverso i propri referenti tecnici. L'Azienda, infatti, è sempre orientata alla promozione di un approccio partecipativo e bilaterale alla tematica della formazione, come deriva dai principi contenuti nel Proto-

collo di Responsabilità Sociale d'Impresa di Enel.

In **Romania** vi sono contratti e accordi collettivi con le organizzazioni sindacali relativi alle tematiche di sicurezza, igiene e salute. Sono presenti, inoltre, Comitati bilaterali di salute e sicurezza, costituiti al 50% dalle rappresentanze dei lavoratori. I rappresentanti dei lavoratori, che sono soggetti a un programma annuale specifico di formazione, prendono parte alle ispezioni e all'analisi degli infortuni insieme al personale operativo e possono effettuare periodicamente controlli per verificare le condizioni di salute e sicurezza sul lavoro. Eventuali problematiche segnalate dai lavoratori ai loro rappresentanti o dai rappresentanti stessi vengono analizzate insieme al management aziendale durante le riunioni dei Comitati bilaterali di salute e sicurezza.

In **Russia** vi sono delle rappresentanze sindacali elette dai lavoratori nell'ambito delle Organizzazioni Sindacali del settore elettrico. Nel 2010 è stato predisposto un nuovo Contratto Collettivo tra Enel OGK-5 e le organizzazioni sindacali, finalizzato ad assicurare il rispetto della normativa giuslavoristica e di salute e sicurezza, sia da parte dei lavoratori che da parte del datore di lavoro. Il Contratto collettivo affronta, in particolare, le seguenti tematiche: orario di lavoro e di riposo, retribuzione, diritto del lavoratore al rifiuto del lavoro che può mettere a rischio la salute e la sicurezza, comitati bilaterali con la partecipazione di rappresentanti del management aziendale e dei lavoratori, Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), coperture assicurative, formazione ecc.

In **Bulgaria** sono presenti rappresentanze sindacali dei lavoratori ed è stato siglato un accordo sindacale che affronta i seguenti temi: DPI, comitati bilaterali di salute e sicurezza, partecipazioni delle rappresentanze sindacali alle ispezioni e all'analisi degli infortuni, promozione della segnalazione dei near miss ecc.

In **Slovacchia** tutta la documentazione relativa agli aspetti di salute e sicurezza è condivisa con le rappresentanze sindacali. Anche l'indagine degli infortuni viene effettuata in collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori. I sindacati, inoltre, sono membri di comitati bilaterali per il monitoraggio e il controllo delle condizioni di salute e sicurezza.

In **Spagna** vi sono accordi collettivi siglati sia a livello nazionale sia a livello locale, che disciplinano le tematiche di salute e sicurezza e prevedono la costituzione di organi di consultazione e partecipazione dei lavoratori sulle tematiche di salute e sicurezza.

Anche in **Argentina** vi sono accordi sindacali in relazione, in particolare, alla fornitura dei DPI e alle attività di forma-

zione sulla prevenzione dei rischi.

In **Cile**, invece, non ci sono accordi formali con le organizzazioni sindacali ma vengono costituiti dei Comitati bilaterali.

In **Perù** sono stati siglati accordi formali con le organizzazioni sindacali, relativi agli standard di salute e sicurezza, alla fornitura di DPI e alle coperture assicurative per i lavoratori. Vi è, inoltre, un Comitato bilaterale finalizzato a valutare esigenze e misure di miglioramento da appor- tare ai DPI.

In **Colombia** vi sono accordi sindacali che regolano vari aspetti in materia di prevenzione dei rischi e Industrial Safety (medicina preventiva, igiene e salute DPI).

In **Brasile** vi sono solo accordi di carattere locale finalizzati a definire gli standard di sicurezza da rispettare per prevenire infortuni e malattie professionali, a regolare la partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori ai processi di gestione della safety e a definire le forme di assistenza per i lavoratori in caso di infortunio o malattia.

Il Gruppo Enel dispone di numerosi Comitati formali costituiti da una o più associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro tra quelle più rappresentative sul piano nazionale. Tali Comitati, istituiti a livello territoriale, vengono creati in base ad accordi specifici con le rappresentanze dei lavoratori sia in Italia che all'estero e svolgono funzioni di orientamento e promozione di iniziative di formazione nei confronti dei lavoratori, oltre a rappresentare la prima istanza di riferimento per la risoluzione di controversie sorte circa l'applicazione dei diritti di rappresentanza, informazione e formazione.

In **Italia** i comitati formali sono:

- > Comitato Sicurezza e Salute dei Lavoratori di Enel Distribuzione SpA, che rappresenta il 24% dei lavoratori del Gruppo Enel;
- > Comitato paritetico sulla formazione dei lavoratori della Divisione Infrastrutture e Reti, che rappresenta il 24,6% dei lavoratori del Gruppo Enel;
- > Comitato paritetico della Divisione Generazione ed Energy Management, che rappresenta l'8,5% dei lavoratori del Gruppo Enel;
- > Riunione ex art. 35 del decreto legislativo – 81/08 cui partecipano il Datore di lavoro (o un suo rappresentante), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza – indetta almeno una volta l'anno, rappresenta il 100% delle società in Italia in cui è applicato il decreto legislativo 81/08 che recepisce le Direttive Europee.

In tutte le altre società controllate con sede all'estero, è costituito un gruppo ad hoc di lavoratori e specialisti dedicati ai temi della sicurezza, sia sul profilo preventivo sia di controllo:

- > **Russia** – Health and Safety Directorate composto da 30 persone con il compito di consolidare la cultura della sicurezza; è presente inoltre un comitato per la sicurezza e la salute in cui sono coinvolti 57 lavoratori e che rappresenta il 70% di tutti i lavoratori;
- > **Romania** – in ciascuna Società, in accordo con la legislazione governativa, sono presenti Comitati per la salute e sicurezza (OHSC) che rappresentano la totalità dei lavoratori;
- > **Slovacchia** – Comitati per la salute e sicurezza che rappresentano la totalità dei lavoratori;
- > **Bulgaria** – Comitati per la salute e sicurezza costituiti da 8 persone (4 rappresentanti dell'azienda e 4 dei lavoratori) che rappresentano la totalità dei lavoratori;
- > **Spagna** – tutti i lavoratori (100%) sono rappresentati in un comitato formale secondo quanto stabilito nell'accordo collettivo di Endesa;
- > **Cile** – sono presenti 23 comitati di salute e sicurezza dei lavoratori suddivisi nelle varie società che operano per Endesa in Cile e rappresentano più del 75% dei lavoratori;
- > **Perù** – sono presenti 16 comitati di salute e sicurezza dei lavoratori suddivisi nelle varie società che operano per Endesa in Perù e rappresentano tutti i lavoratori (100%);
- > **Colombia** – sono presenti due comitati di salute e sicurezza dei lavoratori (COPASO), uno per Codensa, che opera a livello d'impresa, e uno per la società Emgesa, suddiviso in sei sottocomitati che rappresentano impianti e gruppi di impianti: i comitati presenti in Colombia rappresentano tutti i lavoratori (100%);
- > **Argentina** – le organizzazioni sindacali presentano comitati di salute e sicurezza che si incontrano periodicamente con l'unità di Coordinamento per la Prevenzione del Rischio di Edesur. Sono presenti inoltre due distinti comitati per le tre società di generazione in Argentina. I comitati presenti rappresentano più del 75% dei lavoratori;
- > **Brasile** – i comitati presenti hanno lo scopo di valutare mensilmente i progressi del piano annuale di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, e rappresentano il 100% dei lavoratori.

Accanto a tali organismi possono essere costituiti, in realtà e siti produttivi particolarmente complessi, organismi bilaterali specifici che coinvolgono anche le imprese appaltatrici. L'esempio principale è l'Osservatorio per la Sicurezza nel cantiere di Torrevaldaliga Nord presso Civitavecchia (Roma), costituito nel 2005, che rappresenta circa 600 persone (pari al 100% dell'area) con 60 persone di Enel e 8 persone dedicate a tempo pieno alla sicurezza sui luoghi di lavoro. L'Osservatorio è presieduto da un incaricato Enel (Coordinatore in fase di Esecuzione) e vi partecipano i rappresentanti di tutte le imprese operanti nel cantiere. Tale comitato ha il compito di "definire orientamenti e obiettivi in materia di safety per i lavoratori presenti in cantiere, al fine di garantire la cooperazione e il coordinamento tra le imprese nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro".



Seminario CAE: diritti di informazione e consultazione

Dopo la partecipazione del Comitato Ristretto del CAE Enel al Sustainability Day 2010, in linea con l'apertura e il coinvolgimento dell'organismo di rappresentanza dei dipendenti UE del Gruppo, a maggio 2010 si è concretizzata l'**azione formativa congiunta** fra Enel e Comitato Aziendale Europeo con il seminario "Il CAE Enel e l'esercizio dei diritti di informazione e consultazione". Il seminario, rivolto ai membri del CAE Enel, rappresenta il primo intervento formativo effettuato ai sensi dell'art. 9 dell'Accordo costitutivo CAE del 5 dicembre 2008. Il progetto, attuato con la partnership dell'istituto SINDNOVA, è stato elaborato su mandato del CAE e con il sostegno delle due Federazioni Europee di settore EPSU ed EMCEF

ed è stato co-finanziato dalla DG Employment della Commissione UE sulla linea di Bilancio 2009 dedicata all'Informazione e Consultazione Transnazionale (04.03.03.03). (VP/2009/003/0214)

Il seminario ha avuto come obiettivo quello di migliorare il funzionamento dell'organismo, in relazione allo studio e al confronto con le buone prassi adottate da altri CAE e alla luce del recente recast della Direttiva sui CAE (2009/38/CE). L'azione formativa, preceduta da una fase preparatoria e seguita da un follow-up di valutazione congiunta, si è articolata su 4 giornate, durante le quali si sono succeduti interventi di esperti, lavori di gruppo, presentazioni di case study discussioni tra i partecipanti.



I nostri impegni | 142

I nostri clienti | 143

Obiettivo qualità | 145

Disponibilità e affidabilità di breve
e lungo termine dell'elettricità | 145

Qualità dei prodotti e dei servizi | 147

Accessibilità dell'energia | 151

Correttezza e trasparenza nella relazione
con il cliente | 153

Comunicazione alla clientela | 153

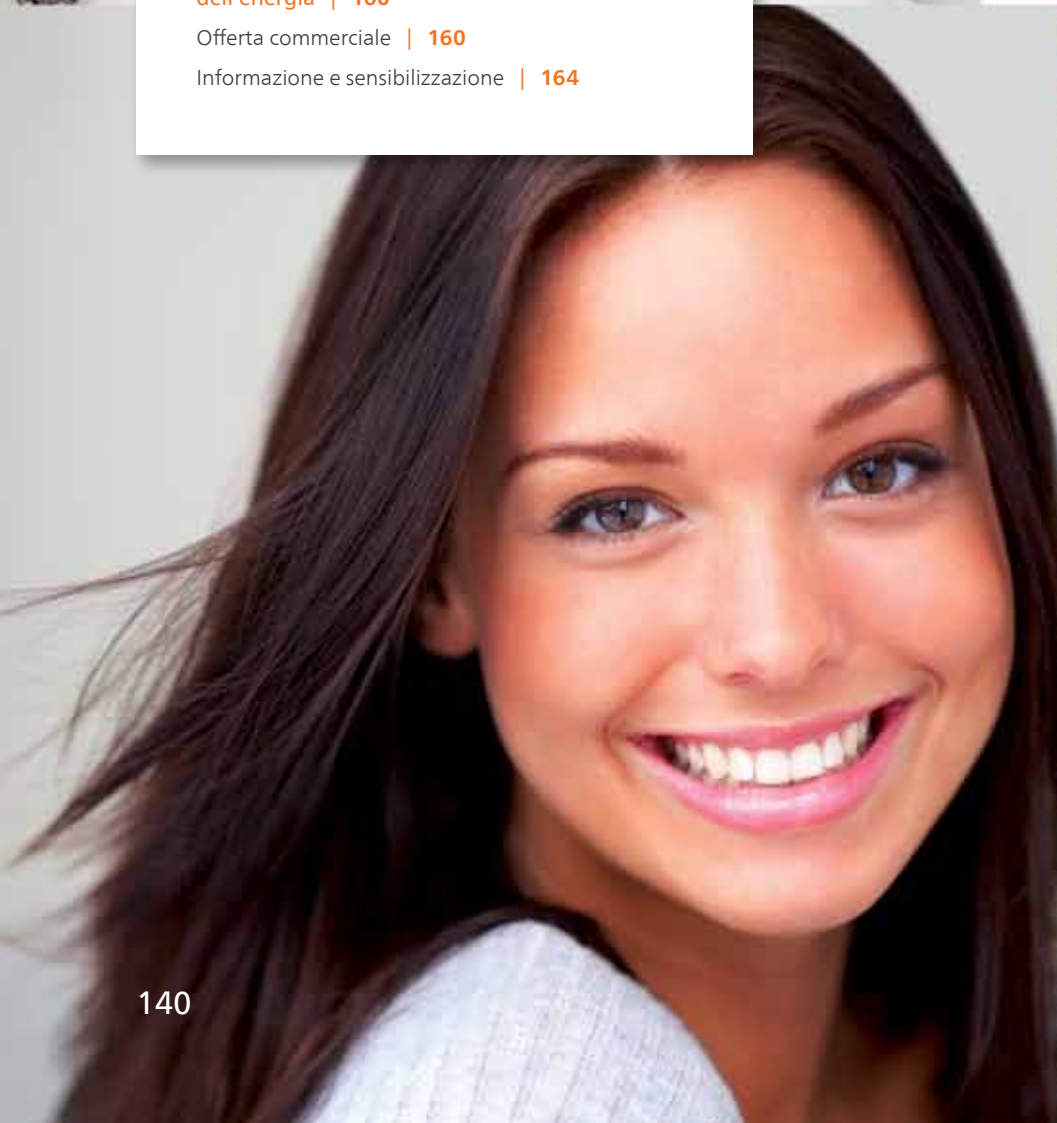
Comunicazione pubblicitaria | 156

Provenienza dell'energia | 157

Promuovere un consumo responsabile
dell'energia | 160

Offerta commerciale | 160

Informazione e sensibilizzazione | 164





Enel per i clienti



I nostri impegni



Garantire l'accesso all'energia elettrica al maggior numero di persone e soddisfare le loro esigenze con sicurezza, qualità, efficienza e innovazione: sono queste le premesse per la creazione di una cultura aziendale sempre più orientata al cliente e alla sua soddisfazione.

Enel dedica un impegno continuo alla soddisfazione di tutti i suoi clienti attraverso il costante presidio della qualità, in termini di affidabilità e sicurezza dell'energia, e del servizio offerto nei numerosi momenti di contatto (commerciali o di supporto) con l'azienda. Per questo, in tutto il Gruppo, vengono regolarmente monitorati i principali dati di efficienza del funzionamento della rete, i livelli di soddisfazione della clientela e le cause più frequenti di reclamo.

A partire dalle misure di *Customer Satisfaction*, in particolare, sono stati sviluppati diversi programmi volti a definire specifiche iniziative di miglioramento della qualità del servizio al cliente: per esempio in Italia, nell'ambito del programma "*Passion for Quality*", nel 2010 sono state realizzate numerose azioni, tra cui l'estensione dell'orario del *Contact Center* (24 ore su 24), la realizzazione di nuovi servizi disponibili sui portali *web* e l'ampliamento della rete dei centri specializzati "Punto Enel". In Romania, è stato lanciato nell'aprile 2010 il programma "*Client in Focus*" (CLIF), che punta a migliorare i servizi esistenti mediante la riprogettazione di processi e procedure, l'evoluzione dei vari servizi e canali di *Customer Relationship Management*, il potenziamento dei punti di contatto virtuali e l'introdu-

zione di nuovi canali di vendita. Nell'ambito del progetto, nel corso del 2010 ha debuttato il nuovo sito *internet* e sono stati diversificati i servizi offerti dal *call center*, unitamente al lancio di nuovi canali di pagamento.

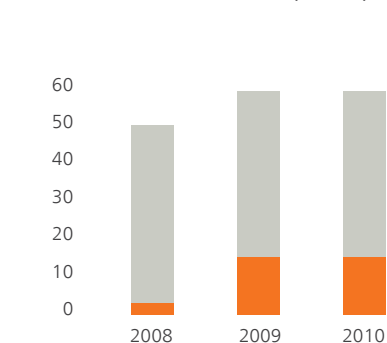
Assicurare l'accesso all'energia è per Enel un obiettivo e una responsabilità fondamentale, che si traduce non solo nello sviluppo e nell'efficientamento delle infrastrutture di rete, ma anche nella fornitura alle famiglie in condizioni di disagio economico di un sostegno concreto nel sostenimento dei costi per l'energia. Le società del Gruppo Enel, spesso in collaborazione con i Governi dei diversi Paesi, attuano programmi per dare supporto economico alle famiglie tramite "bonus sociali" o con l'offerta di servizi gratuiti. Tra gli obiettivi di Enel vi è anche la chiarezza e la semplicità di tutto il materiale di comunicazione, che deve consentire al cliente di acquistare i prodotti proposti in modo pienamente consapevole; tutti i prodotti e i servizi verso la clientela sono comunicati con un linguaggio semplice e immediato, che evidenzia in modo chiaro le caratteristiche delle offerte e i vantaggi correlati. Per evitare che barriere di natura linguistica, culturale o fisica rendano difficoltoso l'accesso alle informazioni e ai servizi, le società del Grup-

po sviluppano programmi volti a superare gli ostacoli per una **comunicazione efficace e trasparente** verso tutti i clienti. In Spagna e in America Latina, per esempio, Endesa ha sviluppato numerose azioni in favore di clienti con disabilità e programmi per educare a un consumo più consapevole dell'energia.

Attenzione ai clienti, ma anche impegno e sensibilizzazione verso un **uso efficiente dell'energia e rispetto per l'ambiente** costituiscono un valore fondamentale della proposta commerciale di Enel Energia e Endesa per il mercato libero. Molte sono state le proposte sviluppate nel 2010 su questi valori: con "Energia Tutto Compreso Green" e "Tarifa Eléctrica Verde", Enel Energia ed Endesa offrono ai clienti la possibilità di scegliere per i propri consumi solo energia prodotta da fonti rinnovabili, mentre i prodotti basati su **fasce orarie differenziate** incoraggiano la riduzione dei consumi nelle ore di picco, coniugando i benefici per il cliente con una maggiore efficienza per l'intera rete di distribuzione. Con servizi di consulenza, prodotti dedicati e programmi in partnership, inoltre, si promuove un uso razionale dell'energia anche nel mondo industriale, nelle pubbliche amministrazioni e nella gestione cittadina.

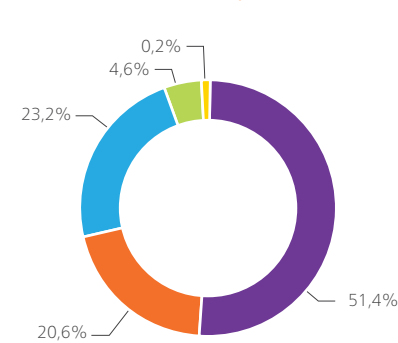
I nostri clienti

Clienti finali mercato elettrico (milioni)



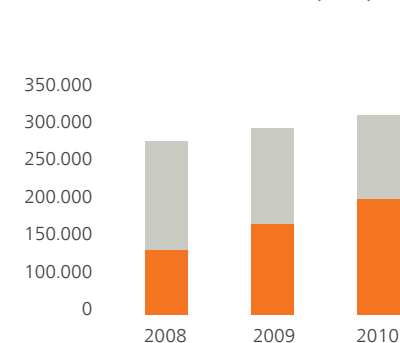
■ Totale clienti mercati di maggior tutela
■ Totale clienti mercato libero

Clienti mercato elettrico per Paese (2010)



■ Italia
■ America Latina
■ Penisola Iberica
■ Romania
■ altro (comprende Russia, Slovacchia e Francia)

Volumi venduti mercato elettrico (GWh)



■ Volumi venduti mercato regolato
■ Volumi venduti mercato libero



Il mercato elettrico in Italia

Con il completamento del processo di liberalizzazione del Mercato Elettrico, a partire dal 1° luglio 2007, tutti i clienti finali hanno diritto di recedere dal preesistente contratto di fornitura di energia elettrica come clienti vincolati e di scegliere un fornitore (trader) sul **mercato libero**.

L'Autorità per Energia Elettrica e il Gas ha definito una serie di regole finalizzate ad agevolare l'apertura del mercato e la concorrenza tra gli operatori a favore del consumatore finale. Per gli utenti finali che non

optano per il passaggio al mercato libero, l'AEEG ha attivato il servizio di **Maggior Tutela** (clienti residenziali e piccole imprese) e il servizio di **Salvaguardia** (imprese medio-grandi), che garantiscono a tali clienti una tariffa regolata e condizioni minime di fornitura stabilite dall'Autorità. I costi sostenuti dagli esercenti per lo svolgimento del servizio di Maggior Tutela sono remunerati tramite il riconoscimento di appositi corrispettivi determinati dall'Autorità stessa.

Obiettivo qualità

Disponibilità e affidabilità di breve e lungo termine dell'elettricità

Enel è il principale operatore nel mercato dell'energia elettrica in Italia e ha una forte presenza anche nei mercati degli altri Paesi in cui opera. Questo pone le società di distribuzione del Gruppo in una posizione di grande **responsabilità**, poiché è loro dovere assicurare una **fornitura di energia continua, efficiente e sicura** per far sì che i sistemi economici nazionali possano operare senza interruzioni e che le persone possano vivere la propria normale quotidianità.

Affinché la fornitura di energia sia continua e senza interruzioni sono necessarie, da un lato, la disponibilità a lungo termine di fonti di energia sufficienti, dall'altro, la presenza di un'infrastruttura di trasmissione e distribuzione affidabile ed efficiente.

Il parco generazione del Gruppo, che fa affidamento su un **mix bilanciato di fonti tradizionali ad alta efficienza e di numerose fonti di energia rinnovabile**, garantisce la disponibilità nel tempo dell'energia necessaria al sistema elettrico nazionale. Per assicurare che anche l'infrastruttura elettrica dei Paesi sia adeguata alle necessità, inoltre, Enel è costantemente impegnata nell'**ampliamento** e nell'**efficientamento delle reti di distribuzione**.

In **Italia**, la proprietà e la gestione delle reti è suddivisa tra diversi operatori: Terna SpA è il principale proprietario della Rete di Trasmissione Nazionale di energia elettrica ad alta tensione ed è responsabile della trasmissione e del dispacciamento dell'energia sull'intero territorio nazionale, mentre Enel Distribuzione, il principale operatore italiano, è responsabile dello sviluppo e della gestione della Rete di Distribuzione.

Alla base dell'identificazione degli interventi di sviluppo vi è, quindi, un'analisi congiunta dei fabbisogni tra i diversi

soggetti. L'analisi parte dalle stime di incremento della domanda di energia e potenza per l'intero sistema elettrico nazionale, effettuate sulla base delle serie storiche, e dalle previsioni di incremento dell'energia prodotta da fonti rinnovabili. In base a tali stime, vengono valutate le esigenze di sviluppo degli impianti di distribuzione dell'energia elettrica (Cabine Primarie, linee ecc.), mettendo in relazione stime e previsioni con la struttura e l'analisi dello stato della rete attuale, e viene elaborato e aggiornato il Piano di Sviluppo della rete di trasmissione, gestita da Terna.

Le potenziali criticità dovute a discrepanze tra carichi previsti e attuali capacità della rete vengono rilevate a partire dai flussi di energia nei trasformatori di Cabina Primaria. Le proiezioni grezze, ottenute per ogni singola Cabina, attraverso l'estrapolazione delle serie storiche dei prelievi di potenza, sono dapprima integrate con le informazioni puntuali di connessioni rilevanti e successivamente integrate e armonizzate rispetto ai trend individuati a livello territoriale più ampio.

La rete di distribuzione di Media Tensione (MT), infatti, nella generalità dei casi è dimensionata in maniera tale da garantire la possibilità di rialimentazione in caso di guasto; tuttavia un monitoraggio metodico dell'evoluzione dei carichi è necessario per garantire il mantenimento delle suddette condizioni.

Il risultato di queste elaborazioni genera una "**mappa del carico**" sulla base della quale è possibile individuare, per ciascun anno di piano, le aree di significativa saturazione di rete, base di partenza per individuare gli interventi necessari nell'anno.

L'energia trasportata complessivamente nel 2010 sulle reti di Enel Distribuzione è stata pari a 245,9 TWh (241,1 TWh nel 2009). Per i prossimi anni è attesa una crescita media della domanda complessiva di energia elettrica pari a circa l'1,5%.

In **Romania** le società di distribuzione di Enel, che operano nelle aree di Banat, Dobrogea e Muntenia Sud, stanno conducendo una serie di consistenti investimenti volti

a implementare lo stato delle reti elettriche obsolete che non possono sopportare l'attuale crescita della domanda. Dal suo ingresso nel mercato rumeno nel 2005, quindi, Enel ha iniziato a investire nelle modernizzazioni della rete elettrica, in stretta collaborazione con le Autorità locali e con le associazioni di consumatori in modo da rispondere nel modo migliore ai bisogni locali.

Nel 2010, in particolare, è stato attuato un ambizioso programma per la modernizzazione delle infrastrutture di rete nell'area di Muntenia, con l'obiettivo di aumentare la qualità del servizio focalizzando tutti gli sforzi sulla finalizzazione del programma di telecontrollo (Telegestore) entro il 2013. Anche Endesa, in **Spagna** e in **America Latina**, monitora i carichi attuali e potenziali sulla propria rete in base alle previsioni della domanda di energia e interviene sulle proprie linee per migliorare l'affidabilità della rete stessa. In Spagna, in particolare, nel 2010 è stato lanciato un piano d'azione per la prevenzione e la mitigazione degli episodi più gravi di disconnessione, che si è reso necessario a fronte dell'inusuale numero di black-out e incidenti di disconnessione causati dagli eventi meteorologici che hanno colpito la regione durante il 2010, provocando inondazioni, frane, crollo di alberi, interruzione di linee ecc.

Le aree d'azione sono:

- > **Previsione dell'incidente:** sistema di "early warning" meteorologico, mappatura del rischio, piani operativi d'emergenza, coordinamento con l'Operatore del Sistema Elettrico, Knowledge Management;
- > **Prevenzione dell'incidente:** disponibilità delle cabine secondarie, gestione dei gruppi elettrogeni, rinnovamento delle linee, gestione dei piani d'azione, sistemi di informazione sui disastri tecnici, piani di risposta ecc;
- > **Gestione dell'incidente:** formazione per il comitato di crisi, individuazione di un responsabile per la gestione della crisi, attenzione verso i comuni coinvolti, trasparenza, informazione sui diversi canali di comunicazione.

Tutte le società di distribuzione in America Latina, infine, continuano a sviluppare piani di qualità per migliorare la continuità della fornitura ai propri clienti.

In **Italia**, per ridurre le **interruzioni del servizio** subite dai clienti, l'AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas) è intervenuta già nel 1999 introducendo dei "livelli obiettivo" di continuità del servizio, che ogni distributore è tenuto a raggiungere nel proprio ambito territoriale.

Nel 2007, con la delibera 333/07, sono stati determinati i livelli di qualità del servizio per il ciclo regolatorio 2008-2011. Gli obiettivi di miglioramento si riferiscono alla du-

rata delle interruzioni e, per la prima volta rispetto ai precedenti cicli, al numero delle interruzioni lunghe e brevi. Questa maggiore articolazione della regolazione incoraggia un presidio contemporaneo delle diverse componenti della qualità del servizio, individuate in:

- > durata cumulata delle interruzioni senza preavviso lunghe per cliente di Bassa Tensione (BT);
- > numero complessivo delle interruzioni lunghe e brevi senza preavviso per cliente BT;
- > numero di Interruzioni senza preavviso lunghe per singolo cliente MT;
- > tempi massimi di ripristino delle alimentazioni a singoli clienti MT e BT nel caso di interruzioni prolungate o estese.

Gli interventi sulle reti di distribuzione volti a ridurre le interruzioni e la loro durata possono riguardare modifiche nella struttura della rete, sostituzione di componenti delle linee MT con caratteristiche tecniche non adeguate, aumento del grado di telecontrollo della rete attraverso l'automazione o l'esecuzione di manovre a distanza sulle cabine secondarie.

In particolare, gli interventi con effetto sul **numero** delle interruzioni per cliente sono quelli che incrementano il livello di isolamento:

- > riduzione della lunghezza media delle linee MT;
- > sostituzione dell'armamento rigido con l'armamento sospeso;
- > sostituzione delle linee aeree nude con linee in cavo;
- > sostituzione dei componenti di cabina isolati in aria;
- > coordinamento dell'isolamento.

Gli interventi con effetto sulla **durata** delle interruzioni per cliente, invece, sono quelli orientati a incrementare la capacità di selezionare il guasto lungo la linea, cioè di ridistribuire i clienti interessati dalla porzione di rete guasta verso sezioni funzionanti:

- > automazione della rete MT;
- > realizzazione di nuove linee MT o di nuovi elementi di rete (razionalizzazione);
- > realizzazione di Centri Satellite o Cabine Primarie.

Per contenere, infine, le **perdite di rete** si ricorre normalmente alle seguenti azioni:

- > aumento della sezione dei conduttori;
- > riduzione della "lunghezza elettrica" delle linee;
- > utilizzo di trasformatori MT/BT a basse perdite;
- > rifasamento dei clienti MT.

Hanno un effetto positivo sulle perdite di rete anche interventi operati per altre finalità, come il potenziamento delle linee esistenti per adeguamento al carico o per conteni-

mento delle cadute di tensione, la realizzazione di nuove Cabine Primarie con incremento del numero di linee e contestuale riduzione della lunghezza media delle linee afferenti il bacino di utenza, la realizzazione di nuove cabine secondarie con riduzione dell'estensione della rete BT e la sostituzione di linee aeree nude esistenti con linee in cavo o con linee di maggior robustezza. Molto rilevanti, ai fini del contenimento delle perdite di rete, sono anche le modalità di conduzione: una gestione accorta degli assetti, in particolare sulla rete MT, può consentire significative riduzioni dell'energia dissipata nei conduttori. I sistemi evoluti di monitoraggio della rete, le possibilità di gestione remota dei punti di manovra, i sofisticati sistemi di calcolo e simulazione dei dati elettrici on e off-line che Enel Distribuzione ha in corso di adozione sono in grado di supportare l'obiettivo di contenimento delle perdite. Dal punto di vista delle perdite "commerciali", l'utilizzo del sistema del Telegestore abbinato al contatore elettronico ha portato a una maggiore efficacia nei controlli sui bilanci di energia, consentendo al contempo la diminuzione delle frodi.

Per informazioni sul numero e sulla durata media delle interruzioni avvenute nel 2010, o sulla percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione rispetto all'energia totale trasportata, si vedano le tabelle in Appendice.

Nel 2010 le uniche sanzioni per mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio hanno riguardato la Romania. La ANRE (l'Autorità Nazionale di Regolamentazione in ambito Energetico) ha comminato alle società di distribuzione di Enel presenti sul territorio rumeno 8 sanzioni per un totale di 28.000 euro. Ulteriori 28 sanzioni sono attualmente soggette a ricorso.

Nel corso dell'anno, in **Italia**, non si sono registrati casi di contenzioso giudiziario in cui il contatore elettronico sia correlato a danni alla salute e alla sicurezza dei clienti.

Qualità dei prodotti e dei servizi

In **Italia**, con la liberalizzazione del settore che si è completata nel 2007, è comparsa sul mercato elettrico una serie di nuovi produttori di energia, cresciuti in modo esponenziale anche a seguito delle incentivazioni delle fonti rinnovabili, e sono nati nuovi servizi, nuove attività e nuovi esercenti, come le società di vendita. Benché l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) abbia definito ruoli e responsabilità di ciascuna di queste figure, questa pluralità di interlocutori

Obiettivo comune:
puntare alla qualità
della relazione
con il cliente
grazie a metodi di
lavoro e programmi
di miglioramento
ad hoc

ha disorientato il cliente che, spesso, non riesce a individuare i soggetti cui rivolgersi in caso di ritardo o mancata esecuzione del servizio richiesto. Ciò è emerso chiaramente da una ricerca che la Divisione Infrastrutture e Reti ha realizzato nel primo semestre 2009: il 43% degli stessi clienti del mercato libero (coloro quindi che hanno scelto consapevolmente un nuovo venditore tra quelli presenti sul mercato) non è in grado di distinguere chiaramente i diversi ambiti di responsabilità nelle varie fasi di erogazione del servizio finale. Un disorientamento confermato anche dall'analisi delle richieste di informazione che pervengono a Enel.

Qualità del servizio, oggi, significa non soltanto continuità della fornitura, assenza di interruzioni, efficienza delle reti e dei sistemi, ma anche qualità della relazione con il cliente che contatta l'azienda per domande, problemi, difficoltà tecniche o di pagamento, esigenze di intervenire sulla propria posizione contrattuale e così via.

Per questo motivo il Gruppo ha avviato, in questi ultimi tre anni, una serie di progetti volti a focalizzare l'attenzione di tutte le persone di Enel sull'obiettivo comune di fornire un servizio di qualità alla clientela, proponendo metodi di lavoro e programmi di miglioramento volti a realizzare, col tempo, un'"esperienza eccellente" per ogni cliente, in ogni momento della sua relazione con Enel.

Le rilevazioni

Customer Satisfaction

In **Italia**, nel corso del 2010, sono state effettuate 70 rilevazioni della soddisfazione attraverso interviste a quasi 60.000 clienti, avvalendosi di una Società terza specializzata. Sono stati intervistati clienti del mercato elettrico libero, del mercato gas e del servizio di maggior tutela, distinti tra clientela residenziale e business. L'indagine ha riguardato clienti che hanno contattato Enel attraverso i

In Italia, oltre alle rilevazioni che ciascun operatore del settore energetico svolge autonomamente, a partire dal 2008 anche l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas effettua un'indagine semestrale sui Contact Center delle aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti e stila un classifica dei venditori, i cui punteggi finali tengono conto, oltre che della *Customer Satisfaction*, anche della qualità e accessibilità del servizio. Attualmente, le aziende sottoposte all'indagine sui Contact Center dell'AEEG sono 30 ed Enel viene valutata distintamente per le due società Enel Energia (operante sul mercato libero) ed Enel Servizio Elettrico (operante in regime di maggior tutela).

Il risultato a fine 2010 ha evidenziato un grado di soddisfazione dei clienti di 84/100 per il mercato libero (Enel Energia) e di 89,2/100 per il servizio di maggior tutela (Enel Servizio Elettrico), entrambi in miglioramento rispetto al 2009.

In Brasile, inoltre, per il secondo anno consecutivo, Coelce è stata votata migliore distributore di energia da ABRADÉE (Brazilian Association of Electricity Distributors). L'indice della qualità percepita ha riportato un punteggio di 92,2%, una percentuale molto più alta della media nazionale.

numeri verdi del Gruppo (circa 1.500 per mese), clienti che sono stati acquisiti tramite i canali di vendita (circa 1.500 per mese) o che sono stati scelti casualmente dal data base (oltre 4.500 per anno). I risultati dell'indagine sono riportati nelle tabelle in Appendice.

Oltre alle consuete rilevazioni periodiche della *Customer Satisfaction* di tutti i canali di vendita e di contatto, nonché delle strutture di gestione del cliente, Enel ha continuato a utilizzare, perfezionandolo, il sistema di monitoraggio "a caldo" introdotto nel 2008. Tale sistema dà ai clienti la possibilità di esprimere un giudizio complessivo in merito alla telefonata intercorsa, semplicemente digitando un numero da 1 a 5 al termine del contatto con l'operatore; inoltre, i clienti possono comunicare se l'esigenza per la quale avevano chiamato Enel è stata risolta e se consiglierebbero Enel a un amico. La particolare efficacia del sistema di rilevazione sta nell'immediata possibilità data ai clienti di valutare il contatto avuto con l'Azienda nella sua globalità, quindi considerando i tempi di attesa, la cortesia, la chiarezza e la professionalità del consulente telefonico nonché la capacità di risoluzione del problema.

In Romania, Enel Energie ed Enel Energie Muntenia hanno condotto indagini sulla soddisfazione dei clienti nelle aree di Muntenia, Banat and Dobrogea, con l'obiettivo di ottenere informazioni in particolare sui canali di comunicazione preferiti dai clienti, sulla soddisfazione rispetto al formato della documentazione inviata, sugli ambiti di miglioramento prioritari del servizio. I risultati hanno fornito indicazioni importanti per disegnare "Client in Focus", un percorso di miglioramento della qualità avviato durante il 2010 (pagina 150).

In Spagna e in America Latina, Endesa adotta diverse metodologie per determinare il livello di *Customer Satisfaction*, per esempio interviste telefoniche e attività di Mystery Shopping. In Spagna sono stati svolte oltre 80.000 interviste ai clienti e oltre 400 audit negli uffici commerciali. In Colombia è stato sviluppato il Perceived Quality System (PCS), uno strumento di monitoraggio della percezione del mercato sulla qualità e sul grado di competitività della fornitura di prodotti e servizi di Codensa nelle due business line: Distribuzione di energia e Altri business. La struttura della metodologia è tale da portare l'organizzazione a concentrarsi sugli sforzi che possono portare a una maggiore soddisfazione dei clienti e, più in generale, a dare un valore aggiunto al prodotto.

Reclami e richieste di informazioni

Oltre alle indagini di *Customer Satisfaction*, Enel monitora la soddisfazione dei suoi clienti attraverso l'analisi dei reclami pervenuti. Il cliente ha la possibilità di reclamare verbalmente chiamando i numeri verdi dedicati, oppure per iscritto attraverso un apposito modulo disponibile presso gli sportelli o sul web.

In Italia, Enel Servizio Elettrico (servizio di maggior tutela) ha ricevuto nel 2010 circa 134.700 reclami e richieste di informazioni scritte da parte dei propri clienti, ai quali ha risposto con un tempo medio di 23,6 giorni; Enel Energia (mercato libero dell'elettricità e del gas) ha ricevuto nello stesso anno circa 82.000 reclami e richieste di informazioni scritte (sia per il servizio elettrico, che per il servizio gas) con un tempo medio di risposta scritto di 47,5 giorni.

I programmi di miglioramento

Passion for Quality

Dal 2009 Enel Energia, la società di vendita dei prodotti Enel sul mercato libero in Italia, ha implementato il Programma "Passion for Quality", che punta a perfezionare fino al minimo dettaglio ogni aspetto del servizio di vendita agendo contestualmente su più ambiti di intervento.

I parametri su cui il programma misura la propria efficacia sono quattro: la soddisfazione del cliente, il passaparola virtuoso tra persone che parlano bene di Enel,

di vendita), a indicatori di performance operativa sui quali intervenire per migliorare la qualità complessiva. In questo modo, vengono coinvolti nella ricerca del miglioramento non solo gli addetti al contatto e all'ascolto dei clienti, ma anche le funzioni coinvolte in maniera meno diretta in attività a monte, come lo sviluppo di nuovi prodotti o i rapporti con i fornitori.

Questo strumento fornisce mensilmente l'esatta fotografia del livello di raggiungimento degli obiettivi per singola risorsa coinvolta e per singolo traguardo assegnato; inoltre consente di realizzare report di sintesi dei dati di avanzamento per categoria di traguardi, per tipologia di incentivazione, per Area di Business e Area tecnica.



il numero dei reclami e il *Churn Rate*. Quest'ultimo rappresenta il tasso di abbandono da parte dei clienti, che quindi viene considerato come misura dell'effetto finale della qualità.

A partire dalla misurazione di questi parametri, con il Progetto "Passion for Quality" è stato definito un sistema di controllo che correla gli indici di *Customer Satisfaction*, Reclami, *Churn Rate* e *Net Promoter Score* (efficacia

L'importanza strategica di questo progetto risiede nella possibilità per i manager di avere uno strumento di informazione completo e tempestivo, utile per adottare eventuali interventi e per fornire sistematici feedback a tutte le risorse coinvolte. Ciò favorisce anche una piena condivisione degli obiettivi aziendali nonché una consapevole responsabilizzazione verso il raggiungimento dei target assegnati.

Nel corso del 2010, nell'ambito del programma "Passion for Quality", sono state intraprese numerose iniziative volte a migliorare la *Customer Satisfaction*:

- > l'orario dei **Contact Center** è stato esteso, rendendoli raggiungibili **7 giorni su 7, 24 ore su 24**, sia per quanto riguarda Enel Servizio Elettrico che per Enel Energia. Inoltre è stato effettuato un ripensamento dell'albero fonico, ossia il risponditore automatico che indirizza gli utenti al colloquio con gli operatori, per rendere più rapido e semplice l'accesso ai servizi del Contact Center ("IVR dinamico");
- > sono stati aperti nuovi negozi dedicati ai clienti residenziali ("**Flagship store**") e, per migliorare la qualità del servizio offerto a questa tipologia di clientela, è stato avviato un progetto di restyling dei Punti Enel ("**Nuovo Punto Enel**"); sono stati inoltre introdotti i "Questionari valutativi nei Punti Enel" per valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- > è stato realizzato un **nuovo sito web di Enel Energia** (si veda anche pagina 155), che comprende nuovi servizi on line, pensato per essere più accessibile e rendere le informazioni e i servizi più facilmente fruibili, ed è stato introdotto "**Vicino a te**", un operatore virtuale all'interno del sito web che aiuta i clienti nell'utilizzo delle applicazioni e dei servizi on line;
- > è stata introdotta la "**Quality Call**", una telefonata rivolta ai clienti acquisiti dai vari canali di vendita, che ha l'obiettivo di "dare il benvenuto" in azienda al cliente e, allo stesso tempo, verificare la correttezza delle informazioni raccolte durante la fase di vendita.

Quality & Value

La Divisione Infrastrutture e Reti presidia la qualità commerciale gestendo circa sette milioni di prestazioni/anno. Dal momento che fornire prestazioni eccellenti non è sufficiente se non è elevata anche la percezione della qualità del servizio da parte dei clienti, misurata dalla *Customer Satisfaction*, Enel ha realizzato un progetto di focalizzazione del processo di qualità commerciale e *Customer Care*.

In questo contesto è nato, nel 2010, **Quality&Value**, un progetto formativo che ha coinvolto tutti i livelli organizzativi, a partire dal management, attraverso interviste e focus group per individuare i punti nodali del cambiamento che ognuno nel proprio ruolo deve supportare e sostenere. L'iniziativa, realizzata in collaborazione con Enel University, è stata rivolta a circa trecento persone a livello centrale e territoriale e a tutti i referenti della nuova strut-

tura. I primi a essere coinvolti sono stati i responsabili di *line* delle strutture territoriali, cioè le persone a più stretto contatto con i clienti, che si sono confrontati sui bisogni del cliente, sui punti di forza e di debolezza del processo di erogazione del servizio, su possibili alleati e ostacoli al cambiamento, su quali impegni e quali azioni intraprendere concretamente.

Client in Focus

Anche in **Romania**, nel contesto di un mercato in cambiamento e sotto la pressione dei consumatori, delle autorità regolatorie e dei concorrenti, le società di distribuzione del Gruppo hanno attivato un processo di trasformazione per diventare pienamente *customer-oriented*, sviluppando un programma integrato di miglioramento del *Customer Service*, Client in Focus (CLIF).

Il programma è stato lanciato ad aprile 2010 con i seguenti obiettivi:

- > migliorare gli attuali servizi e attività tramite il ridisegno dei processi e delle procedure di lavoro;
- > sviluppare i canali di interazione con i clienti, assicurando lo stesso livello di servizio in ognuno di essi, tramite la modernizzazione dei punti di contatto e una maggiore focalizzazione su quelli virtuali, il lancio di servizi on line e canali di pagamento alternativi e l'aggiunta di funzionalità al call center;
- > sviluppare le capacità e le abilità delle persone per fronteggiare tutte le richieste della clientela;
- > migliorare la comunicazione interna ed esterna in merito ai nuovi servizi offerti.

I risultati a fine 2010 sono stati l'attivazione di un nuovo sito internet e di alcuni servizi on line, la diversificazione dei servizi offerti dal call center e il lancio di più di 10 nuovi canali di pagamento, tra cui *Internet Banking* e ATM. Il programma, che continuerà anche nel 2011, si prefigge l'obiettivo di portare il livello di soddisfazione al 70% (un aumento del 10-15% rispetto ai livelli attuali) alla fine dell'anno.

Accessibilità dell'energia



Enel è vicina ai cittadini, in Italia e in tutti i Paesi in cui opera, per migliorare e mantenere l'accesso all'elettricità nelle zone più disagiate e fra le popolazioni meno abbienti.

In Italia il settore della distribuzione di elettricità è "regolato" dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG). L'Autorità prescrive a chi ha in concessione le infrastrutture di rete di garantire, a tutti i soggetti che ne fanno richiesta, pari condizioni di accesso e di utilizzo delle stesse. L'obiettivo è supportare lo sviluppo della liberalizzazione a favore dei clienti finali e una sana concorrenza tra i diversi soggetti che operano in regime di libero mercato, come i produttori e i venditori di energia. In Italia, così come in tutti i Paesi europei dove Enel opera come distributore, la percentuale di popolazione non servita dalla rete è pari allo 0%; in America Latina, dove alcune zone sono caratterizzate da carenze in-

frastrutturali, Enel interviene con progetti di **elettificazione rurale** (per maggiori approfondimenti sul tema si veda pagina 220).

In Italia, per facilitare l'accesso all'energia da parte delle popolazioni economicamente svantaggiate, dal 2008 per il settore elettrico e dal 2009 per il settore gas, è in vigore il "**bonus sociale**", che viene finanziato con risorse statali e con apposite componenti tariffarie determinate dall'Autorità. Esso costituisce un'agevolazione per i clienti domestici in condizioni di disagio economico e – per il solo settore elettrico – che utilizzano apparecchiature elettromedicali "salvavita". La richiesta del bonus viene gestita dai Comuni: in caso di concessione, ai clienti viene riconosciuto in bolletta un importo a credito che varia a seconda del numero di componenti del nucleo familiare, della categoria d'uso

e della zona climatica di appartenenza (per il gas) o della tipologia di disagio (per il settore elettrico). La soglia di ammissione al sistema per i soggetti economicamente disagiati è definita sulla base del parametro ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) che non deve superare il reddito di 7.500 euro o, per le famiglie numerose, di 20.000 euro.

Alla fine del 2010, le famiglie che si sono viste riconoscere il bonus elettrico, in Italia, sono oltre 1.500.000, mentre per il gas i clienti cui è spettato tale riconoscimento sono circa 640.000. Di questi, oltre 780.000 famiglie sono state servite da Enel Servizio Elettrico e altre 100.000 (suddivise tra utenze elettriche e gas) da Enel Energia.

Inoltre, sempre nell'ambito di iniziative e programmi volti a migliorare e mantenere l'accesso all'elettricità, nei casi di calamità (naturale e non) Enel si attiva sia in adempimento a provvedimenti dei competenti organi amministrativi (Protezione Civile, atti governativi, atti degli enti locali ecc.), sia in interventi spontanei dettati dal "buon senso" e dall'impegno a una "buona cittadinanza" nei territori in cui il Gruppo opera. Nella maggior parte dei casi, questo si traduce nella sospensione momentanea della scadenza dei termini di pagamento, non potendo e non avendo altri strumenti da adottare con autonomia, considerando i riflessi con gli altri attori coinvolti (per esempio, le società di distribuzione).

Nel 2010 Enel ha stabilito agevolazioni tariffarie e di pagamento per le popolazioni dell'**Abruzzo** colpite dal sisma del 2009 (in linea con quanto previsto dai provvedimenti amministrativi emanati dalle autorità competenti) e la sospensione temporanea dei termini di pagamento per le popolazioni colpite dall'alluvione in Veneto, dalle frane in Sicilia e in Calabria, e per le famiglie coinvolte nel disastro ferroviario di Viareggio.

Anche in **Spagna** il governo ha attivato un'iniziativa analoga al "bonus sociale" (**Bono Social**), che è proseguita anche nel 2010. I prezzi dell'elettricità sono stati congelati alle tariffe del 30 giugno 2009, cosicché i clienti che ne hanno beneficiato hanno evitato l'aumento dei prezzi negli ultimi 18 mesi. Hanno potuto accedere al bonus i clienti con consumo di potenza inferiore a 3 kW, clienti pensionati, famiglie con tutti i membri in età di lavoro disoccupati e famiglie numerose. A fine 2010 il totale complessivo dei clienti che hanno usufruito del Bono Social era di 1.076.677.

In **Argentina**, le società del Gruppo vanno incontro alle esigenze di accesso alla fornitura di energia elettrica sia direttamente, tramite progetti di elettrificazione rurale,

sia attraverso forme di agevolazione che prevedono il finanziamento dei costi di allacciamento (costruzione e adeguamento delle infrastrutture) tramite la restituzione graduale delle somme direttamente in bolletta. Piani di pagamento rateali vengono previsti anche per i clienti insolventi.

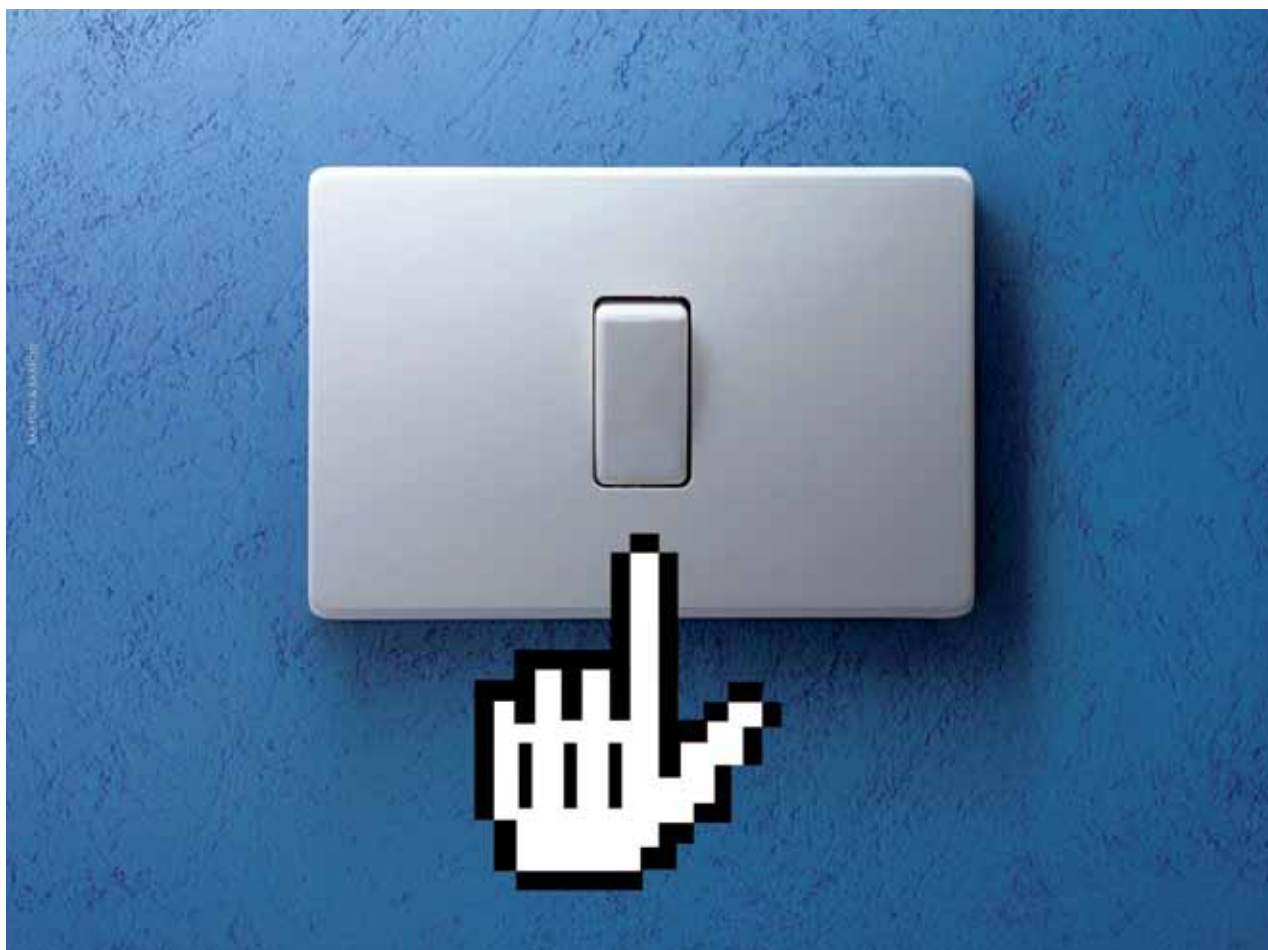
In **Brasile**, i clienti residenziali e rurali a basso reddito beneficiano di riduzioni fino al 65% della tariffa ufficiale, grazie al programma "Social Tariff Program Low Income" del Governo federale. Possono accedere al programma i clienti inseriti nel Registro Unificato per i Programmi Sociali del governo federale, o quelli che beneficiano di sostegni economici permanenti ("Continuous Cash Benefit"), come anziani o persone disabili il cui reddito pro capite è inferiore a 1/4 della retribuzione minima. Sono previsti anche benefit aggiuntivi per le popolazioni indigene, che hanno diritto a sconti maggiori. Nel 2010 hanno beneficiato del programma 1.704.680 clienti nell'area di Coelce e 689.657 clienti in quella di Ampla.

In **Romania** i clienti considerati "vulnerabili" (persone in età avanzata, con problemi di salute o in condizioni sociali svantaggiate) beneficiano di facilitazioni nella fornitura di energia elettrica su decisione del Governo e delle autorità locali. Le società del Gruppo Enel contribuiscono finanziariamente a favore di questi clienti, in accordo con la legislazione, e offrono servizi gratuiti (come verifiche sui contatori e sui sistemi elettrici) o con pagamento dilazionabile (per esempio, installazioni).

Inoltre, in caso di distacco per mancato pagamento da parte del cliente, grazie all'adozione del contatore elettronico, in Italia, nella maggior parte dei casi il cliente del servizio elettrico non viene completamente disalimentato, ma la potenza disponibile viene ridotta al 15% di quella contrattuale. Ciò consente di alimentare comunque i servizi essenziali (illuminazione, frigorifero) fino al momento del pagamento della morosità.

Per i dettagli sui clienti distaccati si rimanda a pagina 284 di questo Bilancio.

Correttezza e trasparenza nella relazione con il cliente



Comunicazione alla clientela

In tutte le società del Gruppo Enel, in conformità al Codice Etico (punto 3.16), tutti i contratti, le comunicazioni rivolte alla clientela e i messaggi pubblicitari devono essere:

- > **chiari e semplici**, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (per esempio, evitando clausole comprensibili solo agli esperti, indicando i prezzi in modo trasparente, illustrando i costi in modo chiaro);
- > **conformi alle normative vigenti**, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette (quali, per esempio, l'inserimento di clausole vessatorie nei confronti dei consumatori);

- > **completi**, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- > **disponibili sui siti internet aziendali**.

Inoltre è cura di Enel comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a:

- > eventuali modifiche al contratto;
- > eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti;
- > gli esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

Anche **Endesa** considera parte fondamentale della sua responsabilità verso i clienti garantire il loro diritto di informazione sulle caratteristiche dei prodotti e dei servizi che acquistano. Endesa, quindi, rispetta i requisiti regolamentari informativi richiesti nelle diverse fasi del ciclo commerciale e si impegna affinché:

- > quando vengono sottoscritti o modificati i contratti di fornitura, i clienti siano informati sui diversi tipi di tariffa e di potenza disponibili in modo da trovare le soluzioni a loro più congeniali;
- > quando la fornitura viene tagliata a causa di lavori programmati alla rete, i consumatori e il pubblico in generale vengano avvertiti in anticipo;
- > quando la fornitura viene tagliata per mancato pagamento, il consumatore sia avvisato in anticipo e il taglio venga eseguito solo se esiste evidenza della morosità;
- > vengano previsti momenti dedicati di informazione ai clienti, specialmente in occasione della gestione dei reclami.

In **Romania**, i clienti possono trovare sul sito web uno strumento che calcola le loro bollette e permette di confrontare le diverse tariffe, in modo da poter scegliere il profilo tariffario migliore rispetto alle proprie caratteristiche di consumo. Il servizio è disponibile per clienti residenziali e business nel mercato regolato.

Nel corso del 2010, il valore monetario delle sanzioni per pratiche commerciali scorrette è stato pari a zero. Infatti i due procedimenti aperti per pratiche commerciali scorrette in Italia, in applicazione del Decreto legislativo n. 206/2005 (Codice del Consumo), che hanno riguardato rispettivamente Enel Energia (PS5150 - Oneri Passaggio a utenza residenziale) ed Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico (PS3317 - Gestione reclami consumi) si sono chiusi senza sanzione e con l'accettazione da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) degli impegni presentati dalle società coinvolte.

Per quanto riguarda la trasparenza delle informazioni e della fatturazione, in Italia, con delibera VIS n. 93/09 l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) ha avviato un'istruttoria formale nei confronti di alcune imprese di vendita di energia elettrica, tra cui Enel Energia, per accertare eventuali violazioni dei provvedimenti dell'Autorità in materia di Trasparenza dei documenti di fatturazione. A conclusione dell'istruttoria, con delibera VIS n. 109/10, l'AEEG ha irrogato a Enel Energia una sanzione amministrativa pari complessivamente a 872.000 euro.

Per approfondimenti sul tema si rimanda al paragrafo "Aspetti Normativi e Tariffari" del Bilancio consolidato 2010 (pagine da 36 a 49 per l'Italia e da 50 a 71 per il perimetro estero).

In merito alle politiche di protezione della *privacy* dei clienti, Enel ha adottato un Modello Organizzativo e procedure rispondenti a quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003. Sono stati nominati i responsabili e gli incaricati per il trattamento dei dati e sono stati messi in atto tutti gli accorgimenti informatici volti a garantire la sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati personali dei clienti Enel.

Enel è anche fortemente impegnata nell'attento monitoraggio di tutte le società terze che possono trovarsi nella condizione di utilizzare i dati personali dei clienti. Per questo sono previste specifiche clausole nei contratti con i partner che devono utilizzare i dati personali dei clienti per effettuare attività specifiche, come per esempio le attività di vendita e la rilevazione della *Customer Satisfaction*. Nel 2010 e nei due anni precedenti, in Italia, non si sono verificate infrazioni della privacy o perdite di dati sensibili.

Abbattere le barriere linguistiche e culturali

Affinché la comunicazione alla clientela sia realmente trasparente, corretta ed efficace è necessario **abbattere le barriere culturali, linguistiche, di analfabetismo e disabilità** che possono rendere l'accesso all'informazione non omogeneo tra tutti i clienti del Gruppo.

In **Italia**, per esempio, nel corso del 2010 è stato lanciato il nuovo portale di Enel Energia, con l'intento di renderlo maggiormente fruibile da parte dei clienti. Tra le principali novità introdotte ci sono i servizi di "Web Chat" e "Call Me Now", che rendono disponibile un supporto in tempo reale a coloro che vogliono passare al mercato libero: è stato infatti messo a disposizione un team dedicato che aiuti i clienti durante la fase di compilazione delle offerte on line. Con lo stesso intento, sono state rese disponibili anche demo interattive che guidano alla lettura delle bollette, al servizio di autolettura e in generale all'utilizzo di tutti i servizi disponibili on line nell'Area Clienti.

Sportello "mondo intero"



IN EVIDENZA

Nel 2010 Enel ha promosso e sostenuto a Napoli la creazione dello sportello "Mondo Intero", una struttura dedicata ai cittadini stranieri per un'assistenza concreta ai servizi di pubblica utilità, gestita da Federconsumatori, una delle principali Associazioni dei Consumatori italiane.

La collaborazione è nata dall'esigenza di fornire alle principali comunità di cittadini provenienti da Paesi extra-comunitari gli elementi necessari per un accesso semplice e consapevole ai servizi di fornitura di elettricità e di gas. Il cittadino straniero è stato considerato in una duplice prospettiva: come soggetto "sensibi-

le", fruitore di un servizio di primaria importanza come quello energetico, e come "cliente" in possesso degli strumenti conoscitivi per analizzare il mercato e scegliere l'offerta che più si adatta alle personali esigenze.

Fin da subito, Enel ha istituito un canale diretto dedicato alla Federconsumatori con gli operatori del locale Punto Enel per una rapida risoluzione di eventuali situazioni critiche legate al contratto di fornitura energetica.

A inizio 2011 è stata organizzata una giornata di formazione, tenuta da personale Enel, rivolta ai mediatori culturali delle più numerose comu-

nità di cittadini stranieri radicate sul territorio campano, in cui sono stati trattati argomenti inerenti la liberalizzazione del settore energetico, la gestione del contratto di fornitura dell'energia, la comprensione delle bollette di elettricità e gas e l'introduzione della tariffa bioraria. La giornata, seguita da 40 partecipanti in rappresentanza di 17 diverse nazioni e culture, è stata molto apprezzata e ha ottenuto riscontri positivi. Per questo motivo, Enel intende replicarla in altre città italiane, dove sia significativa la presenza delle comunità di cittadini stranieri, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori territoriali più attive nel settore sociale.

Per facilitare la gestione del contratto di fornitura di energia elettrica e gas da parte dei clienti sono stati implementati numerosi servizi che possono essere richiesti direttamente *on line*:

- > **Infoenergia**: per ricevere gratuitamente e costantemente informazioni sulla fornitura (quando comunicare la lettura del contatore, data di emissione, data di scadenza e stato della bolletta ecc.) tramite sms o posta elettronica;
- > **Bolletta Web**: per ricevere la bolletta direttamente in posta elettronica;
- > **Visualizzazione dati della bolletta**: per verificare data di emissione, data di scadenza e stato della bolletta;
- > **Modifica della modalità di pagamento delle bollette** e indirizzo di recapito: per decidere di addebitare le bollette sul proprio conto corrente bancario e/o modificare l'indirizzo di recapito;
- > **Pagamento con Carta di Credito**;
- > **Autolettura Contatore**: per ricevere la bolletta sempre in linea con i reali consumi;
- > **Calendario Eventi**: un'applicazione che permette di consultare la sequenza storica degli eventi che riguardano la singola fornitura;
- > **Variazione intestazione contratto**: per richiedere l'esecuzione di volture, subentri o nuove attivazioni.

Tra questi servizi alcuni possono essere richiesti anche **via sms** e, in particolare l'Autolettura, lo stato del pagamento, la Bolletta Web e Infoenergia.

In alcuni Paesi anche le differenze linguistiche possono incidere sull'accessibilità e la completezza dell'informazione che arriva ai clienti e limitare l'efficacia delle iniziative volte a sensibilizzare verso un uso responsabile e sicuro dell'energia. Per questo Endesa, in **Spagna** per esempio, invia le proprie comunicazioni alla clientela e realizza i propri materiali informativi sulla sicurezza nell'uso dell'energia anche per le **minoranze linguistiche** del Paese (Catalano, Euskera e Galiziano).

Alcune condizioni di disabilità limitano sensibilmente il corretto accesso alle informazioni e ai servizi di supporto alla clientela. Per questo, molte società del Gruppo hanno implementato soluzioni per andare incontro ai clienti con difficoltà uditive o visive.

Edesur, in **Argentina**, ha per esempio realizzato un servizio di **fatturazione "audio"**: a partire dall'aprile 2010 i clienti con deficit alla vista possono richiedere di ricevere le fatture attraverso una mail che contiene un file audio, in cui la bolletta viene "letta" da una voce registrata. Edesur,

inoltre, è stata la prima società dell'America Latina a emettere **bollette in braille** (fin dal 1996).

In **Brasile**, le società di distribuzione Ampla e Coelce adottano una serie di misure per abbattere le barriere che ostacolano una comunicazione efficace e trasparente: gli addetti alla vendita ricevono un'apposita formazione nel linguaggio dei segni brasiliano, con il supporto della Federazione Nazionale per l'Educazione e l'Integrazione dei Non Uidenti (FENEIS). Gli uffici dedicati alle relazioni con il pubblico, inoltre, offrono un servizio telefonico gratuito con canali dedicati a persone con difficoltà uditive. Le persone con deficit visivi possono invece richiedere le bollette in braille.

Comunicazione pubblicitaria

Nell'ambito della comunicazione pubblicitaria, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti (bolletta, telefono, quotidiani, e-mail) viene valutata di volta in volta in base agli scopi e ai destinatari delle comunicazioni, senza avvalersi in nessun caso di eccessive pressioni e sollecitazioni e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

In materia di pratiche commerciali scorrette e nell'ambito dell'attività istruttoria dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), nel 2010 Enel non è stata oggetto di procedimenti in materia di pubblicità ingannevole.

Oltre ad attenersi alle disposizioni del Codice Etico sulla chiarezza e veridicità delle comunicazioni commerciali (pagina 153), in diversi Paesi Enel aderisce a codici di autoregolazione che vanno oltre le norme nazionali in materia. In **Italia**, per esempio, Enel è socia dell'UPA (Utenti Pubblicità Associati), l'organismo associativo costituito dalle principali e più qualificate aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità. L'UPA aderisce all'IAP (Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria), quindi Enel, nella sua attività di comunicazione pubblicitaria, fa riferimento al Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale della IAP, arrivato nel 2011 alla sua 51ª edizione.

In **Colombia** è stato definito nel 2008 un Brand Manual che stabilisce tutti i criteri da rispettare nelle comunicazioni, cui ogni materiale pubblicitario e ogni nuova

campagna di comunicazione devono uniformarsi. In **Cile**, l'agenzia pubblicitaria con cui lavora Endesa Cile aderisce al Codice cileno di Etica Pubblicitaria e dà compimento a tutti i principi in esso contenuti. In questo modo, vengono rispettati i valori fondamentali, tra cui la negazione della violenza, la trasparenza e veridicità dell'informazione per non trarre in inganno il pubblico, le restrizioni al plagio e alle imitazioni, le norme di sicurezza e altri temi. In **Perù**, nel rispetto delle norme etiche della comunicazione, Edelnor accoglie il Codice di Condotta dell'Associazione Nazionale dei Pubblicitari. Tutti i materiali di marketing e di comunicazione destinati al pubblico sono convalidati da gestori e collaboratori, talvolta dai clienti stessi attraverso indagini conoscitive. In seguito alla realizzazione delle campagne, vengono effettuate indagini sul loro impatto, per valutare se il contenuto del messaggio è stato ben compreso da parte del cliente, se si è raggiunto l'obiettivo di comunicazione. Tutte le campagne sono soggette ad approvazione di Comitati di Comunicazione multidisciplinari.

Nell'ambito dell'attività di compliance commerciale, inoltre, le comunicazioni pubblicitarie istituzionali e commerciali vengono valutate preventivamente in modo sistematico, conformandole a quanto prescritto in materia di pubblicità ingannevole e comparativa dalla normativa di settore e dai codici di autoregolamentazione cui Enel aderisce nei Paesi in cui opera.

Provenienza dell'energia

Particolari obblighi informativi vengono richiesti dalle normative nazionali ed europee anche in materia di provenienza dell'energia elettrica venduta, nell'ottica di consentire **scelte di acquisto consapevoli** da parte dei clienti finali interessati a un consumo responsabile dell'energia.

La **Direttiva 2003/54/CE** dell'Unione Europea sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia prevede, in particolare, che "negli Stati membri i fornitori di energia elettrica includano o allegghino alle loro bollette, e a tutto il materiale promozionale inviato ai clienti finali, le seguenti indicazioni:

- a. la quota di ciascuna fonte energetica nel mix complessivo di combustibili utilizzato dalla società fornitrice di energia nel corso dell'anno precedente;
- b. in alternativa, se le informazioni sull'impatto ambientale della società fornitrice – almeno in termini di emissioni di CO₂ e di rifiuti radioattivi derivanti dalla pro-

duzione di energia elettrica con il mix complessivo di combustibili utilizzato nell'anno precedente – sono a disposizione del pubblico, le fonti attraverso cui accedere alle informazioni (per esempio, le pagine web)".

In **Romania**, non appena le misure di attuazione della Direttiva Europea sono state rilasciate, Enel Energie ed Enel Energie Muntenia si sono adeguate mediante l'istituzione di un sistema per fornire a tutti i loro clienti le informazioni richieste. Le indicazioni sul mix energetico sono pubbliche e possono essere consultate sul sito web di Enel Romania, e vengono incluse, una volta l'anno, nella bolletta energetica che i clienti ricevono.

Anche la normativa spagnola obbliga **Endesa** a specificare all'interno delle bollette l'origine dell'elettricità prodotta. Nel 2009, inoltre, Endesa ha sottoscritto l'"Accordo sull'Autoregolamentazione sui temi ambientali e sulle comunicazioni commerciali". Questa iniziativa, cui è stato dato impulso dal Ministero dell'Ambiente, dall'Associazione per l'autoregolamentazione in materia di comunicazione commerciale e da altre imprese del settore elettrico e dell'automobile, include un insieme di regole per le società aderenti che riguardano lo sviluppo, l'esecuzione e la diffusione di messaggi pubblicitari che hanno a oggetto l'ambiente.

La chiara descrizione delle fonti da cui proviene l'energia venduta acquista particolare rilevanza nell'ambito dell'offerta di **prodotti "verdi"**, cioè di prodotti che prevedono la vendita di energia proveniente in tutto o in parte da fonti rinnovabili. Sia Enel che Endesa offrono diversi prodotti che garantiscono la provenienza dell'energia da fonti rinnovabili o che propongono la compensazione delle emissioni generate dalla produzione dell'energia e dai processi di fatturazione con certificati **RECS**, **VER** o **CER** (per ulteriori dettagli si veda pagina 160).

A garanzia della corretta emissione di questi certificati, il processo è sottoposto a verifiche periodiche e certificato da parte della società **Det Norske Veritas (DNV)**. Tale certificazione (disponibile sul sito web di Enel) ha l'obiettivo di assicurare al cliente la corrispondenza tra i consumi nell'ambito di tali offerte "verdi" e il corrispondente quantitativo di certificati RECS annullati o di CO₂ neutralizzata tramite l'annullamento di VER o CER.

La risoluzione alternativa delle controversie

Enel dispone, in Italia, di una procedura di Conciliazione paritetica e volontaria...

1.600

Procedimenti di Conciliazione espletati da luglio 2009 a oggi

... per oltre **28 milioni di clienti domestici** con tutte le **Associazioni dei Consumatori** riconosciute a livello nazionale. Una procedura veloce, snella e completamente **gratuita** che si svolge **on line** e permette di risolvere in via **stragiudiziale** le controversie legate al contratto di fornitura di energia elettrica e gas che possono insorgere fra clienti e Azienda.

Tale progetto, nato nel 2004, si è concretizzato nel 2006 con la firma di un Protocollo di Conciliazione e di un Regolamento per l'attivazione della procedura fra Enel e le 17 Associazioni dei Consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, organismo istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico). La conciliazione è stata sperimentata per un anno nella sola regione Piemonte e nel 2009 è stata estesa a tutto il territorio italiano.



Da luglio 2009 a oggi sono stati espletati oltre **1.600** procedimenti di conciliazione.

Il 7 luglio 2010 Enel ha firmato il Protocollo di Intesa e il Regolamento della Conciliazione in fase sperimentale in tre regioni italiane (Lombardia, Emilia Romagna e Puglia) con le sei più importanti Associazioni di rappresentanza delle **Piccole e Medie Imprese italiane** (Confartigianato, CNA, Confapi, Confagricoltura, Confcommercio, Confindustria). Con questa estensione, possono accedere alla conciliazione anche gli **oltre 2,5 milioni di imprese clienti di Enel** attraverso gli sportelli territoriali delle Confederazioni di Impresa cui sono associate.

Nel 2010 il Progetto Conciliazione di Enel è stato selezionato fra quelli da includere nel Programma **Enterprise 2020**, un'iniziativa lanciata da **CSR Europe**, sostenuta

dalla Commissione Europea e da un numero crescente di governi europei, che mira a:

- > sostenere le aziende nella creazione di una competitività sostenibile, fornendo una piattaforma per l'innovazione e lo scambio di esperienze;
- > favorire la stretta collaborazione tra le aziende e gli stakeholder, esplorando nuove forme di collaborazione per un futuro sostenibile;
- > rafforzare la leadership dell'Europa nella responsabilità sociale di impresa, coinvolgendo le istituzioni europee e un'ampia gamma di attori internazionali.

Negli ultimi mesi dell'anno, infine, è stata attuata un'attività di ricerca e monitoraggio delle più importanti associazioni dei consumatori in **Romania**, con l'obiettivo di selezionare le più attive e competenti con cui avviare il progetto Conciliazione.

Promuovere un consumo responsabile dell'energia



Offerta commerciale

Per le famiglie

Offerte "verdi"

Alcune delle offerte commerciali proposte dalle società del Gruppo sono rivolte alla clientela più sensibile alle tematiche ambientali, poiché consentono di avere una **garanzia di origine rinnovabile dell'energia** o perché includono una piccola quota di finanziamento delle fonti rinnovabili. **Endesa**, per esempio, mette a disposizione un prodotto

chiamato "**Tarifa Eléctrica Verde**" in cui certifica che l'energia è prodotta interamente da fonti rinnovabili. In **Italia**, invece, nel 2010 è stata introdotta l'offerta "**Energia Tutto Compreso Green**", che parte dal concetto di "taglia" (Small, Medium, Large, Extralarge), già usato dalla precedente offerta "**Energia Tutto Compreso**", e si arricchisce del plus "**Zero CO₂**".

L'energia destinata all'offerta, infatti, è prodotta da impianti che sfruttano **fonti rinnovabili**, come acqua, vento e sole, e le emissioni di CO₂ prodotte dal processo di fatturazione e dal consumo degli impianti di generazione vengono compensate mediante un corrispondente acquisto e successivo annullamento di certificati **VER** (Verified Emissions Reductions) o **CER** (Certified Emissions Reduc-

tions). Inoltre la formula “Energia Tutto Compreso Green” incentiva i clienti a un **consumo consapevole dell’energia** elettrica e del gas, poiché se i consumi mensili non eccedono mai la taglia scelta, nel corso di un predeterminato periodo di tempo, il cliente riceve in “premio” un mese di consumo gratis della propria taglia.

Il portafoglio prodotti di Enel Energia (Italia) prevede,



inoltre, offerte compensate con certificati RECS (Renewable Energy Certificate System), come la linea di prodotti “Energia Pura” o le offerte business con annullamento RECS opzionale. Anche questa gamma di prodotti si rivolge a clienti attenti al tema ambientale.

Offerte basate su fasce orarie

Le offerte commerciali in cui il prezzo è differenziato in base alle fasce orarie orientano i consumi verso le **ore serali e notturne**, favorendo un **efficientamento complessivo del settore elettrico** (maggiore efficienza della produzione e della distribuzione) e importanti **benefici ambientali**.

Il cliente che aderisce alla **tariffa bioraria** ottiene il vantaggio di pagare un **prezzo più basso** nelle fasce orarie stabilite, più vicino al vero costo di produzione dell’elettricità, risparmiando significativamente sui costi in bolletta rispetto alle tariffe monorarie indifferenziate. Con le tariffe monorarie, infatti, chi usa l’elettricità nelle ore convenienti paga anche una parte dei costi di chi consuma nelle ore più costose.

Ai clienti viene spiegato come leggere la propria bolletta per verificare se i loro consumi si sono svolti per la maggior parte durante la fascia oraria in cui l’energia elettrica costa di meno, così da correggere eventuali disallineamenti e assicurarsi il massimo risparmio possibile.

Anche **Endesa Cile** promuove il risparmio energetico presso i propri clienti attraverso meccanismi di **tariffe differenziate** tra ore di picco (le ore a maggior consumo di elettricità) e ore non di picco. L’applicazione di queste tariffe richiede l’installazione di strumenti di misura, con i quali i clienti possono monitorare i propri consumi e verificare l’ottimizzazione del proprio comportamento di consumo rispetto alle fasce orarie previste.

Chilectra, inoltre, abbina una tariffa flessibile legata alle diverse fasce orarie a un’offerta “full service” di installazione di elettrodomestici ad alimentazione esclusivamente elettrica (inclusa la climatizzazione, gli elettrodomestici da cucina, il riscaldamento dell’acqua ecc.). Oltre ad assicurare una maggiore sicurezza in casa grazie all’eliminazione di apparecchi a gas, la formula, denominata “Full electric”, consente significativi risparmi se si spostano correttamente i propri consumi nelle fasce orarie individuate a minore domanda di elettricità.

Prodotti e servizi

L’impegno delle famiglie per il risparmio energetico richiede anche una maggiore attenzione alle caratteristiche degli elettrodomestici e degli apparecchi che vengono acquistati e l’utilizzo di accorgimenti in grado di migliorare le prestazioni di quelli già presenti in casa. Per questo, Enel interviene anche offrendo prodotti per il **risparmio energetico** e servizi di consulenza per i clienti residenziali.

In Italia, per esempio, fin dal 2006 Enel Distribuzione si è fatta promotrice di interventi per il risparmio energetico presso gli utenti finali, un impegno grazie al quale sono stati distribuiti gratuitamente alla cittadinanza oltre 5 milioni di **lampade a basso consumo** e più di 500.000 **economizzatori idrici** per rubinetti e docce; inoltre, grazie

a una convenzione con la grande distribuzione, è stato agevolato l'acquisto di centinaia di elettrodomestici di classe energetica superiore.

Con queste attività, Enel in Italia ha assunto un ruolo di rilievo non solo in quanto soggetto obbligato ai sensi dei due Decreti Ministeriali (Ministero delle Attività Produttive) del 20 luglio 2004 sull'efficienza energetica (che hanno introdotto il meccanismo dei certificati bianchi), ma anche come protagonista del settore elettrico nel sistema Paese.

Nel 2010 **Enel.si**, che sviluppa soluzioni integrate e servizi ad alto valore aggiunto per l'efficienza energetica e per le fonti rinnovabili sul mercato retail, ha attivato numerose iniziative di sensibilizzazione all'efficienza energetica e ha realizzato, in particolare, un'apparecchiatura per la **riduzione dei consumi da stand-by dei televisori** e delle apparecchiature collegate, che sarà commercializzato dal 2011. **Enel Energia** ha invece sviluppato un servizio rivolto ai proprietari di immobili nelle regioni Lombardia, Piemonte ed Emilia Romagna, che vogliono vendere o affittare, ristrutturare totalmente o parzialmente: il **"Servizio di Certificazione Energetica"** di case e condomini, che consente di avere tutte le informazioni su come è stato costruito un edificio sotto il profilo dell'isolamento termico e del consumo energetico o eventualmente su cosa bisogna fare per rendere l'immobile certificabile.

Ottenere la certificazione energetica consente ai clienti di:

- > risparmiare sui consumi e rispettare l'ambiente migliorando l'efficienza energetica della casa;
- > beneficiare delle detrazioni fiscali (-55% sull'IRPEF) per la ristrutturazione;
- > valorizzare l'immobile (un immobile valutato di classe A+, A o B ha un valore di mercato maggiore rispetto a edifici di classe energetica inferiore);
- > svolgere i lavori con maggiore sicurezza, garantita da tecnici specializzati delle società selezionate da Enel Energia.

A queste iniziative si aggiunge l'offerta di prodotti a elevata efficienza energetica (impianti micro-cogenerativi, caldaie a condensazione, caloriferi con meccanismi di regolazione per razionalizzare il consumo, interruttori salvavita con riattacco automatico, stabilizzatori di tensione ecc.), servizi di manutenzione e assistenza tramite partner selezionati e servizi di consulenza su tariffe, sovvenzioni e incentivi, impatti ambientali, audit energetici ecc.

In **Brasile**, Coelce ha attuato diversi progetti di sensibilizzazione della popolazione sull'utilizzo efficiente dell'energia (pagina 223) e realizzato investimenti in apparecchiature ed elettrodomestici, grazie anche a finanziamenti pubbli-

ci. Il progetto **"Light Partnership"**, lanciato nel 2009, incoraggia l'utilizzo di elettrodomestici efficienti proponendo lo scambio tra elettrodomestici usati a elevato consumo con apparecchiature nuove, più efficienti ed economiche. Per stimolare lo scambio, Coelce offre sconti sull'acquisto dei nuovi elettrodomestici, ottenibili in cambio di una donazione ai progetti sociali inclusi nel programma.

Il programma di Ampla **"Consciência Ampla Eficiente"**, avviato nel 2005, è rivolto a clienti residenziali a basso reddito e anche a centri diurni, case di cura, ospedali ecc. e si occupa di sostituire gli impianti elettrici obsoleti. Il progetto comprende anche la vendita di frigoriferi e di soluzioni a basso costo per l'illuminazione e il riscaldamento. Grazie a questi programmi, che hanno coinvolto quasi 70.000 clienti nel 2010, Ampla e Coelce hanno sostituito più di 16.000 frigoriferi e circa 145.000 lampadine a incandescenza. Gli interventi hanno generato importanti risparmi per i clienti finali e una diminuzione della domanda di picco sulla rete.

Per il business

Il sistema industriale è responsabile della domanda di una larga parte dell'energia complessivamente consumata in un Paese, specialmente in alcuni settori. Per questo motivo, molti prodotti, servizi e attività di sensibilizzazione per il risparmio energetico sono rivolti alla clientela business.

Nel 2010 Enel ha continuato il suo percorso negoziale con fornitori, associazioni di categoria ed enti locali per l'attivazione e il finanziamento di progetti sull'incremento dell'efficienza energetica. In Italia, sono stati sottoscritti **protocolli di intesa** con le associazioni di categoria di alberghi e pensioni (Federalberghi, AICA, Asshotel e Confindustria Alberghi), che si aggiungono a quelli già esistenti, tra gli altri, con la società di distribuzione toscana Consiag e con Confcommercio.

Enel.si ha realizzato un **road show** con 12 tappe per la promozione dei motori elettrici ad alta efficienza, nell'ambito del programma europeo **"Motor Challenge"**. È stato inoltre firmato da Enel un protocollo di intesa con Anima Co.Aer per l'incremento dell'efficienza energetica e lo sviluppo delle pompe di calore a ciclo annuale nel settore della climatizzazione, una tecnologia che impiega circa il 75% di energia rinnovabile.

Importante è l'attività di consulenza alle aziende per l'ottimizzazione dei processi industriali e per l'ottenimento dei

certificati bianchi: da un'indagine conoscitiva presso gli Energy Manager delle aziende sul meccanismo dei certificati bianchi, è emerso l'interesse della maggior parte dei soggetti – oltre il 70% – a impegnarsi con Enel. Alla luce di questi dati, si è tenuto all'inizio del 2011, presso la sede Enel a Roma, un incontro con alcuni Energy Manager per valutare possibili azioni con effetti a breve e medio termine. È stata anche avviata una collaborazione con FIRE, la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia, che opera su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico, per promuovere il ruolo degli Energy Manager" nominati ai sensi della Legge 10/91.

Per i clienti Small e Medium Business, che non hanno un Energy Manager, Enel Energia ha lanciato a ottobre 2010 un'offerta dedicata chiamata **"Screening Energia"**. L'offerta consiste in un report di efficienza che monitora i consumi del cliente per 12 mesi. Il report contiene consigli per il risparmio energetico e mira a sviluppare nel cliente una maggior consapevolezza nei consumi.

In **Brasile**, Endesa ha effettuato numerose consulenze per la realizzazione di programmi di risparmio energetico e illuminazione efficiente, per progetti di automazione degli impianti elettrici e termici nell'ottica di un maggiore controllo sui consumi e per il monitoraggio dell'efficienza di motori elettrici.

Per le città

Enel ricerca tutte le occasioni di collaborazione con le istituzioni pubbliche per iniziative e attività in materia di uso razionale dell'energia e per diffondere la cultura del risparmio energetico; per questo motivo, sigla **accordi con gli enti locali** per l'attivazione e il finanziamento di progetti riguardanti l'incremento dell'efficienza energetica (per esempio con le province dell'Aquila e di Napoli, le regioni Piemonte e Lazio, il Comune di Venezia e vari municipi campani).

In quest'ottica, vengono anche sviluppate tecnologie e servizi volti a ridurre i consumi energetici delle città, per esempio, nell'ambito dell'**illuminazione pubblica**. Enel Sole, leader nazionale nel settore, nel febbraio 2009 ha lanciato sul mercato **Archilede**, un innovativo sistema di illuminazione basato sulla tecnologia **LED** (Light-Emitting Diode), che presenta numerosi vantaggi in termini di consumi, impatto ambientale dei componenti da smaltire, qualità della luce emessa che annulla la dispersione del

flusso verso l'alto (contribuendo così anche alle politiche di riduzione dell'inquinamento luminoso). Inoltre ogni singolo punto luce è programmabile autonomamente, permettendo una gestione dell'illuminazione commisurata alle effettive esigenze cittadine.

Grazie al progetto LED, nell'ultimo anno sono stati raggiunti notevoli risultati: oltre 750 Comuni, in **Italia** e in **Spagna**, hanno scelto i nuovi impianti di illuminazione a LED, per un totale di circa 60.000 apparecchi illuminanti venduti, che in termini di minore impatto ambientale si traducono in un risparmio energetico a regime di 17,5 GWh annui, equivalente al consumo energetico medio annuale di circa 7.000 famiglie. La riduzione di CO₂ immessa nell'atmosfera è stata di circa 11.700 tonnellate, la stessa quantità che si otterrebbe piantando circa 2 milioni di alberi.

Soluzioni analoghe a quelle proposte in Italia e Spagna sono presenti anche in **Cile**: il programma **"Public illumination Efficiency Project"** mira a modernizzare l'illuminazione di strade, parchi e luoghi pubblici; tutte le soluzioni di illuminazione ornamentale e artistica sono realizzate con tecnologia LED, consentendo un abbattimento dell'80% dei consumi energetici rispetto alle lampade tradizionali.

Nel corso del 2010, infine, Enel ha sviluppato una gamma di prodotti pensati specificamente per le Pubbliche Amministrazioni. Con il programma **"Solidarity with Public Buildings"**, in **Brasile** si promuovono azioni per ridurre i consumi energetici negli edifici pubblici, modernizzando i sistemi di raffreddamento e illuminazione e incoraggiando la sostituzione delle vecchie apparecchiature con altre più moderne ed efficienti. In **Italia**, Enel mette a disposizione una serie di strumenti volti ad agevolare e semplificare la gestione della fornitura di energia elettrica per le Pubbliche Amministrazioni, tra cui:

- > la possibilità di ricevere le fatture in forma elettronica;
- > il servizio **"Easy Click"**, per consultare in ogni momento i dati relativi al consumo o visualizzare on line le fatture;
- > modalità di pagamento personalizzabili.

Informazione e sensibilizzazione

Per promuovere l'uso efficiente di energia tra i clienti è fondamentale orientare gli sforzi anche verso azioni di sensibilizzazione e di comunicazione sull'importanza dell'efficienza energetica nei consumi quotidiani.

In **Italia**, per esempio, Enel Energia ha sviluppato un programma fedeltà chiamato "**Enel Premia**" che, attraverso l'attribuzione di punti, sconti e premi, incentiva i clienti a ridurre il consumo di energia. Infatti, tra le varie modalità di raccolta punti, esiste un bonus dedicato a coloro che riescono a modificare le proprie abitudini e a ridurre i propri consumi. Inoltre nel 2010 il catalogo premi del programma si è focalizzato sull'ecologia, privilegiando premi a tema e realizzando la stampa su carta interamente riciclata.

Endesa ha avviato il progetto **Twenergy** (www.twenergy.es), una comunità on line in cui gli utenti possono interagire tra loro e imparare come consumare l'energia in modo responsabile grazie ai numerosi consigli e suggerimenti messi a disposizione. L'applicazione di questi consigli, e il conseguente miglioramento dei propri consumi, permette di accumulare punti con cui richiedere regali o con cui contribuire economicamente allo sviluppo di iniziative di solidarietà di ONG. Durante il suo primo anno di attività, Twenergy ha avuto più di un milione di visite, creando una rete di più di 18.000 persone registrate e 70.000 utenti al mese che consultano i suoi contenuti.

Nel 2010 **Enel Romania** ha lanciato un nuovo sito web per i clienti, dove si possono trovare informazioni sui consumi degli apparecchi elettrici e degli impianti domestici, consigli utili su come risparmiare energia in casa e suggerimenti su come utilizzare gli elettrodomestici in sicurezza. Oltre a incoraggiare i propri clienti al risparmio energetico e al contenimento dei consumi, infatti, in tutti i Paesi in cui opera Enel sensibilizza a utilizzare l'energia e le apparecchiature elettriche in modo corretto e sicuro.

Le Società di distribuzione in America Latina, per esempio, adottano diversi strumenti per trasmettere ai clienti suggerimenti, consigli e indicazioni sull'uso sicuro dell'energia, come brochure allegate alle bollette, materiali informativi all'interno dei punti vendita e sezioni dedicate sui siti internet. Ampla e Coelce, in **Brasile**, sensibilizzano alla sicurezza anche nei messaggi pubblicitari alla radio, sui giornali e alla televisione e realizzano pubblicazioni specifiche (come la rivista "Ampla Awareness") e newsletter on line.

In **Colombia**, alla base dell'offerta per i clienti business, c'è il concetto di "Integral Energy Management" e lo sforzo di educare i clienti a massimizzare la propria produttività e competitività attraverso un uso efficiente dell'energia. Nel corso del 2010 sono state svolte 10 edizioni formative sui temi, tra gli altri, della sicurezza e dei pericoli elettrici, cui hanno partecipato circa 700 persone. Inoltre a circa 6.000 clienti business viene inviata una newsletter mensile che contiene consigli e metodologie per gestire i consumi energetici in maniera sicura, efficiente e affidabile.

Codensa, inoltre, ha realizzato una piattaforma web da cui i clienti business potevano scaricare contenuti e materiali utili per sviluppare a loro volta una campagna di promozione dell'efficienza per i propri dipendenti, fornitori o clienti. Gli accessi alla piattaforma sono stati circa 1.300 nei 3 mesi in cui il servizio è stato attivo.



Lavorare con le Associazioni per l'efficienza energetica

Enel considera le Associazioni di Rappresentanza degli interessi un importante canale per la promozione dell'efficienza energetica, e negli ultimi anni, ha realizzato progetti rivolti: ai cittadini attraverso le Associazioni Ambientaliste e dei Consumatori, al settore terziario con le Confederazioni delle Piccole e Medie Imprese, ai Comuni attraverso ANCI, Associazione Nazionale dei Comuni Italiani.

Sulla scorta di queste esperienze positive, Enel ha promosso in Italia, insieme ad altre 22 imprese leader nei loro settori, il Progetto "CRESCO

– imprese e cittadini alleati per passare da una sostenibilità predicata a una sostenibilità praticata", lanciato a febbraio 2010 dalla **Fondazione Sodalitas**. Il Progetto è realizzato inoltre in sinergia con il Politecnico di Milano, con il sostegno della Regione Lombardia e la partecipazione di ANCI, Legambiente, Cittadinanzattiva e The Natural Step.

Obiettivo di CRESCO è creare "reti virtuose fatte di innovative alleanze fra imprese e territorio, inteso come cittadini, giovani e comunità locali, per diffondere la cultura e la pratica della sostenibilità".

L'impegno e il contributo di Enel a questa iniziativa riguardano prevalentemente la promozione dell'efficienza energetica e dell'uso consapevole dell'energia sia nei settori dell'utenza residenziale, dei condomini e delle piccole attività non domestiche, sia nell'ambito dell'illuminazione pubblica. A breve saranno realizzati corsi di lettura e comprensione delle bollette elettriche e del gas sia per gli amministratori di condominio (Progetto "Condomini Virtuosi") che per gli operatori delle Associazioni di volontariato e assistenza presenti nei Comuni individuati.

I nostri impegni | 168

La politica ambientale | **168**

Gli obiettivi strategici | **169**

La gestione ambientale | **170**

Energia | 172

Efficienza nei consumi diretti | **172**

Consumi di energia | **175**

Aria | 177

Emissioni di gas serra | **179**

Altre emissioni | **181**

Acqua | 182

Consumi di acqua | **183**

Gestione delle acque reflue | **184**

Biodiversità | 186

Materie prime | 196

Rifiuti e sversamenti | 198

Rifiuti prodotti | **198**

Sversamenti durante la produzione
di energia elettrica | **201**

Trasporti e logistica | 202

Le sfide dell'ambiente

I nostri impegni

La politica ambientale

Enel considera l'ambiente, la lotta ai cambiamenti climatici e lo sviluppo sostenibile fattori strategici nell'esercizio e nello sviluppo delle proprie attività, determinanti per consolidare la propria leadership nei mercati dell'energia. La politica ambientale del Gruppo Enel si fonda su tre principi di base e persegue dieci obiettivi strategici.

Principi

Tutelare l'ambiente

Migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali di prodotti e servizi

Creare valore per l'Azienda

Obiettivi strategici

- > **Applicazione** all'intera organizzazione di sistemi di gestione ambientale riconosciuti a livello internazionale.
- > **Inserimento ottimale** degli impianti industriali e degli edifici nel territorio, tutelando la biodiversità.
- > **Riduzione degli impatti ambientali** con l'applicazione delle migliori tecnologie disponibili e delle migliori pratiche nelle fasi di costruzione, di esercizio e di smantellamento degli impianti.
- > **Leadership nelle fonti rinnovabili** e nella generazione di elettricità a basse emissioni.
- > **Impiego efficiente** delle risorse energetiche, idriche e delle materie prime.
- > **Gestione ottimale** dei rifiuti e dei reflui.
- > **Sviluppo di tecnologie** innovative per l'ambiente.
- > **Comunicazione** ai cittadini e alle istituzioni sulla gestione ambientale dell'Azienda.
- > **Formazione e sensibilizzazione** dei dipendenti sulle tematiche ambientali.
- > **Promozione** di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori e gli appaltatori.

Gli obiettivi strategici

Enel concretizza i principi sanciti nella politica ambientale mettendo in campo una serie di iniziative per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Obiettivo strategico	Iniziative/programmi in corso
Applicazione all'intera organizzazione di sistemi di gestione ambientale riconosciuti a livello internazionale	> Estensione della certificazione ai siti che non ne sono ancora in possesso. > Mantenimento annuale delle certificazioni ISO 14001 e delle registrazioni EMAS già ottenute. > Certificazione delle attività di servizio (acquisti, gestione immobiliare, formazione, ICT). > Certificazione della Divisione Mercato.
Inserimento ottimale degli impianti industriali e degli edifici nel territorio, tutelando la biodiversità	> Progetti sulla tutela della biodiversità (conservazione degli habitat delle specie protette, reintroduzione di particolari specie, centri di ricerca e punti di osservazione, nuove messe a dimora di flora indigena). > Biomonitoraggi (terrestre, marino, fluviale). > Adozione di cavo anziché di conduttori nudi per le linee di distribuzione di energia elettrica. > Opere di mitigazione degli impatti visivi legati alla presenza degli impianti di produzione, distribuzione e delle miniere.
Riduzione degli impatti ambientali con l'applicazione delle migliori tecnologie disponibili e delle migliori pratiche nelle fasi di costruzione, di esercizio e di smantellamento degli impianti	> Valutazione dell'impatto sull'ambiente per costruzione di impianti o modifiche rilevanti. > Studio e impiego sostenibile delle BAT (Best Available Techniques) negli impianti di abbattimento degli inquinanti. > Tutela, monitoraggio e bonifica della qualità di acque superficiali, suolo e sottosuolo nelle aree circostanti gli impianti.
Leadership nelle fonti rinnovabili e nella generazione di elettricità a basse emissioni	> Ampliamento del parco di generazione da fonti rinnovabili tramite realizzazione di nuovi impianti, acquisizioni e firme di appositi accordi per la costruzione. > Sviluppo della tecnologia nucleare. > Realizzazione di nuovi cicli combinati.
Impiego efficiente delle risorse energetiche, idriche e delle materie prime	> Miglioramento dell'efficienza degli impianti di produzione (utilizzo di componenti e/o processi a maggior rendimento, riduzione dei consumi dei servizi ausiliari). > Riduzione delle perdite di rete associate alla distribuzione di energia elettrica (disegno ottimale della rete, utilizzo di conduttori a sezione maggiore e di componenti elettrici con minori perdite). > Mappatura e monitoraggio di tutti i centri di produzione al fine di individuare possibili situazioni di water stressing e intervenire, ove necessario, attraverso una gestione più efficiente della risorsa acqua. > Riciclo interno dell'acqua per uso industriale. > Riciclo di ceneri e gessi da carbone e lignite quali materie prime in processi produttivi esterni. > Interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali (distribuzione di prodotti a maggiore efficienza energetica per l'illuminazione e il riscaldamento degli ambienti, utilizzo di lampade a maggiore efficienza energetica nell'illuminazione pubblica). > Diffusione di sistemi come lo <i>smart meter</i> e di opzioni tariffarie che incentivano l'utilizzo efficiente dell'energia elettrica.
Gestione ottimale dei rifiuti e dei reflui	> Diminuzione della produzione di rifiuti. > Diminuzione del carico inquinante dei reflui. > Aumento della percentuale di recupero dei rifiuti e dei reflui prodotti (anche attraverso pratiche di differenziazione). > Selezione qualificata dei fornitori di servizi di smaltimento. > Utilizzo di sistemi informatici per la tracciabilità dei rifiuti.
Sviluppo di tecnologie innovative per l'ambiente	> Ricerca e realizzazione di impianti pilota su: - cattura e sequestro della CO₂ (CCS) - <i>smart grid</i> - utilizzo di idrogeno come combustibile - solare termodinamico - solare fotovoltaico a concentrazione - sistemi di multigenerazione - mobilità elettrica - approdi verdi (banchine elettrificate nei porti)
Comunicazione ai cittadini e alle istituzioni sulla gestione ambientale dell'Azienda	> Redazione del Rapporto ambientale, contributi al Bilancio di sostenibilità e all'inserimento di sostenibilità nel Bilancio consolidato. > Redazione delle Dichiarazioni Ambientali per i siti registrati EMAS. > Comunicazione con gli analisti e partecipazione a diversi indici di sostenibilità. > Iniziative di apertura degli impianti al pubblico. > Sito internet con divulgazione delle iniziative ambientali.
Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali	> Formazione periodica sulle tematiche ambientali. > Intranet con approfondimenti tematici.
Promozione di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori e gli appaltatori	> Utilizzo di criteri di qualificazione dei fornitori basati sulle prestazioni ambientali. > Controllo dell'operato dell'appaltatore in fase di esecuzione dei lavori e di collaudo/chiusura dell'attività. > Incontri di informazione/formazione sugli aspetti ambientali rilevanti.

La gestione ambientale

La progressiva applicazione di **Sistemi di Gestione Ambientale** (SGA), riconosciuti a livello internazionale, a tutte le attività svolte dal Gruppo Enel (industriali, di pianificazione, di coordinamento, di servizio ecc.), e il raggiungimento della **certificazione ISO 14001** del Gruppo nella sua interezza costituiscono un obiettivo strategico della politica ambientale dell'Azienda.

Attualmente i sistemi certificati ISO14001 coprono la maggior parte della potenza installata, la quasi totalità delle reti, l'attività di gestione servizi e immobiliare (oltre 1.000 edifici) e la Divisione Mercato in Italia. Nella tabella sottostante sono rappresentate le attività certificate ISO 14001 (per l'Europa le attività registrate EMAS sono presenti nelle tabelle in Appendice a pagina 286).

Grado di copertura ISO14001 – impianti e reti

	2010
MW potenza efficiente netta	82,7%
km di rete	94%
Servizi Italia	100%
Mercato Italia e Romania	100%

La **governance ambientale** è attuata attraverso un'organizzazione diffusa nelle unità operative e coordinata da una struttura organizzativa dedicata centralizzata a livello Corporate: la Funzione Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy. Tale funzione, attraverso l'unità Politiche Ambientali e dei Cambiamenti Climatici, ha la missione di coordinare le politiche del Gruppo Enel in materia ambientale, di garantire la gestione dei rischi di *compliance* monitorando il raggiungimento degli obiettivi di performance, di assicurare la coerenza delle iniziative ambientali delle Divisioni, di definire le politiche aziendali in materia di cambiamento climatico e *carbon regulation*, di coordinare i sistemi di gestione ambientale, di organizzare il reporting ambientale di Gruppo garantendo il monitoraggio delle prestazioni ambientali e predisponendo il Bilancio ambientale annuale. La funzione sviluppa inoltre la Carbon Strategy di Gruppo.

Nell'ambito di questo coordinamento a livello Gruppo, in ciascuna delle Divisioni, in relazione alle specifiche problematiche, sono presenti ai vari livelli strutture e figure preposte a svolgere le attività in campo ambientale. Le funzioni di staff coordinano la gestione delle rispettive tematiche ambientali, assicurando il necessario supporto specialistico coerentemente con gli indirizzi di Corporate.

Nei diversi siti industriali le unità operative e le specifiche figure professionali si occupano degli aspetti caratteristici di ciascun sito.

Nell'intero Gruppo Enel le risorse umane dedicate a temi ambientali ammontano a **550** unità FTE (Full Time Equivalent).

Spese per la protezione dell'ambiente

Le spese ambientali (investimenti e spese correnti) sono rilevate secondo un sistema di classificazione ispirato ai criteri **Eurostat**, riconosciuti come standard di riferimento dalle Nazioni Unite, che considera "spese per la protezione dell'ambiente" le spese per attività e azioni di prevenzione e riduzione dei fenomeni di inquinamento e degrado ambientale nonché di ripristino della qualità dell'ambiente, a prescindere dalla ragione che le determina (decisione aziendale, provvedimento normativo, convenzione con ente locale ecc.).

Sono escluse le spese sostenute per limitare l'utilizzazione di risorse naturali e le spese per attività che, pur esercitando un impatto favorevole sull'ambiente, sono effettuate per perseguire altri scopi principali quali, per esempio, igiene e sicurezza dell'ambiente di lavoro. Il termine "spesa" è sempre inteso in senso algebrico, potendosi trattare anche di ricavi, come in alcuni casi di conferimento di rifiuti per recupero.

La raccolta dei dati avviene attraverso il questionario dell'Eurostat, che è compilato dalle singole Divisioni del Gruppo e aggregato e pubblicato a perimetro.

Le spese per protezione ambientale, classificate secondo tale metodologia, sono riportate in Appendice.

Il criterio utilizzato nella tabella seguente è quello adottato dallo standard del **Global Reporting Initiative** (GRI) per l'indicatore EN30. Tale classificazione differisce dal criterio Eurostat, sopra descritto, ed è una rielaborazione secondo la classificazione del GRI dei dati ottenuti tramite il questionario Eurostat.

Impegno finanziario per la protezione ambientale affrontato dal perimetro industriale complessivo nel biennio 2009-2010 ⁽¹⁾

Milioni di euro

	Spese correnti			Investimenti		
	2010	2009	Variazione %	2010	2009	Variazione %
Totale spesa ambientale ⁽²⁾	564	445	+27%	353	194	+82%
Spese relative allo smaltimento dei rifiuti, al trattamento delle emissioni e al ripristino ambientale	353	246	+44%	235	61	+285%
Spese relative alla prevenzione e alla gestione ambientale	211	198	+7%	118	133	-11%

(1) Dati non disponibili per l'anno 2008 in quanto il metodo di rilevazione delle spese e degli investimenti ambientali secondo lo standard GRI-G3 è stato implementato a partire dal 2009.

(2) Il criterio GRI EN30 utilizzato in questa tabella differisce dal criterio Eurostat riconosciuto come standard di riferimento dalle Nazioni Unite, e riportato nelle tabelle in Appendice. Secondo questo ultimo metodo le spese correnti per il 2010 ammontano a circa 420 milioni di euro e gli investimenti a circa 353 milioni di euro. Il metodo GRI-G3 include infatti nelle spese correnti anche le voci relative alle *spese per l'acquisto dei certificati di emissione* e gli *ammortamenti* che, per il criterio Eurostat/ONU, vanno considerati come *altre spese oggetto di registrazione separata* che non concorrono alla spesa ambientale.

Il contenzioso ambientale ⁽³⁾

Al 31 dicembre 2010 Enel aveva 1.295 procedimenti giudiziari pendenti, di cui la quasi totalità (circa il 95%) riguardava la rete di distribuzione dell'energia elettrica. Il significativo aumento nel numero cumulato di procedimenti pendenti rispetto a quanto riportato nel 2009 (287 procedimenti passivi) è dovuto al diverso perimetro di rendicontazione (per l'anno 2008 e 2009 si rendicontavano solo i procedimenti in Italia). Dal 2010 il dato fa riferimento all'intero perimetro Enel, grazie anche al miglioramento della reportistica legale che ha permesso di monitorare in modo più efficace il numero di procedimenti ambientali. I nuovi procedimenti aperti nel 2010 sono stati 531, mentre quelli che si sono conclusi nel corso dell'anno sono stati 469. A parità di perimetro il 2010 ha visto un incremento di 62 procedimenti passivi rispetto al 2009.

La rilevazione per comparto ambientale, sul totale dei procedimenti giudiziari pendenti, indica la netta prevalenza di contenziosi relativi alla biodiversità e al paesaggio (67%). Nonostante il rispetto dei limiti di emissione previsti dalla normativa nazionale si verificano situazioni di contenzioso connesse alla presenza sia di impianti e reti sia di cabine di media e bassa tensione all'interno di edifici.

Gli altri procedimenti giudiziari riguardano per il 16% il tema delle onde/radiazioni elettromagnetiche (per la quasi totalità di pertinenza della rete elettrica e relativo ai campi elettromagnetici, collegabili al fatto che soprattutto in Italia esiste un'eccezionale sensibilità verso tale problematica), per il 2% suolo e acque del sottosuolo e di superficie, rumore e vibrazioni per l'1,5%, aria e clima per l'1,3%, rifiuti per l'1,3%, acque reflue per lo 0,9%. I contenziosi che rientrano in più di un comparto ammontano al 10% del totale.

Per quanto riguarda la produzione, le principali situazioni di contenzioso in corso sono relative a problematiche ambientali in senso ampio, comunque connesse alla costruzione, riconversione o all'esercizio di impianti di produzione di energia elettrica. Sono pendenti, infine, talune vertenze in materia urbanistica e ambientale, connesse con la costruzione e l'esercizio di alcuni impianti di produzione e di linee di distribuzione. L'esame di tali vertenze fa ritenere, in linea generale, come remoti eventuali esiti negativi. Per un numero limitato di giudizi non si possono tuttavia escludere esiti sfavorevoli le cui conseguenze potrebbero consistere, oltre che nell'eventuale risarcimento dei danni, nel sostenimento di oneri connessi alle modifiche degli impianti e alla temporanea indisponibilità degli impianti stessi.

Valore monetario multe
natura ambientale (Euro)

circa **58.000**
nel 2010

circa **60.000**
nel 2009

Sanzioni non monetarie
di natura ambientale (n.)

52
nel 2010

44
nel 2009

Per approfondimenti sui principali contenziosi ambientali in corso si veda il Bilancio consolidato alle pagine 232 e 233.

(3) I procedimenti considerati sono solo quelli a contenuto ambientale originati da ricorsi di terzi per l'annullamento di provvedimenti amministrativi favorevoli al Gruppo Enel e quelli civili e penali in cui il Gruppo è citato in giudizio ("contenzioso passivo").

Energia



Efficienza nei consumi diretti

Il Gruppo Enel consuma energia per alimentare gli impianti di generazione, tramite i quali produce a sua volta nuova energia che viene immessa nella rete di distribuzione. Per Enel, quindi, utilizzare in maniera efficiente l'energia significa, da un lato, massimizzare il **rendimento del mix di generazione**, per ridurre il più possibile la dispersione energetica nella produzione, e, dall'altro, rendere la **rete di distribuzione sempre più efficiente** per impedire che lungo le linee si perdano quantità significative di energia (producendo, a monte, più energia di quanta sarebbe necessaria per gli usi finali).

La strategia di riduzione dei consumi energetici, quindi, prevede investimenti per aumentare l'efficienza in tutte le attività del Gruppo, dalla produzione alla distribuzione, e punta anche a diffondere una maggiore consapevolezza nei comportamenti.

Nell'ambito della produzione, l'obiettivo nel medio-lungo termine è trasformare progressivamente il parco di generazione di Enel verso un mix di fonti (termoelettriche, nucleari e rinnovabili) che contempli **tecnologie sempre più efficienti** (per es., carbone ad alta efficienza, nucleare EPR, rinnovabili innovative, accumulo energetico rinnovabile).



Interventi di efficientamento, poi, vengono effettuati in maniera continuativa su tutti gli impianti del Gruppo. Nel 2010 le principali attività hanno riguardato:

- > **interventi tecnici:** modernizzazione degli impianti attraverso la sostituzione di macchinari e componenti con soluzioni più efficienti, introduzione di sistemi remoti e di telecontrollo per la gestione degli impianti ecc.;
- > **ottimizzazione delle attività di manutenzione:** identificazione del momento migliore per la manutenzione e revisione dei macchinari, corretto mantenimento e pulizia delle parti meccaniche ecc.;
- > **efficientamento di processo:** identificazione dei tempi e dei metodi ottimali per massimizzare l'efficienza degli impianti, implementazione di programmi di eccellenza

operativa (per es., EPRI Nuclear Program), miglioramento della distribuzione del carico produttivo utilizzando le unità più efficienti, ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento ecc.

Per quanto riguarda, in particolare, i consumi derivanti dalla componente più "energivora" del parco di generazione (produzione termoelettrica), l'effetto delle politiche di miglioramento dell'efficienza degli impianti ha prodotto risparmi totali quantificabili in circa 12.095 TJ (2.889 Tcal), dovuti alla diminuzione dei consumi termoelettrici semplici di circa 4.206 Tcal e al contestuale minore incremento dei consumi termoelettrici cogenerativi di circa 1.317 Tcal ⁽⁴⁾. Per ulteriori dettagli sugli interventi realizzati nel 2010 nei tre ambiti di intervento si veda il Rapporto

ambientale al paragrafo "Efficienza energetica".

Anche sulla rete di distribuzione vengono effettuati continui interventi per contenere le perdite di rete, e in particolare:

- > l'inserimento nella rete di distribuzione di nuove cabine (sia AT/MT sia MT/BT), che determina una riduzione della lunghezza media e del carico medio della rete stessa cui consegue una riduzione delle perdite di energia;
- > la sostituzione dei conduttori classici con conduttori intrecciati e l'aumento della sezione delle linee di medio voltaggio;
- > la corretta gestione degli assetti, in particolare sulla rete MT, che può consentire significative riduzioni dell'energia dissipata per effetto Joule nei conduttori, resa più agevole dai sistemi evoluti di monitoraggio della rete e dalle possibilità di gestione remota dei punti di manovra che Enel Distribuzione ha in corso di adozione.

Nel tempo gli sviluppi nel campo delle "reti intelligenti", in grado di gestire una forte presenza di generazione distribuita (anche da fonti rinnovabili) e di sfruttare al meglio i sistemi di accumulo, permetteranno consistenti miglioramenti nell'efficienza globale della rete. A questo scopo è già stata sviluppata e diffusa a oltre 33 milioni di clienti in Italia e a circa 105.000 clienti in Spagna la tecnologia della **telegestione**, che permette di visualizzare e gestire in remoto i carichi nei diversi punti della rete.

Nel 2010, inoltre, Enel Distribuzione in Italia ha stipulato convenzioni con il Ministero dello Sviluppo Economico e le Regioni Calabria, Campania, Puglia e Sicilia per la realizzazione di interventi strutturali sulla rete di distribuzione, per consentire la connessione di impianti di produzione da **fonti rinnovabili**. Enel Distribuzione effettuerà investimenti per complessivi 123 milioni di euro che consentiranno di realizzare entro il 2014 potenziamenti degli impianti esistenti e nuove cabine primarie, 8 in Puglia, 10 in Sicilia, 6 in Campania e 7 in Calabria.

Infine, il Gruppo dedica molta attenzione a diffondere la cultura del risparmio energetico tra i propri dipendenti con attività di **formazione, informazione e sensibilizzazione** volte a orientare in tale direzione comportamenti nei gesti quotidiani. Nel 2010, in America Latina e in Europa, sono state effettuate campagne sull'uso efficiente dell'energia sia per i comportamenti operativi all'interno degli impianti sia per le attività di ufficio.

(4) Il calcolo dei consumi termoelettrici (semplici o cogenerativi) è effettuato moltiplicando la differenza rispetto al 2009 dei consumi specifici di ciascuna delle due tecnologie (+38 e -29 kcal/kWh) per le rispettive produzioni (110.671 e 45.401 GWh) e convertendo in GJ.

Contenimento dei consumi indiretti

Sul piano della **gestione ambientale degli immobili**, nel 2010 Enel Servizi ha ottenuto, in **Italia**, la **certificazione ISO 14001** per tutti gli edifici gestiti (oltre 1000), completando il percorso avviato nel 2009 con la certificazione di sei grandi edifici. Nel 2010, Enel Servizi ha ottenuto risparmi considerevoli nei consumi, nell'ambito delle attività previste dal piano di miglioramento del sistema di gestione ambientale, che prevedeva la diminuzione dei consumi attraverso attività di razionalizzazione degli spazi e la sostituzione di vecchie apparecchiature con nuove più efficienti. Endesa, in **Spagna**, ha svolto un'attività di certificazione analoga nei propri edifici adibiti a ufficio. La certificazione consentirà, a lungo termine, una riduzione progressiva dei consumi energetici (energia elettrica, combustibili per la mensa e per il riscaldamento). Sul totale del perimetro la gestione immobiliare ha generato efficienze quantificabili in 14.915 GJ, dovuti alla differenza tra i risparmi elettrici ottenuti, quantificabili in 9.020 MWh (32.500 GJ) ⁽⁵⁾, e i maggiori consumi di combustibile per i servizi interni di riscaldamento e mensa di 420 tep (17.585 GJ).

A queste attività si aggiungono il progetto di **digitalizzazione dei flussi documentali** e la trasmissione per mezzo di posta certificata (che consente risparmi evitando consumi per la produzione di carta, la stampa e la spedizione dei documenti), progetti di automazione dei servizi di archivio e progetti di riduzione dei consumi energetici legati all'utilizzo di fotocopie e stampanti.

Tanto in Italia quanto in Spagna sono previste, infine, attività di sensibilizzazione e formazione per tutto il personale e interventi di miglioramento nell'ambito dei consumi di acqua, della raccolta differenziata dei rifiuti e dell'utilizzo razionale dei materiali di consumo.

Per ridurre i consumi indiretti di energia, Enel dedica anche particolare attenzione al tema della **mobilità** e alla gestione dei **viaggi di servizio**: la scelta delle sedi per i corsi di formazione, per esempio, viene effettuata valutando gli spostamenti complessivi e individuando luoghi baricentrici, mentre per limitare le trasferte non indispensabili si è incoraggiato negli anni un uso sempre maggiore delle **audio e video conferenze**. Allo stesso modo si promuove l'utilizzo del treno al posto dell'aereo: nella tratta Roma/Milano, che costituisce circa il 10% del valore economico dei movimenti aerei italiani: in tal modo si è ottenuta una

“migrazione” di circa 5.000 spostamenti da aereo a treno, pari al 50% del totale dei viaggi di dipendenti Enel su tale tratta.

Nell’ambito degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, inoltre, vengono attuate politiche di *mobility management* (per ulteriori informazioni si veda la pagina 129). I risparmi energetici legati all’iniziativa di promozione abbonamenti, in particolare, si attestano intorno agli 800 tep nel 2010 ⁽⁶⁾ (33.494 GJ).

Per ottimizzare l’utilizzo del **parco auto aziendale** si interviene sia sui comportamenti dei dipendenti, per esempio attraverso corsi di guida sicura e sostenibile per l’ambiente, sia sulle modalità di gestione dei mezzi. Nel 2010, in particolare, è stato implementato un sistema di localizzazione in tempo reale degli automezzi del personale operativo, che invia, verso la destinazione di intervento, la squadra che si trova più vicino. Nel 2010, inoltre, è iniziata in Italia la conversione del parco auto in mezzi certificati **Euro 5**.

Per quanto riguarda l’impatto indiretto causato dai mezzi di trasporto di fornitori e appaltatori, infine, Enel effettua una valutazione, premiando le aziende che dimostrano maggiore sostenibilità ambientale (per esempio preferendo, a parità di altre condizioni, le aziende che dispongano di Sistemi di Gestione Ambientale certificati ISO 14001 o registrati EMAS).

(5) La metodologia di calcolo considera consumi elettrici di 4.436 MWh che, in considerazione dell’incidenza delle fonti fossili nella produzione del Gruppo di circa il 66% e del rendimento medio del parco termoelettrico del 39%, genera risparmi di primari di energia quantificabili in 9.020 MWh.

(6) La metodologia di calcolo deriva dal rapporto “Reducing CO₂ emissions from cars: a study of major car manufacturers” pubblicato da Transport & Environment, e considera la media dei consumi dei vari modelli di trasporto moltiplicato il numero degli utilizzatori, considerando la distanza media casa-lavoro due volte, sia per l’andata sia per il ritorno, e tenendo conto dei fattori standard di emissione e ossidazione dei diversi combustibili.

Consumi di energia

Consumi diretti

Nelle tabelle a seguire sono rappresentati gli andamenti dei consumi energetici più significativi per il Gruppo, derivanti dalla componente maggiormente “energivora” del parco di generazione (**produzione termoelettrica**).

Consumo specifico netto
della produzione termoelettrica
(kcal/kWh)

2.191
nel 2010

2.229
nel 2009

Consumo specifico netto
della produzione termoelettrica
combinata di produzione
elettrica e calore (kcal/kWh_{eq})

2.180
nel 2010

2.151
nel 2009

Il consumo specifico netto della produzione termoelettrica (semplice e cogenerativa) negli ultimi anni è stato segnato, sia nell'intero perimetro sia nelle singole realtà nazionali, da fattori dagli effetti contrapposti: da un lato, i consumi primari di energia elettrica sono cresciuti a causa del maggior utilizzo degli impianti di abbattimento delle emissioni in atmosfera e dell'inclusione nel perimetro di valutazione OGK-5, oltre che del generale calo della domanda energetica che costringe gli impianti a lavorare in condizioni di bassa efficienza; dall'altro, vi sono stati effetti positivi legati all'entrata in servizio in Italia e Spagna dei nuovi impianti a ciclo combinato ad alto rendimento e all'acquisizione e al consolidamento totale di Endesa.

La maggior parte dei consumi energetici del Gruppo deriva dall'apporto dei singoli combustibili che, oltre a venire espresso con unità metriche (migliaia di tonnellate o milioni di metri cubi), per le quali si rimanda a pagina 196, è calcolato con unità che ne indicano la potenzialità energetica (tonnellate o migliaia di tonnellate equivalenti di petrolio – tep o ktep – e migliaia di miliardi di joule – terajoule – TJ) esprimendo tali consumi sotto forma di energia utilizzata. Nel 2010 si è registrata una diminuzione nei consumi energetici derivanti dal consumo di combustibile, passato dai circa 37,1 Mtep totali del 2009 (1.553.302 TJ) a 36,1 Mtep nel 2010 (1.511.435 TJ) grazie alla flessione della produzione termoelettrica a vantaggio di quella nucleare e rinnovabile.

		2010	2009
Totale consumi di combustibile	TJ	1.511.435	1.553.302
	(Mtep)	36,1	37,1
Totale consumi combustibile fossile	TJ	1.503.661	1.544.929
	(Mtep)	35,9	36,9
Carbone	(Mtep)	15,6	16,9
Lignite	(Mtep)	2,1	2,0
Olio combustibile	(Mtep)	2,6	3,1
Gas naturale	(Mtep)	13,9	12,9
Gasolio	(Mtep)	1,7	2,0
Totale consumi combustibile non fossile	TJ	8.374	8.374
	(Mtep)	0,2	0,2
Biomasse, rifiuti e idrogeno	(Mtep)	0,2	0,2

Consumi indiretti

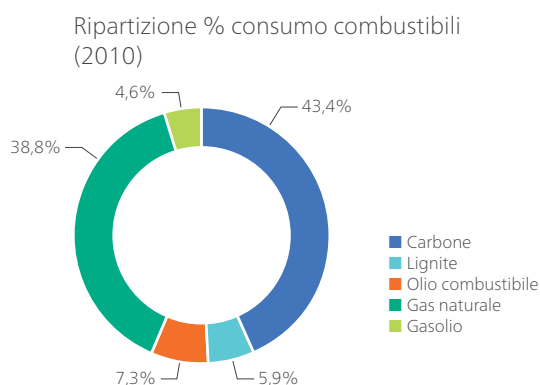
La tabella sotto riportata illustra l'energia elettrica primaria acquistata per il deposito e la movimentazione del combustibile, le attività minerarie, la gestione immobiliare e i servizi nell'intero perimetro del Gruppo Enel:

Consumo indiretto di energia elettrica per fonte primaria ⁽⁷⁾

		2010	2009
Deposito e movimentazione combustibili	GJ	23.436	4.741
	GWh	6,5	1,3
Distribuzione elettrica	GJ	1.589.990	1.513.998
	GWh	441,7	420,6
Immobiliare, auto e servizi	GJ	558.965	574.934
	GWh	155,268	159,704
Attività mineraria	GJ	48.776	8.078
	GWh	13,69	2,2
Totale consumi di energia elettrica	GJ	2.221.156	2.101.752
	GWh	617	583,8

(7) Non è possibile distinguere i consumi di energia per tipologia di fonte (rinnovabile e non rinnovabile) in quanto, trattandosi di energia acquistata sul mercato, la fonte non è tracciata.

I maggiori consumi indiretti della distribuzione elettrica, dell'attività mineraria e della movimentazione dei combustibili sono legati a un incremento dei volumi complessivi delle tre attività, dovuti principalmente all'aumento del perimetro di monitoraggio, che nel 2010 include anche Endesa, mentre la diminuzione dei consumi indiretti nella gestione immobiliare è dovuta all'adozione di sistemi di gestione ambientale e all'inserimento nel programma di miglioramento di obiettivi di risparmio energetico (si veda anche il paragrafo "Contenimento dei consumi indiretti" a pagina 174).



La **Climate Strategy** del Gruppo Enel (pagina 34) affronta l'impegno alla riduzione delle emissioni di gas serra attraverso piani d'azione su tutti gli ambiti di attività del Gruppo, dalla produzione alla distribuzione, dalla vendita al trading dei diritti di emissione.

Lo sviluppo di tecnologie di **produzione** "pulite", in particolare, è il cuore della strategia ambientale: il Focus "La Sostenibilità in pratica" descrive in dettaglio i risultati raggiunti nel campo delle rinnovabili (pagine 52-54), del nucleare (pagine 54-56), e della ricerca volta ad abbattere le emissioni di CO₂ della produzione termoelettrica (pagine 57-59). A questi si aggiungono gli sforzi continui per migliorare le tecnologie di produzione e l'efficienza dei processi produttivi in tutti gli impianti di generazione del Gruppo (si veda il paragrafo "Abbattimento delle emissioni della generazione").

Dal punto di vista della **distribuzione** vengono approfonditi gli importanti sviluppi nell'ambito delle "reti intelligenti" (pagine 47-51), mentre le attività di efficientamento continuo delle reti sono descritte nel capitolo "Enel per il cliente" (pagina 145).

Nell'ambito della **vendita** sul mercato libero, Enel Energia – con il supporto tecnico della Carbon Unit – ha promosso la campagna di vendita "Energia tutto compreso - Green zero CO₂", che implica tra l'altro la neutralizzazione della CO₂ relativa al processo di vendita e ai consumi indiretti di energia presso gli impianti idroelettrici di produzione, tramite l'annullamento di VERs, Verified Emission Reductions (pagina 160).

A queste attività si affianca l'impegno globale per la riduzione delle emissioni di CO₂ attraverso la diffusione di progetti e *best practice* nei Paesi dell'Europa dell'Est e in via di sviluppo, anche sfruttando i meccanismi flessibili introdotti dal Protocollo di Kyoto (*Clean Development Mechanism* e *Joint Implementation*), nei quali il Gruppo è uno dei leader mondiali.

Abbattimento delle emissioni della generazione

Per contenere le emissioni dovute alla produzione vengono apportati continui miglioramenti sia in termini di impianti, componenti e sistemi di trattamento sia a livello di processo.

Nel corso del 2010, nelle centrali termoelettriche, sono continuate le sostituzioni di bruciatori e i miglioramenti nei sistemi di controllo della temperatura di combustione per ridurre gli NO_x, e sono entrati in esercizio desolfuratori per ridurre l'SO₂ e filtri per ridurre le polveri: negli impianti geotermoelettrici è continuata l'installazione di apparecchiature per la riduzione dell'H₂S. Vengono continuamente monitorate le emissioni di CO₂ e di metalli pesanti: per contenere le emissioni di mercurio, in particolare, sono proseguite le prove di ossidazione su catalizzatori SCR nell'impianto pilota a La Spezia ed è stata conclusa la sperimentazione di laboratorio sull'ossidazione catalitica del mercurio a bassa temperatura. Sono state intraprese anche iniziative per limitare gli impatti degli impianti geotermici – in particolare l'acido cloridrico, per cui è stata completata con successo la qualifica del processo di abbattimento nei vapori surriscaldati utilizzati – e l'ammoniaca, per ridurre la quale è stata effettuata una dettagliata analisi di processo.

Endesa ha in corso diversi programmi per l'aumento dell'efficienza ambientale delle centrali convenzionali, relativi in particolare all'ottimizzazione del rendimento, alla cattura della CO₂ dai fumi e a sistemi di filtraggio avanzati. In Argentina, per ridurre l'emissione di Polveri e NO_x si effettua un maggior controllo dei parametri operativi e una migliore manutenzione dei bruciatori. Per abbattere l'NO_x è stato inoltre sviluppato un sistema di iniezione di acqua nelle camere di combustione.

La Carbon Strategy

Il rispetto degli obblighi imposti dal sistema europeo di *Emission Trading* (EU ETS) è una delle principali priorità dell'Azienda. A questo scopo è stata creata, nel 2010, una **nuova unità organizzativa** che integra le competenze di Enel ed Endesa e impiega oltre 40 persone in 6 Paesi. L'unità coordina le strategie di rispetto degli obblighi ETS per il Gruppo e gestisce e sviluppa il portafoglio dei crediti di CO₂ in tutti i mercati rilevanti.

In tutti i Paesi europei in cui il Gruppo è attivo con impianti di generazione a combustibili fossili, vengono definiti **Piani di Allokazione Nazionali (PNA)** per l'assegnazione delle quote di CO₂ che ne individuano il numero complessivo, a livello di settore e a livello di impianto, assegnato dalle Autorità Nazionali Competenti per l'attuazione delle direttive europee in tema di *Emission Trading* (n. 2003/87/CE e n. 2004/101/CE). Gli attuali PNA per il periodo 2008-2012 stabiliscono che entro certi limiti, che variano da Paese a Paese (per esempio, 19,3% in Italia e 42% in Spagna), le imprese coinvolte nel sistema di *Emission Trading* possono utilizzare, per il rispetto degli obblighi, i crediti di emissione generati da:

- > "unità di riduzione delle emissioni": emissioni evitate dalla realizzazione di progetti che mirano alla riduzione delle emissioni in altri Paesi con vincoli di emissione (ERU – *Emission Reduction Unit*, relativi a progetti di *Joint Implementation*);
- > "riduzioni certificate di emissioni": emissioni evitate dalla realizzazione di progetti industriali ad alta efficienza energetica, o di progetti volti all'uso delle energie rinnovabili nei Paesi in Via di Sviluppo senza vincoli di emissione (CERs – *Certified Emission Reduction* relativi a progetti di *Clean Development Mechanism*).

Il **Clean Development Mechanism (CDM)** e la **Joint Implementation (JI)** sono due dei tre meccanismi flessibili previsti dal Protocollo di Kyoto. A livello globale, a fine 2010 risulta registrato un totale di 3.061 progetti di CDM e JI, che permetteranno di evitare l'emissione in atmosfera di oltre due miliardi di tonnellate di CO₂ entro il 2012 da parte dei Paesi in Via di Sviluppo. Circa l'85% di queste iniziative è stato finanziato con capitale privato.

Il ricorso ai meccanismi flessibili rappresenta un'esperienza di successo per il Gruppo. **Enel ed Endesa sono oggi tra i maggiori attori del mercato globale della CO₂.** Anche

grazie ai progetti portati avanti in questo ambito il Gruppo è riuscito a conseguire a un costo minore gli obiettivi ambientali stabiliti dai PNA dei Paesi UE in cui opera (a parità di risultato il costo marginale delle misure di abbattimento nei Paesi in Via di Sviluppo è infatti minore che nei Paesi sviluppati) e ha trasferito tecnologia nei Paesi in Via di Sviluppo, contribuendone alla crescita tecnologica, sociale ed economica.

Complessivamente il portafoglio del Gruppo ammonta a 105 progetti con partecipazione diretta. Gran parte delle iniziative è stata sviluppata bilateralmente tra Enel-Endesa e il Paese ospitante e ha consentito al Gruppo di raggiungere il primo posto tra gli operatori privati attivi in questo settore, con circa il 12% del totale dei crediti emessi finora.

Per diversificare i rischi di realizzazione e di prestazione dei singoli progetti il Gruppo ha investito anche in alcuni "carbon funds", partecipando a progetti che riguardano, tra l'altro, il recupero di gas di discarica, la cattura di metano dalle miniere e l'abbattimento delle emissioni dei cementifici. Il contributo atteso da tali fondi, in termini di crediti, è complessivamente pari a circa il 13% del totale. Considerando anche il contributo dei fondi, quindi, il potenziale di abbattimento delle emissioni di CO₂ è pari a 200 milioni di tonnellate nel periodo 2005-2020, di cui l'87% è relativo a progetti già registrati.

La maggior parte dei progetti di Clean Development Mechanism oggi in portafoglio è localizzata in **Cina**, dove il Gruppo ha trovato ottime condizioni per operare grazie al Programma di Cooperazione Sino-Italiano (SICP) avviato nel 1999 dal Ministero dell'Ambiente italiano con la State Environmental Protection Administration (SEPA) e con altre istituzioni cinesi. Il Programma ha l'obiettivo di promuovere progetti per lo sviluppo sostenibile facendo anche leva su tecnologie fornite da aziende italiane operanti nei settori dell'energia e della tutela dell'aria, dell'acqua e del territorio. Grazie al SICP, è stato possibile raggiungere tempestivamente le istituzioni locali e individuare facilmente le migliori opportunità progettuali.

In Cina il portafoglio del Gruppo comprende 79 progetti nel campo della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (idroelettrico ed eolico), dell'abbattimento delle emissioni di gas industriali e dell'aumento dell'efficienza energetica in alcune grandi fabbriche. Altri progetti sono localizzati in India, Africa e America Latina e sono relativi a tecnologie di generazione idroelettrica, eolica e

da biomasse, di abbattimento delle emissioni di gas industriali, e di distruzione di metano.

Per quanto riguarda il meccanismo di *Joint Implementation*, il Gruppo include nel proprio portafoglio 7 progetti in **Uzbekistan** e **Ucraina** e 32 progetti a partecipazione indiretta in **Europa**, **Russia**, **Moldavia** e **Ucraina**.

Nel solo 2010 le riduzioni di gas serra certificate dall'UNFCCC per le iniziative portate avanti dal Gruppo ammontano a 8,6 milioni di tonnellate di CO₂ equivalente, suddivise tra le diverse tecnologie di progetti CDM:



I dettagli relativi a tutti i progetti in cui Enel ed Endesa compaiono come Project Participant sono reperibili sul sito UNFCCC a partire dalla pagina

<http://cdm.unfccc.int/Projects/index.html>

Di seguito sono indicate le quote assegnate dai Piani Nazionali di Allocazione (PNA) espressi in milioni di tonnellate e le emissioni verificatesi nel 2010 e certificate, come da disposizioni di legge, entro il 31 marzo 2011.



Emissioni di gas serra

Totale delle emissioni dirette e indirette (milioni di tonnellate)

	2010	2009	2008
Emissioni dirette - scope 1 (EN16)	116,4	122,4	111,2
Emissioni indirette da consumi elettrici - scope 2 (EN16)	0,245	0,232	0,219
Altre emissioni indirette - scope 3 (EN17)	5,967	6,205	5,406
TOTALE	122,6	128,8	116,82

Emissioni dirette

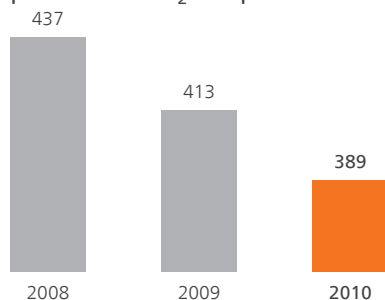
L'insieme delle azioni che costituiscono la Climate Strategy, portate avanti sfruttando appieno le sinergie e le potenzialità di un grande Gruppo integrato, ha consentito negli anni di ridurre progressivamente le **emissioni totali di gas serra**, che nel 2010 sono state 116,4 milioni di tonnellate di CO₂ equivalenti (in diminuzione del 4,8% rispetto al 2009).

Le emissioni di gas serra sono influenzate quasi esclusivamente dall'utilizzo di combustibili fossili. Dei 116,4 milioni di tonnellate di emissioni dirette di CO₂ equivalenti (**scope 1**) prodotte nel 2010 da tutte le attività del gruppo, infatti, la quasi totalità (116,2 milioni di tonnellate di CO₂ equivalenti) è derivata dalla combustione per la produzione di energia elettrica.

La produzione totale di energia da fonti fossili e rinnovabili, nel 2010, ha dato origine a un'emissione specifica netta (cioè espressa in kg di CO₂ generata per ogni MWh di energia prodotta) di 389 kg/MWh_{eq}, con una riduzione del 5,7% rispetto ai 413 kg/MWh_{eq} nel 2009.

Emissioni specifiche nette di CO ₂		2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Complessive	(kg/MWh _{eq})	389	413	437	-5,7
Da produzione termoelettrica semplice	(kg/MWh _{eq})	711	741	732	-4,1
Da produzione termoelettrica cogenerativa	(kg/MWh _{eq})	691	691	720	0,0

Emissioni specifiche di CO₂ complessive*



* 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).

Un altro gas dagli effetti climateranti è l'Esafluoruro di zolfo (SF₆), utilizzato nelle apparecchiature elettriche di alta e media tensione. Il totale delle emissioni di SF₆ dell'intero perimetro del Gruppo Enel, nel 2010, è stato di 6,3 kg, corrispondenti a circa 144 migliaia di tonnellate di CO₂ equivalenti, di cui 1,6 kg derivanti dalla generazione e 4,7 kg dalla distribuzione.

Emissioni indirette

Le **emissioni indirette scope 2** derivano dall'uso di energia elettrica in diverse attività operative (distribuzione dell'energia, movimentazione dei combustibili, estrazione mineraria, gestione degli immobili ecc.). Queste emissioni sono notevolmente inferiori alle emissioni dirette e vengono illustrate nella tabella seguente:

(Tonnellate)	2010	2009	2008
Deposito e movimentazione combustibili	2.585	523	583
Distribuzione elettrica	175.377	173.995	167.870
Immobiliare, auto e servizi	61.654	63.416	50.272
Mineraria	5.380	891	0
Totale	244.996	231.825	218.725

- (8) Nel caso dell'estrazione del carbone le quantità sono calcolate attraverso fattori di emissione dell'IPCC "2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories", differenziati per attività estrattiva in superficie (1,15 m³/t) e in profondità (17,5 m³/t), moltiplicati per le tonnellate di combustibile estratte (50% in superficie e 50 % in profondità). Il GWP a 100 anni utilizzato (25) è quello indicato nell'"IPCC Fourth Assessment Report: Climate Change 2007".
- (9) La stima è effettuata a partire dal quantitativo trasportato (equivalente al 52% del totale carbone utilizzato), prendendo in considerazione navi Panamax con portate di 67.600 t, che coprono distanze medie di 700 miglia marine percorse in 22 giorni di crociera, con un consumo di 35 tonnellate al giorno di olio combustibile, e un coefficiente di emissione di 3,2 kg CO₂ per ogni litro di olio bruciato.
- (10) La stima è effettuata a partire dal quantitativo trasportato (equivalente al 43% del totale carbone utilizzato), prendendo in considerazione treni con portate di 1.100 t, che coprono distanze medie di 1.400 km, con un consumo di 6,9 kWh/t per ogni 100 km trasportati e un coefficiente di emissione medio di Enel nel mondo (390 g/kWh nel 2010).
- (11) La stima è effettuata, a partire dai quantitativi trasportati di materie prime (materiali di consumo, gasolio, biomassa solida e CDR) e di rifiuti, prendendo in considerazione autocarri con portate di 28 tonnellate, che coprono distanze medie (di andata e ritorno) di 50 km con un consumo di 1 litro di gasolio per ogni 3 km percorsi e un coefficiente di emissione di 3 kg CO₂ per ogni litro di gasolio bruciato.
- (12) La metodologia di calcolo deriva dal rapporto "Reducing CO₂ emissions from cars: a study of major car manufacturers" pubblicato da Transport & Environment, e considera la media dei consumi dei vari modelli di trasporto moltiplicato il numero degli utilizzatori, considerando la distanza media casa-lavoro due volte, sia per l'andata sia per il ritorno, e tenendo conto dei fattori standard di emissione e ossidazione dei diversi combustibili.

Le **emissioni indirette scope 3** sono dovute ai trasporti e alla produzione di beni e alla fornitura di servizi funzionali allo svolgimento delle attività produttive.

Particolarmente rilevanti sono le emissioni dovute:

- > all'estrazione del carbone, che ammontano a 4.975 migliaia di tonnellate di CO₂; ⁽⁸⁾
- > al trasporto del carbone via mare, che ammontano a 525,134 migliaia di tonnellate CO₂; ⁽⁹⁾
- > al trasporto del carbone via treno, che ammontano a 439,907 migliaia di tonnellate di CO₂; ⁽¹⁰⁾
- > al trasporto di materie prime e rifiuti. il totale delle emissioni indirette legate è stato stimato in 26,814 migliaia di tonnellate CO₂. ⁽¹¹⁾

Tra queste emissioni sono presenti anche quelle generate dagli spostamenti del personale: le politiche di *mobility management* attuate hanno consentito di ottenere, nel 2010, una diminuzione totale della CO₂ emessa di circa 2.400 tonnellate ⁽¹²⁾.

Per la determinazione di altre emissioni indirette il Gruppo si sta inoltre concentrando sui fornitori di beni e servizi. Con questo obiettivo Enel ha aderito all'iniziativa del Carbon Disclosure Project (CDP) sulla valutazione delle emissioni di gas serra nella catena di fornitura, al fine di paragonare i propri dati con le performance tipiche di ciascuna attività e innescare, quindi, un processo di progressiva diminuzione degli impatti. Si tratta di un progetto pionieristico che coinvolge un numero ristretto di aziende mondiali leader di tutti i settori produttivi. Enel, da diversi anni, fornisce al CDP i dati delle sue emissioni di gas serra attraverso risposte a un questionario tecnico; il questionario cui devono invece rispondere i fornitori è molto semplificato, in considerazione della minore rilevanza in termini di volumi di gas serra emessi da questi ultimi. I risultati vengono pubblicati sul sito www.cdproject.net.

Nel 2010 è stato inoltre implementato il processo di qualificazione dei fornitori *green* introducendo indagini che tengono conto del comportamento virtuoso in termini di emissioni di gas serra.

Altre emissioni

Gli inquinanti atmosferici significativi emessi dalle attività svolte da Enel, in particolare dalla produzione termoelettrica, sono gli **ossidi di zolfo**, gli **ossidi di azoto** e le **polveri**. La misura di questi inquinanti è effettuata in maniera continuativa nella maggior parte degli impianti più grandi, attraverso analizzatori installati sulle ciminiere, e in modo periodico, attraverso campagne di analisi e misura o utilizzando parametri statistici, negli impianti di piccole dimensioni. La relativa concentrazione (a seconda dei casi misurata, analizzata o di progetto) viene moltiplicata per la portata dei fumi ottenendo i quantitativi massici.

L'andamento delle emissioni specifiche dei macroinquinanti per le due tecnologie termoelettrica e termoelettrica cogenerativa, riferite alla produzione complessiva ⁽¹³⁾ di energia elettrica e calore sono illustrate nella tabella di seguito riportata.

Le politiche ambientali del Gruppo hanno ottenuto risultati positivi sia grazie agli investimenti nell'abbattimento degli inquinanti presso gli impianti termoelettrici di generazione, sia grazie all'incremento della produzione rinnovabile.

Nel 2010, infatti, si è registrata una diminuzione delle emissioni specifiche di SO₂ e di NO_x a livello di Gruppo (rispettivamente -2,1% e -4,6%), e anche una riduzione delle polveri nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo opera. In controtendenza sono state le emissioni specifiche verificatesi negli impianti termoelettrici cogenerativi in Russia: la maggiore produzione in questi impianti, meno efficienti, insieme al maggiore contenuto di combustibili nel carbone utilizzato nel corso dell'anno, hanno inciso negativamente sulle emissioni complessive di polveri (in aumento rispetto al 2009). In questi impianti sono stati effettuati lavori di ammodernamento, i cui risultati si inizieranno ad apprezzare nei prossimi mesi.

Per quanto riguarda gli inquinanti 'minori' (per esempio i metalli), Enel effettua campagne periodiche di misura delle concentrazioni nei fumi prodotti dagli impianti termoelettrici, ottenendo risultati che rispettano, con ampi margini, i limiti stabiliti dalle legislazioni vigenti nei diversi Paesi in cui il Gruppo opera. L'idrogeno solforato (H₂S) è l'unica sostanza potenzialmente inquinante presente in quantità significativa nel fluido geotermico ma, grazie agli impianti di abbattimento (AMIS, tecnologia Enel), le emissioni di questo gas finiscono con l'essere inferiori a quelle naturali presenti nell'ambiente.

Le emissioni specifiche geotermoelettriche nette di H₂S nell'intero perimetro sono state, nel 2010, pari a 1,97 kg/MWh, in diminuzione rispetto agli 1,98 kg/MWh del 2009.

Dal monitoraggio costante delle emissioni prodotte dal Gruppo, infine, è emersa la presenza di **sostanze che hanno un effetto nocivo per l'ozono**.

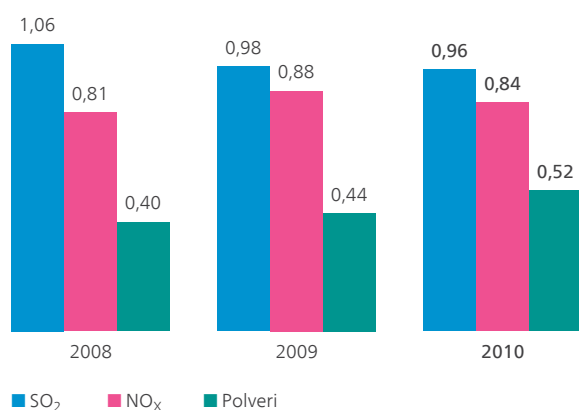
In Italia, Argentina, Perù e Spagna si trovano sostanze dannose per lo strato di ozono negli impianti di climatizzazione (R22, Freon 113), e in Argentina si usano anche piccole quantità di Halon 1301 negli impianti antincendio. Tali gas saranno progressivamente sostituiti con sostanze non nocive.

Di seguito si riportano i valori di tali gas per l'anno 2010.

Gas	Quantità stoccata (kg)	Emissione (kg)	Ozone Depletive Potential	CFC-11 equivalent (kg)
R22	13.333	400	0,055	22
Freon 113	nd	472	0,8	377,6
HALON 1301	816	-	-	-
TOTALE				399,6

(13) Produzione complessiva del Gruppo (termoelettrica, nucleare, rinnovabile)

Emissioni specifiche nette di inquinanti (kg/MWh)*



* 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).

Acqua



Hexagonal Water Pavilion
Jeppe Hein per Enel Contemporanea 2007
Sculptura d'acqua mutevole che riflette
la flessibilità necessaria nella vita di tutti i giorni.

Tutela delle risorse idriche

Enel è consapevole che la gestione efficiente delle risorse idriche è di centrale importanza per la salvaguardia della biodiversità e lo sviluppo e il benessere della società. Al fine di evitare potenziali situazioni di stress idrico dovute a consumi elevati rispetto ai flussi naturali localmente disponibili, Enel ha adottato una strategia basata su un approccio progressivo:

> **mappatura** delle aree con potenziali situazioni di "water scarcity": nel caso di Paesi con valore medio delle risorse idriche rinnovabili per persona inferiore al riferimento fissato dalla FAO, si individuano eventuali siti di produzione ricadenti in zone caratterizzate da scarsità d'acqua anche attraverso software specifici come quello sviluppato dal World Business Council for Sustainable Development;

- > **individuazione** dei siti di produzione "critici", ossia con approvvigionamento idrico da acque dolci;
- > **gestione** più efficiente attraverso eventuali modifiche di impianto o di processo tese anche a massimizzare l'approvvigionamento da reflui e da acqua di mare;
- > **monitoraggio** dei dati climatici e vegetativi di ciascun sito.

Enel sta inoltre investendo per la riduzione dei consumi di acqua nel **processo produttivo**. All'interno delle centrali di generazione si opera per ridurre al minimo i prelievi idrici attraverso l'adozione di sistemi di utilizzo multipli, come, nelle centrali a carbone, il riuso nei desolficatori delle acque di spurgo delle torri di raffreddamento in circuito chiuso e l'installazione, a valle dei desolficatori, di cristallizzatori che consentono il totale recupero dei reflui in uscita o la manutenzione regolare e preventiva dei circuiti di riciclo delle acque reflue e di trasporto delle ceneri.

Consumi di acqua

Nell'ambito della produzione di energia l'acqua viene utilizzata per diversi scopi.

Nella generazione **termoelettrica**, per esempio, l'acqua viene impiegata nel trattamento dei fumi per la desolfurazione e per la riduzione delle emissioni di NO_x attraverso l'abbattimento delle temperature. Enel, per diminuire tali consumi, ha installato sistemi di cristallizzazione dei reflui e di recupero del distillato, mentre quota parte dell'acqua consumata deriva dal riutilizzo dell'acqua di scarico interna al ciclo produttivo o esterna proveniente da attività di depurazione delle acque svolte da aziende municipalizzate, come nel caso della centrale di Fusina (VE). Una parte delle acque di desolfurazione, inoltre, è di provenienza marina.

Sia negli impianti **termoelettrici** che in quelli **nucleari**, i consumi di acqua sono necessari per i vari servizi interni all'impianto (produzione di vapore, lavaggi ecc.), per il trasporto delle ceneri di combustione e per il raffreddamento in sistemi a ciclo chiuso (torri di raffreddamento). Gli impianti termoelettrici e nucleari possono, in alcuni casi, utilizzare risorse idriche per il raffreddamento in ciclo aperto, ovvero attraverso un flusso costante di acqua che proviene da un corso limitrofo e che viene interamente restituito al corpo riceettore senza alterazioni chimiche. L'acqua di raffreddamento in ciclo aperto non è considerata un consumo in quanto viene restituita al corpo d'acqua (fiume, lago o mare) con le stesse caratteristiche chimiche e con una leggera alterazione termica (acqua di ricircolo). Il totale dell'acqua ricircolata nel 2010 ammonta a circa 15.000 milioni di metri cubi su tutto il perimetro del Gruppo Enel.

Le risorse idriche utilizzate per fini **idroelettrici** non subiscono modifiche qualitative: sia nel caso di impianti ad acqua fluente sia nel caso di impianti idroelettrici a invaso, oltre che negli impianti di pompaggio, l'acqua utilizzata per la produzione idroelettrica attraversa il macchinario principale e la turbina e viene restituita per intero, senza essere alterata, a valle.

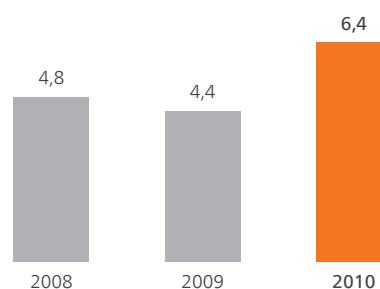
Le attività **geotermiche**, infine, utilizzano risorse idriche in misura molto ridotta per la preparazione del fango di perforazione.

Complessivamente, nel 2010, il fabbisogno di acqua nell'intero perimetro di Gruppo è stato di circa 370 milioni di metri cubi, in diminuzione di circa il 3,2% rispetto al 2009.

Provenienza (mil m ³)	2010	2009
Prelievi di acque interne	328,7	348,0
Prelievi marini	18,0	17,9
Reflui riutilizzati all'interno degli impianti	23,7	16,9
Totale fabbisogno di acqua uso industriale	370,4	382,8

I fabbisogni industriali sono soddisfatti attraverso il prelievo di acqua da corpi superficiali (acque interne o mare) e il riutilizzo dei reflui derivanti dal processo produttivo. Nel 2010, in particolare, il prelievo di acque dolci da fiumi, pozzi e acquedotti è stato inferiore al 2009 di circa il 6%, mentre è stato sensibilmente aumentato il riutilizzo dei reflui del processo produttivo (in aumento di circa il 40,2%), che oggi soddisfa il 6,4% del fabbisogno idrico complessivo.

Fabbisogni idrici coperti con il riutilizzo dei reflui (%)



L'effetto delle politiche Enel si è manifestato positivamente anche sui consumi specifici: i consumi di acqua per MWh di energia prodotta, per le tecnologie produttive più dispendiose dal punto di vista idrico, sono infatti nettamente migliorati.

Fabbisogno specifico netto di acqua per uso industriale

(m ³ /MWh)	2010	2009
Produzione termoelettrica	0,91	0,93
Produzione nucleotermoelettrica	6,33	7,55

I corpi d'acqua interessati dalle attività del Gruppo Enel nel mondo sono censiti nella banca dati di reporting ambientale di Enel e pubblicati nel sito aziendale in una pagina dedicata (<http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/>). In particolare, sono raccolte le informazioni su tutti i corpi interessati dalle attività idroelettriche, indipendentemente dai prelievi, e su tutti i corpi interessati dalle altre attività, dai quali l'acqua viene prelevata per il raffreddamento e/o verso i quali l'acqua viene restituita in percentuale superiore al 5% della portata media annua e del volume d'invaso in cui la risorsa è raccolta.

Gestione delle acque reflue

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

Nel 2010, in particolare, in **Portogallo** sono stati effettuati interventi per rendere più continuo e tempestivo il monitoraggio del trattamento delle **acque reflue** prima dello scarico nei corpi idrici, mentre in **America Latina** sono stati installati sistemi di sicurezza per evitare gli scarichi incidentali e sono stati potenziati i sistemi fognari e di pompaggio per la raccolta delle acque inquinate da inviare al trattamento.

Le acque industriali inquinate vengono sempre trattate prima di essere scaricate nei corpi d'acqua ricettori. In tutti i siti dove si producono acque inquinate, quindi, sono presenti impianti di trattamento specifici a seconda della tipologia di inquinamento presente.

Nel caso di inquinanti oleosi gli impianti di trattamento possono essere più o meno sofisticati a seconda che si tratti di semplici vasche "trappola", cioè impianti che separano gli oli galleggianti dalle acque, o di impianti dotati di metodologie di separazione multiple poste in serie.

Altri impianti di trattamento delle acque industriali sono quelli destinati alle acque inquinate da sostanze chimiche, generalmente costituiti da vasche in cui vengono aggiunti reagenti che trasformano gli inquinanti in rifiuti separabili dall'acqua. Alcune centrali termoelettriche, che utilizzano elevati quantitativi di ammoniaca per il trattamento dei fumi presso gli impianti di denitrificazione (deNO_x), possono essere dotati di impianti di trattamento specifici delle acque ammoniacali.

Il totale delle acque reflue scaricate dagli impianti nell'intero perimetro del Gruppo Enel è stato nel 2010 pari a 246,9 milioni di metri cubi.

Tutte le acque vengono scaricate in corpi idrici superficiali. Indipendentemente dalle modalità di trattamento delle acque inquinate, nella generalità dei casi le autorità prevedono che venga autorizzato un unico punto di scarico nel quale confluiscono tutte le acque; pertanto è impossibile quantificare i volumi scaricati in funzione del trattamento effettuato.

È possibile quantificare i volumi degli scarichi provenienti dalle filiere produttive come riportato nella tabella seguente:

Acque reflue per filiera produttiva

(mil m ³)	2010	2009
Termoelettrica	79,5	89,4
Nucleare	167,4	165,9
Deposito e movimentazione olio combustibile	0,03	0,04
Volumi totali scaricati	246,9	255,4

Una parte delle acque reflue viene anche riutilizzata all'interno degli impianti stessi, contribuendo così alla copertura dei fabbisogni idrici complessivi. Nel 2010 il recupero delle acque reflue dopo il trattamento, in tutto il perimetro del Gruppo, è stato di circa 23,7 milioni di metri cubi, pari al 6,4% dei fabbisogni (16,9 nel 2009 pari al 4,4% dei fabbisogni). Tale quantitativo non include le acque recuperate presso la centrale di Fusina, in Italia, dove sono state utilizzate nel 2010, per il raffreddamento in ciclo chiuso della centrale, le acque provenienti dall'impianto di trattamento delle acque urbane e industriali dell'azienda Vesta, la municipalizzata locale, per un totale di circa 469.100 metri cubi.

Enel effettua una costante attività di **monitoraggio** degli impatti provocati dagli scarichi idrici nelle aree interessate dalle sue attività. Tutti i corpi d'acqua interessati dalle attività di produzione di energia elettrica (termoelettrica, nucleare e idroelettrica) sono stati censiti: informazioni di dettaglio sono raccolte nella banca dati di reporting ambientale di Enel e sono pubblicati sul sito aziendale nella sezione dedicata all'ambiente all'indirizzo:

<http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/>.

La centrale che non fa acqua

Nella centrale Enel "Federico II" di Brindisi, in cui si produce energia elettrica dal carbone, nel 2010 è stato raggiunto un risultato di rilevanza mondiale nel campo della gestione delle acque reflue: dall'isola produttiva non viene più versata nemmeno una goccia d'acqua in mare.

La tecnologia utilizzata è quella della **Softening Evaporation Crystallization (SEC)**, che fa evaporare l'acqua di scarico e cristallizzare i sali in essa contenuti, così da poter riutilizzare l'acqua e gestire i sali come rifiuto solido. Una task force mista, formata da tecnici esterni e dal personale dell'impianto, ha trovato una soluzione in grado di rendere pienamente efficace la tecnologia Sec, individuando il giusto indice di saturazione per man-

tenere in efficienza l'impianto. Prima dell'intervento proattivo dei tecnici Enel, infatti, la tecnologia aveva limiti che la rendevano inefficace.

Questo contributo fondamentale alla tecnologia è stato riconosciuto anche dall'Energy Power Research Institute, società no-profit statunitense che promuove progetti innovativi in campo energetico, che ha sottolineato come, grazie all'intuizione dei tecnici Enel, il problema dello scarico di acque reflue potrebbe essere risolto in tutto il mondo.

Con la stessa formula e lo stesso obiettivo la task force ha già concluso il suo intervento nella centrale di La Spezia, ed entro breve anche Civitavecchia e Sulcis potranno usufruire di questa innovazione.

Biodiversità



Attenzione alla biodiversità

Il 2010 è l'anno che l'Unione Europea ha dedicato alla biodiversità. Dal 1° al 4 giugno si è tenuta a Bruxelles la “**Settimana dell'Ambiente**”, organizzata dalla Direzione Generale Ambiente della Commissione Europea, il più grande evento annuale europeo sulla politica ambientale: il Gruppo Enel vi ha partecipato, unica azienda del settore energetico, portando la propria esperienza nell'ambito della salvaguardia della biodiversità.

La **conservazione della biodiversità**, infatti, costituisce uno degli obiettivi strategici della politica ambientale del Gruppo, ed è ormai una pratica consolidata per Enel. Nella generalità dei casi le azioni per la tutela sono svolte dal Gruppo su base volontaria (attraverso l'adozione di si-

stemi di gestione ISO 14001 o EMAS) anche se talvolta le norme nazionali dei vari Paesi influenzano le strategie, le azioni e i piani specifici di intervento.

I principali impatti provocati da Enel sulla biodiversità sono legati alla realizzazione degli **elettrodotti** che provocano effetti significativi in termini visivi e sulla vegetazione arborea, e alla costruzione e alla manutenzione di **oleodotti** e **metanodotti** (per i quali si trovano approfondimenti a pagina 202). A questi si aggiungono gli impatti provocati dalla costruzione di nuovi **impianti**, che possono interessare zone molto estese anche all'interno o in prossimità di aree protette.

In tutti i Paesi in cui opera, infatti, Enel gestisce siti e strutture ubicate all'interno o in prossimità di parchi nazionali, siti di importanza comunitaria, oasi del WWF, e altre aree

ad alto valore naturalistico⁽¹⁴⁾. In questi casi le attività vengono svolte in equilibrio con l'ambiente naturale e gli ecosistemi, che presentano un buono stato di conservazione e sono spesso attivamente controllati dalle società del Gruppo attraverso accordi con enti e organizzazioni territoriali (locali, nazionali e internazionali). Una particolare attenzione è dedicata alla tutela e alla salvaguardia delle specie presenti nella "Red List" dell'International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN). In Appendice (pagine 293-296) è presente il dettaglio delle **specie protette** presenti nelle aree di localizzazione di alcuni impianti di Enel, principalmente termoelettrici, e i relativi livelli di rischio di estinzione.

Per ridurre l'impatto degli impianti e delle rispettive aree d'influenza sugli ecosistemi circostanti, vengono intraprese numerose azioni preventive e correttive.

Nell'ambito della **prevenzione**, Enel svolge studi d'impatto ambientale con una valutazione sistematica degli effetti sulla biodiversità, che consentono di attuare soluzioni compensative o migliorative dell'ambiente originario. Nella realizzazione degli **impianti eolici**, per esempio, per localizzare i siti idonei viene sempre tenuta in considerazione la **salvaguardia dei flussi migratori dell'avifauna**.

Nella **realizzazione delle reti** elettriche sono svolti studi per individuare le migliori soluzioni in termini di strutture, materiali, componenti e tracciati delle linee in modo da **limitare il più possibile gli impatti visivi e i danni alla vegetazione arborea**. Per attenuare l'impatto visivo degli elettrodotti, nella costruzione di nuove reti e nella ristrutturazione delle vecchie, Enel adotta, quando possibile, l'**interramento**. L'indice di cavazzazione, ovvero la percentuale di cavo utilizzato sul complesso delle linee elettriche (pagina 288), dà un'immediata indicazione dell'attenuazione ambientale dell'impatto visivo delle linee elettriche. Per le linee di bassa e media tensione un'alternativa è l'adozione di cavo elicoidale intrecciato (**elicord**), costituito dalle tre fasi isolate e intrecciate tra loro, che consente di attenuare l'impatto visivo complessivo perché risulta meno visibile rispetto a tre conduttori separati. Il cavo intrecciato per gli elettrodotti aerei riduce notevolmente anche l'impatto sulla vegetazione arborea, perché richiede sostegni dall'ingombro minore e si integra pienamente all'interno della vegetazione. Anche la scelta dei percorsi delle linee e il superamento in altezza della vegetazione consentono di limitare tagli di piante, mentre il rischio di collisioni e di elettrocuzione dell'avifauna viene evitato tramite l'utilizzo di cavi isolati e l'adozione di elementi per la segnalazione visiva dei conduttori dell'alta tensione.

Nei siti produttivi, le attività di tutela continuano anche durante l'**esercizio degli impianti** tramite una serie di attività:

1. in molte località, in accordo con le Istituzioni locali, vengono attuate campagne di **biomonitoraggio terrestre, fluviale e marino** attraverso soggetti terzi indipendenti, con lo scopo di verificare l'influenza delle attività svolte sulla biodiversità e l'adeguatezza delle misure compensative o migliorative intraprese. Fino a oggi, l'esito di tutte le campagne evidenzia l'assenza di impatti negativi sulla biodiversità e l'adeguatezza delle misure intraprese per evitare effetti negativi delle emissioni atmosferiche, degli scarichi termici, del rumore e della manutenzione dei corridoi delle linee di distribuzione;
2. viene attuato un Sistema di Gestione Ambientale rispondente ai requisiti **ISO:14001**, applicando la politica ambientale del Gruppo e procedendo a una periodica valutazione degli impatti sulla biodiversità;
3. viene effettuata un'**analisi dei rischi** che tiene conto anche del rischio di impatto sulla biodiversità;
4. si effettuano interventi di **sensibilizzazione del personale** circa l'eventuale rischio di impatto, le attività svolte per limitarlo e l'impegno del Gruppo a favore della biodiversità.

Dal punto di vista operativo, vengono adottate precauzioni quali la riduzione dei prelievi d'acqua e degli scarichi e la mitigazione del rumore emesso dalle apparecchiature. La presenza dei rilasci del **minimo deflusso vitale** dagli sbarramenti consente, nei tratti dei corsi d'acqua a regime torrentizio a valle dello sbarramento, flussi più costanti di quelli naturali, evitando così che tali tratti risultino, almeno in certi periodi, completamente asciutti: la regolarità dei flussi idrici infatti rappresenta un indubbio miglioramento ambientale, favorevole a garantire la biodiversità degli ecosistemi acquatici. I bacini hanno anche una importantissima funzione come aree umide minori essenziali per le migrazioni dell'avifauna.

(14) Informazioni di dettaglio sul numero e sulla localizzazione delle aree protette in cui il Gruppo è presente sono reperibili all'indirizzo www.enel.com/it-it/sustainability/environment/biodiversity. Tali informazioni sono invariate rispetto al 2009.

Progetti Enel di tutela della biodiversità

In tutte le sue attività, Enel promuove una serie di progetti con l'obiettivo di sostenere la **salvaguardia degli ecosistemi e degli habitat naturali** dei diversi territori in cui è presente, non solo come operatore industriale, ma anche come protagonista attivo della vita sociale, culturale e ambientale.

Nella tabella seguente sono riportati i progetti avviati o interamente svolti nel 2010 e quelli proseguiti o conclusi nel medesimo anno. I portatori di interesse istituzionali (Enti, associazioni, fondazioni, centri studi, università ecc.) sono coinvolti nei progetti, e delle attività svolte viene data diffusione attraverso pubblicazioni specifiche (Rapporto ambientale, Bilancio consolidato, Bilancio di sostenibilità, dichiarazioni ambientali EMAS, dépliant o pubblicazione sul web).

Legenda rischio di estinzione IUCN



Di ciascun progetto vengono normalmente indicati ubicazione/nome, contenuto (che, a meno di specifica segnalazione, fa riferimento alla/e specie indicata/e nella prima colonna) e, entro parentesi quadre, soggetto o soggetti responsabili.

Europa

Bulgaria	
	Progetto
Grifone (<i>Gyps fulvus</i>) LC	Parco nazionale dei Balcani Centrali: nell'ambito del progetto per la reintroduzione del rapace, dopo l'inserimento dei primi 40 esemplari provenienti dalla Spagna (nel 2009), con installazione di una voliera di acclimatazione si intende favorirne l'alimentazione e la riproduzione. [Enel Maritza 3, Società per la Protezione degli Uccelli Predatori].
Flora, fauna, ecosistema, paesaggio	Centrale Maritza East: è stata effettuata la pulizia del letto del fiume Sokolitsa, liberandolo dai sedimenti accumulati e dalle piante cresciute nell'area vicina al villaggio di Obruchishte (compreso nella municipalità di Galabovo), seguendo un impegno preso con le amministrazioni locali. [Enel Maritza 3].
	Centrale Maritza East: l'area del lago Rozov Kladenetz e del fiume Sokolitsa situati in zona circostante l'impianto risulta protetta (habitat, fauna e flora) con particolare riferimento all'avifauna (1265 ha). È in corso un dibattito con le autorità locali per sviluppare un piano di tutela che probabilmente interesserà la gestione delle acque con un maggior riuso dei reflui. Notevole attenzione viene posta sui consumi (sistema di gestione efficiente dei consumi) e sugli scarichi di acqua (trattamenti chimici, fisici e biologici) al fine di ridurre al minimo gli impatti sull'ecosistema lacustre. [Enel Maritza 3].
	Centrale Maritza East: è terminata la ri-coltivazione della discarica di amianto attraverso l'attuazione del progetto di ripristino autorizzato dalle autorità locali con sigillatura, rinaturalizzazione e semina di specie erbacee autoctone; sono state piantate 10.000 piante arboree per creare una cintura intorno alla seconda vasca di decantazione ceneri. [Enel Maritza 3].
Francia	
	Progetto
Albanella minore (<i>Circus pygargus</i>) LC	Zona di interesse Comunitario per la Conservazione degli Uccelli del "Barrois": misure volte alla conservazione delle specie nidificanti (in particolare dell'albanella minore) attraverso la cooperazione con gli agricoltori, che si astengono dalla lotta ai roditori e dall'utilizzo dei fitosanitari; il centro permanente delle iniziative ambientali (CPIE) e i cacciatori (Aube) che fanno sorveglianza; la Lega per la protezione uccelli (LPO) e la Regione Ardenne che effettuano monitoraggio degli uccelli.

Italia

Progetto

Cicogna bianca
(*Ciconia ciconia*)

LC

Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano (Sala Consilina, SA): valorizzazione dei punti di sosta scelti dalla cicogna, anche al fine dello svolgimento di attività didattico-scientifiche. [Enel in collaborazione con LIPU e WWF].

Grifone (*Gyps fulvus*)

LC

Sardegna: studio e monitoraggio della specie e dell'habitat nel territorio circostante la città di Bosa (NU), attenzione alle minacce alla sopravvivenza, divulgazione nelle scuole e nei confronti della popolazione locale, realizzazione di punti di osservazione e di un percorso naturalistico. [Enel in collaborazione con Legambiente].

Lontra (*Lutra lutra*)

NT

Valle dell'Alto Volturno: monitoraggio e salvaguardia dell'habitat, mediante stima della popolazione, perimetrazione delle aree e realizzazione di punti di osservazione e di pannelli didattici. [Enel in collaborazione con l'associazione Pianeta Terra].

Luccio (*Esox lucius*)

LC

Centrale termoelettrica di La Casella: immissione annuale nel fiume Po di 1.500 luccetti; l'obbligo è previsto nel disciplinare di prelievo delle acque del fiume Po. [Enel Produzione].

Tartaruga marina
(*Caretta caretta*)

EN

Centro di Recupero Tartarughe Marine di Brancaleone (RC): sviluppo del Centro, che si occupa del recupero e della cura di animali feriti nonché di informazione, sensibilizzazione e alimentazione della banca dati nazionale. [Enel in collaborazione con CTS (proprietario)].

Centri di Recupero Tartarughe Marine dell'Oasi di Lago Salso (FG) e del Bosco di Rauccio (LE): svolgimento di attività di sostegno ai Centri, studio degli habitat idonei alla deposizione delle uova e sensibilizzazione dei giovani nelle scuole locali. [Enel in collaborazione con Legambiente].

Nibbio reale
(*Milvus milvus*)

NT

Area amiatina (Monte Amiata, Monte Penna e Alta Valle dell'Albegna), in Toscana meridionale (GR), e Parco naturale regionale della Gola della Rossa e di Frasassi, nelle Marche (AN): lo scopo principale è portare a termine la reintroduzione del nibbio reale, avviata sia nell'Alta Valle dell'Albegna che nel Parco di Frasassi. La reintroduzione di questa specie prevede il rilascio di giovani esemplari provenienti da altri Paesi europei quali Francia (Corsica) e Svizzera, la messa in sicurezza di oltre 40 km di linee elettriche, l'installazione di oltre 1200 protezioni sulle teste dei pali dove il nibbio va a posarsi per eliminare il rischio di elettrocuzione, il monitoraggio degli esemplari liberati attraverso radio satellitari, radio VHF e l'installazione di sistemi di videocontrollo delle mangiatoie, la realizzazione di una vasta campagna di sensibilizzazione (produzione e diffusione di materiali divulgativi, allestimento di un sentiero didattico sulla protezione dei chiroteri, due sale dedicate nel Parco Faunistico dell'Amiata e nel Parco di Frasassi, interventi didattici nelle scuole). È stato realizzato un sito web nel quale sono disponibili le immagini in tempo reale (Web-cam) dei sistemi di video controllo di una colonia di chiroteri troglodili e di due mangiatoie utilizzate dai nibbi reali; verranno inserite le mappe degli spostamenti dei nibbi equipaggiati con radio satellitari. [Comunità Montana Amiata del grossetano, comunità montana dell'Esino Frasassi ed Enel Distribuzione].



Italia		Progetto
Anguille, trote, trotelle, ciprinidi (diverse specie anche a rischio tra cui la trota marmorata – <i>Salmo trutta marmoratus</i>), salmonoidi	LC	Vari siti: ripopolamento ittico attraverso ‘semine’ di varie specie di pesci locali. [Enel Produzione ed Enel Green Power].
Posidonia oceanica	LC	Centrale termoelettrica di Torrevaldaliga Nord: monitoraggio marino componenti bentoniche e chimico-fisiche delle acque; campagna di monitoraggio della prateria marina di Posidonia oceanica della superficie di 1 ettaro messa a dimora negli anni precedenti. Estensione dell’area protetta SIC interessata di 435 ettari. [Enel Produzione].
Ecosistemi marini, dulcicoli e delle zone umide		Centrale di Porto Corsini (RA): campagna di monitoraggio della Pialassa Baiona su una superficie di 1.100 ettari. Al termine del periodo di reporting l’esito è Buono. [Enel Produzione].
		Centrale di Priolo Gargallo: attivata convenzione con RNO (Riserva Naturale Orientata) saline di Priolo per mantenere umida la zona della salina. Protocollo d’intesa con il Comune di Priolo Gargallo e RNO saline di Priolo per attività di educazione ambientale (fornitura acqua pozzi). [Enel Produzione].
		Centrale termoelettrica di Pietrafitta: attuazione di un programma di monitoraggio dello stato trofico delle acque del bacino di accumulo. Con le metodologie assunte per la definizione del Registro degli Aspetti del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001. Prosecuzione del risanamento ambientale dell’area protetta e coltivazione delle aree in precedenza bonificate: in particolare sono stati eseguiti interventi di regimentazione acque meteo tramite manutenzione straordinaria/ rifacimento di canalizzazioni di raccolta e convogliamento, inoltre è stata parzialmente riambientalizzata l’area che negli anni pregressi era stata adibita a campo prove esercitazioni antincendio. [Enel Produzione].
		Centrale termoelettrica di Brindisi: la provincia di Brindisi esegue periodicamente il monitoraggio dello specchio acqueo antistante la centrale. Il monitoraggio si sviluppa attraverso una preliminare caratterizzazione batimetrica e geomorfologica, la successiva raccolta di campioni biologici per l’analisi dei biomarker e campioni di sedimento per la determinazione della granulometria e per i test di tossicità, caratterizzazione della componente planctonica. I dati vengono infine elaborati secondo procedure “Beyond-BACI (Before and After Control Impact)” utili alla quantificazione degli effetti antropici. [Enel Produzione].
Ecosistema		Determinazione dei rilasci ottimali condivisi con le Autorità Preposte per il rilascio del Deflusso Minimo Vitale (DMV) nel bacino del Serchio e del Lima. Monitoraggi semestrali sui fiumi Serchio e Lima. [Enel Produzione].
		Dal punto di vista degli interventi di bonifica e di ripristino ambientale dei siti inquinati delle aree industriali considerate ad alto rischio industriale, definiti dalla legge 426/98 “di interesse nazionale” e le cui norme tecniche sono dettate dal D.Lgs. 152/2006, si segnala nel 2010 per le centrali termoelettriche quanto segue: approvazione dei piani di caratterizzazione per le centrali di Assemini e Giugliano; gli interventi di messa in sicurezza di emergenza della falda per le centrali di Piombino e Maddaloni, che si aggiungono a quelli già realizzati per le centrali di: la Spezia, Fusina, Porto Marghera, Sulcis, Livorno e Porto Scuso; ultimata la progettazione degli interventi di bonifica e ripristino ambientale per la centrale di Brindisi e La Spezia; prosegue la bonifica ambientale nelle centrali di Priolo Gargallo e Augusta. [Enel].
Ecosistema fluviale		Impianti idroelettrici: sperimentazione sui Minimi Deflussi Vitali per verifica della efficacia sugli ecosistemi. [Enel Green Power, Enel Produzione].
Flora, ecosistemi dulcicoli e delle zone umide		Centrale termoelettrica di Santa Barbara: effettuazione campagne di biomonitoraggio della qualità dell’aria mediante sensori passivi (licheni); campagne periodiche con misura della concentrazione e composizione algale, dell’IBE e di alcuni parametri chimici lungo il torrente S.Cipriano con trasmissione dei risultati delle campagne di monitoraggio effettuate all’ente di controllo (ARPAT) e alle autorità locali. [Enel Produzione].
Flora, fauna, ecosistema, paesaggio		Bosco di San Francesco (Assisi-PG): in collaborazione con il FAI, in un’area boscata di 60 ettari, Enel fornisce il suo contributo con azioni di recupero e salvaguardia del bosco, mediante il censimento e la catalogazione delle specie botaniche rilevanti, la pulizia del sottobosco e potature di mantenimento. [Enel SpA].



Portogallo

Progetto

Lupo iberico (*Canis lupus signatus*)

VU

Portogallo: accordo con le istituzioni locali per la conservazione del lupo iberico. Enel partecipa al fondo creato per finanziare le attività che riguardano la riforestazione con specie autoctone di aree agricole, manutenzione delle aree boscate, incremento della disponibilità di cibo e di ripari per la caccia delle prede, riduzione del disturbo attraverso aree dove viene vietata la caccia, promozione e miglioramento delle diversità e della disponibilità delle prede. [Enel Green Power e ACHLI – Associazione per la Conservazione dell’Habitat del Lupo Iberico].

Romania

Progetto

Cicogna
(*Ciconia ciconia*)

LC

Danubio: montaggio, sui sostegni delle linee di distribuzione, di supporti circolari volti a facilitare la nidificazione. [Enel Distribuție Dobrogea].

Slovacchia

Progetto

Trota salmonata
(*Oncorhynchus mykiss*)

Salvaguardia della rete fluviale e della trota salmonata presso il Parco Nazionale degli Alti Monti Tatra. Il progetto consiste nell’eliminazione di quei fattori di minaccia riconducibili all’uomo che pongono in pericolo la sopravvivenza di questa specie, attraverso l’acquisto e l’immissione del 90% degli avannotti necessari al suo mantenimento, il costante monitoraggio e la regolare pulizia dei corsi d’acqua. [Slovenské elektrárne].

Aquila
(*Aquila chrysaetos*,
Aquila pomarina)

LC

Parco nazionale High Tatras: attività di tutela, eliminazione dei fattori di minaccia, raccolta di sangue per analisi genetiche e riabilitazione degli esemplari feriti, monitoraggio e mappatura dei territori di caccia, marcatura con microchip e localizzazione delle nidificazioni. È anche stato intrapreso un progetto di cooperazione con il Turistic Club per iniziative di educazione. Quale risultato delle cooperazioni precedenti con i parchi nazionali, si è notato un incremento di camosci e di marmotte (interventi eseguiti negli anni precedenti). [Slovenské elektrárne].

Spagna		Progetto
Avifauna		Aragona sono stati effettuati investimenti sulle infrastrutture consentendo una maggiore protezione dell'avifauna sulle linee di medio voltaggio Magallon-Valdeherrín, Ricla-Purroy, Belsierre-Yeba, Fuentes Claras-Bello.
Molluschi autoctoni		Impegno a livello internazionale nell'attività di ricerca sulla <i>Dreissena polymorpha</i> , specie esotica invasiva presente in diversi corpi d'acqua della Spagna. Autoctona del Mar Nero e del Mar Caspio, è un mollusco bivalve zebrato d'acqua dolce, simile ai comuni mitili, non commestibile, resistente alle acque salate, noto per la grande capacità di riprodursi e propagarsi. La navigazione fluviale e il trasporto marittimo ne hanno facilitato l'espansione, provocando gravi effetti economici ed ecologici; tra questi ultimi: impatto su nutrimento, accrescimento, mobilità, respirazione e riproduzione di altre specie (in particolare mitili e vongole). [Endesa].
Falco pescatore (<i>Pandion haliaetus</i>) e Nibbio bruno (<i>Milvus migrans</i>)		Isole Baleari : in base al programma di cooperazione tra Gesa-Endesa, il Ministero dell'Ambiente e il governo delle isole Baleari, completamento di 186 progetti di tutela (128 a Maiorca e 58 a Minorca), volti principalmente alla riduzione delle collisioni con le linee. [Endesa Distribución].
	LC	
Avifauna, principalmente rapaci		Le attività eoliche possono generare impatti sulla biodiversità per collisione dell'avifauna o per disturbi sulla nidificazione. In tutti gli impianti si effettuano continui monitoraggi per evitare o limitare impatti negativi. [Enel Green Power].
Avifauna		Andalusia ed Estremadura : in base alla convenzione stipulata nel 2008 con il governo dell'Andalusia per cofinanziare il progetto LIFE+Natura e Biodiversità denominato "Conservazione e gestione delle zone di protezione speciali per gli uccelli della steppa dell'Andalusia", il comitato LIFE della Commissione europea ha scelto il progetto che comprende la rilevazione dei punti critici di collisione con le linee elettriche e di elettrocuzione degli uccelli. Sviluppo di altri progetti di ricerca in collaborazione con centri di ricerca e istituzioni pubbliche. [Endesa Distribución].
Aquila fasciata		Catalogna : monitoraggio della popolazione, habitat e conservazione dell'aquila fasciata. Nel 2010 è stata determinata l'età, il numero degli esemplari, l'occupazione territoriale e le condizioni fisiche. 37 esemplari sono stati marcati per fare l'analisi degli andamenti della dispersione, sopravvivenza e cause di mortalità. [Endesa Distribución].
	LC	
Capovaccaio (<i>Neophron percnopterus</i>)		Isole Canarie : studio di valutazione dell'efficacia delle misure intraprese nel biennio precedente per contenere il rischio di collisione dell'avifauna con le linee elettriche aeree di media tensione a Fuerteventura e Lanzarote. [SEO-BirdLife ed Endesa Distribución].
	EN	
Flora, fauna, ecosistema, paesaggio		Aree minerarie di Andorra, As Pontes e Puertollano : lavori di riassetto paesaggistico e idrogeomorfologico al fine di ristabilire l'originaria biodiversità dei luoghi. [Endesa].
		Parco Nazionale di Doñana (Andalusia) : sostegno alle iniziative della fondazione Doñana 21 per la conservazione del patrimonio naturale e la manutenzione di un centro per l'assistenza all'avifauna selvatica. [EUFER]. Sviluppo di un dispositivo anti shock per l'elettrocuzione dell'avifauna. [Endesa].
Flora, fauna, equilibrio ecologico, e paesaggio		Regione Ebro-Pirenei e dei piccoli laghi (Ibones) : recupero ambientale dell'area attraverso il ritiro dei resti e degli impianti obsoleti, il restauro del paesaggio e il recupero della vegetazione e della fauna autoctona. [Endesa].

Nord America

Stati Uniti		Progetto
Flora, fauna, ecosistema, paesaggio		Centrale idroelettrica di Caney River (Kansas) : con l'obiettivo di promuovere la conservazione della fauna e dei pascoli, è stato lanciato un piano di conservazione ambientale al fine di preservare importanti aree ecologiche e incoraggiare la ricerca di nuove modalità di tutela ambientale in Kansas. [Enel Green Power in collaborazione con National Fish and Wildlife Federation].
Fauna ittica		Centrale idroelettrica di Lawrence : il nuovo sistema pneumatico di abbassamento della cresta della diga consente la migrazione dei pesci. [ENA].
Fauna ittica (<i>Pomoxis nigromaculatus</i> , <i>Lepomis gibbosus</i>)		Impianto idroelettrico di Ware Shoals (Sud Carolina) : in accordo con le comunità locali si è deciso di immergere gli alberi di Natale disseccati nel bacino lacustre per consentire rifugio ai pesci dai predatori, promuovendo la riproduzione e la crescita algale per creare un ecosistema che favorisca la riproduzione di insetti e quindi il cibo. [ENA].

America Latina

Argentina

Progetto

Avifauna

Centrale idroelettrica di Arroyito: nel corso del 2010, è stato portato avanti il programma di sorveglianza e controllo degli accessi di terzi all'area dei laghi situata a valle dell'impianto. Questi laghi costituiscono habitat permanenti di specie migratorie di uccelli e pertanto di particolare importanza, che meritano tutela. [Endesa].

Brasile

Progetto

Flora

Centrale idroelettrica Cachoeira: progetto di ricostituzione di una foresta ripariale danneggiata dall'attività agropastorale nelle aree circostanti il bacino di accumulo. La funzione della foresta è quella di regolare il flusso dell'acqua, agire da filtro per sedimenti e nutrienti, ridurre le frane e l'erosione, procurare protezione e cibo per la fauna acquatica, uccelli e mammiferi. Nel 2010 sono state seminate circa 50.000 specie autoctone di alberi e arbusti negli stati di Goias e Minas Gerais, per un totale di 30 ettari. La superficie già riforestata negli anni precedenti, con circa 90.000 esemplari di specie tipiche della savana locale, ammonta a 54 ettari. Vengono effettuati inoltre studi della fauna selvatica e della ittiofauna per capire le dinamiche di migrazione. [Endesa].

Cile

Progetto

Cururo
(*Spalacopus cyanus*)
Rettili (*Homonota gaudichaudii*,
Liolaemus lemniscatus,
Philodryas chamissonis,
Tachymenis chilensis)

EN

Parco eolico Canela: durante l'esecuzione dei lavori vengono svolti monitoraggi per verificare l'effetto delle attività sulla popolazione dei cururo, roditore endemico sotterraneo a rischio di estinzione. Nella zona di costruzione degli impianti al fine di evitare la morte di esemplari, biologi specializzati inducono il trasferimento della popolazione del cururo al di fuori dell'area di intervento attraverso l'esecuzione di fori nei tunnel dei roditori e il disturbo tramite rumore. [Endesa].

Parco eolico Canela: nell'area dei lavori si provvede alla cattura, identificazione, arcatura e al trasferimento dei rettili in luoghi sicuri. In totale sono stati catturati e rilocalizzati 1.228 individui. [Endesa].

Flora, fauna,
ecosistema, paesaggio

Patagonia cilena: studio del funzionamento dell'ecosistema acquatico e valutazione del valore della biodiversità di stagni e laghi nella steppa. [Endesa].

Collaborazione tra la Fondazione San Ignacio del Huinay (creata da Endesa) e la Pontificia Università Cattolica de Valparaíso: in questa area di 35.000 ettari situata nel comune di Hualahuié e che si estende dal fiordo di Comau fino all'Argentina, la Fondazione si dedica alla conservazione delle foreste pluviali del pianeta, allo studio degli invertebrati marini (49 nuove specie classificate) e svolge attualmente indagini microbiologiche sulle sorgenti calde, censimenti della flora e della fauna e osservazioni limnologiche su corpi idrici non precedentemente studiati. Queste attività hanno portato al riconoscimento di numerosissime nuove specie e di ecosistemi in zone di particolare interesse. [Endesa].

Flora

Deserto di Atacama: progetto di salvaguardia delle coltivazioni degli Incas nell'ambito degli accordi con le comunità locali volti a creare nuovi spazi di sviluppo in grado di migliorare la qualità della vita degli abitanti. [GDN Chile (impresa operante nella geotermia)].

Centrale Pullinque: mantenimento della riforestazione di specie autoctona realizzata da due anni su una superficie di 100 ha. [ELA].

Flora, ecosistema,
paesaggio

Centrali Pullinque e Pilmaquen: sono stati acquistati 7 ettari per i quali è prevista una attività di ripristino ambientale. [ELA].

Flora (*Baccharis macraei*,
Chorizanthe paniculata,
Erigeron fasciculatus)

Parco eolico Canela: rimboschimento compensativo con specie autoctone di circa 50 ha per un totale di 24.000 esemplari all'interno dell'area del parco eolico. [Endesa].

Cactacee

Parco eolico Canela: progetto di trasferimento di cactus da alcune aree della centrale dove presentavano problemi di conservazione ad altre aree di proprietà. [Endesa].

Flora

Chilectra: in accordo con la legislazione vigente è stata effettuata la piantumazione per 1,19 ha di alberi nell'area circostante la sottostazione di Andes. Il progetto prevede la piantumazione di specie ricoprenti per attenuare l'impatto ambientale. [Endesa].

Colombia	Progetto
Mangrovia	Centrale termoelettrica di Cartagena: esecuzione del piano di azioni di recupero della biodiversità divulgato, riguardante le mangrovie della laguna presenti nel territorio della centrale (recupero paesaggistico e soluzioni per periodi di siccità). [Endesa].
Fauna ittica	Bacino Betania: semina di 360.000 esemplari ittici autoctoni in collaborazione con le autorità e le comunità locali. [Endesa].
Flora, fauna ed ecosistemi	Bacino di Betania: progetto di conservazione, caratterizzazione e valorizzazione degli ecosistemi posti sulla sponda sinistra del fiume Magdalena iniziato nel 2009 e che prevede la caratterizzazione di flora e fauna, sensibilizzazione e consapevolezza dei dipendenti sugli scopi del progetto, recupero del paesaggio, creazione di un sentiero per la fruizione dell'area. [Endesa]. Bacino idroelettrico Guavio: avvio di un programma di conservazione e produzione sostenibile per la conservazione delle risorse idriche, la biodiversità e l'ambiente nell'area di influenza del bacino. Realizzazione del monitoraggio dell'avifauna e verifica della qualità degli habitat per determinare le strategie e i potenziali di conservazione. All'attività hanno partecipato in modo diretto le comunità locali. [Centro Nacional de Investigaciones del Café ed Endesa].
Zone umide, mangrovie e foreste	Codensa: piantumazione di 20.000 alberi autoctoni nel fiume Bogotá e nel Tenjo, quale misura di impegno volontario per la compensazione della carta consumata dalla società. [Endesa].
Flora	Emgesa: Proseguimento del programma di gestione forestale, fornendo materiale vegetale per i comuni che circondano la centrale Betania. Effettuato il rimboschimento di 10 ettari nella zona circostante il bacino del Guavio e sono state effettuate semine con specie autoctone locali nei terreni di proprietà delle centrali di San Antonio, Tequendama, Betania, e Guaca Limonar (6.271 alberi in totale). [Endesa].

Costa Rica	Progetto
Flora, ecosistema, paesaggio	Centrali idroelettriche Don Pedro e Río Volcán: finanziamento dell'attività dell'associazione non governativa FUNDECOR per il mantenimento di aree forestali per una superficie di 5000 ettari, assicurandone così la conservazione e l'inalterabilità; Enel possiede 6,5 ettari di questa area protetta in zona limitrofa ai due impianti. [Enel Latin America].

Guatemala	Progetto
Avifauna	Attività di mantenimento di corridoi in corrispondenza di linee di trasmissione, per una superficie complessiva di circa 6 ettari [Enel Latin America].
Flora, ecosistema, paesaggio	Centrali idroelettriche di Matanzas/San Isidro ed El Canadá/Montecristo: rimboschimento di 5 ettari nell'area circostante le centrali con Pino Ocarpa dove la foresta è soggetta a forti disboscamenti da parte della popolazione locale, protezione dell'ecosistema e dei bacini dei due impianti. [Enel Latin America].

Messico	Progetto
Fauna Ittica	Centrale idroelettrica El Gallo: ripopolamento del bacino della centrale, attraverso la collaborazione delle comunità di pescatori con le istituzioni locali. [Enel Latin America].

Panama	Progetto
Flora, fauna ecosistema, paesaggio	Riserva Forestale Fortuna: amministrazione di 19.500 ettari di foresta, area protetta nazionale con notevoli specie animali (grandi mammiferi, uccelli, rettili ecc.) e vegetali. Vigilanza e pattugliamento nelle zone critiche come misura preventiva di danni e crimini contro la flora e la fauna. Comunicazione, attraverso colloqui e opuscoli rivolti alle comunità, autorità e rappresentanti locali, sulle caratteristiche più rilevanti, i divieti e la legislazione nazionale sulla gestione delle risorse della riserva. Misure periodiche della batimetria per determinare il livello di accumulo di limo nel bacino. Promozione di attività di ricerca a partire dal monitoraggio della biodiversità del sito di Fortuna, con il coinvolgimento di istituti d'importanza internazionale e nazionale. Tali attività hanno, tra altro, evidenziato la presenza di specie soggette a minaccia di estinzione, come il giaguaro. [Enel Latin America insieme allo Smithsonian Tropical Research Institute e alla National Conservancy Association].

NT

Il Bosco di San Francesco

Bosco di San Francesco - Photo © Maja Galli

Nel 2010, anno internazionale della Biodiversità, Enel ha avviato numerose collaborazioni in ambito nazionale e internazionale con centri di ricerca, fondazioni e network di specialisti tecnici. Le principali attività sono state condotte in Europa (Slovacchia, Bulgaria, Francia, Spagna) e in due Paesi dell'America Latina, Costa Rica e Cile.

Una collaborazione di grande rilievo per la salvaguardia della Biodiversità è quella intrapresa da Enel con il FAI – Fondo per l'Ambiente Italiano – grazie al progetto “La Terra di San Francesco”. Il progetto prevede un percorso di restituzione al pubblico di uno dei beni che rappresentano l'eccellenza italiana, il **Bosco di San**

Francesco ad Assisi, uno dei patrimoni nazionali che il FAI ha avuto recentemente in dono. L'obiettivo del FAI è il recupero e la salvaguardia del Bosco per la conservazione del paesaggio originario; il progetto, inoltre, prevede la ristrutturazione dei sentieri, il ripristino degli antichi muri a secco nell'oliveto e il restauro del complesso architettonico del 1200.

Nel 2010 Enel ha fornito il suo contributo per le azioni di rilievo topografico e botanico del Bosco, di progettazione e di pulizia preliminare. Quest'attività proseguirà anche nel 2011, considerando che il Bosco di San Francesco rientra nelle celebrazioni che il FAI dedicherà al 150esimo anniversario dell'Unità d'Italia.

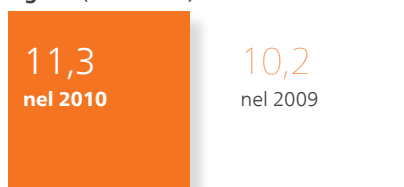
Materie prime

Consumi di combustibile

Carbone (milioni di t)



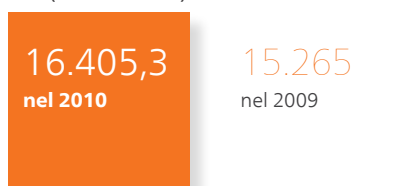
Lignite (milioni di t)



Olio (milioni di t)



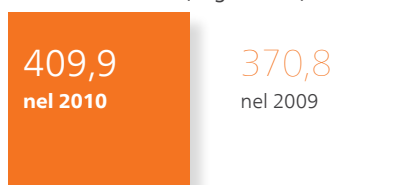
Gas (miliardi di m³)



Gasolio (migliaia di t)



Biomasse e rifiuti (migliaia di t)



Efficienza nei consumi di combustibile

Le principali materie prime o i materiali per la produzione di energia sono usati negli impianti termoelettrici, nelle perforazioni geotermiche e nelle centrali nucleari. I combustibili sono per la maggior parte di origine fossile, e vengono utilizzati soprattutto come fonte di energia per la produzione termoelettrica. I principali sono l'olio combustibile, il carbone, la lignite e il gas naturale. I combustibili non fossili, invece, sono dati principalmente da biomasse e rifiuti (CDR).

Il mix dei combustibili fossili e non fossili è variato dello 0,1% in favore di questi ultimi a causa sia del decremento della produzione termoelettrica fossile (circa 3 TWh in meno rispetto al 2009) sia del lieve incremento della produzione da biomassa (circa 12 GWh in più) e da idrogeno (in aumento di circa 2 GWh).

Il gasolio, in quanto combustibile di costo elevato, ha un impiego eccezionale: è usato nelle centrali con turbine a gas in ciclo semplice non allacciate alla rete del gas naturale, come combustibile di emergenza negli altri impianti con turbine a gas, nelle centrali con motori Diesel (che alimentano alcune isole minori), nell'avviamento degli impianti termoelettrici a vapore, nelle caldaie ausiliarie e nei gruppi elettrogeni di emergenza. Piccole quantità di gasolio sono inoltre impiegate per il funzionamento dei macchinari usati nelle perforazioni geotermiche e dei gruppi elettrogeni installati nella generalità degli impianti.

L'andamento del mix di combustibili fossili evidenzia uno spostamento verso combustibili a minor contenuto di carbonio, zolfo e incombusti responsabili delle polveri nelle emissioni. In particolare vi è stato un aumento di circa quattro punti percentuali della quota di gas naturale, un decremento di circa un punto percentuale di quella dell'olio combustibile e del gasolio e un decremento di due punti percentuali della quota complessiva di carbone e lignite.

Il contributo dei combustibili non fossili è costituito da combustibile da rifiuti (CDR), utilizzato in co-combustione con il carbone, biomassa solida, utilizzata come combustibile principale o anch'essa in co-combustione con il carbone, biodiesel utilizzato in alcuni turbogas situati nelle isole minori, biogas utilizzato in alcuni piccoli impianti con motori alternativi situati in Spagna e idrogeno utilizzato nell'impianto a ciclo combinato di Fusina, in Italia.

Il fluido geotermico è il vapore estratto dal terreno tramite appositi pozzi che, in presenza degli adeguati livelli di pressione e temperatura, viene utilizzato per la produzione di energia geotermica. Quando le caratteristiche termodinamiche del fluido estratto non sono compatibili con la produzione geotermoelettrica stessa, esso può essere destinato a usi non elettrici, oggi limitati, nel caso Enel, alla fornitura di calore (soprattutto riscaldamento di serre e teleriscaldamento di edifici, ma anche calore di processo nell'industria alimentare).

L'incremento del consumo del vapore geotermico utilizzato (si veda tabella in Appendice) è dovuto all'entrata in esercizio degli impianti di Radicondoli 2 (16 MW di potenza efficiente netta) e di Chiusdino (17 MW di potenza efficiente netta) negli omonimi comuni in provincia di Siena in Italia. La fonte di energia per la produzione nucleotermoelettrica è l'uranio naturale arricchito. La gestione del combustibile nucleare contempla, in centrale, tre fasi:

- > approvvigionamento del combustibile fresco;
- > trasporto e deposito del combustibile fresco in centrale (a secco nell'edificio reattore o in piscine), preparazione della ricarica, effettuazione della ricarica, prove durante l'avviamento, monitoraggio durante l'esercizio, scarico dal reattore e deposito nelle piscine dei reattori prima del trasferimento nelle piscine del deposito temporaneo. La ricarica si rende necessaria allorché il combustibile, dopo alcuni anni di utilizzazione nel reattore, perde di efficienza per la diminuzione del tenore di U235 in conseguenza della fissione;
- > definizione del servizio per il trasferimento del combustibile esaurito nelle piscine del deposito temporaneo (ove esistente, tale deposito può essere interno o esterno alla centrale) ovvero al riprocessamento; il trasferimento al deposito temporaneo o al riprocessamento è necessario dopo un certo numero di anni di funzionamento della centrale per non saturare la capacità di deposito delle piscine dei reattori.

Altri materiali di consumo

Oltre ai combustibili e alle altre fonti energetiche, negli impianti di generazione vengono utilizzati diversi altri materiali di consumo: energia elettrica, resine, reagenti (come ammoniaca e calcare), additivi ecc.

Nella scelta dei materiali di consumo e delle materie prime Enel è costantemente impegnata a individuare materiali caratterizzati da un basso impatto ambientale, per esempio in termini di contenuto di inquinanti e sostanze tossiche o di tempi di degradazione nell'ambiente. A que-

sto scopo in molte delle centrali di generazione in Italia vengono utilizzati oli biodegradabili e sostituiti i prodotti inquinanti o tossici con prodotti alternativi.

Inoltre, quando possibile, si sostituiscono materiali di consumo che andrebbero acquistati con sostanze alternative derivanti dal recupero e dal trattamento di altri materiali utilizzati nel processo produttivo. Nel 2010 circa il 3% degli oli lubrificanti e circa il 59% degli oli dielettrici sono stati riciclati durante le attività previa decontaminazione da PCB o trattamento filtrante, mentre l'1,3% del calcare utilizzato per la desolforazione dei fumi è derivato dalla dolcificazione delle acque per uso industriale. A partire dal 2010, inoltre, circa lo 0,5% del cloruro ferrico e lo 0,7% dell'acido solforico sono stati sostituiti, rispettivamente, con fanghi derivati dal trattamento delle acque reflue e con un sottoprodotto (salamoia) del ciclo di demineralizzazione per osmosi, utilizzato per la produzione di acqua demineralizzata.

A questo si aggiungono gli interventi di ricondizionamento, praticati sugli impianti ove possibile, e il riutilizzo di varie parti dei macchinari (nella tecnologia eolica, per esempio, questa pratica è estesa a gran parte dei componenti). Inoltre il 56% della carta a uso stampa acquistata sul mercato contiene il 75% di fibre riciclate.

Risorse soggette a riciclo (%)

	2010	2009	2008
Calcare per desolforazione fumi	1,3	1,1	-
Olio lubrificante	3	1,1	-
Olio dielettrico	59	11,5	17,8
Cloruro ferrico	0,5	-	-
Acido solforico	0,7	-	-
Carta per stampa	56	52,2	50,0

Per un dettaglio dei materiali e delle attività in cui vengono utilizzati si rimanda al Rapporto ambientale nella sezione "Le risorse".

Sui consumi di energia e sui prelievi idrici, in particolare, si vedano le relative sezioni alle pagine 175 e 183 di questo capitolo.

La diversità delle filiere coinvolte, le molteplici modalità di utilizzo di alcuni materiali, la varietà delle situazioni impiantistiche e il fatto che spesso i consumi siano indipendenti dai parametri di esercizio, sono tra i fattori che rendono difficile interpretare, a livello aggregato, la maggior parte degli andamenti. Fanno eccezione il calcare e l'ammoniaca che, a causa dell'impiego nell'abbattimento dei fumi delle centrali a carbone, hanno un andamento direttamente proporzionale alla produzione derivante da questi impianti termoelettrici.

Rifiuti e sversamenti

Rifiuti prodotti

Totale rifiuti prodotti
(migliaia di t)

11.482 nel 2010

11.322 nel 2009

Rifiuti non pericolosi (migliaia di t)

11.407 nel 2010

11.250 nel 2009

Rifiuti pericolosi (migliaia di t)

75 nel 2010

72 nel 2009

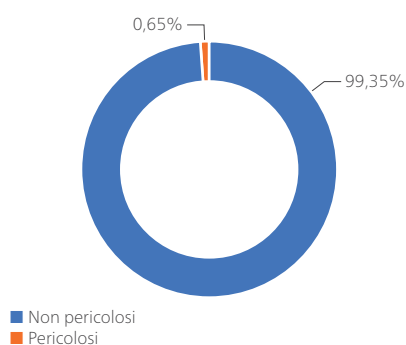
I rifiuti speciali sono i residui delle attività di Enel disciplinati dalle leggi vigenti nei diversi ambiti nazionali in cui il Gruppo è presente (in ambito comunitario la fonte legislativa di riferimento è la **direttiva 2008/98/CE**). Per la classificazione dei rifiuti in non pericolosi e pericolosi Enel fa riferimento alla normativa comunitaria.

I metodi di smaltimento o recupero dei rifiuti si differenziano a seconda della tipologia di rifiuto prodotta. Alcuni di questi vengono recuperati da aziende specializzate, come nel caso del gesso e delle ceneri da combustione (riutilizzate per la realizzazione di materiali edili), degli oli e delle batterie (che vengono rigenerati) e della carta, della plastica, del vetro e del legno (che sono soggetti a processi di trattamento e di recupero specifici).

Nel 2010 il peso complessivo dei rifiuti prodotti dal Gruppo è stato di circa 11,5 Mt, di cui la maggior parte (rifiuti non pericolosi) è costituita prevalentemente da ceneri e gessi (10,6 Mt).

Gli unici rifiuti per i quali esiste una relazione significativa con il volume di attività sono le ceneri e i gessi da desolforazione relativi alla produzione termoelettrica semplice e combinata; per tutte le altre tipologie di rifiuti (pericolosi e non pericolosi) la produzione è funzione di molti fattori concorrenti che rendono impossibile la previsione delle quantità e difficile l'interpretazione degli andamenti.

Rifiuti prodotti 2010 (%)



Le politiche del Gruppo si orientano all'incremento nel tempo delle percentuali di recupero dei rifiuti indipendentemente dalla loro pericolosità. La quota complessiva di rifiuti recuperati per il 2010 è pari a 23,4%, mentre la percentuale di recupero delle ceneri di carbone e lignite prodotte dal Gruppo Enel nel corso del 2010 ammonta a circa il 21% (-7%), quella dei gessi da desolforazione a circa il 37% (+18%).

Le metodologie di smaltimento o di recupero dei rifiuti variano a seconda della tipologia di materiale. Per gli smaltimenti le tipologie più importanti riguardano le ceneri e i gessi non recuperati, che vengono destinati a discariche specialmente allestite, e i rifiuti biologici che sono smaltiti tramite incenerimento a terra.

Il recupero riguarda principalmente quei materiali che possono essere riutilizzati come combustibile o come altro mezzo per produrre energia (per esempio ceneri da olio), che possono essere rigenerati o recuperati (è il caso dei solventi e dei rifiuti da laboratori chimici o delle batterie), o che possono essere riciclati (come alcune tipologie di metalli, ceneri e gessi recuperati).

Per approfondimenti sui rifiuti speciali si rimanda al paragrafo “I rifiuti speciali” e ai relativi indicatori di performance all’interno del Rapporto ambientale 2010.

I rifiuti della produzione nucleare

I rifiuti nucleari vengono classificati in tre categorie in funzione del tempo di decadimento e del livello della loro radioattività. Il tempo di decadimento si misura prendendo a riferimento il tempo di dimezzamento ossia il tempo necessario affinché la radioattività sia dimezzata. In altre parole, dopo un certo periodo di decadimento, il livello di radioattività scende sotto la radioattività naturale.

Le tre categorie sono:

1. **Bassa attività:** tempi di decadimento dell’ordine di 20-30 anni (a vita breve). Questi rifiuti rappresentano in termini di volume circa il 90% del totale e hanno una bassa concentrazione di radioattività. Sono costituiti dai rifiuti connessi all’esercizio degli impianti, principalmente carta, stracci, arnesi da lavoro, vestiti, filtri ecc. e possono essere stoccati in un deposito superficiale.
2. **Media attività:** tempi di decadimento dell’ordine di 300 anni (a vita lunga). Consistono in componenti interni del reattore, tubature e parti strutturali del reattore stesso, nonché prodotti derivanti dal riprocessamento del combustibile (guaine e strutture del combustibile).
3. **Alta attività:** tempi di decadimento dell’ordine delle migliaia di anni. Sono costituiti dai prodotti di fissione e dagli attinidi minori, risultanti dal riprocessamento o dal combustibile esaurito non riprocessato.

La gestione dei rifiuti radioattivi varia a seconda della loro tipologia:

- > I rifiuti a bassa e media radioattività vengono condizionati, cioè trattati incorporandoli in cemento o altri

materiali solidi, e messi in appositi contenitori che garantiscono l’integrità del contenimento per un lungo periodo di tempo. Questi contenitori si trovano generalmente stoccati in depositi superficiali situati nelle centrali o in strutture qualificate, normalmente gestite centralmente a livello nazionale.

- > Il combustibile ad alta radioattività, una volta esaurito, viene generalmente stoccato in piscine presenti nelle centrali per un tempo variabile da 5 a 10 anni. Dopo tale periodo il combustibile può essere inviato agli impianti di riprocessamento oppure può essere immagazzinato in toto in depositi a secco o in apposite piscine, nell’attesa di essere trasferito al deposito finale di tipo geologico.

Enel, nell’ambito delle proprie attività nel campo nucleare, si impegna per minimizzare la produzione dei rifiuti che derivano dalle attività quotidiane nonché dei potenziali rifiuti futuri derivanti dal decommissioning (si veda il paragrafo seguente).

Se si esamina la produzione assoluta dei rifiuti radioattivi liquidi e solidi a media e bassa attività negli ultimi cinque anni, si nota un andamento decrescente che è frutto di un importante programma di riduzione implementato in tutti gli impianti di proprietà del Gruppo. L’andamento dei rifiuti ad alta attività è sostanzialmente legato all’esaurimento del combustibile nucleare, alle successive periodiche operazioni di scarico e di avvio al riprocessamento.

Per i dettagli quantitativi della performance si rimanda alle tabelle in appendice.

Per approfondimenti anche sulla produzione specifica di rifiuti radioattivi (per unità di energia elettrica nucleare generata nell’anno) si rimanda al Rapporto ambientale 2010 nel paragrafo “I rifiuti radioattivi da produzione nucleare”.

Il decommissioning

In ogni Paese in cui il Gruppo Enel è attivo nel campo nucleare, per legge, il decommissioning e lo smaltimento dei rifiuti sono responsabilità esclusiva delle organizzazioni statali. Le società del Gruppo, in base ai parametri stabiliti dalle leggi nazionali di riferimento, sono finanziariamente responsabili dei costi di queste operazioni, e in particolare di assicurare che nessuna responsabilità od onere cada sulle generazioni future attraverso l’alimentazione degli appositi fondi dedicati al decommissioning.

I costi di decommissioning di centrali nucleari possono essere stimati per singoli impianti con una ragionevole accuratezza, basandosi sulle diverse esperienze internazionali negli Stati Uniti (per es., Shippingport), in Gran Bretagna (Berkeley) ecc. Specialisti indipendenti forniscono stime di costo aggiornate periodicamente, in modo tale da informare sia le utilities sia i gestori dei fondi. Le attività di decommissioning e di gestione del relativo fondo sono generalmente coordinate da enti che operano sotto la supervisione degli organi governativi competenti.

Inoltre, le società nucleari controllate devono mantenere dettagliati piani di smantellamento che vengono periodicamente aggiornati su base quinquennale. Questi piani tengono conto dei miglioramenti raggiunti a livello internazionale nelle pratiche di decommissioning, dei cambiamenti che avvengono nelle strutture degli impianti e delle norme legislative.

Enel è pertanto pienamente consapevole dei volumi, della categorizzazione, della gestione in sicurezza e dello smaltimento dei rifiuti dal decommissioning che si prevede di produrre quando gli impianti cesseranno l'esercizio.

In **Italia** tutte le attività e gli obblighi relativi al decommissioning e alla gestione dei rifiuti nucleari (incluse quelle relative alla passata attività nucleare italiana) fanno capo a **Sogin SpA** dal 2000, anno in cui la partecipazione di Enel in Sogin è stata interamente assegnata al Ministero delle Finanze italiano, trasformandola in società statale al 100%. Enel è presente come operatore nucleare in Spagna e Slovacchia, dove il decommissioning è regolamentato da normative nazionali e gestito a livello locale.

In **Slovacchia**, come in ogni altro Paese nucleare (o che è stato nucleare in passato), le attività di decommissioning sono regolate da apposite leggi: una prima legge emessa nel 1994 e le successive modifiche, tra cui quella numero 238/2006. Esse stabiliscono le attività da considerare nel decommissioning e la metodologia di finanziamento e gestione del fondo dedicato.

Il fondo nucleare è un'entità legale indipendente, amministrata dal Ministero dell'Economia slovacco e dotata di strutture organizzative proprie, tra cui il "Board of Trustees", incaricato di fornire su base annuale una stima indipendente dell'ammontare del fondo.

Il 21 maggio 2008 è stata inoltre approvata la strategia del Governo sulle modalità di copertura del fondo di decommissioning per le attività nucleari, sia per la copertura dei costi futuri sia per la copertura dello *shortfall* esistente.

L'alimentazione del fondo è di responsabilità delle utilities che gestiscono gli impianti nucleari e quindi di Slovenské elektrárne. Nel complesso il fondo è alimentato da contributi obbligatori dagli operatori degli impianti nucleari, sanzioni imposte dalla Autorità di Sicurezza Nucleare della Repubblica Slovacca sulla base di norme speciali, interessi dai depositi tenuti con il fondo nucleare e proventi da operazioni finanziarie, sussidi e contributi dall'Unione Europea (Fondo internazionale di supporto per il decommissioning di Bohunice, BIDSF).

Le attività di decommissioning sono gestite dalla società Javys, al 100% di proprietà statale.

Attualmente in Slovacchia le attività di decommissioning sono relative a due impianti: l'impianto A1 e l'impianto V1, entrambi sul sito di Bohunice. Il primo è un piccolo impianto di 143 MW che ha operato fino agli anni Settanta, mentre il secondo consiste nelle due unità Bohunice 1&2, ciascuna da 440 MW, spente definitivamente nel 2006 e nel 2008. Al momento sono allo studio tre diverse alternative del processo di decommissioning di Bohunice V1. Esse saranno valutate in base al costo, alla fattibilità tecnica, alla radioprotezione e salute dei lavoratori e della popolazione e alla salvaguardia dell'ambiente.

A fine 2010 l'ammontare totale dell'accantonamento cumulato nel fondo nazionale slovacco è di 2.618 milioni di euro (2.728 milioni di euro al 31 dicembre 2009) relativi agli impianti V1 e V2 a Jasklavske Bohunice ed EMO 1 e 2 a Mochovce, nei quali sono inclusi il fondo per smaltimento scorie nucleari per 196 milioni di euro (261 milioni di euro al 31 dicembre 2009), il fondo per smaltimento combustibile nucleare esausto per 1.571 milioni di euro (1.604 milioni di euro al 31 dicembre 2009) e il fondo smantellamento impianti nucleari per 851 milioni di euro (863 milioni di euro al 31 dicembre 2009); i tempi stimati per l'esborso finanziario degli oneri tengono conto delle attuali conoscenze applicabili in tema di regolamentazione ambientale, dei tempi operativi utilizzati per la stima degli oneri, nonché della criticità connessa all'arco temporale molto lungo in cui tali costi si potrebbero manifestare. L'attualizzazione degli oneri inclusi nei fondi è stata effettuata utilizzando tassi compresi in un intervallo tra il 4,15% e il 4,55%. È stato inoltre istituito dalla Comunità Europea come compensazione per la chiusura della centrale V1 di Bohunice un ulteriore fondo, il fondo internazionale per il decommissioning di Bohunice (Bohunice International Decommissioning Support Fund - BIDSF), amministrato dalla European Bank for Reconstruction and Development

(EBRD), gestito da Javys e da consulenti esterni e che, come dichiarato da Javys, ammonta a circa 180 milioni di euro.

In **Spagna**, l'autorità regolatoria CSN (Consejo de Seguridad Nuclear) definisce le leggi da applicare, il Ministero dell'Industria, del Turismo e del Commercio (MITYC, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) è chiamato in causa per fornire parere vincolante. Le leggi che regolamentano le attività di smantellamento di impianti nucleari sono i decreti regi 1836/1999, 1522/1984 e 1349/2003. La società alla quale viene temporaneamente trasferita la proprietà del sito e che si dovrà occupare della gestione diretta delle operazioni di smantellamento in forza del Regio Decreto n. 1349/03 e della Legge n. 24/05 è la società statale **ENRESA** (Empresa Nacional de Residuos Radiactivos, S.A.). ENRESA ogni quattro anni prepara e invia al Ministero dell'Industria, del Turismo e del Commercio una proposta di Piano Generale per i Rifiuti Radioattivi (PGRR - Plan General de Residuos Radiactivos), che viene poi emanata dal Ministero stesso. Il PGRR definisce strategie e azioni per la gestione dei rifiuti radioattivi, ma anche per il decommissioning e le attività correlate incluse le previsioni finanziarie.

Il finanziamento del fondo avviene secondo diverse modalità:

- > supplemento nella tariffa elettrica, il cui importo viene definito dal MITYC (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) su base annuale (per esempio nel 2009 il supplemento era dello 0,258% secondo il decreto regio 40/2009);
- > supplemento sul costo di generazione, pagato dalle utilities in proporzione all'energia prodotta da impianti nucleari. Anche in questo caso l'importo è stabilito su base annuale dal MITYC (per esempio nel 2009 variava tra 0,316 e 0,373 c€/kWh secondo il decreto regio 40/2009);
- > fatturazione ad altre installazioni nucleari che avranno necessità di effettuare il decommissioning a fine vita;
- > addebito alle società che generano rifiuti radioattivi per altri scopi, per esempio nel campo della medicina e dell'industria.

Tali fondi sono amministrati da ENRESA sotto la supervisione degli organi governativi competenti.

Per quanto riguarda il fondo di decommissioning spagnolo l'accantonamento cumulato a fine 2010 è pari a 402 milioni di euro (326 milioni di euro al 31 dicembre 2009) relativi agli oneri che verranno sostenuti al momento della dismissione degli impianti nucleari da parte di ENRESA. La quantificazione degli oneri si basa su quanto riportato nel Contratto tipo tra ENRESA e le società elettriche, approva-

to dal Ministero dell'Economia spagnolo nel settembre del 2001, che regola l'iter di smantellamento e chiusura degli impianti di generazione nucleare. L'orizzonte temporale coperto corrisponde al periodo compreso (tre anni) tra l'interruzione della produzione e il passaggio a ENRESA della gestione dell'impianto (c.d. *post-operational costs*).

Per quanto riguarda invece la partecipazione a Flamanville 3 in Francia, il contributo di Enel al fondo di decommissioning è definito negli accordi siglati con EdF ed è proporzionale alla quota di partecipazione di Enel al progetto di sviluppo dell'EPR in Normandia (12,5%). Questo pagamento avverrà in un'unica soluzione alla data di inizio del funzionamento nucleare dell'impianto, che si stima sarà il 2014.

Nel complesso la somma accantonata nel 2010 nei fondi di decommissioning relativi ai diversi progetti in attività è stata pari a 3.020 milioni di euro. Il totale accantonato nel corso del 2010 risulta pari a 136 milioni di euro.

Sversamenti durante la produzione di energia elettrica

Durante le attività svolte si possono verificare sversamenti nell'ambiente circostante di vario genere ed entità. Gli incidenti sono spesso concentrati nelle zone dove avvengono frequenti furti delle apparecchiature per estrarne materiali di valore (per esempio, il rame).

Nel corso del 2010 in Argentina, Cile, Colombia, Costa Rica, Italia si sono verificati sversamenti di oli, in particolare nelle attività di distribuzione, per un totale di circa 55 metri cubi. Tutti gli interventi di messa in sicurezza e bonifica sono stati effettuati secondo le procedure aziendali previste. Generalmente, dati i modesti quantitativi sversati, il ripristino delle aree viene effettuato in tempi brevi provvedendo alla rimozione dell'olio e all'invio al trattamento dell'eventuale terreno contaminato.

Si sono inoltre verificate fuoriuscite di cenere (Genova, Italia) e acqua e cenere (Maritza, Bulgaria) e uno sversamento di acido cloridrico (Cartagena, Colombia), senza causare danni all'ambiente.

Per maggiori dettagli sulle tipologie di sversamenti verificatisi nel corso del 2010 si rimanda alla tabella in Appendice.

Trasporti e **logistica**

La movimentazione e il trasporto dei combustibili verso le centrali di generazione sono il più significativo degli impatti legati alle attività logistiche del Gruppo.

Il trasporto dei combustibili solidi (principalmente il carbone, la lignite e la biomassa) avviene per la maggior parte via mare e via fiume mediante grandi imbarcazioni (carbonifere o per biomassa) e chiatte, e poi da sistemi di nastri trasportatori che portano il combustibile dai porti alle centrali. Le biomasse, oltre che su imbarcazioni, possono essere movimentate via terra per alcune decine di chilometri attraverso sistemi di trasporto su gomma o ferroviari. L'impatto in generale è maggiore per il trasporto su gomma e minore per il trasporto su vie d'acqua.

Gli impatti della movimentazione e del trasporto sono legati al consumo di energia primaria o elettrica e alle emissioni provocate, e crescono all'aumentare delle distanze percorse dal combustibile. Per minimizzare tali impatti, quindi, spesso la localizzazione degli impianti di produzione di energia elettrica è determinata in base alla localizzazione delle miniere di estrazione. In questi casi il trasporto dalla miniera all'impianto avviene su nastro.

Durante la movimentazione e il deposito, nelle fasi di carico e scarico dalle navi e dalle chiatte, dai vagoni degli autotreni o all'interno della centrale si possono verificare dispersioni di **polveri** (sia dei combustibili sia dei prodotti di combustione). Tali perdite vengono fortemente attenuate attraverso soluzioni differenti: umidificazione, carbonili chiusi, depositi di cenere e gessi chiusi, depressurizzazione delle strutture sigillate di trasporto via nastro. Nella Centrale di Brindisi (Italia), in particolare, nel 2010 sono stati avviati interventi di miglioramento delle infrastrutture di sbarco del carbone, mentre si è concluso l'iter autorizzativo per la realizzazione del carbonile coperto. L'eventuale perdita del carbone in acqua, in ogni caso, non determina problemi agli ecosistemi in quanto si tratta di materiale inerte.



Ulteriori dettagli sui consumi energetici e sulle emissioni di CO₂ indirette legate alla movimentazione del combustibile, agli approvvigionamenti dei materiali e al trasporto dei rifiuti si possono trovare a pagina 176 e 180.

L'impatto generato dai metanodotti ⁽¹⁵⁾ e dagli oleodotti per l'approvvigionamento, invece, è legato principalmente agli ecosistemi: sia nella fase di costruzione sia nella successiva manutenzione delle condotte vi potrebbe essere, infatti, un danno diretto sulla flora e sulla fauna terrestre e



marina. Per questo nei pressi dei tracciati terrestri devono essere considerate alcune fasce di rispetto per consentire la manutenzione del metanodotto od oleodotto, in cui la vegetazione arborea viene controllata nel suo libero accrescimento. Inoltre eventuali inefficienze nella rete di trasporto possono provocare fuoriuscite e perdite: le perdite di gas dovute al trasporto nella rete dei metanodotti, in particolare, sono stimate in circa lo 0,65% annuo.

(15) I metanodotti sono utilizzati anche per il trasporto verso gli utenti finali.

Per maggiori approfondimenti sull'impatto della movimentazione del personale del Gruppo e sull'impatto del trasporto dell'energia elettrica sulla biodiversità si rimanda rispettivamente alle pagine 180 e 186.



Comunicare globalmente,
coinvolgere localmente | 206

I rapporti con le associazioni | 210

Condivisione degli obiettivi e valutazione
degli impatti | 211

I temi del 2010 | 213

Sicurezza per le comunità | 216

Valore per i Paesi e i territori | 219

Promuovere lo sviluppo sociale | 220

Diffondere la cultura dell'energia | 222

Supportare le iniziative dei territori | 226

Al cuore della solidarietà | 228

Enel Cuore Onlus | 228

Le Fondazioni di Endesa | 231



Cittadini del mondo

Comunicare globalmente, coinvolgere localmente



La complessità degli scenari economici e geopolitici, l'instabilità dei mercati mondiali, le sfide dell'innovazione e l'accesso allargato all'informazione impongono ai grandi player dell'energia due importanti direttrici di cambiamento: all'interno, capacità di visione e di adattamento, condivisione delle migliori esperienze, conoscenza delle aspettative degli stakeholder; all'esterno, volontà di confrontarsi, di essere competitivi e di imporsi come interlocutori autorevoli e riconoscibili.

L'affermazione della leadership del Gruppo Enel nel settore dell'energia, infatti, passa necessariamente dalla reputazione: un brand forte e riconoscibile, una partnership responsabile con le comunità locali e i territori che ospitano centrali e altre attività, l'autorevolezza nelle relazioni

con i governi e con le autorità dei Paesi in cui si opera (e nei contesti multilaterali). Una buona reputazione si basa, a sua volta, su una relazione stabile, continua e integrata con i diversi stakeholder, e in particolare con la società, fondata sulla fiducia e sul rispetto di valori condivisi. Un rapporto strategico, tenuto conto che, nei prossimi anni, le compagnie energetiche saranno sempre più vicine al consumatore attraverso le *smart grid* e i contatori intelligenti, l'auto elettrica, la generazione distribuita e altri prodotti e servizi che porteranno l'energia sempre più vicina al cliente finale.

In questo scenario, si colloca l'impegno di Enel per un **dialogo aperto, trasparente e attento alle esigenze delle comunità in cui vive e opera**. Pensare globale, agire lo-

cale: è in una parola – “*glocal*” – che può riassumersi la modalità con cui Enel costruisce ogni giorno il rapporto con i suoi stakeholder. Un network relazionale proprio di una multinazionale dell’energia presente in **40 Paesi di quattro continenti**, che comunica e si confronta con un insieme di comunità diverse per cultura, lingua, contesto sociale ed economico.

niche istituzionali e politiche, del sistema legislativo e delle procedure. Il rafforzamento dei rapporti istituzionali è il frutto di un lavoro di squadra tra gli uffici di Roma, Bruxelles e Washington e dell’utilizzo di nuovi strumenti: l’analisi Paese attraverso un approccio *risk-based*, l’*advocacy* bilaterale per presidiare gli interessi nei Paesi, lavorando in sinergia tra Enel ed Endesa per



La ricerca di una comunicazione in grado di parlare efficacemente alle comunità locali e, al contempo, di usare un linguaggio sovranazionale è necessaria anche alla luce della difficile situazione socio-economica globale e delle tendenze peculiari dei Paesi in cui Enel opera: la crisi economica mondiale ha infatti prodotto spinte protezionistiche e in alcuni casi politiche nazionaliste. Si moltiplicano tendenze autonomiste e fiammate di orgoglio nazionali attraversano numerosi Paesi. In questo difficile contesto Enel si trova a dover consolidare il suo nuovo profilo di multinazionale, trovando un terreno comune di dialogo con le istituzioni dei vari Paesi in cui opera.

Oggi il confronto con le istituzioni è dialettico, spesso duro e richiede una profonda conoscenza delle dina-

vere maggior peso e voce nei negoziati multilaterali e nelle organizzazioni internazionali. L’obiettivo è quello di sviluppare una rete istituzionale internazionale, potenziando l’analisi geopolitica e la mappatura del rischio nei Paesi.

Attraverso un’accurata analisi dei contesti in cui agisce e una metodologia di conoscenza capillare dei suoi stakeholder, **Enel ha avviato un modello relazionale proattivo e misurabile per ottimizzare il community engagement** condividendo centralmente alcune linee-guida strategiche e adattandosi ai diversi contesti locali. Metodologie e strumenti di comunicazione innovativi, che significano spesso un ripensamento del modo di lavorare in un’ottica di **integrazione e multiculturalità**.

Alla ricerca di nuovi linguaggi

Per avere un dialogo positivo e di valore con gli stakeholder occorre adeguarsi ai cambiamenti dei linguaggi della società. È necessario sintonizzarsi con loro sulle nuove piattaforme dove sempre più, e sempre per più tempo, essi si muovono. Oggi sono circa 2 miliardi, poco meno di un terzo del pianeta, gli utenti che...

Una strategia
di comunicazione
integrata per un'efficace
azione
di stakeholder
engagement



... nel mondo navigano su internet ⁽¹⁾: le nuove generazioni, i consumatori di domani, usano internet mentre guardano la televisione, dedicando ai mezzi di informazione un'attenzione focalizzata. I consumatori sono diventati più esigenti e selettivi, si scambiano informazioni ed esperienze in rete, e questa nuova modalità di comunicazione è diventata sempre più incisiva nei loro acquisti e nelle loro valutazioni. L'interattività e la user experience sono quindi i metalinguaggi decisivi per un'efficace azione di "stakeholder engagement". Per questo, Enel ha incluso i **new media** in una strategia di comunicazione integrata, attraverso la progettazione e la realizzazione di un **nuovo sistema di siti** omogeneo nei Paesi in cui è presente, prevedendo il progressivo inserimento di tutte le società del Gruppo in un network completamente integrato in termini di contenuti e di identità visiva. Inoltre il potenziamento di **Enel Sharing**, un pro-

getto avviato nel 2009, ha l'obiettivo di sviluppare una comunicazione capillare e parallela a quella dei siti Enel attraverso i **social media**. L'intento è quello di utilizzare sempre più i new media, in particolare i social network, in un'ottica di "open source intelligence", come piattaforma dinamica dove intercettare istanze, "rumors" ma anche bisogni e doveri per migliorare sempre l'agire d'impresa.

(1) Fonte: Lab Forum 2010

I rapporti con le associazioni

Enel è stata tra le prime grandi imprese italiane a istituire una struttura dedicata alla gestione della relazione con le Associazioni di rappresentanza degli Interessi. (2)

Questo approccio ha permesso a Enel di lavorare spesso in sinergia con queste categorie di Stakeholder sia per un diretto supporto alla realizzazione di grandi progetti industriali sia per contribuire al processo di crescita e di expertise a vantaggio delle stesse associazioni, in relazione soprattutto ai grandi cambiamenti che si sono verificati nel settore energetico negli ultimi dieci anni. Questa attività ha contribuito al **consolidamento della CSR in Enel**, ma ha anche permesso all'azienda di configurarsi in determinati ambiti come "best practice" a livello italiano, tanto da diventare modello di riferimento per le altre Utility.

In prospettiva, il sistema di relazione con le Associazioni di rappresentanza degli interessi di Enel si sta focalizzando sempre di più sull'attuale dimensione internazionale dell'Azienda. La gestione dei progetti e delle conseguenti attività, infatti, si sta orientando sempre di più verso un approccio "glocal", che sfrutta l'opportunità per Enel di essere un attore globale per cogliere occasioni di confronto a livello locale con famiglie di stakeholder spesso profondamente legate al territorio.

Allo stesso tempo, è sempre più sentita la necessità di un'ulteriore contestualizzazione dello stesso modello di relazione in un preciso ambito geografico, come quello europeo, in considerazione anche delle policy e dei trend comunitari per i prossimi anni. Per questo motivo, soprattutto nel 2010, la struttura di Enel che si occupa di rapporti con le Associazioni ha avviato una serie di contatti con la Commissione Europea, in particolare con il Directorate General for Health and Consumers (DGSCo), finalizzati a far conoscere queste esperienze e a verificare la possibilità di uno scambio proficuo sia con le altre aziende del settore che con Organizzazioni europee.

L'obiettivo è la condivisione e l'estensione di attività consolidate che sono divenute elemento distintivo dell'agire di Enel verso i suoi stakeholder, quali la promozione dell'efficienza energetica negli usi finali o la **"conciliazione" come metodo alternativo alla giustizia ordinaria per la risoluzione delle controversie** e che saranno sperimentate nei Paesi europei in cui le condizioni legislative, di mercato e di organizzazione aziendale lo consentano.

Negli ultimi anni i rapporti con le Associazioni di rap-



presentanza di interessi sono aumentati notevolmente, anche in considerazione dell'estensione del perimetro dell'Azienda a livello internazionale. Nel 2010 il numero totale degli incontri con le Associazioni di rappresentanza degli interessi è stato di circa 1.490, per un totale di circa 220 temi trattati.

In Italia in particolar modo, i gruppi di interesse incontrati più frequentemente nel corso del 2010 sono rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori soprattutto in merito al tema della conciliazione, istituita nel 2006 per i clienti domestici nella Maggior Tutela e nel Mercato Libero (per approfondimenti sul tema della conciliazione si veda pagina 158).

(2) Associazioni di rappresentanza degli interessi collettivi, come per esempio le associazioni di categoria, le organizzazioni ambientaliste ecc.

Condivisione degli obiettivi e valutazione degli impatti



Lo sviluppo infrastrutturale, nel caso sia della costruzione di nuovi impianti sia di ampliamenti nelle reti di trasmissione e distribuzione, richiede il raggiungimento di un difficile equilibrio tra le opportunità di crescita e di sviluppo che le nuove opere comportano, che si riflettono nella maggior parte dei casi in effetti socio-economici positivi per i territori, e gli inevitabili impatti negativi sull'ambiente circostante le aree interessate e sulle persone che vi abitano. In questo contesto è un dovere e un impegno, per Enel, individuare le forme di dialogo e consultazione più proattive e trasparenti per fare sì che la crescita sia condivisa con le comunità di riferimento e che gli impatti negativi vengano affrontati e minimizzati con un punto di vista congiunto. Per questo, nei percorsi autorizzativi che precedono la rea-

lizzazione di tutti i progetti, viene mantenuto in ogni fase un **dialogo aperto** con le istituzioni centrali e locali, con il pubblico e con tutti gli stakeholder interessati.

Contribuire allo sviluppo di una capillare attività di informazione e comunicazione su un tema di particolare urgenza come gli investimenti infrastrutturali è anche l'idea alla base della partecipazione di Enel (in qualità di socio sostenitore e membro del *board* dei partner) alle attività 2010 dell'associazione italiana "Pimby", l'associazione che **promuovere il dialogo tra le amministrazioni pubbliche e la cittadinanza** per agevolare lo sviluppo infrastrutturale del territorio.

L'iter autorizzativo in occasione della costruzione e del rinnovamento di impianti e infrastrutture prevede la rea-

lizzazione di Studi d'Impatto Ambientale e di studi per il rilascio della Autorizzazione Integrata Ambientale, secondo le richieste e le disposizioni di legge. Enel ed Endesa effettuano sistematicamente tali **valutazioni di impatto ambientale e sociale** e istituiscono, per prevenire, monitorare e mitigare gli impatti sociali e ambientali delle opere in esercizio, precise procedure e processi certificati, quando possibile, da ISO 9001 (qualità), OHSAS 18001 (salute e sicurezza) e ISO 14001 (ambiente).

Negli **Studi di Impatto Ambientale**, al fine di valutare l'efficacia ambientale degli interventi proposti, vengono sempre messe a confronto le possibili alternative e individuati tutti gli accorgimenti tecnici per ridurre gli impatti prevedibili. I risultati delle valutazioni possono essere consultati liberamente dagli **stakeholder** interessati: Enel pubblica su quotidiani nazionali e locali la disponibilità delle valutazioni e la data entro cui possono essere consultate, mentre dopo tale termine il pubblico può chiedere le valutazioni direttamente a Enel.

A conclusione dell'iter autorizzativo delle opere, inoltre, vengono presi accordi con le autorità e le comunità locali per la realizzazione di interventi tecnici migliorativi dell'ambiente preesistente, che possono fungere da **compensazioni** degli impatti residui, laddove questi non possano essere ulteriormente mitigati in sede tecnica. Nei casi in cui il danno ambientale non sia monetizzabile, le compensazioni possono tradursi nella realizzazione di progetti ambientali finalizzati all'impianto, al recupero e al ripristino di elementi di naturalità, come benefici ambientali equivalenti agli impatti provocati. La situazione è molto differente a seconda delle attività considerate (produzione termoelettrica, idroelettrica, geotermica, eolica, distribuzione elettricità, distribuzione gas ecc.) e a seconda dei Paesi considerati.

Durante le fasi di esercizio vengono monitorati costantemente i dati di impatto significativi tramite **sistemi di monitoraggio delle emissioni e reti di monitoraggio della qualità dell'aria**, con modalità di raccolta dati condivise con gli enti locali. Le reti di monitoraggio sono spesso gestite direttamente dagli enti di controllo preposti, le campagne di biomonitoraggio sono svolte con la partecipazione degli enti locali, altre informazioni sono registrate in continuo e la strumentazione è periodicamente soggetta a tarature e calibrazioni che ne testano l'efficacia di misura.

Tutti i dati sono sempre messi a disposizione o trasmessi alle autorità locali di controllo: queste vigilano costantemente sulle potenziali fonti di impatto nelle fasi di esercizio degli impianti, con particolare riferimento a scarichi, emissioni e

rifiuti. Attraverso questo controllo diretto, e tramite l'azione di rappresentanza delle pubbliche amministrazioni, dei comitati spontanei e delle associazioni ambientaliste, gli interessi delle comunità sono sempre tutelati.

Grazie al forte impegno di Enel nella gestione corretta e trasparente dei percorsi autorizzativi e delle successive fasi di monitoraggio, i rapporti con le comunità locali sono nella maggior parte dei casi forti e di reciproco apprezzamento; per questo Enel viene frequentemente incoraggiata dalle stesse comunità a continuare a investire nei siti in cui sono insediate sue attività in via di chiusura, piuttosto che ad abbandonarli.

In alcuni casi la costruzione di nuovi impianti di generazione può comportare il **ricolloccamento** dei residenti in altre zone: questo crea notevoli conseguenze per le persone interessate, poiché comporta cambiamenti radicali in termini di occupazione, di interruzione delle relazioni sociali, e più in generale di cambio del contesto familiare e sociale. Per questo, nell'approccio di Enel, la gestione del ricolloccamento non può prescindere dal coinvolgimento delle popolazioni o degli individui colpiti e da un'attenta valutazione delle problematiche psicologiche e sociali prevedibili sia a livello individuale che di gruppo.

Nell'intero perimetro del Gruppo viene garantito il rispetto della legislazione e della normativa locale sul ricolloccamento delle popolazioni locali in caso di costruzione di nuovi impianti e sul relativo risarcimento, anche attraverso consultazioni pubbliche. Durante la fase di definizione dei siti potenziali per lo sviluppo di progetti energetici vengono condotti studi su aspetti di carattere economico, politico, culturale e socio-demografico per analizzare e comprendere gli elementi che caratterizzano la comunità e che si aggiungono agli studi di impatto ambientale e alla definizione delle relative misure di mitigazione. Tra gli elementi di particolare importanza c'è l'analisi della vita quotidiana delle comunità che vivono nella zona di influenza, la distribuzione della popolazione, le forme organizzative, i livelli di occupazione e di retribuzione.

Questi studi preliminari consentono di definire se le condizioni sono favorevoli allo sviluppo del progetto e pongono le basi per una più consapevole **consultazione degli stakeholder sul territorio**. È fondamentale, infatti, la gestione comune delle criticità e il confronto e l'ascolto proattivo delle istanze delle comunità coinvolte, allo scopo di superare eventuali dissensi e incomprensioni e con l'obiettivo di armonizzare gli interessi aziendali e quelli sociali, in una logica di crescita sostenibile. Per Enel è fonda-

mentale una campagna informativa corretta e trasparente sulla reale necessità della costruzione dell'impianto e sulle alternative valide al ricollocamento, con una completa informazione sui vantaggi e benefici legati allo spostamento dei residenti.

L'unico caso più recente di ricollocamento in tutto il perimetro del Gruppo, avviato nel 2008, riguarda l'impianto di generazione di Bocamina II nella città di Coronel in Cile, e si è reso necessario per garantire la sicurezza delle abitazioni presenti nella zona. Il piano di ricollocamento è avvenuto in due fasi successive, nelle quali è stata prevista anche una serie di consultazioni, e ha coinvolto un totale di 367 famiglie di cui 126 ricollocate nel corso del 2010.

Inoltre in Cile, dove è stato avviato il progetto per la costruzione dell'impianto idroelettrico di Neltume, sono stati predisposti due gruppi di lavoro nella città di Puerto Fuy-Neltume con rappresentanti di numerosi gruppi e organizzazioni e della comunità in generale. Tra gli accordi raggiunti, oltre alla firma di un protocollo che sancisce l'impegno alle compensazioni economiche di tutte le persone direttamente e indirettamente interessate dalla costruzione della nuova centrale, è stata definita una serie di modalità per rafforzare le relazioni di cooperazione e rispetto reciproco.

I temi del 2010

In Italia, nel 2010, per il progetto di **riconversione a carbone della centrale di Porto Tolle (Rovigo)** un'attenta e accurata gestione delle relazioni con gli stakeholder ha consentito di accrescere il consenso verso il progetto, portando ai risultati prefissati e alla conclusione del processo autorizzativo. La definizione di un Protocollo d'intesa tra Enel, Regione Veneto, Provincia di Rovigo e Comune di Porto Tolle attribuisce particolare rilievo ai temi della tutela dell'ambiente (come la mitigazione dell'impatto della centrale sul Parco del Delta del Po), dell'imprenditoria locale (con l'istituzione di un Tavolo del Lavoro con la Regione Veneto), e della sicurezza. A valle del Decreto Autorizzativo è anche prevista l'istituzione di un Osservatorio Ambientale.

Per quanto riguarda il progetto per la **realizzazione del rigassificatore di Porto Empedocle (Agrigento)** si è dato corso all'attuazione del Protocollo di intesa tra Enel e la Regione Sicilia, e alle attività di confronto e dialogo con gli stakeholder coinvolti sia negli ambiti delle prescrizioni

del Decreto Autorizzativo della Regione Sicilia sia in quelli delle concessioni per l'impiego di aree del demanio portuale necessarie per la costruzione dell'impianto. La disponibilità di tali aree ha consentito di avviare i lavori per la preparazione del cantiere. Questo definitivo completamento dell'iter autorizzativo è stato possibile anche grazie a un'attenta gestione delle relazioni con gli stakeholder locali che, nonostante la complessità del contesto, ha contribuito a mantenere il consenso sul progetto sia della popolazione che delle autorità locali.

Per l'**impianto di Torrealvaliga Nord (Civitavecchia, Roma)**, in esercizio dal 2009, le attività si sono concentrate sulla governance della Megacomunità per il mantenimento del consenso e per la verifica degli adempimenti degli accordi stipulati con le Istituzioni e le comunità locali quali l'Accordo Quadro con la Regione Lazio e gli Accordi con i Comuni del comprensorio. Vari sono stati gli incontri con i rappresentanti del territorio per discutere delle attività relative sia alle prescrizioni contenute nel Decreto autorizzativo sia negli Accordi.

Grande attenzione è stata inoltre rivolta all'ascolto e al dialogo con i diversi stakeholder per monitorare il grado di accettazione e condivisione con il pubblico sul tema del nucleare. Sono stati avviati, in particolare, programmi di informazione e ascolto proattivo rivolti a diversi interlocutori e target a livello nazionale e locale. Varie sono state le iniziative mediatiche, i workshop e le tavole rotonde, con il supporto del Forum Nucleare Italiano, del Nimby Forum, dei workshop periodici dell'Enea, delle campagne informative dell'Associazione Italiana Nucleare e di Confindustria.

Negli altri Paesi del Gruppo, particolare attenzione merita il processo avviato per il **rinnovo della centrale di Mochovce in Slovacchia**: Il Ministero per l'Ambiente slovacco ha terminato nell'aprile 2010 il processo di EIA (Environmental Impact Assessment) per la costruzione delle Unità 3 e 4 dell'impianto. Sono state istituite due commissioni indipendenti formate da rappresentanti e leader della comunità in prossimità della centrale nucleare con lo scopo di facilitare lo scambio di informazioni su una vasta gamma di questioni. Le commissioni si riuniscono regolarmente per discutere i temi legati agli eventuali sviluppi del progetto e a tutti gli aspetti ambientali, di funzionamento e sicurezza dell'impianto. Inoltre è prevista la costruzione di un nuovo centro per i visitatori e un centro di formazione a Mochovce per una migliore informazione al pubblico. La realizzazione del centro inizierà a marzo-aprile 2011 e dovrebbe essere completata entro la fine del 2012.



A Galati, in Romania, invece, nel dicembre 2010 si è svolta la consultazione con la comunità locale per la costruzione di un impianto di generazione a carbone pulito.

Negli **Stati Uniti** Enel Green Power ha applicato la metodologia "Energia per lo sviluppo locale", che prevede il coinvolgimento delle comunità sin dalle prime fasi di sviluppo dei progetti di costruzione o ammodernamento degli impianti. Nel caso del progetto Jewell Valley, che si trova in prossimità delle riserve indiane, sono stati creati canali permanenti di informazione sullo stato di sviluppo del progetto, fra i quali un sito web dedicato. Nell'ambito del progetto di ammodernamento della centrale idroelettrica a Lowell, Enel Green Power ha sostenuto varie iniziative culturali e sportive. Enel Green Power in **Guatemala** ha avviato nel 2009 il **progetto per la costruzione dell'impianto idroelettrico di Palo Viejo** che non ha reso necessario il ricollocamento di persone.

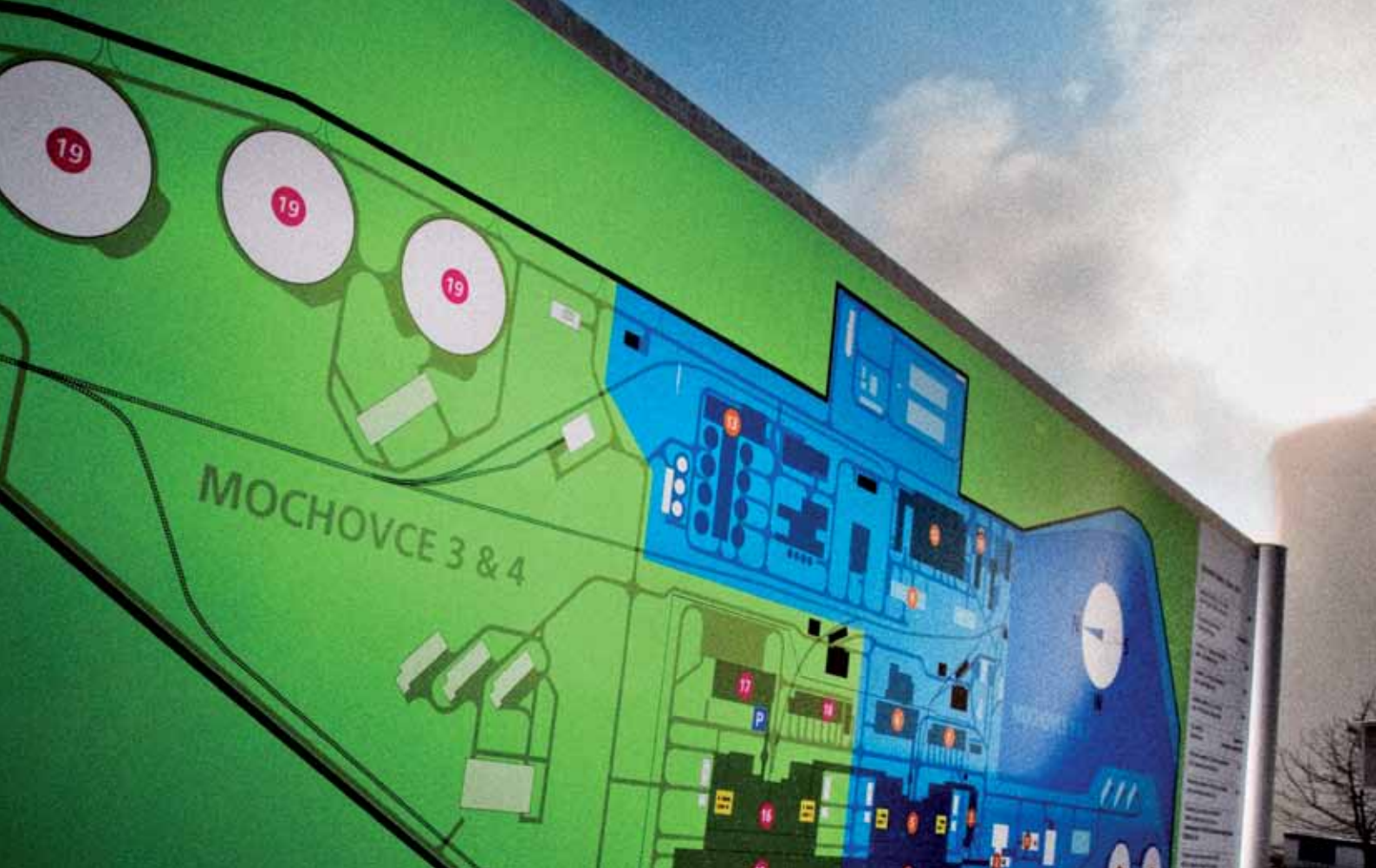
Il progetto per la costruzione della centrale idroelettrica da 90 MW è stato presentato al Governo e alle comunità locali, ed è stato autorizzato dai ministeri e dalle autorità competenti, dopo un'attenta valutazione del suo impatto ambientale.

Il Guatemala ha necessità di energia per sostenere il suo sviluppo economico e sociale. La naturale forza dell'ac-

qua rappresenta una fonte di energia rinnovabile, pulita e sicura che riduce la dipendenza dai combustibili fossili di importazione e le emissioni di anidride carbonica e di ogni altro inquinante. Inoltre, la centrale di Palo Viejo è del tipo ad "acqua fluente": non comporta cioè la costruzione di un bacino artificiale, né lo spostamento di popolazioni o l'occupazione di grandi superfici. L'acqua, una volta passata attraverso le turbine, viene restituita pulita, senza disperderne una goccia.

Enel, come è suo costume, ha condotto e conduce un proficuo dialogo con tutte le comunità interessate che ha portato a definire una serie di misure compensative per il disagio prodotto dai lavori di costruzione della centrale.

Nell'ambito del coinvolgimento delle comunità locali la Società ha firmato, già nel 2008, un accordo di cooperazione ventennale con la municipalità limitrofa di San Juan Cotzal, nel dipartimento di El Quiché in Guatemala, che stabilisce il finanziamento di progetti di sviluppo locale (infrastrutture idriche, stradali, sostegno alle spese della municipalità ecc.) e con finalità sociali (realizzazione di scuole e servizi di pubblica utilità, programmi di supporto all'educazione ecc.); la stessa Comunità oggi contesta i progetti idroelettrici nella regione.



Il progetto della nuova centrale idroelettrica **El Quimbo in Colombia** è stato approvato da Endesa nell'ottobre 2010: qui è stato sviluppato un programma di informazione e partecipazione in ciascuno dei ventuno villaggi nell'area coinvolta dal progetto. Parte del programma di divulgazione è stato lo sviluppo di un piano di Gestione Ambientale approvato dal Ministero dell'Ambiente.

In **Cile**, Endesa, insieme all'impresa cilena Colbún, partecipa al progetto della centrale idroelettrica di **Hydroaysén** che verrà portato avanti secondo i più alti standard ambientali e tenendo in considerazione gli impatti sulle popolazioni locali. Il progetto idroelettrico di Hidroaysén risponde alle esigenze energetiche del Paese, che con il suo enorme potenziale idroelettrico, tuttavia a oggi dipende per il 70% dalle importazioni di materie prime fossili consumate per la produzione di elettricità. Hidroaysén sarà parte della soluzione all'aumento della domanda di energia prevista ⁽³⁾ iniettando nel sistema una grande quantità di energia pulita, sicura, rinnovabile ed efficiente, oltre a contribuire allo sviluppo economico e occupazionale della regione di Aysén e al futuro sostenibile dell'intero Paese.

Fin dal principio, infatti, con le comunità nel territorio è stato portato avanti un percorso di informazione volontaria volto a raccogliere istanze e preoccupazioni sul proget-

to: sono stati utilizzati diversi strumenti di comunicazione, come pagine web dedicate, campagne pubblicitarie e di diffusione sul territorio, ed è stato sviluppato il progetto di "Casas abiertas permanentes" (Case aperte permanenti), sia a Coihaique che a Cochrane nella regione di Aysén. In più si sono tenute campagne informative porta a porta in tutte le località che fanno parte della zona di influenza del progetto idroelettrico e, in modo totalmente volontario, sono stati realizzati processi di "Partecipazione anticipata della cittadinanza" non richiesti dalla legislazione ambientale. Questo ha consentito di incorporare tutte le necessarie misure di mitigazione già nelle fasi progettuali, minimizzando gli impatti ambientali e sociali anche attraverso progetti di promozione della cultura locale, di protezione della flora e della fauna e di valorizzazione del patrimonio naturalistico per il turismo. È in atto una campagna ("Patagonia sin represas") portata avanti da alcune associazioni locali che sollevano dubbi sui benefici del progetto per il Cile e per la regione di Aysén: in occasione dell'assemblea degli azionisti di Enel SpA del 29 aprile 2010 il vescovo di Aysén 'Luis Infanti' è intervenuto dando voce alle preoccupazioni delle associazioni attive nella campagna.

(3) Fonte: CNE, Commissione Nazionale dell'Energia (Cile).

Sicurezza per le comunità



Enel è fortemente impegnata nella tutela della salute e della sicurezza non solo dei propri lavoratori e di quelli delle imprese appaltatrici, ma anche delle persone che vivono a contatto con le attività del Gruppo: essere azienda sostenibile, infatti, significa garantire la sicurezza delle comunità che quotidianamente vivono in prossimità delle infrastrutture.

Gli infortuni di terzi sono costantemente monitorati e analizzati per il miglioramento dei sistemi di sicurezza delle infrastrutture. Nel 2010, gli infortuni gravi e mortali di terzi sono stati rispettivamente 44 e 54, la quasi totalità dei quali di tipo elettrico (pari all'80% del totale) o di tipo stradale contro infrastrutture di Enel (14%). Relativamente agli infortuni elettrici, si evidenzia che molti di essi si verificano nell'ambito di attività edili effettuate in prossimità delle linee (28%) e a seguito di tentativi di furto di energia elettrica (26%).

Anche con l'obiettivo di prevenire tali tipologie di infortuni, il Gruppo, in collaborazione con le associazioni di categoria, ha realizzato vari materiali di comunicazione allo scopo di sensibilizzare i lavoratori delle imprese di costruzione e i



pescatori (*leaflet* e guida per i costruttori, *leaflet*, locandine e totem informativi per i pescatori).

Le linee guida ISO 14001, integrate con l'OHSAS 18001, consentono di adottare procedure volte alla riduzione dei rischi potenziali di incendio, di perdite di gas e sostanze chimiche ecc. Inoltre, in tutti i Paesi del Gruppo la costante manutenzione degli impianti consente di ridurre le interruzioni del servizio che possono avere un effetto negativo sulla salute e la sicurezza di tutta la comunità. Infine, vengono costantemente monitorati le esposizioni ai campi magnetici e il livello del rumore. Vengono anche condotte campagne informative e di comunicazione sull'utilizzo sicuro dell'elettricità.

In Italia Enel Distribuzione, in relazione alla diffusa sensibilità sul tema dell'esposizione ai campi magnetici ha re-

alizzato le Linee Guida sul calcolo della Distanza di Prima Approssimazione (cioè il calcolo della "fascia di rispetto") da linee e cabine elettriche, per semplificare e uniformare l'approccio al calcolo della stessa. La Società applica e diffonde tali Linee Guida, che sono fruibili sia da parte di privati in sede di realizzazione di nuovi insediamenti sia da parte degli organi di controllo in sede di verifica. Inoltre le "Disposizioni integrative/interpretative" dei Decreti 29 maggio 2008 ("Approvazione delle procedure di misura e valutazione dell'induzione magnetica" e "Approvazione della metodologia di calcolo per la determinazione delle fasce di rispetto per gli elettrodotti"), realizzate in collaborazione tra Enel, altri gestori di linee e cabine elettriche e il sistema inter-agenziale ISPRA-ARPA, sono state inviate al

Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e pubblicate sul sito internet dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale. Anche nel 2010 sono state effettuate, con software specifici di calcolo, diverse simulazioni per la previsione del campo magnetico in sede di autorizzazione di nuove linee e cabine elettriche e su richiesta di pareri puntuali da parte di Amministrazioni Pubbliche e privati.

Per quanto riguarda gli altri Paesi, il Gruppo adotta specifiche linee guida per allinearsi agli standard e alla normativa vigente. In **Cile**, nonostante non esista una legislazione in merito, Chilectra ha acquistato un macchinario per misurare le possibili interferenze nei sistemi di trasmissione. I risultati di questa analisi sono stati molto positivi perché significativamente inferiori rispetto ai valori specificati dagli standard dell'International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP).

Nel 2010, in **Colombia** sono state espresse da parte delle comunità locali preoccupazioni sugli effetti dei campi elettromagnetici sulla salute e sul livello del rumore: sono quindi state effettuate alcune verifiche ed è stato dimostrato che i livelli di emissioni e di rumore erano al di sotto dei limiti degli standard stabiliti dalla legge.

In **Russia**, in **Slovacchia** e in **Romania** non ci sono stati incidenti o fatalità di terzi ed Enel non è impegnata in processi pubblici connessi alla salute e sicurezza dei clienti o delle persone che beneficiano dei servizi forniti da Enel.

Per assicurare la sicurezza delle comunità anche al verificarsi di **emergenze** e incidenti imprevedibili, il Gruppo ha implementato appositi piani che tendono ad affrontare l'emergenza fin dal primo insorgere, per contenerne gli effetti e riportare rapidamente la situazione in condizioni di normale esercizio. In questo modo è possibile pianificare rapidamente le azioni necessarie per proteggere tutte le persone coinvolte (il personale Enel, quello delle ditte appaltatrici e più in generale la comunità), e per tutelare nel modo migliore i beni e le strutture. In tutte le sedi Enel, sia metropolitane che nei cantieri, è stata effettuata la stima del rischio incidente e in base all'entità dello scenario rilevato viene applicato un adeguato Piano di Emergenza. All'interno di tale Piano si specificano:

- > la classificazione delle cause dei probabili eventi;
- > i metodi comportamentali che i presenti sul posto dovranno osservare;
- > i nominativi e i ruoli degli addetti alla squadra di emergenza;
- > i numeri di telefono degli addetti e dei presidi di pronto intervento/soccorso;

- > le disposizioni per richiedere l'intervento delle risorse esterne di supporto;
- > le procedure per i corsi di informazione e formazione a tutto il personale.

Nelle centrali del Gruppo Enel localizzate nelle varie parti del mondo, esistono differenti piani d'emergenza, in relazione al tipo di impianti e ai rischi ai quali sono esposti, siano essi di origine tecnica o dovuti a cause naturali: in **Slovacchia** sono presenti piani di emergenza per incidenti gravi, incidenti per radiazione nelle centrali nucleari, per l'inquinamento delle acque e per le sostanze chimiche e biologiche, per le catastrofi naturali e per attacchi terroristici; nelle centrali nucleari (Bohunice NPP, Mochovce NPP) si tengono regolarmente esercitazioni (circa 12 l'anno), coinvolgendo tutti i dipendenti presenti in sede e anche gli appaltatori. Presso gli impianti termoelettrici (Nováky TPP, Vojany TPP) vengono effettuate da 5 a 6 simulazioni di emergenza nell'arco dell'anno, in cui sono coinvolte le funzioni Operation, Maintenance e i Vigili del Fuoco. Nelle centrali idroelettriche si tengono 2-3 prove l'anno. In totale Slovenské elektrárne effettua circa 50 esercitazioni l'anno.

In **Romania** le modalità di azione in caso di emergenza sono gestite attraverso la procedura P-10-01 "Preparazione alle emergenze e capacità di risposta". In Bulgaria sono definiti piani di emergenza differenti in relazione alle diverse situazioni critiche come incendi, terremoti, rilascio di sostanze tossiche e minacce di atti terroristici. I piani di emergenza sono elaborati in conformità con i requisiti Disaster Protection Plan, Ordinanza n° 9 sul funzionamento tecnico delle centrali e delle reti, nonché della norma OH-SAS 18001.

Con l'obiettivo di unificare il processo di individuazione, valutazione e adozione delle misure necessarie per la gestione delle situazioni di emergenza, sono in fase di emissione ufficiale alcune Linee di Gruppo per la gestione delle emergenze. A questo scopo sono state definite le informazioni minime che ogni piano d'emergenza deve contenere e le figure coinvolte durante il processo di monitoraggio e gestione di una situazione di emergenza. Nel 2011 tale procedura verrà recepita e applicata da tutte le Divisioni e Società del Gruppo.

Valore per i Paesi e i territori



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

In particolare, secondo lo standard LBG la spesa per i contributi alle comunità può essere classificata nelle categorie di seguito indicate.

1. Spesa in liberalità: sono le spese destinate pro bono e senza obblighi per i beneficiari del contributo, se non quello di destinare la donazione per scopi prestabiliti a associazioni no profit. Tale voce per Enel include tutte le donazioni liberali monetarie e in-kind, incluse quelle

destinate alle attività di filantropia e solidarietà veicolate da Enel Cuore Onlus.

- 2. Investimenti nella comunità:** gli impianti Enel non sono isolati, ma inseriti in un contesto sociale ed economico, luoghi dove la gente lavora e dove l'azienda può contribuire al benessere dei cittadini, come per esempio, finanziando eventi culturali e sportivi.
- 3. Iniziative commerciali a impatto sociale:** Enel sponsorizza eventi sociali, ambientali e sportivi per arte e intrattenimento. Quando tali eventi hanno luogo, i beneficiari della sponsorizzazione pubblicizzano i prodotti dell'azienda, il suo marchio o la sua attività. Tali iniziative sono per esempio, gli eventi culturali e sportivi finanziati con visibilità del marchio Enel.

4. Iniziative di business socialmente sostenibili: per Enel la luce rappresenta il core business, servizio e immagine per l'azienda e può essere altresì intesa come promotrice di sviluppo culturale ed economico attraverso l'illuminazione di opere d'arte e paesaggi. Un'importante iniziativa da ricordare in questo contesto è l'illuminazione di palazzi storici.

Promuovere lo sviluppo sociale

Le società del Gruppo Enel nel mondo giocano un importante ruolo di propulsori dello sviluppo e della crescita sociale ed economica dei Paesi e dei territori in cui operano. L'**elettificazione rurale**, in particolare, ha un ruolo molto importante nell'ambito delle politiche sociali, perché dà accesso all'elettricità per le comunità rurali e per le popolazioni più sfavorite, specie in America Latina. Il risultato di questi sforzi ha portato a una consistente diminuzione nelle percentuali di popolazione non servita nelle aree di distribuzione del Gruppo, in particolare in **Argentina** dove si è raggiunto nel 2010 il 100% della popolazione. Miglioramenti significativi si sono avuti anche in Cile, dove si è passati da 4.800 a sole 160 persone non servite (pari a circa lo 0,001% della popolazione).⁽⁴⁾

Nel 2010 le imprese latinoamericane di Endesa hanno destinato 4,66 milioni di euro a questo tipo di progetti, raggiungendo più di 18.000 abitazioni tra il Brasile, il Perù e la Colombia. In **Perù**, per esempio, Edelnor esegue opere di elettificazione definitiva e provvisoria per migliaia di famiglie disagiate, il cui costo è sostenuto interamente dalla Società (ai clienti è richiesto solo il pagamento della connessione alla rete). Seguendo il piano di elettificazione nel 2010 sono stati raggiunti 18.340 lotti abitativi.

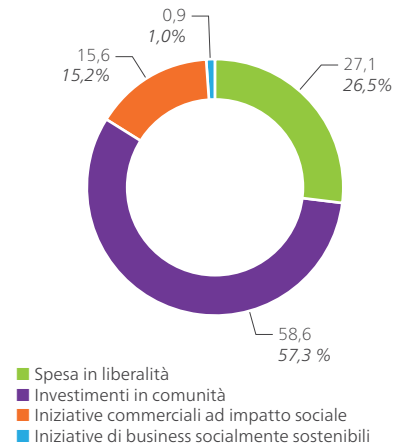
I progetti di elettificazione rurale dimostrano la preoccupazione di Endesa per la qualità e la sicurezza della fornitura elettrica per tutti gli utenti, e includono non solo programmi per estendere la fornitura elettrica, ma anche interventi per migliorare e riordinare le linee della rete elettrica e per lottare contro le problematiche legate a irregolarità nei comportamenti (come il furto dell'elettricità o il mancato pagamento delle bollette), specie nelle zone urbane a più alta emarginazione sociale. Questo stimola un cambiamento socio-culturale che promuove l'inclusione legittima dei nuovi utenti nella rete elettrica.

In questo percorso è cruciale anche la collaborazione con le istituzioni nazionali e locali. La società di distribuzione di Endesa in **Colombia** (Codensa), per esempio, ha firmato un accordo per l'elettificazione rurale con la società elettrica EEC e con il Dipartimento di Cundinamarca, al fine di soddisfare le esigenze di base dei villaggi e delle zone rurali del bacino d'utenza che sono senza servizio elettrico, e volto in particolare a portare l'elettricità a 282 clienti in 4 municipalità. I lavori verranno eseguiti nel 2011.

In **Argentina** è stato firmato, nel 2009, un accordo quadro dal Governo nazionale, dalla Provincia di Buenos Aires e dalle imprese, con l'obiettivo di assicurare il finanziamento del consumo di energia elettrica delle città in emergenza sociale all'interno dell'area metropolitana di Buenos Aires. In **Brasile** Enel partecipa al programma "Luce per Tutti" del governo federale, che vuole favorire l'elettificazione di alcune località rurali permettendo l'accesso delle po-

Il contributo di Enel alle comunità in cui opera, la cui spesa per l'anno 2010 ammonta a 102,3 milioni di euro, può essere riassunto nel grafico seguente:

Elargizioni per il sociale 2010 - metodo LBG (milioni di euro)



polazioni ai vantaggi dell'energia elettrica. Il programma prevede la connessione gratuita delle abitazioni alla rete elettrica grazie alla partecipazione finanziaria del governo centrale, delle amministrazioni regionali e della società di distribuzione. I costi sono sostenuti dal governo centrale per il 70% (di cui il 15% a fondo perduto e il restante 55% a prestito), dalle amministrazioni regionali per il 15% (a fondo perduto) e dall'impresa distributrice per il 15%, a copertura dei costi indiretti (manodopera propria e trasporto proprio).

Oltre all'estensione del servizio elettrico Enel può contribuire alla qualità della vita e alla crescita sociale delle comunità in cui opera anche attraverso interventi per l'educazione e per l'inclusione sociale. In **Guatemala**, per esempio, è stata costruita una scuola superiore, l'"Istituto San Felipe Chenla", per le comunità indigene che vivono in prossimità della futura centrale idroelettrica di Palo Viejo, e si è inoltre contribuito alla ristrutturazione di scuole a Vichibala, Santa Barbara, Santa Cruz, San Rafael Chilasco e Matanzas.

Il caso della provincia del Nuevo Pachacútec in **Perù** è emblematico per la promozione dello sviluppo sociale in una zona in cui il livello di educazione è molto basso, con un'altissima percentuale di bambini che lavorano e non studiano, a elevato rischio di esclusione sociale. Nell'aprile 2006 un'alleanza strategica tra Edelnor e la Fondazione "Desarrollo Integral de Nuevo Pachacútec" ha permesso la creazione dell'Istituto Superior Tecnológico Pachacútec, che prepara tecnici specialistici per la collocazione di cavi elettrici con la finalità dell'assunzione presso Edelnor o per attività legate a essa, e porta al conseguimento del diploma (riconosciuto dal Ministero dell'Educazione peruviano) di "Tecnico dell'elettricità". A fine 2010, 150 giovani stavano studiando per ottenere il titolo e 55 studenti stavano effettuando stage in imprese del settore elettrico. Edelnor è il socio principale del progetto che non solo finanzia le attività dell'istituto superiore, ma contribuisce a fare dell'energia elettrica uno dei principali pilastri per lo sviluppo delle comunità, creando un indotto di microimprese che partecipano al progetto, attraverso la costruzione del centro educativo. La scuola si inserisce nell'ambito del Progetto "Universidad laboral de Pachacútec" che rappresenta un esempio di progetto in cui pubblico e privato possono collaborare unendo i loro sforzi con la comunità locale, in modo da creare sviluppo per le popolazioni meno abbienti.

Un altro ruolo importante che le società del Gruppo possono giocare nei territori in cui operano è la promozione di comportamenti responsabili dal punto di vista ambientale, a cui coniugare progetti di sviluppo locale e di sostegno economico. In **Costa Rica**, per esempio, è stato sviluppato un programma di pagamento di servizi ambientali gestito da FUNDECOR, una ONG impegnata a proteggere la biodiversità del Paese. FUNDECOR, nell'ambito del programma ambientale del FONAFIFO (Fondo Nazionale di Finanziamento Forestale) istituito dal Ministero dell'Ambiente, dell'Energia e delle Telecomunicazioni, agisce come un intermediario, identificando i proprietari di terreni possibili beneficiari e organizzandone l'inserimento all'interno del programma ministeriale. I proprietari di terreni boschivi vengono incoraggiati a conservare correttamente le loro foreste tramite il pagamento di un incentivo; se si impegnano a partecipare al programma, decidendo di contribuire al piano di gestione per la salvaguardia delle aree forestali, sottopongono volontariamente la loro terra al Codice Forestale. Negli ultimi dieci anni, Enel Green Power ha giocato un ruolo chiave nel pagamento dei servizi all'interno di questo programma ambientale, pagando 12 dollari per ettaro ai proprietari dei 5.000 ettari di foresta situati nelle zone dei bacini idrografici dei fiumi Don Pedro e Rio Volcán.

Queste foreste sono fondamentali per la regolazione naturale delle acque dei bacini, necessarie a loro volta per rendere le centrali elettriche efficaci ed efficienti.

In **Brasile** un'iniziativa di grande rilievo è **Ecoelce**, della società di distribuzione Coelce, esempio di un progetto di Responsabilità Sociale di Impresa che favorisce direttamente i partecipanti offrendo sconti nella fattura elettrica ai clienti che restituiscono materiale da mandare al riciclo presso i punti di raccolta. Il programma Ecoelce ha l'obiettivo di stimolare, attraverso incentivi economici, la raccolta e il riciclaggio dei rifiuti, sintetizzando così i tre ambiti della sostenibilità, sociale, economica e ambientale. Il Programma è stato implementato in tutto lo stato di Ceará e attualmente ha 55 punti di raccolta, di cui 33 fissi e 22 "mobili" per le comunità che si trovano prevalentemente nell'interno. Circa 70 comunità e 20 municipalità sono coinvolte. Dalla sua creazione (nel 2007) a oggi, Ecoelce ha portato al riciclo più di 10.000 tonnellate di rifiuti e ha premiato più di 300.000 famiglie, concedendo sconti in bolletta per più di 420.000 euro. L'ulteriore vantaggio per le comunità coinvolte è dato dai 250 posti di lavoro direttamente creati dal progetto e gli altrettanti, indiretti,

nell'ambito dell'industria del riciclaggio in Brasile. Il progetto è stato esteso all'altra società di distribuzione brasiliana, Ampla, ed è in fase di avvio presso Chilectra in Cile. Un altro strumento che contribuisce in modo decisivo allo sviluppo delle comunità e porta un valore importante, in termini di esperienza umana, anche alle persone che vi partecipano attivamente è il **volontariato corporativo**. In **Spagna** il volontariato corporativo "**Solidarios**" di Endesa ha raggiunto ormai i **1900 impiegati partecipanti**. In ciascun Paese dell'America Latina esistono programmi specifici: in **Cile**, per esempio, in seguito al terremoto che ha colpito il Paese il 27 febbraio 2010, 1390 impiegati hanno collaborato alla ricostruzione e alla rimessa in attività del servizio elettrico, attraverso la collaborazione di personale proveniente dalle altre sedi di Endesa in Argentina, Brasile, Colombia e Perù. Sono stati inoltre donati 22 tonnellate di alimenti inviate a Coronel e 800.000 euro per far fronte alla crisi, e destinati 10 milioni di dollari per la ricostruzione del Paese a seguito della catastrofe. In **Slovacchia** nel 2010 sono stati lanciati due progetti di volontariato corporativo: "La nostra città", con la finalità di sostenere le comunità dei territori in cui sono inseriti gli impianti di Enel, e il progetto "Montagne pulite" il cui obiettivo era la pulizia dei sentieri turistici delle montagne di Alta Tatra.

Enel Fortuna a Panama riconosce l'importanza dell'attenzione che è necessario riservare alle comunità locali. Per questo motivo, gli stessi dipendenti dell'impianto idroelettrico sono coinvolti in diverse iniziative e attività di carattere sociale, culturale e sportivo.

La gestione delle relazioni con le comunità è focalizzata sui seguenti aspetti:

1. promuovere le iniziative provenienti dalle comunità nella ricerca di soluzioni idonee a soddisfarne le principali necessità;
2. rispettare il territorio, mantenendo relazioni permanenti e costruttive con le comunità, le autorità amministrative e le organizzazioni di volontariato;
3. dare impulso al volontariato.

Per raggiungere questi obiettivi Enel Fortuna ha creato nel gennaio 2001 il **Comitato di Gestione Sociale**, responsabile di pianificare, eseguire, coordinare e controllare le attività di aiuto sociale alle comunità della zona, e di incentivare la partecipazione dei dipendenti nelle diverse attività. Il Comitato di Gestione Sociale lavora alla ricerca di alternative per fornire alle comunità gli strumenti per agire autonomamente in un'ottica di sostenibilità ambientale, economica e sociale dello sviluppo.

I dipendenti di Enel in **Bulgaria** partecipano tutti gli anni a iniziative di volontariato. Nella primavera 2010 si è tenuto il primo "Giorno del Volontariato", che ha coinvolto i dipendenti Enel e le loro famiglie nella piantumazione di 20 alberi presso il centro per le disabilità mentali e nella pulizia del parco del lago Zagorka presso Stara Zagora.

(4) Fonte: CNE, Commissione Nazionale dell'Energia (Cile).

Diffondere la cultura dell'energia

Nei territori e nei Paesi in cui Enel è presente, sono state realizzate nel 2010 numerose iniziative per avvicinare le persone al mondo dell'energia.

La promozione del dialogo e del confronto scientifico continua a essere al centro delle attività sostenute dall'Azienda con **Orienta**, ciclo di incontri per riflettere su alcuni nodi strategici del contesto internazionale, e con **Oxygen**, la rivista di divulgazione scientifica di Enel sui temi dell'ambiente, dell'energia e dell'innovazione. Anche nel 2010 la pubblicazione ha tenuto fede alla sua missione di trattare "la scienza per tutti", con un approccio multidisciplinare che va dagli aspetti più quotidiani della realtà alle frontiere più avanzate della ricerca.

Il 2010 ha visto la seconda edizione di **Incredibile Enel**, villaggio itinerante dedicato all'energia, che ha continuato il suo giro dell'Italia coinvolgendo altre 10 città per un totale di circa **85.000 visitatori**. Il tutto con uno spazio di 800 mq, pensato per raccontarsi e raccontare l'energia in un modo nuovo, attraverso exhibit interattivi, giochi, laboratori, esperimenti scientifici, eventi, conferenze, dibattiti e anche un musical sull'energia. Lo scopo è rispondere alle domande e alle curiosità del grande pubblico su temi complessi come il ritorno al nucleare, l'abbattimento delle emissioni di CO₂, il risparmio energetico e i nuovi passi compiuti nel settore della ricerca e dell'innovazione tecnologica.

Nel campo della formazione sono proseguite le collaborazioni con l'Osservatorio Permanente Giovani Editori e con le Università IULM, Tor Vergata e LUISS nell'organizzazione di master, lezioni in aula, programmi di ricerca, eventi ad hoc e attività di recruiting. Sempre nell'**ambito della preparazione universitaria**, nel 2010 Enel ha lanciato il finanziamento di alcune borse di studio e premi di laurea – in collaborazione con cinque atenei italiani – per

gli studenti dei corsi in ingegneria nucleare o energetica. Con l'obiettivo di "avvicinare" le persone non solo alla cultura dell'energia ma anche alla conoscenza delle centrali, degli impianti e delle infrastrutture nella loro fisicità, si è ripetuto anche nel 2010 il progetto "**Centrali Aperte**", nato inizialmente in Italia e oggi presente in molti Paesi, grazie al quale gli impianti produttivi "aprono le porte" al pubblico, proponendo un'offerta ricca di iniziative culturali, musicali e sportive. Anche per il 2010, l'obiettivo è stato quello di rendere fruibile il grande patrimonio infrastrutturale e tecnologico delle centrali elettriche, per integrarle con il territorio e coinvolgere la popolazione locale nella vita dell'impianto. Nel 2010, sono state circa 100 le centrali in Italia, Slovacchia, Russia e Stati Uniti che hanno ospitato un ampio calendario di iniziative di intrattenimento e formazione per le comunità del territorio: dai concerti alle gare sportive, dalle mostre di pittura alle degustazioni di prodotti tipici locali, richiamando circa **120.000 persone** a trascorrere un'inusolata giornata negli impianti di produzione.

Inoltre, le centrali di Enel in tutto il mondo sono sempre aperte per visite scolastiche, con l'obiettivo di raccontarne il funzionamento ai bambini delle scuole delle comunità adiacenti, e per visite di carattere scientifico e accademico, per la condivisione delle tecnologie e delle *best practice*. Nel corso del 2010, per esempio, Enel Green Power ha accolto numerose visite scolastiche presso i parchi eolici e le centrali idroelettriche di Thras, Lithos e Glafkos in Grecia e in Bulgaria; gli studenti hanno così avuto la possibilità di scoprire il mondo delle energie rinnovabili. In **Russia**, presso le centrali elettriche di Enel sono messi a disposizione delle comunità locali veri e propri "musei storici" dell'elettricità, che raccontano la storia dello sviluppo del settore nel Paese e nella regione e la storia della costruzione e di sviluppo delle centrali. In **Slovacchia**, presso le centrali nucleari Bohunice e Mochovce sono aperti due centri informativi in cui gli ospiti possono conoscere o approfondire le loro conoscenze riguardanti le tecnologie nucleari e il funzionamento delle centrali.

In **Bulgaria**, per festeggiare la Giornata Mondiale dell'Ambiente dell'8 giugno 2010 e nell'ambito dell'anno internazionale della Biodiversità, Enel ha organizzato un seminario dedicato alla Biodiversità per gli studenti delle scuole professionali di Galabovo. Per questa occasione sono stati invitati alcuni esperti per esporre ai ragazzi i temi della biodiversità e spiegare loro le iniziative portate avanti da Enel per la sua protezione.

L'attenzione per il territorio è anche il filo conduttore di **Natura e Territorio**, il programma nato per sviluppare progetti di tutela e valorizzazione dell'ambiente e, in particolare, delle aree limitrofe alle centrali Enel in tutto il mondo, attraverso la promozione di attività sportive e ricreative spesso organizzate direttamente dentro le centrali, itinerari culturali e sentieri naturalistici. Nel 2010 in Italia, Francia, Grecia e Stati Uniti oltre **50.000 persone** hanno partecipato alle varie iniziative organizzate nell'ambito di questo progetto.

In **Brasile**, molto spazio è stato dato alla promozione di un uso consapevole e sicuro dell'energia. Ampla e Coelce hanno lanciato nel 2010 un ampio programma di Corporate Social Responsibility ("**Comprehensive Awareness**"), articolato in 11 diversi progetti. Con il progetto "Ampla Consciousness on Wheels", per esempio, un camion a rimorchio ha portato per le strade l'informazione sui percorsi dell'energia, dalla produzione alla distribuzione, attraverso giochi, materiali audiovisivi, attività ricreative e recite. I partecipanti hanno potuto assistere a letture sull'efficienza dei combustibili, sull'ambiente e sulla sicurezza. Nel 2010 le iniziative hanno raggiunto circa **38.000 persone** in 30 comunità nell'area di concessione di Ampla. I programmi educativi di Coelce, come "Coelce in Neighborhoods", si sono concentrati sulla sicurezza nell'uso dell'energia e sulle cautele da adottare nei pressi delle infrastrutture elettriche. Nel 2010, per esempio, sono stati sensibilizzati i ragazzi ai rischi dell'utilizzo di aquiloni vicino ai cavi dell'elettricità.

In **Argentina** vengono realizzati programmi educativi per i bambini delle scuole sull'uso efficiente dell'energia. Ede-sur ha sviluppato un programma, "Power Trip", che trasmette agli studenti delle scuole primarie e secondarie le conoscenze di base sull'elettricità (come il funzionamento della distribuzione dalla fonte alle case dei clienti) e i concetti base di efficienza e sicurezza dell'energia.

Nel campo delle energie rinnovabili, Enel Green Power ha confermato nel 2010 l'impegno di promuovere e valorizzare l'uso delle fonti rinnovabili per la produzione di energia elettrica, con il lancio del progetto **Ambasciata verde**. Il primo step del progetto è stato completato in Brasile con l'installazione di pannelli fotovoltaici sul tetto dell'edificio dell'Ambasciata italiana, rendendolo in questo modo auto-sostenibile e in grado di immettere energia elettrica nella rete nazionale. Perseguendo lo stesso obiettivo Enel Green Power ha installato pannelli fotovoltaici sul tetto della sede ufficiale della Conferenza delle Nazioni Unite sul Cambiamento Climatico (COP16) a Cancun, Messico.

Educare le nuove generazioni all'energia

Enel prosegue il suo impegno verso le nuove generazioni e il mondo della scuola...

I numeri
di PlayEnergy

11 Paesi

oltre
8.600 scuole

circa
480.000 studenti

... con **PlayEnergy**, il progetto ludico-educativo per le scuole che ha l'obiettivo di **diffondere tra i giovani una cultura energetica responsabile**, partendo dalla conoscenza delle fonti e degli impianti per arrivare alla distribuzione dell'energia nelle case e ai corretti comportamenti del suo utilizzo.

L'iniziativa, nel 2010 alla settima edizione, ha consolidato la sua dimensione internazionale con la presenza in 11 dei Paesi in cui l'azienda opera: Italia, Slovacchia, Romania, Bulgaria, Russia, Guatemala, Cile, Costa Rica, Panama, Brasile e Stati Uniti.

Nell'ultimo anno sono stati coinvolti circa 8.600 scuole e 480.000 studenti, 69.000 ragazzi si sono registrati al sito internet e oltre 33.000 hanno visitato gli impianti Enel. A conferma di un successo che ogni anno si ripete, alla fase finale del concorso hanno partecipato più di 120.000 alunni, che hanno presentato, con i loro progetti, numerose idee originali e soluzioni efficienti per migliorare la vita



di ogni giorno salvaguardando l'ambiente, in piena ottica di integrazione e multiculturalità.

Sempre nell'ambito dei progetti dedicati alle giovani generazioni continua anche **We are Energy**, la competizione che coinvolge i **figli dei dipendenti Enel**. La sesta edizione, dal titolo *"Planet calls to action"*, ha coinvolto circa **3.400 ragazzi** dai 7 ai 18 anni, provenienti da 21 Paesi, sul tema dell'ambiente e della sostenibilità, stimolandoli a riflettere e proporre le proprie idee per salvare il Pianeta attraverso una community internazionale sul web.

Anche Endesa collabora intensamente con il mondo dell'educazione tramite programmi rivolti a tutte le fasce d'età. In **Spagna**, **Endesa Educa** sensibilizza gli studenti a una maggiore efficienza e razionalizzazione nell'uso dell'energia, sviluppando attività educative legate alle risorse energetiche; nel 2010 il programma ha coinvolto **16.249 bambini e ragazzi** con più di 600 attività.

In **Argentina**, per il quinto anno consecutivo, Edesur ha sviluppato **El viaje de la Energía**, programma educativo per la diffusione delle conoscenze di base sull'energia elettrica, sul funzionamento dell'elettricità e sui percorsi di distribuzione dell'energia fino alle abitazioni anche in un'ottica di promozione del suo utilizzo sicuro ed efficiente. Vi hanno partecipato 805 tra scuole pubbliche e private grazie all'adesione di 2.461 docenti.

In **Colombia**, infine, Codensa ha realizzato per il secondo anno la mostra itinerante **Paseo de la Electricidad Itinerante**, volta a insegnare ai più piccoli, in modo ludico e interattivo, il processo di trasformazione dell'elettricità. Più di 21.000 bambini e bambine hanno assistito alla mostra, che ha "viaggiato" per i 37 comuni della regione di Cundinamarca.

Supportare le iniziative dei territori

Enel sostiene, sotto forma di sponsorizzazioni, numerose iniziative per la promozione della cultura, dell'arte, della musica e dello sport realizzate a livello nazionale, regionale o locale in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera.

Arte

L'impegno verso l'arte moderna come strumento per comprendere la realtà in cui viviamo si è rinnovato, anche nel 2010, con **Enel Contemporanea**, il progetto di arte pubblica che, per la sua quarta edizione, ha scelto la formula innovativa dell'award: nel 2010, infatti, una prestigiosa giuria ha scelto il progetto vincitore tra quelli di sette artisti internazionali. Sempre nel campo artistico, per il quinto appuntamento della rassegna **Enel Dieci Grandi Mostre**, Galleria Borghese a Roma ha ospitato la mostra "Cranach – l'altro Rinascimento": per la prima volta in Italia, circa 60 opere del massimo rappresentante della pittura rinascimentale tedesca messe a confronto con alcuni dei dipinti più significativi della Galleria e altri appositamente selezionati da collezioni internazionali, per apprezzare appieno le peculiarità e il linguaggio pittorico dell'artista.

Nel 2010 è proseguita la collaborazione con il **Complesso Monumentale del Vittoriano**, che ha ospitato una serie di mostre sostenute anche da Enel. A sostegno dell'organizzazione di mostre e iniziative culturali di pregio, è stata anche la sponsorizzazione del Piccolo Teatro di Milano.

In **Slovacchia** nel 2010 Enel ha sostenuto diverse mostre d'arte, tra cui la più importante è la mostra sul Rinascimento a Bratislava organizzata con cadenza decennale. Enel ha inoltre sponsorizzato il festival della cultura italiana "Dolce Vita", al fine di diffondere la cultura italiana in Slovacchia, e al contempo ha sostenuto progetti volti a valorizzare le tradizioni nazionali slovacche, come il Festival di folklore Východná e il Festival internazionale della Satira. Con il sostegno di Enel è stata organizzata a Bologna, in **Italia**, la mostra dell'artista slovacco Matej Kren, un esempio del trionfo della cultura slovacca all'estero.

Al fine di valorizzare il patrimonio culturale dei diversi Paesi, Enel ha continuato nel 2010 il progetto di illuminazione dei palazzi storici: il Castello Orava, uno dei musei storici

più visitati del nord-ovest della Slovacchia che fa parte del patrimonio dell'umanità UNESCO e il palazzo dell'Ambasciata Italiana a Mosca.

Enel France ha continuato a patrocinare nel 2010 il "Teatro della Commedia Italiana", uno degli ultimi teatri in Francia a rappresentare la Commedia dell'Arte. Enel France ha anche supportato molte altre iniziative per la diffusione della cultura italiana in Francia, dalla fotografia (una mostra di fotografi italiani presso il Senato francese), alla musica (con l'organizzazione di un concerto dell'Accademia di Santa Cecilia), o il teatro (attraverso il supporto al festival franco-italiano).

Enel, insieme all'Ambasciata Italiana a Bucarest e al Museo Nazionale di Romania, ha infine sostenuto la mostra fotografica dell'artista rumena di fama internazionale Ileana Florescu.

Musica

Anche per il 2010 sono state numerose le **collaborazioni con importanti Istituzioni del panorama musicale** come l'Auditorium Parco della Musica, l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia e il Palalottomatica a Roma, il Teatro alla Scala di Milano, il Teatro San Carlo a Napoli, e il sostegno a eventi musicali di portata internazionale come il "Bologna Festival".

In collaborazione con le Ambasciate Italiane, nel 2010, Enel ha organizzato concerti dell'Accademia di Santa Cecilia, che gode di fama internazionale, in Russia, Francia e in Cile. La novità è stato il coinvolgimento nei concerti dell'Accademia di Santa Cecilia di musicisti locali, un altro passo di dialogo e integrazione multiculturale.

Il connubio tra l'energia e la grande musica italiana è proseguito con **Correnti Musicali**: anche nel 2010 il fascino della contaminazione tra generi musicali apparentemente distanti ha trasformato le centrali Enel di Porto Tolle, Sulcis, La Spezia e Brindisi in "fabbriche musicali".

In **Slovacchia** sono stati realizzati diversi concerti e festival musicali (come i Bratislava Jazz Days) ed eventi di beneficenza, come il concerto "Stelle per l'armonia" per la raccolta dei fondi per il sostegno dei bambini malati di paralisi cerebrale. Anche in **Russia** Enel ha confermato l'impegno per la promozione e il sostegno della cultura: nel 2010 è proseguito il progetto di sponsorizzazione della 234ª stagione dell'Opera di uno dei teatri più famosi del mondo, il **Teatro Bolshoi di Mosca**.



Rovine di Largo di Torre Argentina, Roma
Assume vivid astro focus - Enel Contemporanea 2008
Neon fluorescenti, immagini psichedeliche, proiettate su colonne e mosaici, ricreano un mondo speciale da vivere e perlustrare

In **Romania** sono stati realizzati concerti di artisti pop, tra cui Eros Ramazzotti ed Elton John, e di musica classica, con il concerto dell'Orchestra Sinfonica di Romania, sponsorizzato in collaborazione con il Ministero degli affari esteri locali.

Sport

Oltre a scienza, musica, cultura e formazione le attività di Enel toccano anche lo sport, con partnership importanti come la **sponsorizzazione dei Campionati mondiali di volley** che hanno coinvolto cinque continenti con 24 Nazionali e 78 partite in 10 città italiane.

Anche per il 2010 è continuata la partnership con **Ducati Corse** nel moto GP, uno dei simboli dell'eccellenza tecnologica italiana nel mondo, con forte impatto nei Paesi del perimetro Enel (Spagna, Portogallo, Repubblica Ceca, Francia e Italia).

In **Slovacchia** Enel è lo sponsor della squadra nazionale di **pallavolo** e del tour di ciclismo di **Slovacchia**. In **Francia** Enel è sponsor ufficiale della ROC, squadra di rugby di Flamanville e a marzo ha sponsorizzato la tappa fran-

cese del torneo di rugby RBS 6 Nations.

Enel ha, inoltre, offerto il proprio sostegno a 5 tappe dei tornei internazionali **ATP**, l'associazione **professionistica dei giocatori di tennis**, in alcuni dei Paesi in cui l'azienda è presente: Cile, Slovacchia, Russia, Romania, Regno Unito, Italia.

Copa Chilectra è un'iniziativa che coinvolge i dipendenti di Chilectra, società di distribuzione cilena, che, insieme a UNICEF, Conace e la Fundación Iván Zamorano, ha realizzato nel 2010 la **nona edizione della Copa Chilectra**, torneo di calcio femminile e maschile al quale hanno partecipato più di 45mila bambini e bambine di meno di 14 anni. L'obiettivo è quello di dare impulso alla pratica dello sport per combattere la sedentarietà, la dipendenza dalle droghe e dall'alcool tra i giovani.

Al cuore della solidarietà



Enel Cuore Onlus

Da molti anni Enel lavora con passione sul tema della sostenibilità. Un impegno che è stato premiato con risultati importanti: la crescita di Enel è infatti fondata su una strategia di solidità finanziaria e redditività del piano industriale di lungo periodo, nel pieno rispetto degli stakeholder e dell'equilibrio tra le variabili economiche, ambientali e sociali che compongono la Corporate Social Responsibility.



Nel 2003, insieme all'unità dedicata alla CSR, dalla volontà di Enel di creare una **struttura autonoma senza scopo di lucro**, attraverso la quale esprimere il proprio impegno nella solidarietà sociale a favore della comunità, è nata **Enel Cuore Onlus**. Una scelta trasparente, finalizzata a distinguere la sostenibilità, per sua natura legata alle scelte strategiche e industriali, dalla **filantropia aziendale**, e un modello organizzativo che prevede attività e strumenti

di rendicontazione rigidamente separati per qualificare, nel segno della responsabilità, l'impegno complessivo di Enel per lo sviluppo sociale.

Nel corso del 2010 Enel Cuore Onlus ha sostenuto complessivamente **114 progetti di solidarietà sociale in Italia e all'estero**, in particolare nei Paesi dell'Est Europeo e dell'America Latina, a favore di bambini, malati, anziani e persone con disabilità. Qui di seguito sono evidenziati alcuni dei progetti più significativi per ambito di intervento, in Italia e all'estero.

Assistenza sociale

Particolare attenzione è stata posta, nell'anno europeo della lotta alla povertà e all'esclusione sociale, al fenomeno dell'emarginazione sociale, con alcune iniziative rivolte a promuovere concretamente la **coesione sociale**, favorendo lo sviluppo di strutture di accoglienza e presa in carico delle marginalità estreme, finalizzate al reinserimento sociale. Enel Cuore in **Italia** ha confermato quindi l'impegno sul progetto pluriennale "**Un cuore in stazione**", in partnership con il Gruppo Ferrovie dello Stato, tramite l'apertura di due nuovi centri presso le stazioni ferroviarie di Torino e Firenze. Inoltre ha sostenuto l'Associazione S. Marcellino per ristrutturare il centro di accoglienza diurno di Genova.

All'estero la Onlus è al fianco dell'Associazione **Un Techo Para Mi País** con un progetto che prevede la costruzione di 150 "casitas" in **Guatemala** e 150 in **Messico** destinate alle famiglie più vulnerabili della città che vivono in abitazioni precarie. Le "casitas" sono costruite da gruppi di volontari (studenti universitari), con cui collaborano i futuri abitanti.

Salute

La cura e l'assistenza delle persone malate, in particolare dei più piccoli, sono tra i principali obiettivi di Enel Cuore, soprattutto all'estero in quei Paesi dove le strutture sanitarie sono precarie e gli strumenti medici obsoleti e inadeguati ai bisogni delle popolazioni.

In **Russia** Enel Cuore ha sostenuto l'acquisto di apparecchiature diagnostiche per l'azienda ospedaliera situata nella città di Nevinnomyssk, nella regione russa di Stavropo e la ristrutturazione dei reparti di Ginecologia (65 posti letto), Maternità (25 posti letto) e Malattie della Gravidanza che, causa assenza totale di manutenzione dalla loro costruzione, si trovavano in condizioni igienico-sanitarie precarie.

In **Cile** Enel Cuore ha dotato la Croce Rossa di un'autoambulanza off-road e di un ospedale da campo rimorchiabile per un servizio di pronto intervento nelle aree remote prive di copertura sanitaria nella provincia dell'Alto Loa e nel campo geotermico El Tatio, nella regione di Antofagasta.

Educazione

Continua l'Impegno di Enel Cuore Onlus per l'istruzione. La Onlus costruisce scuole, centri educativi e di formazione perché bambini e adolescenti che vivono in condizioni di povertà o in ambienti sociali difficili a rischio devianza, possano essere sostenuti in un percorso di **accesso a spazi e strumenti di studio** nel rispetto dei loro diritti. In questo ambito si inquadra la partnership con Fondazione per il Sud sul Bando educazione giovani 2010 ideato per individuare le best practice da adottare per **contrastare la dispersione scolastica nel Mezzogiorno d'Italia**. All'Aquila, in **Abruzzo**, Enel Cuore è al fianco della Opera Salesiana San Giovanni Bosco per ripristinare nel centro della città l'Oratorio, uno dei centri di aggregazione più attivi prima del sisma del 2009.

In **Guatemala** Enel Cuore ha contribuito alla "**Casa de Amistad**" per il sostegno dei bambini svantaggiati. 500 bambini di strada possono partecipare a corsi di formazione avendo così accesso a un'educazione altrimenti negata. La scuola è gestita da Mojoca, un movimento di giovani di strada, con il supporto di Amistad, Mani Tese e la chiesa Valdesiana.

Sport

Enel Cuore sostiene iniziative legate allo sport e al gioco come **leva per l'integrazione e la socializzazione delle persone con disabilità o emarginate**. Da sei anni, insieme al Comitato Italiano Paralimpico, sostiene l'organizzazione della **Giornata Nazionale dello Sport Paralimpico**, un progetto nazionale che promuove insieme al mondo della scuola la massima diffusione della pratica sportiva per disabili nelle principali piazze italiane. Nel 2010 la Giornata Paralimpica è stata estesa in Slovacchia dove verrà realizzata insieme alla Slovak Sports Association for Disabled.

Somme erogate nel 2010

Di seguito il dettaglio delle somme erogate a Enel Cuore Onlus nel corso del 2010 dalle società del Gruppo Enel, associate e non.

Società erogante	Quote associative 2010	Contributo straordinario da Associati	Liberalità vincolate*	Totale
Enel SpA	40.000	606.181	-	646.181
Enel Distribuzione SpA	40.000	3.000.000	214.125	3.254.125
Enel Produzione SpA	40.000	2.500.000	16.000	2.556.000
Enel Energia SpA	40.000	-	-	40.000
Enel Sole Srl	40.000	-	-	40.000
Enel Green Power SpA	40.000	-	20.000	60.000
Enel Trade SpA	40.000	-	-	40.000
Enel Rete Gas SpA	-	-	30.000	30.000
Totale	280.000	6.106.181	280.125	6.666.306

* Liberalità destinate a sostegno di iniziative rientranti nei Progetti ZENITH-QUASAR e ZENITH-PEGASO.

Le Fondazioni di Endesa

Fundación Endesa

Costituita nel 1998, la “Fundación Endesa” ha l’obiettivo di implementare progetti in 4 campi di attività: programmi per l’ambiente, programmi di cooperazione in Spagna, programmi educativi e culturali nei Paesi esteri, programmi di illuminazione artistica.

In campo **ambientale** le azioni riguardano il recupero di ambienti naturali inseriti in parchi nazionali, o il piano di adeguamento paesaggistico delle centrali idroelettriche. Un’iniziativa di particolare rilievo ha riguardato la pulizia dei laghi di montagna dei Pirenei (chiamati “ibones”), per cui la Fondazione, insieme alla banca Ibercaja e ad alcuni comuni della zona, hanno firmato un accordo per dare impulso alle attività di ecoturismo legate a valori sociali e ambientali nel territorio degli 11 laghi della regione di Aragona.

Nelle zone della Spagna in cui Endesa opera da un punto di vista industriale, inoltre, la Fondazione porta avanti progetti territoriali di **cooperazione** in collaborazione con le amministrazioni locali, allo scopo di promuovere lo sviluppo economico, sociale e culturale.

Nell’ambito dei programmi di **azione sociale, educativa e culturale** la Fondazione sviluppa progetti nei Paesi dell’America Latina, collaborando con le istituzioni pubbliche e private di ciascuna realtà. Queste attività riguardano principalmente le collaborazioni con università per la diffusione della lingua spagnola.

I programmi di illuminazione artistica, infine, sono portati avanti sia in Spagna che nei Paesi dell’America Latina allo scopo di valorizzare il patrimonio storico-artistico.

Oltre a queste attività la Fondazione gestisce l'**archivio storico di Endesa**, costituito nel 2005, che ha l'obiettivo di riunire e mettere a disposizione di tutti (personale, ricercatori di economia e industria elettrica, pubblico in generale) la documentazione e gli oggetti a valenza storica per conoscere il percorso e lo sviluppo di Endesa e delle sue antiche filiali a partire dalle loro origini. Il fondo storico si struttura in quattro aree:

- > il Fondo documentale con la catalogazione e la classificazione di tutta la documentazione rilevante della Società e delle sue antiche filiali;
- > il Fondo grafico che riunisce fotografie, film e video;
- > il Fondo industriale dove sono catalogati e descritti gli "elementi materiali" (strumenti, macchine ecc.) che sono conservati per il loro valore storico;
- > il Fondo bibliografico, in cui sono conservati libri e riviste pubblicati o patrocinati dalla Società o dalle sue antiche filiali.

Per informazioni sull'Archivio Storico di Enel: pagina 123.

Fundación Sevillana Endesa

La "Fundación Sevillana de Electricidad" o "**Fundación Sevillana Endesa**" opera nel territorio della regione dell'**Andalusia** e della **provincia di Badajoz in Spagna**.

Costituitasi nel 1988, si occupa principalmente delle attività di illuminazione artistica, progetti sociali e culturali e collabora con diverse entità pubbliche e private e istituzioni.

Fundación Pehuén

La "**Fundación Pehuén**" è un'organizzazione senza fini di lucro costituita nel 1992 dalla Centrale Idroelettrica di Panque, che appartiene a **Endesa Cile**, con l'obiettivo di promuovere programmi di sviluppo sostenibile per le sei comunità Pehuén che si trovano nella regione del Alto Bío Bío.

La Fundación Pehuén lavora per la promozione del **miglioramento delle condizioni di vita delle comunità** attraverso programmi di educazione, salute, sviluppo di abitazioni e contributi economici, oltre alla promozione degli aspetti culturali propri delle comunità Pehuén.

Tutti i progetti sono finanziati dalla fondazione e vi partecipano con il loro lavoro anche le famiglie delle comunità. Le comunità partecipano attivamente al processo di ge-

stione dei progetti. Tutti i programmi promossi dalla Fondazione sono pensati ed eseguiti in modo congiunto con i membri delle comunità e si dividono in quattro grandi aree:

1. **Programmi di sviluppo produttivo** per l'attività agricola e il turismo e di sostegno alle micro imprese, attraverso l'acquisto di macchinari agricoli, costruzione di infrastrutture, recupero di zone agricole tradizionali;
2. **Programmi di educazione e conservazione culturale** destinati ai giovani delle comunità Pehuén, attraverso la promozione dell'educazione media e superiore e della cultura e identità delle comunità;
3. **Programmi di realizzazione di infrastrutture comunitarie** come lo sviluppo di sistemi di acqua potabile e destinata all'agricoltura, oltre al sostegno per gli studi di fattibilità per sistemi di acqua potabile ed elettrificazione futura;
4. **Programmi di assistenza sociale** a famiglie e organizzazioni orientate a combattere la povertà di molte famiglie Pehuén e per dare aiuto in situazioni di emergenza e catastrofi naturali che hanno caratterizzato il territorio Pehuén.

Durante il 2010 la Fondazione ha investito circa 500 mila euro per promuovere 80 interventi nell'ambito dell'educazione media e superiore, dello sviluppo agricolo o per evitare l'esclusione sociale delle famiglie povere.

Fundación Endesa Colombia

Creata nel dicembre 2005 dalle società fondatrici Emgesa, Codensa ed Endesa Internacional, la Fundación Endesa Colombia nasce con l'obiettivo di dare impulso allo sviluppo sociale, economico, culturale e ambientale delle comunità presenti nelle zone di influenza delle società Emgesa e Codensa, in Colombia, attraverso il rafforzamento delle capacità locali, dando impulso alla competitività e incentivando il buon uso delle risorse. L'attività sociale della Fondazione, quindi, offre alle popolazioni locali soluzioni fattibili per il miglioramento della loro qualità di vita, portando avanti progetti che generino risorse anche nel medio periodo. I principali progetti riguardano l'educazione e lo sviluppo sociale.

Durante il 2010 le principali attività hanno riguardato il settore della produzione biologica e del commercio equo, attraverso i "progetti produttivi autosostenibili", e, nell'area educativa, 1064 bambini e giovani provenienti



da popolazioni vulnerabili hanno frequentato i corsi di formazione artistica di danza della “Corporación Colegio del Cuerpo” di Cartagena, istituto che riceve aiuto finanziario dalla Fondazione.

Fundación San Ignacio de Huinay

Fondata nel 1998 da **Endesa Chile** e dalla Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, la “**Fundación San Ignacio de Huinay**” è stata costituita con lo scopo di sviluppare la **ricerca scientifica** e conservare il patrimonio della **biodiversità** e degli ecosistemi dei fiordi e delle “foreste fredde” della regione di Huinay, nel sud del Cile, che si estende su un’area di 34.000 ettari, dal fiordo di Comau alla frontiera con l’Argentina. Il Cile, infatti, ha una costellazione di fiordi tra le più grandi e complesse al mondo: nonostante questa regione si estenda per poco più di 1.500 km conta più di 80.000 km di coste includendo fiordi e isole.

Nel 2001 è stato inaugurato il “Centro Científico Huinay”, situato in un luogo privilegiato per la biodiversità e che con laboratori e mezzi di ricerca facilita lo studio sulla flora, la fauna e l’ambiente marino. La Fondazione ha contribuito al progresso scientifico e naturale con 7 spedizioni scientifiche e 88 progetti di ricerca. Sono state classificate 49 nuove specie, tra cui due specie di coralli di “acqua fredda” con il nome scientifico di *Tethocyathus Endesa* e *Caryophyllia Huinayensis*.



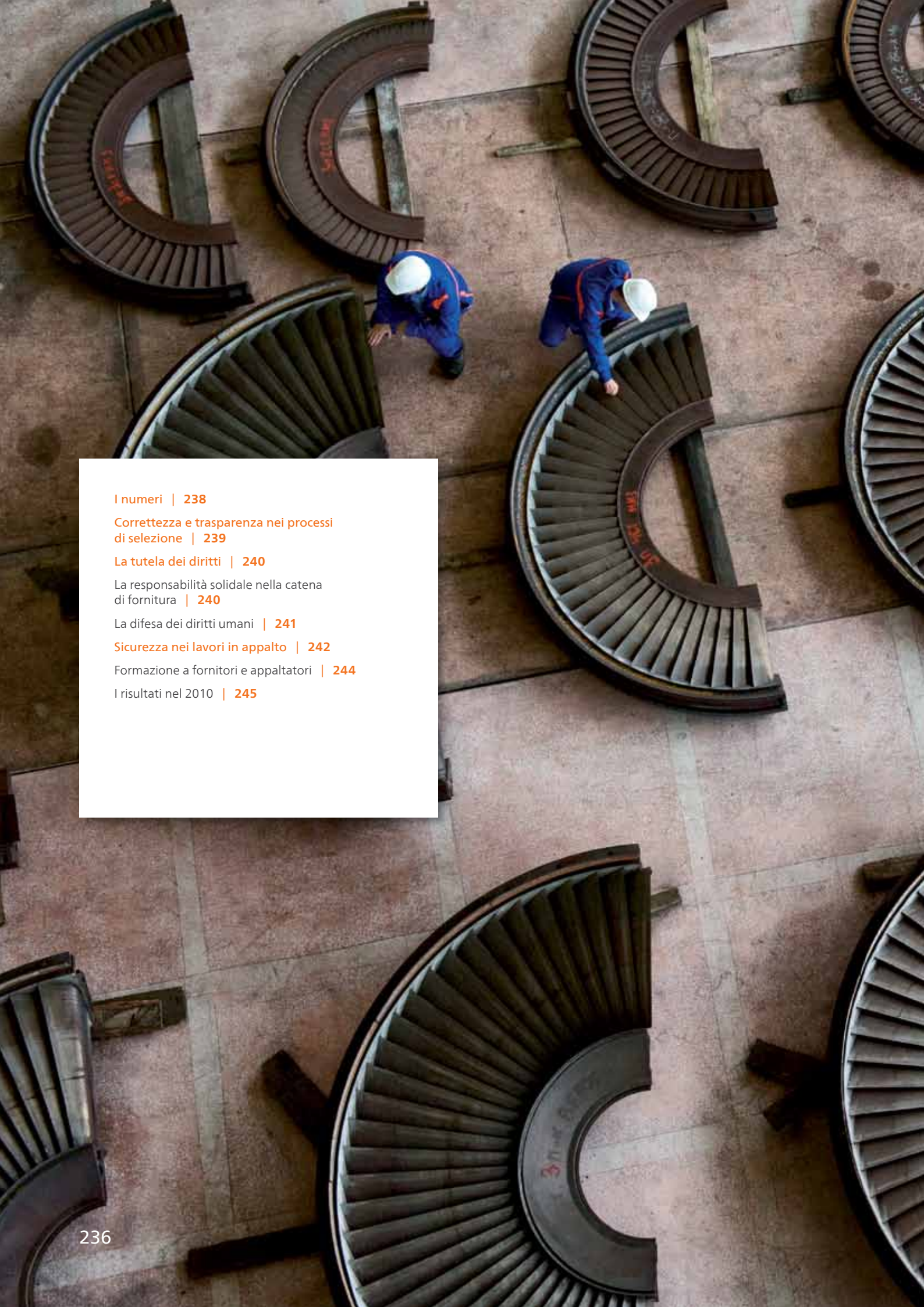
Il salvataggio dei minatori cileni

Da quando il 22 agosto 2010, 17 giorni dopo il crollo della miniera sotterranea, si è avuta la certezza che i 33 dispersi erano ancora vivi in un rifugio a 700 metri di profondità, c'è stata una vera e propria gara per rendere disponibili competenze e attrezzature utili per il soccorso.

Anche Enel Green Power ha partecipato in modo attivo alle operazioni di salvataggio, coordinando le attività per la realizzazione di una galleria sufficientemente larga da consentire il passaggio dei minatori senza dover procedere a perforazioni multiple, e mettendo a disposizione una gigantesca trivella. Il progetto è stato affidato all'ing. **Stefano Massei**, responsabile tecnico di Enel Green Power in Cile e uno dei maggiori esperti a livello internazionale di perforazioni profonde "deviate", cioè non solo verticali.

Un'esperienza che Massei descrive come "un'emozione grande" e che, afferma, lo ha segnato come professionista e come uomo. Unico italiano al lavoro nei soccorsi ai 33 minatori cileni, Massei, sposato con due figli, ha coordinato i lavori del pozzo direzionale di recupero e la definizione e il reperimento dei materiali della soluzione C su richiesta di ENAP, l'ente petrolifero cileno, socio di Enel Green Power nelle esplorazioni destinate a sviluppare la produzione in Cile di energia elettrica da una fonte rinnovabile e pulita come la geotermia. Massei ha portato nei soccorsi ai minatori l'importante contributo dei suoi 30 anni di esperienza nella perforazione geotermica, un settore in cui l'Italia è all'avanguardia.

Massei ricorda: "Quando sono iniziate le operazioni della seconda e della terza sonda la speranza ha cominciato a tramutarsi non dico in una certezza ma in un'aspettativa molto più tangibile. Nelle ultime settimane, poi, quando la probabilità di salvare i minatori era ormai alta, i parenti avevano una gioia negli occhi che era qualcosa di incredibile. Tutti ci contattavano, ci ringraziavano per quello che stavamo facendo. Ci hanno fatto firmare un quaderno dove hanno raccolto i nomi di tutte le persone che avevano lavorato e partecipato alle attività di soccorso. È stata un'esperienza, anche dal punto di vista emotivo, davvero molto importante per me. Ovviamente le sensazioni e gli obiettivi non erano quelli che proviamo quando cerchiamo un serbatoio geotermico. Anche lì c'è emozione, ma nel caso dei minatori è stata nettamente più forte e mi ha lasciato un ricordo indelebile".



I numeri | 238

Correttezza e trasparenza nei processi
di selezione | 239

La tutela dei diritti | 240

La responsabilità solidale nella catena
di fornitura | 240

La difesa dei diritti umani | 241

Sicurezza nei lavori in appalto | 242

Formazione a fornitori e appaltatori | 244

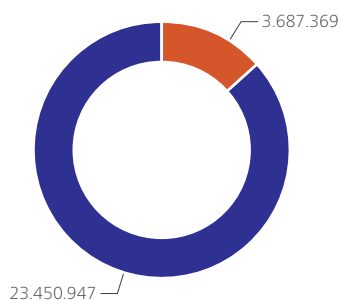
I risultati nel 2010 | 245



Sostenibilità
nella supply-chain

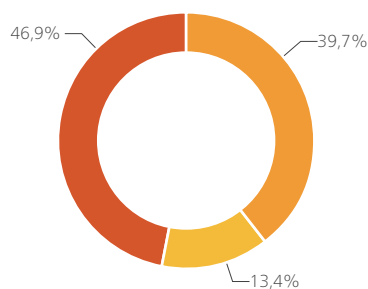
I numeri

FTE giorni totale 2010



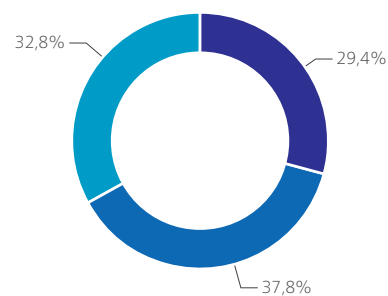
■ di cui in Italia
■ di cui all'estero

FTE giorni Italia 2010



■ per attività di costruzione
■ per attività di operation
■ per attività di manutenzione

FTE giorni estero 2010



■ per attività di costruzione
■ per attività di operation
■ per attività di manutenzione

Il Gruppo Enel si avvale del lavoro di imprese esterne (fornitrici, appaltatrici o subappaltatrici) per diverse attività di costruzione, di esercizio e di manutenzione, coinvolgendo numerose categorie di lavoratori: in particolare ingegneri, tecnici, macchinisti, saldatori, meccanici di centrale, operatori di sottostazioni, operai delle linee di distribuzione, manutentori, verniciatori, elettricisti, autisti, fabbri ecc. Per il 2010, l'organico impiegato di ditte appaltatrici è stato di 107.886 persone.

Per monitorare correttamente la consistenza di questa fitta rete di collaborazione è stato avviato un processo di reporting e controllo dei dati relativi alle attività svolte per il Gruppo dalle imprese appaltatrici, esteso progressivamente a tutto il perimetro Enel.

La stima dei giorni di lavoro (misurati in giorni FTE, Full Time Equivalent) svolti da lavoratori di imprese appaltatrici per conto del Gruppo Enel ammonta, per l'anno 2010, a **27.138.316 FTE totali** ⁽¹⁾.

(1) Per difficoltà di rilevazione di tale dato non è disponibile la distinzione per tipologia contrattuale dei lavoratori delle imprese appaltatrici

Attività
di costruzione

8.353.873
giorni FTE

Attività
di gestione

9.352.773
giorni FTE

Attività
di manutenzione

9.431.670
giorni FTE

Totale

27.138.316
giorni FTE

Correttezza e trasparenza nei processi di selezione

Nell'affidare a terzi gli appalti di lavori, servizi e forniture, Enel utilizza procedure di approvvigionamento che assicurano alle imprese partecipanti massima trasparenza, obiettività e parità di trattamento.

Alle gare possono partecipare tutti i concorrenti che possiedono i requisiti generali e speciali previsti nei relativi bandi di gara, e l'aggiudicazione avviene a favore dell'offerente che ha formulato la migliore offerta – secondo i criteri del prezzo più basso o dell'offerta economicamente più vantaggiosa, come specificato all'interno dei bandi.

Le attività di procurement vengono espletate nel rispetto delle legislazioni locali e delle relative procedure di approvvigionamento, così da garantire i principi di competizione e trasparenza espressi anche dal Codice Etico di Enel. All'interno del Gruppo non esistono policy che vincolino alla scelta di fornitori "nazionali": l'individuazione dei fornitori si basa su criteri di qualità, sicurezza e ottimizzazione dei costi. Con riferimento agli approvvigionamenti di maggior rilievo (fornitori con importo contrattualizzato superiore a 1.000.000 di euro), nel 2010 il Gruppo Enel ha contrattualizzato circa il 75% del valore da fornitori locali (residenti in un singolo Paese del Gruppo) e circa il 25 % da fornitori esteri (rispetto alla propria sede nazionale) ⁽¹⁾.

Enel ha istituito un sistema di **qualificazione dei fornitori** che consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento di Enel. Il processo di qualificazione richiede la presentazione di una serie di documenti (bilanci, certificazioni ecc.) e prevede l'adesione ai principi espressi dal Codice Etico, dal Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e dal modello organizzativo 231/01 con specifico richiamo all'assenza di conflitto di interessi (anche potenziale). Per questo il sistema di qualificazione rappresenta una garanzia sia per Enel, poiché definisce un elenco aggiornato di soggetti cui attingere con accertata affidabilità etica e di

sicurezza, sia per i fornitori, che hanno così una migliore visibilità e maggiori possibilità di essere interpellati nelle gare di approvvigionamento indette dalle Società del Gruppo.

Alla procedura di qualificazione fa da completamento il sistema di **Vendor Rating**, volto a effettuare un monitoraggio delle performance di fornitori e appaltatori sia rispetto ai comportamenti tenuti durante l'espletamento dell'iter di approvvigionamento, sia sulla qualità, puntualità e correttezza delle prestazioni durante la loro esecuzione.

Per rendere il sistema di qualificazione sempre più in linea con le politiche di sostenibilità del Gruppo, nel 2010 è stato introdotto, per alcune categorie merceologiche dell'area Mercato, un ulteriore criterio di valutazione, il cd. "**Parametro Sostenibilità**", che consente di valutare la sensibilità del fornitore rispetto ai temi della Responsabilità Sociale e che incide sulla valutazione complessiva di un fornitore in caso di performance che siano state già valutate soddisfacenti in relazione agli altri parametri di qualità oggetto di monitoraggio.

In particolare, il Parametro Sostenibilità si articola in 2 indicatori, "Turnover Index" e "Formazione", che permettono di misurare in modo oggettivo il livello di attenzione del fornitore su tali importanti aspetti delle politiche di gestione del personale. Per il futuro si prevede di introdurre un nuovo indicatore che prenda in considerazione anche i servizi che l'impresa fornitrice mette a disposizione dei propri dipendenti (in materia, per esempio, di supporto alla gestione familiare e di "people care"). Per tutti i gruppi merceologici di lavori i fornitori sono valutati anche in relazione all'indice Sicurezza (approfondimenti a pagina 242).

(1) Per "locale" s'intende il fornitore proveniente dal Paese in cui Enel opera. Il calcolo delle percentuali considera come valori contrattualizzati da fornitori "locali" gli importi dei contratti stipulati con società aventi sede legale o branch nei Paesi delle Società estere del Gruppo pur se appartenenti a Gruppi multinazionali e/o con relative attività produttive svolte all'estero.

La tutela dei diritti



La responsabilità solidale nella catena di fornitura

Negli ultimi anni e in seguito a disposizioni della legge italiana che hanno focalizzato l'attenzione sulle garanzie per i dipendenti di imprese operanti nell'ambito di appalti, si sono configurate in capo a Enel, in qualità di committente, specifiche responsabilità in solido con i soggetti esecutori di appalti di lavori e servizi in merito all'assolvimento degli **obblighi inerenti alla corresponsione delle retribuzioni e al versamento dei contribu-**

ti previdenziali e assistenziali. Le disposizioni hanno efficacia su un piano temporale ampio, individuato in due anni dalla cessazione dell'appalto e prevedono la responsabilità solidale tra il committente e l'appaltatore o subappaltatore.

In un'ottica etica e sostenibile nella conduzione delle scelte di investimento e di approvvigionamento, dal 2009 la Direzione Operativa Acquisti e la Direzione Operativa Amministrazione del Personale di Enel Servizi hanno avviato lo studio di un sistema di formalizzazione dei controlli su tali ambiti.

Il progetto, che si focalizza sulla **responsabilità solidale**, apre un ulteriore canale di comunicazione tra Enel e i fornitori e assicura un monitoraggio costante di questi

La difesa dei diritti umani

La tutela dei diritti umani è uno dei principi alla base dell'agire di Enel e viene promossa con costanza in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera e in ogni nuova società che entra a far parte del perimetro Enel (sull'impegno del Gruppo in materia di diritti umani si veda pagina 86).

Per fare in modo che la tutela dei diritti umani sia assicurata anche dalle imprese fornitrici, italiane ed estere, del Gruppo, Enel informa i propri fornitori che il Gruppo adotta i principi di comportamento statuiti nel proprio Codice Etico, nel Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, nel Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e auspica che anche i fornitori si ispirino agli stessi valori nella gestione dei rapporti e delle attività. Inoltre, a seconda della tipologia di fornitore (fornitori esteri o italiani, o fornitori esteri definiti "in esclusiva Enel"), nei contratti vengono inserite clausole specifiche in tema di diritti umani – quali il divieto di lavoro minorile e di lavoro forzato, la libertà di sindacato e di associazione e il divieto di discriminazione – e obblighi di sicurezza e tutela ambientale.

Nei contratti di appalto stipulati in Italia, in particolare, viene inserita una clausola che impone all'appaltatore di applicare ai propri lavoratori il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e che obbliga al rispetto delle norme nazionali in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro, adempimenti retributivi, contributivi e assicurativi.

Enel, inoltre, recependo una legge dello Stato italiano in tema di antimafia, ha inserito nei contratti di appalto un'apposita clausola che impone l'obbligo – a pena di nullità del contratto – della tracciabilità dei flussi finanziari ad appaltatori, subappaltatori e subcontraenti della filiera delle imprese a vario titolo coinvolte nell'appalto.

Come ulteriore garanzia di adesione agli specifici obblighi etico-sociali di fornitori e appaltatori, Enel si riserva la possibilità di effettuare controlli presso le sue unità produttive e le sedi operative, al fine di verificarne il soddisfacimento.

Nel 2010 non sono state intraprese azioni o aperti contenziosi relativamente alla violazione di tali diritti da parte di imprese fornitrici o appaltatrici.

ultimi attraverso la realizzazione di un portale ad hoc. Enel infatti metterà a disposizione degli appaltatori e dei fornitori una piattaforma per facilitare la raccolta e la gestione informatica della documentazione inerente alla responsabilità solidale attraverso la dematerializzazione dei documenti e il loro conseguente scambio, al fine di verificare l'assolvimento degli obblighi contributivi, previdenziali e assistenziali. Gli appaltatori di contact center sono stati i primi interlocutori di questo progetto, avviato nel corso del mese di maggio 2010, e hanno già iniziato a fornire periodicamente, attraverso il portale, i documenti da sottoporre a controllo in modo tale da consentire a Enel di monitorare il rispetto dei diritti dei lavoratori e prevenire eventuali negligenze.

Sicurezza nei lavori in appalto

Per Enel l'attenzione per la sicurezza dei lavoratori nelle prestazioni svolte in appalto è una priorità e ogni infortunio è ritenuto intollerabile. L'obiettivo "Zero Infortuni" deve essere anche l'obiettivo delle imprese fornitrici e appaltatrici che operano con il Gruppo.

In tale ottica, nel 2010, nell'ambito dell'Integrated Nine Point Safety Improvement Plan (per approfondimenti si veda pagina 112 e seguenti) – il piano di azioni con cui si esplicita la strategia del Gruppo in materia di sicurezza sul lavoro – sono proseguite le attività per la revisione dei processi di appalto, finalizzate a potenziare il peso degli aspetti di sicurezza sul lavoro.

In particolare, è continuata l'implementazione del sistema di **qualificazione**, che prevede specifici e stringenti requisiti di sicurezza che richiedono un'attenta valutazione delle imprese su molteplici aspetti, dall'andamento infortunistico alla formazione, dall'organizzazione alle procedure. Nel 2010 in Italia l'88% dell'acquistato proviene da appaltatori qualificati, con un incremento del 10% circa rispetto al 2009

Per la **selezione delle imprese** sono state implementate delle linee guida che prevedono l'utilizzo, ove possibile, di comparti qualificati, la definizione di criteri di rotazione basati sugli indicatori safety, l'introduzione di criteri di selezione che prevedono l'inserimento di parametri di sicurezza connessi alla specifica gara e l'utilizzo dei parametri di sicurezza necessari per la qualificazione anche in gare con bando europeo che non richiedono comparto qualificato.

Nell'ottica di promuovere un **approccio omogeneo verso gli appaltatori**, inoltre, sono state predisposte delle linee guida finalizzate a definire i provvedimenti da adottare nei confronti delle imprese in caso di infortuni mortali o



gravi e/o inadempimenti in tema di sicurezza riscontrati durante i controlli in fase di esecuzione dei lavori. Il documento, che si applica in tutto il perimetro Enel, individua le azioni da intraprendere nei confronti delle imprese in relazione alle diverse tipologie di violazioni di sicurezza riscontrate. Le linee guida stabiliscono anche quali azioni intraprendere nel caso in cui le imprese ottengano punteggi insufficienti nel parametro dedicato alla safety all'interno del sistema di Vendor Rating o sistemi equivalenti. Il sistema di Vendor Rating, infatti, prevede uno specifico indicatore dedicato alla safety.

Il risultato della valutazione svolta viene condiviso con le imprese fornitrici che, in caso di criticità, devono met-

tere in atto azioni correttive immediate, pena l'esclusione dall'albo dei fornitori Enel. Attualmente in Italia 210 Gruppi Merceologici sono soggetti a Vendor Rating per un totale di 1.150 appaltatori. Relativamente al perimetro estero, è stato avviato il processo di valutazione dei fornitori e l'implementazione del sistema di qualificazione in analogia con i requisiti del sistema Enel.

Anche le società del perimetro **Endesa** monitorano il possesso dei necessari requisiti in materia di safety da parte dei fornitori e degli appaltatori, in particolare riguardo alla formazione dei dipendenti e all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI). Il monitoraggio avviene nella fase di qualificazione, per la quale possono essere richieste certificazioni di salute e sicurezza (OHSAS 18001), nella de-



Oltre alla definizione di meccanismi di prevenzione sono stati definiti strumenti per assicurare il **mantenimento dei requisiti in materia di sicurezza durante tutta la durata del rapporto**. In particolare sono stati definiti specifici piani per ciascuna Divisione del Gruppo che prevedono l'incremento del numero di controlli, l'avvio di programmi straordinari di visite ispettive, l'emissione di linee guida sulle misure organizzative da intraprendere e gli strumenti da adottare per l'effettuazione dei controlli operativi di linea e degli audit del sistema di gestione, il potenziamento del numero di risorse che svolgono l'attività di sorveglianza lavori sulle imprese e la costituzione di task force in aree particolarmente critiche per la safety.

finizione delle condizioni generali e dei termini dei contratti (con la previsione, per esempio, di obblighi di informazione periodica in materia di safety), nel corso delle ispezioni e degli audit durante l'esecuzione delle prestazioni, nella valutazione finale del lavoro al termine della prestazione.

Nel 2010 sono state realizzate, infine, specifiche **iniziative formative** sulle tematiche di salute e sicurezza sia per chi in Enel gestisce i contratti di appalto, sia per chi effettua i controlli sulle imprese (o assiste chi svolge attività di gestione delle imprese appaltatrici): in particolare nel 2010 sono state erogate 190 iniziative formative, articolate in base a un processo di formazione "a cascata".

Formazione a fornitori e appaltatori

La diffusione della cultura della sicurezza a tutti i lavoratori è un elemento indispensabile per assicurare il rispetto delle regole e delle procedure di safety: per questo, grande peso viene dato alla **formazione sulla sicurezza** anche per gli appaltatori e i fornitori del Gruppo Enel.

Enel richiede che tutto il personale delle imprese appaltatrici che si trova a operare negli impianti e nei luoghi di proprietà del Gruppo sia stato adeguatamente formato dal proprio datore di lavoro, e verifica lo svolgimento di tale formazione sia in fase di qualifica dell'impresa appaltatrice sia prima dell'avvio dei lavori.

Per tutte le imprese appaltatrici impiegate nella realizzazione e manutenzione della propria rete di distribuzione, Enel ha istituito un comparto specifico di qualificazione. Per le imprese qualificate è previsto un percorso formativo rivolto al personale tecnico, che si differenzia per tipologia di attività. Tutti i profili professionali impiegati nelle varie attività affidate da Enel debbono possedere il relativo attestato di formazione. Per ottenere la qualifica, infatti, il fornitore è tenuto a far svolgere a tutto il proprio personale tecnico percorsi formativi differenziati per tipologia di attività, con sessioni specifiche sull'attuazione delle norme di sicurezza applicate alle attività Enel. I corsi, le cui specifiche tecniche sono definite da Enel, vengono erogati da istituti di formazione accreditati dall'ente nazionale di certificazione Accredia, il quale sorveglia e garantisce la loro corretta erogazione.

Dal 2009 è stato avviato un nuovo progetto che prevede un "richiamo formativo" per tutto il personale qualificato, con lo scopo di mantenere sempre aggiornata la professionalità degli operatori e all'interno del quale è prevista una specifica sessione sulla sicurezza. Al 31/12/2010 tale processo formativo ha coinvolto circa 6.500 dipendenti di imprese appaltatrici a livello di Gruppo.

Nel corso del 2010 il 100% del personale di imprese appaltatrici destinato a operare per Enel ha ricevuto formazione sulla sicurezza da parte del proprio datore di lavoro ⁽²⁾.



Oltre a richiedere lo svolgimento della formazione ai propri fornitori e appaltatori, **ogni Divisione del Gruppo Enel sviluppa direttamente iniziative di informazione, sensibilizzazione e formazione per i dipendenti delle imprese appaltatrici**, diversificate a seconda delle tipologie di attività svolte. Nel complesso sono stati realizzati, durante il 2010, circa 135 "Contractors Safety Day" in tutte le Divisioni, e il 19 novembre si è svolta la prima **Giornata della Sicurezza per gli appaltatori** a livello di Gruppo.

Le iniziative di sensibilizzazione organizzate dalle Divisioni prevedono anche la distribuzione di opuscoli e materiale informativo volto a diffondere le buone pratiche e ad allineare le imprese terze alle modalità di lavoro di Enel. I progetti "Safety 24/7" e "Visual Safety", per esempio, sono stati estesi anche alle imprese appaltatrici attraverso la realizzazione di pocket book multilingue. Nell'ambito della Divisione Infrastrutture e Reti, nel 2010 è stato distribuito un manuale illustrato sul corretto uso delle attrezzature ("La sicurezza in tasca"),

Personale di imprese appaltatrici che ha ricevuto formazione sulla sicurezza

107.886
persone

Persone formate sul totale del personale di imprese appaltatrici

100%

un DVD contenente le modalità operative seguite dal personale Enel ed è stata realizzata la collana "Metodi di lavoro". Sono state svolte anche diverse attività di sensibilizzazione specifiche, rivolte sia ai Responsabili delle imprese (come *Safety Days, Safety Walks*, ecc.) sia al personale tecnico (per esempio con i workshop "Lavorare in sicurezza"). Nel corso dell'anno è stato progettato e avviato anche un programma pluriennale di incontri di formazione con i tecnici delle imprese che coinvolgerà, complessivamente, circa 5.000 tecnici.

(2) I dati per Ingegneria e Innovazione, Enel Servizi, Internazionale (Romania, Russia e Slovacchia) ed Endesa sono stati forniti direttamente per questo indicatore dalle Divisioni/Società, mentre i dati per le Divisioni Energie Rinnovabili, Generazione ed Energy Management, Internazionale (Bulgaria) e Infrastrutture e Reti sono stati stimati sulla base del dato fornito nell'indicatore EU17. La ripartizione delle risorse è stata effettuata prendendo come base i dati forniti nell'indicatore EU17.

I risultati nel 2010

Enel monitora l'occorrenza di infortuni, malattie e fenomeni di assenteismo anche presso le aziende terze che svolgono lavori per conto del Gruppo. Gli indicatori di riferimento sono il LTIFR (Lost Time Injury Frequency Rate) e il LDR (Lost Day Rate), e vengono comunicati a Enel dalle stesse aziende terze.

Il tasso di incidenza delle malattie professionali (ODR) non è di facile rilevazione, soprattutto per quello che riguarda le imprese appaltatrici. A partire dal 2011 sarà allo studio un processo condiviso che permetta la rilevazione del dato a livello di Gruppo, sia per quello che riguarda il personale dipendente sia per quello che riguarda il personale delle imprese appaltatrici.

Nel 2010 si è registrato un significativo decremento degli infortuni gravi e mortali subiti da lavoratori di aziende appaltatrici durante l'esecuzione di lavori per conto Enel, prevalentemente per lavori elettrici sulle reti di distribuzione o per le attività di manutenzione degli impianti. Il dato totale è, infatti, di 61 infortuni di cui 19 mortali e 42 gravi, contro i 144 infortuni totali, di cui 17 mortali e 127 gravi, registrati nel corso del 2009.

Il 3 aprile 2010 nella Centrale termoelettrica di Torrevadalliga Nord ha perso la vita in un incidente un operaio che lavorava, in appalto, presso la centrale. È stato avviato un procedimento penale, per il quale si sono appena concluse le indagini preliminari, in cui sono stati rinviati a giudizio per l'ipotesi di reato di omicidio colposo (art.589 c.p.) alcuni dipendenti di Enel Produzione ed Enel Ingegneria e Innovazione nonché dell'impresa appaltatrice. Enel presta la sua ampia collaborazione alle indagini, volte a ricostruire in maniera compiuta le dinamiche dell'incidente.

LTIFR

0,841
nel 2010

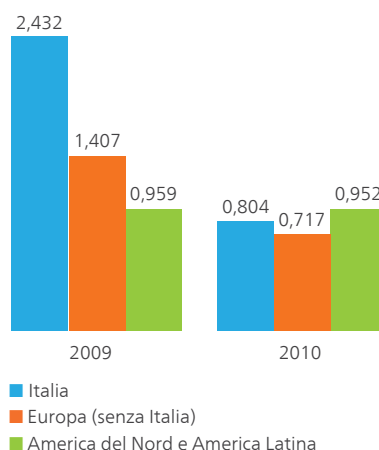
1,177
nel 2009

LDR

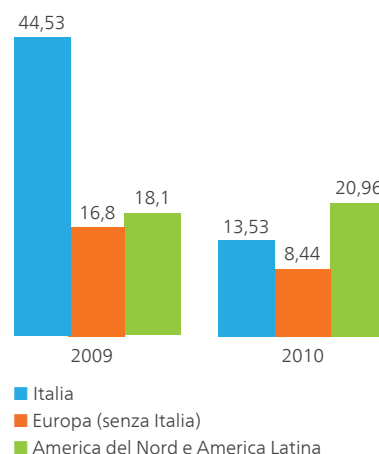
15,13
nel 2010

19,27
nel 2009

LTIFR imprese appaltatrici Enel



LDR imprese appaltatrici Enel*



* Le giornate lavorative perse si considerano giorni solari



[Indicatori di performance](#) | **248**

[GRI Content Index](#) | **249**

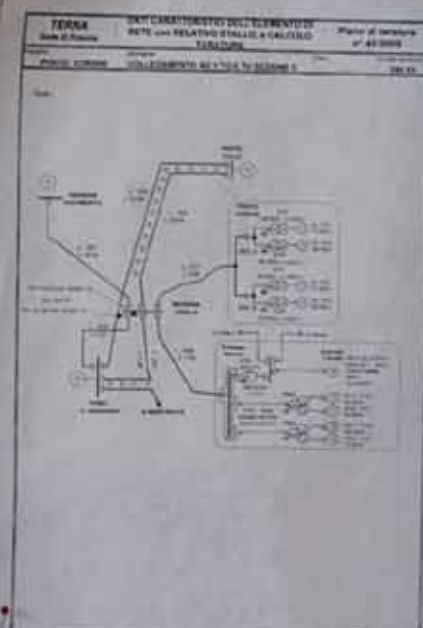
Allegato

[Indicatori di performance](#) | **258**

[Glossario](#) | **299**

[Relazione della Società di revisione](#)





Elementi elettrici collegati alla VME collegati al 14-08-02

Nome Sella	N° Terminali	Attivo
Sella Spadella G101	6788001	52
Porto Carboni	6788017	52
Porto Carboni	6788075	52
Porto Carboni	6788076	52
Porto Carboni	6788077	52
Porto Carboni	6788078	52
Porto Carboni	6788079	52
Porto Carboni	6788080	52
Porto Carboni	6788081	52
Porto Carboni	6788082	52
Porto Carboni	6788083	52
Porto Carboni	6788084	52
Porto Carboni	6788085	52
Porto Carboni	6788086	52
Porto Carboni	6788087	52
Porto Carboni	6788088	52
Porto Carboni	6788089	52
Porto Carboni	6788090	52
Porto Carboni	6788091	52
Porto Carboni	6788092	52
Porto Carboni	6788093	52
Porto Carboni	6788094	52
Porto Carboni	6788095	52
Porto Carboni	6788096	52
Porto Carboni	6788097	52
Porto Carboni	6788098	52
Porto Carboni	6788099	52
Porto Carboni	6788100	52

Sezione E		
TURBODAS	1° parafuso E	24-08-02 ore ore 22.48
TURBINA A VAPORE	1° parafuso E	22-08-02 ore ore 22.52
Impianto a regime dal 07-08-02		
Sezione G		
TURBODAS	1° parafuso E	17-08-02 ore ore 3.00
TURBINA A VAPORE	1° parafuso E	08-08-02 ore ore 15.30
Impianto a regime dal 04-08-02		

TO CC-683 P.C. 11/02
 11/02

Appendice

Indicatori di performance

Gli indicatori chiave di performance della CSR sono riportati dalla pagina 258 alla pagina 298 e formano parte integrante del presente Bilancio di sostenibilità. Al fine di agevolare l'incrocio degli indicatori chiave di performance della CSR con le informazioni qualitative del Bilancio di sostenibilità, le suddette pagine non sono state rilegate nella copia stampata, ma sono a schede mobili. Tali schede mobili sono contenute all'interno della tasca della terza pagina di copertina. Si prega di accertarsi della completezza delle schede mobili che, a ogni modo, sono presenti anche nel pdf del Bilancio di sostenibilità scaricabile su internet (<http://www.enel.com/it-IT/sustainability/>).

Unità di misura

.000	migliaia
n.	numero
%	percentuale
.000 h	migliaia di ore
.000 t	migliaia di tonnellate
c €/kWh	centesimi di euro per chilowattora
€	euro
Euro cent	centesimi di euro
g/kWh	grammi per chilowattora
gg	giorni
GBq per unit	gigabequerel per unità
GWh	gigawattora
h	ore
h/pro cap	ore pro capite
indice	rating di valutazione
kcal/kWh	chilocalorie per chilowattora
kg/MWh eq	chilogrammi per megawattora equivalente
km	chilometri
kW	chilowatt
kWh	chilowattora
kWp	chilowatt picco
kWh/t	chilowattora per tonnellata
l/kWh	litri per chilowattora
mil Euro	milioni di euro
mil h	milioni di ore
mil m ³	milioni di metri cubi
mil t	milioni di tonnellate
mil t eq	milioni di tonnellate equivalenti
min	minuti
Mtep	milioni di tonnellate equivalenti di petrolio
MW	megawatt
MWh	megawattora
sec	secondi
t	tonnellate
tep	tonnellate equivalenti di petrolio
TWh	terawattora

Acronimi

AT	Alta Tensione
BEI	Banca Europea degli Investimenti
BOD	Biochemical Oxygen Demand
BT	Bassa Tensione
CCGT	Combined Cycle Gas Turbine
CdA	Consiglio di Amministrazione
COD	Chemical Oxygen Demand
CSR	Corporate Social Responsibility
EBT	Earnings Before Tax (Risultato prima delle imposte)
EBIT	Earnings Before Interest and Tax
EBITDA	Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization
ELA	Enel Latin America
ENA	Enel North America
EPS	Earnings per Share (utile per azione)
EUFER	Enel Unión Fenosa Renovables
FAD	Formazione a Distanza
GEM	Generazione ed Energy Management
IPO	Initial Public Offering (Offerta Pubblica di Vendita - OPV)
IRAP	Imposta Regionale sulle Attività Produttive
IRES	Imposta sul Reddito delle Società
IVR	Integrated Voice Response o "cliente-risponditore automatico"
KM	Knowledge Management (diffusione della conoscenza)
LBG	London Benchmarking Group
MT	Media Tensione
PCB	Policlorobifenili o Bifenili Policlorurati
R&D	Research & Development (ricerca e sviluppo)
S&P	Standard & Poor's
SRI	Social Responsible Investment (investimento socialmente responsabile)
TG	Telegestione
TSR	Total Shareholder Return (ritorno totale per l'azionista)

GRI Content Index

GRI-G3 e Electric Utilities Sector Supplement

Legenda

C: Core

A: Additional

● Rendicontato sull'intero perimetro

◐ Rendicontato parzialmente

○ Non Rendicontato

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
1. Strategia e Analisi				
1.1	C	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	●	4-7, Bilancio consolidato \ 12-17
1.2	C	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	●	31-32, 34-35, 36-38, 74-75
2. Profilo dell'organizzazione				
2.1	C	Nome dell'organizzazione.	●	25
2.2	C	Principali marchi, prodotti e/o servizi	●	10-11
2.3	C	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	●	16-17
2.4	C	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	●	25
2.5	C	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	●	12-13
2.6	C	Assetto proprietario e forma legale	●	65
2.7	C	Mercati serviti (inclusendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	●	16-17, 19, 143
2.8	C	Dimensione dell'organizzazione	●	12-13, 16-17, 18, 19
2.9	C	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	●	26-27
2.10	C	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	●	99
EU1	C	Capacità installata, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio	●	10, 258-259
EU2	C	Produzione di energia netta/energia netta prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio	●	18, 60-61, 261
EU3	C	Numero dei clienti residenziali, industriali e commerciali	●	11, 143, 260, 281-282
		Limitazione: Manca la distinzione tra clienti residenziali e clienti business: il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione. Una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna nel medio periodo a rendicontare tali informazioni.		
EU4	C	Lunghezza delle linee esterne e interrate di trasmissione e distribuzione per regime regolatorio	●	10, 60-61, 259-260
EU5	C	Allocazioni di permessi di emissioni di CO ₂ o equivalenti, suddivisi per ambito di carbon trading framework.	●	178-179
3. Parametri del report				
3.1	C	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (per esempio, esercizio fiscale, anno solare)	●	26
3.2	C	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	●	25
3.3	C	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale ecc.)	●	25
3.4	C	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	●	25
3.5	C	Processo per la definizione dei contenuti del report	●	25

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
3.6	C	Perimetro del report (per esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori). Per ulteriori indicazioni si veda il Protocollo Perimetro del report del GRI	● 26	
3.7	C	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	● 26-27	
3.8	C	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	● 26	
3.9	C	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	● 26	
3.10	C	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (per esempio, fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	● 26-27	
3.11	C	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	● 26-27	
3.12	C	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	● 249-256	
3.13	C	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report. Spiegare l'obiettivo e le basi di ogni assurance esterna qualora non siano spiegati nel report di assurance. Spiegare anche il legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance	● 26	
4. Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder				
4.1	C	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	● 66-67, 68-69	
4.2	C	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo. (In tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	● 67	
4.3	C	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	● 67-68	
4.4	C	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	● 67, 71-73	
4.5	C	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	● 69-70, 108-109	
4.6	C	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	● 68-69	
4.7	C	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	● 67	
4.8	C	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	● 30, 79, 80, 81	
4.9	C	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	● 26, 71, 81	
4.10	C	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali	● 26, 70-71	
4.11	C	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	● 74-75	
4.12	C	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	● 80, 82-84	
4.13	C	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: - detiene una posizione presso gli organi di governo; - partecipa a progetti e comitati; - fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa	● 92-93	

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
4.14	C	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	●	90-91
4.15	C	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	●	89
4.16	C	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	●	90-91
4.17	C	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	●	36-45
5. Modalità di gestione e Indicatori di performance				
DMA EC		Modalità di Gestione EC	●	15 \ Amministrazione, Finanza e Controllo; Group Risk Management; Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy. 31-32, 60-62, 65, 219-220. Bilancio consolidato \ 30-34, 112-115
EU6	C	Approccio di gestione per assicurare disponibilità e affidabilità di breve e lungo termine dell'elettricità	●	145-147
EU7	C	Programmi di Demand-side management che includono programmi per i clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali	●	47-49, 160-163, 285
EU8	C	Attività di Ricerca e Sviluppo e spesa finalizzata a garantire elettricità affidabile e a promuovere lo sviluppo sostenibile	●	33, 47-59
EU9	C	Provvedimenti per il decommissioning di centrali nucleari	●	199-201
DMA EN		Modalità di Gestione EN	●	15 \ Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy. 34-35, 168, 170. Bilancio consolidato \ 30-34, 112-115
DMA LA		Modalità di Gestione LA	●	15 \ Funzione Personale e Organizzazione. 102-103. Bilancio consolidato \ 30-34, 112-115
EU14	C	Programmi e processi per garantire una forza lavoro specializzata	●	109-110
EU15	C	Percentuale dei dipendenti idonei al pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, suddivisi per categorie professionali e aree geografiche	●	272-277
EU16	C	Politiche e requisiti di salute e sicurezza per i dipendenti del Gruppo Enel e delle ditte appaltatrici e sub-appaltatrici	●	111-118, 242-243
DMA HR		Modalità di Gestione HR	●	15 \ Audit; Acquisti e Servizi; Relazioni Esterne; Personale e Organizzazione. 78-81, 82-84, 86-88, 267, 241. Bilancio consolidato \ 30-34, 112-115
DMA SO		Modalità di Gestione SO	●	15 \ Audit; Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy; Relazioni esterne. 78-81, 86-88, 206-207. Bilancio consolidato \ 30-34, 112-115.
EU19	C	Partecipazione degli stakeholder nei processi decisionali relativi a pianificazione energetica di sviluppo infrastrutturale	●	213-215
EU20	C	Approccio alla gestione del ricollocamento	●	211-213
EU21	C	Misure di pianificazione della contingenza, piani di gestione disastri/emergenze e programmi di formazione, e piani di ripristino	●	216-218

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
DMA PR		Modalità di Gestione PR	●	14, 16-17 \ ITALIA: Divisione Mercato, Divisione Infrastrutture e Reti. ESTERO: in ciascun Paese in cui Enel distribuisce e/o vende energia la gestione di tutti i temi legati alla responsabilità di prodotto è in capo, rispettivamente, alla/e società di distribuzione e alle società di vendita che operano nel Paese. 142-143 Bilancio consolidato \ 30-34, 112-115
EU23	C	Programmi, inclusi quelli in partnership con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente	●	151-152
EU24	C	Iniziative dirette ad abbattere le barriere linguistiche, culturali, di analfabetismo e disabilità nell'accesso all'uso sicuro dell'elettricità e dei servizi di supporto al cliente	●	154-156, 164, 165
Indicatori di performance economica				
EC1	C	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	●	62, 64, 262-263
EC2	C	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	●	34-35, 74-75
EC3	C	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations) Limitazione: i dati relativi alla Bulgaria non sono disponibili negli attuali sistemi di rilevazione. Una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna per il 2012 a rendicontare tali informazioni	◐	127-128, 278
EC4	C	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione Limitazione: i dati relativi ai Paesi extra-europei non sono disponibili negli attuali sistemi di rilevazione. Enel monitora i Finanziamenti a Fondo Perduto solo in Europa. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni.	◐	87-88, 267
EC5	A	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative Motivazione: non rilevante, è un indicatore "additional" del GRI che non concorre alla determinazione del livello di applicazione A+ e che non è significativo rispetto alla realtà specifica di Enel	○	-
EC6	C	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	●	239, 291
EC7	C	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	●	105-106
EC8	C	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/ servizi, attività pro bono commercial, in-kind, o pro bono engagement	●	219-222, 290
EC9	A	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate Motivazione: non rilevante, è un indicatore "additional" del GRI che non concorre alla determinazione del livello di applicazione A+ e che non è significativo rispetto alla realtà specifica di Enel	○	-
EU10	C	Capacità pianificata verso domanda progettuale di elettricità nel lungo periodo, suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio Motivazione: informazione proprietaria. L'informazione richiesta fa riferimento a dati di Piano Industriale che, per motivi di opportunità strategica, non si ritiene di poter pubblicare. Il Gruppo Enel garantisce il rispetto degli impegni presi con le istituzioni dei Paesi in cui è presente per assicurare una capacità produttiva tale da soddisfare la domanda elettrica nel lungo periodo	○	-
EU11	C	Efficienza media di generazione degli impianti termoelettrici suddivisi per fonte energetica primaria e regime regolatorio	●	282
EU12	C	Perdite di trasmissione e distribuzione sulla percentuale totale di energia Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	◐	146-147, 283

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
Indicatori di performance ambientale				
EN1 _{COMM}	C	Materie prime utilizzate per peso o volume	●	196-197, 288-289
EN2	C	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	●	197
EN3	C	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	●	175-176, 286
EN4	C	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	●	176, 287
EN5	A	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	●	172-174, 287
EN6	A	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	●	160-163, 285
EN7	A	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	●	174-175
EN8 _{COMM}	C	Prelievo totale di acqua per fonte	●	183, 288
EN9	A	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	●	183, http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/
EN10	A	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	●	183, 184, 288
EN11	C	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	●	186-187, http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/
EN12 _{COMM}	C	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	●	186-187
EU13	C	Biodiversità degli habitat rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte	●	188-194, http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/
EN13	A	Habitat protetti o ripristinati	●	188-194
EN14 _{COMM}	A	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	●	186-194, 286, 288
EN15	A	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	●	293-296
EN16 _{COMM}	C	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	●	179-180, 287
EN17	C	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso	●	179, 180
EN18 _{COMM}	C	Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti	●	177, 178-179
EN19	C	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	●	181
		Limitazione: i dati relativi ai gas dannosi per l'ozono rendicontati per il 2010 differiscono nella forma rispetto a quelli degli anni precedenti. Per i dati relativi al 2009 e al 2008 si rimanda ai rispettivi Bilanci di sostenibilità		
EN20 _{COMM}	C	NO _x , SO _x , e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	●	181, 287
EN21 _{COMM}	C	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	●	184, 288
		Limitazione: la distinzione delle acque reflue per metodo di trattamento non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione. Una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tale informazione		
EN22 _{COMM}	C	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	●	198, 289
		Limitazione: la distinzione dei rifiuti per modalità di smaltimento non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione. Una eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tale informazione		
EN23	C	Numero totale e volume di sversamenti significativi	●	201, 297-298
EN24	A	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	○	-
		Motivazione: il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione. Una eventuale stima non sarebbe attendibile. Si tratta di un indicatore "additional" del GRI che non concorre alla determinazione del livello di applicazione A+		
EN25	A	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione	●	184, http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
EN26	C	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	●	160-162, 172-174, 177, 182, 197, 199
EN27	C	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria Motivazione: non rilevante, in quanto Enel non produce in misura significativa beni imballabili destinati alla vendita. Tale indicatore pertanto non è significativo rispetto alla realtà specifica di Enel	○	-
EN28	C	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	●	171, 286
EN29	A	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	●	202-203, 176, 180, 288
EN30	A	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivisi per tipologia	●	170-171, 286
Indicatori di performance sociale: Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate				
LA1 _{COMM}	C	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	●	104, 238, 269-270, 291
LA2 _{COMM}	C	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	●	104, 238, 271-272
EU17	C	Giorni lavorati dai dipendenti delle ditte appaltatrici e sub-appaltatrici coinvolte nella costruzione, nelle attività operative e di manutenzione	●	238, 291
EU18	C	Percentuale dei dipendenti delle ditte appaltatrici e sub-appaltatrici che ha ricevuto formazione relativa a salute e sicurezza	●	244
LA3	A	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	●	127
LA4 _{COMM}	C	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione Limitazione: i dati relativi alle ditte appaltatrici e sub-appaltatrici (EUSS Commentary) non sono disponibili. Vista la parcellizzazione dei fornitori e degli appaltatori il dato risulta essere di difficile reperimento. Un'eventuale stima non sarebbe attendibile né significativa. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	●	133, 279-280
LA5	C	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	●	134
LA6	A	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della Direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	●	136-138
LA7 _{COMM}	C	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	●	118, 245, 278, 292
LA8	C	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	●	111-118, 119-120, 121
LA9	A	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	●	136
LA10	C	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	●	109, 278
LA11	A	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	●	127-128
LA12	A	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	●	108, 277
LA13	C	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	●	130-131, 266, 279. Bilancio consolidato \ 10
LA14	C	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	●	279

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
Indicatori di performance sociale: Diritti umani				
HR1	C	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una relativa valutazione (screening)	●	86-87, 267
HR2	C	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	●	241
HR3	A	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	●	85
HR4	C	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	●	86-87, 241
HR5 _{COMM}	C	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	●	86-87, 134, 241
HR6	C	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	●	86-87, 241
HR7	C	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato od obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	●	86-87, 241
HR8	A	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione Motivazione: non rilevante, è un indicatore "additional" del GRI che non concorre alla determinazione del livello di applicazione A+ e che non è significativo rispetto alla realtà specifica di Enel	○	-
HR9	A	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	●	214
Indicatori di performance sociale: Collettività				
SO1 _{COMM}	C	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione	●	210, 211-213, 213-215, 290
EU22	C	Persone economicamente e fisicamente ricollocate e compensazioni offerte divise per progetti e tipo di impatto	●	211-213
SO2	C	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	●	86
SO3	C	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione	●	85
SO4	C	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	●	86
SO5	C	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	●	87-88
SO6	A	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	●	87-88
SO7	A	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	●	88
SO8	C	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	●	Bilancio consolidato \ 232-238
Indicatori di performance sociale: Responsabilità di prodotto				
PR1 _{COMM}	C	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	●	216-218
PR2	A	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita Limitazione: gli eventuali casi relativi al perimetro estero non sono disponibili negli attuali sistemi di rilevazione. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	◐	147
EU25	C	Numero di infortuni a danni di terzi gravi/mortali che coinvolgono le attività della Società, includendo cause legali risolte, risarcimenti e casi pendenti di malattia	●	216-218, 245, 290
PR3	C	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	●	153-154, 157
PR4	A	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	●	156

Indicatore	Tipologia di indicatore	Descrizione	Grado di rendicontaz.	Riferimenti
PR5	A	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	●	147-148, 283-284
PR6	C	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	●	156-157
PR7	A	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	●	156
PR8	A	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per disomogeneità e diversità di regolamentazione della privacy in quei Paesi rispetto a quelli europei. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	●	154, 285
PR9	C	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	●	147, 154
EU26	C	Percentuale della popolazione non servita nelle aree di licenza di distribuzione o nelle aree servite Limitazione: il dato totale a perimetro non è disponibile per difficoltà di standardizzazione della metodologia di stima di tale percentuale nelle aree di distribuzione. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	●	151, 220
EU27	C	Numero delle sconnessioni residenziali per mancato pagamento, diviso per durata delle sconnessioni e regime regolatorio Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina e alla Romania non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	●	284-285
EU28	C	Frequenza delle interruzioni di corrente Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	●	282
EU29	C	Durata media delle interruzioni di corrente Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	●	282-283
EU30	C	Fattore di disponibilità media dell'impianto per tipo di risorsa energetica e regime regolatorio Limitazione: i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni	●	282

Appendice

Indicatori di performance Glossario

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

Le tabelle contengono:

- > la descrizione della grandezza rilevata;
- > l'unità di misura in cui è espressa;
- > il dato relativo al 2010;
- > il dato relativo al 2009;
- > il dato relativo al 2008;
- > la variazione in valore assoluto intervenuta fra il dato relativo al 2010 e quello relativo al 2009;
- > la variazione percentuale intervenuta fra il dato relativo al 2010 e quello relativo al 2009;
- > il perimetro aziendale cui il dato è associato.

Per il confronto temporale dei dati vanno considerate le variazioni significative di perimetro già descritte nel paragrafo "Parametri del Report" a pag. 26.

Criteri di redazione dei Key Performance Indicators (KPI):

- > relativamente al perimetro, con la definizione "Enel" si intende l'intero Gruppo;
- > con la definizione "Estero" si intende l'intero Gruppo esclusa l'Italia;
- > i dati economici relativi alla voce "Performance economiche" riguardanti gli anni 2008, 2009 e 2010 sono conformi a quanto riportato nel Bilancio Consolidato;
- > le differenze tra 2010 e 2009, espresse sia in valore assoluto sia in valore percentuale, sono calcolate considerando le cifre decimali non visibili nella stampa.

Indicatori di performance

Carta d'identità

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
GENERAZIONE							
EU1							
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 ⁽¹⁾	(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 ⁽¹⁾	(MW)	5.401	5.345	5.705	56	1,0	Slovacchia ⁽¹⁾
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
Consistenza parco di generazione							
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

DISTRIBUZIONE

EU4

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
Linee di distribuzione							
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
Totale linee di distribuzione di energia elettrica	(km)	1.109.110	1.099.683	1.112.155	9.427	0,9	Italia
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 ⁽²⁾	(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 ⁽²⁾
- di cui in cavo interrato	(km)	19.931	19.931	19.444	0	0,0	Romania ⁽²⁾
Totale linee di distribuzione di energia elettrica	(km)	89.240	87.966	90.240	1.274	1,4	Romania ⁽²⁾
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
Totale linee di distribuzione di energia elettrica	(km)	317.275	313.392	-	3.883	1,2	Iberia
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
Totale linee di distribuzione di energia elettrica	(km)	295.326	280.881	-	14.445	5,1	America Latina
 VENDITA							
 EU3							
 Clienti mercato elettrico							
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
Totale clienti finali mercato elettrico	(n.)	57.068.738	56.998.966	49.030.949	69.772	0,12	Enel
 Clienti mercato gas							
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
Totale clienti finali mercato gas	(n.)	3.986.540	3.943.225	n.d.	43.315	1,1	Enel

(1) I valori comprendono l'impianto idroelettrico di Gabčíkovo in Slovacchia, (capacità netta 739 MW) in carve-out (gestito da Enel ma non di proprietà).

(2) Il valore del 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
RISULTATI OPERATIVI							
PRODUZIONE							
EU2							
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 ⁽¹⁾	(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 ⁽¹⁾	(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
Green Energy							
Sviluppo del rinnovabile ⁽²⁾	(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
DISTRIBUZIONE							
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
VENDITA							
Volumi venduti energia elettrica							
Volumi venduti mercato libero:	(GWh)	183.133	143.775	97.716	39.358	27,4	Enel
Italia ⁽¹⁰⁾	(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
Volumi venduti mercato regolato:	(GWh)	125.879	144.175	172.674	-18.296	-12,7	Enel
Italia ⁽¹⁰⁾	(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
Totale volumi venduti:	(GWh)	309.012	287.950	270.390	21.062	7,3	Enel
Italia ⁽¹⁰⁾	(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
Volumi venduti gas	(M.di m³)	8,9	8,6	8,2	0,3	3,5	Enel
Italia	(M.di m³)	5,5	5,2	5,7	0,3	5,8	Enel
Endesa	(M.di m³)	3,4	3,4	2,5	-	-	Enel
RISULTATI ECONOMICI							
EC1							
Ricavi ⁽⁹⁾	(mil Euro)	73.377	64.362	61.184	9.015	14,0	Enel
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
EBITDA ⁽⁹⁾	(mil Euro)	17.480	16.371	14.318	1.109	6,8	Enel
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
EBIT ⁽⁹⁾	(mil Euro)	11.258	11.032	9.541	226	2,0	Enel
EBT ⁽⁹⁾	(mil Euro)	8.074	9.345	6.379	-1.271	-13,6	Enel
Utile netto di Gruppo ⁽⁹⁾	(mil Euro)	4.390	5.586	5.293	-1.196	-21,4	Enel

EC1

Valore aggiunto per stakeholder ⁽⁹⁾

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
Valore economico ricavato ⁽⁹⁾							
<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 ⁽⁹⁾	(mil Euro)	9.938	9.779	8.001	159	1,6	Enel

AZIONISTI

Composizione base azionaria

Investitori							
Ministero dell'Economia ⁽⁴⁾	(%)	31,2	13,9	21,1	17,3	124,5	Enel SpA
Cassa Depositi e Prestiti ⁽⁴⁾	(%)	-	17,4	10,1	-	-	Enel SpA

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Investitori Istituzionali ⁽⁵⁾	(%)	37	37,3	33,1	-0,3	-0,8	Enel SpA
Azionisti retail ⁽⁵⁾	(%)	31,8	31,4	35,7	0,4	1,3	Enel SpA
Localizzazione Investit. Istituzionali ⁽⁶⁾							
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
Stile investimento investitori istituzionali ⁽⁶⁾							
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
Investitori socialmente responsabili ⁽⁶⁾							
Presenza fondi SRI	(n.)	61	67	68	-6,0	-9,0	Enel SpA
Azioni Enel detenute da Fondi SRI ⁽⁷⁾	(mil)	457,1	513,7	361,3	-56,6	-11,0	Enel SpA
Peso SRI nei fondi istituzionali ⁽⁷⁾	(%)	16,9	18,6	17,6	-1,7	-9,1	Enel SpA
Ripartizione base azionaria							
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
Performance del titolo							
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
Dividend Yield							
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
Enel nei principali indici borsistici mondiali							
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
Ritorno per l'azionista							
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
Comunicazione agli azionisti ⁽⁸⁾							
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
FINANZIATORI							
Debito							
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
Rating							
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
Investimenti							
Investimenti	(mil Euro)	7.090,0	6.824,80	6.502,00	265,2	3,9	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
Totale Italia	(mil Euro)	2.463,60	2.401,90	2.841,10	61,7	2,6	Enel
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
Totale Estero	(mil Euro)	4.626,40	4.407,60	3.638,30	218,9	5,0	Enel
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
LA13							
CORPORATE GOVERNANCE							
Consiglio di Amministrazione							
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
Internal dealing							
Azioni detenute da CdA e altri "soggetti rilevanti" ⁽³⁾	(.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
DMA HR							
ETHICAL AUDITING							
Attuazione del Codice Etico							
Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso ⁽¹⁾	(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 ⁽²⁾ , 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
HR1							
Accordi significativi di investimento approvati dal CdA Enel che includono clausole sui diritti umani ⁽³⁾	(n.)	3	7	3	-4	-57,1	Enel
% di accordi significativi di investimento approvati dal CdA Enel che includono clausole sui diritti umani ⁽³⁾	(%)	100	100	100	-	-	Enel
EC4							
Finanziamenti a fondo perduto							
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
Relazioni con Istituzioni							
Gettito fiscale ⁽⁴⁾	(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
Immagine dell'azienda							
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
LA1							
CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (*)							
Consistenza							
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							
Italia	(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
Estero:	(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
Composizione							
Indice di qualifica professionale ⁽²⁾							
Dirigenti	(n.)	1.256	1.351	1.139	-95	-7,0	Enel
Quadri ⁽³⁾	(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
Scolarità							
Laurea	(%)	26,3	24,8	19,9	1,5	5,9	Enel ⁽⁴⁾
Diploma	(%)	45,2	44,2	48,6	1,1	2,4	Enel ⁽⁴⁾
Altro	(%)	28,5	31	31,5	-2,5	-8,2	Enel ⁽⁴⁾
Anzianità anagrafica							
Media	(anni)	44,9	43,2	45,8	1,8	4,1	Enel ⁽⁵⁾
Inf. a 35	(%)	19,9	19,7	18,4	0,2	0,9	Enel ⁽⁵⁾
Da 35 a 44	(%)	26,4	26,8	27,7	-0,3	-1,2	Enel ⁽⁵⁾
Da 45 a 54	(%)	37,1	38,2	40,1	-1,1	-2,9	Enel ⁽⁵⁾
Da 55 a 59	(%)	14,4	13,6	12,3	0,8	6,0	Enel ⁽⁵⁾
Oltre 60	(%)	2,2	1,7	1,5	0,46	26,8	Enel ⁽⁵⁾
Anzianità aziendale							
Media	(anni)	18,5	17	18,9	1,5	9,1	Enel ⁽⁵⁾
Inf. a 10	(%)	29,3	28,7	26,2	0,6	2,0	Enel ⁽⁵⁾
Da 10 a 19	(%)	20,7	21,3	24	-0,7	-3,2	Enel ⁽⁵⁾
Da 20 a 29	(%)	30,3	31,3	31,2	-1,0	-3,2	Enel ⁽⁵⁾
Da 30 a 34	(%)	12,2	12,8	14,5	-0,5	-4,3	Enel ⁽⁵⁾
Oltre 35	(%)	7,5	5,9	4,1	1,6	27,3	Enel ⁽⁵⁾
Rapporti e modalità di lavoro flessibile							
Ricorso a contratti a tempo determinato							
Ricorso a contratto a tempo determinato	(n.)	1.545	2.180	4.749	-635	-29,1	Enel ⁽⁵⁾
Contratti di inserimento / CFL	(n.)	685	602	545	83	13,8	Enel ⁽⁵⁾
Totale contratti a tempo determinato	(n.)	2.230	2.782	5.294	-552	-19,8	Enel ⁽⁵⁾
Rapporto % "determinato" su "totale"	(%)	2,9	3,4	7,2	-0,58	-16,8	Enel ⁽⁵⁾
Ricorso a contratto a tempo indeterminato	(n.)	75.915	78.317	67.744	-2.402	-3,1	Enel ⁽⁵⁾
Diffusione del Part time	(%)	1,6	1,6	1,7	0	0	Enel ⁽⁵⁾
Contratti Full time	(n.)	76.931	79.811	65.819	-2.880	-3,6	Enel ⁽⁵⁾
Contratti Part time	(n.)	1.214	1.288	1.144	-74	-5,7	Enel ⁽⁵⁾
Stage e tirocini	(n.)	1.797	1.370	198	427	31,2	Enel ^{(4) (7)}

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
LA2							
Variazioni alla consistenza							
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 ⁽⁷⁾	(n.)	100	-	-	100	-	Altri Paesi minori
Cessazioni altro ⁽⁷⁾	(%)	1,6	-	-	1,6	100	Altri Paesi minori
Cessazioni donne	(n.)	1.114	994	275	119	12,0	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni uomini	(n.)	5.107	2.920	1.918	2.187	74,9	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni donne (su tot. cessazioni)	(%)	18	25	13	-7	-27,6	Enel ⁽⁸⁾

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Cessazioni uomini (su tot. cessazioni)	(%)	82	75	87	7	9,4	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni < 30 anni	(n.)	838	251	35	587	233,8	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni 30 - 50 anni	(n.)	1.523	686	112	837	122,1	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni > 50 anni	(n.)	3.860	2.977	2.046	884	29,7	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni < 30 anni (su tot. cessazioni)	(%)	13	6	2	7	110	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni 30 - 50 anni (su tot. cessazioni)	(%)	25	18	5	6	34,2	Enel ⁽⁸⁾
Cessazioni > 50 anni (su tot. cessazioni)	(%)	62	76	93	-14	-18,4	Enel ⁽⁸⁾
Tasso di turnover	(%)	8,1	8,7	5,9	-0,6	-6,8	Enel
Anzianità media di servizio dei dipendenti cessati nell'anno							
- uomini	(anzianità)	23	26	-	-3	-11,2	Enel ⁽⁸⁾
- donne	(anzianità)	18	18	-	12	65,0	Enel ⁽⁸⁾
- con età < 30 anni	(anzianità)	2	2	-	0	0	Enel ⁽⁸⁾
- con età 30 - 50 anni	(anzianità)	9	10	-	-1	-6,8	Enel ⁽⁸⁾
- con età > 50 anni	(anzianità)	31	29	-	2	6,9	Enel ⁽⁸⁾
- media	(anzianità)	22	24	-	-2	-8,3	Enel ⁽⁸⁾
EU15							
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
Dirigenti	(%)	13	8	-	5	58,1	Enel ⁽⁹⁾
Quadri	(%)	10	8	-	2	22,1	Enel ⁽⁹⁾
Impiegati	(%)	15	12	-	3	27,3	Enel ⁽⁹⁾
Operai	(%)	16	13	-	3	21,3	Enel ⁽⁹⁾
Media	(%)	14	11	-	3	24,1	Enel ⁽⁹⁾
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
Dirigenti	(%)	31	19	-	12	62,3	Enel ⁽⁹⁾
Quadri	(%)	32	17	-	15	86,3	Enel ⁽⁹⁾
Impiegati	(%)	35	27	-	8	29,3	Enel ⁽⁹⁾
Operai	(%)	33	30	-	3	11,3	Enel ⁽⁹⁾
Media	(%)	32	26	-	6	23,0	Enel ⁽⁹⁾
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, suddiviso per Paese (si elencano i principali Paesi in cui Enel opera):							
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. condiretto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
Dirigenti	(%)	7	27	-	-20	-74,4	Endesa Perù
Quadri	(%)	10	9	-	1	12,4	Endesa Perù
Impiegati	(%)	4	15	-	-11	-75,4	Endesa Perù
Operai	(%)	8	33	-	-25	-75,0	Endesa Perù
Media	(%)	6	12	-	-6	-51,0	Endesa Perù
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
Dirigenti	(%)	21	27	-	-6	-23,3	Endesa Perù
Quadri	(%)	19	9	-	10	106,1	Endesa Perù
Impiegati	(%)	10	15	-	-5	-33,8	Endesa Perù
Operai	(%)	19	33	-	-14	-43,1	Endesa Perù
Media	(%)	14	12	-	2	16,5	Endesa Perù
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni							
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
Dip. con diritto di pensionamento nei prossimi 10 anni							
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
LA12							
Valutazione							
Diffusione delle valutazioni	(%)	60,0	18,4	20,6	41,6	225,5	Enel ⁽¹¹⁾
Persone valutate	(n.)	46.886	14.951	8.345	31.935	213,6	Enel ⁽¹¹⁾
Dirigenti valutati	(n.)	1.190	868,5	386	322	37,0	Enel ⁽¹¹⁾
Quadri valutati	(n.)	12.746	7.818	3.860	4.928	63,0	Enel ⁽¹¹⁾
Impiegati valutati	(n.)	29.755	5.284	4.099	24.471	463,2	Enel ⁽¹¹⁾
Operai valutati	(n.)	3.195	982	-	2.214	225,5	Enel ⁽¹¹⁾
Compensation							
Incidenza remuneraz. variabile	(%)	8,6	4,9	n.d.	3,8	76,9	Enel ⁽⁹⁾
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 Eufer	(%)	35,5	18,2	n.d.	17,3	94,8	Eufer
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 ⁽¹⁰⁾
Incidenza remuneraz. variabile Slovacchia	(%)	21,8	20,1	6,8	1,7	8,6	Slovacchia ⁽¹⁰⁾
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 Perù	(%)	25	43,1	-	-18,1	-42,0	Endesa Perù
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
LA10							
Formazione							
Ore di formazione per dipendente	(h)	36,3	38,1	28,9	-1,8	-4,8	Enel ⁽¹¹⁾
Ore totali di formazione (FAD + aula)	(.000 h)	2.889	3.171	1.183	-282	-8,9	Enel ⁽¹¹⁾
Ore di formazione FAD	(.000 h)	241	253	23	-13	-5,1	Enel ⁽¹¹⁾
Ore di formazione in aula	(.000 h)	2.648	2.917	1.160	-269	-9,2	Enel ⁽¹¹⁾
- per formazione manageriale	(.000 h)	581	738	260	-157	-21,3	Enel ⁽¹¹⁾
- per addestramento specialistico	(.000 h)	2.068	2.179	900	-111	-5,1	Enel ⁽¹¹⁾
Ore medie di formazione per dirigente	(h)	57,4	59,6	-	-2,2	-3,7	Enel ⁽¹¹⁾
Ore medie di formazione per quadro	(h)	50,2	51,6	-	-1,4	-2,8	Enel ⁽¹¹⁾
Ore medie di formazione per impiegato	(h)	32,4	33,1	-	-0,7	-2,2	Enel ⁽¹¹⁾
Ore medie di formazione per operaio	(h)	34,8	38,4	-	-3,6	-9,3	Enel ⁽¹¹⁾
Incidenza della formaz. FAD	(%)	8,3	8	1,9	0,3	4,2	Enel ⁽¹¹⁾
Diffusione della sostenibilità							
Formazione pro capite sulla sostenibilità	(h)	13,5	15,7	12,3	-2,2	-14,0	Enel ⁽¹¹⁾
LA7							
SAFETY ⁽¹⁵⁾							
Infurtuni sul lavoro gravi e mortali a dipendenti							
Infurtuni sul lavoro dipendenti	(n.)	25	40	48	-15	-37,5	Enel
Infurtuni mortali	(n.)	3	3	1	-	-	Enel
Infurtuni 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 infurtuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate)	(i)	0,55	0,72	0,74	-0,17	-23,1	Enel
Indice di gravità infurtuni	(n.)	0,13	0,14	0,15	-0,01	-7,1	Enel
Tasso di assenza dal lavoro per infurtuni (Lost Day Rate)	(i)	26,6	28,9	30	-2,3	-7,9	Enel
Tasso di assenteismo (Absentee Rate) ⁽¹²⁾	(i)	5.734	8.818	8.805	-3.084	-35,0	Enel ⁽¹²⁾
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 ⁽¹⁶⁾	(n.)	92.955	78.900	56.652	14.055	17,8	Enel
Clima aziendale							
Dimissioni spontanee per Q e D	(n.)	248	91	25	157	172,9	Enel ⁽¹¹⁾
Knowledge Management e Comunicazione Interna							
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
EC3							
Dip. coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(n.)	57.473	53.368	34.974	4.106	7,7	Enel ⁽¹¹⁾
Dip. coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(%)	73	66	87	8	11,7	Enel ⁽¹¹⁾

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
LA13							
PARI OPPORTUNITÀ							
Pari Opportunità							
Personale femminile in organico	(n.)	14.876	15.579	14.593	-702	-4,5	Enel ⁽⁴⁾
Dirigenti e Quadri	(n.)	3.661	3.610	2.275	51	1,4	Enel ⁽⁴⁾
Impiegati	(n.)	9.764	10.102	8.492	-337	-3,3	Enel ⁽⁴⁾
Operai	(n.)	1.451	1.867	3.826	-416	-22,3	Enel ⁽⁴⁾
Incidenza del personale femminile	(%)	19,0	19,2	21,8	-0,2	-0,9	Enel ⁽⁴⁾
Liv. di inquadramento personale femminile ⁽¹⁴⁾	(%)	23,6	35,5	38	-11,9	-33,5	Enel ⁽¹⁴⁾
Compensation person. femminile	(%)	81,0	80,5	87,1	0,5	0,6	Enel ⁽⁴⁾
Disabili							
Dipendenti disabili / categorie protette	(n.)	2.643	2.477	2.315	166	6,7	Enel ⁽¹¹⁾
LA14							
Rapporto RAL Donne/Uomini (media)							
Dirigenti	(%)	75	76	83	-1	-1,4	Enel ⁽¹¹⁾
Quadri	(%)	90	83	93	7	8,8	Enel ⁽¹¹⁾
Impiegati	(%)	84	83	92	16	19,4	Enel ⁽¹¹⁾
Operai	(%)	82	66	86	16	24,2	Enel ⁽¹¹⁾
Media	(%)	92	86	86	6	7,1	Enel ⁽¹¹⁾
LA4							
RELAZIONI CON I SINDACATI							
Tasso di sindacalizzazione sett. elettrico	(%)	49,9	62,7	70,7	-12,8	-20,4	Enel ⁽¹⁷⁾
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 ⁽⁶⁾
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	93	92	77	1	1,4	Endesa Iberia ⁽⁶⁾
Dipendenti coperti da accordi collettivi Endesa Latam	(n.)	9.690	9.075		615	6,8	Endesa Latam ⁽⁶⁾
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattazione	(%)	78	72		6	8,5	Endesa Latam ⁽⁶⁾
Contenzioso vs dipendenti							
Totale procedimenti	(n.)	5.763	2.588	2.455	3.175	122,7	Enel ⁽¹³⁾
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	89,9	60,1	69,8	29,8	49,5	Enel ⁽¹³⁾

* 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
EU3 *							
Clienti mercato elettricità							
Mercato libero ⁽¹⁾	(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
Totale clienti finali vendita Italia	(n.)	29.362.479	29.723.135	30.232.777	-360.656	-1,2	Italia
Mercato libero	(n.)	11.729.319	11.699.674	907.436	29.645	0,3	Iberia
Mercati di maggiore tutela ⁽²⁾	(n.)	-	-	6.903.560	-	-	Iberia
Totale clienti finali vendita Iberia	(n.)	11.729.319	11.699.674	7.810.996	29.645	0,3	Iberia
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
Totale clienti finali vendita America Latina	(n.)	13.271.599	12.906.412	8.325.115	365.187	2,8	America Latina
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
Totale clienti finali vendita Romania	(n.)	2.605.345	2.564.717	2.557.076	40.628	1,6	Romania
Mercato libero	(n.)	77	26	15	51	196,2	Francia
Mercati di maggiore tutela	(n.)	--	-	-	-	-	Francia
Totale clienti finali vendita Francia	(n.)	77	26	15	51	196,2	Francia
Mercato libero	(n.)	136	-	-	136	-	Slovacchia
Mercati di maggiore tutela	(n.)	-	-	-	-	-	Slovacchia
Totale clienti finali vendita Slovacchia	(n.)	136	-	-	136	-	Slovacchia
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
Totale clienti finali vendita Russia	(n.)	99.784	105.002	104.970	-5.218	-4,97	Russia
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
Totale clienti finali vendita Enel	(n.)	57.068.738	56.998.966	49.030.949	69.772	0,12	Enel
Clienti mercato gas							
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
Totale clienti mercato gas	(n.)	3.986.540	3.943.225	n.d.	43.315	1,1	Enel
EU3 *							
Volumi venduti energia elettrica							
Totale volumi venduti	(GWh)	309.012	287.950	270.390	21.062	7,3	Enel
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
Vendita "Green Energy"	(GWh)	11.285	7.968	4.600	3.317,0	41,6	Italia
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
EU3 *							
Volumi venduti gas							
Totale volumi venduti	(mil m ³)	5.503	5.169	5.677	334,0	6,5	Italia
Clienti mass market	(mil m ³)	3.718	3.301	3.222	417,0	12,6	Italia
Clienti business	(mil m ³)	1.785	1.868	2.455	-83,0	-4,4	Italia
DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DELL'ENERGIA							
EU11							
Parco termoelettrico							
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
EU30							
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 ⁽⁸⁾	(%)	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
EU28							
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
EU29							
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
EU12							
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
QUALITÀ DEL SERVIZIO							
MERCATO ELETTRICO ITALIA							
Struttura commerciale							
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
Call Center 800 900 800 servizio di maggiore tutela							
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
Call Center 800 900 860 mercato libero (elettricità e gas)							
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
Attivazione della fornitura							
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
PR5							
Customer satisfaction servizio maggiore tutela e salvaguardia							
Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG ^{(3) (4)}	(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
Customer satisfaction mercato libero elettrico							
Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG ^{(3) (4)}	(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
MERCATO ELETTRICO ROMANIA							
Struttura commerciale							
Agenzie	(n.)	76	82	75	-6	-7,3	Romania
Canale indiretto	(n.)	1	17	3	-16	-94,1	Romania
Call Center							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	94	83	-	11	13,8	Romania

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
PR5							
Customer satisfaction							
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	12,7	10,4	-	2	21,7	Romania
Tempo di risposta reclami scritti ⁽⁵⁾	(gg)	28	7	-	21	300,0	Romania
MERCATO ELETTRICO PENISOLA IBERICA							
Struttura commerciale							
Agenzie	(n.)	29	40	-	-11	-27,5	Iberia
Canale indiretto	(n.)	413	447	-	-34	-7,6	Iberia
Call Center							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	96	82	-	14	17,4	Iberia
MERCATO GAS							
PR5							
Customer satisfaction gas							
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
EU27							
Clienti distaccati per mancato pagamento, per tempo dal distacco al riallaccio: ⁽⁷⁾	(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
Clienti distaccati per mancato pagamento, per tempo dal distacco al riallaccio: ⁽⁷⁾	(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
Clienti 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
Clienti 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
EN6							
USO RAZIONALE DELL'ENERGIA							
Promozione dell'efficienza energetica							
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 ⁽⁶⁾	(.000)	105,6	13,7	8	92	671,1	Estero
PR8							
Contenzioso verso clienti mercato elettrico Italia							
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
Contenzioso verso clienti mercato gas							
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
GESTIONE AMBIENTALE							
EN30							
Ricerca e innovazione							
Innovazione tecnologica ⁽¹⁾	(mil Euro)	68,01	73,8	38,9	-5,8	-7,8	Enel
Personale di ricerca	(n.)	184	192	185	-8	-4,2	Enel
Spesa ambientale ⁽²⁾							
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
EN28							
Contenzioso ambientale							
Procedim. ambientali passivi	(n.)	1.295	287	213	1.008	351,2	Enel ⁽¹⁰⁾
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
EN14							
Certificazione ambientale							
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
Sistemi di sicurezza							
Ispezioni su navi trasp. prod. petroliferi	(%)	100	100	100	-	-	Enel
Ispezioni su navi trasp. carbone	(%)	100	100	100	-	-	Enel
PERFORMANCE AMBIENTALI							
EN3							
Totale consumi di combustibile							
(Mtep)		36,1	37,1	33,2	-1,0	-2,7	Enel
Tot. consumi combustibile fossile (escl. biomasse, CDR, biodiesel e biogas)							
(Mtep)		35,9	36,9	33,1	-1,0	-2,8	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. termoele.							
(.000 tep)		213,4	198,9	142	14,6	7,3	Enel
Altro (orimulsion + gas cokeria + coke petrolio)							
(Mtep)		0,001	-	-	0,001	--	Enel
Ripartizione % del consumo dei combustibili fossili							
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
EN4							
Consumi energetici interni							
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
EN5							
Efficienza Parco termoelettrico							
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
EN16							
Emissioni gas serra							
Emissioni specifiche di CO ₂ compressive ⁽⁶⁾	(kg/MWh eq)	389	413	437	-24	-5,7	Enel
Emissioni specifiche di CO ₂ da prod. termoelettrica semplice ⁽⁴⁾	(kg/MWh eq)	711	741	732	-30	-4,1	Enel
Emissioni specifiche di CO ₂ da prod. cogenerativa ⁽⁴⁾	(kg/MWh eq)	691	691	720	0	0	Enel
Emissioni di CO ₂ da prod. di energia elettrica ⁽⁸⁾	(mil t)	116,2	122,2	110,6	-6,0	-4,9	Enel
- di cui CO ₂ da autotrazione	(.000 t)	73,2	70,1	56,8	3,1	4,4	Enel
- di cui CO ₂ da servizi interni	(.000 t)	14,9	13,9	7,3	1,0	7,1	Enel
Altri gas serra espressi in CO ₂ equivalente (SF ₆ , CH ₄)	(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 ⁽⁹⁾	(mil t)	98,2	98,7	80,1	-0,5	-0,5	Enel
EN20							
Emissioni Inquinanti ⁽⁴⁾							
Emissioni specifiche nette di SO ₂	(kg/MWh)	1,74	1,71	1,76	0,03	1,8	Enel
Emissioni specifiche nette di NO _x	(kg/MWh)	1,52	1,56	1,34	-0,03	-2,0	Enel
Emissioni specifiche nette di H ₂ s	(kg/MWh)	1,97	1,98	2,51	-0,02	-0,8	Enel
Emissioni specifiche di polveri ⁽⁵⁾	(kg/MWh)	0,94	0,77	0,67	0,17	22,7	Enel
Emissioni Inquinanti ⁽⁶⁾							
Emissioni specifiche nette di SO ₂	(kg/MWh)	0,96	0,98	1,06	-0,02	-2,1	Enel
Emissioni specifiche nette di NO _x	(kg/MWh)	0,84	0,88	0,81	-0,04	-4,6	Enel
Emissioni specifiche di polveri ⁽⁵⁾	(kg/MWh)	0,52	0,44	0,4	0,08	19,3	Enel
Emissioni nucleari in atmosfera							
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
EN8 - EN10							
Consumi acqua							
Fabbis. idrico prod. termoelettrica	(mil m³)	154,4	171,4	171,3	-17,0	-9,9	Enel
Fabbis. idrico prod. nucleare	(mil m³)	215,9	211,2	144,3	4,7	2,2	Enel
Fabbisogno per altri usi industriali ⁽³⁾	(mil m³)	0,1	0,26	0,02	-0,16	-61,5	Enel
Tot. fabbisogno acqua per uso industriale	(mil m³)	370,4	382,8	315,6	-12,4	-3,2	Enel
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
Fabbisogno di acqua uso industriale	(mil m³)	370,4	382,8	315,6	-12,4	-3,2	Enel
da fiume	(mil m³)	307,2	324,4	260,7	-17,3	-5,3	Enel
da pozzo	(mil m³)	12,6	12,8	10,1	-0,2	-1,4	Enel
da acquedotto	(mil m³)	9	10,8	8,9	-1,9	-17,3	Enel
Totale prelievi di acque interne	(mil m³)	328,7	348	279,7	-19,3	-5,5	Enel
dal mare, quota usata tal quale	(mil m³)	8,3	8,6	13	-0,3	-3,4	Enel
dal mare, quota dissalata	(mil m³)	9,7	9,3	7,6	0,4	4,5	Enel
dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil m³)	23,7	16,9	15,2	6,8	40,2	Enel
% di acque riciclate e riutilizzate	(%)	6,4	4,4	4,8	2,0	44,9	Enel
EN21							
Acque reflue							
Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil m³)	246,9	255,4	176,1	-8,5	-3,3	Enel
da produz. termoelettrica	(mil m³)	79,5	89,4	71,9	-9,9	-11,1	Enel
da produz. nucleare	(mil m³)	167,4	165,9	104,2	1,4	0,9	Enel
per deposito e movimentazione olio combustibile	(mil m³)	0,03	0,04	0,03	-0,01	-27,0	Enel
Emissioni in acqua ⁽⁷⁾:							
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
Emissioni nucleari in acqua							
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
EN14 - EN29							
Impatto sul paesaggio/territorio							
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
EN1							
Risorse utilizzate nel processo produttivo							
Consumi di combustibile per produzione termoelettrica							
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 m³)	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
Materiali di consumo	(.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
EN22							
Gestione dei rifiuti							
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	(m³)	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	(m³)	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 sia 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'H₂S 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 produttive 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 somma 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
SO1							
ASSOCIAZIONI ISTITUZIONI E MEDIA							
Ampiezza del fenomeno							
Incontri con associazioni	(n.)	1.489	900	800	589	65,4	Enel ⁽¹⁾
Temi trattati con le associazioni	(n.)	221	85	50	136	160,0	Enel ⁽¹⁾
EC8							
INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ							
Approccio LBG							
Elargizioni per il sociale							
Spesa in liberalità ⁽²⁾	(mil Euro)	27,1	47	31,3	-19,9	-42,3	Enel ⁽³⁾
Investimenti in comunità	(mil Euro)	58,6	50,9	24,4	7,7	15,1	Enel ⁽³⁾
Iniziative commerciali a impatto sociale	(mil Euro)	15,6	11,1	11	4,5	40,3	Enel ⁽³⁾
Iniziative di business socialmente sostenibili	(mil Euro)	0,9	0,4	0,1	0,5	122,7	Enel ⁽³⁾
Totale (spesa + investimenti)	(mil Euro)	102,3	109,5	66,8	-7,2	-6,6	Enel ⁽³⁾
EU25							
Infortuni di terzi							
Infortuni 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
Informazioni sulle ditte appaltatrici							
LA1							
Organico ditte appaltatrici	(n.)	107.886	85.171	-	22.715	26,7	Enel ⁽⁵⁾
EU17							
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
EC6							
Natura fornitori							
Numero fornitori	(n.)	48.530	51.088	16.633	-2.558	-5,0	Enel
Concentrazione fornitori (top 15) ⁽¹⁾	(%)	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
Approvvigionamenti e combustibili							
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 ⁽¹⁾	(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
Strumenti di gestione							
Qualificazioni attive ⁽²⁾	(n.)	4.094	2.541	2.449	1.553	61,1	Enel
Gare on line ⁽²⁾	(%)	54	90	91	-36	-39,7	Enel
Acquisto on line ⁽³⁾	(%)	70	92	82	-22	-23,6	Enel
Ricorso al prescritto ⁽⁴⁾	(%)	23,2	42,5	41,7	-19,3	-45,4	Enel

KPI	UM	2010	2009	2008	2010-2009	%	Perimetro
LA7							
Infortunati sul lavoro ditte appaltatrici e terzi							
Infortunati sul lavoro gravi e mortali per ditte appaltatrici	(n.)	61	144	80	-83	-57,6	Enel
Formazione su salute e sicurezza							
Appaltatori e sub-appaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza	(%)	100	100	-	-	-	Enel
Contenzioso vs fornitori							
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, la Divisione Infrastrutture e Reti, Enel Servizi e Slovacchia inserite dal 2010.

EN15 Specie protette il cui habitat è in aree di localizzazione di impianti Enel

L'impegno a favore della biodiversità si realizza anche con l'attenzione riservata alla salvaguardia delle specie presenti nella "Red List" dell'International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN).

Nella tabella seguente vengono riportate le specie appartenenti alla "Red List" IUCN presenti nelle aree protette in cui sono ubicati alcuni impianti Enel, principalmente termoelettrici. Accanto a ciascun gruppo vengono indicati i correlati livelli di rischio di estinzione.

Legenda rischio di estinzione IUCN



Bulgaria		Specie tutelate
Impianto di Maritza East 3: l'Area Protetta collega l'impianto con il lago Rozov Kladenetz attraverso il fiume Sokolitzia		<i>Gavia arctica</i> , <i>Phalacrocorax pygmeus</i> , <i>Pelecanus crispus</i> , <i>Ardeola ralloides</i> , <i>Ardea purpurea</i> , <i>Botaurus stellaris</i> , <i>Egretta alba</i> , <i>Egretta garzetta</i> , <i>Ixobrychus minutus</i> , <i>Nycticorax nycticorax</i> , <i>Ciconia ciconia</i> , <i>Ciconia nigra</i> , <i>Platalea leucorodia</i> , <i>Plegadis falcinellus</i> , <i>Cygnus bewickii</i> , <i>Cygnus cygnus</i> , <i>Tadorna ferruginea</i> , <i>Pandion haliaetus</i> , <i>Aquila pomarina</i> , <i>Buteo rufinus</i> , <i>Circus gallicus</i> , <i>Circus aeruginosus</i> , <i>Circus cyaneus</i> , <i>Circus pygargus</i> , <i>Pernis apivorus</i> , <i>Falco naumanni</i> , <i>Philomachus pugnax</i> , <i>Himantopus himantopus</i> , <i>Dendrocygus syriacus</i> , <i>Anthus campestris</i> , <i>Lanius collurio</i> , <i>Hyla arborea</i> , <i>Accipiter gentilis</i> , <i>Aegithalos caudatus</i> , <i>Cuculus canorus</i> , <i>Hippolais pallida</i> , <i>Acrocephalus arundinaceus</i> , <i>Hirundo daurica</i> , <i>Motacilla flava</i> , <i>Oriolus oriolus</i> , <i>Parus major</i> , <i>Passer hispaniolensis</i> , <i>Upupa epops</i> , <i>Tadorna tadorna</i> , <i>Tringa totanus</i> , <i>Tringa stagnatilis</i> , <i>Tringa nebularia</i> , <i>Tringa ochropus</i> , <i>Tachybaptus ruficollis</i> , <i>Podiceps cristatus</i> , <i>Podiceps grisegena</i> , <i>Podiceps nigricollis</i> , <i>Phalacrocorax carbo</i> , <i>Ardea cinerea</i> , <i>Cygnus olor</i> , <i>Anser albifrons</i> , <i>Anser anser</i> , <i>Anas penelope</i> , <i>Anas strepera</i> , <i>Anas crecca</i> , <i>Anas platyrhynchos</i> , <i>Anas acuta</i> , <i>Anas querquedula</i> , <i>Anas clypeata</i> , <i>Netta rufina</i> , <i>Aythya ferina</i> , <i>Aythya fuligula</i> , <i>Bucephala clangula</i> , <i>Accipiter nisus</i> , <i>Gallinula chloropus</i> , <i>Fulica atra</i> , <i>Charadrius dubius</i> , <i>Vanellus vanellus</i> , <i>Calidris alba</i> , <i>Calidris minuta</i> , <i>Calidris ferruginea</i> , <i>Calidris alpina</i> , <i>Gallinago gallinago</i> , <i>Numenius arquata</i> , <i>Actitis hypoleucos</i> , <i>Larus ridibundus</i> , <i>Larus canus</i> , <i>Larus cachinnans</i> LC
		<i>Aythya nyroca</i> e <i>Aquila clanga</i> NT
		<i>Branta ruficollis</i> , <i>Oxyura leucocephala</i> , <i>Mergus albellus</i> , <i>Milvus migrans</i> , <i>Haliaeetus albicilla</i> , <i>Falco vespertinus</i> , <i>Falco peregrinus</i> , <i>Crex crex</i> , <i>Tringa glareola</i> , <i>Sterna hirundo</i> , <i>Chlidonias hybridus</i> , <i>Caprimulgus europaeus</i> , <i>Alcedo atthis</i> , <i>Coracias garrulus</i> EN
Francia		Specie tutelate
Zona definita ZICO (Zone d'importance pour la Conservation des Oiseaux)		Nibbio reale (<i>Milvus milvus</i>), Albanella minore (<i>Circus pygargus</i>) NT
		Cicogna (<i>Ciconia ciconia</i>), Poiana (<i>Buteo buteo</i>) LC
Haut de Conge, Pannecé		Barbastello comune (<i>Barbastella barbastella</i>) NT
Coulonges, Eparmonts, Haut de Conge, Pannecé, Vallée de l'Arce		Albanella minore (<i>Circus pygargus</i> LC), Vespertilio maggiore (<i>Myotis myotis</i>), Rinolofo maggiore (<i>Rhinolophus ferrumequinum</i>), Vespertilio mustacchino (<i>Myotis mystacinus</i>), Vespertilio smarginato (<i>Myotis emarginatus</i>), Vespertilio d'acqua o di Daubenton (<i>Myotis daubentonii</i>), Vespertilio di Natterer (<i>Myotis nattereri</i>), Nottola comune (<i>Nyctalus noctula</i>), Occhione comune (<i>Burhinus oedipnemus</i>), Ferro di cavallo minore (<i>Rhinolophus hipposideros</i>), Pipistrello comune (<i>Pipistrellus pipistrellus</i>), Pipistrello di Nathusius (<i>Pipistrellus nathusii</i>), Serotino comune (<i>Epstesicus serotinus</i>) LC

CN-Oasi Crava
Morozzo, Parco del
Sile, Parco Dolomiti
Bellunesi, SIC-
Bardonecchia - Val
Fredda, SIC-Les
Arnauds e Punta
Quattro Sorelle,
Sicilia, SIC-ZPS
gruppo del Tenibres,
SIC-ZPS Stura di
Demonte,
ZPS Parco Orobie
Bergamasche

Cincia mora (*Parus ater*), Airone cenerino (*Ardea cinerea*), Airone rosso (*Ardea purpurea*), Albanella minore (*Circus pygargus*), Alocco (*Strix aluco*), Alzavola (*Anas crecca*), Aquila del Bonelli (*Hieraaetus fasciatus*), Aquila reale (*Aquila chrysaetos*), Arvicola campestre (*Microtus arvalis*), Arvicola delle nevi (*Chionomys nivalis*), Arvicola di Fatio (*Microtus multiplex*), Arvicola rossastra (*Clethrionomys glareolus*), Arvicola sotterranea (*Microtus subterraneus*), Assiolo (*Otus scops*), Averla cenerina o minore (*Lanius minor*), Averla piccola (*Lanius collurio*), Avocetta (*Recurvirostra avosetta*), Balia nera (*Ficedula hypoleuca*), Barbagianni (*Tyto alba*), Barbo (*Barbus plebejus*), Beccapesci (*Sterna sandvicensis*), Berta minore mediterranea (*Puffinus yelkouan*), Biacco (*Hierophis viridiflavus*), Biancone (*Circus gallicus*), Calandra (*Melanocorypha calandra*), Calandrella (*Calandrella brachydactyla*), Camoscio (*Rupicapra rupicapra*), Canapiglia (*Anas strepera*), Capovaccaio (*Neophron percnopterus*), Capriolo (*Capreolus capreolus*), Cavaliere d'Italia (*Himantopus himantopus*), Cavedano (*Squalius cephalus*), Cervo (*Cervus elaphus*), Cicogna bianca (*Ciconia ciconia*), Cincia bigia (*Parus palustris*), Cincia bigia alpestre (*Parus montanus*), Cincia dal ciuffo (*Parus cristatus*), Cinciallegra (*Parus major*), Cinciarella (*Parus caeruleus*), Civetta (*Athene noctua*), Civetta capogrosso (*Aegolius funereus*), Civetta nana (*Glaucidium passerinum*), Cobite (*Cobitis taenia*), Codiroso spazzacamino (*Phoenicurus ochrurus*), Codone (*Anas acuta*), Cormorano (*Phalacrocorax carbo*), Coturnice (*Alectoris graeca saxatilis*), Coturnice di Sicilia (*Alectoris graeca*), Crocidura a ventre bianco (*Crocidura leucodon*), Crocidura minore (*Crocidura suaveolens*), Culbianco (*Oenanthe oenanthe*), Donnola (*Mustela nivalis*), Ermellino (*Mustela erminea*), Fagiano di monte (*Tetrao tetrix*), Faina (*Martes foina*), Falco della regina (*Falco eleonora*), Falco pecchiaiolo (*Pernis apivorus*), Farfalla Apollo (*Parnassius apollo*), Fistione turco (*Netta rufina*), Folaga (*Fulica atra*), Francolino di Monte (*Bonasa bonasia*), Fraticello (*Sternula albifrons*), Fratino (*Charadrius alexandrinus*), Fringuello alpino (*Montifringilla nivalis*), Gallinella d'acqua (*Gallinula chloropus*), Gallo cedrone (*Tetrao urogallus*), Garzetta (*Egretta garzetta*), Germano reale (*Anas platyrhynchos*), Gheppio (*Falco tinnunculus*), Gracchio alpino (*Pyrhocorax graculus*), Gracchio corallino (*Pyrhocorax pyrrhocorax*), Grifone (*Gyps fulvus*), Gufo comune (*Asio otus*), Gufo reale (*Bubo bubo*), Lampreda (*Lethenteron zanandreae*), Lanario (*Falco biarmicus*), Lepre alpina (*Lepus timidus*), Lepre comune (*Linnaeus, 1758*) (*Lepus europaeus*), Lepre variabile (*Lepus timidus*), Lucertola (*Lacerta agilis*), Lucertola muraiola (*Podarcis muralis*), Lui piccolo (*Phylloscopus collybita*), Lui verde (*Phylloscopus sibilatrix*), Lupo (*Canis lupus*), Magnanina (*Sylvia undata*), Marangone dal ciuffo (*Phalacrocorax aristotelis*), Marmotta (*Marmota marmota*), Martin pescatore (*Alcedo atthis*), Martora (*Martes martes*), Mignattaio (*Plegadis falcinellus*), Molosso di Cestoni (*Tadarida teniotis*), Moretta (*Aythya fuligula*), Moretta grigia (*Aythya marila*), Moretta tabaccata (*Aythya nyroca*), Moriglione (*Aythya ferina*), Moscardino (*Musccardinus avellanarius*), Nibbio bruno (*Milvus migrans*), Nitticora (*Nycticorax nycticorax*), Nottola comune (*Nyctalus noctula*), Nottola di Leisler (*Nyctalus leisleri*), Occhione comune (*Burhinus oediacnemus*), Orecchione bruno o comune (*Plecotus auritus*), Orecchione meridionale (*Plecotus austriacus*), Ortolano (*Emberiza hortulana*), Pellegrino (*Falco peregrinus*), Pernice bianca (*Lagopus mutus helveticus*), Pernice di mare (*Glareola pratincola*), Picchio muraiolo (*Tichodroma muraria*), Picchio nero (*Dryocopus martius*), Picchio rosso maggiore (*Dendrocopos major*), Picchio verde (*Picus viridis*), Pigliamosche (*Muscicapa striata*), Pipistrello albolimbato (*Pipistrellus kuhli*), Pipistrello di Nathusius (*Pipistrellus nathusii*), Pipistrello di Savi (*Hypsugo savii*), Pipistrello nano (*Pipistrellus pipistrellus*), Poiana (*Buteo buteo*), Pollo sultano (*Porphyrio porphyrio*), Ramarro (*Lacerta bilineata*), Rana agile (*Rana dalmatina*), Rana di Lessona (*Rana lessonae*), Rana temporaria (*Rana temporaria*), Re di quaglie (*Crex crex*), Riccio occidentale (*Erinaceus europaeus*), Rinolofo maggiore (*Rhinolophus ferrumequinum*), Rondine di mare (*Sterna hirundo*), Salamandra pezzata (*Salamandra salamandra*), Scazzone (*Cottus gobio*), Scoiattolo (*Sciurus vulgaris*), Serotino comune (*Eptesicus serotinus*), Serotino di Nilsson (*Eptesicus nilssonii*), Sgarza ciuffetto (*Ardeola ralloides*), Stambecco (*Capra ibex*), Succiacapre (*Caprimulgus europaeus*), Svasso maggiore (*Podiceps cristatus*), Talpa europea (*Talpa europaea*), Tarabusino (*Ixobrychus minutus*), Tasso (*Meles meles*), Topo selvatico (*Apodemus sylvaticus*), Topo selvatico collo giallo (*Apodemus flavicollis*), Topolino domestico (*Mus domesticus*), Toporagno acquatico di Miller (*Neomys anomalus*), Toporagno comune (*Sorex araneus*), Toporagno d'acqua (*Neomys fodiens*), Toporagno nano (*Sorex minutus*), Torcicollo (*Jynx torquilla*), Tottavilla (*Lullula arborea*), Tritone alpino (*Triturus alpestris*), Trota marmorata (*Salmo marmoratus*), Tuffetto (*Tachybaptus ruficollis*), Ululone dal ventre giallo (*Bombina variegata*), Upupa (*Upupa epops*), Vairone (*Leuciscus souffia*), Vespertilio di Natterer (*Myotis nattereri*), Vespertilio smarginato (*Myotis emarginatus*), Vespertilio di Blyth (*Myotis blythii*), Vespertilio d'acqua o di Daubenton (*Myotis daubentonii*), Vespertilio maggiore (*Myotis myotis*), Vespertilio mustacchino (*Myotis mystacinus*), Volpe (*Vulpes vulpes*), Volpoca (*Tadorna tadorna*) **LC**

Impianto di Porto
Corsini: Zona umida
lagunare Pialassa
Baiona

Garzetta (*Egretta garzetta*), Gabbiano (*Chroicocephalus ridibundus*), Fratino (*Charadrius alexandrinus*), Avocetta (*Recurvirostra avosettae*), Cavaliere d'Italia (*Himantopus himantopus*), Marangone minore (*Phalacrocorax pygmeus*), Mignattaio (*Plegadis falcinellus*), Mignattino piombato (*Chlidonias hybridus*), Anatidi, Caradriformi **LC**

Impianto di Montalto di Castro: l'area litoranea antistante è protetta e due siti SIC sono individuati al suo interno	Testuggini (<i>T. hermanni</i> ed <i>E. orbicularis</i>) NT
	Avifauna (<i>Egretta garzetta</i> , <i>Nycticorax nycticorax</i>) LC
Impianto di Torrevaldaliga Nord: l'area in questione è il SIC, localizzato nel litorale laziale tra punta S. Agostino e Punta della Mattonara	Posidonia oceanica LC
	<i>Pinna nobilis</i> LC
Parco del Sile	Moretta tabaccata (<i>Aythya nyroca</i>) NT
ZPS Parco Orobie Bergamasche	Quercino (<i>Eliomys quercinus</i>), Toporagno alpino (<i>Sorex alpinus</i>), Miniottero (<i>Miniopterus schreibersii</i>) NT
CN-Oasi Crava Morozzo	Moretta tabaccata (<i>Aythya nyroca</i>) NT
Sicilia	Berta maggiore (<i>Calonectris diomedea</i>), Gabbiano corso (<i>Ichthyaeetus audouinii</i>), Ghiandaia marina (<i>Coracias garrulus</i>), Nibbio reale (<i>Milvus milvus</i>) NT
Parco del Sile	Rana di lataste (<i>Rana latastei</i>)
ZPS Parco Orobie Bergamasche	Muflone (<i>Ovis orientalis</i>)
Parco Dolomiti Bellunesi	Muflone (<i>Ovis musimon</i>)
CN-Oasi Crava Morozzo	Cervo volante (<i>Lucanus cervus</i>)
SIC - Bardonecchia - Val Fredda	Farfalla Apollo (<i>Parnassius apollo</i>)
SIC-ZPS Stura di Demonte	Cervo volante (<i>Lucanus cervus</i>)
Sicilia	Anatra marmorizzata (<i>Marmaronetta angustirostris</i>) Grillaio (<i>Falco naumanni</i>) VU
CN-Oasi Crava Morozzo	Barbo canino (<i>Barbus caninus</i>)
SIC-ZPS Stura di Demonte	Gambero di fiume (<i>Austropotamobius pallipes</i>)
Sicilia	Calandro (<i>Anthus campestris</i>) EN

Cile

Specie tutelate

Centrale idroelettrica El Toro, Centrali idroelettriche Pangue y Ralco	Huemul cileno o cervo andino (<i>Hippocamelus bisulcus</i>), Pesce gatto (<i>Trichomycterus chiltoni</i>), pesce persico (<i>Percilia irwini</i>) EN
Centrali idroelettriche Pangue y Ralco, Centrale idroelettrica Rapel, Centrale idroelettrica Pehuenche	Pesce gatto (<i>Diplomystes nahuelbutaensis</i>), Airone cocoi (<i>Ardea cocoi</i>), Parrocchetto delle tane (<i>Cyanoliseus patagonus</i>) LC
Centrale idroelettrica Tatal, Parco eólico Canela	Specie di cactus (<i>Eulychnia castanea</i>), specie di cactus (<i>Eulychnia iquiquensis</i>), <i>Carica chilensis</i> , <i>Calydorea xiphioides</i>

Colombia

Specie tutelate

Emgesa	Lontra (<i>Lontra longicaudis</i>) VU
	Procione (<i>Procyon lotor</i>), Coral Snake (<i>Micrurus sp.</i>), Iguana (<i>Iguana iguana</i>), Boa (<i>Boa constrictor</i>), Caimano (<i>Caiman crocodilus fuscus</i>) LC

Panama

Specie tutelate

Riserva Forestale Fortuna (RFF) ⁽⁶⁾	Giaguaro (<i>Panthera onca</i>), Scimmia ragno (<i>Ateles geoffroyi</i>), Scimmia urlatrice (<i>Alouatta palliata</i>), Passero ombrello dal collo nudo (<i>Cephalopterus glabricollis</i>), Fringuello gialloverde (<i>Pselliophorus luteoviridis</i>) EN
--	---

Ulteriori specie a basso rischio sono comprese nei seguenti ordini e famiglie
 Artiodactyla (*cervidae*, *tuyassuidae*), Carnivora (*canidae*, *felidae*, *mustelidae*, *procyonidae*), chiroptera (*emballonuridae*, *molossidae*, *mormoopidae*, *phyllostomidae*, *thyropteridae*, *vespertilionidae*), Didelphio-
 morpho (*didelphidae*), Lagomorpha (*leporidae*), Perissodactyla, Primates (*cebidae*), Rodentia (*agouti-
 dae*, *cricetidae*, *echimyidae*, *erethizontidae*, *heteromyidae*, *muridae*, *sciuridae*), Xenarthra (*bradypodidae*,
dasypodidae, *myrmecophagidae*, *dasypodidae*, *myrmecophagidae*), Gymnophiona, Caudata (*plethodon-
 tidae*), Anura (*bufonidae*, *centrolenidae*, *dendrobatidae*, *hylidae*, *leptodactylidae*, *microhylidae*, *ranidae*),
 Lacertilia (*gekkonidae*, *gymnophthalmidae*, *polychrotidae*), Serpentes, Viperidae, Apodiformes (*apodidae*,
trochilidae), Caprimulgiformes (*caprimulgidae*), Caradriiformes (*scolopacidae*), Ciconiiformes (*ardeidae*, *ca-
 thartidae*), Columbiformes (*columbidae*), Coraciiformes (*alcedinidae*, *momotidae*), Cuculiformes (*cuculidae*),
 Falconiformes (*accipitridae*, *falconidae*), Galliformes (*cracidae*, *odontophoridae*), Guiformes (*eurypygidae*,
rallidae), Passeriformes (*cinclidae*, *corvidae*, *cotingidae*, *dendrocolaptidae*, *coerebidae*, *cardinalidae*, *emberi-
 zidae*, *fringillidae*, *icteridae*, *parulidae*, *thraupidae*, *formicariidae*) **LC**

(6) La biodiversità delle formazioni vegetali della riserva di Fortuna si raggruppa in tre ambiti secondo la classificazione Holdridge (1967) e lo studio ecologico di Tosi (1971: bosco pluviale premontano (bp-P), bosco pluviale montano basso (bp-MB) e bosco premontano umido (bmh-P)

EN23 Sversamenti avvenuti nel corso del 2010

Nella tabella che segue sono descritti, nel dettaglio, gli incidenti di sversamento avvenuti, gli impatti generati e le iniziative per attenuarli.

Italia	Descrizione sversamento	Impatti e loro attenuazione
Parco eolico Caltavuturo Quantità: 0,15 m ³	Sversamento di olio minerale nebulizzato all'interno del parco eolico in una superficie agricola di 6.500 m ² coltivata a meleto.	Dalle analisi effettuate si è constatato che la concentrazione di olio è nettamente inferiore alla Soglia di Contaminazione. Da una prima verifica non sembra necessario alcun intervento di bonifica; è stata programmata una conferenza dei servizi nella quale si individueranno eventuali interventi ed è stato riconosciuto all'agricoltore un indennizzo per i danni causati.
Reti distribuzione Quantità: 0,052 m ³	Sversamento di olio minerale dalle apparecchiature.	Tutti gli interventi di messa in sicurezza e bonifica sono stati effettuati secondo la procedura semplificata (superfici inferiori a 1.000 m ²) del D.Lgs. n. 152/06, titolo IV. Si precisa che gli incidenti sono concentrati dove sono frequenti i furti delle apparecchiature in servizio al fine di estrarne materiali di valore (per esempio, il rame). Generalmente, dati i modesti quantitativi di olio, il ripristino delle aree viene effettuato entro 30 giorni dall'incidente tramite la messa in sicurezza, senza il bisogno di avviare l'iter della bonifica vera e propria.
Centrale di Genova Quantità: 1 m ³	Fuoriuscita di cenere leggera da carbone da silos avvenuta in data 28-10-2010 presso la centrale di Genova durante operazioni di carico ceneri leggere (CER 100102, rifiuto non pericoloso): a causa di un'ostruzione nei condotti di scarico, durante la ricerca e rimozione della causa dell'ostruzione si verificava una improvvisa fuoriuscita di cenere leggera. L'evento, con dispersione di polvere costituita da ceneri leggere, ha avuto una durata indicativa di circa 20 minuti.	Durante le operazioni di messa in sicurezza erano presenti i seguenti organi di controllo: VV. FF, Polizia di Stato, GdF, CP, Autorità Portuale, ASL, ARPAL. L'evento ha provocato una dispersione di cenere di carbone che veniva sospinta dal vento verso Sud, interessando il tratto di mare compreso tra il ponte Ex Idroscalo e la diga foranea, poiché nel periodo in questione soffiava un forte vento da Nord (come indicato dalla postazione meteo ubicata sul tetto della centrale), dando luogo a un pennacchio stretto e allungato che non ha interessato aree abitate o di lavoro esterne. La cenere bagnata, depositata sul terreno asfaltato della strada di accesso alla banchina, veniva raccolta e posizionata in appositi scarrabili da collocarsi in deposito temporaneo, le strade limitrofe venivano pulite attraverso mezzi aspiratori. Sono stati attivati tutti gli spruzzatori del muro perimetrale del carbonile adiacente alla zona interessata dall'evento al fine di contenere ulteriormente la polverosità. L'evento di ricaduta non ha interessato aree con suolo non asfaltato.
UB Sicilia, Centrale Petino Quantità: 0,1 m ³	Sversamento olio trasformatori a seguito furto rame.	In dettaglio: 4 m ³ recuperati dal cassone recupero olio trasformatore; 0,1 m ³ sversati sul terreno tempestivamente bonificato secondo quanto previsto all'art. 249 del D.Lgs. 152/2006 (Sversamento su superficie solida permeabile).

Bulgaria	<i>Descrizione sversamento</i>	<i>Impatti e loro attenuazione</i>
Centrale termoelettrica Maritza East 3 Quantità: n.q.	Si è verificata una serie di perdite dal circuito trasporto ceneri di combustione della lignite che hanno comportato il rilascio di quantitativi, non ben definiti, di acqua e cenere sia sul suolo che nel fiume Sokolitz.	Il volume totale non è quantificabile. Si tratta in ogni caso di sostanze non pericolose e le indagini condotte hanno confermato che non è stato causato alcun impatto verso l'ambiente. Sono stati effettuati interventi tempestivi per limitare le perdite. Il sistema di trasporto ceneri sarà gradualmente ricostruito al fine di limitare ed eliminare questo tipo di eventi. Le nuove tubazioni avranno uno strato di basalto che consentirà di resistere all'abrasione evitando falle lungo il circuito.
Argentina	<i>Descrizione sversamento</i>	<i>Impatti e loro attenuazione</i>
Centrale termoelettrica Costanera Quantità: 0,1 m ³	Sversamento di olio minerale dopo una pioggia, a causa della rottura del sistema automatico di arresto dello scarico dell'acqua dalla vasca di separazione idrocarburi, del bacino di contenimento del serbatoio olio combustibile n. 2.	Nessun impatto rilevato. Per evitare il ripetersi dell'evento si è proceduto a sostituire le pompe esistenti con altre di maggior potenza e a montare un nuovo tubo per trasferire il refluo dalla camera di separazione verso altre 2 vasche di separazione poste in serie, di circa 90 m ³ di capacità, riducendo al minimo il rischio di fuoriuscite accidentali di idrocarburi.
Cile	<i>Descrizione sversamento</i>	<i>Impatti e loro attenuazione</i>
Centrale idroelettrica El Toro Quantità: 0,04 m ³	Sversamento di olio nel fiume Polcura durante le fasi di arresto impianto a causa della rottura del circuito di raffreddamento dell'unità 4.	Si è sigillata la falla; nel prossimo arresto impianto verrà cambiato il circuito di raffreddamento. Come azione preventiva sono stati revisionati i circuiti di raffreddamento delle altre unità dell'impianto e si programmerà la loro sostituzione.
Rete distribuzione Chiletra Quantità: 1,85 m ³	Le perdite sono dovute a incidenti automobilistici contro i sostegni. I trasformatori dopo la collisione perdono olio dielettrico. Nel 2010 si sono verificati 20 incidenti.	Nessun impatto, il terreno è stato rimosso e trattato. I materiali solidi contaminati imbevuti di olio e costituiti da materiale filtrante e residui di terreno vengono trattati come rifiuti oleosi e consegnati a operatori specializzati. Azioni di formazione continua, previste dal Sistema di Gestione Ambientale, sono effettuate per preparare il personale interno e i fornitori allo svolgimento delle attività di intervento su questo tipo di emergenza ambientale. Sono state implementate specifiche procedure di intervento facendo anche simulazioni di incidente.
Colombia	<i>Descrizione sversamento</i>	<i>Impatti e loro attenuazione</i>
Centrale termoelettrica Cartagena Quantità: 0,95 m ³	Quattro sversamenti di olio presso l'impianto termoelettrico di Cartagena.	Nessun impatto, il terreno è stato rimosso e trattato. I materiali solidi contaminati imbevuti di olio e costituiti da materiale filtrante e residui di terreno vengono trattati come rifiuti oleosi e consegnati a operatori specializzati.
Centrale termoelettrica Cartagena Quantità: 0,1 m ³	Uno sversamento di acido cloridrico presso l'impianto termoelettrico di Cartagena.	Nessun impatto sull'ambiente, lo sversamento ha causato problemi di safety al personale coinvolto.
Costa Rica	<i>Descrizione sversamento</i>	<i>Impatti e loro attenuazione</i>
Quantità: 0,035 m ³	Sversamento di olio minerale a causa del distacco di una pala eolica.	Nessun impatto, il terreno è stato rimosso e trattato. I materiali solidi contaminati imbevuti di olio e costituiti da materiale filtrante e residui di terreno vengono trattati come rifiuti oleosi e consegnati a operatori specializzati.

Glossario

AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas o Autorità): l'organismo indipendente per la regolazione e il controllo dei servizi del settore elettrico e del gas, istituito in Italia con legge 14 novembre 1995, n. 481.

AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato): l'Authority, nota anche come Antitrust, istituita in Italia nel 1990. È un'istituzione indipendente che garantisce il rispetto delle regole che vietano le intese anticoncorrenziali tra imprese, gli abusi di posizione dominante e le concentrazioni in grado di creare o rafforzare posizioni dominanti dannose per la concorrenza, con l'obiettivo di migliorare il benessere dei cittadini.

Agenzia di rating: società specializzata nell'analisi e valutazione delle aziende, con lo scopo di stabilire un giudizio sintetico (appunto, rating), espresso sotto forma di lettera o numero e rappresentativo della situazione economico-finanziaria dell'impresa.

AT: alta tensione.

Autoproduttore: l'impresa che, sussidiariamente alla propria attività principale, produce, individualmente o in partecipazione, energia elettrica destinata ai propri fabbisogni, in misura non inferiore al 70%.

Benchmark: la misurazione reale di dati tecnici e/o economici in un periodo di tempo specifico utilizzato come base per il confronto di altri dati analoghi.

Biomassa: materiale di origine biologica non fossile utilizzabile per scopi energetici quali residui agricoli e forestali; scarti dell'industria agroalimentare; reflui degli allevamenti zootecnici; parti organiche dei rifiuti urbani; specie vegetali espressamente coltivate; altre specie vegetali utilizzate per la depurazione di liquami organici.

BT: bassa tensione.

Certificato verde: certificato associato alla produzione di energia elettrica da impianti alimentati da fonti rinnovabili entrati in esercizio successivamente al 1° aprile 1999. Il certificato verde è emesso in Italia dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) su comunicazione del produttore, relativamente alla produzione da fonte rinnovabile dell'anno precedente. I certificati verdi rappresentano un sistema alternativo, per gli operatori interessati, di assolvere agli obblighi previsti dal decreto Bersani di produrre e/o importare energia elettrica da fonti rinnovabili in misura pari almeno al 2% dell'energia elettrica da fonti non rinnovabili prodotta e/o importata nell'anno precedente. I certificati verdi sono oggetto di libero scambio tra i titolari e i produttori e/o importatori dell'energia elettrica soggetti al suddetto obbligo.

Chilocaloria (kcal): unità di misura del calore (energia termica). 1 kcal è la quantità di calore necessaria per innalzare di 1°C la temperatura di 1 kg di acqua.

Chilovolt (kV): l'unità di misura pari a mille volt.

Chilowatt (kW): l'unità di misura pari a mille watt.

Chilowattora (kWh): l'unità di misura dell'energia elettrica fornita o richiesta, pari a mille watt per un'ora.

Chilowattora equivalente (kWh_{eq}): l'unità di misura che esprime tutta l'energia prodotta, sia elettrica sia termica, attraverso la conversione del contributo dell'energia termica in chilowattora.

Churn rate: il tasso di abbandono della clientela, che indica il peso percentuale della perdita di clientela in un determinato periodo di tempo (clienti persi nel periodo/clienti a inizio periodo).

Ciclo combinato (CCGT): la tecnologia utilizzata in impianti di produzione di energia elettrica comprendente uno o più gruppi di generatori turbogas, i cui gas di scarico alimentano con il loro calore residuo una caldaia, che può eventualmente essere alimentata con un combustibile supplementare. Il vapore prodotto dalla caldaia è utilizzato per il funzionamento di una turbina a vapore, accoppiata a un generatore.

Cliente finale: la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica esclusivamente per uso proprio.

Cliente vincolato: in Italia, il cliente domestico che può stipulare contratti di fornitura esclusivamente con il distributore che esercita il servizio nella propria area territoriale; inoltre dal 1° luglio 2004 sono clienti del mercato vincolato anche i clienti non domestici che, pur avendo la possibilità di avvalersi del mercato libero, optino per restare, almeno temporaneamente, nel mercato vincolato.

Clienti business: imprese-clienti di piccole, medie e grandi dimensioni dotati di partita IVA.

Clienti domestici (o residenziali): i clienti vincolati con fornitura in bassa tensione e un unico punto di consegna per abitazione e locali annessi.

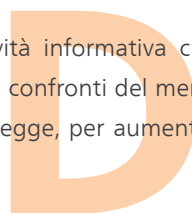
Codice Etico: documento d'indirizzo che definisce le linee di condotta degli appartenenti all'organizzazione nei confronti di tutti gli stakeholder e chiarisce i principi basilari che animano le scelte aziendali.

Cogenerazione: la produzione combinata di energia elettrica e calore.

Corporate Governance: insieme delle regole secondo cui le imprese sono gestite e controllate.

CSR (Corporate Social Responsibility): traducibile in italiano con Responsabilità Sociale delle Imprese (RSI), può essere definito come "integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle istanze sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate".

Disclosure: attività informativa che le aziende promuovono nei confronti del mercato, volontariamente o per legge, per aumentare la propria trasparenza.



Dispacciamento: l'attività diretta a impartire disposizioni per l'utilizzazione e l'esercizio coordinati degli impianti di produzione, della rete di trasmissione e dei servizi ausiliari.

Distribuzione: il trasporto e la trasformazione di energia elettrica su reti di distribuzione ad alta, media e bassa tensione per la consegna ai clienti finali.

DJSI (Dow Jones Sustainability Index): indice di quotazione delle imprese che si impegnano nello sviluppo sostenibile, fornito da Dow Jones in associazione con il SAM (Sustainable Asset Management).

Eco-efficienza: la produzione di beni e servizi a prezzi competitivi che soddisfino i bisogni umani e la qualità della vita e al contempo riducano progressivamente gli impatti sull'ambiente e l'intensità di uso delle risorse lungo tutto il ciclo di vita a un livello almeno in linea con la capacità di assorbimento della Terra. In poche parole, creare più valore con meno impatto.

Effetto Serra: aumento della temperatura dell'atmosfera e della superficie terrestre a livello planetario, causato dall'accumulo in atmosfera di sostanze gassose aventi la proprietà di assorbire la radiazione infrarossa terrestre. Tali sostanze ("gas serra") sono prodotte principalmente dalla combustione di combustibili fossili come legna, carbone e petrolio per usi industriali, domestici e per i mezzi di trasporto e sono in grado di modificare il grado di trasmissione del calore della atmosfera terrestre limitandone la dispersione all'esterno.

EMAS: Environmental Management and Audit Scheme. Schema di gestione e audit ambientale secondo il Regolamento Comunitario 761/2001.

Emissione specifica media equivalente di CO₂: emissione di gas serra, espressa in termini di CO₂ (in base al potenziale di riscaldamento globale dei singoli gas) e riferita alla produzione totale netta di energia elettrica.

Emissione specifica netta: rapporto tra le emissioni inquinanti complessive e la produzione termoelettrica netta di riferimento.

Emissioni di gas serra: inquinanti gassosi rilasciati nell'atmosfera attraverso la combustione di carburanti fossili, o attraverso altre vie, che amplificano l'effetto serra. L'effetto serra è generalmente considerato la causa del cambiamento climatico globale.

Emissioni di gas serra Scope 1, 2 e 3: in linea con la definizione fornita dal World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), le emissioni di gas serra possono essere classificate secondo il concetto di "scope", che distingue tra emissioni dirette e indirette e la loro origine.

Scope 1: sono le emissioni dirette che derivano da fonti possedute o controllate direttamente dall'azienda, per esempio emissioni derivanti direttamente dalla produzione.

Scope 2: sono le emissioni indirette derivanti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda, e tipicamente sono le emissioni che derivano dall'impianto dove l'elettricità è prodotta.

Scope 3: sono le altre emissioni indirette di gas serra, conseguenza delle attività dell'azienda, ma che derivano da fonti non controllate né possedute dall'azienda stessa, come per esempio le emissioni derivanti dall'attività di estrazione di materiali o dal trasporto dei combustibili acquistati.

Energia Verde: termine di uso comune per individuare l'elettricità prodotta da fonti di energia rinnovabili che hanno cioè la capacità di rinnovarsi continuamente come quella idrica, geotermica, solare, eolica e le biomasse.

Fonti rinnovabili: il sole, il vento, le risorse idriche, le risorse geotermiche, le maree, il moto ondoso, le biomasse e i rifiuti organici e inorganici.

Fotovoltaico: trasformazione diretta dell'energia della luce in energia elettrica.

FTSE4Good Index: è l'indice che include le aziende europee che si distinguono per gestione trasparente e applicazione di criteri sostenibili. L'indice FTSE4Good valuta la performance delle aziende che sono globalmente riconosciute per gli alti standard di responsabilità sociale. L'indice viene rivisto due volte l'anno, a marzo e a settembre, per includere eventuali nuove aziende ed escludere invece quelle che non hanno mantenuto gli standard di sostenibilità richiesti.

Gas a effetto serra (o gas serra): gas provenienti da attività antropiche e potenzialmente in grado di incrementare l'effetto serra. Il Protocollo di Kyoto, messo a punto nel 1997, individua sei gas a effetto serra (anidride carbonica, esafluoruro di zolfo, metano, protossido di azoto, idrofluorocarburi, perfluorocarburi) e pone obiettivi per la loro limitazione.

Gassificazione: processo che converte il carbone (o altri fossili) in composti gassosi (anidride carbonica, metano, monossido di carbonio, idrogeno e miscele di essi che possono poi essere bruciati per produrre energia). Viene eseguita per reazione con aria, vapore, ossigeno o loro miscele.

Geotermia: fenomeno naturale e utilizzazione a fini energetici del calore (calore geotermico) presente in forti concentrazioni negli strati profondi della crosta terrestre fino ad alcune migliaia di metri e reso disponibile mediante fluido geotermico (per lo più acqua o vapore) a pressione e temperatura relativamente elevate.

Gestore dei Mercati Energetici: GME è la società cui è affidata l'organizzazione e la gestione economica del mercato elettrico italiano, secondo criteri di neutralità, trasparenza, obiettività e concorrenza tra produttori e che assicura, inoltre, la gestione economica di un'adeguata disponibilità della riserva di potenza.

Gigawatt (GW): l'unità di misura pari a un miliardo di watt (mille megawatt).

Gigawattora (GWh): l'unità di misura pari a un milione di chilowattora.

GRI (Global Reporting Initiative): iniziativa multi-stakeholder istituita nel 1997 allo scopo di sviluppare e promuovere linee guida, applicabili a livello globale, per la redazione del "Bilancio di Sostenibilità", un documento pubblico e credibile che descriva gli impatti di natura economica, ambientale e sociale che l'impresa o l'organizzazione genera attraverso le proprie attività. La GRI è stata promossa da CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) in partnership con UNEP (United Nations Environment Programme) e con il coinvolgimento di imprese, ONG, associazioni di esperti contabili, organizzazioni imprenditoriali e altri stakeholder a livello internazionale. La linea guida GRI più utilizzata è la GRI-G3, emanata nel 2006, che nel 2011 sarà oggetto di aggiornamento.

Idroelettrico: un impianto idroelettrico è un impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio. Sono costituiti essenzialmente da due parti: centrale di produzione (gruppi turbina-alternatore e opere connesse) e opere idrauliche (traverse, dighe, bacini, opere di presa, canali, gallerie di derivazione ecc).

ILO (International Labour Organization): Agenzia delle Nazioni Unite che si prefigge la promozione della giustizia sociale e dei diritti dei lavoratori riconosciuti a livello internazionale.

Impianti di Denitrificazione e Desolforazione: gli impianti volti a ridurre le emissioni in atmosfera degli ossidi di azoto e dell'anidride solforosa.

Indice di sostenibilità: indice borsistico di mercato finalizzato allo scambio di azioni di società quotate scelte in base al possesso di requisiti di responsabilità economica, ambientale e sociale (criteri di inclusione), e/o escludendo imprese che operano in settori, come la pornografia, il tabacco o le armi, considerati a priori non etici (criteri di esclusione).

Indisponibilità alla chiamata in servizio: indica la frazione di potenza indisponibile (rispetto alla nominale), per cause non programmate e/o pianificate, nei periodi in cui l'impianto è chiamato a produrre.

ISO 14001: standard internazionale per l'adozione di Sistemi di gestione ambientale emanato dall'ISO (International Organization for Standardization).

KPI (Key Performance Indicator): indicatori chiave di performance che aiutano a definire e misurare i progressi compiuti per raggiungere gli obiettivi della propria impresa od organizzazione. Nell'ambito della CSR tali indicatori riguardano, oltre all'aspetto economico e alla responsabilità di prodotto, l'attenzione all'ambiente, l'adeguatezza delle pratiche e condizioni di lavoro, il rispetto dei diritti umani, l'impatto sulla società.

LBG (London Benchmarking Group): è un modello nato nel 1994 per classificare e gestire le iniziative d'impatto sulla società di un'impresa o di un'organizzazione.

Megawatt (MW): l'unità di misura pari a un milione di watt.

Megawattora (MWh): l'unità di misura pari a mille chilowattora.

Mercato libero: il decreto di liberalizzazione del mercato elettrico (il cosiddetto "decreto Bersani"), datato 19 febbraio 1999, ha sancito l'inizio dell'apertura del mercato elettrico italiano in applicazione della Direttiva Comunitaria CE 96/92. Con la liberalizzazione completa del mercato elettrico si è avviata una nuova fase per gli utenti elettrici italiani, che possono rivolgersi a qualsiasi fornitore sul mercato e scegliere in base alle condizioni delle diverse offerte commerciali (prezzo, condizioni di fornitura ecc.).

Mercato vincolato: il mercato vincolato in Italia comprende tutti i clienti che possono stipulare contratti di fornitura elettrica esclusivamente con il distributore che esercita il servizio nell'area territoriale in cui detto cliente è localizzato. Per le utenze che non possono o non desiderano accedere al libero mercato, l'AEEG provvede trimestralmente a disciplinare il quadro tariffario dei costi elettrici di vendita.

Microgenerazione: generazione di energia elettrica con impianti di piccola taglia che per la loro flessibilità possono essere utilizzati diffusamente sul territorio.

MT: media tensione.

OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series): norma che identifica la certificazione di uno standard internazionale per un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. La scelta di applicare tale certificazione all'interno di un'organizzazione o impresa avviene su base volontaria.

PACI: iniziativa sponsorizzata dal World Economic Forum intitolata "Partnership contro la corruzione" – Partnering Against Corruption Initiative – cui hanno aderito a Davos, nel gennaio 2005, circa 60 società internazionali attive nei settori dell'energia, della costruzione e dell'industria mineraria. Tra queste, Enel.

Perdite di rete: nella rete elettrica si possono identificare due tipi di perdite "tecniche": perdite prodotte dalla corrente e perdite prodotte dalla tensione. Le prime sono le perdite per effetto Joule, cioè le perdite nei conduttori delle linee elettriche e le perdite negli avvolgimenti dei trasformatori (dette comunemente perdite nel rame) e sono funzione del quadrato della corrente, per cui si possono esprimere con una relazione del tipo $R I^2$. Le perdite prodotte dalla tensione sono le perdite dielettriche (nell'isolamento dei cavi e nei condensatori) e le perdite nel nucleo dei trasformatori (dette comunemente perdite nel ferro), che possono essere espresse da una relazione quadratica del tipo V^2/R .

Potenza efficiente lorda (in MW): la massima potenza elettrica realizzabile che può essere prodotta con continuità durante un dato intervallo di tempo sufficientemente lungo di funzionamento, supponendo che tutte le parti dell'impianto siano in funzione, dai morsetti ai generatori elettrici dell'impianto.

Potenza efficiente netta (in MW): la massima potenza elettrica realizzabile che può essere prodotta con continuità durante un dato intervallo di tempo sufficientemente lungo di funzionamento, supponendo che tutte le parti dell'impianto siano in funzione, misurata in corrispondenza della immissione in rete, depurata cioè della potenza assorbita per il funzionamento dell'impianto e della potenza perduta nei trasformatori necessari per elevare la tensione al valore di rete.

Produzione: la generazione di energia elettrica, comunque prodotta.

Produzione lorda (in kWh): la somma dell'energia elettrica (compresa quella generata previo pompaggio) prodotta da tutti i gruppi generatori (motore primo termico e uno o più generatori di energia elettrica accoppiati meccanicamente) interessati, misurata ai morsetti di uscita dei generatori principali.

Produzione netta (in kWh): la produzione lorda di energia elettrica diminuita dell'energia assorbita dai servizi ausiliari di generazione e delle perdite nei trasformatori principali.

Protocollo di Kyoto: nel dicembre 1997, più di 160 nazioni si sono incontrate a Kyoto, in Giappone, per negoziare una limitazione obbligatoria delle emissioni di gas serra per i Paesi sviluppati, seguendo gli obiettivi della Convenzione Quadro sul Cambiamento Climatico del 1992. I risultati dell'incontro sono contenuti nel Protocollo di Kyoto, nel quale i Paesi sviluppati si accordavano per limitare le loro emissioni di gas serra fino ai livelli emessi nel 1990.

Rating: giudizio sintetico espresso da una società specializzata nell'analisi e valutazione delle aziende, sotto forma di lettera o numero, rappresentativo della situazione economico-finanziaria delle imprese analizzate.

Rendimento Termico di una centrale termoelettrica o Rendimento Termico: il rapporto tra l'energia elettrica prodotta e l'energia delle fonti primarie utilizzate.

Reporting integrato: lo standard, proposto dal GRI, che integra il Bilancio Consolidato con la reportistica di sostenibilità, creato per rinnovare i sistemi di rendicontazione delle imprese, con uno sguardo particolare alla responsabilità sociale d'impresa. Questo sistema chiede di documentare i risultati finanziari, ambientali, sociali e di governance attraverso uno strumento unitario, con l'obiettivo di accrescere la trasparenza verso la collettività e la comunità finanziaria.

Rete di distribuzione: la rete di distribuzione comprende impianti primari di trasformazione, linee elettriche in media tensione, prevalentemente a 15 e 20 kV, cabine secondarie di trasformazione, linee elettriche in bassa tensione a 400 V e apparati elettronici di misura dell'energia: contatore elettronico (CE) o gruppo di misura elettronico (GME).

Rete di Trasmissione Nazionale: il complesso delle stazioni di trasformazione e delle linee elettriche di trasmissione ad alta tensione sul territorio nazionale.

Richiesta elettrica: quantità di energia elettrica da rendere disponibile sulla rete. È pari alla somma dei consumi degli utenti e delle perdite sulla rete. È detta anche domanda elettrica o fabbisogno elettrico.

Rischio commodity: rischio riguardante le attività di generazione di energia e vendita di energia/gas e connesso all'andamento dei prezzi dei combustibili petroliferi e del cambio euro/dollaro.

Risk e Crisis Management: processi e strumenti finalizzati alla prevenzione e gestione di eventi eccezionali e imprevedibili che possono avere un impatto di varia natura e intensità sull'azienda.

Sostenibilità: la parola sostenibilità viene associata al concetto di sviluppo. Lo sviluppo sostenibile è una forma di evoluzione positiva della società (comprendente le dimensioni economica, sociale e ambientale) che salvaguarda la possibilità delle future generazioni di perdurare nello sviluppo stesso. L'obiettivo è di mantenere uno sviluppo economico compatibile con l'equità sociale e con gli ecosistemi.

SRI (Socially Responsible Investment): investimento considerato socialmente responsabile alla luce della natura degli affari che l'impresa conduce. Tematiche comuni legate all'investimento sociale responsabile includono il rifiuto degli investimenti in compagnie che producono o vendono sostanze additive (come alcool e tabacco), e il reperimento di imprese attente alla sostenibilità ambientale e all'energia pulita. Un investimento sociale responsabile può essere effettuato da singole compagnie o tramite fondi comuni di investimento o ETF (exchange-traded fund).

Stakeholder: individuo, comunità od organizzazione che influisce sulle operazioni di un'impresa o ne subisce le ripercussioni direttamente o indirettamente, che ha diritti e interessi "in gioco" nei suoi confronti. Nell'accezione più ampia del termine, i soggetti interessati possono essere interni – management e collaboratori dell'impresa – o esterni: fornitori, clienti, investitori, partner economici, comunità locali, pubblica amministrazione, generazioni future, portatori di interessi ambientali ecc.

Switching rate: percentuale ottenuta calcolando il saldo fra clienti acquisiti e clienti persi diviso il numero dei clienti a fine periodo.

TEP: tonnellata equivalente di petrolio. Unità convenzionale, pari a 10 milioni di kcal, con la quale può essere espressa la quantità di una qualsiasi fonte energetica, confrontando la sua potenzialità energetica con quella del petrolio greggio.

Terawattora (TWh): un miliardo di chilowattora.

Termoelettrico: impianto per la produzione di energia elettrica utilizzando combustibili fossili (carbone, gas naturale, olio combustibile e orimulsion).

Terna: è l'insieme di tre conduttori che costituiscono le tre fasi di una linea elettrica.

Trasformatore di potenza (o trasformatore): la macchina statica che trasforma un sistema di tensione a corrente alternata in un altro sistema generalmente di differenti valori di tensione e corrente, alla stessa frequenza, allo scopo di trasmettere la potenza elettrica.

Trasmissione: il trasporto di energia elettrica lungo le reti interconnesse ad alta e altissima tensione, dagli impianti di produzione ovvero, nel caso di energia importata, dal punto di consegna della stessa, al sistema di distribuzione.

Turbina a gas: la macchina che converte l'energia posseduta dai gas in essa combusti in energia meccanica di un asse rotante.

Turbina a vapore: la macchina che converte l'energia posseduta dal vapore generato in una caldaia o dal vapore geotermico in energia meccanica di un asse rotante.

Unità Produttiva Termoelettrica: il sistema coordinato, sostanzialmente autosufficiente, di conversione dell'energia termica dei combustibili in energia elettrica, costituito da uno o più generatori di vapore, da motori primi termoelettrici, da uno o più gruppi generatori e trasformatori principali, dal ciclo rigenerativo e da altri circuiti e servizi ausiliari.

United Nation Global Compact: iniziativa internazionale della Segreteria Generale dell'ONU che si propone di favorire la cooperazione tra le Agenzie delle Nazioni Unite, le aziende internazionali, le unioni sindacali e la società civile nel supportare Dieci Principi sociali e ambientali universalmente riconosciuti (diritti dell'uomo, diritti del lavoro/ dei lavoratori, tutela dell'ambiente, ...).

Uranio naturale arricchito: la fonte di energia per la produzione nucleotermoelettrica. L'uranio che si trova in natura è sostanzialmente composto da due isotopi: uranio 238 per circa il 99,3% e uranio 235 per lo 0,7% soltanto (l'uranio 234 rappresenta infatti appena lo 0,056%). L'arricchimento consiste nell'elevare il tenore di U235 a valori tipicamente compresi nell'intervallo 3-5%. Infatti, è soltanto l'U235 a essere fissile. Questa caratteristica si traduce nel fatto che, quando il nucleo di un atomo di U235 viene colpito da un neutrone lento, si spezza in due nuclei più piccoli (fissione), liberando energia e altri neutroni (veloci); nei reattori ad acqua leggera, questi neutroni sono rallentati dall'azione "moderatrice" svolta dall'acqua (che ha anche la funzione di vettore del calore prodotto), colpiscono altri nuclei e danno luogo a una reazione a catena. Il combustibile nucleare può generare una quantità di energia superiore di oltre 50.000 volte rispetto a quella liberata nella combustione di un'uguale massa di olio combustibile.

Valore aggiunto (anche prodotto lordo): rappresenta la ricchezza creata complessivamente dall'impresa e distribuita agli stakeholder (risorse umane, partner finanziari, Stato ed Enti locali, soci/azionisti, comunità) o reinvestita all'interno dell'azienda (ammortamenti e utile non distribuito).

Valutazione di Impatto Ambientale (VIA): l'analisi dell'impatto di un progetto o di un'operazione di un'impresa sull'ambiente.

Valutazione di Impatto Sociale (VIS): l'analisi sistematica dell'impatto di un progetto o di un'operazione sulla situazione sociale e culturale delle comunità interessate.

Vettoriamiento: l'utilizzo della Rete di Trasmissione Nazionale e delle reti di distribuzione per il trasporto dell'energia elettrica da un punto di immissione a un punto di prelievo.

Volt: l'unità di misura della tensione elettrica.

Watt: l'unità di misura della potenza elettrica.

WBCSD (World Business Council for Sustainable Development): la rete internazionale di imprese creata nel 1995 al fine di instaurare una più stretta cooperazione tra le imprese, i governi e tutte le altre organizzazioni interessate alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile.

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità

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

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2010. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement*" definite nel 2009 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità, compete agli amministratori della Enel S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Enel in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Enel S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("*ISAE 3000*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ["*Code of Ethics for Professional Accountants*" dell'*International Federation of Accountants* ("*IFAC*")], compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio di sostenibilità ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Distribuzione del valore generato" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2010 sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. gennaio 2010, n. 39 in data 6 aprile 2011;

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Enel S.p.A. e con il personale di alcune società del gruppo (Endesa SA, Enel Distribuzione S.p.A., Enel Green Power Spa, Enel Produzione S.p.A., Enel Servizi S.r.l., Enel Servizio Elettrico S.p.A., Enel OGK-5 OJSC e Slovenské elektrárne AS), al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000, e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relative al bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 26 aprile 2010.

- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2010 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida “*Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement*” definite nel 2009 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritte nel paragrafo “Nota metodologica” del bilancio di sostenibilità.

Roma, 20 aprile 2011

KPMG S.p.A.



Marco Maffei
Socio

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità predisposto in conformità all'AA1000 Accountability Principles Standard 2008 "AA1000APS - 2008")

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

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2010. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard *AA1000 Accountability Principles Standard 2008* ("AA1000APS - 2008"), emanato da AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability), indicate nel paragrafo "Nota metodologica" e l'attendibilità dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità indicate nel bilancio di sostenibilità, compete agli amministratori della Enel S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Enel in relazione alla performance di sostenibilità ed alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Enel S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ["*Code of Ethics for Professional Accountants*" dell'*International Federation of Accountants* ("IFAC")], compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Il nostro lavoro è stato anche svolto secondo i criteri indicati nello standard *AA1000 Accountability Assurance Standard (2008)* ("AA1000AS - 2008"), "Tipologia 2", che riguarda non solo la natura e il grado di adesione dell'organizzazione ai principi statuiti dallo standard AA1000APS - 2008, ma anche la valutazione dell'attendibilità dei dati e delle informazioni sulle performance di sostenibilità. Le linee guida emanate da AccountAbility indicano che il termine "livello di assurance moderato" utilizzato nello standard AA1000AS - 2008 è coerente con il "livello di attendibilità limitato" previsto dall'ISAE 3000.

Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio di sostenibilità in parola ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:

- interviste e discussioni con il personale della Direzione della Enel S.p.A. e con il personale di alcune società del gruppo (Endesa SA, Enel Distribuzione S.p.A., Enel Green Power Spa, Enel Produzione S.p.A., Enel Servizi S.r.l., Enel Servizio Elettrico S.p.A., Enel OGK-5 OJSC e Slovenské elektrárne AS), al fine di comprendere i processi utilizzati per aderire e valutare la conformità ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard AA1000APS - 2008 e l'efficacia dei processi stessi;
- interviste con la Direzione "Audit" per analizzare le verifiche da questa effettuate relativamente ai processi interni aziendali rilevanti ai fini del nostro incarico;
- analisi dei principali rischi del Gruppo Enel in relazione agli aspetti di sostenibilità;
- analisi e comprensione del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- analisi e comprensione dei processi e degli strumenti utilizzati per l'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi della documentazione a supporto dell'attività svolta dall'unità "CSR e rapporti con le associazioni", responsabile della preparazione del bilancio di sostenibilità, al fine di comprendere le modalità con cui vengono applicate le strategie e le procedure relative alle tematiche individuate come significative;
- analisi a campione delle iniziative messe in atto dal Gruppo per rispondere alle aspettative degli stakeholder;
- selezione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità in base ad un'analisi della significatività delle stesse per gli utilizzatori della presente relazione, fondata su considerazioni qualitative e quantitative, e analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità. In particolare abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste con il personale della unità "CSR e rapporti con le associazioni" e delle società controllate, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione delle informazioni sulla performance di sostenibilità nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni sulla performance

di sostenibilità alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità.
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità ai principi richiamati nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

L'incarico è stato svolto da un gruppo multidisciplinare di nostri esperti nelle tecniche di responsabilità socio-ambientale e di revisione contabile.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000, e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relative al bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 26 aprile 2010.

- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2010 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard *AA1000 Accountability Principles Standard 2008* ("AA1000APS - 2008"), emanato da AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability) come descritti nel paragrafo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità e che i dati e le informazioni sulla performance di sostenibilità non siano attendibili.

Roma, 20 aprile 2011

KPMG S.p.A.



Marco Maffei
Socio

Concept design
Inarea - Roma

Realizzazione
Sogester - Roma

Consulenza metodologica
SCS Consulting - Bologna

Consulenza redazionale
postScriptum - Roma

Stampa
Varigrafica Alto Lazio - Nepi (Viterbo)

Tiratura: 300 copie

Finito di stampare nel mese di aprile 2011

PAGINE INTERNE

Carta
Revive 100 White Uncoated



Grammatura
120 g/m²

Numero di pagine
316

COPERTINA

Carta
Revive 100 White Silk



Grammatura
300 g/m²

Numero di pagine
4

Questa pubblicazione è stampata su
carta 100% riciclata certificata FSC



Pubblicazione fuori commercio

A cura di
Direzione Relazioni Esterne

Usando Revive 100 White Uncoated e Revive 100 White Silk invece di una carta non riciclata, l'impatto ambientale è stato così ridotto*:



12.379,1
kg di rifiuti



2.396
kg di CO₂



17.114
km di viaggi su strada



227.931
litri d'acqua



25.672
kWh di energia



20.128
kg di legno

Fonte:
European BREF (data on virgin fibre paper).
Carbon footprint data audited by the Carbon Neutral Company.

Enel
Società per azioni
Sede legale in Roma
Viale Regina Margherita, 137
Capitale sociale
Euro 9.403.357.795
(al 31 dicembre 2009) i.v.
Codice Fiscale e Registro Imprese
di Roma n. 00811720580
R.E.A. di Roma n. 756032
Partita IVA n. 00934061003

(*) I dati riportati si riferiscono a tutte le pubblicazioni finanziarie di Enel SpA 2010-2011 nelle versioni pre e post Assemblea, Rapporto ambientale e Bilancio di sostenibilità.

