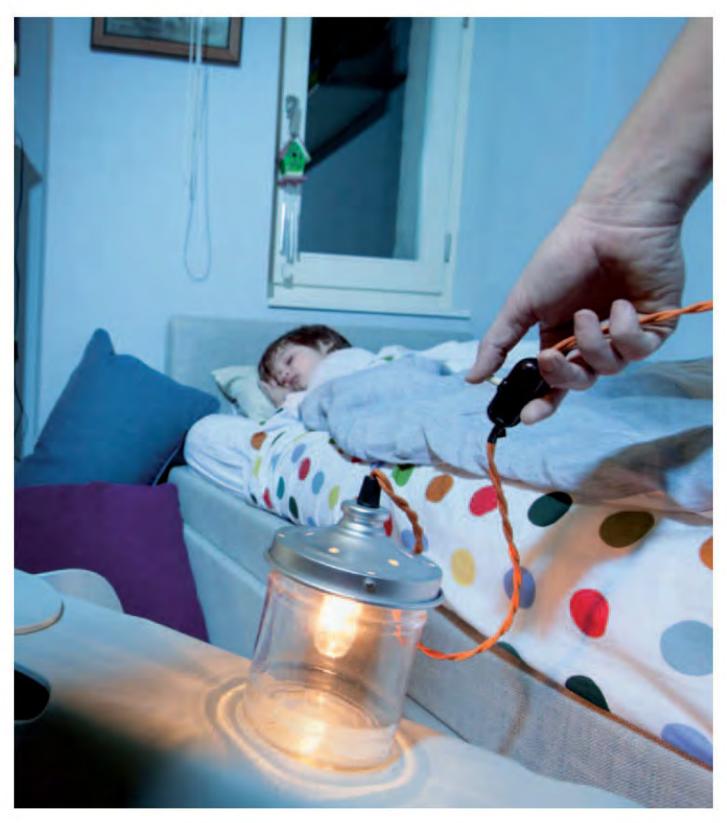
# Bilancio di sostenibilità 2011



























# Indice

Lettera agli stakeholder	8
Carta d'identità	13
I nostri business	14
Enel nel mondo	16
Struttura del Gruppo	18
Organigramma	20
I numeri dell'energia	22
Un anno sostenibile	24
Nota metodologica	30
Come è stato costruito questo Bilancio	31
Parametri del report	32
Capitolo 1 - Il Gruppo Enel: identità, valori, risultati	35
1.1 La nostra identità	36
1.2 Un business sostenibile	37
1.2.1 Le priorità strategiche	37
1.2.2 La Climate Strategy	38
1.2.3 Piano di Sostenibilità 2012-2016	40
1.3 I risultati del 2011	48
1.3.1 Risultati operativi	48
1.3.2 Risultati economico-finanziari	51
1.3.3 Valore economico creato per gli stakeholder	53
1.4 Governance	55
1.4.1 I nostri azionisti	55
1.4.2 Il sistema di corporate governance	56

1.4.3 La gestione del rischio	67
Dossier - Innovazione	68
Capitolo 2 - Responsabilità, trasparenza, etica	79
2.1 I princípi alla base del nostro operare	80
2.1.1. I tre pilastri dell'etica aziendale	80
2.1.2 A lezione di etica	83
2.1.3 I nostri impegni cardine	85
2.2 In linea con i nostri stakeholder	89
2.3 La rete che moltiplica la nostra energia	94
2.4 Dicono di noi	97
2.4.1 Enel secondo i media	97
2.4.2 Brand Equity	98
2.4.3 Premi e riconoscimenti	99
Capitolo 3 - L'energia delle nostre persone	101
3.1 I nostri impegni	102
3.2 I numeri	104
3.3 Sviluppo delle persone	106
3.3.1 Recruiting e selezione	107
3.3.2 Valorizzazione	108
3.3.3 Formazione	110
3.4 Salute e sicurezza sul lavoro	112
3.4.1 Obiettivo Zero Infortuni	112
3.4.2 La tutela della salute in Enel	120
3.5 Qualità della vita in azienda	122

3.5.1 Ascolto e dialogo	122
3.5.2 Welfare aziendale	123
3.5.3 Pari opportunità	129
3.6 Relazioni industriali	131
3.6.1 Contrattazione	131
3.6.2 Dialogo sociale europeo	132
3.6.3 Relazioni industriali sui temi di salute e sicurezza	134
Capitolo 4 - Enel per i clienti	137
4.1 I nostri impegni	138
4.2 I nostri clienti	141
4.3 Obiettivo qualità	142
4.3.1 Disponibilità e affidabilità dell'elettricità	142
4.3.2 Qualità del servizio	143
4.4 Accessibilità dell'energia	147
4.5 Correttezza e trasparenza nella relazione con il cliente	149
4.5.1 Comunicazione alla clientela	149
4.5.2 Comunicazione pubblicitaria	152
4.5.3 Provenienza dell'energia	152
4.6 Promuovere un consumo responsabile dell'energia	154
4.6.1 Offerta commerciale	154
4.6.2 Informazione e sensibilizzazione	159
Capitolo 5 - Le sfide dell'ambiente	161
5.1 I nostri impegni	162
5.1.1 La politica ambientale	162

	5.1.2 Iniziative in corso	163
	5.1.3 La gestione ambientale	164
5.2	Aria	167
	5.2.1 Emissioni di gas serra	167
	5.2.2 Altre emissioni	172
5.3	Energia	173
	5.3.1 Consumi diretti	173
	5.3.2 Consumi indiretti	174
5.4	Materie prime	175
	5.4.1 Consumi di combustibile	175
	5.4.2 Consumi di altri materiali	177
5.5	Acqua	178
	5.5.1 Prelievi di acqua	178
	5.5.2 Scarichi idrici	181
5.6	Trasporti e logistica	182
5.7	Biodiversità	183
5.8	Rifiuti e sversamenti	184
	5.8.1 Rifiuti	184
	5.8.2 Sversamenti	187
Do	ssier - Nucleare	188
Cap	oitolo 6 - Cittadini del mondo	191
6.1	Creare valore condiviso	192
6.2	Condivisione degli obiettivi e valutazione degli impatti	194
	6.2.1 La gestione del ricollocamento	198

	6.2.2   progetti in corso	199
6.3	Sicurezza per le comunità	202
6.4	Valore per i Paesi e i territori	205
	6.4.1 Promozione dello sviluppo sociale	206
	6.4.2 Diffusione della cultura dell'energia	207
	6.4.3 Supporto alle iniziative dei territori	212
6.5	Al cuore della solidarietà	214
	6.5.1 Enel Cuore	214
	6.5.2 Le Fondazioni di Endesa	216
Do	ssier - Enabling electricity	218
Car	pitolo 7 - Sostenibilità nella supply-chain	225
7.1	Inumeri	226
7.2	Qualificazione e selezione	227
7.3	La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura	228
7.4	Sicurezza nei lavori in appalto	231
	7.4.1 Informazione e formazione sulla sicurezza	232
	7.4.2 Risultati	233
Ар	pendice	235
	Indicatori di performance	236
	GRI Content Index	286
	Tabella di raccordo con i 10 princípi del Global Compact	295

Relazione della Società di Revisione



Il panorama mondiale nel 2011 è stato caratterizzato da una persistente fase di incertezza economica e finanziaria che ha visto una crescita contenuta nelle economie mature, tra cui i Paesi dell'Europa Occidentale, e assai più vigorosa nelle economie dei Paesi emergenti dell'Europa dell'Asia e dell'America Latina.

Lo stesso settore energetico è stato investito da alcuni importanti eventi che hanno contribuito a un profondo cambiamento dello scenario di riferimento. Tra questi lo *tsunami* che ha travolto la centrale nucleare di Fukushima Daiichi – a causa del terremoto che ha colpito il Giappone – sembra aver rallentato lo sviluppo di questa tecnologia nel mondo.

A seguito di tale avvenimento e del conseguente dibattito sulla sicurezza degli impianti nucleari, infatti, alcuni Paesi europei hanno deciso di rivedere la propria politica energetica. Ad esempio, in Italia il referendum abrogativo dello scorso giugno 2011 ha segnato l'uscita del Paese e di Enel dal programma di sviluppo del nucleare.

A tali fattori, si aggiungono gli eventi della cosiddetta "primavera araba" che hanno evidenziato l'importanza della sicurezza delle forniture di energia primaria per i Paesi europei.

In questo turbolento scenario, Enel ha continuato a rappresentare una realtà internazionale affidabile, un Gruppo industriale credibile che da 50 anni accompagna lo sviluppo dell'Italia e di tanti altri Paesi.

Oggi essere Enel significa portare energia ogni giorno a oltre 61 milioni di clienti, grazie al lavoro di più di 75.000 dipendenti; operare lungo l'intera catena del valore dell'elettricità con presenza in 40 Paesi; avere un *mix* produttivo bilanciato tecnologicamente e geograficamente, a zero emissioni per più del 40% della generazione nel 2011; essere un buon cittadino e promuovere il *welfare* delle comunità che ci circondano. Questi sono i motivi del nostro orgoglio, la ragione d'essere di un protagonista globale dell'energia come Enel.

Un'Azienda forte e credibile, in un quadro complessivo ancora molto incerto, diviene fonte di stabilità e sicurezza. Enel, ad esempio, è stata uno degli interlocutori più attivi nel confronto tra le aziende e il G20, nelle ultime Ministeriali dell'Agenzia Internazionale dell'Energia (IEA) e nelle Conferenze di Cancun e Durban sul clima.

I fattori climatici rappresentano anche una variabile rilevante che influisce sulle nostre scelte e sulle nostre performance. In particolare, nel corso del 2011, la scarsa piovosità ha determinato una significativa riduzione della produzione idroelettrica, solo parzialmente compensata dal considerevole incremento (di oltre il 30%) nella produzione dalle altre fonti rinnovabili presenti nel parco di generazione. Ciò ha determinato, nel complesso, un aumento del 5,4% nelle emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> del Gruppo.

Nonostante l'andamento dello scorso anno, Enel conferma il suo impegno nella lotta ai cambiamenti climatici e la strategia di lungo termine per contenere le emissioni di CO<sub>2</sub>. Infatti, rispetto al 1990 (anno di riferimento del Protocollo di Kyoto) le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> del Gruppo Enel sono diminuite del 34% e tale *trend* di riduzione proseguirà nei prossimi anni con investimenti specifici e obiettivi temporali definiti.

#### Leadership nelle rinnovabili e nell'innovazione

La *leadership* nell'innovazione è tra le priorità del Piano Industriale 2012-2016, un impegno che Enel persegue da tempo con tenacia e investimenti. Il contatore elettronico, per esempio, ci ha consentito di anticipare le reti del futuro. Enel è *leader* mondiale nell'attivazione di questa tecnologia, avendo installato finora in Italia, dal 2001, 36 milioni di contatori mentre altri 13 milioni sono in corso d'installazione in Spagna, oltre a numerosi progetti pilota per l'applicazione anche in America Latina. Insieme al telecontrollo, è proprio il contatore a costituire il fondamento delle *Smart Grid*, attorno alle quali si gioca la partita dello sviluppo infrastrutturale ed economico di molti Paesi. Partendo da questa base stiamo avviando progetti pilota per lo sviluppo delle reti intelligenti in Spagna, Italia e Brasile.

Le rinnovabili rappresentano un altro motore dello sviluppo sostenibile. Enel Green Power, la società del Gruppo interamente dedicata alle rinnovabili, è presente in 16 Paesi operando con tutte le principali tecnologie di generazione. Questa diversificazione geografica e tecnologica ci permette di sfruttare al meglio la continua crescita delle rinnovabili. Il nostro costante impegno va nella direzione di rendere queste fonti, oltre che sostenibili, sempre più competitive con le tecnologie di generazione tradizionali, aumentandone efficienza e affidabilità.

Rivolgiamo grande attenzione anche al tema dell'efficienza energetica, uno dei percorsi più efficaci per la riduzione delle emissioni. La nostra convinzione è che l'incremento di efficienza debba riguardare tutti gli anelli della catena del valore, dalla generazione di energia elettrica alle reti di trasmissione e distribuzione fino agli usi finali, come il riscaldamento e il raffreddamento degli ambienti, l'illuminazione interna ed esterna, le utenze domestiche e la mobilità.

In questo senso, l'impegno di Enel sta facendo conseguire risultati molto importanti su tutti i fronti, come ad esempio il costante miglioramento nel rendimento medio del parco termoelettrico e l'incremento di circa il 10% della potenza efficiente netta certificata ISO 14001, che va ad aggiungersi a un miglioramento costante delle *performance* ambientali del nostro parco di generazione. In futuro contiamo di ridurre ancora l'impatto ambientale investendo nell'innovativa tecnologia della cattura e sequestro della CO<sub>2</sub>, che stiamo già sperimentando.

Il nostro impegno sul fronte dell'innovazione prosegue con lo sviluppo di progetti nella mobilità elettrica tramite accordi con importanti case produttrici come Mercedes, Piaggio e Renault. Le logiche dello sviluppo urbano sostenibile sono, inoltre, alla base della realizzazione delle *Smart City*, le città intelligenti del futuro, per cui Enel è *leader* mondiale nello sviluppo di programmi dimostrativi.

#### One Company, One Ethics, One Report

Essere parte di una comunità significa lavorare con i nostri *stakeholder* rispettando rigorosamente le migliori pratiche di *governance*, in una logica di trasparenza e *accountability*.

Oggi in Enel la sostenibilità è integrata nella strategia, nei processi di gestione e nelle attività giornaliere e rappresenta uno dei pilastri del nostro *Business Plan*. Siamo convinti che la responsabilità d'impresa abbia un impatto diretto sulla competitività e sulla creazione di valore a lungo termine.

Il cardine della nostra *Corporate Social Responsibility* è rappresentato dal Codice Etico, che sintetizza gli impegni e le responsabilità del Gruppo nella conduzione delle proprie attività, ed è vincolante per tutte le imprese partecipate a maggioranza, così come il Piano Tolleranza Zero alla Corruzione. Con la stessa logica di omogeneizzazione globale, il progetto *"One Company"* nasce con l'obiettivo di ridisegnare il modello organizzativo del Gruppo, per garantire processi decisionali più lineari ed efficaci, condividendo sistemi e comportamenti comuni. La finalità è costruire, giorno dopo giorno, un'identità di Gruppo che abbia una forte base comune ma che sia, al contempo, capace di valorizzare le diversità, integrando la dimensione globale e quella locale.

Tale evoluzione organizzativa, nel costruire l'Enel di domani, continua a mettere in primo piano le esigenze di sicurezza di dipendenti e collaboratori, come testimoniano il numero di ore di formazione dedicate (quasi un milione e centomila nel 2011) e il costante *trend* di riduzione dei fenomeni infortunistici,

10 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Lettera agli stakeholder

con una diminuzione del tasso di infortuni del 14,5%. Il *target* "Zero Infortuni" è perseguito con crescente determinazione anche nei confronti del personale delle imprese nostre fornitrici: nel 2011 il tasso di infortuni delle imprese appaltatrici è diminuito del 15,7% rispetto al 2010.

Coerentemente con la visione di un Gruppo sempre più integrato, ci stiamo muovendo anche verso il cosiddetto "One Report", con l'obiettivo di rendicontare le performance finanziarie e non finanziarie in un unico documento, in modo da consentire ad azionisti e stakeholder una valutazione integrata del valore creato dall'Azienda. Procedendo in questa direzione, nella Relazione sulla Gestione del Bilancio consolidato 2011 è presente un capitolo dedicato alla sostenibilità integrato con un set di indicatori quantitativi di performance. Enel è inoltre presente nel Consortium G4 del GRI (Global Reporting Initiative) e nel Pilot Programme dell'IIRC (International Integrated Reporting Council), per contribuire a definire, a livello internazionale, un framework condiviso e le linee guida per la rendicontazione integrata di domani.

Abbiamo inoltre intensificato lo sforzo di trasparenza e comunicazione con indici e fondi SRI (*Socially Responsible Investment*). Ininterrottamente dal 2006, il Bilancio di sostenibilità di Enel ha raggiunto il livello A+ nell'applicazione delle linee guida del GRI. Inoltre, Enel fa parte dei *Dow Jones Sustainability Indexes* per l'ottavo anno consecutivo, è stata riammessa nel 2011 a far parte dell'indice *FTSE4Good* ed è l'unica *utility* al mondo a essere entrata nel *Carbon Performance Leadership Index* del CDP (*Carbon Disclosure Project*).

#### Lotta alla povertà energetica e creazione di valore condiviso

Un accesso più diffuso all'energia è in grado di migliorare la vita di miliardi di persone in tutto il mondo. Nel *World Energy Outlook* del 2011 l'Agenzia Internazionale dell'Energia (IEA) stima che, a oggi, 1,3 miliardi di persone non hanno accesso all'elettricità e 2,7 miliardi ricorrono a combustibili come le biomasse tradizionali per cucinare, utilizzando fornelli inquinanti e non efficienti con conseguenze mortali per due milioni di persone l'anno.

È anche sulla base di questi numeri che l'Assemblea generale delle Nazioni Unite ha dichiarato il 2012 "Anno Internazionale dell'Energia Sostenibile per Tutti" e ha chiamato istituzioni, aziende e società civile a collaborare per estendere l'accesso all'energia, migliorare l'efficienza e accrescere l'uso delle rinnovabili.

Il Gruppo Enel, membro del *Global Compact LEAD*, sostiene la lotta alla povertà energetica con il programma "Enabling Electricity", finalizzato a facilitare l'accesso infrastrutturale all'energia elettrica, a favorire l'accessibilità economica dell'elettricità nelle aree a basso reddito e a costruire e condividere conoscenze e competenze professionali nel settore energetico, in una logica di creazione di valore condiviso. Come dimostra la storia dell'ultimo secolo, la diffusione dell'elettricità è stata il motore della crescita economica, sociale e industriale. In un momento di recessione economica, un mercato efficiente dell'energia può rappresentare, per i Paesi affermati, un sinonimo di ripresa e, per i Paesi emergenti e più poveri, una fonte di sviluppo, permettendo un più ampio accesso a beni e servizi.

Siamo convinti che la creazione di valore per l'impresa diventa sostenibile e di lungo periodo se, allo stesso tempo, diviene creazione di valore per le comunità e per l'ambiente. Nel 1962, Enel nasceva in Italia con l'ambizione di completare l'elettrificazione del Paese, dotandolo di infrastrutture all'avanguardia e facendo arrivare l'elettricità ovunque servisse. Oggi, a distanza di cinquant'anni, Enel si trova a rinnovare la sua missione e il suo impegno a beneficio delle comunità globali e delle future generazioni.

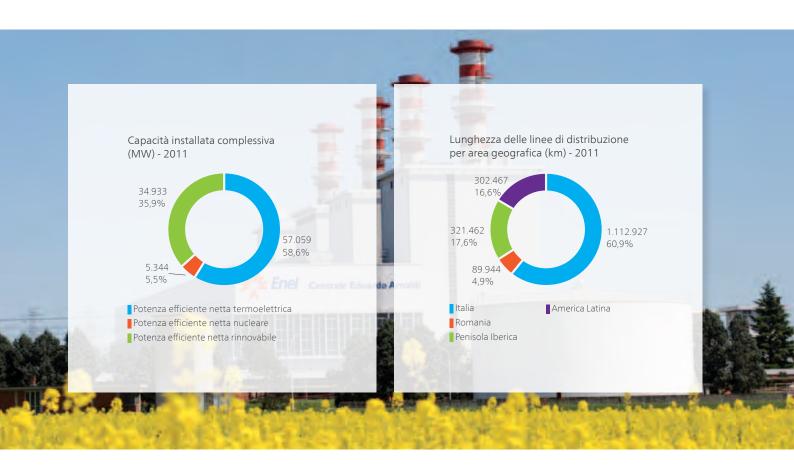
Il Presidente Paolo Andrea Colombo L'Amministratore Delegato e Direttore Generale Fulvio Conti

Mond-





# I nostri business



### Generazione

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 gas naturale, carbone e olio combustibile (semplice e a ciclo combinato).

In tutto il Gruppo la potenza efficiente netta a dicembre 2011 ammonta a 97.336 MW. Questo parco di generazione ha permesso una produzione totale netta di energia elettrica nel 2011 pari a oltre 293,9 TWh.

## Distribuzione

Grazie a 1.826.800 km di linee in due continenti, le società di distribuzione del Gruppo trasportano l'energia elettrica per oltre 56 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 2011 è stata di 435,0 TWh, di cui 246,0 TWh in Italia e 189,0 TWh all'estero.



## Vendita

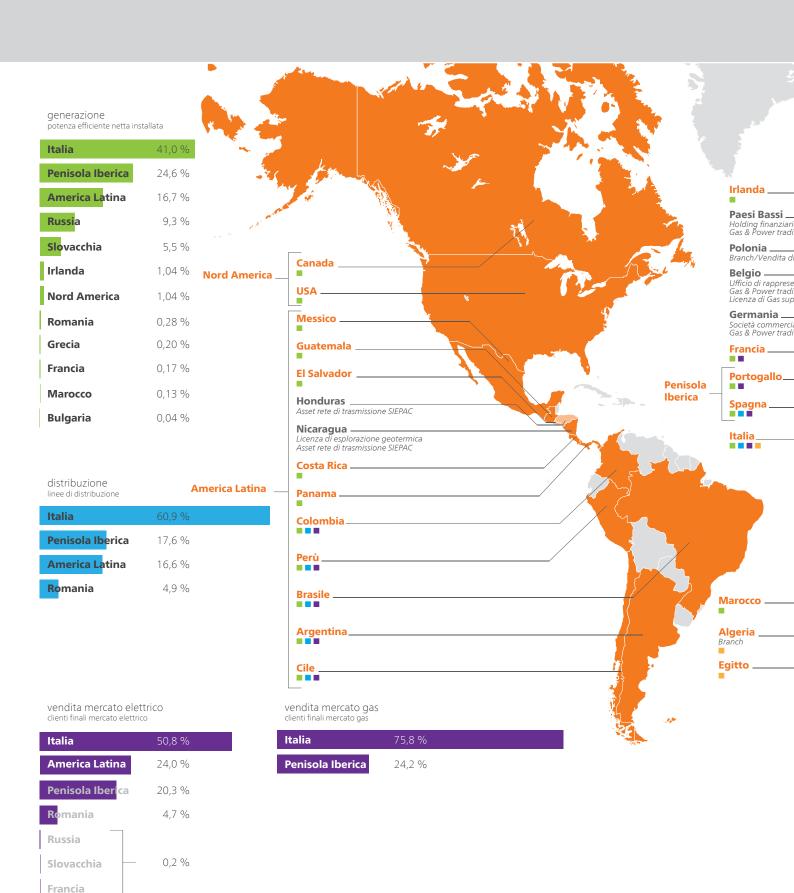
Enel vende energia elettrica in 12 Paesi. Le società commerciali del Gruppo operano sia sul mercato di maggior tutela, a tariffe vincolate, sia sul mercato libero, rispondendo a tutte le esigenze dei 60.952.832 clienti del Gruppo (di cui 56.794.771 nel mercato dell'energia elettrica e 4.158.061 nel mercato del gas).

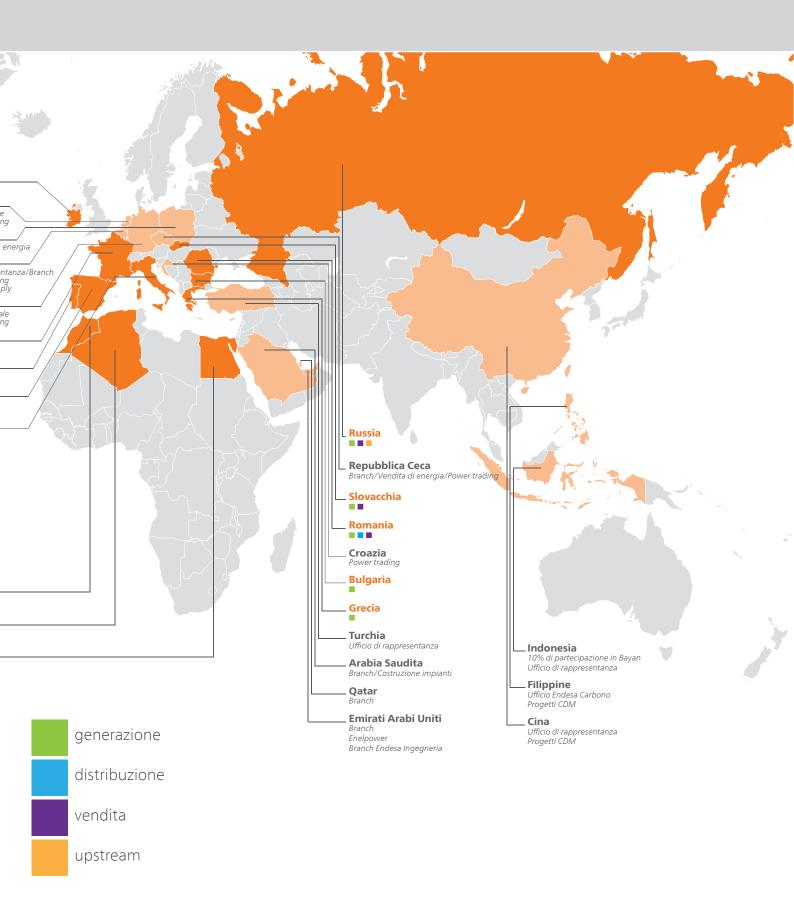
Le vendite di energia elettrica del Gruppo Enel nel 2010 si attestano a 311,8 TWh, mentre le vendite di gas alla clientela finale ammontano a 8,5 miliardi di metri cubi.

## Upstream

Dal 2007 Enel ha avviato un percorso di integrazione vertica-le della propria filiera entrando nel settore dell'esplorazione diretta dei giacimenti di gas. L'esplorazione e produzione di campi assicurerà una parte del gas necessario nelle centrali Enel, consentendo maggiore flessibilità, modularità e parzia-le indipendenza dai contratti di approvvigionamento in essere, che verranno a scadere intorno al 2017-2018. La Russia è il primo Paese in cui l'Azienda ha costruito una presenza verticalmente integrata. I campi russi inizieranno a produrre nel 2012 e il gas estratto verrà utilizzato per le centrali presenti nel Paese. Il Gruppo Enel si è inoltre assicurato, in *partnership* con altri operatori, una percentuale di produzione dei campi Isarene e SE Illizi in Algeria e del campo Longanesi in Italia.

# Enel nel mondo I nostri *business* Paese per Paese





# Struttura del Gruppo

#### Corporate

#### **Enel SpA**

#### Mercato

Enel Servizio Elettrico Enel Energia

#### Generazione ed Energy Management

Enel Produzione
Enel Trade
Enel Trade Romania
Enel Trade Croatia
Enel Trade Serbia
Nuove Energie
Hydro Dolomiti Enel
SE Hydropower
San Floriano Energy
Enel Stoccaggi
Enel Longanesi Development
Sviluppo Nucleare Italia

#### Ingegneria e Innovazione

Enel Ingegneria e Innovazione

#### Infrastrutture e Reti

Enel Distribuzione Enel Sole Enel M@p

#### Iberia e America Latina

Endesa

#### Internazionale

Slovenské elektrárne
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 Green Power
Latin America
Enel Green Power España (\*)
Enel Green Power Romania
Enel Green Power
North America
Enel Green Power Bulgaria
Enel Green Power France
Enel Green Power Hellas

#### Servizi e Altre attività

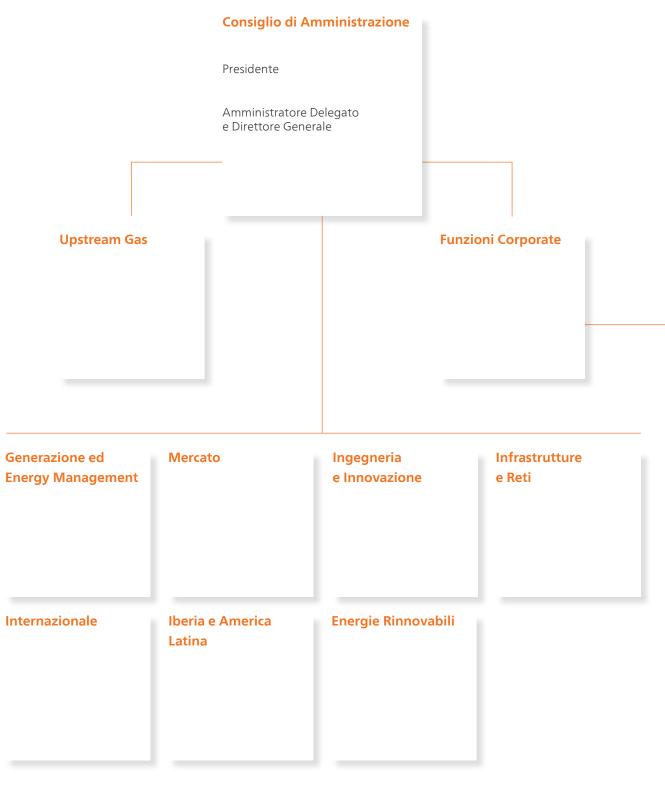
Enel Servizi Enelpower Enel.NewHydro Enel.Factor

18 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Carta d'identità

<sup>(\*)</sup> Include, a seguito della fusione realizzata nel corso del 2011, i dati di Enel Unión Fenosa Renovables.



# Organigramma



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		

# I numeri dell'energia

Gruppo Enel

Risultati operativi Risultati economici

Paesi

40

Produzione netta complessiva

+1,3%

Ricavi

+8,4%

Continenti

4

Generazione a zero emissioni

41,6%

**EBITDA** 

+1,4%

Società controllate o partecipate

853

Nuova potenza installata rinnovabile

525,3

MW

Valore aggiunto globale lordo

23.470

milioni di euro

**Ambiente** Mercato Persone Clienti energia elettrica e gas Emissioni specifiche CO<sub>2</sub> Organico totale +5,4% 75.360 61 milioni persone Efficienza media impianti Volumi venduti energia elettrica termoelettrici Ore di formazione pro capite 311,8 +1% +23,1% GWh Contatori elettronici installati Prelievo specifico di acqua Tasso di infortuni (LTIFR) -14,5% -4,8%

milioni

# Un anno sostenibile



#### Enel ed Endesa nel Global Compact LEAD dell'ONU.

Il Gruppo Enel entra nell'iniziativa creata dalle Nazioni Unite, presentata a Davos, che raggruppa le 56 migliori aziende mondiali in tema di sostenibilità.

# Sustainability Day Enel: CSR centrale anche per le imprese dei Paesi emergenti.

Nella sede di Endesa a Madrid i maggiori esperti mondiali di CSR. 280 *Top Manager* di aziende internazionali intervistati per Enel dall'*Economist Intelligence Unit*: la sostenibilità risulta al centro delle strategie aziendali anche nei mercati emergenti.



# 1 marzo

# Enel: inaugurato a Brindisi il primo impianto pilota in Italia per la cattura della CO<sub>2</sub>.

Al via il primo *test* della promettente tecnologia "azzera-emissioni" sostenuta dall'Europa.

# Enel ammessa nell'indice FTSE4Good della borsa di Londra.

Enel è il secondo gruppo al mondo ad aver rispettato gli stringenti criteri di trasparenza e sicurezza nella gestione delle attività nucleari richiesti per l'ammissione al prestigioso indice del *London Stock Exchange*.





#### Con il "Diamante", il sole anche di notte.

Il Comune di Roma Capitale, Enel e l'Università di Roma La Sapienza firmano un protocollo per l'installazione di Diamante, l'innovativa centrale fotovoltaica di nuova generazione che consente di accumulare e conservare l'energia rinnovabile prodotta.

#### NEC ed Enel insieme per lo sviluppo delle Smart Grid.

Le due aziende avviano un progetto pilota per la sperimentazione di soluzioni basate su batterie agli ioni di litio, sviluppate da NEC e applicate alla rete di distribuzione di Enel.



#### Enel: premiati i vincitori del concorso PlayEnergy 2010.

Anche quest'anno le scuole hanno aderito numerose al progetto: sono stati coinvolti oltre 460.000 studenti di 8.300 istituti italiani ed esteri. Tra questi, 125.000 ragazzi hanno partecipato al concorso realizzando più di 2.830 progetti.



# Enel Contemporanea *Award* 2011: vince l'artista Carsten Holler.

La giuria internazionale si è riunita a Venezia in occasione della 54ª Esposizione Internazionale d'Arte. L'opera vincitrice di Enel Contemporanea *Award* 2011 è stata poi presentata al MACRO (Museo di Arte Contemporanea di Roma).



#### Enel con Endesa porta in Brasile il contatore elettronico.

Progetto pilota in Brasile: Coelce, società controllata da Endesa, installa nella zona di Fortaleza 100 contatori elettronici "modello" Enel. Le sinergie di Gruppo favoriranno lo sviluppo delle reti intelligenti anche in America Latina.



#### Fulvio Conti nominato presidente di Eurelectric.

Eurelectric è l'associazione che rappresenta gli interessi del settore elettrico europeo lungo l'intera filiera: generazione, trasmissione, distribuzione e vendita di elettricità.





#### Enel.Radio: al via il network per chi lavora in Enel.

È la prima radio di un'impresa italiana, si aggiunge alla web tv e apre una nuova pagina nell'interazione e comunicazione aziendale.



# Premiati i vincitori di "We Are Energy", concorso internazionale per i figli dei dipendenti Enel nel mondo.

Festeggiati 118 giovani provenienti da 14 Paesi. Successo anche su Facebook e sul sito *internet* dedicato.



# Enel: con gli *Open Data* va *on-line* l'economia della trasparenza.

Enel pubblica le informazioni economico-finanziarie di Gruppo e i dati di sostenibilità secondo il modello *Open Data*. È la prima azienda in Italia. I dati sono accessibili a tutti e scaricabili in diversi formati senza vincoli di elaborazione né di utilizzo commerciale.

# Enel collabora con il programma alimentare mondiale (WFP) delle Nazioni Unite.

Fulvio Conti, Amministratore Delegato di Enel, e Josette Sheeran, Direttore Esecutivo del *World Food Program*, firmano un accordo quadro di cooperazione nella lotta alla fame nel mondo e ai cambiamenti climatici. Previsti investimenti complessivi in "cucine verdi" e tetti fotovoltaici per il *network* di basi di pronto intervento umanitario gestito dal WFP e per il sostegno a interventi umanitari.





#### Enel e Terna illuminano lo stadio di Herat, in Afghanistan.

Le due aziende elettriche forniscono i materiali necessari, portati nella regione dai mezzi dell'aeronautica militare italiana. L'iniziativa, volta a rafforzare la coesione sociale, viene confermata nel giorno di passaggio della responsabilità della sicurezza a Herat dai militari italiani agli afgani.



# Enel si conferma nel *Dow Jones Sustainability World Index* anche per il 2011-2012.

Per l'ottavo anno consecutivo, Enel ammessa nel selettivo Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) e nel prestigioso indice Europe di Dow Jones. L'indice World, in particolare, include solo 342 società al mondo, selezionate tra le maggiori 2.500, che risultano al top in termini di sostenibilità. Confermata anche la presenza di Endesa negli indici.







#### New York: al via Enabling Electricity.

Al *Private Sector Forum* delle Nazioni Unite, l'Amministratore Delegato Fulvio Conti presenta *Enabling Electricity*, il programma globale di Enel per favorire l'accesso all'elettricità, in vista del 2012, anno del "Sustainable Energy for All".

# Enel entra tra le prime 29 società *leader* dell'indice *Carbon Disclosure Project* (CDP).

Il CDP rappresenta 551 investitori istituzionali che gestiscono 71.000 miliardi di dollari e seleziona le società più impegnate nella reportistica trasparente e nella riduzione delle emissioni di gas effetto serra. Enel è l'unica *utility* al mondo a entrare nell'indice con la massima valutazione.



# 17 ottobre

#### Enel Green Power e Renzo Piano insieme per il minieolico.

Presentato il prototipo di un'innovativa pala eolica sviluppata dal grande architetto genovese in collaborazione con EGP. Una nuova concezione di aerogeneratore, più sensibile ai venti di bassa quota e diffusi sul territorio.

## Enel consegna all'Autorità Portuale di Venezia il *Cold Ironing* per l'area marittima.

Iniziative "verdi" per il porto, a beneficio della città. Presentato lo studio di fattibilità predisposto da Enel per l'elettrificazione da terra delle banchine; il progetto si inserisce nell'ambito dell'accordo tra Enel e l'Autorità Portuale di Venezia.



# Anovembre

Enel Distribuzione: a Isernia la prima rete intelligente

È una delle prime "Smart Grid" in Europa.

# Enel e Opel Ampera, l'elettrica ad autonomia estesa insieme per una ricarica semplice e a zero emissioni.

Opel ed Enel siglano un accordo di collaborazione per lo sviluppo di un'offerta commerciale congiunta dedicata ai clienti dell'auto elettrica. Un pacchetto costituito da fornitura di energia e infrastruttura di ricarica domestica garantirà una ricarica semplice, sicura e a zero emissioni.





### Enel collabora alla cattura della CO<sub>2</sub> in Cina.

Conclusa la "quattro giorni" di incontri tra Enel e i rappresentanti del Ministero della Scienza e Tecnologia e di Istituti di ricerca e Università della Repubblica Popolare Cinese per lo studio di un sistema di CCS in una centrale nella provincia dello Shaanxi. Enel, ai primi posti in questa tecnologia in Europa, conferma il suo impegno nella transizione verso l'economia "low carbon" a livello mondiale.



#### Enel: Conti inaugura la quarta edizione della Settimana Internazionale sulla Sicurezza 2011.

Medaglia del Presidente della Repubblica Italiana Giorgio Napolitano all'Amministratore Delegato del Gruppo come premio per "l'alto valore simbolico dell'iniziativa".



#### Al via la Fabbrica del Sole a Catania.

Entra in produzione commerciale l'impianto dell'azienda 3SUN – la *joint-ventur*e paritetica tra Enel Green Power, Sharp e STMicroelectronics – che nella fase iniziale produrrà moduli fotovoltaici per 160 MW all'anno. Lo stabilimento catanese servirà i mercati del solare più promettenti d'Europa, Medioriente e Africa.

## È successo nel 2012

# Nasce 'One Company', la nuova organizzazione del Gruppo Enel.

La nuova struttura organizzativa si basa su un modello operativo che facilita un più efficace ed efficiente processo decisionale, in linea con i princípi stabiliti dal *One Company Handbook* in materia di ruoli e responsabilità della *Holding* rispetto alle altre strutture del Gruppo.





#### General Electric ed Enel Distribuzione siglano un accordo di *partnership* strategica per progetti di efficienza energetica.

L'accordo, che punta alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, durerà fino a dicembre 2014.

## Enel e Renault presentano un innovativo modello di integrazione per la mobilità elettrica.

Un'interazione innovativa tra i rispettivi sistemi che consente di localizzare direttamente dal veicolo elettrico Renault Z.E. i punti di ricarica Enel più vicini. Una soluzione evoluta per la gestione delle infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici all'interno delle *Smart Grid*. Entro la metà del 2012 al via una soluzione di ricarica innovativa a livello mondiale: il *fast charge* (ricarica rapida) in corrente alternata.





#### Enel e China Huaneng siglano un accordo per lo sviluppo di carbone pulito, fonti rinnovabili e generazione distribuita.

La collaborazione riguarda l'abbattimento di inquinanti dai gas di combustione, la cattura e stoccaggio della CO<sub>2</sub>, la generazione da fonti rinnovabili e l'implementazione del quadro normativo. Le due società collaborano da tre anni per la creazione di un impianto di cattura e sequestro di anidride carbonica (CCS) in Cina.

## One Company

Il progetto "One Company" punta a trasformare Enel in una multinazionale snella e compatta in grado di operare al meglio in ognuno dei 40 Paesi in cui è presente. La nuova struttura ripartisce in modo netto le responsabilità tra Holding, Linee di *business* (Divisioni/Paesi) e Servizi Globali, fornendo regole omogenee e accelerando il processo decisionale grazie a una più chiara attribuzione di responsabilità.

In particolare, le funzioni di *staff* della *Holding* hanno la responsabilità di guidare le attività di indirizzo, coordinamento e controllo per l'intero Gruppo, secondo i princípi guida definiti nel *One Company Handbook* e nel rispetto di leggi, regolamentazioni e regole di *governance*. I Servizi Globali offrono servizi su scala globale a tutte le strutture del Gruppo Enel, promuovendo la standardizzazione e l'allineamento alle migliori pratiche interne ed esterne, massimizzando le sinergie e ottimizzando i costi.

Le Linee di *business*, infine, gestiscono le attività operative nell'ambito del proprio perimetro di competenza.



# Come è stato costruito questo Bilancio

#### Obiettivi

Dal 2003 Enel pubblica annualmente il Bilancio di sostenibilità, in concomitanza con il Bilancio consolidato di Gruppo. Il Bilancio di sostenibilità 2010 è stato pubblicato il 29 aprile 2011.

Il Bilancio di sostenibilità 2011, in continuità con l'edizione 2010, vuole offrire una fotografia organica delle caratteristiche del Gruppo, delle attività svolte, delle strategie e dei risultati conseguiti 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 opera.

Il documento si rivolge agli *stakeholder* del Gruppo Enel con lo scopo di dare 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.

La struttura del Bilancio di sostenibilità 2011 è stata mantenuta simile alla precedente edizione, per consentire agli *stakeholder* di orientarsi con maggiore familiarità nella ricerca delle informazioni di interesse. In particolare, i primi due capitoli approfondiscono l'identità del Gruppo e i criteri di comportamento che ne guidano l'operato, mentre i capitoli successivi si concentrano sul modo in cui l'Azienda si relaziona con i diversi *stakeholder*, riportando una descrizione trasparente dell'approccio alla gestione delle diverse tematiche insieme a un estratto delle *performance* più significative. Le tabelle contenute in Appendice completano le informazioni contenute nel testo e riportano il dettaglio dei circa 270 indicatori monitorati da Enel e del loro andamento negli ultimi 3 anni (pagina 236). Inoltre, maggiori approfondimenti sul tema ambientale sono presenti nel Rapporto ambientale, che Enel pubblica annualmente e rende disponibile sul sito www.enel.com.

## Princípi di redazione

Il Bilancio di sostenibilità 2011 è stato redatto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" della Global Reporting Initiative (GRI), versione G3.1, e al supplemento dedicato al settore Electric Utilities emesso nel 2009 dal GRI ("Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement"). In particolare, per la definizione del contenuto del Bilancio sono stati adottati i princípi di materialità, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza; con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati seguiti

Informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori esposte nel presente Bilancio possono essere richiesti a:

# **Enel SpA**Direzione Relazioni Esterne CSR

Viale Regina Margherita, 137 00198 Roma – Italia Tel. +39 06 8305 1 e-mail: csr@enel.com

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

i princípi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità. Il livello di completezza delle informazioni presentate rispetto a quelle richieste dal *GRI Reporting Framework* ha reso possibile l'autodichiarazione del livello A+; tale grado di accreditamento alla data di pubblicazione di questo Bilancio è soggetto a conferma dal GRI.

Il presente Bilancio, inoltre, è conforme ai tre princípi indicati nell'AA1000APS (*AccountAbility Principles Standard*) emanato nel 2008 da *AccountAbility*, istituto internazionale di ricerca applicata sui temi della sostenibilità:

- > inclusività: essere "accountable" verso gli stakeholder su cui l'organizzazione esercita un impatto e che, a loro volta, hanno un impatto su di essa, e favorire la loro partecipazione nell'identificazione delle questioni rilevanti e nella ricerca delle soluzioni;
- > materialità: determinare la rilevanza di ciascun tema per l'organizzazione e per i suoi *stakeholder*, al fine di prendere decisioni informate e consapevoli;
- rispondenza: dimostrare di dare risposta alle istanze espresse dagli stakeholder, anche attraverso sistemi di rendicontazione trasparenti.

In riferimento al principio di materialità, in particolare, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al loro peso negli obiettivi e nelle strategie del Gruppo Enel e alla loro rilevanza per gli stakeholder, così come emerge dalle attività di stakeholder engagement realizzate nel 2011, dalle evidenze della rassegna stampa e dalle richieste dell'opinione pubblica.

#### Processo di redazione

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* (di seguito "KPI").

Il processo di rendicontazione e monitoraggio dei KPI di sostenibilità richiede il coinvolgimento sia della *Corporate*, sulle tematiche trasversali, sia delle Divisioni e Società del Gruppo, sulle tematiche specifiche dei diversi settori di attività.

All'interno delle strutture coinvolte 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 ed elaborazione degli indicatori quantitativi. L'unità CSR, dell'unità di Comunicazione Esterna e CSR nell'ambito della funzione Relazioni Esterne, è invece responsabile delle parti qualitative e di commento ai risultati, nonché del coordinamento del processo di redazione del Bilancio di sostenibilità.

Il Bilancio di sostenibilità viene sottoposto all'analisi e alla valutazione del Comitato per il Controllo Interno che, con il supporto della funzione Audit, ne verifica la completezza e l'attendibilità; viene poi approvato dal Consiglio di Amministrazione e infine presentato all'Assemblea Generale degli Azionisti in concomitanza col Bilancio consolidato di Gruppo.

#### Assurance

Il Bilancio di sostenibilità 2011 è verificato da un assurance provider indipendente che ha condotto una revisione limitata secondo i criteri previsti dall'ISAE 3000. La relazione che descrive le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice.

## Parametri del report

I dati e le informazioni contenuti nel Bilancio di sostenibilità 2011 si riferiscono a Enel SpA e alle società consolidate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011. Nel testo e nell'Appendice al Bilancio di sostenibilità, per "Corporate" o "Capogruppo" si intende Enel SpA, mentre per "Gruppo" o "Enel" si intende l'insieme delle società controllate da Enel SpA al 31 dicembre 2011.

Per il dettaglio relativo alle società presenti nel perimetro di consolidamento si rinvia al Bilancio consolidato 2011 nel capitolo "Risultati economici e patrimoniali per area di attività". In particolare, i dati presentati in questo Bilancio si riferiscono alle società incluse con il metodo integrale nell'area di consolidamento del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2011.

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 signi-

32 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Nota metodologica

ficativa (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 nel testo.

Alcuni scostamenti rispetto ai KPI e alle informazioni riportate nel Bilancio di sostenibilità 2010 possono essere ricondotti a variazioni nell'area di consolidamento del Gruppo. Si riporta di seguito un elenco delle società del Gruppo che nel corso del 2011 sono state interessate da cambiamenti organizzativi e di perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione:

- Compañia Americana de Multiservicios Ltda (CAM) cessione;
- > Synapsis IT Soluciones y Servicios Ltda (Synapsis) cessione;
- > Sociedad Eólica de Andalucía SA (SEA) cambio del metodo di consolidamento da proporzionale a integrale;
- > Hydro Dolomiti Enel Srl cambio del metodo di consolidamento da integrale a proporzionale;
- > Enel Unión Fenosa Renovables SA (EUFER) cambio del metodo di consolidamento da proporzionale a integrale;
- > Sociedade Térmica Portuguesa SA cambio del metodo di consolidamento da proporzionale a integrale;
- > Maritza East III Power Holding BV e Maritza O&M Holding Netherland BV cessione;
- > Deval SpA e Vallenergie SpA cessione del 51% del capitale;
- > San Floriano Energy Srl acquisizione del 33%;
- > Sviluppo Nucleare Italia Srl cambio del metodo di consolidamento da proporzionale a integrale.

Per un'informativa più puntuale dei cambiamenti intervenuti si veda il Bilancio consolidato 2011 nel paragrafo "Fatti di rilievo del 2011".

L'effetto dei cambiamenti di perimetro sui risultati economici e sulla consistenza del personale è riportato alle pagine 48 ("I risultati del 2011") e 104.

Nel testo e/o in Appendice, inoltre, sono riportate eventuali variazioni significative nel perimetro o nella modalità di calcolo di singoli indicatori rispetto al 2010, insieme agli effetti prodotti sul dato finale. Si rimanda alle note nelle tabelle in Appendice per ogni ulteriore dettaglio su rettifiche rispetto a dati già pubblicati, modalità di calcolo, assunzioni o limitazioni significative agli indicatori.

I dati sono calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze contabili, extracontabili e degli altri sistemi informativi di Enel, e validati dai relativi responsabili. Sono espressamente indicati i dati determinati attraverso l'utilizzo di stime e il relativo metodo di calcolo.

Relativamente al calcolo degli indicatori ambientali si fa presente che:

- > i dati di produzione riportati nel capitolo "Le sfide dell'ambiente" (di seguito, energia elettrica netta prodotta) sono al netto del consumo dei servizi ausiliari delle centrali e delle perdite nei trasformatori principali;
- > l'energia elettrica netta prodotta così definita non necessariamente coincide con l'energia elettrica venduta, esposta nel capitolo "Il Gruppo Enel: identità, valori, risultati" del presente Bilancio e sul Bilancio consolidato del Gruppo Enel al 31 dicembre 2011. L'energia venduta, infatti, da una parte risulta affetta da perdite di rete, essendo misurata più a valle nei contatori metering, dall'altra è al lordo dei consumi di alcuni servizi ausiliari (servizi di Media Tensione in alcune dighe, servizi per l'avviamento degli impianti termoelettrici, ecc.);
- > l'energia elettrica netta prodotta, inoltre, non include eventuali dismissioni di impianto occorse durante l'anno, non tracciate nella reportistica ambientale.

Alla luce di queste differenze, i dati relativi al rendimento della produzione e tutti gli indici ambientali specifici (per esempio: emissioni specifiche, consumi specifici di energia, ecc.) sono calcolati riferendosi all'energia netta prodotta comprensiva anche del calore prodotto dagli impianti cogenerativi.

Si riporta di seguito il prospetto riepilogativo delle differenze tra i valori sopracitati:

		2011	2010	2009
Energia elettrica venduta (Fonte: Controllo)	GWh	293.862	290.176	267.806
Energia elettrica netta prodotta (Fonte: reportistica ambientale)	GWh	290.678	289.284	286.314
Calore prodotto	GWh	9.472	8.855	9.164
Energia complessiva prodotta (utilizzata per il calcolo degli indicatori ambientali specifici)	GWh	300.150	298.139	295.478





# 1.1 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

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.

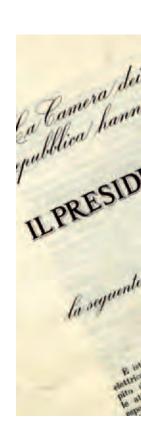
Enel è un'azienda che cresce nel mercato globale dell'energia e si propone di aumentare le competenze e le opportunità di sviluppo per tutte le persone del Gruppo. In tutti i Paesi in cui opera, l'obiettivo di Enel è quello di comportarsi come buoni cittadini del mondo, al servizio dei clienti e di tutti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

Per raggiungere e mantenere quest'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 princípi guida.

Questi princípi, che sono anche i pilastri su cui è costruito il Codice Etico di Enel (pagina 81), 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 princípi 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
- 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



# 1.2 Un business sostenibile



# 1.2.1 Le priorità strategiche

Enel ha perfezionato il suo percorso di crescita internazionale ed è oggi uno dei principali operatori energetici mondiali. Il piano industriale per il periodo 2012-2016 conferma la validità delle priorità strategiche adottate dopo la fase di espansione internazionale.

#### Consolidamento della posizione di leadership di mercato in Italia e Spagna nella generazione, distribuzione e vendita di energia elettrica

Nei mercati maturi di Italia e Spagna, il Gruppo Enel punta al mantenimento della propria posizione di *leadership*: in Italia, in particolare, principalmente attraverso progetti di efficienza, di ottimizzazione del circolante e protezione dei margini, in Spagna dove continueremo

a massimizzare i programmi di efficienza e di sinergie e investire in nuova capacità idroelettrica a pompaggio. Inoltre, verranno perseguiti progetti innovativi e ad alto valore aggiunto per modernizzare la rete elettrica, anche a supporto della mobilità elettrica e il proseguimento del piano di installazione dei contatori digitali in Spagna.

#### Rafforzamento e sviluppo nel settore delle rinnovabili, in America Latina, Russia ed Europa dell'Est

Il Gruppo Enel investirà ulteriormente in tali mercati per diversificare il portafoglio impianti e crescere nei settori e nelle aree geografiche con più alto potenziale. Si prevede di aumentare la capacità netta installata di circa 6,6 GW entro il 2016, di cui circa 4,5 GW nella Divisione Energie Rinnovabili, circa 1,1 GW in America Latina (Bocamina II, El Quimbo, Casalaco e Reserva Fria) e circa 1 GW in Slovacchia (Mochovce 3 e 4), e di riefficientare la capacità di generazione in Russia.

#### Leadership nell'innovazione

La ricerca e l'innovazione tecnologica si confermano tra le priorità strategiche del Gruppo, con l'obiettivo di rendere più efficiente e responsabile il modo di produrre e consumare energia: dal miglioramento delle *performance* ambientali degli impianti alla tecnologia della cattura e sequestro della CO<sub>2</sub>, dalle rinnovabili come il solare termodinamico allo sviluppo della mobilità elettrica e delle *Smart Grid*.

# Consolidamento, integrazione ed eccellenza operativa

Il Gruppo Enel continuerà a perseguire efficienze e risparmio di costi attraverso l'implementazione delle sinergie tra Enel ed Endesa (quantificabili, includendo il programma Zenith di Endesa, in circa 1,3 miliardi di euro annui a partire dal 2011) e tramite la realizzazione del programma Zenith di Enel (che dovrebbe assicurare savings per circa 5,9 miliardi di euro cumulati per il periodo 2009-2015). Il Gruppo, inoltre, ha lanciato un nuovo programma di efficientamento e snellimento dei processi chiamato "One Company", che dovrebbe consentire di realizzare ulteriori risparmi per circa 400 milioni di euro annui a partire dal 2016. Tale progetto è finalizzato principalmente a semplificare i processi decisionali, unificare le attività della Holding di Gruppo e accentrare le attività globali di servizio.

#### Rigido controllo degli investimenti

Gli investimenti complessivi netti previsti per il periodo 2012-2016 ammontano a circa 27 miliardi di euro, 4 miliardi di euro in meno rispetto al precedente piano industriale 2011-2015 per effetto sia dei minori investimenti in Italia e Spagna, per circa 3 miliardi di euro, sia dei benefíci derivanti dal nuovo progetto di efficienza e ottimizzazione degli investimenti a livello di Gruppo, denominato "Optima Capex", per circa 1 miliardo di euro.

Il complesso delle azioni volte a perseguire gli obiettivi del Piano Industriale consentiranno al Gruppo Enel di consolidare la stabilità finanziaria aumentando i flussi di cassa disponibili, in modo da portare, nel periodo 2012-2016, a una riduzione dell'indebitamento finanziario netto consolidato di circa 14,5 miliardi di euro.



# 1.2.2 La Climate Strategy

Enel riconosce la centralità della lotta ai cambiamenti climatici tra le proprie responsabilità di grande azienda globale del settore energetico, e ha da tempo avviato interventi per ridurre le emissioni di gas serra in tutti i Paesi in cui opera. L'impegno di Enel a rispondere alle sfide del clima è guidato sia dagli obblighi di compliance previsti dallo schema europeo di Emission Trading (Emissions Trading Scheme, EU ETS) sia dall'impegno, sottoscritto nell'ambito di Eurelectric, insieme ad altre 60 utility europee, di diventare "carbon neutral" in Europa entro il 2050.

Enel sta pertanto lavorando su un'ampia gamma di opzioni che riguardano le diverse aree di attività dell'Azienda, in un'ottica sia di breve sia di lungo termine.

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

- > 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 la carbon footprint del parco di generazione termoelettrico;
- > sviluppo di fonti a "emissioni zero": il continuo investimento in tecnologie rinnovabili e nel nucleare determina una forte presenza nel mix di generazione di

Bilancio di sostenibilità 2011 Il Gruppo Enel: identità, valori, risultati



tecnologie che consentono una produzione di energia completamente priva di emissioni di gas a effetto serra;

- > efficienza energetica: i programmi riguardano sia le reti, in particolare attraverso lo sviluppo delle *Smart Grid*, sia i clienti finali per stimolare un cambiamento dei modelli di consumo anche attraverso servizi *post* contatore e attività di promozione della mobilità elettrica;
- > ricerca e innovazione: un crescente impegno su tecnologie innovative nell'ambito del solare, della cattura e sequestro della CO<sub>2</sub>, delle reti "intelligenti", della mobilità elettrica;
- > riduzione delle emissioni attraverso la diffusione delle best practice nei Paesi dell'Europa dell'Est e in quelli in via di sviluppo e sfruttando i meccanismi flessibili introdotti dal Protocollo di Kyoto (Clean Development e Joint Implementation) nei quali il Gruppo è leader mondiale.

Tenendo conto delle scelte strategiche in termini di mix di generazione, delle modifiche nel perimetro del Gruppo e degli investimenti tecnologici attuati, rispetto al 1990 (anno di riferimento del Protocollo di Kyoto) le emissioni specifiche di  $CO_2$  del Gruppo Enel sono diminuite del 34%. Al 2020 l'Azienda si è posta come obiettivo la riduzione del 15% rispetto ai livelli del 2007.

Enel continuerà a ridurre le proprie emissioni e a ricorrere anche ai crediti internazionali, promuovendo l'utilizzo e lo sviluppo dei meccanismi di mercato per favorire investimenti in tecnologie "low carbon" e raggiungere gli obiettivi al minor costo possibile.

Riduzioni ancora più significative saranno possibili quando, presumibilmente a partire dal 2025, saranno disponibili a livello industriale tecnologie come ad esempio quelle di cattura e sequestro della CO<sub>2</sub>, in grado di offrire capacità produttiva a bassissime emissioni su più ampia scala. Un simile sviluppo di lungo termine richiede un quadro regolatorio che fornisca segnali stabili in grado di indirizzare investimenti rilevanti e crescenti verso tecnologie a basse emissioni.

Oltre a rappresentare una responsabilità e un'opportunità di crescita, i cambiamenti climatici possono influenzare significativamente le attività del Gruppo e devono essere considerati nel loro potenziale di rischio per il successo delle strategie, per la competitività aziendale e per la stabilità nei mercati di riferimento.

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. In Europa, la normativa comunitaria sul sistema di scambio di quote di anidride carbonica (*Emissions Trading Scheme*, EU ETS) impone oneri per il settore elettrico, che in futuro potranno essere sempre più rilevanti. In tale contesto, l'instabilità del mercato delle quote ne accentua la difficoltà di gestione e monitoraggio. Al fine di ridurre i fattori di rischio legati alla normativa in materia di CO<sub>2</sub>, il Gruppo svolge un'attività di presidio dello sviluppo e dell'attuazione della normativa comunitaria e nazionale e sviluppa strategie che gli consentono di acquisire quote a un costo più competitivo.

Il Gruppo, inoltre, è costantemente impegnato nel soddisfare tutti gli obblighi normativi che possono riguardare le attività nei vari Paesi in cui sono localizzate. In Italia, ad esempio, Enel gestisce 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, ad 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 eventi, allo stato attuale, hanno un'occorrenza occasionale.

## 1.2.3 Piano di Sostenibilità 2012-2016

Le priorità strategiche per la sostenibilità del Gruppo Enel sono integrate nel Piano Industriale pluriennale 2012-2016, che disegna il percorso di crescita economica dell'Azienda all'interno di un quadro strategico di rafforzamento della governance, lotta al cambiamento climatico e tutela dell'ambiente, sviluppo sociale e relazioni trasparenti con tutti gli stakeholder.

I macro-obiettivi di sostenibilità 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, nell'ambito della funzione Relazioni Esterne di *Corporate*, che collabora con l'unità Pianificazione Strategica della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo nel dare supporto al processo di definizione delle priorità e degli obiettivi di sostenibilità, indicando le linee guida che le direzioni di *Corporate*, le Divisioni e le Società del Gruppo Enel sono chiamate a perseguire nell'elaborazione dei propri piani a breve e medio termine.

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

Le Divisioni, sulla base delle "linee guida" inviate dall'Amministratore Delegato, elaborano gli indicatori di *performance* relativi alla Sostenibilità, che vengono consolidati a livello *corporate* e inseriti nel Piano Industriale. Tali indicatori vengono poi analizzati e monitorati nel sistema di controllo della sostenibilità di Enel, che elabora 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 2012-2016, riportate a pagina 37-38, costituiscono la base per lo sviluppo delle linee guida del Piano di Sostenibilità, sia a livello *corporate* che delle varie Divisioni. Il coinvolgimento degli *stakeholder* è stato uno degli elementi alla base della de-

finizione 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*<sup>(1)</sup>, 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 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 2011, una serie di progetti e iniziative. Il riferimento di dettaglio alle singole iniziative attivate nell'anno è visibile all'interno del Piano.

<sup>(1)</sup> Sugli strumenti di coinvolgimento degli stakeholder si rimanda alla mappa degli stakeholder a pagina 90-91 di questo Bilancio.

# Macro-ambiti di impegno Linee d'azione in risposta In questo Bilancio

## Stakeholder: azionisti e finanziatori

Politica sostenibile dei dividendi e riduzione dell'indebitamento	Continua riduzione dell'indebitamento	Dismissione di asset no-core e rigorosa disciplina finanziaria nella selezione dei progetti di investimento	Paragrafo 1.2.1	
	Leadership nei mercati di riferimento	Crescita organica, sinergie strutturali ed eccellenza operativa	Paragrafo 1.2.1, 3.1, 5.3.1	
	Sviluppo sostenibile	Crescita nelle energie rinnovabili e diversificazione geografica	Paragrafo 1.2.1, 5.1.1, 5.2.1, Focus – <i>Social Impact</i> Assessment nei progetti CDM	
Creazione di valore sostenibile e duratura	Gestione dei rischi in ottica strategica	Analisi e valutazione dei processi di controllo dei rischi	Paragrafo 1.4.3	
	Rendicontazione trasparente e attenta alle esigenze dei fondi SRI	Monitoraggio e rendicontazione dei <i>Key Performance Indicator</i> di sostenibilità più rilevanti per i fondi d'investimento socialmente responsabile	Lettera agli stakeholder	
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 autoregola- mentazione (Codice Etico, Piano TZC e Modello 231/01)	Paragrafo 1.4.1, 1.4.2, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3	
	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 <i>retail</i>	Paragrafo 1.4.1, 2.4.2	
		Presidio costante delle relazioni con gli investitori etici attraverso unità dedicate	Paragrafo 1.4.1	



#### Stakeholder: 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	Paragrafo 1.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2, 4.1, 4.2, 4.3.1, 4.5.1, 4.5.2, Carta d'identità, Dossier – Innovazione,
		Potenziamento degli strumenti di rilevazione e monitoraggio della soddisfazione della clientela	Paragrafo 4.3.2, Focus – Customer Satisfaction Evolution
		Ampliamento dello strumento della conciliazione a tutto il perimetro del Gruppo e alle PMI per una gestione più veloce ed efficace delle controversie	Paragrafo 4.5.1, Focus – La risoluzione alternativa delle controversie (Conciliazione)
	Personalizzazione del servizio al cliente	Sviluppo di strumenti e servizi rivolti a clienti con esigenze specifiche in un'ottica di maggiore inclusione sociale	Paragrafo 4.4, 4.5.1
	Riduzione delle interruzioni nella fornitura	Miglioramento dell'efficienza delle reti attraverso l'innovazione tecnologica e la razionalizzazione delle infrastrutture	Paragrafo 1.2.2, 2.1.3, 5.1.2, Lettera agli <i>stakeholder</i> , Dossier – Innovazione, Dossier – <i>Enabling Electricity</i>
Sostenibilità nell'offerta al cliente	Promozione dell'efficienza energetica negli usi finali	Sensibilizzazione degli utenti finali a un consumo responsabile delle risorse	Paragrafo 4.5.1, 4.5.3, 4.6.1, 4.6.2

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

## Stakeholder: 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	Paragrafo 2.1.3, 6.2, 6.2.3, Focus – <i>Social Impact</i> Assessment nei progetti CDM	
		Presenza nei più importanti network internazionali per la tutela dei diritti umani	Paragrafo 2.1.2, 2.1.3, 2.3, Lettera agli stakeholder, Focus – Enel nel Global Compact	
		Realizzazione di un grande evento a cadenza annuale per favorire un confronto globale sui temi della responsabilità d'impresa	Focus – Il secondo Sustainability Day Enel	
		Coinvolgimento delle comunità locali in iniziative di informazione sull'energia e di educazione ambientale	Paragrafo 6.2.3	
		Valorizzazione del patrimonio storico-culturale aziendale attraverso eventi, mostre e pubblicazioni dedicate	Paragrafo 6.4.3, Focus – L'Archivio Storico di Enel	
Gestione degli impatti sul territorio	Minimizzazione dei rischi ambientali	Estensione della certificazione ambientale a tutti gli impianti di Gruppo	Paragrafo 5.1.2, 5.1.3	
	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	Paragrafo 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.5.1, 5.7, 6.5.2	
Azioni di sviluppo sociale	Investimenti nelle comunità e liberalità	Investimenti nelle comunità	Paragrafo 6.4	
sociale	Comunita e niberanta	Impegno per la crescita e lo sviluppo dei territori attraverso l'educazione, la cultura e lo sport	Paragrafo 6.4.1, Focus – Educare le nuove generazioni all'energia, Dossier – <i>Enabling Electricity</i>	
		Sviluppo di attività commerciali a scopo sociale	Paragrafo 4.5.1, 6.4, 6.4.1	
		Solidarietà sociale e liberalità	Paragrafo 6.4, 6.5	
		Promozione di iniziative di solidarietà tra i dipendenti	Paragrafo 6.4	
	Enabling Electricity	Programma per consentire l'accesso all'energia in zone isolate e comunità svantaggiate in aree periferiche, rurali e suburbane	Paragrafo 6.4, Lettera agli stakeholder, Focus – Enel nel Global Compact, Dossier – Enabling Electricity	
Diritti umani	Dotarsi di una <i>policy</i> per il rispetto dei diritti umani in linea con Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e <i>Guiding Principles</i> on <i>Business and Human Rights</i>	Promuovere il rispetto dei diritti umani attraverso strumenti di assessment, mitigazione e prevenzione nelle comunità in cui si opera, in particolare garantendo dialogo e ascolto presso le popolazioni indigene	Paragrafo 2.1.1, 2.1.3, 6.1, 6.3, 7.3	

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

## Stakeholder: 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	Paragrafo 2.1.2, 3.1, 3.3.3, Focus – Dalla Russia con valore/La CSR si impara <i>on-lin</i> e
		Potenziamento degli strumenti di comunicazione interna, in particolare di Enel.TV	Paragrafo 3.4.1, 3.5.1
		Integrazione della sostenibilità nei sistemi di monitoraggio e di valutazione	Paragrafo 3.3.2
		Promozione della sostenibilità nelle relazioni con i sindacati in tutti i Paesi in cui Enel opera	Paragrafo 3.6.1
	Miglioramento del clima aziendale	Potenziamento degli strumenti di rilevazione e monitoraggio del clima aziendale	Paragrafo 3.3
		Modello di <i>leadership</i> e <i>performance</i> review estesa a tutto il Gruppo	Paragrafo 3.3
Diversity Management e tutela della persona	Promozione delle diversità e delle pari opportunità	Realizzazione di iniziative per la tutela e valorizzazione delle diversità	Paragrafo 3.1, 3.2, 3.5.2, 3.5.3, Lettera agli <i>stakeholder</i> , Focus – <i>Plan Senda</i>
	Demographic challenge	Valorizzazione del capitale umano in base a diversità d'età dei dipendenti del Gruppo e al bilanciamento dell'apporto delle diverse generazioni	Paragrafo 3.3.2, 3.5.2, 3.5.3
	Promozione di iniziative di <i>welfare</i> aziendale	Attivazione di servizi integrativi (assistenza medica, attività culturali e ricreative) per i lavoratori	Paragrafo 3.5.2, <i>People Care</i>
		Attivazione di strumenti e servizi per migliorare l'equilibrio tra vita privata e vita professionale	Paragrafo 3.1, 3.5.2, Focus – <i>Plan Senda, People</i> <i>Care</i> , Focus – Spostamenti casa-lavoro
		Potenziamento delle iniziative di <i>mobility management</i>	Paragrafo 3.5.2, Focus – <i>Plan Senda, People</i> <i>Care</i> , Focus – Spostamenti

# Macro-ambiti di impegno Linee d'azione in risposta In questo Bilancio

## Stakeholder: dipendenti 2/2

Adozione di un unico standard di sicurezza in tutte le sedi di lavoro  Comunicazione e promozione della cultura della sicurezza  Formazione e valorizzazione del patrimonio di competenze	Estensione delle politiche e dei sistemi di gestione a tutte le sedi del Gruppo  Intensificazione delle attività di formazione a tutte le famiglie professionali  Intensificazione delle attività di prevenzione e di monitoraggio  Realizzazione di iniziative e strumenti per favorire la condivisione di esperienze e best practice sulla sicurezza in tutto il Gruppo  Diffusione delle best practice interne e orientamento all'eccellenza operativa in tutto il Gruppo	Paragrafo 3.4, 3.4.1, Focus – International Safety Week  Paragrafo 3.4.2, Focus – International Safety Week  Paragrafo 3.4.1, Nine Points Plan  Paragrafo 3.4.1, Nine Points Plan, 3.6.3  Paragrafo 1.2.1, 3.3, Focus – Plan Senda, 3.3.3
della cultura della sicurezza  Formazione e valorizzazione	di formazione a tutte le famiglie professionali  Intensificazione delle attività di prevenzione e di monitoraggio  Realizzazione di iniziative e strumenti per favorire la condivisione di esperienze e best practice sulla sicurezza in tutto il Gruppo  Diffusione delle best practice interne e orientamento all'eccellenza operativa in tutto il Gruppo	Focus – International Safety Week  Paragrafo 3.4.1, Nine Points Plan  Paragrafo 3.4.1, Nine Points Plan, 3.6.3  Paragrafo 1.2.1, 3.3,
della cultura della sicurezza  Formazione e valorizzazione	di prevenzione e di monitoraggio  Realizzazione di iniziative e strumenti per favorire la condivisione di esperienze e best practice sulla sicurezza in tutto il Gruppo  Diffusione delle best practice interne e orientamento all'eccellenza operativa in tutto il Gruppo	Paragrafo 3.4.1, Nine Points Plan, 3.6.3  Paragrafo 1.2.1, 3.3,
della cultura della sicurezza  Formazione e valorizzazione	e strumenti per favorire la condivisione di esperienze e best practice sulla sicurezza in tutto il Gruppo  Diffusione delle best practice interne e orientamento all'eccellenza operativa in tutto il Gruppo	Points Plan, 3.6.3  Paragrafo 1.2.1, 3.3,
	interne e orientamento all'eccellenza operativa in tutto il Gruppo	9
	Diffusione di sistemi di gestione della conoscenza	Paragrafo 2.1.2, 2.1.3, 3.1, 3.3.1, 3.3.3, 3.4, Lettera agli <i>stakeholder</i>
	Iniziative a supporto del nuovo Modello di <i>Leadership</i>	Paragrafo 3.1, 3.3, 3.3.1, 3.3.2, 3.6
	Avvio di un percorso formativo e-learning specificamente dedicato alla CSR	Paragrafo 2.1.2, 3.1, Focus – Dalla Russia con valore/La CSR si impara <i>on-lin</i> e
Sviluppo di sistemi di valutazione e incentivazione capaci di attrarre e trattenere i migliori talenti	Creazione di un sistema di <i>Talent</i> <i>Management</i> e attività di sviluppo per i <i>talent pool</i>	Paragrafo 3.3.2, 3.5.3
Dotarsi di una <i>policy</i> per il rispetto dei diritti umani in linea con Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e <i>Guiding Principles on Business</i>	Garantire il rispetto dei diritti umani attraverso strumenti di assessment, mitigazione e prevenzione per i dipendenti di Enel, in tutti i Paesi dove il Gruppo opera	Paragrafo 2.1.3, 3.4.2, 3.5.3, 3.6.1
	di valutazione e incentivazione capaci di attrarre e trattenere i migliori talenti  Dotarsi di una <i>policy</i> per il rispetto dei diritti umani in linea con Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo	Sviluppo di sistemi di valutazione e incentivazione capaci di attrarre e trattenere i migliori talenti  Dotarsi di una policy per il rispetto dei diritti umani in linea con Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e Guiding Principles on Business  Creazione di un sistema di Talent Management e attività di sviluppo per i talent pool  Garantire il rispetto dei diritti umani attraverso strumenti di assessment, mitigazione e prevenzione per i dipendenti di Enel, in tutti i Paesi dove il Gruppo opera

Macro-ambiti di impegno

#### Obiettivi

## Linee d'azione in risposta

#### In questo Bilancio

#### Stakeholder: fornitori

Sostenibilità nella	relazione
con i fornitori	

Promozione di criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di *governance* (ESG) nella scelta dei fornitori e nelle relazioni con le imprese appaltatrici

Formalizzazione di un sistema di controlli in ambito sociale, ambientale e di *governance* nel rispetto dei diritti dei lavoratori tra i fornitori

Revisione in ottica di safety dei processi di appalto per allineare le imprese appaltatrici agli standard di sicurezza di Enel

Continua implementazione dei sistemi di *Vendor Rating* presso le diverse realtà del Gruppo

Correttezza e trasparenza nei processi di selezione e nei rapporti con i fornitori Paragrafo 1.1, 2.1, 2.1.2, 2.1.3, 5.1.1, 5.1.2, 7.2, 7.3, Focus – Dalla Russia con valore/La CSR si impara on-line, Focus – Bettercoal

Paragrafo 3.4.1, 7.4, 7.4.1

Paragrafo 3.4.1, 7.1, 7.4

Paragrafo 2.1.3, 7.2, 7.4

#### Diritti umani

Dotarsi di una policy per il rispetto dei diritti umani in linea con Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e Guiding Principles on Business and Human Rights Garantire il rispetto dei diritti umani lungo la supply-chain attraverso strumenti di assessment, mitigazione e prevenzione in tutti i Paesi dove il Gruppo opera Paragrafo 7.3, Focus – *Bettercoal* 

#### Stakeholder: organizzazioni di rappresentanza degli interessi

#### Impegno alla buona

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 Paragrafo 1.4.2, 2.2, 2.3, 3.5.2, 4.1, 5.7, 6.3, 6.4, Focus – Enel nel *Global Compact* 

Confronto su attività critiche e progettualità su obiettivi condivisi

Paragrafo 5.7, 6.2.3, 6.3, 6.4

## Sviluppo di una progettualità condivisa

Attivazione di progetti in stretta collaborazione con le associazioni di rappresentanza degli interessi Attivazione di progetti ambientali e di sensibilizzazione dei cittadini a favore dello sviluppo sostenibile in *partnership* con le associazioni ambientaliste

Paragrafo 4.1,

Paragrafo 2.2, 6.2.3, 6.3

Attivazione di soluzioni innovative per la conciliazione con i clienti in *partnership* con le associazioni dei consumatori

alternativa delle controversie (Conciliazione) 6.2.3

Focus – La risoluzione

Valorizzazione del territorio attraverso progetti in *partnership* con le organizzazioni di PMI ed enti locali

Promozione di iniziative culturali e sportive

6.4.3

# Macro-ambiti di impegno Linee d'azione in risposta In questo Bilancio

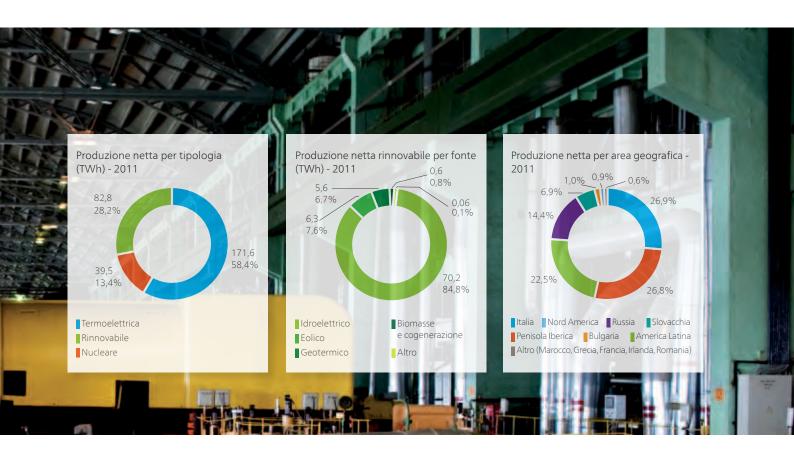
### Stakeholder: istituzioni

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	Paragrafo 1.1, 2.1.3, 2.2, 2.3, 5.1.1, 6.1, 6.2, 6.2.3, 6.4.3, Lettera agli stakeholder Focus – Enel nel Global Compact, Focus – Il secondo Sustainability Day Enel, Dossier – Enabling Electricity
		Ruolo proattivo nei tavoli di settore e multisettoriali per promuovere tematiche di sostenibilità	Paragrafo 2.2, 2.3, Focus – Enel nel <i>Global Compact</i> , Focus – Il secondo Sustainability Day Enel, Dossier – Enabling Electricity

## Stakeholder: 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	Paragrafo 4.1, 6.4.1, Lettera agli stakeholder, Dossier – Enabling Electricity
	Enabling Electricity	Realizzazione di un programma per garantire l'accesso all'energia in zone isolate e comunità svantaggiate in aree periferiche, rurali e suburbane	Paragrafo 6.4, 6.4.1, Lettera agli <i>stakeholder</i> , Focus – Enel nel <i>Global</i> <i>Compact</i>
Climate Strategy	Diversificazione delle fonti per la generazione di energia	Equilibrato sviluppo del <i>mix</i> di generazione	Paragrafo 1.2.2, 5.2.1, 5.3.1, Dossier – Nucleare
		Generazione di energia da fonti rinnovabili	Paragrafo 1.2.1, 1.2.2, Lettera agli stakeholder
		Continuo miglioramento tecnologico degli impianti di generazione nei Paesi di presenza del Gruppo	Paragrafo 1.2.1, 1.2.2, Dossier – Innovazione
	Ricerca e sviluppo in tecnologie per la sostenibilità ambientale dell'energia nel lungo periodo	Sviluppo di tecnologie per la <i>carbon</i> sequestration e il contenimento delle emissioni	Paragrafo 1.2.1, 1.2.2, Dossier – Innovazione
		Sviluppo <i>Smart Grid</i> e mobilità elettrica	Paragrafo 1.2.1, 2.1.3, 4.1, Lettera agli stakeholder, Dossier – Innovazione, Focus – La città intelligente, Dossier – Enabling Electricity
		Impegno nella ricerca per superare le barriere alla diffusione delle energie rinnovabili	Dossier – Innovazione, Dossier – <i>Enabling Electricity</i>

# 1.3 I risultati del 2011



# 1.3.1 Risultati operativi

#### Produzione

La produzione netta complessiva del Gruppo Enel nel 2011 è pari a 293,9 TWh (+1,3% rispetto ai 290,2 TWh del 2010), di cui 79,0 TWh in Italia e 214,9 TWh all'estero.

In Italia, gli impianti di produzione hanno generato 79,0 TWh, in diminuzione di 2,6 TWh rispetto al 2010 (-3,2%). Il decremento della produzione da fonte idroelettrica (-5,9 TWh), dovuto alle più sfavorevoli condizioni di idraulicità nel 2011 rispetto al 2010, è stato parzialmente compensato da una crescita della pro-

duzione termoelettrica (+2,9 TWh) e delle altre fonti rinnovabili (+0,4 TWh).

All'estero la produzione netta del Gruppo Enel nel 2011 è stata pari a 214,9 TWh, in aumento di 6,3 TWh (+3,0%) rispetto al precedente esercizio. L'incremento è da riferirsi principalmente alle maggiori quantità generate da Endesa nella Penisola Iberica (+8,1 TWh) e all'incremento della produzione delle società della Divisione Energie Rinnovabili (+1,0 TWh).

L'energia elettrica prodotta dalle centrali del Gruppo

28,2% della produzione è RINNOVABILE

rinnovabile 82,8 TWh

41,6% della produzione è a ZERO EMISSIONI

nucleare 39,5 TWh

olio/gas 38,1 TWh

CCGT 47,4 TWh

carbone 86,1 TWh

mix di produzione Fnel Enel in Italia e nel resto del mondo è stata generata per il 58,4% da fonte termoelettrica, per il 28,2% da fonti rinnovabili e per il 13,4% da fonte nucleare, per un totale di 41,6% di energia prodotta da fonti a zero emissioni

#### Distribuzione

L'energia elettrica trasportata sulla rete di distribuzione del Gruppo Enel si è attestata, nel 2011, a 435,0 TWh (+0,8%), di cui 246,0 TWh in Italia e 189,0 TWh all'estero.

I volumi di elettricità distribuita in Italia sono in diminuzione di 1,0 TWh (-0,4%) rispetto ai 247,0 TWh distribuiti nel 2010<sup>(2)</sup>.

L'elettricità distribuita all'estero subisce un incremento di 4,4 TWh (+2,4%) rispetto al precedente esercizio derivante principalmente dal maggior apporto di Endesa (+3,9 TWh), sia nella Penisola Iberica (+1,6 TWh) che in America Latina (+2,3 TWh).

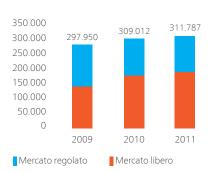
#### Vendita

Le vendite di energia elettrica ai clienti finali si attestano nel 2011 a 311,8 TWh, in crescita di 2,8 TWh (+0,9%) rispetto al 2010. L'aumento dipende principalmente dalle maggiori quantità vendute all'estero (+12,0 TWh), relative soprattutto alle attività svolte in Francia (+5,8 TWh), in America Latina (+5,4 TWh) e in Russia (+1,6 TWh), parzialmente compensate dai minori volumi venduti in Italia (-9,2 TWh).

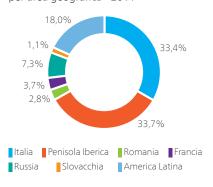
Le vendite di gas alla clientela finale sono state pari a 8,5 miliardi di metri cubi, in decremento di 0,4 miliardi di metri cubi (-4,5%) rispetto al 2010. Questo fenomeno è dovuto in particolare alla diminuzione delle vendite in Italia di circa 0,9 miliardi di metri cubi, mentre quelle realizzate all'estero, riferibili esclusivamente a Endesa, sono risultate in crescita di 0,5 miliardi di metri cubi.

(2) Il dato del 2010 è stato modificato, perché tiene conto di una più puntuale determinazione delle quantità trasportate e include la rete di distribuzione di Deval.

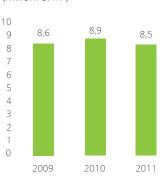




#### Volumi venduti energia elettrica per area geografica - 2011



Volumi venduti gas (milioni di m³)



Volumi venduti gas per area geografica - 2011



50

# 1.3.2 Risultati economico-finanziari

Il panorama mondiale nel 2011 si è caratterizzato per una persistente fase di incertezza economica e finanziaria che ha visto una crescita contenuta nelle economie mature, tra cui i Paesi dell'Europa Occidentale, e più accentuata nelle economie dei Paesi emergenti dell'Europa dell'Est, dell'Asia e dell'America Latina.

Pur in un contesto così sfavorevole, Enel ha raggiunto gli obiettivi prefissati registrando un Margine Operativo Lordo (EBITDA) di 17,7 miliardi di euro e un Risultato netto di 4,2 miliardi di euro, grazie alla diversificazione geografica e tecnologica e a un portafoglio ben equilibrato tra attività regolate e non regolate.

Nel 2011 è inoltre proseguito il piano di riduzione del debito del Gruppo, che ha portato al raggiungimento di una Posizione Finanziaria Netta pari a 44,6 miliardi di euro, in diminuzione rispetto all'anno precedente. Grazie al conseguimento di tali risultati, a fine 2011 il rapporto debito/Margine Operativo Lordo si attesta a 2,5 (2,6 al 31 dicembre 2010).

Resta quindi confermata la solidità della struttura patrimoniale del Gruppo grazie al miglioramento dei flussi di cassa, a una rigorosa disciplina nei piani d'investimento e ad azioni di efficientamento, snellimento dei processi e flessibilità operativa, realizzate durante tutto il 2011 e che continueranno a portare i loro benefíci anche negli anni successivi.

#### Principali dati economico-finanziari consolidati

	Udm	2011	2010	Delta 2011-2010
Ricavi	(mil euro)	79.514	73.377	8,4%
EBITDA (Margine Operativo Lordo)	(mil euro)	17.717	17.480	1,4%
EBIT (Risultato Operativo)	(mil euro)	11.366	11.258	1,0%
Risultato netto del Gruppo	(mil euro)	4.148	4.390	-5,5%
Utile netto ordinario del Gruppo	(mil euro)	4.097	4.405	-7,0%

I **Ricavi** del 2011 sono pari a 79.514 milioni di euro, con un incremento di 6.137 milioni di euro (+8,4%) rispetto al 2010. La variazione positiva è dovuta principalmente ai maggiori ricavi da generazione e *trading* di energia elettrica e combustibili, oltre che alla crescita dei ricavi da vendita di energia elettrica a clienti finali sui mercati liberi non domestici. Inoltre, i ricavi del 2011 includono i proventi derivanti dalla cessione di alcune partecipazioni (per complessivi 429 milioni di euro) e dalla rimisurazione a "fair value" delle attività e passività di talune società.

Il Margine Operativo Lordo (EBITDA) è pari a 17.717 milioni di euro, in aumento di 237 milioni di euro (+1,4%) rispetto al precedente esercizio. Tale risultato deriva, oltre che dai sopracitati proventi, dall'incremento dei risultati delle Divisioni Mercato, Infrastrutture e Reti, Internazionale ed Energie Rinnovabili, solo parzialmente compensati dalla riduzione del margine delle Divisioni Generazione ed *Energy Management*, Iberia e America Latina. La diminuzione registrata per quest'ultima Divisione risente anche delle cessioni, perfezionate a fine 2010, delle attività relative alla rete di distribuzione del gas e alla rete di trasmissione dell'energia elettrica in Spagna.

Il Risultato Operativo (EBIT) ammonta a 11.366 milioni di euro, con un aumento dell'1,0% rispetto agli 11.258 milioni di euro del 2010 a fronte di un incremento degli ammortamenti e perdite di valore per 129 milioni di euro.

Il Risultato netto del Gruppo per il 2011 ammonta a 4.148 milioni di euro rispetto ai 4.390 milioni di euro dell'esercizio precedente (-5,5%). Tale riduzione è dovuta al maggior carico fiscale dell'esercizio, che risente anche dell'adeguamento della fiscalità corrente e differita a seguito dell'introduzione, in Italia, della cosiddetta "Robin Tax". Tale aumento della pressione fiscale ha più che compensato il miglioramento della gestione operativa e finanziaria del Gruppo.

L'Utile netto ordinario del Gruppo è pari a 4.097 milioni di euro, in diminuzione di 308 milioni di euro (-7,0%) rispetto ai 4.405 milioni di euro dell'esercizio 2010.

Gli investimenti effettuati nel 2011, infine, sono pari a 7.484 milioni di euro (di cui 6.845 milioni di euro riferibili a immobili, impianti e macchinari), in aumento di 394 milioni di euro (+5,5%) rispetto al 2010.



# Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)

Nel 2011, per l'ottavo anno consecutivo, Enel fa parte del *Dow Jones Sustainability 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 riammesso al prestigioso indice FTSE4Good\*. Creata dal Gruppo FTSE, la serie di indici azionari FTSE-4Good 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 benefíci derivanti da una condotta di business responsabile.

# Carbon Disclosure Project (CDP)

Nel settembre 2011 Enel entra nella classifica delle migliori aziende sostenibili del mondo stilata dal Carbon Disclosure Project (CDP), il Carbon Performance Leadership Index (CPLI). Il Carbon Performance Leadership Index (CPLI) include le 29 aziende del FTSE Global Equity Index Series (Global 500) che, come Enel, hanno dimostrato il maggior impegno in termini di strategia, governance, comunicazione agli stakeholder e riduzione delle emissioni.

<sup>(\*)</sup> 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.

# 1.3.3 Valore economico creato per gli stakeholder

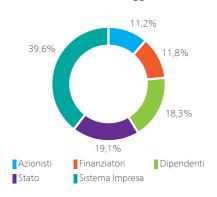
Il valore economico creato e distribuito da Enel fornisce un'utile indicazione di come l'Azienda ha creato ricchezza per i suoi *stakeholder*.

La maggior parte del valore economico creato dal Gruppo nel 2011 è stato reinvestito nei piani di sviluppo e di investimento aziendali, per sostenere la crescita e l'innovazione (39,6%). Dopo l'Azienda, i principali beneficiari del valore generato sono state le amministrazioni pubbliche nazionali e locali, con il 19,1% del valore distribuito sotto forma di tasse e contributi, e i dipendenti (18,3%) attraverso i compensi, i *benefit*, i piani pensionistici e gli altri benefíci individuali previsti per le persone del Gruppo.

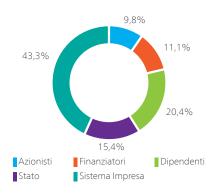
Milioni di euro	2011	2010
Ricavi	79.514	73.377
Proventi/(Oneri) netti da gestione rischio commodity	272	280
Costi esterni	56.308	49.567
Valore aggiunto globale lordo continuing operations	23.478	24.090
Valore aggiunto lordo discontinued operations	-	-
Valore aggiunto globale lordo	23.478	24.090
distribuito a:		
Azionisti	2.635	2.350
Finanziatori	2.774	2.682
Dipendenti	4.296	4.907
Stato	4.475	3.711
Sistema Impresa	9.298	10.440

I fornitori di capitale (finanziatori e azionisti) hanno ricevuto la remunerazione dei loro investimenti attraverso gli interessi sul debito e i dividendi, rispettivamente per l'11,8% e l'11,2% del valore complessivamente creato nel corso dell'anno.

Il decremento del valore distribuito ai dipendenti deriva sostanzialmente dalla conclusione del programma di incentivazione all'esodo in Italia (giunto a scadenza nel dicembre 2011), nonché dall'accordo relativo all'eliminazione delle agevolazioni tariffarie ai dipendenti in servizio in Italia. Sull'incremento del valore distribuito allo Stato influiscono, oltre alla "Robin Tax", il maggior utile ante-imposte realizzato nel 2011, nonché il diverso peso di alcuni proventi esenti o parzialmente esenti nei due esercizi. Distribuzione del valore aggiunto - 2011



Distribuzione del valore aggiunto - 2010





# 1.4 Governance

## 1.4.1 I nostri azionisti

A fine 2011 l'azionariato di Enel SpA è composto per il 31,2% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, per il 40,3% da investitori istituzionali e per il 28,5% da investitori individuali.

Gli Investitori Socialmente Responsabili (SRI) sono tra i principali investitori istituzionali del Gruppo: al 31 dicembre 2011 erano presenti nel capitale Enel 81 Investitori Socialmente Responsabili, che rappresentano circa il 13,9% dell'azionariato istituzionale. Il dato si riferisce agli investitori SRI che includono princípi ESG (*Environmental, Social and Governance*) nei criteri che determinano le loro scelte di investimento. Gli stessi investitori detenevano a fine dicembre 2011 circa il 4,7% del totale delle azioni in circolazione di Enel, pari a circa il 6,8% del flottante. Tali fondi rappresentano una stabile base azionaria nel tempo con una presenza geografica ben diversificata tra Europa continentale, Gran Bretagna e Nord America.

Enel instaura un dialogo continuativo con la generalità degli azionisti attraverso strutture aziendali dedicate, e in particolare tramite l'area *Investor Relations*, all'interno della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, che cura i rapporti con gli investitori istituzionali, e un'area dedicata alle relazioni con gli azionisti *retail* all'interno della Segreteria Societaria.

Nel 2011 gli incontri con gli investitori istituzionali sono stati 395. Nell'ambito della continua interazione con azionisti e investitori, inoltre, si è data risposta a numerose richieste di informazioni, in particolare 428 da parte di azionisti *retail* e 58 da fondi etici, che hanno richiesto specificatamente informazioni sulla CSR di Enel.

Inoltre, l'unità CSR ha avviato con l'unità *Investor Relations* un gruppo di lavoro e indagini specifiche allo scopo di monitorare le esigenze informative e le richieste degli Investitori Socialmente Responsabili (SRI). Questa attività ha comportato la partecipazione congiunta a incontri *one-to-one* con gli analisti e a convegni internazionali dedicati al mondo SRI. Uno degli obiettivi futuri è l'integrazione di tematiche di CSR in *roadshow* specifici.

Enel, inoltre, diffonde in maniera continuativa contenuti utili agli azionisti della Società attraverso le sezioni "Investitori" e "Governance" del sito internet aziendale, dove possono essere reperite sia informazioni di carattere economicofinanziario (bilanci, relazioni semestrali e trimestrali, presentazioni alla comunità finanziaria, stime degli analisti, 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).

# 1.4.2 Il sistema di corporate governance

Enel adotta un sistema di *corporate governance* ispirato ai più elevati *standard* di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa. Tale sistema è conforme ai princípi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana, pubblicato nel marzo 2006<sup>(3)</sup>, e con le modifiche in materia di remunerazione degli amministratori apportate all'art. 7 del Codice stesso nel marzo 2010<sup>(4)</sup>. Il sistema di *corporate governance* è inoltre ispirato alle raccomandazioni formulate dalla CONSOB in materia e, più in generale, alle *best practice* internazionali.

Il sistema di *corporate governance* 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 in un orizzonte di medio-lungo periodo;
- > 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 al quale fanno capo le funzioni e la responsabilità degli in-
- (3) Reperibile sul sito di Borsa Italiana all'indirizzo: http://www.borsaitaliana.it/borsaitaliana/ufficio-stampa/comunicati-stampa/2006/codiceautodisciplina pdf.htm.
- (4) Reperibile sul sito di Borsa Italiana all'indirizzo: http://www.borsaitaliana.it/borsaitaliana/regolamenti/corporategovernance/corpgovart7\_pdf.htm.



dirizzi strategici e organizzativi, nonché la valutazione dell'adeguatezza dei controlli necessari per monitorare l'andamento di Enel SpA e del Gruppo;

- > il Collegio Sindacale, chiamato a (i) vigilare circa l'osservanza della legge e dello statuto, nonché sul rispetto dei princípi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali, (ii) vigilare sul processo di informativa finanziaria, nonché sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile della Società, (iii) vigilare sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati, nonché circa l'indipendenza della società di revisione legale dei conti e, infine, (iv) verificare le modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina;
- > 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 alla 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 per i sindaci di società con azioni quotate, nonché per gli esponenti aziendali di soggetti che partecipano al capitale di intermediari finanziari.

56



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, 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 (pari, alla data del presente Bilancio, ad almeno lo 0,5% del capitale sociale).

Ciascuna lista deve includere almeno due candidati in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge, menzionando distintamente tali candidati e indicando uno di essi al primo posto della lista.

Inoltre – in attuazione delle integrazioni apportate nel corso del 2011 al decreto legislativo n. 58/1998 (il "Testo Unico della Finanza") e delle disposizioni attuative dettate dalla CONSOB al fine di assicurare l'equilibrio tra i generi nella composizione degli organi di amministrazione e di controllo delle società con azioni quotate, nonché in base alle modifiche statutarie che verranno sottoposte all'Assemblea della Società chiamata ad approvare il Bilancio al 31 dicembre 2011 – in occasione dei primi tre rinnovi del Consiglio di Amministrazione successivi al 12 agosto 2012, le liste che presentano un numero di candidati pari o superiore a tre dovranno includere altresì candidati di genere diverso, secondo

quanto sarà specificamente indicato nell'avviso di convocazione dell'Assemblea.

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 – forma oggetto di deposito presso la sede sociale unitamente alle liste, nonché di tempestiva pubblicazione sul sito *internet* della Società e su quello di Borsa Italiana SpA.

Secondo quanto deliberato dall'Assemblea ordinaria del 29 aprile 2011, il Consiglio di Amministrazione in carica si compone di nove membri, il cui mandato scade in occasione dell'approvazione del bilancio dell' esercizio 2013. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione (Paolo Andrea Colombo) ha un ruolo di impulso e di vigilanza sul

drea Colombo) ha un ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, coordinandone le attività.

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 di (i) 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) sovrintendere alle attività di *internal auditing* d'accordo con l'Amministratore Delegato, restando la relativa funzione aziendale alle dipendenze di quest'ultimo. A tale ultimo 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, 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 riquardi 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 maggio 2011, fatta eccezione per il Presidente e l'Amministratore Delegato, gli altri 7 membri del Consiglio di Amministrazione attualmente in carica (Alessandro Banchi, Lorenzo Codogno, Mauro Miccio, Fernando Napolitano, Pedro Solbes Mira, Angelo Taraborrelli 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 deriva dallo specifico ruolo che il vigente assetto dei poteri gli riconosce con riferimento all'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 interessa-

ti o comunque a disposizione della Società, subito dopo la nomina (maggio 2011) e, quindi, nel mese di gennaio 2012, il Consiglio di Amministrazione ha attestato la sussistenza dei **requisiti di indipendenza** contemplati dal Codice di Autodisciplina in capo a 5 Consiglieri (Alessandro Banchi, Mauro Miccio, Pedro Solbes Mira, Angelo Taraborrelli e Gianfranco Tosi).

In particolare, sono stati considerati indipendenti i Consiglieri non esecutivi che non intrattengono, né hanno di recente intrattenuto, neppure indirettamente, con la Società 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. Si segnala a tale ultimo riguardo che, in occasione delle menzionate valutazioni circa l'indipendenza dei propri componenti non esecutivi, il Consiglio di Amministrazione, proprio facendo applicazione del principio generale della prevalenza della sostanza sulla forma, ha riconosciuto il possesso dei requisiti di indipendenza indicati dal Codice di Autodisciplina anche in capo al Consigliere Gianfranco Tosi, avendo ritenuto che l'indipendenza di quest'ultimo possa essere valutata, in modo più appropriato, tenendo conto dell'autonomia di giudizio mostrata dall'interessato rispetto alla Società, ai relativi Amministratori esecutivi nonché all'azionista di riferimento, il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che lo ha candidato, piuttosto che avendo riguardo al criterio meramente temporale dell'avere ricoperto l'incarico di Amministratore dell'Enel per più di nove anni negli ultimi dodici.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione ha confermato la validità di 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<sup>(5)</sup>, unitamente alle fattispecie in cui, secondo il Codice

- (5) In particolare, 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 sequenti 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:
- 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;
- se, direttamente o indirettamente (ad 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

58

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. Si evidenzia in proposito che, in occasione delle citate valutazioni circa l'indipendenza dei propri componenti non esecutivi, il Consiglio di Amministrazione ha preso atto della insussistenza di rapporti di natura commerciale, finanziaria o professionale intercorrenti ovvero intercorsi nell'esercizio precedente, direttamente o indirettamente, tra gli indicati Amministratori qualificati come indipendenti e la Società ovvero soggetti legati a quest'ultima.

In occasione delle valutazioni effettuate nei mesi di maggio 2011 e gennaio 2012, il Consiglio di Amministrazione ha avuto modo di accertare in capo ai cinque Amministratori non esecutivi sopra indicati 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<sup>(6)</sup>.

Nel corso dei mesi di maggio 2011 e febbraio 2012, il Collegio Sindacale ha avuto modo di verificare che il Consiglio di Amministrazione, nell'espletamento del-

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 similare;

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.
- (6) 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 subíto 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.

le 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.

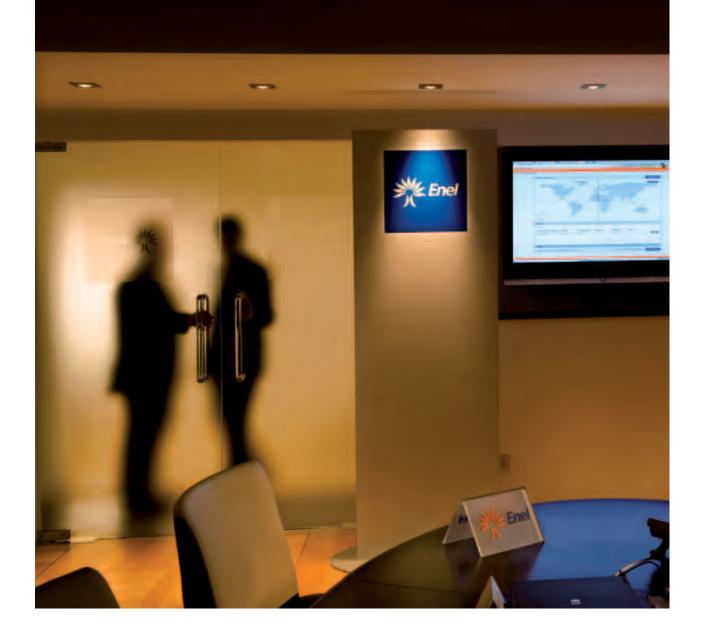
Fin dal mese di gennaio 2000 il Consiglio di Amministrazione, al fine di garantire un efficace svolgimento delle proprie funzioni, ha istituito nel proprio ambito un Comitato per le Remunerazioni e un Comitato per il Controllo Interno, dotati di funzioni consultive e propositive e incaricati di trattare 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 individua tra di essi un presidente e provvede inoltre a determinare, con apposita deliberazione, i compiti dei comitati stessi.

Nel mese di novembre 2010 il Consiglio di Amministrazione, in sede di adozione 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 al proprio interno un nuovo comitato (Comitato Parti Correlate) composto da almeno 3 Amministratori indipendenti.

Successivamente, nel mese di maggio 2011, il Consiglio di Amministrazione ha infine costituito al suo interno un ulteriore comitato con funzioni consultive e propositive in materia di governo societario (Comitato per la corporate governance), composto da almeno 3 Amministratori, in maggioranza non esecutivi, di cui almeno uno in possesso dei requisiti di indipendenza.

Al **Comitato per le Remunerazioni** sono attribuiti i sequenti compiti, di natura consultiva e propositiva:

- > formulare al Consiglio di Amministrazione proposte in merito alla politica per la remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, valutando periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica adottata e avvalendosi delle informazioni fornite dall'Amministratore Delegato per quanto riguarda l'attuazione di tale politica nei riguardi dei Dirigenti con responsabilità strategiche;
- > presentare al Consiglio di Amministrazione proposte per la remunerazione degli Amministratori esecutivi e degli altri Amministratori che ricoprono particolari ca-



riche, nonché sulla fissazione degli obiettivi di *performance* correlati alla componente variabile di tale remunerazione, provvedendo a monitorare l'applicazione delle decisioni adottate dal Consiglio stesso e verificando, in particolare, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di *performance*;

> esaminare preventivamente la relazione annuale sulla remunerazione, da mettere a disposizione del pubblico in vista dell'Assemblea annuale di bilancio.

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 al *management*, 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 altresì, quale attribuzione aggiuntiva rispetto a quelle contemplate dal Co-

dice 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 2011 il Comitato per le Remunerazioni è risultato composto dai Consiglieri Augusto Fantozzi (con funzioni di presidente), Giulio Ballio e Fernando Napolitano nel periodo compreso tra gennaio e aprile, mentre a decorrere dal mese di maggio e fino alla fine dell'anno ne hanno fatto parte i Consiglieri Fernando Napolitano (con funzioni di presidente), Alessandro Banchi e Pedro Solbes Mira. Il Consiglio di Amministrazione ha riconosciuto in capo a tutti e tre gli Amministratori da ultimo indicati il requisito di un'adeguata conoscenza ed esperienza in materia finanziaria. Al Comitato per il Controllo Interno sono attribuiti i seguenti compiti, di natura consultiva e propositiva:

> assistere il Consiglio di Amministrazione nell'espletamento dei compiti a quest'ultimo demandati in materia di controllo interno dal Codice di Autodisciplina;

- > valutare, unitamente al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e ai revisori, il corretto utilizzo dei princípi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- > 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;
- esaminare il piano di lavoro preparato dal preposto al controllo interno, nonché le relazioni periodiche da costui predisposte;
- valutare i risultati esposti nella relazione della Società di revisione legale dei conti e nella eventuale lettera di suggerimenti;
- > svolgere gli ulteriori compiti che gli vengono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione, con particolare riferimento alla valutazione dell'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 (attribuzione, quest'ultima, riconosciuta al comitato a partire dal mese di febbraio 2010);
- > riferire al Consiglio di Amministrazione, con cadenza almeno semestrale, sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno.

Nel corso del 2011 il Comitato per il Controllo Interno è risultato composto dai Consiglieri Gianfranco Tosi (con funzioni di presidente), Lorenzo Codogno (cui il Consiglio di Amministrazione aveva a suo tempo riconosciuto il requisito di un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria), Renzo Costi e Alessandro Luciano nel periodo compreso tra gennaio e aprile, mentre a decorrere dal mese di maggio e fino alla fine dell'anno ne hanno fatto parte i Consiglieri Gianfranco Tosi (sempre con funzioni di presidente), Lorenzo Codogno (cui il Consiglio di Amministrazione ha confermato il requisito di un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria), Mauro Miccio e Angelo Taraborrelli.

Al Comitato per la corporate governance è attribuito il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura consultiva e propositiva, nelle valutazioni e decisioni relative alla corporate governance di Enel SpA e del Gruppo Enel. In tale ambito, al Comitato in questione sono attribuiti in particolare i seguenti compiti:

> monitorare l'evoluzione della normativa di legge e del-

- le *best practic*e nazionali e internazionali in materia di *corporate governanc*e, provvedendo ad aggiornare il Consiglio di Amministrazione in presenza di modificazioni significative;
- > verificare l'allineamento del sistema di governo societario di cui di Enel SpA e il Gruppo Enel sono dotati con la normativa di legge, le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina e le best practice nazionali e internazionali;
- > formulare al Consiglio di Amministrazione proposte di adeguamento dell'indicato sistema di governo societario, ove se ne ravvisi la necessità o l'opportunità;
- > istruire il procedimento di board review, formulando al Consiglio di Amministrazione le proposte in merito all'affidamento dell'incarico a una società specializzata del settore, individuando i temi destinati a formare oggetto della valutazione e definendo modalità e tempi del procedimento stesso;
- > esaminare preventivamente la relazione annuale sul governo societario, da inserire nella documentazione di bilancio;
- > svolgere gli ulteriori compiti che gli vengono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2011 il Comitato per la *corporate gover*nance è risultato composto dai Consiglieri Paolo Andrea Colombo (con funzioni di presidente), Lorenzo Codogno, Mauro Miccio e Fernando Napolitano.

Al Comitato Parti Correlate è stato attribuito il compito di formulare appositi pareri motivati sull'interesse di Enel SpA – nonché delle società da essa direttamente e/o indirettamente controllate di volta in volta interessate – al compimento di operazioni con parti correlate, esprimendo un giudizio in merito alla convenienza e correttezza sostanziale delle relative condizioni, previa ricezione di flussi informativi tempestivi e adeguati. Tale Comitato ha altresì la facoltà di richiedere informazioni e formulare osservazioni all'Amministratore Delegato e ai soggetti incaricati della conduzione delle trattative o dell'istruttoria in merito ai profili oggetto dei flussi informativi ricevuti, ove si tratti di operazioni di "maggiore rilevanza" (come definite dall'apposita procedura aziendale).

Il Comitato in questione provvede infine a risolvere i casi in cui l'individuazione di una parte correlata risulti controversa, che siano stati a esso sottoposti da parte dell'advisory board istituito ai sensi della medesima procedura. Nel corso del 2011 il Comitato Parti Correlate è risultato composto dai Consiglieri Augusto Fantozzi (con funzioni di presidente), Giulio Ballio e Renzo Costi

nel periodo compreso tra gennaio e aprile, mentre a decorrere dal mese di maggio e fino alla fine dell'anno ne hanno fatto parte i Consiglieri Alessandro Banchi (con funzioni di presidente), Pedro Solbes Mira, Angelo Taraborrelli e Gianfranco Tosi.

A decorrere dal 1° gennaio 2011 risulta operativa una nuova procedura per la disciplina delle operazioni con parti correlate, i cui contenuti salienti vengono di seguito descritti e che è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione nel mese di novembre 2010, nel rispetto dei requisiti indicati dalla CONSOB con apposito regolamento approvato nel mese di marzo 2010 in attuazione delle previsioni del codice civile.

In base a tale procedura, le operazioni con parti correlate sono suddivise in tre categorie:

- > le operazioni di "maggiore rilevanza", individuate in base al superamento di una specifica soglia quantitativa (fissata al 5%) applicata a tre indici di rilevanza, che tengono conto in particolare del controvalore dell'operazione, dell'attivo patrimoniale dell'entità oggetto dell'operazione e delle passività dell'entità acquisita. Tali operazioni, ove non rientranti per legge o per statuto nella competenza assembleare, formano necessariamente oggetto di esame e approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione. In ogni caso, l'approvazione delle operazioni di "maggiore rilevanza" deve essere preceduta dal parere vincolante del Comitato Parti Correlate. Ove il Comitato Parti Correlate abbia espresso parere negativo, il Consiglio di Amministrazione può sottoporre le operazioni in questione all'autorizzazione dell'Assemblea ordinaria, la quale, fermo il rispetto delle maggioranze di legge e di statuto e delle disposizioni vigenti in materia di conflitto di interessi, delibera con il voto favorevole di almeno la metà dei soci non correlati votanti (c.d. "whitewash"); in ogni caso il compimento delle operazioni di "maggiore rilevanza" è impedito solo qualora i soci non correlati presenti in Assemblea rappresentino una percentuale pari almeno al 10% del capitale sociale con diritto di voto;
- > le operazioni di "minore rilevanza", definite in negativo come le operazioni diverse da quelle di "maggiore rilevanza" e da quelle di "importo esiguo". Tali operazioni, ove non rientranti per legge o per statuto nella competenza assembleare, sono approvate dall'organo competente in base al vigente assetto dei poteri in ambito aziendale, previo parere non vincolante del Comitato Parti Correlate. Tuttavia, entro 15 giorni dalla chiusura di ciascun trimestre dell'esercizio, Enel SpA è

tenuta a mettere a disposizione del pubblico un documento contenente l'indicazione della controparte, dell'oggetto e del corrispettivo delle operazioni di "minore rilevanza" approvate nel trimestre di riferimento in presenza di un parere negativo del Comitato Parti Correlate, nonché delle ragioni per le quali si è ritenuto di disattendere tale parere;

> le operazioni di "importo esiguo", ossia caratterizzate da un controvalore inferiore a specifiche soglie, diffe-



renziate in funzione della tipologia di parti correlate con le quali tali operazioni vengono realizzate. Le operazioni di "importo esiguo" sono escluse dall'ambito di applicazione della procedura.

Al fine di consentire al Comitato Parti Correlate di esprimere un motivato e preventivo parere sull'interesse di Enel al compimento di operazioni con parti correlate, nonché sulla convenienza e correttezza sostanziale delle relative condizioni, la procedura istituisce specifici flussi informativi. Per quanto riguarda in particolare le operazioni di "maggiore rilevanza" è previsto che il Comitato Parti Correlate, ovvero uno o più componenti dallo stesso delegati, abbiano facoltà di richiedere in-

formazioni e formulare osservazioni all'Amministratore Delegato di Enel SpA e ai soggetti incaricati della conduzione delle trattative o dell'istruttoria in merito ai profili oggetto dei flussi informativi ricevuti, nonché di richiedere ogni altra informazione ritenuta utile ai fini della valutazione dell'operazione.

Sono altresì previsti specifici obblighi di informativa qualora la correlazione sussista con un Amministratore o un Sindaco di Enel SpA o con una parte correlata per Nel rispetto della normativa CONSOB di riferimento, risultano escluse dall'ambito di applicazione della procedura le seguenti tipologie di operazioni con parti correlate: (i) le deliberazioni assembleari con le quali vengono fissati i compensi spettanti alla generalità dei componenti il Consiglio di Amministrazione e ai Sindaci; (ii) le operazioni di "importo esiguo"; (iii) i piani di compensi basati su strumenti finanziari, approvati dall'Assemblea in base a quanto previsto dal Testo Unico della Finanza, e le rela-



il suo tramite. Inoltre, in tali ipotesi, l'Amministratore interessato deve allontanarsi dalla riunione consiliare al momento della deliberazione, ove ciò non pregiudichi la permanenza del *quorum* costitutivo ovvero il Consiglio di Amministrazione non disponga altrimenti; qualora la correlazione sussista con l'Amministratore Delegato di Enel SpA o con una parte correlata per il suo tramite, in aggiunta a quanto sopra egli si astiene dal compimento dell'operazione, investendo della stessa il Consiglio di Amministrazione.

Un'apposita disciplina è poi dettata per le operazioni con parti correlate realizzate da parte di Enel SpA non già direttamente ma per il tramite di società controllate. tive operazioni attuative; (iv) le deliberazioni, diverse da quelle indicate al precedente punto (i), in materia di remunerazione degli Amministratori di Enel SpA investiti di particolari cariche nonché dei Dirigenti con responsabilità strategiche di società del Gruppo, ove siano rispettate specifiche condizioni previste dalla normativa CONSOB di riferimento; (v) le operazioni ordinarie che siano concluse a condizioni equivalenti a quelle di mercato o *standard*; (vi) le operazioni con o tra società controllate, anche congiuntamente, da Enel SpA nonché le operazioni con società collegate a Enel SpA, a condizione che nelle società controllate o collegate controparti dell'operazione non vi siano interessi significativi (come individuati nell'ambito

della procedura) di altre parti correlate di Enel SpA Una procedura semplificata è infine prevista nei casi di urgenza per l'approvazione delle operazioni con parti correlate che non risultino di competenza assembleare.

In merito alla **remunerazione**, il compenso degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche è stabilito in misura sufficiente ad attrarre, trattenere e motivare persone dotate delle qualità professionali richieste per gestire con successo la Società.

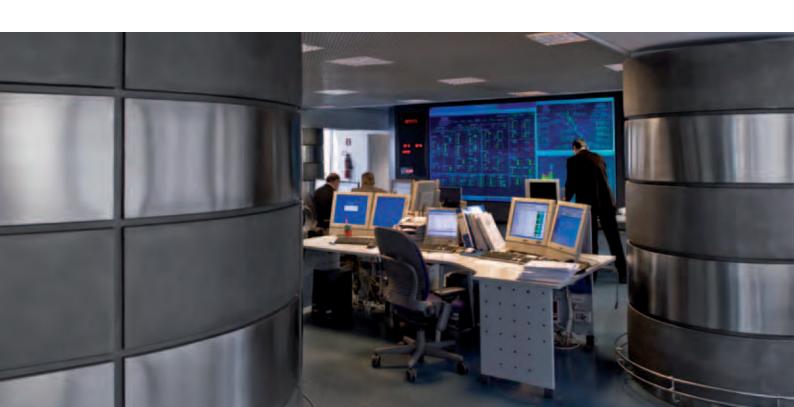
In tale ambito, spetta al Comitato per le Remunerazioni adoperarsi affinché una parte significativa della remunerazione degli Amministratori esecutivi e dei Dirigenti con responsabilità strategiche venga definita in modo tale da allineare i loro interessi con il perseguimento dell'obiettivo prioritario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo. In particolare, una parte significativa della remunerazione degli Amministratori esecutivi e dei Dirigenti con responsabilità strategiche è legata al raggiungimento di specifici obiettivi di performance, anche di natura non economica, preventivamente indicati e determinati in coerenza con le linee guida contenute nella politica per la remunerazione.

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 dalla Società e dal Gruppo e gli Amministratori non esecutivi non risultano destinatari di piani di incentivazione a base azionaria.

La remunerazione dei componenti il Consiglio di Amministrazione è determinata dall'Assemblea dei soci; quella aggiuntiva per i componenti dei Comitati con funzioni consultive e propositive costituiti in seno al Consiglio di Amministrazione è fissata dal Consiglio medesimo, su proposta del Comitato per le Remunerazioni e sentito il parere del Collegio Sindacale; il trattamento economico complessivo spettante al Presidente e all'Amministratore Delegato/Direttore Generale è anch'esso individuato dal Consiglio di Amministrazione, sempre su proposta del Comitato per le Remunerazioni e sentito il parere del Collegio Sindacale.

Per una compiuta descrizione della struttura e della misura della remunerazione dei componenti il Consiglio di Amministrazione per l'esercizio 2011, si fa riferimento a quanto indicato nella seconda sezione della relazione sulla remunerazione, approvata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato per le Remunerazioni, e disponibile presso la sede sociale, nonché sul sito *internet* della Società e su quello di Borsa Italiana SpA. La predetta relazione contiene altresì una illustrazione dettagliata della politica per la remunerazione adottata da Enel SpA, ivi inclusa la politica relativa ai trattamenti previsti in caso di cessazione dalla carica o di risoluzione del rapporto di lavoro.

Nell'ultimo scorcio dell'esercizio 2011, il Consiglio di Amministrazione, con l'assistenza di una società specializzata nel settore non avente alcun ulteriore rapporto professionale o commerciale con Enel SpA o con altre società del Gruppo, ha effettuato – e completato nel mese di febbraio 2012 – 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 dei primi mesi successivi al suo insediamento e si è concentrata, come di consueto, 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) la valutazione circa l'adequatezza delle strutture organizzative che supportano i lavori del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati. Il quadro complessivo che emerge dalla board review relativa all'esercizio 2011 fa ritenere – secondo quanto osservato dalla società di consulenza, anche alla luce di un'indagine di benchmark da essa appositamente svolta – che il Consiglio di Amministrazione di Enel e i suoi Comitati operino con efficacia e trasparenza, facendo larga applicazione delle best practice in materia di corporate governance.

In materia di controllo interno il Gruppo Enel è dotato già da alcuni anni di 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 Enel in tre distinte tipologie di attività:

- > il "controllo di linea" (o di "primo livello"), 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;
- > i controlli di "secondo livello", che sono demandati (i) al controllo di gestione (collocato all'interno della funzio-

- ne Amministrazione, Finanza e Controllo di Enel SpA) per quanto riguarda il monitoraggio dell'andamento economico-finanziario della Società e del Gruppo, e (ii) alla funzione *Group Risk Management* per quanto concerne l'elaborazione di *policy* finalizzate alla gestione dei principali rischi (connessi, ad esempio, ai tassi di interesse, ai tassi di cambio e al rischio *commodity*);
- > l'internal auditing, demandato all'apposita funzione Audit di Enel SpA 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 SpA 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 2011, il Consiglio di Amministrazione si è occupato:

- > in 13 riunioni (su un numero complessivo di 16 riunioni) di varie tematiche attinenti la corporate governance;
- > in 2 riunioni di profili attinenti la CSR in generale (con particolare riferimento all'approvazione del Bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio 2010 e all'erogazione a Enel Cuore Onlus di un contributo straordinario per la copertura dei progetti relativi al 2011);
- > in 2 riunioni di tematiche attinenti il Modello organizzativo e gestionale adottato ai sensi del decreto legislativo n. 231/2001.

Con riferimento all'Assemblea, Enel SpA 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 aderiscono tali azionisti e rispondenti 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, alle quali viene data risposta al più tardi durante lo svolgimento dei lavori assembleari; (ii) i soci

che rappresentano 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 rappresentano 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 alla Società 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 SpA, 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. Lo statuto di Enel SpA affida infine al Consiglio di Amministrazione il potere di prevedere, in relazione a singole Assemblee e 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.

Per una più completa informativa sulla corporate governance si rinvia alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari" allegata al Bilancio consolidato 2011.

# 1.4.3 La gestione del rischio

Nel corso del 2009, in linea con le pratiche più evolute di governo societario, è stata costituita una specifica funzione *Group Risk Management* con la la missione di assicurare l'efficace implementazione a livello di Gruppo del processo di gestione di tutti i rischi a impatto rilevante di carattere finanziario, operativo, strategico e di *business*, nonché dei principali rischi che possano a qualunque titolo incidere sui risultati economici, finanziari e patrimoniali della Società e del Gruppo.

Nel corso del 2011 le principali attività svolte dalla funzione *Group Risk Management* hanno riguardato:

- > l'elaborazione e la prima attivazione dell'impianto della *governance* dei rischi a livello di Gruppo;
- > l'elaborazione delle linee guida per la gestione dei rischi finanziari, *commodity* e di credito, inclusive della definizione del sistema di limiti operativi;
- > la definizione del modello di enterprise risk management di Gruppo, l'avvio e il completamento del primo assessment delle principali fonti di rischio con potenziale impatto sul raggiungimento degli obiettivi strategici e di business;
- > l'avvio delle attività di alcune strutture locali di risk management;
- > l'attivazione di un flusso periodico di comunicazione con le Divisioni operative e verso il vertice aziendale;
- > l'istituzione e l'avvio dell'operatività di appositi comitati di rischio, istituiti sia a livello centrale che nei vari Paesi in cui il Gruppo opera. A ciò si è accompagnata la definizione da parte di tali comitati dei limiti di rischio qualitativi e quantitativi assegnati ai *risk owner* e delle modalità per monitorarne il rispetto;
- > lo sviluppo di un modello integrato (c.d. *Business Plan@Risk*) volto all'analisi (i) dei rischi quantitativi connessi al raggiungimento dei *target* di *budget* e piano industriale e (ii) della profittabilità economica e finanziaria dei grandi investimenti, attraverso opportune analisi di sensitività, di scenario e probabilistiche; ciò al fine di valutare l'impatto delle modifiche di variabili esogene (i.e. prezzi, tassi, inflazione, domanda di energia, prodotto interno lordo, ecc.) sui risultati attesi in termini di *cash flow* di Gruppo e di sostenibilità finanziaria, nonché sul rischio complessivo di portafoglio;
- > l'individuazione, l'acquisto, la parametrizzazione e l'attivazione delle soluzioni software per le attività di industrial risk management ed enterprise risk management;
- > lo sviluppo di specifiche metodologie per l'analisi e la misurazione dei diversi rischi.

# Dossier - Innovazione

Investimenti in ricerca e sviluppo di tecnologie innovative - 2011



- Riduzione degli impatti della generazione fossile Sviluppo delle fonti rinnovabili
- Efficienza energetica, Smart Grid e generazione distribuita, modalità elettrica

Nel 2011 il Gruppo Enel ha realizzato attività di ricerca e sviluppo di tecnologie innovative per un valore di circa 97 milioni di euro, in aumento di circa 10 milioni di euro (+11,5%) rispetto al 2010. L'impegno in ricerca e sviluppo è stato rivolto per circa il 64% all'innovazione nel campo della generazione fossile, ai fini della riduzione dei suoi impatti (cattura e sequestro della CO<sub>2</sub>, abbattimento delle emissioni, aumento dell'efficienza negli impianti di produzione), per il 20% circa allo sviluppo delle fonti rinnovabili (con focus su solare fotovoltaico e termodinamico, geotermia, eolico e biomasse, accumulo energetico), e per circa il 16% ai programmi di efficienza energetica e allo sviluppo delle *Smart Grid*, della generazione distribuita e della mobilità elettrica.

Le attività di ricerca e innovazione sono inquadrate nell'ambito del Piano per l'Innovazione Tecnologica, che fornisce un quadro complessivo della strategia e dei progetti di ricerca e innovazione sviluppati all'interno del Gruppo. Il Piano è stato sviluppato in forma integrata con Endesa e in coordinamento con tutte le società del Gruppo e ha lo scopo di aumentare la competitività e rafforzare la *leadership* tecnologica e ambientale del Gruppo.

Di seguito si descrivono le principali attività e i risultati di maggior rilievo raggiunti.

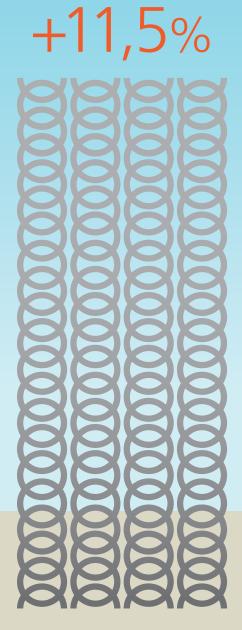
# Riduzione degli impatti della generazione fossile

Le fonti energetiche tradizionali (come il carbone o il gas naturale) continueranno nei prossimi decenni ad avere un ruolo fondamentale nel soddisfare la crescente domanda globale di energia elettrica. È dunque necessario far sì che le tecnologie di generazione termoelettrica siano sempre più compatibili con le esigenze ambientali, fino all'obiettivo "zero emissioni". Enel è tra le imprese capofila nello studio e nella dimostrazione delle tecnologie per la CCS (cattura e sequestro della CO<sub>2</sub>), con attività sulla cattura dell'anidride carbonica 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 CO<sub>2</sub>.

# Spesa per l'innovazione

87 milioni di euro

2010



97 milioni di euro

2011

#### Cattura post-combustione e seguestro della CO<sub>2</sub>

Nel 2010 è stata completata la costruzione dell'impianto pilota di cattura di CO<sub>2</sub> integrato presso la centrale di Brindisi, inaugurato il 1 marzo 2011 alla presenza del Commissario Europeo all'Energia. Tale impianto pilota, uno dei primi della sua taglia in Europa e nel mondo, consente di trattare 10.000 Nm³/h di fumi (corrispondente a circa 3,5 MWe) e permetterà di ottimizzare il processo di cattura e testare sorbenti innovativi, rafforzando il *know-how* di Enel in vista della realizzazione dell'impianto dimostrativo industriale.

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 e mirate alla prequalifica di processi e solventi in fase di sviluppo.

#### Cattura pre-combustione e combustione in ossigeno

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 da idrogeno, prodotto del processo di separazione. In Italia, l'esercizio dell'impianto da 16 MWe alimentato a idrogeno di Fusina (Venezia) nel 2011 ha superato le 1.000 ore di funzionamento; le prossime fasi prevedono la messa a punto e il test di un nuovo bruciatore realizzato in collaborazione con General Electric, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di  $NO_x$  al di sotto dei 100 mg/Nm³.

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.

Il filone della CCS con combustione in ossigeno a pressione atmosferica è sviluppato principalmente da Endesa con il progetto dimostrativo di Compostilla. L'impianto pilota da 30 MWt è stato completato alla fine del 2011.

#### Sequestro della CO<sub>2</sub>

Oltre alla caratterizzazione e selezione preliminare delle aree idonee per realizzare i siti di stoccaggio geologico permanente della  $CO_2$ , sono stati avviati studi sul suo utilizzo nell'ambito di processi biochimici. Per quanto riguarda la ricerca per la cattura biologica della  $CO_2$  attraverso alghe e la valorizzazione nel concetto di bioraffineria, un impianto pilota con 500 m² di foto-bioreattori è stato già costruito in Spagna presso la centrale a carbone di Litoral Almeria, in Andalusia.

#### Sistemi per l'aumento dell'efficienza e il contenimento delle emissioni

L'aumento di efficienza degli impianti termici è cruciale sia nel miglioramento delle *performance* ambientali che come fattore abilitante per lo sviluppo delle tecnologie per la cattura e sequestro della CO<sub>2</sub>. Al riguardo, la principale attività in corso è il progetto ENCIO, che realizzerà presso la centrale di Fusina un impianto pilota per il *test* di materiali innovativi capaci di resistere a temperature e pressioni ben superiori alle attuali (700°C ad una pressione di 365 bar), da impiegare nella realizzazione di futuri impianti a carbone con efficienza fino al 50%. Questo aumento di efficienza consentirà di realizzare centrali a carbone che emetteranno circa il 15% in meno di anidride carbonica rispetto ai più moderni impianti oggi in esercizio.

70 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Dossier - Innovazione

### Sviluppo delle fonti rinnovabili

La ricerca di Enel è impegnata su tutte le principali tecnologie di generazione da fonte rinnovabile con lo scopo di identificare le tecnologie e le modalità applicative che saranno in grado di generare energia al minimo costo, per ciascun sito di interesse Enel.

Queste le principali attività e i principali risultati ottenuti nel 2011:

#### Solare termodinamico

Lo sviluppo di medio-lungo termine degli impianti a concentrazione (*Concentrating Solar Power*, CSP) si sta orientando sempre più sull'uso dei sali fusi come fluido per la raccolta della radiazione e per lo stoccaggio energetico. Si analizzano inoltre tecnologie che potranno diventare commercialmente interessanti nel medio-lungo periodo, quali i sistemi a generazione diretta di vapore o i sistemi Stirling.

Si riportano di seguito le principali attività in corso nell'ambito di Archimede e dell'Integrazione Geotermia-Solare termodinamico:

#### Archimede

È terminata la prima fase dei *test* di funzionamento, che ha confermato prestazioni prossime a quelle di progetto, con riscaldamento dei sali a 540°C e generazione di vapore a temperature superiori ai 520°C. Sono state avviate l'ottimizzazione del sistema di regolazione e controllo dell'impianto, in vista della realizzazione di impianti industriali di grande taglia, e la realizzazione di un circuito di prova per testare sali a bassa temperatura di fusione (80÷140°C) e componentistica innovativa.

#### Integrazione Geotermia-Solare termodinamico

Sono state avviate le attività per il progetto preliminare di un impianto solare termodinamico integrato con l'impianto geotermico di Stillwater (Nevada, USA). L'impianto consentirà di sfruttare le sinergie tra la fonte geotermica e la fonte solare, permettendo di massimizzare il ritorno economico nella generazione di energia.

#### Fotovoltaico innovativo

Le principali attività di ricerca in campo fotovoltaico si concentrano presso il laboratorio solare di Catania, che nel corso del 2011 ha ottenuto l'accreditamento CEI EN 61215 e 61646 per la verifica delle prestazioni di moduli fotovoltaici in silicio e in film sottile. Il laboratorio ha caratterizzato tutte le principali tecnologie fotovoltaiche presenti sul mercato, sia in laboratorio che in campo, e validato modelli in grado di prevederne le prestazioni nelle differenti condizioni operative. Sono state avviate le attività previste nell'ambito della *joint venture* tra Enel Green Power, STMicroelectronics e Sharp (3SUN) per lo sviluppo di un programma di ricerca e sperimentazione congiunto finalizzato al *test* di nuovi materiali e all'integrazione di componentistica elettronica avanzata.

#### TOB – Triangle-based Omni-purpose Building

È stato completato il disegno e la progettazione di un sistema in grado di fornire elettricità generata da fonti rinnovabili a popolazioni che risiedono in zone remote non connesse alla rete elettrica. La struttura, il cui disegno è un brevetto internazionale Enel, integra moduli fotovoltaici e sistemi di accumulo. Il primo prototipo è stato installato a febbraio 2012 presso la sede Enel Ricerca di Pisa. Per maggiori informazioni sui benefíci attesi di tale progetto per l'accesso all'elettricità si rimanda a pagina 219.

#### Diamante

Nel 2011 è stato firmato il Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, Enel SpA e l'Università "La Sapienza" per l'installazione di un nuovo esemplare di Diamante a Roma, in prossimità della sede Valle Giulia della facoltà di Architettura dell'Università "La Sapienza".

#### 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. Si stanno completando presso l'Area Sperimentale di Livorno le attività per la costruzione di un prototipo di circuito da 500 kWe, realizzato in collaborazione con Turboden e con il Politecnico di Milano.

#### Eolico

È stata completata l'applicazione a tutti gli impianti eolici italiani degli strumenti di previsione a breve termine della produzione sviluppati dalla Ricerca Enel, in grado di garantire un livello di affidabilità superiore alle soluzioni oggi disponibili sul mercato.

#### Energia dal mare

Le tecnologie di generazione di elettricità da onde e maree non hanno ancora raggiunto la maturità tecnologica e i livelli di costo necessari per garantirne la competitività in termini di prezzo dell'energia generata. Per questo, Enel ha eseguito una prima fase di analisi e selezione delle aree di maggior interesse dal punto di vista delle risorse naturali, condotta in Europa e in America Latina (Cile) con Endesa. È stata inoltre completata un'attività di scouting delle tecnologie più promettenti tra quelle in fase di sviluppo.

#### Accumulo energetico

L'accumulo di energia è fondamentale per garantire la gestione in qualità e sicurezza delle reti elettriche in caso di energia prodotta da fonti di generazione rinnovabili, per sua natura discontinua e intermittente. Sistemi di accumulo installati presso i clienti finali, inoltre, potranno consentire di ottimizzare il prelievo di energia dalla rete, consentendo ai clienti di minimizzare i costi per la generazione di energia e consentendo alla rete di beneficiare della gestione attiva della domanda in termini di stabilità e programmabilità dei carichi sulla rete.

La ricerca del gruppo Enel sta monitorando e sviluppando le soluzioni tecnologiche presenti sul mercato e in via di sviluppo, in modo da compren-

72 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Dossier - Innovazione

derne le reali prestazioni e potenzialità per assolvere alle funzioni di supporto a tutto il sistema elettrico.

Nel 2011 sono state completate le analisi delle prestazioni dei primi tre sistemi installati presso la stazione di prova di Livorno (batterie al vanadio, agli ioni di litio, e ZEBRA). È stato infine installato un sistema di accumulo di idrogeno che vanta *break-through* tecnologici tali da rappresentare un possibile candidato per l'accumulo energetico nel medio-lungo termine. In Spagna, nell'ambito del programma STORE finanziato dal CDTi, i ricercatori Enel ed Endesa lavorano in sinergia per la dimostrazione dell'utilizzo di sistemi di accumulo integrati in reti con alta densità di rinnovabili nelle Isole Canarie.

#### Sensible Plant, Zero Accident Plant, Cybersecurity

La ricerca Enel sta analizzando le prestazioni effettive e il potenziale sviluppo di applicazioni avanzate di sensoristica, diagnostica e automazione per gli impianti di produzione del Gruppo per aumentarne l'affidabilità, la sicurezza e l'efficienza, e per ridurre gli incidenti durante cantieri di costruzione, di manutenzione e normale esercizio degli impianti del Gruppo.

# Smart Grid e generazione distribuita

Nell'ambito dell'innovazione nella distribuzione, i principali temi di interesse per il Gruppo sono:

- > l'integrazione e la gestione intelligente delle risorse energetiche distribuite;
- > l'evoluzione tecnologica della rete (efficienza energetica, uso del vettore elettrico);
- > gli standard e le infrastrutture (interoperabilità, security e privacy);
- > il Customer Empowerment.

#### **ADDRESS**

Nel corso del 2011 è proseguita l'attività nell'ambito del progetto europeo ADDRESS, di cui Enel Distribuzione è capofila e coordinatore, che ha l'obiettivo di sviluppare la "domanda attiva", cioè la partecipazione dei piccoli e medi consumatori di energia elettrica al mercato dell'energia.

#### Smart info

Il dispositivo caratteristico della soluzione Enel per abilitare in ambito domestico le soluzioni proposte nell'ambito del progetto ADDRESS è lo *Smart Info*. Il dispositivo, installato in ambito domestico, rende disponibili ai clienti i dati rilevati dal contatore elettronico per abilitare funzionalità mirate all'incremento della consapevolezza sui consumi energetici e all'efficienza energetica, con il fine ultimo di promuovere un comportamento attivo dei clienti nel mercato dell'energia.

Un primo concreto esempio di tale potenzialità è rappresentato dal progetto Energy@home, svolto in collaborazione con Telecom Italia, Indesit ed Electrolux.

#### Casa Fnel

Nell'ambito del progetto Casa Enel, finalizzato allo sviluppo di servizi a valore aggiunto per l'utente finale per la gestione efficiente delle utenze energetiche domestiche, con Enel Energia è stato avviato il *trial* di un sistema per il miglioramento della *Customer Awareness* su 1.800 clienti.

#### Navicelli

Il progetto Navicelli, iniziato nel 2010 e finalizzato allo sviluppo e alla sperimentazione di sistemi per la gestione ottimizzata di reti termiche ed elettriche di un distretto energetico di tipo terziario-industriale, ha completato la fase di sviluppo e di progettazione ed è entrato nella fase realizzativa, che si concluderà nel 2012.

#### Progetto Isernia

Dal punto di vista dell'infrastruttura di rete, Enel Distribuzione è stata, nel 2011, tra le aziende elettriche vincitrici dell'incentivazione AEEG dedicata a progetti pilota sulle reti attive. Con il "Progetto Isernia" l'Azienda investirà circa 7 milioni di euro in 3 anni per realizzare una dimostrazione di nuove applicazioni *Smart Grid* nell'area di Carpinone (Isernia). Il progetto comprende la gestione dei generatori distribuiti, la sperimentazione di un dispositivo di accumulo, una stazione di ricarica ottimizzata per veicoli elettrici, un campo prova esteso (8.500 clienti) del dispositivo *Smart Info* (terminale utente per ricevere dati di consumo dal proprio contatore elettronico). Tale progetto costituirà l'architettura base delle *Smart Grid* di Enel Distribuzione per il prossimo futuro.

#### Mobilità elettrica

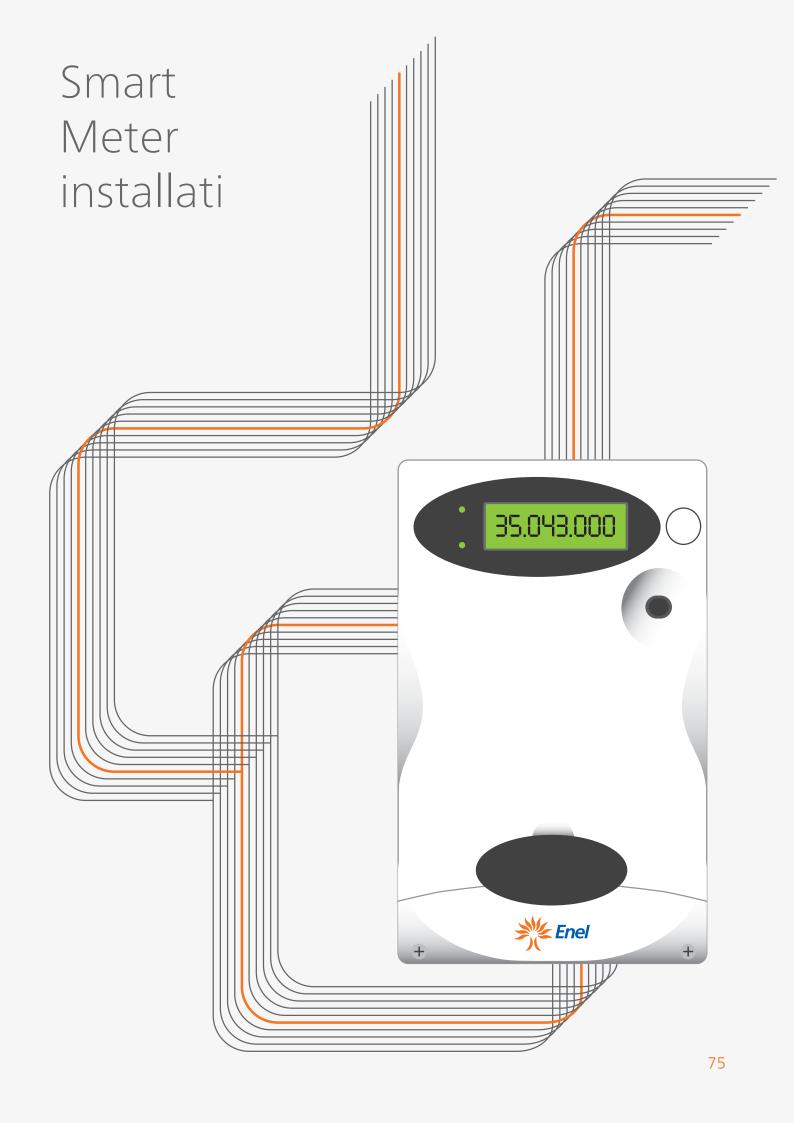
Nel 2011 sono anche proseguiti i progetti di Enel per lo sviluppo della mobilità elettrica, il cui ambito di attività è stato ampliato ulteriormente. Nell'ambito del progetto "E-mobility Italy", sviluppato in partnership con Daimler-Mercedes, sono proseguite le installazioni di infrastrutture di ricarica pubbliche e private, a beneficio dei primi 100 clienti che hanno noleggiato le auto Smart Electric Drive a Roma, Milano e Pisa. Sul fronte degli accordi con i costruttori, sono state ulteriormente sviluppate le collaborazioni con i principali player del settore, in vista di possibili offerte integrate da rivolgere ai clienti finali.

#### Green eMotion

Il progetto *Green eMotion*, avviato nel 2011 dalla Commissione Europea, vede impegnati 42 *partner* tra cui *utility*, municipalità, produttori di autoveicoli e aziende ICT con lo scopo di raggiungere uno *standard* condiviso sui processi e le tecnologie per la ricarica dei veicoli elettrici, di riferimento per tutta l'Europa.

Le attività di sviluppo della mobilità elettrica sono proseguite anche in Spagna, sul fronte sia commerciale che infrastrutturale, valorizzando al massimo le sinergie conseguibili all'interno del Gruppo. In questo ambito si inquadrano anche le prime installazioni di infrastrutture di "fast charging", integrate ad esempio nel progetto "Smart City" in corso nella città di Malaga.

74 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Dossier - Innovazione



#### Porti verdi

Parte delle iniziative per la mobilità sostenibile è anche il progetto "Porti verdi", che consiste nella definizione di un'offerta integrata di servizi finalizzata alla riduzione delle emissioni nelle aree portuali. Nel corso del 2011 è stato consegnato all'Autorità Portuale di Venezia in Italia un progetto preliminare per l'elettrificazione del bacino di Marittima. L'accordo con Venezia si affianca a quello sottoscritto con l'Autorità Portuale di Civitavecchia, per cui Enel ha già realizzato il progetto di elettrificazione di una banchina del porto crocieristico, e agli accordi firmati con le Autorità Portuali di La Spezia in Italia e Barcellona in Spagna. Il tema "Porti verdi" fa parte inoltre delle attività di interesse nell'ambito dei progetti "Smart City", secondo gli accordi che Enel Distribuzione sta sviluppando con le città e le Autorità Portuali di Genova e Bari in Italia.

#### Grid4EU

Il progetto, partito a dicembre 2011, è costituito da 6 demo realizzate da altrettanti distributori a livello europeo con l'obiettivo di dimostrare soluzioni di *Smart Grid* e promuoverne la diffusione. In particolare la demo italiana, il cui coordinamento tecnico è affidato a Enel Distribuzione, realizzerà una soluzione per aumentare la capacità di connessione di generazione da fonti rinnovabili su rete di Media Tensione.

76 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Dossier - Innovazione



Il concetto di Smart Grid, combinato con le logiche dello sviluppo urbano sostenibile, è alla base della realizzazione delle "Smart City"; "Città intelligenti" in cui l'applicazione e la gestione integrata di infrastrutture, tecnologie e servizi, consentirà di ottimizzare i consumi e gli usi energetici legati a tutte le esigenze cittadine, dalla climatizzazione degli edifici al trasporto pubblico, dall'integrazione in rete degli impianti a fonte energetica rinnovabile all'"Active Demand", dalla mobilità elettrica all'illuminazione stradale. Enel sta sviluppando in Italia i progetti Smart City di Bari e Genova, oltre ad aver attivato ulteriori collaborazioni sul tema con altre città. Enel ed Endesa, in collaborazione con diversi istituti di ricerca, università e aziende, sono leader nello sviluppo di programmi dimostrativi nell'ambito delle Smart City.

Nell'ambito dei progetti *Smart City* di Genova, Bari e Malaga (che concluderà la sua fase dimostrativa nel 2012), le principali aree di intervento riguardano: lo sviluppo di funzionalità "*Smart*" sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica per una maggiore integrazione della produzione da fonte rinnovabile; lo sviluppo della mobilità elettrica abilitato dall'installazione delle infrastrutture di ricarica Enel; l'abilitazione degli utenti alle funzionalità "*Active Demand*" e il miglioramento dell'efficienza energetica dell'illuminazione pubblica con utilizzo anche dei LED Enel "Archilede".

Nel corso dell'anno è stato avviato anche il progetto "Smart City Barcellona", che è giunto al termine della prima fase di sviluppo, e sono stati lanciati i primi progetti in America Latina con "Smart City Búzios" in Brasile e "Smart City Santiago" in Cile.





# 2.1 I princípi alla base del nostro operare

### 2.1.1 I tre pilastri dell'etica aziendale

### Modello Organizzativo e Gestionale, Modello 231

Il Modello Organizzativo ex decreto legislativo n. 231/01 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 Modello 231 e da maggio 2010 sono state predisposte specifiche Linee Guida 231 per le società estere.

#### Codice Ftico

Il Codice Etico è il punto di riferimento della CSR in Enel, che 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*).

80 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Responsabilità, trasparenza, etica

#### Codice Etico

Enel ha adottato un Codice Etico di Gruppo nel 2002, nella consapevolezza dei risvolti sociali e ambientali delle proprie attività e dell'importanza tanto di una relazione trasparente e cooperativa con gli *stakeholder* quanto di una buona reputazione nei rapporti interni e verso l'esterno. Con il Codice Etico Enel esprime chiari impegni nel 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*.

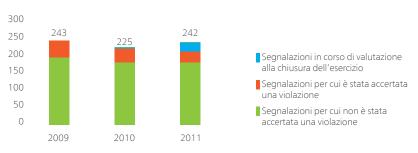
I princípi del Codice Etico vanno dalla correttezza sul mercato alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela dei lavoratori. Il Codice declina poi i princípi generali in criteri di condotta da adottare nelle relazioni con i diversi interlocutori, fornendo così le linee guida alle quali i collaboratori di Enel sono tenuti ad attenersi per prevenire il rischio di comportamenti non etici.

Il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutti i collaboratori e viene esteso anche alle imprese partecipate a maggioranza: ogni società controllata, infatti, non appena entra a far parte del perimetro del Gruppo, è tenuta a recepire il Codice Etico e il Piano Tolleranza Zero alla Corruzione con apposita delibera del proprio Consiglio di Amministrazione. Ai principali fornitori del Gruppo, inoltre, è richiesta una condotta in linea con i princípi generali espressi nel Codice.

La funzione *Audit*, con il supporto delle funzioni aziendali interessate, ha il compito di verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico tramite l'analisi e la valutazione dei processi di controllo dei rischi etici, nonché di ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del Codice Etico. Tutti gli *stakeholder*, infatti, possono segnalare violazioni o sospetti di violazione attraverso canali dedicati (audit.enel.codice.etico@enel.com, codigoconducta@endesa.es, www.endesa. es, www.enel.com o posta ordinaria). Fatti salvi gli obblighi di legge viene sempre assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti, che sono tutelati da qualsiasi tipo di ritorsione, cioè da qualsiasi atto che possa ritenersi una forma (anche solo sospetta) di discriminazione o penalizzazione.

Per ogni segnalazione ricevuta la funzione *Audit* provvede a un'analisi accurata, coinvolgendo, nei casi più significativi, il Comitato per il Controllo Interno. Quest'ultimo, a seguito di un opportuno studio del caso, comunica all'Amministratore Delegato o, se necessario, al Consiglio di Amministrazione, le violazioni riscontrate e i provvedimenti da adottare.

#### Segnalazioni ricevute per status



#### Segnalazioni ricevute per fonte - 2011



Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso - 2011



### 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, per prima in Italia, si è dotata di un Modello Organizzativo e Gestionale rispondente ai requisiti del decreto legislativo n. 231/01 (Modello 231) già nel 2002.

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", che descrivono le diverse tipologie di reati previsti dal decreto legislativo n. 231/2001 che il Modello stesso intende prevenire (ad esempio Reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, Reati di omicidio colposo e lesioni gravi o gravissime commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro).

Tutte le società controllate italiane adottano il Modello

Organizzativo e Gestionale 231/01. Il 12 maggio 2010, inoltre, il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA ha approvato delle Linee Guida 231 per le società controllate estere. In attuazione di quanto previsto dal Decreto è stato istituito nell'ambito di Enel SpA un organo collegiale dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo ("Organismo di Vigilanza" od "OdV"), con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne l'aggiornamento. Le altre società del Gruppo, invece, adottano di norma un organo di controllo 'monocratico'. Nel corso del 2011 si è proceduto a un aggiornamento della parte generale del Modello e alla predisposizione di una nuova parte speciale dedicata alla prevenzione dei reati legati alla criminalità organizzata. Inoltre è stato implementato in Endesa il "Modelo de Prevención de Riesgos Penales" che tiene conto di quanto previsto dalle Linee Guida 231 per le società estere, dalla riforma del Codice Penale Spagnolo e dalla Legge Cilena 20.393 in materia di responsabilità penale delle persone giuridiche.

### 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 nella lotta alla corruzione. Per questo Enel SpA ha adottato nel 2006 il "Piano di Tolleranza Zero alla Corruzione" (il cosiddetto "Piano TZC"), confermando l'impegno del Gruppo, già descritto nel Codice Etico e nel Modello 231, 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 Piano TZC.

Il piano TZC non sostituisce né si sovrappone al Codice Etico e al Modello 231, ma rappresenta un approfondimento sul 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 princípi formulati in materia da Transparency International. 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 "Partnering Against Corruption Iniziative" (PACI), iniziativa sponsorizzata dal World Economic Forum di Davos nel 2005 e siglata da 60 aziende globali.

### 2.1.2 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, in particolare, sono stati erogati corsi relativi al Codice Etico e, dal 2004, al Modello 231. Dal 2005, inoltre, sono stati attivati 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. Tra il 2010 e il 2011 il corso *on-line* relativo al Codice Etico è stato ristrutturato in tutti i suoi contenuti, e verrà tradotto in 5 lingue ed erogato a partire dall'inizio del 2012.

Complessivamente, dal 2002 a oggi, in Italia le persone presenti in organico che hanno ricevuto formazione sul Codice Etico, sulla *Corporate Social Responsibility* e sul Modello 231 sono 27.220 (pari a circa il 92% dei quadri e dei dirigenti e a circa il 70% degli altri dipendenti). I corsi affrontano tutti gli ambiti della sostenibilità nel Gruppo, con particolare attenzione alle politiche e alle procedure anti-corruzione e ai princípi di tutela dei diritti umani.

Nel 2011, in particolare, la formazione ha avuto grande

impulso grazie al lancio di una nuova campagna formativa sul decreto legislativo n. 231/01 in materia di responsabilità "penale" delle società, completamente ristrutturato e integrato con nuovi contenuti rispetto al passato, e del corso e-learning sulla CSR (si veda "La CSR si impara on-line"). Nel solo 2011, quindi, le persone coinvolte nella formazione etica sono state complessivamente 19.776, in parte per la prima volta e in parte per un aggiornamento della formazione già ricevuta in precedenza.

Il nuovo corso sul decreto legislativo n. 231/01 illustra, anche attraverso casi pratici, le norme di comportamento da tenere nei rapporti con concorrenti, clienti e fornitori; e prevede inoltre momenti di verifica e un *test* a risposta multipla utile per verificare quanto appreso.

I temi del Codice Etico, del Modello 231, 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.



## Dalla Russia con valore

A gennaio 2012 si è svolto a Mosca e nella centrale Konakovskaya GRES, un workshop formativo sul Codice Etico Enel, destinato ai manager e ai responsabili di servizi e dipartimenti. Il corso ha affrontato anche i temi delle normative anti-bribery degli Stati Uniti e del Regno Unito, ed è stato avviato successivamente a un'analoga iniziativa formativa realizzata in Romania in collaborazione con Transparency International.

Il corso ha affrontato la necessità di stabilire una collaborazione tra le principali multinazionali russe e gli enti di controllo statali per incoraggiare la creazione di *standard* uniformi e adempiere così i requisiti etici e legali nell'ambito della fornitura energetica in Russia. Sono quindi stati presi in

esame gli standard adottati dalla legislazione russa e dalle leggi internazionali volti a combattere la corruzione. Un'attenzione particolare è stata rivolta anche alla questione della diffusione del Codice Etico e delle Linee Guida 231 per Enel OGK-5, al fine di standardizzare la condotta aziendale a livello di Gruppo in base a princípi di trasparenza e lealtà nei confronti degli azionisti.

Il workshop, molto apprezzato dai partecipanti, è stato ripetuto in tutti gli impianti termoelettrici di Enel OGK-5 durante tutto il mese di febbraio 2012. Inoltre, 4.000 copie del Codice Etico di Enel sono state distribuite a tutti i dipendenti, richiedendo loro di firmare la lettera di impegno al rispetto dei princípi in esso contenuti.

# La CSR si impara on-line

Nell'autunno 2011 l'unità CSR, in collaborazione con Enel University, ha lanciato un corso on-line di quarantacinque minuti per meglio approfondire la tematica della sostenibilità. Il corso si articola in cinque lezioni. Le prime tre ("Lo sviluppo sostenibile", "Cos'è la Corporate Social Responsibility" e "Best Practice in ambito CSR"), realizzate con la consulenza dell'Università Cattolica di Milano, forniscono una panoramica della responsabilità d'impresa a livello globale, soffermandosi sugli effetti della CSR nel contesto economico, a partire dagli anni Settanta, e sulla centralità del concetto di stakeholder. Le altre due lezioni ("Il percorso della CSR in Enel" e "L'attività di CSR: rendicontare, integrare, comunicare") si focalizzano invece sulle priorità strategiche dell'Azienda: l'approccio è basato sull'equilibrio tra economia, ambiente e società, la centralità dell'etica e della lotta alla corruzione nell'agire d'impresa. In questo modo si approfondiscono diversi aspetti: dal processo di rendicontazione alla crescente importanza dei fondi di investimento responsabile; dalla presenza di Enel nei maggiori indici di sostenibilità globali alla comunicazione, al Sustainability Day. Il corso, inizialmente disponibile solo in italiano, è in lavorazione nelle diverse lingue e verrà assegnato a tutti i Paesi in cui Enel opera.

### 2.1.3 I nostri 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 231, 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 2011, 20 episodi riconducibili a princípi di corruzione. In relazione a tali episodi, Enel ha disposto provvedimenti disciplinari per il personale coinvolto in linea con la normativa di riferimento (lettere di richiamo, licenziamenti) e l'irrogazione di sanzioni ai fornitori (provvedimenti sulle qualifiche e sui contratti, denunce alle Autorità competenti).

### Rispetto 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 o il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno".

Enel si impegna, inoltre, a rispettare, promuovere e realizzare in tutti i Paesi in cui opera i princípi in tema di diritti fondamentali dei lavoratori: ad esempio libertà di associazione e di contrattazione collettiva, divieto di lavoro minorile e divieto di lavoro forzato. L'individuazione di questi princípi 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 2011, nell'ambito delle segnalazioni di possibili violazioni dei princípi sanciti dal Codice Etico, non sono stati segnalati episodi lesivi del diritto alla non discriminazione o contrari al divieto di lavoro forzato e di lavoro minorile. L'impegno ad attuare questi diritti fondamentali non si esaurisce all'interno dei confini organizzativi del Gruppo: operando in numerosi Paesi e mercati attraverso la collaborazione con una fitta rete di fornitori e subappaltatori, il Gruppo è costantemente impegnato a tutelare i diritti umani lungo la propria catena di fornitura (si veda in particolare pagina 228).

Inoltre, nell'ambito degli accordi di investimento, l'acquisizione di quote di maggioranza in società terze comporta l'estensione del Codice Etico e di tutti princípi in esso contenuti, inclusi quelli relativi ai diritti umani. Nel corso del 2011 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA due accordi significativi di investimento<sup>(1)</sup>, che presuppongono entrambi l'applicabilità dei princípi sui diritti umani presenti nel Codice Etico di Enel.

# 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

<sup>(1)</sup> 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.



Il Global Compact delle Nazioni Unite è un programma di azione per il settore privato promosso nel 1999 dall'allora Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan. La rete di imprese, organizzazioni internazionali, associazioni e ONG che lo compongono ha l'obiettivo di coinvolgere il settore privato in un nuovo tipo di cooperazione, attraverso la sottoscrizione di dieci princípi universali che toccano i temi dei diritti umani, del lavoro, della protezione dell'ambiente e dell'anti-corruzione.

Dal 2004 Enel è membro attivo di questo *network* internazionale, e comunica regolarmente il proprio impegno attraverso la relazione annuale denominata "Communication on Progress" (COP), per la quale Enel, nel 2011, si è vista riconoscere il livello di applicazione "Advanced".

A pagina 295 è riportata la tabella di raccordo tra i 10 princípi del *Global Compact* e le azioni attivate in risposta, rendicontate all'interno di questo Bilancio.

Dal gennaio 2011, inoltre, Enel partecipa attivamente alla piattaforma del *Global Compact LEAD*, che raccoglie le migliori aziende mondiali che si fanno promotrici dei 10 princípi del *Global Compact* e sono impegnate nel guidare nuove iniziative di sostenibilità globali.

Nell'ambito della partecipazione alle iniziative del *Global Compact*, durante l'edizione del Forum del Settore Privato delle Nazioni Unite tenutosi il 20 settembre 2011 a New York, l'Amministratore Delegato e Direttore Generale di Enel Fulvio Conti ha lanciato il programma di Gruppo "Enabling Electricity" (pagina 218).

86 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Responsabilità, trasparenza, etica

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 (ad esempio, tramite concessione di strutture Enel, accettazione di segnalazioni per le assunzioni, contratti di consulenza)".

In alcuni Paesi dove è presente Endesa l'applicazione del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione comporta che alcune situazioni, seppur in linea con la normativa locale, possano risultare critiche rispetto all'osservanza delle disposizioni relative ai finanziamenti ai partiti politici. Nell'eventualità che ciò si verifichi tali situazioni vengono sottoposte all'approvazione del *Comité de Auditoria* di Endesa per una valutazione specifica.

In coerenza con l'impegno sancito dal Codice, Enel collabora con le istituzioni nazionali ed europee allo studio e allo sviluppo di normative e accordi che interessano il settore elettrico, e interviene con proposte di miglioramento e di modifica di provvedimenti legislativi che

incidono sull'attività del Gruppo. In tutti i Paesi di presenza, quindi, le unità dedicate alle relazioni con le istituzioni operano per consolidare i rapporti con le istituzioni e gli organismi nazionali, al fine di rappresentare con incisività le posizioni e gli interessi aziendali presso i decisori pubblici.

Anche per il 2011, il macro obiettivo dell'attività degli Affari Istituzionali nei diversi Paesi di presenza del Gruppo è stato di valorizzare l'immagine di Enel presso le istituzioni, rafforzando la percezione del ruolo strategico che essa riveste nel generare valore per i sistemi nazionali e a livello europeo e internazionale.

In Italia, in particolare, sono stati ulteriormente intensificati i rapporti con le istituzioni di Governo (Presidenza del Consiglio, Ministero degli Affari Esteri, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Ambiente e Dipartimento per il Commercio Internazionale) e parlamentari (Presidenza della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica), e con organismi attivi in ambito internazionale (Istituto nazionale per il Commercio Estero - ICE, Confindustria, SACE).

Unitamente al dialogo con gli attori del processo legislativo ed esecutivo, il Gruppo – anche attraverso la funzione Regolamentazione, Ambiente e *Carbon Strategy* – conduce una costante attività di analisi e monitoraggio normativo/regolatorio che si concretizza nella predisposizione e presentazione di *Position Paper* e di proposte di mo-



difica ai provvedimenti di maggiore interesse aziendale. Nel 2011, in particolare, di prioritario interesse è stato il recepimento delle direttive sulla promozione dell'uso di energia da fonti rinnovabili, sullo stoccaggio geologico di biossido di carbonio (CCS), sul mercato interno dell'energia e del gas (cosiddetto "Terzo pacchetto"), nonché il lavoro svolto per l'approvazione della risoluzione sulla proposta di direttiva relativa all'efficienza energetica. Le attività sono state inoltre orientate alla predisposizione e al monitoraggio dei decreti ministeriali in tema di misure incentivanti per il fotovoltaico (4° Conto Energia), del disegno di legge sulla stabilità economica, dei decreti in tema di misure anticrisi, della manovra estiva e il cosiddetto decreto Salva Italia.

A livello europeo, l'Ufficio Affari Europei e la funzione Regolamentazione, Ambiente e *Carbon Strategy* di Enel si sono concentrati in particolare sulle tematiche dell'efficienza energetica, delle *Smart Grid*, dell'auto elettrica, della trasparenza dei mercati finanziari e dell'energia, della lotta al cambiamento climatico e della strategia energetica europea al 2050. Ognuno di questi temi è stato oggetto di nuove proposte di direttive e regolamenti europei, nei confronti delle quali il Gruppo Enel ha fornito un importante contributo – facendo leva sulle proprie competenze tecniche di settore – nel quadro di un dialogo strutturato, trasparente e consolidato con Parlamento Europeo, Commissione Europea e Consiglio dell'Unione Europea.

A livello internazionale, inoltre, di fondamentale importanza sono state le azioni di *advocacy*, sia a livello bilaterale (contatti diretti con i Governi dei Paesi nei quali il Gruppo opera) che a livello multilaterale (contatti diretti o mediati dai Governi con le organizzazioni internazionali, soprattuto sui temi del cambiamento climatico). In questo percorso si sono inserite l'azione di *advocacy* avviata sulla Conferenza di Durban nel dicembre 2011 e la partecipazione attiva al *Major Economies Forum* (MEF) sulle *Smart Grid*, al *Summit* del G20 a Cannes, all'*Energy Business Forum* dell'Agenzia Internazionale dell'Energia (IEA) e al *Global Compact* e *Global Compact LEAD* delle Nazioni Unite.

Nel 2011 il Gruppo Enel ha ricevuto 111,3 milioni di euro in Finanziamenti a Fondo Perduto, di cui il 65,7% per lo sviluppo di reti energetiche, il 33,2% per attività di Ricerca & Sviluppo e l'1,1% per attività nel campo delle rinnovabili. I progetti complessivamente finanziati sono 50. Il debito residuo relativo ai finanziamenti della Banca Europea per gli Investimenti (BEI) e ad altri finanziamenti è invece pari a 4.876,4 milioni di euro, investiti in prevalenza nelle reti energetiche (68,9%) e nelle energie rinnovabili (20%).

#### 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 Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy di Enel SpA tutte le iniziative di rilevanza antitrust da loro intraprese. La funzione Regolamentazione, Ambiente e Carbon Strategy di Enel SpA dà le linee guida in materia di politica della concorrenza a tutte le società e fornisce il necessario supporto al management".

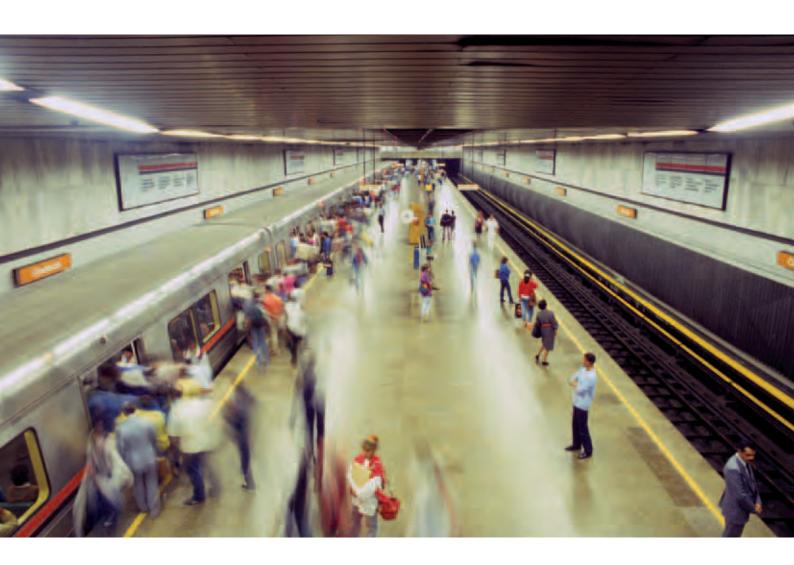
Inoltre, "Enel non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dall'*Authority Antitrust* e dagli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie. Per garantire la massima trasparenza, Enel si impegna a non trovarsi con dipendenti di qualsiasi *Authority* e loro familiari in situazioni di conflitto di interessi".

In Italia, nel corso del 2011 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato non ha avviato alcun procedimento nei confronti di Enel per violazione della legislazione antitrust. L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), invece, ha emanato tre provvedimenti sanzionatori relativi a condotte che, secondo il regolatore, avrebbero ostacolato il corretto funzionamento del mercato. In particolare sono state comminate sanzioni amministrative per un valore complessivo di 1.419.000 euro per violazioni legate all'erogazione dei servizi di trasmissione, dispacciamento e misura dell'energia elettrica, a ritardi nello switching dei punti di prelievo di nuovi esercenti il servizio di salvaguardia<sup>(2)</sup> e all'omessa trasmissione di informazioni ai nuovi esercenti (sede legale del cliente finale, dati fiscali, ecc.).

Nel perimetro di Endesa risultano, a fine 2011, 5 casi legali ancora pendenti, legati a presunti abusi di posizione dominante (ad esempio per negato accesso alle informazioni sulla clientela per le compagnie concorrenti), accordi collusivi con altre compagnie elettriche e applicazione di condizioni contrattuali non adequate alla clientela.

<sup>(2)</sup> Si tratta del servizio, previsto dal decreto-legge 18 giugno 2007, che garantisce la continuità della fornitura dell'energia elettrica ai clienti di medie e grandi dimensioni che, dopo la liberalizzazione del mercato dell'energia, non hanno scelto un fornitore nel mercato libero o che, per qualsiasi motivo, sono rimasti senza fornitore. In questi casi i clienti vengono assegnati automaticamente all'esercente il servizio di salvaguardia. Il servizio di salvaguardia è riservato ai clienti non aventi diritto al servizio di maggiore tutela ossia ai clienti non domestici alimentati in Bassa Tensione aventi più di 50 dipendenti o un fatturato annuo superiore a 10 milioni di euro.

# 2.2 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 collaboratori, i clienti, i fornitori e i partner d'affari. In senso allargato sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazio-

ni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di Enel: rientrano in quest'ambito, ad esempio, le comunità locali e nazionali in cui Enel opera, le associazioni ambientaliste, le generazioni future.

Attraverso le numerose strutture aziendali dedicate alla cura delle relazioni con i diversi interlocutori, il Gruppo attua un continuo ascolto delle istanze di ciascuno *stakeholder*, grazie alle quali identifica la necessità di promuovere iniziative e azioni in risposta alle esigenze espresse e definisce ulteriori processi di *stakeholder* engagement.

#### **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 e road show e tramite il sito web. Insieme all'unità CSR si occupa dei rapporti con gli Investitori Socialmente Responsabili (SRI).

#### Direzione Personale e Organizzazione Unità Pianificazione Sviluppo ed Enel University

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

#### Unità Relazioni Industriali

Intrattiene rapporti costanti con le rappresentanze sindacali.

#### **Direzione Relazioni Esterne**

#### Unità Comunicazione e CSR

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. All'interno di questa unità svolge il ruolo di coordinamento delle attività di Corporate Social Responsibility del Gruppo; l'unità CSR si occupa inoltre di gestire i rapporti con consumatori, ambientalisti, associazioni, enti locali, e di valorizzare l'Archivio Storico di Enel.

#### Unità Grandi Progetti Infrastrutturali

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

#### Unità Comunicazione Interna

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

#### Unità Affari Istituzionali Italiani Unità Affari Istituzionali Internazionali Unità Relazioni Esterne Territoriali e Confindustria

#### Unità Affari Istituzionali Europei

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

Gestiscono il dialogo sociale europeo, attraverso incontri periodici annuali con le Federazioni sindacali europee e fanno parte, insieme a CPO/RIN della Segreteria Tecnica che gestisce i rapporti con i Rappresentanti sindacali del Comitato Aziendale europeo

#### Direzione Acquisti e Servizi

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

#### Direzione Regolamentazione, **Ambiente e Carbon Strategy**

#### Unità Antitrust e Analisi Normativa della Regolazione

Cura i rapporti con la Direzione Generale Concorrenza della Commissione Europea, con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e con il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

#### Unità Regolamentazione Italia

Assicura il monitoraggio e l'esame dei provvedimenti di carattere regolamentare e coordina il processo di definizione e difesa della

**AZIONISTI** DIPENDENTI CLIENTI **E INVESTITORI** Performance Review Sustainability Meters&More ASSOCIAZIONI ( Sistemi Conciliazione di gestione ambientale COMUNITÀ ( Eure Global Compact IFAD ISTITUZIONI TZC DJSI ( Enel Contemporanea CCS Archimede **Enel Sharing GENERAZIONI** Enel radio **FUTURE** Carbon Strategy TOB Consciência Ampla IIRC Enabling Modello 231 Electricity Open Dat FTSE4Good Archivio Riduz Smart Storico Info Emiss Better Coal FORNITORI ( One Company posizione aziendale, gestendo i rapporti con Unità Regolamentazione Europea Cura la definizione e la difesa della posizione Codice Etico

le Autorità preposte.

#### e Internazionale

aziendale, relativamente alle tematiche regolatorie comunitarie, dei Paesi esteri di competenza della Divisione Internazionale e in quelli di interesse

Rappresenta gli interessi aziendali per le tematiche regolatorie presso il regolatore energetico europeo (Acer) e il network delle Autorità di regolazione nazionali (CEER).

#### 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 Mercato**

Rileva sistematicamente la soddisfazione dei clienti e le istanze da loro espresse, attraverso le indagini di Customer Satisfaction e l'analisi dei reclami. Inoltre Enel, prima fra le Società di utility europee, ha sviluppato uno strumento on-line per la conciliazione riservato ai clienti elettrici e gas.

#### 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 Energie Rinnovabili

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

#### Investor Relations **CSR**

**DIPENDENTI** 

AZIONISTI E INVESTITORI

Global Pro

Syst

Global in Enel

#### Personale e Organizzazione Comunicazione Interna Audit

#### CLIENTI

Relazioni Esterne Mercato Infrastrutture e Reti Energie Rinnovabili

#### FORNITORI

Acquisti e Servizi

#### ISTITUZIONI

Affari Istituzionali

#### ASSOCIAZIONI

#### COMUNITÀ

Relazioni Esterne Infrastrutture e Reti Ingegneria e Innovazione Regolamentazione e Ambiente

#### **GENERAZIONI FUTURE**

Ingegneria e Innovazione Regolamentazione e Ambiente **CSR** 

90 Fnel Bilancio di sostenibilità 2011 Responsabilità, trasparenza, etica

# Mappa degli stakeholder





# 15 febbraio 2011: "Business as Unusual", il secondo Sustainability Day Enel

Costruire un'altra economia, promuovere la crescita e un nuovo modo di essere impresa. È la sfida a cui sono chiamate oggi le aziende e che Fulvio Conti, Amministratore Delegato di Enel, ha indicato come compito e responsabilità alla platea del secondo *Sustainability Day*.

La seconda giornata mondiale dedicata alla Responsabilità d'Impresa organizzata dal Gruppo Enel si è svolta il 15 febbraio 2011 presso la sede di Endesa a Madrid, e ha messo a confronto esperti internazionali, *manager* di fondi etici, rappresentanti della società civile e delle istituzioni internazionali, con l'obiettivo di proporre nuove strategie globali di crescita sostenibile.

Il *Sustainability Day* si conferma un'occasione per promuovere una cultura orientata alla responsabilità, che porti verso un modo innovativo di concepire la sostenibilità aziendale a livello globale.

Come in occasione del primo Sustainability Day, anche questa seconda edizione è stata presieduta dal professor Mervyn King. Dopo gli interventi di Fulvio Conti, Borja Prado, Presidente di Endesa, e del Ministro spagnolo alla Presidenza Ramon Jauregui, si è discusso di come ripensare le strategie imprenditoriali per promuovere la crescita. Al panel hanno partecipato: Andrea Brentan, Amministratore Delegato di Endesa; Christiana Figueres, Segretario Esecutivo UNFCCC; Enrico Giovannini, membro della Commissione Stiglitz e Presidente Istat; Teresa Ribera, Segretario di Stato spagnolo per il Cambiamento Climatico; Deepa Gupta, Cofondatore India Youth Climate Network; Emma Howard Boyd, Direttore Jupiter Asset Management; Eduardo Montes, Presidente UNESA; Aldo Olcese, Presidente Sezione Business e Finance dell'Accademia Reale Spagnola di Economia.

Durante i lavori sono state presentate le conclusioni del

rapporto dell'*Economist Intelligence Unit* "Futuro sostenibile: promuovere la crescita tramite la sostenibilità". La ricerca è stata realizzata, per conto di Enel, intervistando oltre 280 *top manager* di imprese internazionali, in Asia, Europa Occidentale e Nord America.

Sempre in occasione del *Sustainability Day*, è stato pubblicato un numero di Oxygen, rivista di Enel che promuove il dialogo scientifico, interamente dedicata alla *Corporate Social Responsibility*. Una sorta di lungo viaggio nel mondo della sostenibilità che ha coinvolto personalità internazionali del mondo della CSR, giornalisti italiani e stranieri, scrittori e accademici. I contributi ospitati dalla rivista portano la firma di personalità come Georg Kell, direttore esecutivo del *Global Compact* dell'Onu e Mervyn King, presidente della *Global Reporting Initiative*. Per la prima volta, Oxygen è stato disponibile anche su iPad, in italiano e in inglese.

Per l'evento, Enel ha creato il sito dedicato www.enelsustainabilityday.com dove sono stati seguiti i lavori in diretta, rese disponibili la ricerca e le interviste ai partecipanti, il numero di Oxygen e una mappa interattiva dell'area espositiva realizzata *ad hoc* per l'evento.

Su Twitter, Enelsharing (http://twitter.com/enelsharing) ha pubblicato gli aggiornamenti sui lavori. All'esterno dell'Auditorium, sono stati esposti i progetti di sostenibilità più significativi realizzati da Enel ed Endesa: dagli investimenti in ricerca e innovazione, agli esempi di dialogo coi territori, dal rispetto per l'ambiente alla corporate governance.

Enel ha anche neutralizzato le emissioni di  ${\rm CO_2}$  prodotte per la realizzazione dell'evento (un totale di 58 tonnellate) attraverso la piantumazione di 420 alberi nell'area deforestata di Mbam Kim in Camerun.

# 2.3 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 far 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 principali network che sviluppano progetti di Corporate Social Responsibility e promuovono un modo di fare business coerente con un'ottica di sostenibilità.

### Global Sustainable Electric Partnership (ex E8)

http://www.globalelectricity.org/ Sede: Montreal (Canada)

Organizzazione internazionale no profit composta dalle 12 principali compagnie elettriche dei Paesi del G8. La sua missione è giocare un ruolo attivo nelle questioni globali connesse all'elettricità e promuovere lo sviluppo sostenibile dell'energia, soprattutto nei Paesi in via di sviluppo e in quelli emergenti. Nel 2011, l'organizzazione ha accolto nuovi membri provenienti dalla Cina e dal Sudafrica. Il Presidente di Enel partecipa in prima persona al Summit annuale del Board of Directors dell'organizzazione.

### Observatoire Méditerranéen de l'Energie, OME

http://en.omenergie.com/ Sede: Nanterre (Francia)

Centro di studi e informazione sull'energia, think tank e forum d'incontro permanente fra i membri. L'OME promuove la cooperazione e la collaborazione tra le maggiori compagnie energetiche operanti nel bacino del Mediterraneo.

Il Presidente di Enel, in qualità di membro, partecipa alle riunioni annuali dell'Assemblea Generale.

#### Eurelectric

http://www.eurelectric.org/ Sede: Bruxelles (Belgio)

Associazione che rappresenta gli interessi del settore elettrico europeo, composta dalle associazioni nazionali di settore. La sua missione è contribuire allo sviluppo e alla maggiore competitività dell'industria elettrica e di promuovere il ruolo dell'elettricità nell'avanzamento della società.

Il 13 giugno 2011 l'Amministratore Delegato di Enel è stato nominato Presidente di Eurelectric per una durata di due anni. Il Presidente di Eurelectric presiede le riunioni del Board of Directors e anche le riunioni del Comitato di Coordinamento, incaricato di preparare l'orientamento sulle principali decisioni del Board.

#### **World Energy Council, WEC**

http://www.worldenergy.org/ Sede: Londra (Regno Unito)

Una delle più importanti organizzazioni al mondo che si occupano di energia, riunisce imprese di oltre 100 Paesi e ha un ruolo di consulenza e mediazione riconosciuto dalle Nazioni Unite. Enel partecipa alle riunioni periodiche attraverso un rappresentante. Dal marzo 2010, il Responsabile degli Affari Istituzionali di Enel è Vicepresidente di WEC Italia.



### International Emissions Trading Association, IETA

http://www.ieta.org/ Sede: Ginevra (Svizzera)

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

Enel partecipa ai gruppi di lavoro e agli eventi promossi dalla IETA, nonché allo sviluppo di *position paper* sulle tematiche di principale interesse. Dal 2011 Enel è presente nel *Board of Directors* attraverso il Responsabile della *Carbon Regulation* in Enel.

#### **Alliance for Rural Electrification**

http://www.ruralelec.org/ Sede: Bruxelles (Belgio)

Organizzazione che promuove l'elettrificazione rurale nei Paesi in via di sviluppo, riunendo tutti gli attori interessati al fine di costituire una posizione comune sul tema attraverso l'utilizzo delle energie rinnovabili e offrendo soluzioni tecniche e finanziarie.

Dal 2010 Enel Green Power è presente nel *Board of Directors*.

#### **Global CCS Institute, GCCSI**

http://www.globalccsinstitute.com/ Sede: Canberra (Australia)

Organizzazione internazionale nata su iniziativa del Governo australiano, che promuove la tecnologia CCS in termini commerciali, normativi e di accettazione dell'opinione pubblica con l'obiettivo di lungo termine di creare partnership tra industrie, Governi e centri di ricerca a livello globale e di definire i parametri della normativa che in futuro governerà la CCS.

Enel partecipa attraverso un suo rappresentante alle attività periodiche dell'Istituto.

### Corporate Social Responsibility Europe, CSR Europe

http://www.csreurope.org/ Sede: Bruxelles (Belgio)

Network di compagnie e organizzazioni europee che collaborano insieme per integrare la Corporate Social Responsibility nelle strategie e nelle pratiche di business.

Enel partecipa attivamente alle attività e agli incontri tematici del *network*.

### **European Photovoltaic Industry Association, EPIA**

http://www.epia.org/ Sede: Bruxelles (Belgio)

Associazione dedicata all'industria del solare fotovoltaico.

Enel partecipa alle attività dell'associazione in qualità di membro attraverso Enel Green Power. Dal 2010, l'Executive Vice-President e Responsabile del *Business Development* di Enel Green Power è stato nominato Presidente fino al 2012.

### **European Wind Energy Association, EWEA**

http://www.ewea.org/ Sede: Bruxelles (Belgio)

Associazione che promuove attivamente l'utilizzo dell'energia eolica in Europa e nel mondo e conta più di 600 membri (90% del mercato eolico globale), insieme a fornitori di componenti, istituti di ricerca, associazioni nazionali, sviluppatori, fornitori elettrici e compagnie finanziarie e assicurative.

Dal 2010 Enel Green Power è presente nel *Board of Directors*.

#### 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 e fornisce una metodologia che abilita le aziende al commercio di energie rinnovabili. Ciò permette di creare un mercato energetico sostenibile, in modo tale da promuovere lo sviluppo di una nuova capacità energetica in Europa. Enel partecipa attraverso un suo rappresentante alle attività periodiche dell'Istituto.

#### **Global Reporting Initiative, GRI**

http://www.globalreporting.org/ Sede: Amsterdam (Paesi Bassi)

Network multi-stakeholder composto da migliaia di esperti ed esponenti di aziende provenienti da più di 12 Paesi nel mondo, che sviluppa in maniera collaborativa *framework* sulla rendicontazione di sostenibilità.

Per la redazione del Bilancio di sostenibilità Enel applica, dal 2006, le linee guida di rendicontazione emanate dal GRI, e sponsorizza l'attività di definizione delle nuove linee guida del GRI G4.

### Global Compact e Global Compact LEAD

http://www.unglobalcompact.org/ Sede: New York (USA)

Lanciato nel 1999 dall'allora Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan, il *Global Compact* è la rete mondiale del settore privato per la promozione dei 10 princípi globali della cittadinanza d'impresa. Enel è membro del *network* globale e della rete italiana dal 2004.

Il Global Compact LEAD è un program-

ma nato nel 2011 nell'ambito del progetto Global Compact delle Nazioni Unite, cui partecipano le aziende e le organizzazioni con una consolidata esperienza di adesione al Global Compact e che sono particolarmente attive sul fronte della Corporate Social Responsibility. Enel è tra le organizzazioni coinvolte nel programma, circa cinquanta in tutto il mondo.

#### World Association of Nuclear Operators, WANO

http://www.wano.org.uk/ Sede: Londra (Regno Unito)

Associazione internazionale che ha l'obiettivo di migliorare la sicurezza e accrescere la credibilità delle operazioni negli impianti nucleari nel mondo, attraverso lo scambio di informazioni, la comunicazione e il confronto reciproco fra i membri.

Enel partecipa attraverso un suo rappresentante alle attività periodiche dell'Istituto.

### European Corporate Leaders on Climate Change, EU-CLG

http://www.cpsl.cam.ac.uk/our\_ work/climate\_leaders\_groups/ clgcc.aspx

Sede: Cambridge (Regno Unito)

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.

Enel partecipa attraverso un suo rappresentante alle attività periodiche dell'Istituto.

### **European Distribution System Operators (EDSO) for Smart Grid**

http://www.edsoforsmartgrids.eu/ Sede: Bruxelles (Belgio)

Associazione *no profit* che riunisce 29 aziende *leader* nella distribuzione elettrica in 17 Paesi dell'Unione Europea, con l'obiettivo di ricercare, sviluppare e realizzare progetti dimostrativi su larga scala sulle *Smart Grid*. Enel detiene la Presidenza dell'associazione.

#### **Meters&More**

http://www.metersandmore.com/ Sede: Bruxelles (Belgio)

Associazione internazionale senza scopo di lucro fondata da Enel Distribuzione ed Endesa Distribución Eléctrica, che mira al raggiungimento di standard a livello europeo per i sistemi intelligenti di gestione dei contatori di elettricità. Ne fanno parte aziende di distribuzione elettrica, industrie elettroniche e società di telecomunicazione di tutto il mondo. Enel Distribuzione, tramite il Responsabile del Remote Management and Metering System team, detiene la Presidenza dell'associazione.

#### **BusinessEurope**

http://www.businesseurope.eu/ Sede: Bruxelles (Belgio)

È la principale organizzazione di business a livello europeo e, attraverso le 41 federazioni che ne fanno parte, rappresenta 20 milioni di imprese da 35 Paesi. Enel ne presiede l'Environment Working Group.

96 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Responsabilità, trasparenza, etica

### 2.4 Dicono di noi

### 2.4.1 Enel secondo i media

L'unità *Media Relations* di Enel monitora costantemente la percezione del Gruppo sulla stampa locale, nazionale e internazionale, sia generalista che specializzata.

L'atteggiamento di Enel nei rapporti con la stampa nazionale e internazionale è da sempre aperto e positivo. In Italia, questo impegno è rispecchiato dai risultati della ricerca "City Giornalisti 2011" realizzata da Demoskopea, volta ad analizzare i giudizi dei principali giornalisti economici italiani sulla qualità degli uffici Media Relations delle principali società italiane: anche nel 2011 Enel risulta essere al primo posto nella qualità dei rapporti con la stampa.

Secondo la ricerca di Eikon, che analizza la presenza di Enel sui *media*, in Italia, tra gli aspetti maggiormente valorizzati come positivi dai *media* nazionali e internazionali vi sono stati, nel 2011, i risultati economico-finanziari dell'esercizio 2010 e il successo delle emissioni obbligazionarie rivolte a investitori istituzionali.

Forte interesse sulla stampa estera e italiana hanno suscitato le tecnologie pulite di Enel, come la centrale solare termodinamica "Archimede". Sono stati valutati molto positivamente alcuni nuovi progetti di Enel Green Power (come l'apertura della più grande fabbrica al mondo di pannelli fotovoltaici in Sicilia o l'inaugurazione di nuovi parchi eolici in Italia e all'estero) e le iniziative del Gruppo per ridurre l'impatto ambientale (come l'inaugurazione dell'impianto di cattura e sequestro della CO<sub>2</sub> presso la centrale a carbone di Brindisi o gli sviluppi nel campo delle auto elettriche).

A livello nazionale, in Italia la stampa ha dato rilievo alla sentenza del Consiglio di Stato a favore della realizzazione del rigassificatore di Porto Empedocle e ai giudizi favorevoli sulla conversione da olio a carbone della centrale di Porto Tolle. In Russia, le inaugurazioni di due nuovi impianti a ciclo combinato a basso impatto ambientale sono state favorevolmente recepite dalla stampa.

Anche le iniziative legate alla *Corporate Social Responsibility* sono state oggetto di articoli positivi, sia in Italia che sulla stampa estera. Hanno avuto rilievo, in particolare, il *Sustainability Day* svoltosi a Madrid nel febbraio 2011, le iniziative

della Onlus Enel Cuore e il progetto educativo *PlayEnergy*. Tra gli aspetti evidenziati negativamente sui *media* italiani e internazionali vi sono stati l'andamento sfavorevole del titolo Enel in borsa e gli effetti negativi della *Robin Tax* sui risultati aziendali e, di conseguenza, sul valore del titolo stesso. La stampa internazionale ha mostrato perplessità anche sulla capacità di Enel di ridurre il proprio debito e sulla distribuzione di dividendi in Italia e Spagna.

Le principali criticità evidenziate dalla stampa estera (con una risonanza anche sulla stampa italiana) hanno riguardato alcuni progetti idroelettrici in America Latina fortemente osteggiati dalle comunità locali, quali Hidroaysén in Cile ed El Quimbo in Colombia (entrambi portati avanti da Endesa) e Palo Viejo in Guatemala (Enel Green Power). L'opposizione al progetto Hidroaysén ha avuto eco anche in alcune testate nordamericane ed europee. In Italia, invece, sono state rilevate criticità per alcune proteste legate alla conversione di Porto Tolle e alle emissioni inquinanti delle centrali. Per un ulteriore approfondimento su questi progetti si rimanda a pagina 199 e seguenti.

Nonostante Fukushima e la fine del programma nucleare italiano, il tema nucleare non è stato affrontato dalla stampa estera in maniera negativa nei confronti del Gruppo Enel, fatta eccezione per alcuni articoli critici rispetto alla possibile estensione della vita utile della centrale di Garoña in Spagna e al progetto di Mochovce in Slovacchia. Rispetto alla relazione con la clientela, in Italia è stata data risonanza ad alcune lettere ai giornali riguardanti lamentele sulla qualità del servizio, truffe di falsi addetti, 'maxibollette' e black-out. In Romania rappresentano una criticità i disagi dovuti allo stato delle linee di distribuzione, soprattutto nel periodo invernale, mentre in America Latina è la società argentina Edesur ad attirare maggiori critiche in caso di problemi sulle linee di distribuzione.

In Slovacchia, infine, tra la fine del 2011 e i primi giorni del 2012 è scoppiato un caso di intercettazioni che ha coinvolto rappresentanti del governo e aziende chiave del Paese, facendo riaffiorare in maniera critica il *dossier* della privatizzazione di Slovenské elektrárne.

### 2.4.2 Brand Equity

Secondo il nono rapporto sulla *Brand Equity* Enel realizzato da GfK-Eurisko, nel 2011 l'immagine di Enel in Italia ha mantenuto i risultati positivi conquistati negli scorsi anni.

L'indicatore di *Brand Equity* (BE) è un modello di valutazione del grado di percezione del marchio da parte di cittadini, imprese e *opinion leader*, basato su una ricerca statistica annuale. L'indagine 2011 registra un andamento dell'indice sostanzialmente stabile (sia riguardo ai privati, sia per il segmento *business*), risultato da considerarsi positivamente alla luce del contesto socioeconomico negativo.

Nella 'mappa mentale' degli italiani l'immagine complessiva di Enel rimane stabile nel tempo e migliore di quella dei *competitor*, nonostante questi ultimi si siano rafforzati negli anni. In particolare Enel consolida la propria *leadership* negli aspetti del "rilievo istituzionale" (inteso anche come presenza sul mercato, competenza ed esperienza) e della "garanzia di affidabilità" percepita dalla clientela. L'indagine di *Brand Equity* evidenzia inoltre il primato di Enel nella trasparenza dell'offerta, nell'innovazione e nella capacità di proporre energie alternative e progetti concreti (come l'auto elettrica e i sistemi per l'efficienza dei consumi). Con riguardo ai temi di sostenibilità, la percezione di Enel risulta positiva in tutti i *target* (residenziale, *business*, *opinion leader*), in particolare per le dimensioni connesse alla responsabilità economica, ambientale e per la capacità di dialogare con il territorio.

Enel, quindi, riesce a mantenere la propria posizione sul mercato non solo come *leader* 'storico', ma anche grazie agli sforzi fatti negli anni riguardo all'innovazione e allo sviluppo di tecnologie attente all'ambiente.

#### Dimensioni della Brand Equity del Gruppo Enel

	Udm	2011	2010	2009
Relazione Cliente	(%)	47	49	47
Prezzo Trasparenza	(%)	49	50	47
Competenza Tecnica	(%)	60	62	61
Dimens. Istituzionale	(%)	78	77	76
Sistema Paese	(%)	47	57	57
Etica	(%)	41	45	44
Indice Brand Equity	(indice)	72,1	72,4	72,2

98 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Responsabilità, trasparenza, etica

### 2.4.3 Premi e riconoscimenti

#### **Top Employer 2011**

L'Istituto Internazionale CRF ha attribuito a Enel, per il terzo 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.

#### Zero Infortuni, il Presidente della Repubblica Italiana premia Enel

Il Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano ha concesso una medaglia come riconoscimento dell'alto valore dell'iniziativa "Zero Infortuni" all'Amministratore Delegato e Direttore Generale Fulvio Conti.

Nel messaggio che ha accompagnato la consegna della medaglia, il Presidente Napolitano ha espresso "Vivo e convinto apprezzamento per questa iniziativa dal forte valore simbolico con la quale l'Azienda è da tempo impegnata nel promuovere, con forte senso di responsabilità etica e civile, una più diffusa consapevolezza della necessità di assicurare attraverso idonei interventi di prevenzione, una piena ed efficace tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori".

#### Premio all'Innovazione amica dell'ambiente 2011

Legambiente ha premiato la "libellula" di Renzo Piano ed Enel Green Power, la pala eolica che unisce innovazione, tecnologia e *design* per sfruttare anche i venti deboli e riduce al minimo l'impatto ambientale. Il premio, consegnato a Milano il 25 novembre, è stato riconosciuto a sette diverse innovazioni di altrettante aziende che con i loro sforzi hanno lavorato per un mondo a impatto zero.

#### **Premio Child Guardian Award**

Enel riceve il *Child Guardian Award* 2011 di Terre des Hommes, il premio riservato alle campagne pubblicitarie che offrono l'immagine più corretta dei bambini, coniugando il rispetto dei diritti dell'infanzia con un linguaggio comunicativo efficace. Oggetto del premio è stata la campagna TV istituzionale Enel 2011, che affida al sogno di un bambino il racconto del viaggio di Enel, a partire dalle immagini d'epoca di apertura dello *spot* del 1967, che raccontano i lavori di collegamento elettrico tra le isole e la terraferma.

### Premio per "Le buone pratiche nella sicurezza e salute sul lavoro"

All'interno della campagna europea "Ambienti di lavoro sani

e sicuri" Enel ha ricevuto il premio per "Le buone pratiche nella sicurezza e salute sul lavoro", cui ha concorso attraverso l'unità *Safety* e Ambiente della Divisione Generazione ed *Energy Management*. Il premio, in particolare, è stato assegnato per il progetto "Maggior supporto", iniziativa sperimentata positivamente in occasione delle manutenzioni straordinarie degli impianti della Divisione.

#### **Premio Randstad Globe**

Il Randstad Award è il riconoscimento dedicato alle aziende che esercitano maggiore attrattiva sui lavoratori italiani, basato sui risultati di una ricerca che misura l'attrattiva percepita da parte dei potenziali dipendenti. Enel Green Power ha ricevuto un riconoscimento speciale, il Randstad Globe, per la sua particolare sensibilità all'ambiente e al sociale.

### Premio CRC Oro per il migliore servizio di teleselling del 2011

Endesa ha ottenuto il prestigioso Premio CRC Oro, assegnato dall'Associazione Spagnola di Esperti di Centri di Assistenza ai Clienti, che ha riconosciuto alla società l'eccellenza nelle pratiche e nei processi di gestione dei propri centri di assistenza alla clientela nella categoria del *teleselling* in uscita.

#### Premio per l'impegno contro il lavoro minorile

In Perù Endesa, tramite la società di distribuzione Edelnor, è stata premiata dal Comitato Nazionale di Gestione per la Prevenzione e l'Eliminazione del Lavoro Minorile (CPETI) per l'impegno svolto nella sua campagna nazionale di sensibilizzazione per debellare il fenomeno dello sfruttamento dei minori. La campagna, infatti, invita i clienti a segnalare casi di sfruttamento minorile utilizzando i contatti forniti nella bolletta Edelnor e il blog "El Rincón de Endesa". L'iniziativa, inoltre, è stata diffusa tra i dipendenti del Gruppo Endesa in Perù tramite gli strumenti di comunicazione interna del Gruppo.

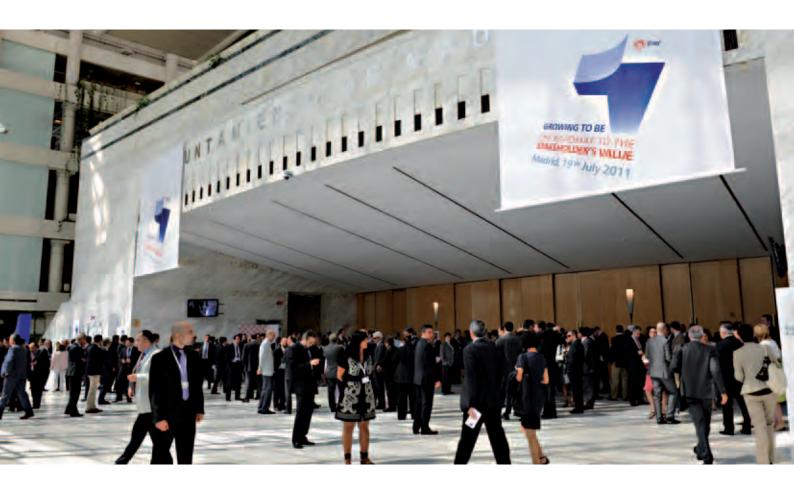
#### Premio Nazionale Business per l'Ambiente

Slovenské elektrárne ha vinto il primo premio nella categoria 'prodotto' nel terzo "Premio Nazionale *Business* per l'Ambiente", organizzato dall'Associazione di Ecologia Industriale in Slovacchia (ASPEK). Il premio ha riconosciuto la prestazione di autosufficienza energetica nel corso di tutto l'anno di Téry Chalet, nella regione dell'alto Tatra, attraverso l'installazione di un sistema fotovoltaico.





# 3.1 I nostri impegni



Il profilo di Enel è fortemente mutato negli ultimi anni. Da azienda monopolista italiana è diventata uno dei più importanti *player* del mercato internazionale dell'energia, con più del 50% del personale operante in Paesi diversi dall'Italia.

In questo contesto, la principale sfida del Gruppo è evolvere verso una "One Company", condividendo processi, sistemi e comportamenti comuni. La finalità è costruire, giorno dopo giorno, un'identità di Gruppo che abbia una forte base comune ma che sia al contempo capace di valorizzare i punti di forza locali. Per raggiungere questo obiettivo è necessario sviluppare competenze evolute di integrazione tra globale e locale, che non possono prescindere dalla capacità di rico-

noscere, gestire e valorizzare le differenze. È in questa direzione che vanno le politiche aziendali in tema di risorse umane.

Un esempio in tal senso è costituito dall'ulteriore estensione del Modello di *Leadership*, che comprende anche riferimenti al tema della *diversity* e costituisce uno dei pilastri fondamentali dei processi della gestione delle risorse umane, dalla selezione alla formazione, dalla valutazione annuale delle *performance* al sistema di *Management by Objective* (MBO).

Altro importante tassello del processo di integrazione internazionale è stata la diffusione in tutto il Gruppo del Modello di *Management*, strumento di gestione e sviluppo del *management*. Il Modello, esplicitando per i

ruoli manageriali chiave criteri di accesso validi in tutte le realtà del Gruppo, facilita la programmazione della carriera per le persone che aspirano a posizioni manageriali. Tra i criteri di accesso, la trasversalità (di ruolo, geografia o business) assume rilevanza fondamentale: per essere manager Enel si richiede di aver maturato esperienze diversificate che abbiano consentito di sviluppare capacità di gestione della complessità e di valorizzazione della diversità, elementi imprescindibili per costruire l'Enel del futuro.

In quest'ottica, il Gruppo continua a puntare sulla mobilità internazionale, con più di 500 colleghi operanti in Paesi diversi da quello di provenienza. In questa direzione va anche il sistema di *job posting* internazionale, che costituisce uno strumento fondamentale per ampliare il bacino delle persone candidate a posizioni vacanti e aumentare così l'accessibilità, da parte di tutti, alle opportunità interne di sviluppo di carriera.

Per quanto riguarda la formazione, in ottica globale è stato avviato un processo di revisione dei programmi formativi del *Leadership Curriculum*, insieme delle iniziative di formazione finalizzate a favorire il processo di diffusione dei valori aziendali e del Modello di *Leadership* e a sviluppare le competenze trasversali distintive del personale del Gruppo Enel. L'utilizzo di aule miste per provenienza geografica e professionale sollecita lo scambio e il confronto tra i partecipanti, nella direzione di una maggiore integrazione. In questo ambito, verrà avviato a breve un progetto di formazione destinato a tutti i *manager* con lo scopo di favorire la condivisione dei valori, consolidare l'orientamento alla *safety* e sviluppare la gestione delle persone nell'ottica della diversità.

Continua inoltre l'attenzione di Enel nel campo delle pari opportunità. Oltre alle iniziative locali già sviluppate, come la firma in Italia dell'accordo sul Telelavoro, Enel accoglierà in maniera estensiva l'obbligo di legge italiano che riequilibra a favore delle donne l'accesso alle cariche direttive delle società quotate in mercati regolamentati. La norma, infatti, verrà applicata anche alle società non quotate del Gruppo già dai prossimi rinnovi, e, progressivamente, alle società estere. Inoltre, è stato già avviato un gruppo di lavoro internazionale per la definizione di un sistema strutturato di gestione della diversità (età, genere, cultura, disabilità).

A livello organizzativo, nel 2011 è stato avviato il progetto "One Company", che mira a ridisegnare la struttura organizzativa e il modello operativo del Gruppo

per garantire processi decisionali più lineari ed efficaci, omogenei in tutte le realtà in cui Enel opera. La prima fase del progetto ha portato alla definizione di una nuova Holding "snella", con responsabilità di indirizzo e controllo strategico di tutti i processi di Staff. La seconda fase del progetto verrà sviluppata nel 2012 e porterà alla definizione di tre funzioni globali trasversali (Procurement, ICT e Business Services) e all'implementazione del nuovo modello operativo. Il progetto sarà sviluppato da gruppi di lavoro eterogenei per provenienza geografica e professionale, nella convinzione che per disegnare l'Enel del futuro sia necessario fare leva sulle esperienze e sui contributi di tutte le parti dell'organizzazione.

Numerose anche nel 2011 sono state le iniziative in ambito *Safety*. In particolare, la 4ª Edizione dell'*International Safety Week*, rivolta a dipendenti, imprese appaltatrici e comunità, ha visto la realizzazione di 1.607 iniziative di formazione, comunicazione e sensibilizzazione, che hanno coinvolto 82.323 partecipanti in tutto il mondo. Questa iniziativa si è contraddistinta per il riconoscimento all'Amministratore Delegato Fulvio Conti di una medaglia dal Presidente della Repubblica Italiana Giorgio Napolitano.

L'attenzione ai temi della *Corporate Social Responsibility*, infine, è testimoniata dal corso *on-line* di cui è stata avviata l'erogazione nel 2011 a più di 4.000 persone, con un'ulteriore estensione prevista per il 2012.

Enel vuole costruire un'azienda in cui ognuno possa ritrovarsi, sentirsi accettato e riconosciuto, a prescindere dall'età, dal genere, dalla cultura. Solo così si possono aumentare le probabilità di successo dell'intera organizzazione, essere competitivi nel mercato di riferimento e accrescere continuamente il valore creato per l'Azienda e per tutti i suoi *stakeholder*.

### 3.2 I numeri

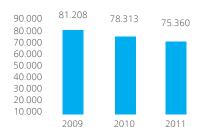
Il personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2011 è pari a 75.360 dipendenti, di cui 36.842 in Italia (pari al 48,9%) e 38.518 (pari al 51,1%) nelle società del Gruppo con sede all'estero.

Il decremento di 2.953 unità è dovuto in larga misura alle variazioni di perimetro intervenute nell'anno, in particolare a cessioni di società che hanno portato a una diminuzione nell'organico di 2.462 persone, e in secondo luogo al saldo netto leggermente negativo tra assunzioni e cessazioni (-491 unità).

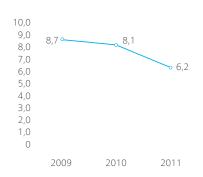
Il 97,3% dei dipendenti del Gruppo ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato, mentre il ricorso a contratti a tempo determinato, di inserimento o di Formazione Lavoro diminuisce ulteriormente nel 2011, passando dal 2,9% al 2,7% dell'organico di Gruppo.

Il tasso di *turnover* conferma il proprio *trend* in diminuzione passando dall'8,1% del 2010 al 6,2% del 2011, così come il tasso di assenteismo, che diminuisce dell'1,2% rispetto al 2010.

#### Consistenza del personale



#### Tasso di turnover (%)





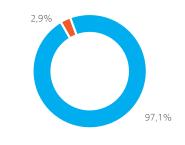
(\*) Escluso ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti, ecc.

Composizione del personale per inquadramento - 2010

1,6%
18,2%

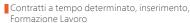


#### Tipologie contrattuali - 2010



Contratti a tempo indeterminato

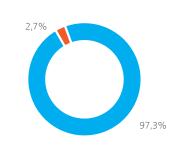
Contratti a tempo determinato, inserime



### Composizione del personale per inquadramento - 2011



Tipologie contrattuali - 2011



Contratti a tempo indeterminato
Contratti a tempo determinato, inserimento,
Formazione Lavoro

L'energia delle nostre persone

104 Enel Bilancio di sostenibilità 2011

### **ESTERO ITALIA**

38.518 persone 36.842 persone 8.594 donne 6.338 donne 30.505 uomini

UE 22.502
SUD AMERICA 11.649
RUSSIA 3.870
NORD AMERICA 320
ALTRO 177



# 3.3 Sviluppo delle persone

Le nuove sfide globali che caratterizzano il settore dell'energia, associate a uno scenario di complessità crescente che muta rapidamente, rendono sempre più importante investire sullo sviluppo delle persone. Per questo Enel ha costruito nel tempo un sistema organico di gestione e sviluppo delle risorse umane, in continua evoluzione per rispondere efficacemente alle sfide di business. Questo sistema si compone di una serie di strumenti che facilitano l'uniformità di opportunità per tutte le persone Enel, a prescindere dalla provenienza geografica o societaria. Tra questi, in particolare, il Modello di Management e il Modello di Leadership sono i punti di riferimento per tutte le politiche di gestione del personale, dalla selezione allo sviluppo.

### Modello di Management

Il Modello di *Management* è un sistema dinamico che identifica e segnala a tutta la popolazione aziendale quali sono i ruoli chiave del Gruppo, ne descrive le caratteristiche fondamentali e definisce in maniera chiara e trasparente criteri di accesso validi in tutte le realtà del Gruppo, svincolando i profili di carriera dalle categorie contrattuali dei diversi Paesi in cui il Gruppo è presente. Tale omogeneità dei criteri di accesso alle posizioni manageriali consente a tutto il personale, a prescindere dal genere e dalla provenienza geografica, di farsi promotore consapevole dello sviluppo della propria carriera. La mappatura del *management* svoltasi nel 2011 ha fatto emergere come circa il 50% delle posizioni manageriali chiave si trovi in Paesi diversi dall'Italia.

### Modello di Leadership

Il Modello di *Leadership* è una sintesi di ciò che il Gruppo "si aspetta" dalle persone che lavorano in Enel, poiché definisce i comportamenti da utilizzare nel raggiungimento degli obiettivi. Il modello individua sette caratteristiche distintive che dovrebbero essere proprie di ogni "cittadino Enel".

Tali comportamenti sono quindi declinati in base al tipo di attività svolta, individuando cinque profili *target: Top management, Management*, Gestori di persone, *Professional* e Operativi.

Il Modello di *Leadership* pone anche l'accento sulla sostenibilità dei comportamenti, poiché, oltre all'attenzione dedicata esplicitamente alla sicurezza, contiene alcune aspettative di comportamento legate al tema della diversità, come il riconoscimento e la valorizzazione delle differenze in termini di nazionalità, cultura, genere ed età.

### 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

106 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 L'energia delle nostre persone

## 3.3.1 Recruiting e selezione

Gli strumenti e i canali utilizzati per il reperimento delle candidature, in particolare di giovani laureati e diplomati, sono prioritariamente il sito *internet* e le relazioni con scuole e università, con cui sono attive specifiche convenzioni. Il processo di selezione e reclutamento è orientato alla ricerca dei migliori talenti che mostrino di possedere le capacità attitudinali e le competenze tecnico-specialistiche più adeguate rispetto ai ruoli da ricoprire. L'*iter* di selezione, quindi, prevede sia una fase orientata a una valutazione attitudinale e motivazionale che una maggiormente focalizzata sugli aspetti tecnici e professionali. La valutazione delle "soft skill", in particolare, rispecchia le competenze chiave attese dalle diverse popolazioni aziendali, individuate all'interno del Modello di Leadership di Gruppo.

Inoltre, con l'ambizione di diventare una "Scuola di Management" che investe sulle migliori risorse interne per farle crescere e offrire loro le migliori opportunità di sviluppo, molto spazio viene dato alla crescita interna: generalmente la ricerca di personale finalizzata a ricoprire una posizione vacante si effettua in primo luogo all'interno del Gruppo e, in caso di esito negativo, si rivolge all'esterno.

Per quanto riguarda le politiche di assunzione Enel non dispone di una politica di Gruppo volta a prediligere le assunzioni di personale locale, anche se, quando possibile, tende a privilegiare i residenti, soprattutto per ruoli tecnico-operativi. In alcuni Paesi, questa possibilità è formalizzata in una specifica policy (ad esempio nelle società rumene del Gruppo), o può essere accentuata per rispettare le 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 diversi contesti aziendali, anche rispetto alla dimensione globale del Gruppo. L'inserimento dei neolaureati prevede, ad esempio, un percorso di formazione internazionale cui partecipano i giovani assunti dei diversi Paesi in cui Enel è presente (JET International).

Il rafforzamento dell'identità "globale" delle persone Enel è anche l'obiettivo che ispira diversi programmi di mobilità interna, volti a promuovere e valorizzare lo sviluppo di percorsi professionali internazionali, in linea con quanto previsto dal Modello di *Management* aziendale. Nel 2011, in particolare, sono stati pubblicati 15 *job posting* interni per posizioni manageriali e ulteriori 35 posizioni "non manageriali" da ricoprire all'interno del perimetro internazionale del Gruppo. Tali processi hanno coinvolto complessivamente circa 500 persone che hanno deciso di presentare la loro candidatura, provenienti dalle diverse Divisioni e dai diversi Paesi Enel.

Nel 2011 è inoltre proseguito l'investimento nei diversi programmi di mobilità internazionale, come l'*International Mobility* e il *Twin Position Exchange Program*. In totale sono più di 500, in tutto il Gruppo, le persone che operano in Paesi diversi da quello di provenienza.

Nel 2011 le attività volte a promuovere e rafforzare l'immagine di Enel come "Employer of Choice" presso i segmenti più ambiti del mercato del lavoro, hanno portato il Gruppo a conseguire per il terzo anno consecutivo la certificazione, in Italia, di azienda "Top Employer" da parte dell'Istituto Internazionale CRF.

#### 3.3.2 Valorizzazione

## Valutazione delle performance e delle competenze

Nella gran parte dei Paesi in cui il Gruppo è presente vi sono strumenti volti a valutare le *performance* e le competenze tecniche dei dipendenti. Nel 2011 sono state valutate sull'intero perimetro del Gruppo 46.474 persone (di cui 25.039 in Italia e 21.435 all'estero), pari al 61,7% delle risorse totali. Le categorie maggiormente coinvolte sono i quadri (90,6% sul totale), i dirigenti (86,1%) e gli impiegati (72,3%). Per quanto riguarda la valutazione delle *performance*, nella gran parte dei casi la valutazione qualitativa si basa sui comportamenti del Modello di *Leadership*.

In particolare, per quanto riguarda la *Performance Review* (che ha coinvolto circa 28 mila persone), nel 2011 sono stati introdotti importanti cambiamenti ispirati a princípi di chiarezza, equità e trasparenza. È stata infatti rivista la descrizione dei criteri di valutazione e di auto-valutazione, che sono stati resi speculari, così da facilitare il confronto capo-collaboratore nel corso del colloquio di *feedback*. A garanzia di una maggiore equità sono anche stati previsti incontri di "bilanciamento" delle valutazioni tra i diversi capi-valutatori, con il fine di approfondire attraverso il confronto i criteri e gli esiti del processo. Infine, è stata garantita completa visibilità dell'esito finale al valutato al termine della fase di *feedback*.

Nel 2011 vi sono stati cambiamenti importanti anche nell'ambito dei sistemi di valutazione delle conoscenze e competenze tecniche. In particolare, è stato completato il processo di valutazione della famiglia professionale Amministrazione, Finanza e Controllo (circa 900

> Persone valutate per inquadramento 46.886 50.000 46.474 40.000 30.000 20.000 14 951 10.000 0 2009 2010 Dirigenti valutati Impiegati valutati Quadri valutati Operai valutati

persone), ed è stata coinvolta per la prima volta l'area *Energy Management* (circa 400 persone).

Nel corso dell'anno è stato inoltre lanciato il *Global Professional System* (GPS), che ha l'obiettivo di definire a livello di Gruppo un catalogo globale delle competenze tecnico-professionali di ciascuna famiglia e area professionale, e che permette di guardare alle competenze presenti nel Gruppo in modo trasversale, integrato e globale. Tra gli *step* previsti per lo sviluppo futuro del progetto vi è la definizione, su ciascuna area professionale, dei "*Key Professional Role*", cioè dei ruoli che, per l'impatto elevato sul *business* di Enel e per l'elevata competenza richiesta, rappresenteranno il *top* della carriera tecnica nel Gruppo.

#### Valorizzazione dei talenti

Nel corso del 2011 è stato definito un sistema di *Talent Management* unico a livello di Gruppo, e sono stati individuati tre "pool" di riferimento. Il primo "pool" individua le persone da sviluppare per le posizioni aziendali più senior; il secondo i candidati alle posizioni di livello manageriale; il terzo i migliori giovani neolaureati su cui puntare per il futuro.

Per la selezione delle risorse da inserire nei tre "pool" sono stati definiti chiari criteri di accesso e meccanismi di condivisione delle candidature nei Comitati di Sviluppo divisionali e di Gruppo, che valutano i candidati tenendo in considerazione performance, storia professionale, trasversalità, caratteristiche individuali e potenziale. Le persone selezionate vengono quindi inserite in percorsi di sviluppo che prevedono la partecipazione a programmi di formazione progettati su misura ed effettuati in collaborazione con le principali business school del mondo (tra cui Harvard, IESE, Bocconi), a cui si aggiungono, a seconda del "pool" di appartenenza, percorsi di mobilità, mentoring, coaching, valutazione a 360° e momenti di assessment.

#### Sistemi di incentivazione

Per valorizzare le *performance* che si sono distinte nel corso dell'anno, in Italia è presente un sistema di "*Management by Objectives*" (MBO), che coinvolge circa il 98% dei dirigenti e il 19% dei quadri.



La Performance Review è il processo di valutazione utilizzato in Italia e nei Paesi delle Divisioni Internazionale ed Energie Rinnovabili.

Il processo di valutazione si articola in quattro fasi:

- 1. Valutazione: i responsabili valutano le performance di ogni collaboratore nell'anno appena trascorso, considerando la componente quantitativa (risultati raggiunti) e quella qualitativa (comportamenti del Modello di *Leadership* declinati in base all'attività svolta).
- 2. Bilanciamento delle valutazioni: specifici meeting in cui le valutazioni vengono condivise e approfondite tra diversi capi-valutatori, allo scopo di migliorare la coerenza dei criteri applicati e - allo stesso tempo - di aumentare trasparenza ed equità del processo di valutazione.
- 3. Autovalutazione: ciascun valutato esprime il proprio punto di vista sulla prestazione lavorativa attraverso una scheda analoga a quella usata dal proprio capo. L'autovalutazione
- è un'occasione per il valutato di ripensare i propri comportamenti in ottica costruttivamente "critica" e favorisce il confronto con il capo durante il colloquio di feedback.
- 4. Feedback: incontro in cui valutatore e valutato condividono l'esito della valutazione e dell'autovalutazione, confrontandosi su quanto emerso e affrontando le eventuali divergenze. Il colloquio è anche un'occasione in cui pensare e condividere le azioni di sviluppo previste per il collaboratore.



Il sistema di MBO contiene, tra i suoi parametri, anche obiettivi legati a tematiche di natura ambientale e sociale. Nel 2011, in Italia, circa il 48% dei *manager* è stato assegnatario di obiettivi legati alla sostenibilità, che costituiscono circa il 16% degli obiettivi complessivi.

In particolare il sistema di incentivazione del management prevede specifici obiettivi in ambito safety, legati sia alla riduzione del fenomeno infortunistico sia alle attività realizzate per il miglioramento degli standard di sicurezza. Nel 2011 il 46% 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 performance di safety attualmente in uso, con lo scopo di definire 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.

Inoltre, 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) con un miglioramento sia della velocità di assegnazione degli obiettivi che del collegamento con le attività di pianificazione commerciale.

#### 3.3.3 Formazione

Il sistema di formazione Enel è articolato su più livelli, ognuno dei quali risponde alle diverse esigenze di professionalizzazione delle risorse. Gli interventi di formazione fanno riferimento a tre grandi macro-categorie: formazione per lo sviluppo dei comportamenti organizzativi (team building, comunicazione, sensibilizzazione alla sicurezza, ecc.), formazione tecnico-specialistica e addestramento tecnico (procedure, safety, ecc.).

Tra gli strumenti adottati, il Leadership Curriculum è l'insieme di iniziative che sostengono il miglioramento della performance e lo sviluppo delle potenzialità delle persone fin dall'ingresso in azienda, accompagnando tutti i passaggi significativi del percorso professionale. L'introduzione del nuovo Modello di Management, nel 2011, ha comportato una necessaria rivisitazione della struttura e dei temi del Leadership Curriculum. Enel University (la struttura interna al Gruppo appositamente dedicata alla formazione) ha quindi creato la nuova offerta formativa istituzionale in modo da coprire i fabbisogni dei diversi profili target del nuovo modello manageriale.

Vi sono poi le campagne formative, che si propongono di facilitare il processo di condivisione degli orientamenti,

delle *policy*, dei messaggi, delle procedure aziendali e delle conoscenze trasversali a tutte le famiglie professionali (ad esempio Codice Etico, CSR, decreto 231). In questo ambito, nel 2011 sono stati erogati *on-line* sia il percorso "Sostenibilità e CSR", realizzato con l'unità CSR, sia il percorso "Modello di Organizzazione e Gestione ex decreto legislativo n. 231/01" realizzato con la funzione *Audit*. Nel 2012 è prevista l'estensione di tali corsi a una popolazione più ampia e l'erogazione di un nuovo corso *on-line* sul Codice Etico.

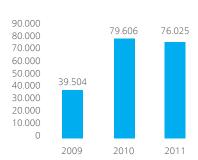
Infine, le Accademie Tecnico-Funzionali mirano a sviluppare le competenze distintive e a far acquisire la padronanza degli aspetti tecnici e degli strumenti utili a specifiche famiglie professionali. Il sistema delle Accademie, avviato nel 2010, ha proseguito il suo percorso sia con l'erogazione dei corsi legati alle Accademie già esistenti (Acquisti, Amministrazione Finanza e Controllo, Legale, Ingegneria, ecc.) che con l'avvio e la progettazione di nuove Accademie, in particolare la *Safety Academy* e la *Energy Management Academy*.

A questi strumenti formativi promossi da Enel University, trasversali a tutto il Gruppo, si aggiungono inoltre iniziative di formazione a livello locale e divisionale, che rispondono alle specifiche esigenze delle Divisioni e delle diverse società italiane ed estere, sia sul piano formativo che dell'addestramento.

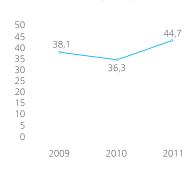
Nella gran parte dei programmi formativi viene riservata una particolare attenzione all'aspetto dell'integrazione, sia per i temi trattati sia favorendo la partecipazione di persone provenienti da varie realtà aziendali, così da rendere la formazione anche momento di scambio e confronto tra esperienze e provenienze diversificate.

Nell'ambito del "Performance Improvement Program" di Gruppo, infine, continua lo sviluppo del progetto "Best Practice Sharing" che ha l'obiettivo di estrarre valore dalla dimensione multinazionale del Gruppo tramite la condivisione delle best practice operative e l'allineamento dei processi e dei controlli. Il Progetto ha già consentito la creazione di benefíci tangibili e valori tecnici e culturali comuni.

Numero di persone formate



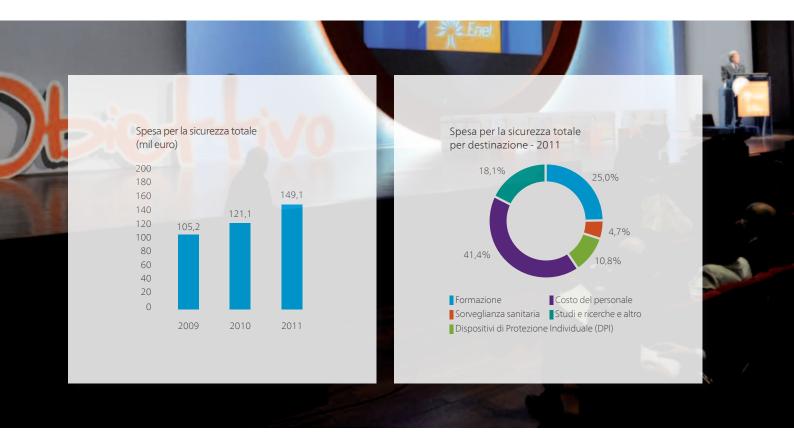
Ore di formazione per dipendente (h)



Ore totali di formazione (migliaia di h)



# 3.4 Salute e sicurezza sul lavoro



## 3.4.1 Obiettivo Zero Infortuni

La sicurezza è per Enel un valore strategico e una priorità assoluta. L'Azienda è fortemente impegnata a diffondere la cultura della sicurezza e l'adozione consapevole di comportamenti virtuosi in tutti i Paesi in cui opera, come valore caratteristico del proprio modo di fare *business*.

Nel 2011 l'impegno economico complessivo per le attività di salute e sicurezza (formazione e informazione, comunicazione, sorveglianza sanitaria, acquisto e gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale, vigilanza antincendio e presidi medici, costo del personale, studi e ricerche e altro) è stato di oltre 149 milioni di euro, per un valore *pro capite* di 2.004 euro.

La strategia che Enel adotta dal 2009 per raggiungere l'obiettivo "Zero Infortuni" è rappresentata dal "Nine Points Safety Improvement Plan", un progetto innovativo basato sul forte commitment del top management aziendale e sull'adozione di un approccio interfunzionale alla sicurezza.

In questi tre anni il progetto "Nine Points" ha prodotto un importante cambiamento culturale, contribuendo a rivedere e focalizzare in ottica safety i principali processi aziendali. Le leve di intervento individuate dai nove team del progetto, infatti, sono entrate a far parte dei processi aziendali e divenute prassi consolidate. Il percorso di evoluzione del "Nine Points" da 'progetto' a 'processo' proseguirà anche nel 2012, seguendo nuove linee di azione: verrà attivata, in particolare, l'iniziativa "One Safety", unica per tutte le Divisioni, finalizzata a promuovere un impegno coordinato e sinergico per produrre un significativo miglioramento nel percorso verso "Zero Infortuni". Il progetto è caratterizzato da un forte commitment dell'Amministratore Delegato ed è focalizzato su due direttrici: promozione di comportamenti sicuri e responsabili e potenziamento della leadership per la sicurezza.

Nel 2011 le attività del "Nine Points" si sono incentrate sulla promozione di comportamenti sicuri, sul potenziamento dell'approccio preventivo alla gestione della sicurezza e sul consolidamento dei processi di appalto in ottica safety. Si riportano di seguito le principali attività realizzate nei nove ambiti del Piano.

#### Cultura della sicurezza

Nel 2011 è proseguito lo sviluppo di progetti e iniziative di sensibilizzazione volti a promuovere comportamenti sicuri nello svolgimento di tutte le attività. In particolare, con l'estensione al perimetro di Endesa, è stato portato a regime in tutte le Divisioni del Gruppo il progetto *Safety* 24/7, finalizzato a promuovere l'attenzione per la sicurezza anche nelle attività a basso rischio. In Argentina è proseguita l'implementazione del progetto "Abrí los ojos" di Edesur, che mira a prevenire gli infortuni causati dalla sottovalutazione dei rischi dovuta all'abitudine, invitando il personale ad "aprire gli occhi" e prestare maggiore attenzione anche nei gesti abituali.

È stata completata anche la diffusione nel perimetro di Enel Green Power del progetto "Safe Behavior", focalizzato sulla riduzione dei comportamenti a rischio e basato su un'intensa e strutturata attività di osservazione, condotta con l'ausilio di checklist di comportamento, e sull'adozione di misure di miglioramento nel breve e nel lungo termine. Anche grazie a tale progetto, in Enel Green Power si è registrata una riduzione degli infortuni del 16% rispetto al 2010. È stato potenziato inoltre l'approccio preventivo alla sicurezza con la diffusione in tutto il Gruppo del "Pre-job Check", un incontro preliminare all'avvio dei lavori, finalizzato ad assicurare che tutti i componenti della squadra siano informati sui rischi relativi all'attività da svolgere e sulle modalità operative per effettuare il lavoro in sicurezza.

Continua, inoltre, il consolidamento del processo di segnalazione e gestione dei "near miss" (1) attraverso varie iniziative (video, manuali, opuscoli e campagne informative) volte a sensibilizzare il personale sull'importanza di segnalare i "near miss" per prevenire gli infortuni.

#### Nine Points Plan

- > Promuovere la cultura della sicurezza a tutti i livelli.
- > Rivedere in ottica safety i processi di appalto per allineare le imprese appaltatrici agli standard di sicurezza di Enel.
- Sviluppare iniziative di comunicazione finalizzate a mantenere sempre alta l'attenzione sulla sicurezza.
- > Rendere sempre più tempestivo ed efficace il processo di segnalazione e analisi degli infortuni e di gestione delle situazioni di emergenza.
- > Rafforzare la formazione sulla sicurezza lungo tutto il percorso lavorativo.
- Introdurre nuovi indicatori per migliorare il processo di monitoraggio delle performance di safety e per facilitare il coinvolgimento attivo di tutti i lavoratori
- > Adottare un unico standard di sicurezza in tutte le sedi di lavoro, in Italia e all'estero.
- > Rivedere l'organizzazione per la sicurezza per integrare maggiormente la safety nel business e per valorizzare le risorse che si occupano di safety.
- Favorire la condivisione di esperienze e best practice all'interno del Gruppo.

<sup>(1)</sup> Evento non previsto, correlato al lavoro, che non ha causato un infortunio o una malattia professionale ma che ha avuto la potenzialità di farlo.

È proseguito, inoltre, il sistematico svolgimento delle Safety Walks, le visite operative sui luoghi di lavoro effettuate dal management per verificare l'applicazione delle norme, lo stato e la manutenzione di impianti e strutture e l'adozione di comportamenti sicuri da parte del personale, in modo da promuovere in prima persona la cultura della sicurezza. A valle dell'emissione, nel 2010, della policy di Gruppo volta a diffondere e rendere più sistematico e omogeneo il processo di svolgimento delle Safety Walks, nel 2011 sono state effettuate 11.719 visite, quasi l'80% in più rispetto al 2010.

#### Sicurezza per appaltatori e fornitori

Rafforzare l'importanza della sicurezza nei processi di appalto è stato uno degli obiettivi su cui si sono maggiormente concentrate le attività del "Nine Points" nel 2011. L'attenzione per gli appaltatori è, infatti, da sempre una priorità per Enel, fortemente impegnata nella tutela della sicurezza dei lavoratori delle imprese che operano per il Gruppo, senza distinzioni tra personale proprio e personale delle ditte appaltatrici.

Le principali linee di azione hanno riguardato il consolidamento dei processi di qualificazione e *Vendor Rating* con l'estensione progressiva all'estero, la revisione del processo di subappalto in ottica "safety", la realizzazione di un'intensa attività informativa e formativa, l'organizzazione di incontri e momenti di confronto periodici con gli appaltatori ("*Contractors Safety Days*") e il lancio di campagne di sensibilizzazione.

Maggiori informazioni sulle iniziative adottate per la sicurezza di appaltatori e fornitori sono presenti nel capitolo "Sostenibilità nella supply-chain".

# Comunicazione e informazione

I mezzi di comunicazione aziendali rappresentano strumenti essenziali per mantenere sempre alta l'attenzione sulle tematiche di *safety*. In Italia la rivista "Enel insieme", ad esempio, dedica ogni mese un'intera pagina ai temi di salute e sicurezza, evidenziando iniziative, progetti e risultati; Enel.TV ed Enel.Radio presentano costantemente servizi e programmi speciali di approfondimento.

Nel corso del 2011 si è proceduto alla riorganizzazione della sezione della *intranet* aziendale dedicata a salute e sicurezza. È nata così "Global Health&Safety", nuova sezione in cui vengono veicolati informazioni, strumenti e servizi in materia di salute e sicurezza, per sensibilizzare il personale e stimolarlo a contribuire alla condivisione delle esperienze. Nel sito è presente anche "Safetypedia", un'enciclopedia della sicurezza multimediale, interattiva e collaborativa. Sempre in ottica di collaborazione 'bottomup' sono stati aperti due importanti canali di ascolto: "Give your ideas", attraverso cui gli utenti della rete aziendale potranno inviare proposte, idee e progetti in ambito safety, e "That's not right", finalizzato a promuovere le segnalazioni di eventuali situazioni considerate non sicure.

#### Formazione

L'impegno per la formazione, l'informazione e l'addestramento in materia di sicurezza è molto intenso: nel 2011 sono state erogate quasi 1.100.000 ore di formazione, per un valore *pro capite* di 14,5 ore. Relativamente all'impegno economico, sono stati spesi più di 37 milioni di euro per attività info/formative, pari a 500 euro *pro capite*.

Oltre ai corsi di formazione a contenuto tecnico per il personale dedicato alla safety, prodotti in collaborazione con Enel University (Responsabili e Addetti al Servizio di Prevenzione, Coordinatori per la Sicurezza nei Cantieri, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza), vengono realizzati diversi corsi volti a rendere la sicurezza parte del know-how di ogni lavoratore, a partire dal suo ingresso in azienda. Ai neoassunti, infatti, sono indirizzati specifici corsi, declinati in funzione dell'area di provenienza. Nel 2011, in particolare, è entrato a pieno regime il percorso di formazione e sviluppo "Sei mesi in safety", finalizzato a potenziare conoscenze e capacità attraverso un periodo di 6 mesi nelle strutture dedicate alla safety, in cui si alternano attività in aula e momenti di "training on the job".

La safety è anche uno dei fattori distintivi del Modello di Leadership Enel: per questo nell'ambito del modello generale di formazione sulla sicurezza sono previsti dei moduli dedicati alla "leadership per la sicurezza", volti a favorire nei manager una maggiore e più consapevole assunzione delle responsabilità sulla sicurezza legate al proprio ruolo e a promuovere una visione della safety come fattore di competitività e come opportunità di



Dal 28 novembre al 4 dicembre si è svolta la 4ª edizione dell'"International Safety Week" (ISW), progetto ormai consolidato che, per una settimana, vede l'organizzazione in tutto il Gruppo di iniziative di formazione, comunicazione e sensibilizzazione dedicate alle tematiche di salute e sicurezza, che coinvolgono non solo i lavoratori ma anche le imprese appaltatrici e le comunità. Lo scopo è quello di promuovere in tutta l'Azienda e nel contesto che la circonda una visione omogenea e un unico approccio alla sicurezza. Nell'edizione 2011 sono state realizzate 1.607 iniziative, oltre il

20% in più rispetto al 2010, che hanno coinvolto 82.323 partecipanti in tutto il mondo.

La 4ª edizione della ISW, inoltre, si è contraddistinta per un importante riconoscimento: la medaglia conferita dal Presidente della Repubblica Italiana Giorgio Napolitano all'Amministratote Delegato Fulvio Conti "[...] per l'alto valore simbolico dell'iniziativa in cui Enel è impegnata nel promuovere, con forte senso di responsabilità etica e civile, una più diffusa consapevolezza della necessità di una piena ed efficace tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori".

miglioramento della vita organizzativa. Nel 2011 sono state erogate 18 edizioni dedicate ai *manager* e 44 ai gestori di risorse, che hanno visto complessivamente il coinvolgimento di 720 persone.

È stata inoltre avviata la Safety Academy (si veda anche pagina 111), finalizzata a costruire un sistema di formazione capace di accrescere le conoscenze tecnico-professionali fondamentali per le risorse safety e di sviluppare alcuni comportamenti chiave.

Nel 2011, infine, sono state realizzate diverse iniziative formative in materia di sicurezza alla guida. Per tutto il personale italiano è stato diffuso un corso *online* finalizzato a promuovere la percezione dei rischi mentre si guida, mentre per i lavoratori che utilizzano frequentemente veicoli aziendali è stato realizzato, in aggiunta, un programma di corsi in presenza effettuati negli autodromi.

#### La formazione per gioco

Nel 2011 è stato dato grande impulso alla ricerca di metodi alternativi di formazione, volti a rendere più 'accattivante' ed efficace la formazione in aula. In Italia, ad esempio, in collaborazione con Explora – Museo dei bambini di Roma, è stato lanciato il progetto "Play Safe: il gioco è una cosa seria". L'iniziativa formativa, diretta al personale non operativo, ha trattato i temi chiave della sicurezza contenuti nella normativa di base attraverso l'utilizzo di materiali ludici. Prendendo spunto da alcuni infortuni realmente accaduti in Enel, inoltre, sono stati realizzati dei casi studio da utilizzare durante workshop formativi rivolti al personale operativo.

Nella Divisione Infrastrutture e Reti, inoltre, è proseguita la diffusione del progetto "La formazione va in teatro e mette in scena la sicurezza": il progetto prevede l'utilizzo delle "tecniche teatrali" per rappresentare situazioni di lavoro decontestualizzandole, nella convinzione che la sperimentazione diretta di situazioni lavorative, caratterizzata da un forte impatto emotivo, possa "fissare" con maggior intensità i concetti e facilitare l'apprendimento.

# Analisi del fenomeno infortunistico

È proseguito nel 2011 il processo di automazione e informatizzazione dei processi di salute e sicurezza nell'ambito dell'"Health & Safety Program". Il progetto è volto a implementare un sistema informativo unico a livello di Gruppo, integrato con il sistema SAP HR Global, in grado di garantire un processo centralizzato e presidiato di reporting, monitoraggio e analisi dei dati di safety.

Nel 2011 il progetto è stato avviato in Russia e in Enel Green Power North America. Nel 2012 è prevista l'attivazione del sistema in Romania e in Enel Green Power Latin America, e progressivamente in tutto il resto del Gruppo, per completarne l'estensione nel 2015.

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.

## Safety KPI

Il sistema di indicatori chiave (KPI) adottati in Enel per misurare, valutare e monitorare il fenomeno infortunistico e le *performance* di salute e sicurezza prevede sia indicatori "a consuntivo" (*trailing KPI*), come l'indice di frequenza e l'indice di gravità, sia indicatori "a preventivo" (*leading KPI*), come il numero di controlli di sicurezza, la percentuale di non conformità riscontrate, le ore *pro capite* di formazione erogate, ecc. Nel 2011 si è consolidato il processo di *reporting* dei *leading KPI*, volto a diffondere e potenziare l'adozione di un approccio preventivo ai processi di gestione della sicurezza. In particolare si è proceduto a integrare nei *Safety KPI* monitorati alcuni indicatori incentrati sui controlli di sicurezza e sulle non conformità, al fine di assicurare maggiore omogeneità nei processi di rilevazione e calcolo degli indicatori in tutte le realtà del Gruppo Enel.

#### Prevenzione strutturale

Nell'ottica di diffondere lo stesso approccio alla sicurezza in tutti i Paesi in cui Enel opera, sono stati predisposti dieci *standard* operativi su tematiche chiave



per il miglioramento dei processi di sicurezza, finalizzati a definire un set minimo di misure e procedure da applicare in modo omogeneo in tutto il perimetro del Gruppo. È in corso la definizione del programma di implementazione degli standard, sulla base del quale si procederà ad analizzare il grado di "compliance" di ogni area operativa.

Parallelamente a questo percorso, e a supporto delle iniziative formative in programma, è previsto il lancio di una campagna informativa che prevede la realizzazione di cartellonistica e opuscoli volti a ricordare, in maniera immediata con l'ausilio della grafica, il set di regole minime da rispettare ("regole d'oro"): nel 2011 è stata realizzata la prima campagna, dedicata alla prevenzione del rischio elettrico.

Nel 2011 grande attenzione è stata data in tutto il Gruppo all'innovazione tecnologica, attraverso l'avvio di una serie di progetti pilota. Ad esempio, è stata avviata la sperimentazione di dispositivi che consentono, in caso di malore del lavoratore, di attivare immediatamente una chiamata di emergenza, consentendo così il tempestivo soccorso dell'infortunato e incrementando la protezione dei lavoratori che operano da soli.

È proseguita inoltre l'estensione, in Romania e negli impianti geotermici ed eolici di Enel Green Power, del "Visual Safety", un progetto finalizzato a creare un ciclo di miglioramento continuo attraverso la condivisione e l'integrazione delle best practice presenti in tutto il Gruppo . Il "Visual Safety" si basa sull'adozione di strumenti di visual management, finalizzati a rendere la sicurezza 'visibile' e facilmente fruibile da tutti.

#### Organizzazione

Il management di Enel è direttamente coinvolto nei processi di gestione della sicurezza, come testimoniato dalla partecipazione dei top manager al "Nine Points" in qualità di sponsor dei 9 gruppi di lavoro del progetto. Periodicamente, inoltre, viene convocato un Safety Steering Committee, composto dai Responsabili delle Divisioni e dai Responsabili delle Funzioni di corporate, che ha il compito di approvare le scelte strategiche e le politiche aziendali in materia di safety, promuovere iniziative trasversali di diffusione della cultura della sicurezza e riesaminare periodicamente l'efficacia dei processi di gestione delle sicurezza a livello di Gruppo.

È stato attivato un sistema di incentivi sulla safety omogeneo e integrato con le attuali forme di incentivazione collettiva (si veda anche pagina 110). Il sistema prevede l'introduzione di un nuovo indicatore, basato sui "near miss", con l'obiettivo di promuoverne il processo di segnalazione e comunicazione di questi "mancati infortuni". Il sistema di incentivazione del management prevede specifici obiettivi in ambito safety legati sia alla riduzione del fenomeno infortunistico sia alle attività realizzate per il miglioramento degli standard di sicurezza.

Nel 2011 si è proceduto anche alla revisione di alcuni processi "chiave" in ambito *safety*. È stato avviato, infatti, il potenziamento dei controlli in materia di sicurezza svolti in tutte le Divisioni organizzative/Società, attraverso la creazione di strutture dedicate o il potenziamento dei processi esistenti.

Già da diversi anni, inoltre, quasi tutte le Divisioni e le società del Gruppo Enel si sono dotate di Sistemi di Gestione della Salute e della Sicurezza (SGSS) conformi allo *standard* internazionale OHSAS 18001:2007. Nel 2011 il processo di certificazione è proseguito con il completamento della certificazione della società russa Enel OGK-5. Nelle società in cui sono stati già implementati i Sistemi di Gestione della Sicurezza, vengono realizzate sistematicamente le attività di mantenimento della certificazione: *audit*, formazione degli *auditor*, attività di supporto e gestione documentale.

# Integrazione tra le diverse realtà del Gruppo

Nel 2011 il progetto "Nine Points" è stato arricchito di una nuova area di attività dedicata al suo sviluppo all'estero, con l'obiettivo di facilitare i processi di diffusione delle iniziative in tutti i Paesi assicurandone al contempo coerenza e omogeneità. In tale ambito è stata avviata una fase di "Best Practice Sharing" fra Enel ed Endesa, finalizzata a identificare e diffondere le buone prassi nelle aree di business Generazione e Distribuzione.

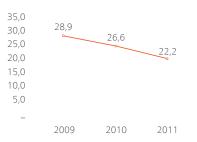
#### Infortuni sul lavoro gravi e mortali



#### Tasso di infortuni - LTIFR (i)



Tasso di assenza dal lavoro per infortuni - LDR (i)



#### I risultati ottenuti

L'insieme delle azioni e dei programmi intrapresi ha consentito di raggiungere anche nel 2011 un significativo miglioramento degli indici infortunistici, contribuendo ad avvicinare sempre di più il Gruppo all'obiettivo "Zero Infortuni".

Il tasso di infortuni (*Lost-Time Injuries Frequency Rate*, LTIFR) è diminuito del 14,5% rispetto al 2010, passando da 0,55 a 0,47. Questo risultato rappresenta una diminuzione del 57% negli ultimi 5 anni, a fronte del valore di 1,09 registrato nel 2007<sup>(2)</sup>.

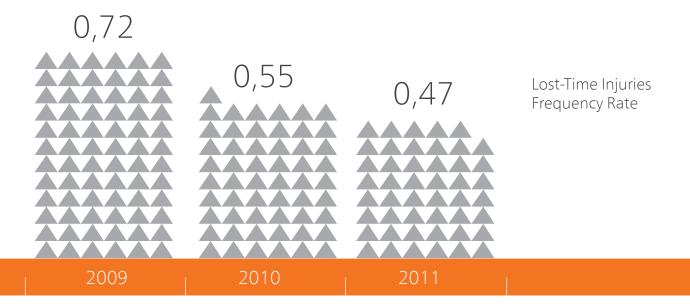
Il trend di riduzione è confermato anche dall'indice operativo di frequenza, che si focalizza su alcune tipologie di infortuni maggiormente correlate al "core business" dell'Azienda e caratterizzate da un elevato tasso di gravità (infortuni elettrici, per caduta dall'alto, per urto-schiacciamentotaglio, per agenti nocivi e per esplosione-scoppio). Tale indice nel 2011 è stato di 0,84, in continuità con il 2010 e con una riduzione del 57% rispetto al 2007 (1,96).

Anche il tasso di assenza dal lavoro per infortuni (LDR), che misura la gravità degli infortuni avvenuti, è risultato in significativa diminuzione rispetto al 2010 (-16,5%) con il valore di 22,2, circa la metà rispetto a quanto registrato nel 2007 (44,0).

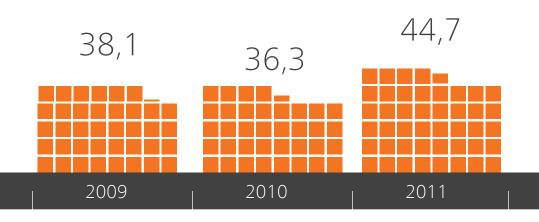
Nel corso del 2011 gli infortuni gravi e mortali occorsi a dipendenti del Gruppo Enel sono stati 12, circa la metà rispetto al 2010. L'unico infortunio mortale si è verificato in Italia: un infortunio stradale che ha interessato un lavoratore della Divisione Infrastrutture e Reti.

<sup>(2)</sup> Al fine di rendere omogeneo il perimetro del Gruppo Enel, a partire dal 2007 Endesa viene considerata consolidata al 100%. Sulla base di tali considerazioni il numero di infortuni gravi e mortali che nel 2007 hanno interessato personale Enel è pari a 109.

# Tasso di infortuni



# Ore di formazione per dipendente



#### 3.4.2 La tutela della salute in Fnel

L'impegno di Enel nel promuovere la salute e la sicurezza, sia sul lavoro sia nella vita quotidiana, si traduce nell'adozione di un approccio integrato che mira alla tutela dell'integrità psicofisica della persona e alla promozione del benessere fisico e mentale del lavoratore. Per questo, accanto alle numerose attività volte a promuovere la sicurezza, viene dedicata grande attenzione alle iniziative di prevenzione di disturbi e malattie, anche non legate all'attività lavorativa, e all'offerta di servizi di assistenza e di supporto.

Nell'ambito della prevenzione e del controllo dei rischi legati all'attività lavorativa, in tutti i Paesi di operatività del Gruppo vengono condotte periodicamente le valutazioni dei rischi per la salute e la sicurezza nell'ambiente di lavoro, individuati in coerenza con le situazioni specifiche e nel rispetto delle normative di riferimento.

In Argentina, ad esempio, sono stati attivati programmi di prevenzione e controllo periodico per prevenire la dipendenza da alcol e droghe, mentre in Colombia i programmi per il controllo dei rischi si sono focalizzati sulle malattie cardiovascolari, sull'ergonomia, sulle malattie dell'apparato uditivo e sull'AIDS/HIV.

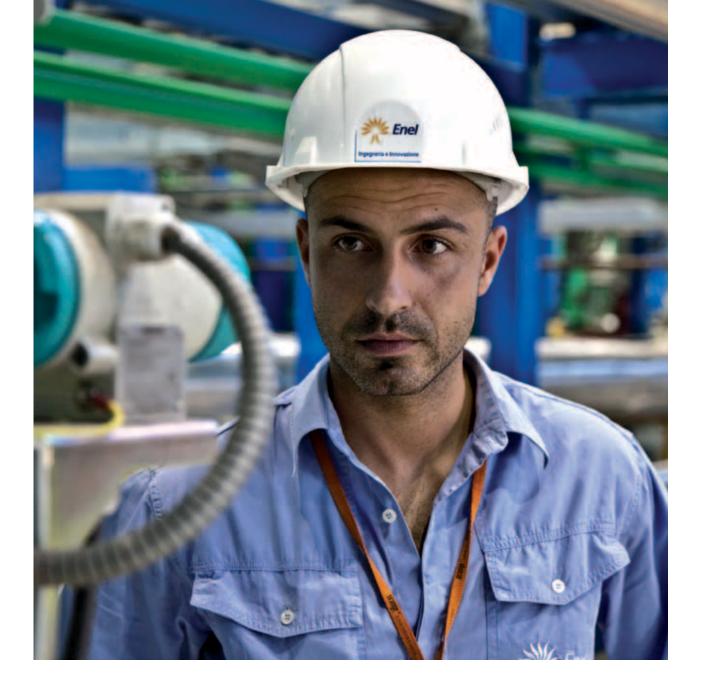
In Russia, ogni anno i lavoratori sono soggetti ad accertamenti sanitari per rilevare tempestivamente l'eventuale insorgenza di malattie professionali. In tutti gli impianti sono presenti presidi medici in cui, in base ad accordi con organizzazioni mediche qualificate (ospedali pubblici, policlinici), 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.

In Italia, nel 2011 è proseguita l'implementazione del progetto di valutazione del rischio stress lavoro-correlato, avviato già dal 2009. Il progetto è articolato in una fase preliminare di studio degli indicatori oggettivi di rischio e in una fase successiva di approfondimento, finalizzata a identificare le aree di rischio specifiche per l'azienda e i loro fattori causali, e a definire azioni di miglioramento. A valle del completamento della prima fase, nel 2011 è stata condotta la fase di approfondimento con le interviste alle figure responsabili della sicurezza nell'ambito delle unità produttive (Datore di Lavoro, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) e la somministrazione di questionari a un campione rappresentativo di dipendenti.

Per la prevenzione dei rischi legati all'attività lavorativa un ruolo fondamentale è svolto dalle attività di informazione e **formazione**.

Ad esempio, in Spagna, nel 2011 sono stati realizzati programmi specifici di formazione sullo stress lavoro-correlato, sui disturbi muscolo-scheletrici e 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.

Anche in Argentina è stato realizzato un programma di formazione sulla gestione dello stress lavoro-correlato, rivolto in particolare ai lavoratori dei *customer service*.



In Italia, anche nel caso di attività che non presentino rischi particolari, come il lavoro in ufficio, viene erogata una specifica formazione finalizzata a prevenire i disturbi dovuti all'utilizzo di videoterminali e al microclima.

A questo tipo di formazione, volta a prevenire rischi connessi all'attività lavorativa, si affianca un'intensa attività di informazione e sensibilizzazione condotta a livello globale e locale per promuovere una maggiore attenzione alla salute nella vita quotidiana.

A questo tema è stata data particolare enfasi anche in occasione della "International Safety Week", in cui l'attenzione alla salute, e in particolare agli aspetti della corretta alimentazione, della prevenzione oncologica e cardiovascolare e della promozione di uno stile di vita sano, è stata promossa attraverso l'organizzazione di workshop formativi e servizi di approfondimento sui media interni. Anche gli strumenti di comunicazione in-

terna riservano uno spazio dedicato alla salute: nel 2011 è stata lanciata una nuova sezione nella *intranet* aziendale dedicata ai temi della prevenzione sanitaria, dell'alimentazione e del benessere, per promuovere uno stile corretto di vita sia sul lavoro che nella vita quotidiana. Su Enel.TV, inoltre, vi è la rubrica "Dr. Enel", nella quale vengono intervistati periodicamente medici specialisti per approfondire temi di salute, alimentazione e prevenzione medica.

Infine, in tutti i Paesi vengono portate avanti campagne di promozione della medicina preventiva attraverso il rimborso delle spese mediche o la realizzazione di *check-up* diretti, in particolare nell'ambito oncologico e cardiovascolare. Numerose sono anche le campagne di prevenzione del diabete, dell'obesità, delle malattie mentali e dell'AIDS/HIV, e quelle di promozione di un'alimentazione corretta e di uno stile di vita più sano.

# 3.5 Qualità della vita in azienda

## 3.5.1 Ascolto e dialogo

## L'indagine di clima

La terza indagine di clima conclusa nel dicembre 2010, realizzata a distanza di due anni dalla precedente, restituisce una nuova fotografia di Enel. Questi due anni sono stati infatti ricchi di avvenimenti e hanno visto mutare profondamente la fisionomia del Gruppo.

L'indagine, che è stata ampliata a nuove realtà come Endesa e la Russia, ha consentito non solo di comparare i risultati con quanto emerso dall'indagine del 2008 a parità di perimetro, ma anche di leggerli alla luce del nuovo assetto sempre più internazionale del Gruppo.

La terza indagine di clima ha coinvolto circa 74.000 persone in 22 Paesi, con un livello di partecipazione molto elevato (redemption dell'82%). I risultati, comparati con quelli del 2008, hanno rilevato a parità di perimetro un importante miglioramento nella maggior parte delle aree di indagine, e in particolare quelle legate alla sicurezza, al coinvolgimento, alla soddisfazione e al senso di appartenenza. Viceversa, il riconoscimento del lavoro e del contributo individuale, l'organizzazione interna e la formazione sono le aree di miglioramento segnalate dai rispondenti. Nel 2011 i risultati dell'indagine di clima 2010 sono stati oggetto di workshop che hanno coinvolto 660 responsabili locali di tutte le realtà del Gruppo. A valle di questo percorso sono state pianificate 1.817 azioni di miglioramento da realizzare sino alla prossima indagine di clima (la quarta), prevista per la fine del 2012. Di queste azioni, 1.732 sono state pianificate per il 2011.

Lo strumento, con oltre 1.600 unità mappate, ha inoltre consentito di andare in profondità nell'analisi e di restituire risultati puntuali rispetto alle singole unità organizzative. In tal modo, i *manager* locali hanno potuto definire piani di azione mirati e sono stati respontati

sabilizzati rispetto all'efficacia degli interventi previsti. Nel secondo semestre del 2011 sono state realizzate circa 30 interviste con i referenti locali per monitorare la qualità delle azioni a seguito dell'indagine di clima, approfondire le modalità di realizzazione, il loro sviluppo e l'efficacia percepita da tutti gli attori coinvolti. Queste interviste sono state inoltre l'occasione per raccogliere un *feedback* più ampio sulla frequenza e sull'intero processo dell'indagine di clima.

#### La comunicazione interna

Nel 2011 la comunicazione interna ha avuto come obiettivo principale quello di accrescere la vicinanza e l'interazione tra i diversi "territori" del Gruppo. Il concetto di "*One Company*" è stato in particolare al centro del processo *Cascade*, che con i suoi 307 eventi ha portato al coinvolgimento di circa 51.000 persone (circa il 20% in più rispetto al 2010, grazie alla maggiore partecipazione nel perimetro estero).

Inoltre, per la prima volta è stato attivato un processo di neutralizzazione della CO<sub>2</sub> prodotta durante la realizzazione dei 22 eventi del **processo Cascade** oltre che, a partire dal mese di giugno, di quella derivante dalla stampa del magazine aziendale **Enel Insieme**.

Il maggiore coinvolgimento è passato anche attraverso la crescita della *intranet* (*Global in Enel*), che ha visto una media di 1.070.000 visite mensili (+25% rispetto al 2010). Accresce l'aspetto "identitario" della *intranet* anche la nascita della nuova *intranet* "Endesa Corporativa" a fine 2011, caratterizzata da una grafica in linea con i siti web Enel, da una maggiore integrazione dei contenuti e da una struttura di navigazione semplificata.

Nel corso dell'anno è anche stato dato nuovo impulso a Enel. TV, rivista nei *format* e nel palinsesto, ed è nata Enel.Radio. Importante anche nel 2011 è stato l'impegno in iniziative di sensibilizzazione dei dipendenti sui temi della sostenibilità. In particolare, in occasione della Giornata Mondiale dell'Ambiente 2011, è stata realizzata una sezione multilingue della *intranet* in cui i dipendenti hanno potuto condividere i propri "consigli verdi" (pratiche quotidiane di sostenibilità ambientale), che sono andati ad alimentare un "contatore verde" dei risparmi ambientali ottenuti grazie alle buone pratiche. La sezione ha totalizzato 21.000 visite e più di 900 contributi dai colleghi di tutto il mondo. Dal 5 giugno a fine 2011 il contatore verde delle iniziative dei dipendenti Enel ha raggiunto 16.000 kg di CO<sub>2</sub> evitata e 24.000 litri d'acqua risparmiati.

È proseguito, inoltre, il coinvolgimento dei figli dei dipendenti con la 7ª edizione di "We Are Energy": 3.800 iscritti (in crescita del 4,3% rispetto al 2010) da 21 Paesi, e 118 vincitori che hanno partecipato a un campus internazionale.

Il processo di ascolto delle esigenze dei "cittadini Enel" in Italia, infine, ha previsto la realizzazione di 9 focus group in alcune sedi e centrali Enel, che hanno coinvolto circa 100 persone, con l'obiettivo di riflettere sugli strumenti di comunicazione interna attuali e futuri.

### 3.5.2 Welfare aziendale

Un agire d'impresa ispirato ai princípi della *Corporate Social Responsibility*, orientato alla creazione di valore sia per l'azienda sia per le persone che la compongono, implica l'adozione di sistemi di gestione delle risorse attenti agli elementi intangibili della vita delle persone, dentro e fuori l'organizzazione.

Per questo motivo Enel ha posto in essere, nelle diverse realtà del Gruppo, un sistema di "welfare interno" che prevede diversi tipi di benefit e servizi che hanno l'obiettivo di supportare i dipendenti anche al di là del contesto professionale.

In Italia, in particolare, i *benefit* aziendali vengono erogati indipendentemente dalla tipologia di contratto che regola il rapporto di lavoro. Sia i dipendenti *part-time* che quelli con contratto di inserimento usufruiscono infatti degli stessi benefíci dei dipendenti *full-time* a tempo indeterminato. Gli unici dipendenti che non godono di tali benefíci sono quelli a tempo determinato con contratto diverso da quello di inserimento, che tuttavia rappresentano soltanto lo 0,07% del totale dei dipendenti in Italia.

Il sistema di *welfare* di Gruppo si articola in benefíci e agevolazioni riconducibili ai seguenti ambiti:

- > assistenza sanitaria integrativa;
- > previdenza complementare;
- > work-life balance;
- > agevolazioni e convenzioni.

Gli interventi in tali ambiti sono diversificati a seconda dei Paesi di operatività del Gruppo, in ragione sia delle specificità dei vari contesti nazionali (quadro normativo, servizi pubblici disponibili, ecc.), sia dell'esistenza di accordi pregressi sviluppati nell'ambito delle varie realtà aziendali prima dell'entrata nel perimetro Enel.

### Assistenza sanitaria integrativa

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). Tutti i lavoratori dipendenti sono iscritti di diritto al FISDE, e le prestazioni sono estese anche ai familiari a carico. Gli ex-dipendenti Enel, inoltre, possono continuare a usufruire delle stesse prestazioni tramite la corresponsione della quota di adesione. Il FISDE eroga rimborsi per le prestazioni sanitarie indicate nel Piano Sanitario Assistenziale Integrativo. Gli assistiti possono accedere alle prestazioni sia attraverso la rete di convenzioni con numerose strutture sanitarie (ospedali pubblici e privati, case di cura, poliambulatori, odontoiatri, ecc.) sia attraverso il rimborso di prestazioni ricevute in altre strutture.

Il FISDE interviene anche nell'ambito del sostegno alle famiglie, ad esempio in materia di disabilità (approfondimenti a pagina 130) ed emergenze sociali (disadattamento, alcolismo, tossicodipendenza, ecc.), ambiti in cui propone una serie di prestazioni rivolte sia al singolo assistito che all'intero nucleo familiare. Ulteriori programmi di assistenza rivolti ai lavoratori e alle loro famiglie e alle comunità esterne, infine, sono previsti dal Protocollo Azioni Sociali annesso al Contratto Collettivo Nazionale.

Anche nella maggior parte dei Paesi esteri sono previste assicurazioni sanitarie integrative a condizioni agevolate rispetto alle alternative presenti sul mercato. In numerosi casi, inoltre, è l'azienda stessa a garantire prestazioni legate alla prevenzione e al *check-up* periodico (si veda anche il paragrafo "3.4.2. La tutela della salute in Enel").



Endesa, in coerenza con gli obiettivi del Piano Strategico di Sostenibilità 2008-2012 e della politica delle Risorse Umane, già nel 2010 ha approvato un Piano Globale di Responsabilità Sociale d'Impresa per le Risorse Umane, denominato *Plan Senda*, che è stato sviluppato nel corso del 2011.

Gli obiettivi principali del *Plan Senda* sono:

- > promuovere nell'organizzazione una cultura di responsabilità, inclusione e impegno, basata sul rispetto e lo sviluppo delle persone e sulla loro partecipazione agli obiettivi sociali delle comunità;
- > aumentare l'impegno e la soddi-

sfazione delle persone per massimizzare rendimento e produttività del personale.

In particolare, il *Plan Senda* fissa linee strategiche, linee di azione e obiettivi 2011-2012 per le seguenti dimensioni:

- > gestione delle diversità e dell'uguaglianza di opportunità;
- > conciliazione e flessibilità;
- > integrazione delle persone con disabilità e rischio di esclusione sociale;
- > promozione del volontariato;
- > investimenti socialmente responsabili. Il *Plan Senda Global* si applica a livello locale attraverso i *Plan Senda* Paese in Argentina, Brasile, Colombia, Cile, Spagna e Perù.

#### Previdenza complementare

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%).

All'interno dei Consigli di Amministrazione di questi fondi pensione, Enel esercita un controllo tramite i propri Consiglieri di amministrazione, Sindaci e membri del Comitato di Sorveglianza, valutandone l'affidabilità e la stabilità economico/finanziaria. I compiti e le prerogative dei Consiglieri sono previsti dalla normativa vigente e dagli statuti dei fondi pensione medesimi, nell'esclusivo interesse e tutela degli iscritti.

In Slovacchia le società del Gruppo offrono piani pensionistici complementari a cui l'azienda contribuisce mensilmente per una quota (tra il 3% e il 5,5% per i dipendenti che lavorano in ambito nucleare). Anche in Russia, Enel OGK-5 offre un piano pensionistico a contribuzione definita.

Per quanto riguarda il perimetro Endesa, solo in Spagna e in Brasile sono presenti fondi pensione complementari. I beneficiari di tali fondi ammontano, nel 2011, a 16.484 dipendenti, mentre il contributo complessivamente versato da Endesa nell'anno è stato pari a quasi 57 milioni di euro.

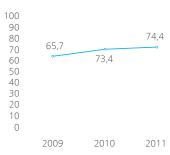
Nel 2011 il fondo di gestione dei piani pensionistici dei dipendenti di Endesa ha sottoscritto formalmente i "Princípi per gli Investimenti Responsabili" delle Nazioni Unite (UN PRI – *United Nations Principles for Responsible Investments*), incorporando quindi i criteri extrafinanziari nella gestione degli investimenti legati al fondo pensione.

Negli Stati Uniti, Enel Green Power offre un piano pensionistico in cui il dipendente può scegliere l'ammontare delle deduzioni dalla busta paga da investire nel fondo. L'azienda mette anche a disposizione un consulente finanziario per consigliare e aiutare i dipendenti a compiere decisioni informate e consapevoli.

Il Gruppo, inoltre, riconosce ai dipendenti varie forme di benefíci connessi al "trattamento di fine rapporto" di lavoro, mensilità aggiuntive per raggiunti limiti di età o per maturazione del diritto alla pensione di anzianità e premi di fedeltà per il raggiungimento di determinati requisiti di anzianità in azienda. Al 31 dicembre 2011 la passività riconosciuta in Bilancio relativa a TFR e benefíci pensionistici ammonta a 1.199 milioni di euro, mentre la passività relativa agli altri benefíci è pari a 1.801 milioni di euro, per un totale di 3.000 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 2011 il Fondo è pari a 1.548 milioni di euro (per maggiori approfondimenti si veda il Bilancio consolidato 2011 a pagina 257).

Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (%)



#### Work-life balance

In Italia, attraverso le associazioni ARCA (Associazione Ricreativa Culturale) e ACEM (Associazione attività Culturali e ricreative dirigenza Energia e Multiservizi), vengono erogati diversi contributi economici per andare incontro alle esigenze dei dipendenti con figli. In particolare:

- > contributo del 50% del costo sostenuto dal dipendente per l'asilo nido (bambini 0-3 anni), fino a un massimo di 150 euro mensili;
- > borse di studio per la scuola media superiore e per l'Università;
- > borse di studio per corsi post-universitari in Italia o all'estero;
- > convenzioni con asili nido e scuole per l'infanzia;
- > soggiorni estivi per ragazzi, con proposte di campi studio sia in Italia che all'estero.

A queste offerte si aggiungono i servizi proposti dall'unità *People Care*, come il servizio di "Acquisto di testi

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 dall'unità People Care, che opera per promuovere il benessere delle persone puntando a fornire soluzioni concrete alle necessità quotidiane di chi lavora in Enel, e sviluppando al contempo una cultura basata su elementi di condivisione e di reciproco sostegno tra le persone.

Le aree di intervento di *People Care* sono:

- benessere e salute: supporto al mantenimento di una buona condizione di salute psico-fisica;
- cura della famiglia: supporto per la gestione de carichi di cura familiari;
- > risparmio di tempo e costi: strumenti per la fruizione di servizi a condizioni vantaggiose;
- > Mobility Management: soluzioni per facilitare gli spostamenti casa-lavoro incentivando l'utilizzo di mezzi eco-compatibili.

È sempre disponibile una casella di posta elettronica dedicata (people.care@enel.com) tramite la quale tutti i dipendenti possono rivolgersi all'unità *People Care* e porre domande, segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento o reclami su qualsiasi tema.

scolastici" on-line, attivato nel 2011, che attraverso un sistema fruibile dalla intranet aziendale consente di verificare i libri di testo necessari per il proprio figlio (scuole medie inferiori e superiori) e richiederne l'acquisto. I libri vengono recapitati a domicilio e il pagamento (scontato del 10%) avviene con la rateizzazione in busta paga. È disponibile anche un servizio di "riacquisto" della dotazione informatica utilizzata sul lavoro nel momento in cui questa viene sostituita con una nuova (generalmente ogni quattro anni).

Un importante segnale della crescente attenzione dell'Azienda al tema della conciliazione casa-lavoro è stata la firma, nel mese di novembre 2011, di un accordo con le Organizzazioni Sindacali italiane del settore elettrico sul Telelavoro, anche grazie all'azione di supporto e stimolo svolta dalla Commissione Nazionale Pari Opportunità Enel (attiva dal 1989).

Tra le diverse tipologie di Telelavoro previste nell'accordo, in particolare, il "Telelavoro domiciliare" sarà riservato in via prioritaria alle situazioni che necessitano particolare tutela, come la maternità/paternità o il bisogno di prestare assistenza familiare in caso di malattie di particolare gravità, handicap o tossicodipendenza. Lo strumento, in questo modo, rappresenta un ideale completamento del Protocollo sulle Azioni Sociali annesso al CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro).

Per quanto attiene al supporto alla maternità lo strumento del Telelavoro si aggiunge al trattamento migliorativo, rispetto alle disposizioni di legge, già previsto dal CCNL per i lavoratori del settore elettrico. Infatti, l'indennità di maternità prevista per l'astensione obbligatoria è pari al 100% della retribuzione (anziché dell'80%), mentre per l'astensione facoltativa è del 45% per il primo mese, del 40% per il secondo e terzo mese e del 30% per i successivi tre mesi (la legge prevede, invece, il 30% per 6 mesi).

A tali condizioni migliorative vanno ad aggiungersi altre azioni già intraprese in passato, come l'estensione dell'assistenza sanitaria integrativa anche alle coppie di fatto per le spese connesse a gravidanza e parto.

Endesa, nell'ambito della conciliazione tra vita professionale e personale, punta soprattutto sulla flessibilità del lavoro. In Spagna questa attenzione ha portato Endesa a ottenere la certificazione di "Impresa famigliarmente responsabile" dalla *Fundación Más Familia*. L'impegno dell'azienda nel 2011 si è quindi concentrato sull''esportazione' di tale modello nei Paesi dell'America Latina. Sono state in particolare identificate alcune



# Spostamenti casa-lavoro

Nel corso del 2011 l'unità People Care ha dato particolare impulso, in Italia, all'incentivazione dell'uso del trasporto pubblico. Coordinando le attività di un network di otto Mobility Manager Enel presenti sul territorio italiano, infatti, sono state stipulate nuove convenzioni con le aziende di trasporto pubblico locale per l'acquisto di abbonamenti annuali a condizioni agevolate per i dipendenti Enel.

Enel, inoltre, ha promosso il car-pooling aziendale prevedendo 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.

In collaborazione con i servizi di trasporto pubblico dei Comuni di Torino, Milano, Bologna, Firenze e Roma, inoltre, è stato attivato il servizio di *car-sharing* con sconti e rateizzazione in busta paga, a cui si può accedere mediante una semplice richiesta *on-line* dal proprio posto di lavoro. Con modalità analoghe,

per la città di Milano è stato attivato anche il servizio di *bike-sharing*. Nel 2011, infine, in collaborazione con Enel Green Power è stato attivato in modalità sperimentale su Roma un nuovo servizio per l'acquisto di biciclette elettriche a prezzi vantaggiosi e con pagamento rateizzato in busta paga.

Per qualsiasi richiesta i dipendenti possono rivolgersi a *People Care* attraverso un numero verde, una casella di posta elettronica e una *chat online* dedicati alla mobilità sostenibile. azioni di flessibilità nella gestione del tempo dedicato al lavoro e adattate alle regolamentazioni legali e alle singole realtà dei Paesi. Tra gli esempi di maggiore impatto, anche in questo caso, vi è il Telelavoro, che è stato già attivato in Brasile, Colombia e Argentina con progetti pilota.

Anche negli altri Paesi di operatività del Gruppo sono previste facilitazioni come permessi speciali in caso di particolari circostanze familiari (ad esempio lutti, come in Slovacchia) o contributi in denaro per eventi come il matrimonio o la nascita di un figlio (come in Romania).

A queste iniziative si aggiungono, a seconda dei vari Paesi, agevolazioni nell'ambito dell'educazione (contributi economici per le rette scolastiche, borse di studio per la formazione universitaria o *post*-universitaria, ecc.), convenzioni per il tempo libero (ad esempio campi estivi), e diverse forme di supporto per figli disabili o per genitori anziani.

## Agevolazioni e convenzioni

Enel supporta i propri dipendenti anche con contributi o agevolazioni per diverse esigenze, prima fra tutte la spesa per la fornitura dell'energia elettrica. In Italia, in Romania e in alcuni Paesi dell'America Latina, infatti, l'Azienda prevede sconti sulle tariffe o sostiene in tutto o in parte la spesa personale di fornitura di energia elettrica del dipendente.

Altre agevolazioni, presenti in misura variabile nei diversi Paesi, riguardano la sottoscrizione di assicurazioni sulla vita e la concessione di prestiti a condizioni agevolate per l'acquisto della casa, dell'auto o per esigenze personali (in particolare studio e formazione). Non mancano, inoltre, forme di supporto allo sport e ad attività culturali.



## 3.5.3 Pari opportunità

In un'azienda multinazionale come Enel porre l'attenzione sulle persone significa cogliere le differenze culturali, di età e di genere per valorizzarne le specificità, a beneficio sia del singolo sia dell'organizzazione. Le politiche di gestione e sviluppo (ad esempio il *Talent Management* e il Modello Manageriale) puntano quindi a definire orientamenti univoci e valori comuni, applicabili a tutte le persone del Gruppo indipendentemente da genere, età e cultura.

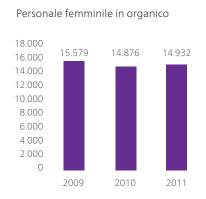
In materia di *gender diversity*, in Italia Enel intende promuovere una specifica azione di sviluppo manageriale a partire dallo stimolo offerto dalla legge italiana emanata nel luglio 2011, relativa alla parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate in mercati regolamentati. In tale contesto l'Azienda si propone di anticipare l'applicazione delle cosiddette "quote rosa" prevista dal 2013, fin dai rinnovi relativi alle proprie società controllate pianificati per il 2012, favorendo ove possibile la presenza di almeno 1/3 di consiglieri donne, e reinterpretando così un indirizzo normativo in un'opportunità di crescita per le sue risorse di talento. Infatti, le candidature saranno individuate secondo i criteri del Modello di *Management* e all'interno del "*Pool* 1" dei talenti (da cui attingere anche per nuove candidature maschili). Parallelamente si prevede la strutturazione di percorsi formativi dedicati a tematiche di *corporate governance* per tutti i nuovi consiglieri (uomini e donne), nonché la promozione di tali argomenti sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

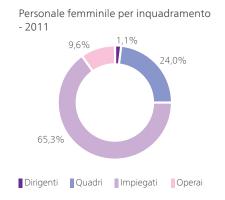
Indipendentemente dal vincolo normativo riferito alle "quote", inoltre, progressivamente si intende estendere tale 'buona pratica' alle società estere del Gruppo.

Coerentemente con questo impegno, Enel conferma inoltre il suo sostegno e la sua partecipazione attiva alle iniziative di "Valore D", associazione italiana la cui *mission* è supportare e accrescere la rappresentanza femminile in posizioni di vertice nelle principali imprese italiane.

Nel 2011 il numero di donne nel Gruppo Enel è passato da 14.876 a 14.932 (con un incremento dello 0,4% rispetto al 2010). L'aumento è derivato dall'ingresso di 83 donne in posizioni manageriali (Quadri e Dirigenti, +2,4%) che ha più che compensato la lieve diminuzione delle donne nelle posizioni impiegatizie e operaie (-0,2%). Complessivamente le donne rappresentano il 19,8% della forza lavoro totale del Gruppo, e, in particolare, il 24,5% del totale di Quadri e Dirigenti e il 23,7% degli Impiegati.

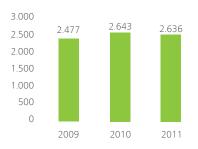




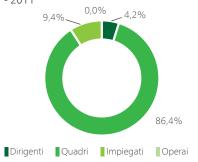


Nel 2011 i collaboratori con disabilità o appartenenti a categorie protette sono 2.636, in continuità con il 2010. La maggior parte ricopre posizioni impiegatizie (per l'86,4%), ma è presente anche un 4,2% di Quadri e un 9,4% di Operai.

## Personale disabile o appartenente a categorie protette



Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento - 2011



Gestire la diversità significa anche assicurare alle persone con disabilità strumenti, servizi e metodi di lavoro che consentano lo svolgimento delle attività con facilità e autonomia. In Italia l'unità *People Care* ha dato seguito all'assessment del 2010 volto a individuare le diverse tipologie di disabilità presenti in azienda. A valle di questa mappatura, nel 2011 sono state definite le aree di intervento prioritarie per migliorare le condizioni di lavoro delle singole persone.

È stato quindi realizzato lo "Sportello Informativo sulla Disabilità", fruibile attraverso la *intranet* aziendale, che ha l'obiettivo di fornire una corretta e completa informazione sui diritti delle persone con disabilità, svolgendo al contempo un'azione di sensibilizzazione. Lo Sportello vuole far conoscere e rendere più fruibili una serie di servizi utili alla persona disabile, favorendo così la sua partecipazione quale soggetto attivo nella realtà aziendale, e costituendo anche uno spazio di ascolto attraverso cui raccogliere segnalazioni, suggerimenti e idee.

Sempre in questo ambito è disponibile il servizio "C'è posto per te - legge 104", che garantisce alle persone con disabilità grave un posto auto riservato in stretta prossimità degli ingressi aziendali.

Nell'ambito delle prestazioni erogative del FISDE, inoltre, sono previste misure di sostegno economico per le spese correlate alla situazione di disabilità, come ad 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, generalmente psicologi, che aiutano le famiglie a individuare le strategie più idonee per favorire una soddisfacente integrazione della persona disabile negli ambienti di appartenenza. Nell'ambito delle attività associative si segnalano, infine, i soggiorni estivi per i disabili, nonché iniziative di diversa natura rivolte ai genitori e finalizzate all'acquisizione di specifiche competenze per sostenere al meglio il loro ruolo.

In Spagna, Endesa ha definito un "Piano di Integrazione delle Persone con Disabilità" attraverso cui realizza diverse iniziative volte a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro e la piena integrazione sociale, ad esempio attraverso il subappalto di servizi ausiliari presso le sedi aziendali a imprese che impiegano persone con disabilità e invalidità (che nel 2011 ha portato all'occupazione di più di 120 persone). Nel 2011, in quest'ottica, è stato firmato un nuovo accordo di collaborazione con la fondazione *Prevent* per potenziare l'integrazione di persone con disabilità con programmi specifici diretti a studenti e/o tirocinanti.

Ai dipendenti che hanno all'interno della propria famiglia persone con disabilità o invalidità, inoltre, vengono offerti aiuti concreti.

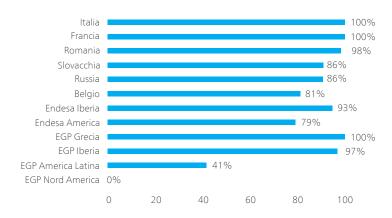
## 3.6 Relazioni industriali

#### Modello di Relazioni Industriali Internazionali

Nel 2011 è stato elaborato un Modello di Relazioni Industriali Internazionali a livello di Gruppo, integrato con gli elementi fondanti la matrice internazionale del Gruppo quali il Codice Etico, il Modello di *Leadership*, il Modello Manageriale e le strategie di *Corporate Social Responsibility*. Tale modello si propone di diventare il punto di riferimento per le attività delle Relazioni Industriali a livello globale, in modo da assicurare un approccio integrato e coerente pur nella considerazione delle specificità di ciascun Paese in cui Enel opera.

## 3.6.1 Contrattazione

#### Dipendenti coperti da accordi collettivi - 2011



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 nei Paesi in cui, storicamente, vi è una tradizione meno consolidata di collaborazione tra sistema industriale e rappresentanze sindacali.

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 la fornitura di energia. Tale accordo era poi stato disdetto dalle organizzazioni sindacali nel 2009.

Nella sottoscrizione dell'ultimo rinnovo contrattuale è stata raggiunta un'intesa sulle linee guida per la definizione di un nuovo accordo: nell'ambito di tali linee guida le parti hanno concordato sul principio che lo sciopero nel

settore elettrico debba essere effettuato con modalità che garantiscano comunque la continuità e la sicurezza del servizio a tutti gli utenti.

Anche in Romania le parti sociali hanno stipulato accordi che riconoscono la necessità di regolare il diritto di sciopero per tutelare la continuità e la sicurezza del servizio. Ad esempio, si prevede che, nelle unità produttive che servono direttamente la popolazione, anche in occasione di scioperi è necessario mantenere operatività non inferiore a un terzo della normale attività.

In Slovacchia vi sono accordi collettivi che regolano il diritto di sciopero e le modalità e i limiti con cui questo può essere liberamente esercitato compatibilmente con le esigenze di continuità del servizio.

Nel corso del 2011, in tutto il perimetro del Gruppo, non si sono verificati episodi in cui le libertà di associazione e di contrattazione collettiva siano state violate o siano risultate a rischio.

Un altro aspetto fondamentale del confronto tra l'azienda e le organizzazioni sindacali è quello relativo agli eventuali cambiamenti organizzativi che possono verificarsi nella struttura del Gruppo e delle società che lo compongono, 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 contratuale o a fusione, il cedente e il cessionario sono tenuti a informare i rappresentanti dei lavoratori interessati "in tempo utile". Nella normativa italiana<sup>(3)</sup> tale tempo utile è di almeno 25 giorni prima.

In Spagna e Portogallo l'"Accordo Quadro di Garanzie per Endesa SA e le sue società elettriche controllate domiciliate in Spagna" (12 settembre 2007), prevede che "la società cedente apra un periodo di consultazione con la rappresentanza dei lavoratori di almeno 30 giorni". Per le società non incluse nell'Accordo Quadro di Garanzia si applicano le previsioni dell'art 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".

Nel resto del perimetro del Gruppo le norme in materia variano sensibilmente da Paese a Paese: in **Slovacchia** il periodo minimo di notifica va dai due ai tre mesi a se-

(3) La normativa italiana che istituisce un quadro generale relativo all'informazione e alla consultazione dei lavoratori è il decreto legislativo n. 25/2007, attuativo della direttiva 2002/14/CE.

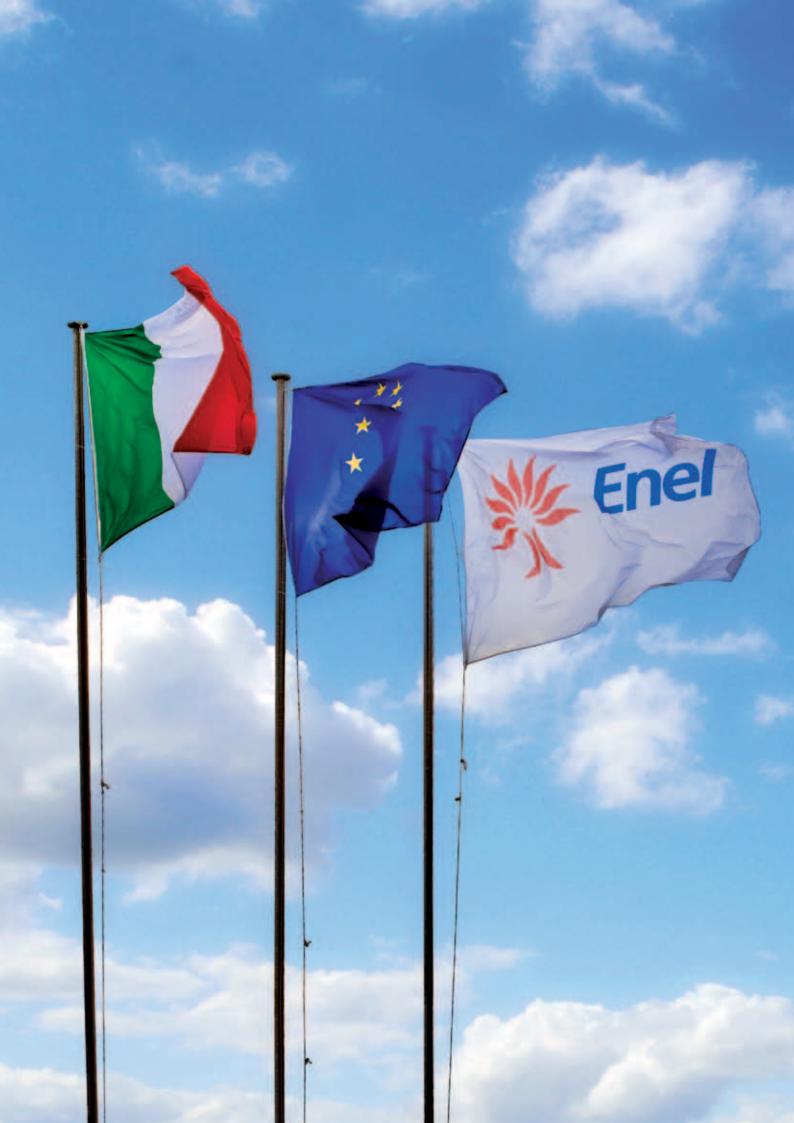
conda che il lavoratore sia assunto da più o da meno di 5 anni; in Russia è di due mesi; in Romania di 30 giorni per i manager e 15 giorni per gli altri dipendenti. In Argentina, per consuetudine il preavviso per cambiamenti riguardanti l'orario, il ruolo o la sede di lavoro è di 48 ore, sebbene non vi sia una regolazione specifica; per cambiamenti organizzativi di maggiore impatto vi è solo l'obbligo di fornire aggiornamenti periodici ai rappresentati sindacali. In Brasile, ogni volta che si verificano modifiche organizzative significative, la legge richiede un'informazione "tempestiva". In Colombia, Perù e in Cile né la normativa né la contrattazione collettiva prevedono un periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi.

In questo contesto variegato Enel, oltre ad attenersi strettamente al dettato normativo in tutti i Paesi in cui opera, adotta l'approccio 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 italiana 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 regolamenta 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 si impegna a mettere a disposizione delle parti tutta la documentazione disponibile, per assicurare alle rappresentanze dei lavoratori una visione completa del progetto affinché possano esprimere le loro proposte.

# 3.6.2 Dialogo sociale europeo

Nel 2011 Enel – in rappresentanza dell'Italia – ha presieduto il Working Group "Human Resources and Social Affairs" in seno a Eurelectric, associazione delle imprese elettriche europee. Quest'ultima è il soggetto ufficialmente riconosciuto e legittimato dalla Commissione Europea quale parte datoriale nel dialogo sociale di settore insieme a EPSU ed EMCEF, federazioni sindacali europee cui aderiscono le federazioni sindacali italiane di categoria FILCEM, FLAEI e UILCEM. Il dialogo sociale di settore è stato declinato nel 2011 in 4 in-



contri ufficiali, che hanno portato alla firma di una posizione comune sui possibili riflessi occupazionali e sulla formazione necessaria nel settore della produzione nucleare, anche a seguito dei risultati degli *stress test* posti in essere dai singoli Stati nazionali sotto l'azione di coordinamento e controllo della Commissione Europea.

Nel corso dell'anno Enel ha aderito al progetto di costituzione di un "Consiglio Europeo settoriale sulle competenze", che sarà interamente finanziato dalla Commissione Europea e si svolgerà lungo tutto l'arco del 2012.

Nel marzo 2011 è stata inoltre firmata una posizione congiunta con la Commissione Europea circa l'importanza della dimensione sociale nel disegno di una "roadmap" dell'energia da qui al 2050, che dovrebbe dunque includere, per ciascuno scenario energetico individuato, un assessment parallelo circa i possibili effetti su livelli occupazionali, competenze e formazione degli addetti nel settore, assicurando in ogni caso una transizione non traumatica per i lavoratori coinvolti.

Nel 2011 è stato infine realizzato un progetto formativo del Comitato Aziendale Europeo di Enel, sostenuto dalla Commissione Europea, denominato "Joint training project for the Enel EWC and the HR Managers on a suitable linkage between the national and transnational levels of dialogue within an European framework", che ha consentito un raffronto e un approfondimento su tutti i sistemi di relazioni industriali e di safety dei Paesi UE del Gruppo. Le materie oggetto del progetto di formazione sono state, tra le altre: scenari europei di settore, quadro normativo italiano ed europeo in materia di salute e sicurezza, modelli di relazioni industriali nei differenti Paesi europei rappresentati all'interno del CAE (Italia, Spagna, Romania, Slovacchia), normativa del lavoro europea.

Inoltre, a dicembre, è stato rinnovato l'Accordo del Comitato Aziendale Europeo Enel per altri quattro anni.

## 3.6.3 Relazioni industriali sui temi di salute e sicurezza

Nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo Enel opera vigono accordi collettivi dedicati a disciplinare aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori. In altri casi tali aspetti sono inclusi nella contrattazione collettiva applicata a livello nazionale.

I temi trattati in tali accordi fanno riferimento, tra gli altri, ai seguenti ambiti:

- > Dispositivi di Protezione Individuale (DPI);
- > formazione, informazione e addestramento;
- > orario di lavoro e di riposo;
- > meccanismi di segnalazione e lamentela;
- > diritto del lavoratore al rifiuto del lavoro che può mettere a rischio la sua salute e sicurezza;
- > coperture assicurative;
- > diritto a compiere ispezioni periodiche.

Tutti gli accordi vigenti con i dipendenti in ambito di relazioni industriali e di contrattazione collettiva sono definiti in conformità agli standard dell'Organizzazio-

ne Internazionale del Lavoro delle Nazioni Unite (ILO) e prevedono il rispetto di obiettivi e *standard* di *performance* e la creazione di organismi paritetici per la soluzione di particolari problemi.

Per rendere più agevole l'applicazione delle azioni in tema di salute e sicurezza e per favorire la condivisione delle decisioni e dei risultati, in tutti i Paesi sono istituiti Comitati paritetici dedicati al monitoraggio e al controllo delle condizioni di salute e sicurezza.

Tali Comitati permanenti sono costituiti per metà da rappresentanti sindacali e per metà da rappresentanti del *management* aziendale e dei lavoratori; svolgono funzioni di orientamento, controllo e promozione di iniziative formative nei confronti dei lavoratori, oltre a rappresentare la prima istanza di riferimento per valutare eventuali problematiche segnalate dai lavoratori ai loro rappresentanti o dai rappresentanti stessi.

I Comitati operativi in Italia (Comitato Sicurezza e Salute dei Lavoratori della Divisione Infrastrutture e Reti e Comitato paritetico della Divisione Generazione ed Energy *Management*) rappresentano complessivamente il 68,6% dei lavoratori. Inoltre viene utilizzato lo strumento della "riunione" ex art. 35 del decreto legislativo n. 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. Questa viene indetta almeno una volta l'anno e rappresenta il 100% dei dipendenti delle società italiane del Gruppo in cui è applicato il decreto legislativo n. 81/08.

In Russia è presente un Comitato per la sicurezza e salute che rappresenta il 70% di tutti i lavoratori del Paese. Vi è, inoltre, un "Health and Safety Directorate", composto da 30 lavoratori, che ha il compito di promuovere e consolidare la cultura della sicurezza in azienda. In Romania e in Slovacchia, in accordo con la legislazione vigente, in ciascuna delle Società del gruppo Enel sono presenti Comitati per la salute e sicurezza che rappresentano la totalità dei lavoratori. Nell'ambito del gruppo Endesa oltre il 75% dei lavoratori è rappresentato nei "Comités de Seguridad y Salud", comitati costituiti in tutti i cantieri e gli impianti delle società del gruppo con un numero di lavoratori superiore a un valore minimo stabilito dalla normativa di ciascun Paese. Inoltre, in ogni società, sono costituiti dei "Comités de Dirección", dedicati esclusivamente ad analizzare tematiche di salute e sicurezza.

Accanto agli organismi paritetici costituiti a livello nazionale, infine, possono essere previsti anche organismi bilaterali specifici in realtà e siti produttivi particolarmente complessi, caratterizzati dalla partecipazione delle imprese appaltatrici. Un esempio di questo tipo di organismo è l'Osservatorio per la Sicurezza nel cantiere di Torrevaldaliga Nord presso Civitavecchia (Italia), 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".





# 4.1 I nostri impegni



Garantire l'accesso all'energia elettrica al maggior numero di persone, soddisfare le loro esigenze di sicurezza, qualità del servizio e della relazione, assicurare efficienza e innovazione: sono queste le linee di azione su cui Enel fa perno per gestire un servizio sempre più orientato al cliente e alla sua soddisfazione.

L'impegno principale consiste nel costante presidio della qualità tecnica nella distribuzione, per garantire affidabilità e continuità del servizio elettrico. In questo, l'innovazione rappresenta una delle leve chiave, traducendosi nell'ottimizzazione delle attività operative ma soprattutto nell'abilitazione di nuovi servizi per i clienti finali resi possibili dalle innovazioni tecnologiche e da un utilizzo sempre

più esteso del vettore elettrico per applicazioni evolute e più attente all'ambiente.

Uno di questi servizi essenziali, riconosciuto universalmente come elemento chiave per l'efficienza energetica, è il contatore intelligente. Il Telegestore, il sistema automatico di Enel per la gestione dei contatori elettronici installati presso tutti i clienti italiani, ha permesso nel 2011 la gestione da remoto di oltre 7 milioni di operazioni contrattuali e più di 400 milioni di letture, evitando in questo modo l'emissione di CO<sub>2</sub> derivante dalle operazioni svolte dagli operatori. In Spagna è proseguito il progetto Cervantes, avviato nel 2010, che entro il 2015 concluderà il piano di installazione di 13 milioni di nuovi contatori. Sono inoltre in corso progetti pilota in America Latina, in particolare in Brasile e Cile.

138 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Enel per i clienti

# I clienti di Enel nel mondo

	გ <sub>ი</sub>	28.871.639	clienti finali mercato elettrico	
Italia		3.150.968	clienti finali mercato gas	<u>\$</u>
America Latina		13.655.379	گرو	
Iberia		11.536.589	گرو	
		1.007.093		<u> </u>
Romania		2.634.601		ي
Russia		92.748		گرو
Slovacchi	а	3.183		20
		632		Y <sub>1</sub>



Il Telegestore è anche lo strumento abilitante per la realizzazione delle reti intelligenti, le *Smart Grid*, e delle numerose applicazioni innovative che può abilitare, come efficienza energetica, mobilità elettrica, servizi *post* contatore per il cliente finale, fino ad arrivare alle *Smart City*. Il Dossier dedicato all'Innovazione descrive in dettaglio i programmi portati avanti dal Gruppo nel campo delle reti intelligenti (pagina 68).

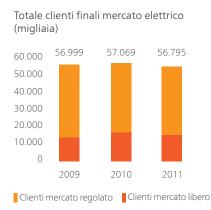
Qualità del servizio significa anche qualità della relazione con il cliente in tutte le occasioni in cui questi entra in contatto con l'azienda. In Italia, la costante attenzione al cliente ha portato alla realizzazione di un nuovo modello di *Customer Care* e all'introduzione di canali evoluti di contatto con i clienti: dall'sms per inviare e ricevere informazioni sul contratto, all'applicazione per ricevere informazioni su Enel Energia direttamente su *smartphone* e *tablet*.

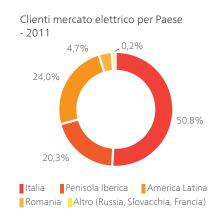
Enel ha inoltre ampliato le attività a tutela dei clienti per accertare la piena consapevolezza delle loro scelte fin dal primo contatto commerciale. È infatti responsabilità dell'Azienda garantire che i clienti siano sempre correttamente informati, sia attraverso la comunicazione commerciale che attraverso i numerosi punti di contatto e supporto. Per questo i princípi della trasparenza, della chiarezza e dell'orientamento al cliente guidano la pubblicità, la comunicazione alla clientela e le relazioni in tutti i canali fisici e virtuali di contatto. Per assicurare un corretto accesso alle informazioni anche da parte di chi parla una lingua diversa o è limitato da disabilità, inoltre, nei vari Paesi le società di vendita del Gruppo realizzano modalità di comunicazione e relazione

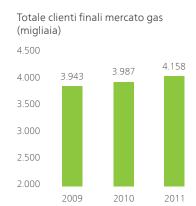
che permettono di superare le barriere fisiche o linguistiche. Attenzione al cliente significa anche gestione dei reclami e risoluzione delle controversie. Nell'ambito del progetto Conciliazione in Italia, per creare un canale di contatto diretto con le Associazioni dei Consumatori, nel corso del 2011 è stato realizzato un roadshow nazionale con i rappresentanti locali italiani, allo scopo di diffondere informazioni chiare e precise sulle iniziative portate avanti da Enel e di ascoltare i loro suggerimenti. Inoltre, per facilitare una gestione operativa efficace, è stato costituito un tavolo di lavoro permanente con i rappresentanti nazionali delle Associazioni volto a monitorare la procedura di conciliazione paritetica on-line e a trovare soluzioni di miglioramento concertate. Endesa, nei Paesi in cui opera, si avvale inoltre della figura del Defensor del cliente, un 'difensore civico' che offre ai clienti e agli altri interlocutori esterni un canale privilegiato per l'ascolto e il dialogo, operando nel rispetto dei princípi di indipendenza ed equità.

Attenzione ai clienti ma anche rispetto per l'ambiente sono valori in cui Enel, infine, promuove, anche nel rapporto con la clientela, il valore del rispetto per l'ambiente, attraverso il costante impegno nella ricerca di soluzioni innovative per l'uso efficiente dell'energia. Alla gamma di offerte 'verdi' e basate su fasce orarie differenziate, si aggiungono servizi per le famiglie (come la certificazione energetica), per le imprese e per le amministrazioni pubbliche. Con "Enel Drive Tutto Compreso", inoltre, Enel Energia ha lanciato un'offerta a prezzo fisso senza emissioni di  $CO_2$  dedicata ai possessori di auto elettriche.

## 4.2 I nostri clienti







# 4.3 Obiettivo qualità

# 4.3.1 Disponibilità e affidabilità dell'elettricità

Enel è il principale operatore nel mercato dell'energia elettrica in Italia, con un'importante presenza anche negli 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.

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.

Dal punto di vista della produzione, il parco di generazione del Gruppo fa affidamento su un *mix* bilanciato di fonti tradizionali ad alta efficienza e di fonti di energia rinnovabile, capace di garantire con costanza la disponibilità dell'energia necessaria al sistema elettrico nazionale (si veda anche pagina 48-49).

Inoltre, per assicurare che anche l'infrastruttura elettrica di tutti i Paesi in cui il Gruppo opera sia adeguata alle necessità, Enel è costantemente impegnata nell'ampliamento e nell'efficientamento delle reti di distribuzione.

L'identificazione degli interventi di ampliamento nasce da un'analisi dei fabbisogni realizzata in collaborazione tra i diversi soggetti che operano sulla rete (operatori di trasmissione nazionali e società di distribuzione). 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. Queste elaborazioni generano una "mappa del carico" sulla base della quale è possibile individuare, per ciascun anno, le aree di possibile saturazione, e quindi individuare gli interventi di sviluppo necessari.

Oltre che dalla capacità della rete di "sopportare" i carichi richiesti dal livello di domanda, la continuità della fornitura di energia dipende anche dalla frequenza e dalla durata delle interruzioni del servizio.

In Italia i principali interventi volti a ridurre le interruzioni e la loro durata riguardano modifiche nella struttura della rete, sostituzione di componenti delle linee di Media Tensione con caratteristiche tecniche non adeguate, e aumento del grado di telecontrollo della rete attraverso l'automazione o l'esecuzione di manovre a distanza sulle cabine secondarie. La missione di Enel Distribuzione in Italia a garanzia del servizio al Paese si traduce nel continuo impegno nel miglioramento della qualità della fornitura di energia; nelle emergenze quali quella verificatasi nel febbraio del 2012 a causa delle eccezionali nevicate che hanno investito l'Italia e l'Europa, Enel ha lavorato senza sosta e con impegno e dedizione per ripristinare quanto prima il servizio in continuo coordinamento con la Protezione Civile e tutti gli Enti coinvolti nell'emergenza.

In Spagna, Endesa Distribución ha implementato un piano d'azione per la previsione, prevenzione e mitigazione degli episodi più gravi di disconnessione, con l'obiettivo di minimizzarne l'impatto sui clienti.

Anche in America Latina le società di distribuzione del Gruppo continuano a sviluppare piani di qualità per migliorare la continuità della fornitura ai propri clienti. In Brasile, ad esempio, è stato lanciato nel 2010 un imponente piano di investimenti da realizzarsi in cinque anni, che prevede la modernizzazione della rete, l'aumento delle risorse dedicate alla manutenzione e l'intensificazione delle attività di potatura, dato che più del 50% delle interruzioni della fornitura derivano dalla caduta di alberi e rami.

La società di distribuzione Coelce, inoltre, ha lanciato nel 2010 un programma innovativo volto ad assicurare una risposta rapida alle interruzioni del servizio anche nei territori più isolati, dove spesso l'individuazione del malfunzionamento e la sua risoluzione possono essere difficili. Tale programma individua alcuni clienti chiave nelle comunità

di riferimento e li coinvolge in iniziative di formazione volte a renderli autonomi nell'identificare problemi presenti sugli elementi strutturali della rete (tralicci, regolatori di tensione, interruttori, fusibili, trasformatori, ecc.). In questo modo la segnalazione del malfunzionamento è tempestiva e l'intervento dell'azienda può essere più rapido ed efficiente. Per affrontare con rapidità le problematiche "minori", inoltre, è stata prevista una piattaforma 'self-service' che consente di dialogare in videoconferenza con un operatore e di accedere alla documentazione di supporto. In Romania vengono pianificati investimenti di lungo termine sulle reti, che prevedono la costruzione o il rinnovamento di parti della rete, la sostituzione di linee e componenti obsolete o non adeguate e l'aumento delle sezioni di tratti di rete. Nel breve termine, inoltre, Enel Distribuzione in Italia sta implementando un sistema di telecontrollo della maggior parte delle stazioni primarie e di una quota significativa di stazioni secondarie, che contribuirà alla riduzione delle interruzioni del servizio e delle perdite di rete. Anche in Italia gli interventi volti a rendere più affidabili le linee hanno l'ulteriore obiettivo di rendere la rete più efficiente: interventi come l'aumento della sezione dei conduttori, la riduzione della "lunghezza elettrica" delle linee o la sostituzione di linee aeree nude con quelle in cavo, ad esempio, contribuiscono a ridurre le perdite di rete. Molto importanti, per questo scopo, sono anche le modalità di conduzione: una gestione accorta degli assetti, resa possibile dai sistemi evoluti di monitoraggio della rete e dalle possibilità di gestione remota dei punti di manovra, può infatti consentire significative riduzioni dell'energia dissipata nei conduttori.

Un contributo determinante al monitoraggio dei carichi della rete e alla loro corretta gestione in ottica di ottimizzazione della distribuzione è dato dal Telegestore, il sistema integrato di misura e gestione a distanza dei contatori elettronici di Enel Distribuzione. Il contatore elettronico è attualmente installato presso 32 milioni di clienti in Italia, e la sua diffusione è stata avviata in Spagna, con 1 milione di contatori già installati e 13 milioni previsti per il 2015, e in Romania, dove è stato lanciato un progetto pilota. Altri progetti pilota sono in corso anche in America Latina, in particolare in Brasile e Cile.

L'insieme di questi sforzi, in tutti i Paesi in cui Enel opera come distributore, è volto a contenere il più possibile discontinuità e inefficienze nel servizio elettrico e a mantenere i livelli di qualità al di sopra dei minimi richiesti dalle normative nazionali. Nonostante questo, possono verificarsi casi di non conformità per i quali Enel assume

le necessarie responsabilità. Nel 2011, in particolare, in Romania l'Autorità Nazionale di Regolamentazione dell'Energia (ANRE) ha comminato alle società di distribuzione di Enel 22 sanzioni per mancata conformità ai parametri di qualità del servizio, per un totale di 99.048 euro, mentre altre 13 sanzioni sono attualmente soggette a ricorso. In Colombia, inoltre, nel 2011 sono stati registrati 93 reclami legati alla discontinuità nella fornitura elettrica della regione di Cundinamarca; al fine di migliorare la qualità del servizio sono stati fatti investimenti sulla rete per migliorare le infrastrutture di distribuzione.

In tutto il Gruppo, infine, nel 2011 non si sono registrati casi di contenzioso giudiziario in cui il contatore elettronico sia risultato correlato a danni alla salute e alla sicurezza dei clienti.

## 4.3.2 Qualità del servizio

Per un Gruppo integrato come Enel, qualità del servizio significa non soltanto affidabilità della fornitura, ma anche qualità della relazione con il cliente che si rivolge all'Azienda per attivare o modificare il proprio contratto, rivolgere domande, segnalare difficoltà o dubbi.

Per questo motivo Enel monitora costantemente la soddisfazione dei propri clienti rispetto ai vari canali di contatto a disposizione, e ha avviato, negli ultimi anni, una serie di progetti volti a focalizzare l'attenzione di tutto il personale Enel sull'obiettivo comune di fornire un servizio di qualità alla clientela, proponendo metodi di lavoro e programmi di miglioramento orientati all'eccellenza per il cliente in ogni momento della sua relazione con Enel.

### Le rilevazioni

In Italia, nel corso del 2011, sono state effettuate oltre 70 rilevazioni della soddisfazione dei clienti del mercato elettrico (libero e di maggior tutela) e gas, sia residenziali sia business. Le indagini hanno riguardato i clienti che hanno contattato Enel attraverso i numeri verdi del Gruppo, i clienti acquisiti tramite i canali di vendita, i clienti che si sono recati presso i punti fisici oppure che sono stati scelti casualmente tra la clientela. Le indagini sono state svolte attraverso la realizzazione di circa 68.500 interviste, condotte da una società terza specializzata.

Durante il 2011 Enel ha anche continuato a utilizzare, perfezionandolo, il sistema di monitoraggio "a caldo"





## Customer Satisfaction Evolution

In Italia, la Divisione Mercato ha dedicato il suo impegno non solo al monitoraggio di tutti gli indicatori di performance tradizionali, legati ai livelli di servizio erogati e alla produttività raggiunta dal customer service, ma anche al monitoraggio della percezione del cliente rispetto al servizio ricevuto. L'obiettivo principale è rendere il cliente parte integrante dei sistemi interni di controllo e di valutazione delle performance del servizio offerto. In quest'ottica, all'interno del progetto Passion For Quality (attivo già dal 2009), è nata l'iniziativa "Customer Satisfaction Evolution", volta a rivedere l'attuale modello di rilevazione della soddisfazione della clientela con riferimento al campione oggetto di analisi, alla segmentazione delle informazioni e alla metodologia di rilevazione.

Il nuovo modello considera anche l'indice di soddisfazione dei clienti che chiamano il contact center, che l'AEEG misura semestralmente, sfruttando la correlazione statistica con l'indice "Enel" misurato mensilmente. Questa correlazione è utile a verificare i ritorni delle azioni migliorative messe in atto in termini di qualità e accessibilità del servizio erogato.

introdotto nel 2008, che 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; i clienti, inoltre, possono comunicare se l'esigenza per la quale avevano chiamato Enel è stata risolta e se consiglierebbero Enel a un amico.

Oltre alla consuete rilevazioni di Customer Satisfaction e al monitoraggio "a caldo", nel corso del 2011 è stata istituita la rilevazione della Qualità Percepita (QP), che consiste nel ricontattare i clienti entro le 24 ore successive alla loro chiamata per rilevarne il giudizio. Ai clienti viene chiesto di dare un voto da 1 a 5 sui seguenti aspetti: cortesia dell'operatore, capacità di risolvere il problema e di capire le esigenze, chiarezza e completezza delle risposte, tempo di attesa; la media dei voti assegnati a ciascun item viene poi mediato per calcolare l'indicatore di Qualità Percepita. Questo tipo di rilevazione, che avviene attraverso l'utilizzo di un IVR automatico, consente di ricontattare oltre 9.000 clienti al giorno e di avere un indice dettagliato per partner, team, tipologia di cliente e motivo di chiamata. Questo dà modo di intercettare tempestivamente eventuali fenomeni di insoddisfazione e di misurare l'efficacia delle azioni di miglioramento messe in campo.

In Italia, inoltre, anche l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) effettua un'indagine semestrale sui *contact center* delle aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti. Il risultato del primo semestre 2011 ha evidenziato un grado di soddisfazione dei clienti (Punteggio di Soddisfazione dei Clienti, PSC) di 87,5/100 per il mercato libero (Enel Energia) e di 90,9/100 per il servizio di maggior tutela (Enel Ser-

vizio Elettrico)<sup>(1)</sup>, e un punteggio complessivo (Indice di Qualità Totale, IQT, che tiene conto non soltanto della soddisfazione dei clienti, ma anche dei livelli di qualità e accessibilità al servizio telefonico) pari a 95,6 per Enel Energia e 97,3 per Enel Servizio Elettrico. Con questi risultati Enel ha ottenuto i primi due posti (su 32 società coinvolte) nella classifica dei *call center* stilata semestralmente dall'Autorità.

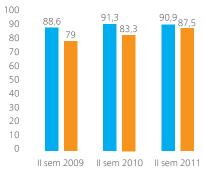
In Romania sono state effettuate 1.200 interviste telefoniche, da cui è emerso un livello di soddisfazione generale pari all'82,9% nel mercato libero e del 76,3% (clienti *business*) e 67,3% (clienti residenziali) nel mercato regolato. Anche la soddisfazione sul servizio di *call center* è superiore nel mercato libero (86%) rispetto al mercato regolato (75,6%).

In Spagna e in Portogallo vengono effettuate interviste telefoniche combinate con sondaggi *on-line* che vengono portate avanti in modo continuativo, a cui si aggiungono rilevazioni di *Mistery Shopping*<sup>(2)</sup> sui punti vendita fisici. Nel complesso, nel 2011, sono state realizzate più di 80.000 interviste telefoniche od *on-line* e oltre 1.200 rilevazioni su uffici commerciali e punti di servizio.

In Brasile, in particolare, in diversi canali di vendita sono presenti dei "Defensor del cliente" (3), che raccolgono gli elementi di criticità rilevati presso i clienti e li trasmettono alle strutture interessate per attivare i necessari miglioramenti ai servizi. Ampla, inoltre, ha avviato a inizio 2011 un'attività di monitoraggio della reputazione on-line sui principali social media (Twitter e Facebook).

Oltre alle indagini di *Customer Satisfaction* Enel monitora la soddisfazione della clientela attraverso l'analisi dei reclami che i clienti possono sporgere chiamando i numeri verdi dedicati o per iscritto. Il costante monitoraggio dei reclami e delle richieste di informazioni consente di comprendere e tenere sotto controllo la percezione della clientela ed eventuali criticità in corso. Enel analizza tutte le segnalazioni ricevute e si impegna a porre in essere una serie di interventi per diminuire l'eventuale disagio segnalato dal cliente, fornendo tutte le informazioni sull'accaduto e sulle azioni intraprese in risposta.





Mercato di maggior tutela Mercato libero

<sup>(1)</sup> Tali valori sono aggiornati alla graduatoria del 1° semestre 2011 in quanto il risultato del 2° semestre deve ancora essere reso disponibile da parte della AEEG.

<sup>(2)</sup> Metodo di misurazione della qualità di un servizio che utilizza "consumatori in incognito", che sottopongono all'operatore richieste reali o simulate e valutano, sulla base dell'esperienza vissuta, diversi aspetti della qualità del servizio (tempi di attesa, comportamento dei dipendenti, capacità di rispondere alle esigenze, chiarezza nei contenuti, ecc.).

<sup>(3)</sup> Ombudsman o Difensore Civico.

## I programmi di miglioramento

### IQT3 - Italia

Il progetto, della Divisione Mercato, ha l'obiettivo di mantenere Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico ai primi due posti della classifica semestrale stilata dall'AEEG sull'"Indice di Qualità Totale" (IQT). Il progetto si concentra sui vari aspetti che incidono sulla qualità che Enel intende erogare al cliente, che vanno dall'efficienza dell'organizzazione alla qualità delle risposte che vengono fornite ai clienti, alla prontezza con cui vengono soddisfatte le esigenze.

## Progetto Punti Fisici — Italia

Il progetto ha coinvolto a rotazione tutti i Punti Enel sul territorio, con l'obiettivo di trasformarli da unità gestionali a veri "punti di contatto" per il cliente, affidabili, efficaci ed efficienti. Il progetto è intervenuto su diversi aspetti: dalla valorizzazione dei punti di contatto sul territorio alla formazione di consulenti specializzati, dal restyling degli ambienti all'investimento nei sistemi, dall'introduzione dell'attività di vendita e certificazione energetica all'aumento della qualità del servizio.

## Customer Project – Spagna e Portogallo

Il progetto punta ad accrescere a tutti i livelli la consapevolezza dei dipendenti dell'importanza della qualità nel servizio per la competitività. Le leve utilizzate sono campagne di comunicazione interna e gruppi di lavoro focalizzati su ambiti diversi (qualità del contatto, qualità operativa nel ciclo commerciale). I risultati sulla qualità percepita dal cliente sono condivisi mensilmente con il top management.

### Churn rate – Italia

La decisione di un consumatore di cambiare il proprio fornitore o, al contrario, di rimanervi fedele, dipende in gran parte dalla performance aziendale in ogni occasione di contatto. Il progetto ha l'obiettivo di intervenire su diversi aspetti: semplicità e flessibilità dei prodotti, convenienza e chiarezza dell'offerta, layout della bolletta, accessibilità e navigabilità del sito web. In questo modo il progetto si propone di ridurre il churn rate (tasso di abbandono), che nel 2011 si è attestato a 16,9% per il mercato libero elettrico e a 6,9% per il mercato gas.

### Client in Focus – Romania

Il programma, il cui obiettivo finale è accrescere la soddisfazione dei clienti, agisce sul ridisegno dei processi e delle procedure di lavoro, sulla modernizzazione dei punti di contatto e la maggiore focalizzazione su quelli virtuali (lancio di servizi on-line e canali di pagamento, aggiunta di funzionalità al call center), sullo sviluppo delle capacità e le abilità delle persone di fronteggiare tutte le richieste della clientela, e sul miglioramento della comunicazione interna per i nuovi servizi offerti.

## Passione per il cliente – Colombia

Il programma mira a generare un "cambiamento culturale" coinvolgendo tutte le aree dell'organizzazione ne nella costruzione di una visione comune focalizzata sulla creazione di valore e sulla soddisfazione del cliente. A questo scopo è stato attivato un modello di formazione ("Comprehensive Training Model") che agisce su sei direttrici: Formazione, Valutazione, Formazione ai formatori, Materiale educativo, Virtualizzazione e Knowledge Management.

## 4.4 Accessibilità dell'energia



Enel è vicina ai cittadini per migliorare e mantenere l'accesso all'elettricità nelle zone più disagiate e fra le popolazioni meno abbienti.

In tutti i Paesi in cui il Gruppo opera, infatti, vi sono forme di sostegno (spesso legate a iniziative statali) che agevolano alcune fasce della popolazione nel pagamento dei costi dell'elettricità e del gas, così da consentire un accesso paritario all'energia.

In Italia, dal 2008 per il settore elettrico e dal 2009 per il settore gas, è prevista un'agevolazione per i clienti domestici in condizioni di disagio economico e – per il solo settore elettrico – per clienti che utilizzano apparecchiature elettromedicali 'salvavita' (cosiddetto "bonus socia-

le"). Il bonus è finanziato con risorse statali e con apposite componenti tariffarie determinate dall'Autorità. La richiesta del bonus viene gestita dai Comuni e – in caso di ammissione – 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).

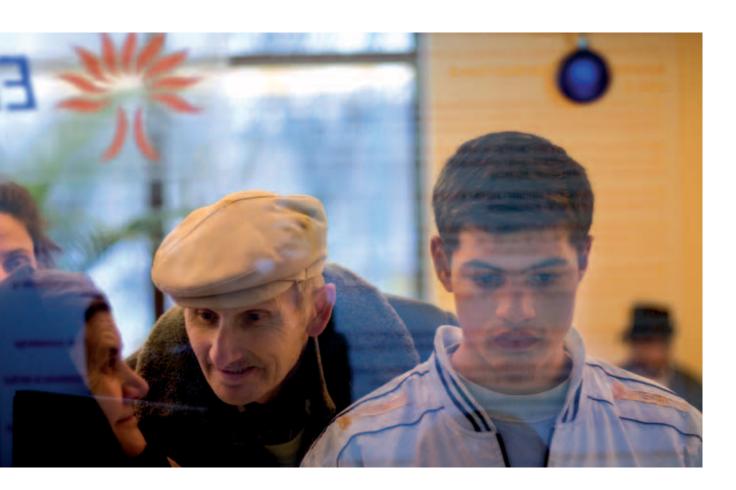
Inoltre, in caso di mancato pagamento da parte del cliente che porta al distacco dell'energia elettrica, in Italia nella maggior parte dei casi il cliente non viene completamente disalimentato, ma la potenza disponibile viene ridotta al 15% di quella contrattuale. Ciò consente di mantenere comunque i servizi essenziali

(illuminazione, frigorifero) fino al momento del pagamento della morosità.

In Romania i clienti considerati "vulnerabili" (persone in età avanzata, con problemi di salute o in condizioni sociali svantaggiate) beneficiano di agevolazioni nella fornitura di energia elettrica su decisione delle autorità nazionali e locali. Le società del Gruppo Enel contribuiscono finanziariamente per questi clienti, in conformità

de contas" del Governo federale.

Inoltre, per favorire le popolazioni "rurali" e dare impulso ad attività che portano benefíci sul territorio, i clienti industriali rurali hanno diritto a una tariffa fissa scontata del 10% rispetto alle altre tipologie di clienti con pari livelli di consumo (industria e commercio), e possono raggiungere fino al 90% di sconto se svolgono attività di irrigazione e acquacoltura.

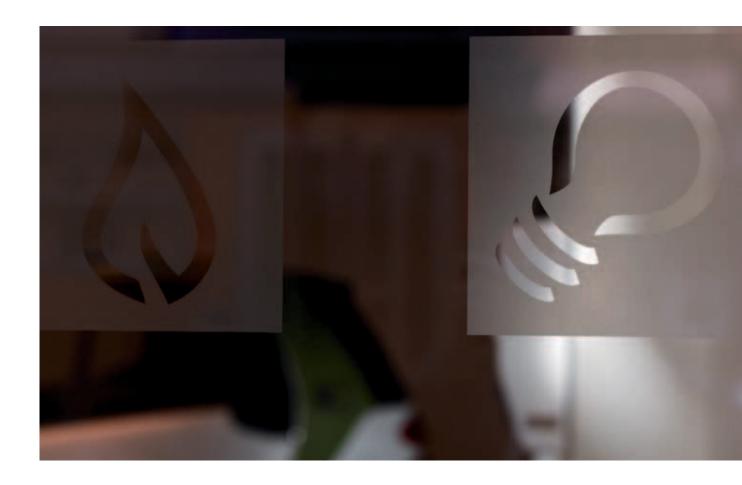


con la legislazione, e offrono loro alcuni servizi gratuiti (come verifiche sui contatori e sui sistemi elettrici) o il cui pagamento è dilazionabile (come le installazioni). Anche in Spagna lo Stato ha attivato un'iniziativa analoga all'esperienza italiana ("Bono Social"), che è proseguita anche nel 2011. 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 30 mesi. A fine 2011 il numero totale di clienti che hanno usufruito del Bono Social era di 1.029.408.

In Brasile, i clienti residenziali e rurali a basso reddito beneficiano di riduzioni fino al 65% della tariffa tradizionale grazie al programma "Pagamento subsidiado

148 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Enel per i clienti

## 4.5 Correttezza e trasparenza nella relazione con il cliente



## 4.5.1 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 (ad 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, senza trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- > disponibili sui siti *internet* aziendali e nei punti fisici. Inoltre è cura di Enel informare i clienti delle modalità di gestione del proprio contratto (come diventare cliente, come cambiare contratto, quali informazioni sono contenute in bolletta, ecc.), di eventuali variazioni contrattuali, di cambiamenti nelle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio, delle diverse tariffe e dei livelli di potenza disponibili al momento della stipula o della variazione del contratto, delle modalità per sporgere reclami, ecc.

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. Per questo l'azienda rispetta i requisiti regolamentari delle informazioni alla clientela nelle diverse fasi del ciclo commerciale, che prevedono, di minima, che:

- > 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 vengono programmate interruzioni della fornitura per lavori di manutenzione sulla rete, i clienti e il pubblico in generale vengano avvertiti in anticipo;
- > in caso di interruzione della fornitura per mancato pagamento, il consumatore sia avvisato in anticipo e l'interruzione venga eseguita solo se esiste evidenza dell'effettuata informazione.

In Italia, nel corso del 2011, sono state intraprese diverse iniziative volte a migliorare il rapporto con il cliente sia nella fase di stipula del contratto sia nella fase di gestione del rapporto.

Tra le principali novità c'è l'estensione del "Vocal Ordering" dai processi acquisitivi a quelli post-vendita, quali la voltura, il subentro, la modifica della potenza e il cambio prodotto. Questo strumento permette di registrare l'accettazione dei termini contrattuali da parte del cliente evitando l'invio della documentazione, e riducendo così i tempi di evasione delle richieste.

Inoltre, per facilitare la gestione del contratto di fornitura sono stati attivati numerosi servizi in modalità "selfcare": attraverso il sito web, ad esempio, si può richiedere la rateizzazione dei pagamenti, consultare i dettagli delle bollette e del loro stato, pagare direttamente fatture e rate con carta di credito e visualizzare l'avanzamento delle pratiche. Via sms è presente un servizio di ricerca del Punto Enel più vicino ed è possibile modificare i propri recapiti e dati di contatto. È stata inoltre lanciata una "App" per iPhone e iPad per comunicare l'autolettura della luce e del gas.

Anche in Romania vi sono numerose azioni che il cliente può effettuare direttamente *on-line*, come richiedere il cambio di potenza, visualizzare lo stato dei pagamenti e lo storico delle bollette, modificare le modalità di pagamento o di consegna della bolletta, comunicare l'autolettura e comparare i consumi energetici in diversi periodi dell'anno, per analizzare i propri *trend* di consumo. Inoltre, per consentire decisioni informate e consa-

pevoli rispetto al proprio contratto di fornitura, 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. Nel 2011, in Italia, non sono state applicate sanzioni per violazione dei regolamenti in materia di trasparenza a danno della clientela o per pratiche commerciali scorrette. Infatti, l'unico procedimento aperto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nei confronti di Enel Energia, relativo ad attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e gas, è stato chiuso senza l'irrogazione di alcuna sanzione. In Romania sono state comminate dall'Autorità sanzioni per un valore di 17.500 euro.

In merito alle politiche di protezione della privacy dei clienti, in tutti i Paesi di presenza, Enel opera in conformità alle normative vigenti. In Italia, in particolare, Enel ha adottato un Modello Organizzativo e specifiche procedure rispondenti a quanto previsto dal decreto legislativo n. 196/2003 e successive integrazioni. Sono stati dunque messi in atto tutti gli accorgimenti informatici volti a garantire la sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati personali e sono stati modificati i processi di teleselling, improntandoli al pieno rispetto della nuova disciplina sul Registro delle Opposizioni<sup>(4)</sup>. Enel si impegna anche a un 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 dati personali per effettuare attività specifiche, come ad esempio le attività di vendita o le rilevazioni della Customer Satisfaction.

Nonostante ciò, in Italia, nel 2011 il Garante per la Protezione dei Dati Personali ha inoltrato a Enel 42 segnalazioni. Enel Energia, inoltre, a seguito di accertamenti ispettivi condotti presso la propria sede, è stata destinataria di un procedimento prescrittivo e interdittivo in materia di illiceità del trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività di *teleselling*. Non si sono avuti, invece, casi di fughe, furti o perdite di dati. In Slovacchia, Romania, Russia e Francia nel 2011 non si sono verificati casi documentati di violazioni della *privacy* dei clienti.

150 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Enel per i clienti

<sup>(4)</sup> Il Registro delle Opposizioni, istituito con il DPR n. 178/2010, ha consentito agli operatori che effettuano campagne di telemarketing di contattare telefonicamente gli utenti presenti negli elenchi telefonici pubblici che non abbiano esercitato il proprio diritto di opposizione iscrivendo la propria utenza al suddetto Registro.



Enel è stata la prima azienda nel settore energetico, in Italia e in Europa, a dotarsi di una procedura di Conciliazione Paritetica con le Associazioni dei Consumatori per la risoluzione delle controversie economiche che possono insorgere con i clienti. Questa procedura totalmente gratuita, che si svolge attraverso una piattaforma on-line, offre la possibilità di risolvere rapidamente in via extragiudiziale le problematiche commerciali con le società di Enel che svolgono attività di vendita in Italia (Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico).

Il progetto, nato nel 2004, si è concretizzato nel 2006 con la firma di un

Protocollo di Conciliazione Paritetica tra Enel SpA e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti. Dopo una fase di sperimentazione e numerosi corsi di formazione, finanziati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, dal 2009 è attivo in tutta Italia il regolamento attuativo, che permette l'accesso alla procedura a oltre 28 milioni di clienti per la fornitura sia di energia elettrica che di gas per uso domestico, attraverso gli sportelli territoriali abilitati delle Associazioni dei Consumatori.

Nel 2011 è iniziata la sperimentazione di una procedura analoga anche per clienti non domestici, in collaborazio-

ne con le sei confederazioni delle Piccole e Medie Imprese più rappresentative in Italia: Confartigianato, CNA, Confapi, Confagricoltura, Confcommercio e Confesercenti. Alla fine della fase sperimentale anche i clienti business di tutta Italia potranno accedere alla Conciliazione Paritetica on-line. Delle 1.392 pratiche di conciliazione avviate nel 2011, 252 hanno riguardato Enel Servizio Elettrico, 725 i clienti gas di Enel Energia e 289 le forniture elettriche di Enel Energia. Le controversie per cui vengono attivate le conciliazioni riguardano nel 70% dei casi reclami relativi alla fatturazione dei consumi energetici.

## 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, nel corso del 2011, è stato attivato in 6 Punti Enel pilota un nuovo servizio di traduzione simultanea, successivamente esteso a tutti i Punti Enel. Il servizio è disponibile in 10 lingue (inglese, francese, spagnolo, cinese, arabo, russo, rumeno, punjab, albanese, serbo e croato) e permette al cliente e al consulente del Punto Enel di dialogare agevolmente indipendentemente da barriere linguistiche, grazie all'ausilio di un terzo operatore che, da remoto, effettua la traduzione simultanea.

In Spagna, invece, Endesa invia tutta la comunicazione commerciale e le informazioni alla clientela sia in castigliano che in catalano, e tutti i canali di servizio al cliente sono disponibili nella doppia lingua. Per evitare che le differenze linguistiche possano incidere sull'efficacia delle iniziative di sensibilizzazione a un uso responsabile e sicuro dell'energia, inoltre, i materiali informativi sulla sicurezza nell'uso dell'energia vengono realizzati per tutte le minoranze linguistiche presenti nel Paese (catalano, euskera e galiziano). Anche alcune condizioni di disabilità possono limitare sensibilmente il corretto accesso alle informazioni e ai servizi di supporto alla clientela. Per questo, molte società del Gruppo hanno previsto soluzioni per andare incontro ai clienti con difficoltà uditive o visive.

In Italia, nell'ambito del programma "Servizi Enel per il sociale" nato in collaborazione con la presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per gli affari sociali, già da tempo Enel Servizio Elettrico invia la bolletta in Braille ai clienti non vedenti. La bolletta in Braille contiene tutte le principali informazioni sui consumi e i numeri telefonici utili, e viene inviata senza nessun costo aggiuntivo.

Anche le società di vendita in Perù, Brasile, Colombia e Argentina inviano bollette in Braille. Edesur, in Argentina, ha inoltre realizzato un servizio di fatturazione "audio": attraverso un'e-mail viene inviato un file audio in cui la bolletta viene letta da una voce registrata. In Brasile, invece, Coelce ha realizzato per il proprio personale di customer service corsi per imparare il linguaggio dei segni in brasiliano, con il supporto della Federazione Nazionale per l'Educazione e l'Integrazione dei Non Udenti (FENEIS).

## 4.5.2 Comunicazione pubblicitaria

Il Codice Etico di Gruppo definisce chiaramente che la comunicazione commerciale deve essere ispirata a princípi di chiarezza e veridicità. In coerenza con questa linea di comportamento, in tutti i Paesi in cui opera, Enel si attiene alle normative nazionali in materia e, in diversi casi, aderisce a codici di autoregolazione che vanno oltre la legislazione. In Italia, ad esempio, nella sua attività di comunicazione pubblicitaria Enel fa riferimento al Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), cui aderisce attraverso l'Unione Pubblicitari Associati (UPA).

In Spagna, Endesa è tra le organizzazioni che hanno firmato l'"Accordo sull'Autoregolamentazione degli aspetti ambientali nella comunicazione commerciale", iniziativa promossa dal Ministero dell'Ambiente, dall'Associazione per l'Autoregolamentazione della Comunicazione Commerciale e da diverse aziende del settore elettrico e automobilistico. Con questo accordo le imprese si pongono chiare regole riguardo allo sviluppo e alla diffusione di messaggi pubblicitari che fanno riferimento all'ambiente. In Cile, invece, Endesa ha sottoscritto il Codice cileno di Etica Pubblicitaria promosso dal Consiglio di Autoregolazione ed Etica Pubblicitaria (CONAR), organizzazione no profit il cui scopo primario è di autoregolare l'attività pubblicitaria nazionale in armonia con i princípi definiti nel Codice (legalità, decenza, non violenza, onestà, veridicità). Il Codice è basato sugli standard definiti dalla Camera di Commercio Internazionale di Parigi e sulle migliori norme e procedure di autoregolazione da tutto il mondo.

Nel 2011 Enel non è stata oggetto di procedimenti per pubblicità ingannevole in nessuno dei Paesi di operatività del Gruppo.

## 4.5.3 Provenienza dell'energia

Diverse normative nazionali o sovranazionali richiedono particolari obblighi informativi 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. Tutte le società di vendita del Gruppo rispettano gli obblighi di tra-

152 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Enel per i clienti

sparenza previsti dalla legge riguardo alla fonte dell'elettricità venduta.

In Europa, in particolare, le Direttive 2009/72 (settore elettrico) e 2009/73 (settore gas) dell'Unione Europea sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia prevedono che "negli Stati membri i fornitori di energia elettrica includano o alleghino alle loro bollette, e a tutto il materiale promozionale inviato ai clienti finali, le seguenti indicazioni:

- > la quota di ciascuna fonte energetica rispetto al *mix* complessivo di combustibili utilizzato dalla società fornitrice di energia;
- > in alternativa, se le informazioni sull'impatto ambientale della società fornitrice sono a disposizione del pubblico, le fonti attraverso cui accedere a tali informazioni (ad esempio le pagine web)".

bile" (delibera ARG/elt 104/11 del 28 luglio 2011).

Le società di vendita italiane, quindi, devono indicare nel materiale promozionale e informativo le caratteristiche delle proprie offerte di energia rinnovabile, e ogni cliente che sottoscrive un'offerta "verde" deve ricevere in bolletta, almeno tre volte l'anno, l'indicazione del *mix* di fonti energetiche utilizzato per la sua fornitura, oltre alle informazioni sul *mix* energetico richieste dalle direttive europee. La chiara descrizione delle fonti da cui proviene l'energia venduta acquista particolare rilevanza nell'ambito dell'offerta di prodotti che propongono la compensazione delle emissioni generate dalla produzione dell'energia e dai processi di fatturazione con il rilascio di certificati. In Italia, a garanzia della corretta emissione di tali certificati, il processo è sottoposto a verifiche periodiche e a certificazione da parte della socie-



Per quanto riguarda l'Italia, inoltre, anche una recente delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas prevede specifiche disposizioni per "promuovere la trasparenza dei contratti di vendita di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, garantendo la tutela del consumatore, secondo princípi di concorrenza e trasparenza, e assicurando che la stessa energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili non venga inclusa in più contratti di vendita di energia rinnovatà Det Norske Veritas (DNV). Tale certificazione (disponibile sul sito *web* di Enel) ha l'obiettivo di assicurare al cliente la corrispondenza tra i consumi e il quantitativo di CO<sub>2</sub> neutralizzata tramite l'annullamento di VER (*Verified Emissions Reductions*) o CER (*Certified Emissions Reductions*).

Nel 2011 in Italia, Slovacchia, Romania, Russia e Francia non si sono verificati casi di non conformità ai requisiti informativi legati alla vendita di energia certificata come rinnovabile.

# 4.6 Promuovere un consumo responsabile dell'energia



## 4.6.1 Offerta commerciale

## Per le famiglie

#### Offerte basate su fasce orarie

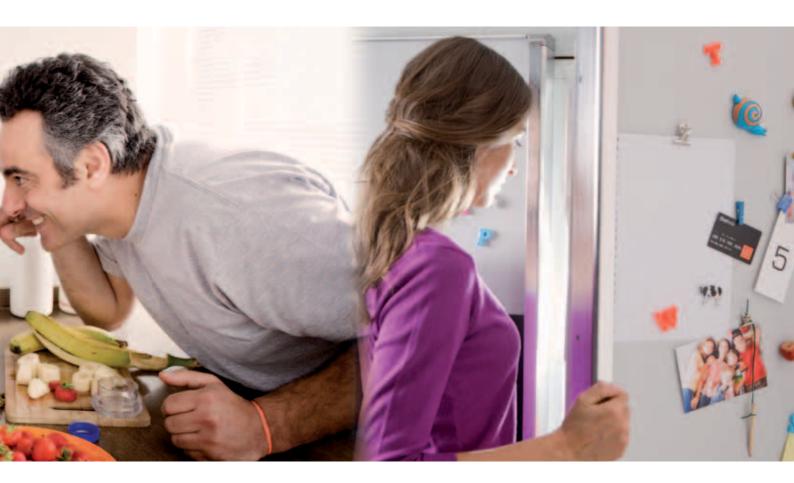
In Italia, Romania, Spagna, Portogallo e Cile le società di vendita del Gruppo offrono tariffe "biorarie", in cui, cioè, il prezzo dell'energia è differenziato in base alle fasce orarie: nelle ore di picco del consumo energetico nazionale (tipicamente le ore diurne) l'energia ha un costo maggiorato, mentre nelle ore in cui la rete non è sottoposta a picchi di domanda (ore serali e giorni non lavorativi), il prezzo è più vicino al reale costo di produzione dell'elettricità.

In questo modo le tariffe biorarie favoriscono un efficientamento complessivo dei carichi sulla rete elettrica, con effetti positivi sull'efficienza sia della produzione sia della distribuzione e conseguenti importanti benefici ambientali.

Per il cliente il vantaggio è l'accesso a un prezzo più basso nelle fasce orarie stabilite. Ciò consente un risparmio significativo sui costi in bolletta rispetto alle tariffe monorarie indifferenziate. Con le tariffe monorarie, infatti, anche utilizzando l'elettricità nelle ore non di picco si continua a pagare il medesimo prezzo (più elevato), so-

stenendo così anche una parte dei costi di chi consuma nelle ore più costose.

Per aiutare i clienti nella gestione corretta della tariffa bioraria, responsabilizzandoli a un comportamento di consumo più consapevole, viene spiegato chiaramente come leggere la bolletta per verificare se i consumi si sono svolti per la maggior parte durante la fascia oraria in cui l'enerstinata a questa offerta, infatti, è prodotta da impianti che sfruttano fonti rinnovabili come acqua, vento e sole, e le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte dal processo di fatturazione e dal consumo degli impianti di generazione vengono compensate mediante un corrispondente acquisto e successivo annullamento di certificati VER o CER. Inoltre la formula "Energia Tutto Compreso *Green*" incentiva i



gia elettrica costa meno, così da correggere eventuali disallineamenti e assicurarsi il massimo risparmio possibile.

#### 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 quota di finanziamento delle fonti rinnovabili.

In Italia, anche nel 2011, è stata commercializzata l'offerta "Energia Tutto Compreso *Green*", che parte dal concetto di 'taglia' (*Small, Medium, Large, Extralarge*) già presente nell'offerta "Energia Tutto Compreso" e la arricchisce della caratteristica "Zero CO<sub>2</sub>". L'energia de-

clienti a un consumo consapevole dell'energia elettrica e del gas, poiché, se nel corso di un determinato periodo di tempo i consumi mensili non eccedono mai la taglia scelta, il cliente riceve in "premio" un mese di consumo gratis della propria taglia.

Il portafoglio prodotti di Enel Energia prevede, inoltre, offerte compensate con certificati CO-FER (Certificazione di Origine da Fonti di Energia Rinnovabile), come la linea di prodotti "Energia Pura" o le offerte *business* con annullamento CO-FER opzionale.

Anche in Romania, infine, nel 2012 è stato sviluppato un prodotto ("Energia Verde") che garantisce il 100% di energia proveniente da fonti rinnovabili, certificata da un ente indipendente.

## Prodotti e servizi per il risparmio energetico

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, Romania, Spagna, Argentina, Brasile, Perù, Cile e Colombia Enel 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 lampade a basso consumo, economizzatori idrici per rubinetti e docce, elettrodomestici di classe A (frigoriferi, condizionatori). 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 Italia Enel Energia, in collaborazione con Enel Ingegneria e Innovazione, ha avviato su un campione di clienti il progetto "ComeConsumo". Il progetto prevede l'installazione di un sistema di visualizzazione in tempo reale dei consumi, sia in locale che tramite web, che consente anche l'accesso ai dati storici di consumo. Nel corso del 2012 verranno monitorati i comportamenti di consumo del campione per verificare le potenzialità dello strumento.

Enel Energia, inoltre, offre un servizio di Certificazione Energetica nelle regioni Lombardia, Piemonte ed Emilia Romagna, rivolto ai proprietari di immobili che vogliono vendere, affittare o ristrutturare il proprio immobile. La certificazione consente di ottenere tutte le informazioni su come è stato costruito un edificio sotto il profilo dell'issolamento termico e del consumo energetico. La certificazione energetica permette ai clienti di beneficiare di una detrazione fiscale, di 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) e di svolgere i lavori sull'immobile con maggiore sicurezza, garantita da tecnici specializzati delle società selezionate da Enel Energia.

In Brasile, Coelce ha lanciato nel 2009 il progetto "Luz Solidària", nello Stato del Cearà, che incoraggia lo scam-

bio tra elettrodomestici usati a elevato consumo con apparecchiature nuove ad alta efficienza. Per stimolare lo scambio, Coelce offre sconti sull'acquisto dei nuovi elettrodomestici, ottenibili in cambio di una donazione ai progetti sociali inclusi nel programma.

Con il programma "Troca Eficiente", inoltre, Coelce propone la sostituzione gratuita di apparecchiature elettriche obsolete per clienti residenziali a basso reddito, case di cura, ospedali, centri diurni, ecc.

### Il fotovoltaico "facile"

Nel corso del 2011 Enel.si (Enel Green Power Retail) ha lanciato "Raggio senza pensieri", una nuova offerta "chiavi in mano" di impianti fotovoltaici per abitazioni che facilita il cliente in tutti gli aspetti, da quelli tecnici (installazione, certificazione e collaudo dell'impianto) a quelli finanziari e burocratici (assistenza nelle pratiche autorizzative per la connessione alla rete elettrica e per la richiesta di incentivi), fino allo smaltimento a fine vita dell'impianto fotovoltaico, organizzato semplicemente chiamando un numero verde

### 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. Per le piccole e medie imprese che non hanno un Energy Manager, Enel Energia in Italia ha lanciato a ottobre 2010 lo "Screening Energia", che comporta il monitoraggio dei consumi del cliente per 12 mesi e la restituzione di un 'report di efficienza'. Il report mostra le evidenze raccolte nel corso del monitoraggio e propone consigli per il risparmio energetico, mirando così a sviluppare nel cliente una maggior consapevolezza dei propri consumi. Enel.si, invece, ha proposto soluzioni di audit energetico per la promozione dei motori elettrici ad alta efficienza, nell'ambito del programma europeo "Motor Challenge". In Spagna e in Portogallo Endesa realizza diversi servizi e progetti per l'efficienza energetica: audit energetici, classificazione energetica, installazione di tecnologie

156 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Enel per i clienti



efficienti (nell'ambito dell'illuminazione, dei motori, del recupero del calore, dei sistemi HVAC, ecc.), sistemi di gestione energetica ISO 50001 e sistemi per la tracciatura e il controllo dei consumi energetici.

Con l'obiettivo di ridurre i picchi di domanda, in Perù Edelnor offre ai propri clienti industriali una tariffa differenziata in base alle fasce di utilizzo dell'energia, che incoraggia a evitare consumi elevati nei giorni in cui si registrano statisticamente i maggiori picchi sulla rete.

In Colombia dalla società Codensa è stato lanciato nel 2011 uno strumento on-line, "Gestiono Mi Energìa", che aiuta i clienti a capire come risparmiare energia e come rendere maggiormente produttivi i consumi della propria azienda. Lo strumento prevede la diagnosi gratuita dei consumi energetici (espressi sia in kWh che in emissioni di CO<sub>2</sub>), la proposta di soluzioni personalizzate per ridurre i consumi e consigli per un utilizzo più efficiente dell'energia. Codensa ed Emgesa, inoltre, partecipano al programma pubblico "Gestión Integral de la Energía", che prevede lo sviluppo, a livello nazionale, di conoscenze e competenze nei sistemi di gestione e nell'uso efficiente dell'energia.

### Per le città

All'interno del proprio portafoglio offerte Enel ha sviluppato una gamma di prodotti pensati specificatamente per le Pubbliche Amministrazioni. In Italia, ad esempio, 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;
- > l'accesso a modalità di pagamento personalizzabili.

Vengono anche sviluppate tecnologie e servizi volti alla "riqualificazione energetica" delle città. In Italia, nel campo dell'illuminazione pubblica e artistica, Enel Sole si pone l'obiettivo di riqualificare e migliorare il comfort dell'ambiente urbano e la sicurezza stradale, ridurre i consumi energetici e la conseguente spesa, contenere l'inquinamento luminoso ed eliminare gli sprechi. Un importante successo dell'attività di ricerca di Enel Sole è l'innovativo apparecchio di illuminazione stradale a LED (Archilede), che presenta numerosi vantaggi in termini di consumi, impatto ambientale dei componenti da smaltire, qualità della luce emessa e abbattimento dell'inquinamento luminoso. Grazie alle sue performance uniche, Archilede è stato scelto da circa 950 comuni in Italia e all'estero, per un totale di oltre 89.000 apparecchi venduti, un risparmio energetico di circa 23 GWh/anno (pari al consumo di 8.600 famiglie) e una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> di oltre 16.000 ton/anno.

Soluzioni analoghe a quelle proposte in Italia e Spagna sono presenti anche in Cile: il programma "Proyectos de Eficiencia del Alumbrado Público" mira a modernizzare



l'illuminazione di strade, parchi e luoghi pubblici, e 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.

Con il programma "Coelce Solidária com a Saúde Pública", infine, 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.

## 4.6.2 Informazione e sensibilizzazione

Per promuovere l'uso efficiente dell'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 è proseguito anche nel 2011 il programma fedeltà "Enel Premia" di Enel Energia, che propone premi "verdi" (come la possibilità di convertire i Punti Energia in alberi piantati in progetti di riforestazione) e prevede, tra le varie modalità di raccolta punti, anche un *bonus* nel caso in cui il cliente abbia consumato di meno rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Nel sito *web* di Enel Romania, invece, vi è una sezione in cui i clienti possono trovare informazioni e consigli su come risparmiare energia nelle proprie case.

In Spagna e in Portogallo vengono diffusi diversi materiali informativi su un consumo efficiente e sicuro dell'energia, come *brochure* con consigli sul risparmio energetico e comunicazioni sulla sicurezza e sul corretto utilizzo delle apparecchiature. Ad esempio, con la prima bolletta dopo la sottoscrizione di un contratto gas viene inviata la "Gas Guide", mentre il "Welcome Pack" dei contratti luce offre informazioni sulle funzioni del quadro elettrico e consigli sulla sua manutenzione, sul corretto utilizzo degli elettrodomestici, su come proteggere la propria abitazione da sbalzi di corrente, ecc. Endesa, inoltre, nel 2009 ha lanciato la community on-line "Twenergy" (www.twenergy.es), 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. La community ha più di 30.000 utenti e nel 2011 ha registrato due milioni di visite.

In Argentina viene inviata una *newsletter* a tutti i clienti residenziali, contenente informazioni sulla sicurezza e l'efficienza energetica, mentre in Perù vengono diffusi diversi consigli attraverso la sezione dedicata del sito *web*, il *magazine* aziendale e iniziative "ludiche" (come rappresentazioni teatrali).

In Colombia, infine, Codensa ha realizzato per il secondo anno l'iniziativa "Siembra Energía", che si rivolge a diversi segmenti di clientela per sensibilizzare sull'uso responsabile ed efficiente dell'energia. Nel 2011 la campagna ha coinvolto 1.600.000 famiglie e si è rivolta in particolare a casalinghe, teenager e bambini, con la partecipazione di circa 1.200 scuole.





## 5.1 I nostri impegni

## 5.1.1 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 princípi di base e persegue dieci obiettivi strategici.

## Princípi

- > Tutelare l'ambiente
- > Migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali di prodotti e servizi
- > Creare valore per l'Azienda

#### Obiettivi ambientali di Gruppo al 2012(\*)

Emissioni specifiche totali di CO <sub>2</sub>					
Obiettivi ambientali di Gruppo al 2020(*)					
Emissioni specifiche totali di CO <sub>2</sub>	-15%				
Emissioni specifiche totali di SO <sub>2</sub>	-10%				
Emissioni specifiche totali di NO <sub>x</sub>	-10%				
Emissioni specifiche totali di polveri	-50%				
Prelievo specifico di acqua	-10%				

 $<sup>(^{\</sup>circ})$  L'anno base di riferimento per gli obiettivi indicati è il 2010, a eccezione degli obiettivi di riduzione della  $CO_2$  che fanno invece riferimento al 2007.

## 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, alle istituzioni e agli stakeholder sulla gestione ambientale dell'Azienda.
- > Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.
- > Promozione di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori e gli appaltatori.

## 5.1.2 Iniziative in corso

Enel concretizza i princípi 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
Inserimento ottimale degli impianti industriali e degli edifici nel territorio, tutelando la biodiversità	<ul> <li>&gt; 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)</li> <li>&gt; Biomonitoraggi (terrestre, marino, fluviale)</li> <li>&gt; Adozione di cavi anziché di conduttori nudi per le linee di distribuzione di energia elettrica</li> <li>&gt; Opere di mitigazione dell'impatto visivo degli impianti di produzione, distribuzione e delle miniere</li> </ul>
Riduzione degli impatti ambientali con l'applicazione delle più avanzate tecnologie e delle migliori pratiche nelle fasi di costruzione, di esercizio e di smantellamento degli impianti	<ul> <li>Valutazione dell'impatto sull'ambiente per la costruzione di impianti o per modifiche rilevanti</li> <li>Studio e impiego sostenibile delle "Best Available Techniques" (BAT)</li> <li>Tutela, monitoraggio e bonifica della qualità delle acque superficiali, del suolo e del sottosuolo nelle aree circostanti gli impianti</li> </ul>
Leadership nelle fonti rinnovabili e nella generazione di elettricità a basse emissioni	<ul> <li>Ampliamento del parco di generazione da fonti rinnovabili tramite realizzazione di nuovi impianti, acquisizioni e sviluppo di partnership</li> <li>Sviluppo di nuova capacità di generazione da fonti convenzionali a basse emissioni e da fonte nucleare</li> </ul>
Impiego efficiente delle risorse energetiche, idriche e delle materie prime	<ul> <li>Miglioramento dell'efficienza degli impianti di produzione (utilizzo di componenti e/o processi a maggior rendimento, riduzione dei consumi dei servizi ausiliari)</li> <li>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)</li> <li>Mappatura e monitoraggio di tutti i centri di produzione al fine di individuare possibili situazioni di water stress e intervenire, ove necessario, attraverso una gestione più efficiente della risorsa d'acqua</li> <li>Riciclo interno dell'acqua per uso industriale</li> <li>Valorizzazione di ceneri e gessi da carbone e lignite quali materie prime in processi produttivi esterni</li> <li>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) (*)</li> <li>Diffusione di sistemi come lo smart meter e di opzioni tariffarie volti alla sensibilizzazione e all'incentivazione a un utilizzo efficiente dell'energia elettrica da parte del cliente (**)</li> </ul>
Gestione ottimale dei rifiuti e dei reflui	<ul> <li>&gt; Diminuzione della produzione di rifiuti</li> <li>&gt; Diminuizione del carico inquinante dei reflui</li> <li>&gt; Aumento della percentuale di recupero dei rifiuti e dei reflui prodotti (anche attraverso pratiche di differenziazione)</li> <li>&gt; Selezione qualificata dei fornitori di servizi di smaltimento</li> <li>&gt; Utilizzo di sistemi informatici per la tracciabilità dei rifiuti</li> </ul>
Sviluppo di tecnologie innovative per l'ambiente	> Ricerca e realizzazione di impianti pilota su: - cattura e sequestro della CO <sub>2</sub> (CCS) - sistemi per l'aumento dell'efficienza e il contenimento delle emissioni - Smart Grid - solare termodinamico - rinnovabile innovativo (fotovoltaico, geotermico, eolico, energia dal mare) - sistemi di multigenerazione - mobilità elettrica - porti verdi (banchine elettrificate nei porti) (***)
Comunicazione ai cittadini e alle istituzioni sulla gestione ambientale dell'azienda	<ul> <li>Pubblicazione del Bilancio di sostenibilità, del Rapporto ambientale, e di un inserto sulla sostenibilità nel Bilancio consolidato</li> <li>Comunicazione con gli analisti e partecipazione a diversi indici di sostenibilità</li> <li>Iniziative di apertura degli impianti al pubblico</li> <li>Sito internet con divulgazione delle iniziative ambientali</li> <li>Redazione delle Dichiarazioni Ambientali per i siti registrati EMAS</li> </ul>
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	<ul> <li>Utilizzo di criteri di qualificazione dei fornitori basati sulle prestazioni ambientali</li> <li>Controllo dell'operato dell'appaltatore in fase di esecuzione dei lavori e di collaudo/chiusura dell'attività</li> <li>Incontri di informazione/formazione sugli aspetti ambientali rilevanti in fase di avvio lavori attraverso la trasmissione della Politica Ambientale e la spiegazione delle modalità di gestione degli impatti prodotti dalle attività svolte (rifiuti, emissioni, scarichi, ecc.)</li> </ul>

(\*) Approfondimenti a pagina 156 e seguenti.

## 5.1.3 La gestione ambientale

La governance ambientale è attuata attraverso una organizzazione diffusa nelle unità operative e coordinata da una unità di *holding* (funzione Regolamentazione, Ambiente e Innovazione) che ha la *mission* di:

- > definire le politiche e gli obiettivi ambientali strategici;
- > monitorare la gestione dei rischi e il raggiungimento degli obiettivi;
- > definire le linee guida dei Sistemi di Gestione Ambientale, gestire il reporting di Gruppo e predisporre il Bilancio ambientale:
- > favorire la diffusione delle best practice.

Nelle linee di business e funzioni di servizio, in relazione alle specifiche problematiche, sono presenti ai vari livelli strutture e figure preposte a svolgere attività in campo ambientale. In particolare le funzioni di staff coordinano la gestione delle rispettive tematiche ambientali, assicurando il necessario supporto specialistico coerentemente con gli indirizzi di holding, e le unità operative gestiscono aspetti specifici dei siti industriali.

Nell'intero Gruppo Enel le risorse umane dedicate a temi ambientali ammontano a 530 unità FTE.

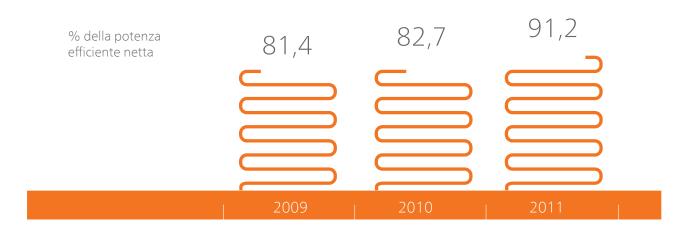
La progressiva applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) a tutte le attività svolte dal Gruppo Enel (industriali, di pianificazione, di coordinamento, di servizio, ecc.) costituisce

un obiettivo strategico della politica ambientale dell'Azienda. Attualmente i sistemi di gestione ambientale (SGA) certificati secondo lo *standard* ISO 14001:2004 coprono il 91,2% della potenza efficiente netta, il 93% delle reti, il 100% dell'attività di gestione servizi e immobiliare in Italia (circa 1.000 edifici) e l'attività di mercato svolta in Italia e Romania.

Nell'ambito del progetto di estensione della certificazione dei SGA secondo lo *standard* ISO 14001:2004 a tutto il Gruppo, la costruzione e la diffusione di solide competenze ambientali ricopre un'importanza chiave: i programmi di formazione e di informazione ambientale costituiscono quindi elementi qualificanti del piano annuale formativo delle risorse dedicate alla gestione ambientale e, in generale, delle persone Enel.

Nel 2011, in particolare, in Italia è stato realizzato un intervento formativo diviso in due moduli ("Tecniche di auditing" e "Auditor/Lead Auditor"), indirizzato a circa 30 figure di alto livello professionale con ruoli in campo ambientale che svolgeranno l'attività di verifica ambientale nell'ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale. All'interno dello stesso progetto verrà effettuata una formazione 'di base', rivolta a tutto il personale, realizzata mediante strumenti di formazione a distanza e orientata a diffondere la consapevolezza sui temi ambientali, a responsabilizzare le persone sulle conseguenze che le proprie scelte e azioni hanno sull'ambiente e a promuovere comportamenti sostenibili dentro e fuori i luoghi di lavoro.

## Certificazione ISO 14001



## Valutazione e gestione dei rischi ambientali

Nel 2011 è proseguito l'impegno nella gestione dei rischi ambientali, secondo un piano di implementazione avviato nel 2010 e che prevede la copertura di oltre 500 siti in tutto il mondo al 2014.

La metodologia adottata consente di identificare, analizzare e mappare i potenziali rischi sull'ambiente e sulla strategia, la reputazione e le risorse economiche dell'Azienda, associati all'esercizio degli impianti di generazione e distribuzione di energia e alla governance delle tematiche ambientali. Lo scopo dell'assessment è fornire al management elementi qualitativi e indicazioni di priorità utili al processo decisionale e di pianificazione degli investimenti per migliorare le performance ambientali, valutando il posizionamento dei siti, appartenenti a contesti tecnologici e normativi diversi.

L'analisi, effettuata con periodicità annuale in modo da riflettere eventuali cambiamenti nel contesto interno ed esterno all'Azienda, viene condotta dagli *owner* dei processi che comportano impatto ambientale, individuati nei siti e nelle società di appartenenza.

La metodologia si basa sull'applicazione dei seguenti passaggi:

> valutazione del rischio inerente, ovvero la probabilità di accadimento di un evento critico e il relativo impatto, nell'ipotesi di assenza delle attività di controllo atte a mitigare il rischio stesso;

- > valutazione del livello di controllo, ovvero l'efficacia delle attività esistenti di gestione e controllo implementate specificatamente per gestire o mitigare il rischio;
- > calcolo del rischio residuo: applicando al rischio inerente il livello di controllo si ottiene il livello di rischio residuo che rappresenta l'esposizione al rischio dell'Azienda.

Nel 2011 sono stati valutati 158 impianti in 13 diversi Paesi.

## Spese per la protezione dell'ambiente

Nel 2011 l'impegno finanziario complessivo per la protezione ambientale è stato di 833 milioni di euro, di cui 582 milioni in spese correnti e 251 in investimenti.

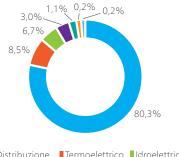
Le spese correnti, legate in particolare al funzionamento dei sistemi di abbattimento (emissioni, depurazione acque e gestione dei rifiuti), sono aumentate rispetto al 2010 in ragione dell'incremento registrato nella produzione termoelettrica fossile. Riguardo agli investimenti, invece, il 2011 è stato un anno di messa a regime degli ingenti investimenti affrontati nel 2010 per i sistemi di abbattimento delle emissioni e per le dotazioni ambientali dei nuovi impianti a CCGT.

#### Spesa ambientale - criterio GRI EN30

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Totale spesa ambientale	mil euro	833	786	689	47	5,9
Spese correnti (costi):	mil euro	582	433	495	149	34,4
Per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	mil euro	282	193	244	89	45,8
Per la prevenzione e la gestione ambientale	mil euro	300	240	251	60	25,2
Investimenti	mil euro	251	353	194	-102	-29,0
Per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	mil euro	142	254	69	-112	-44,0
Per la prevenzione e la gestione ambientale	mil euro	109	99	125	10	10,1



#### Procedimenti ambientali per filiera - 2011



- Distribuzione Termoelettrico Idroelettrico Eolico Termoelettrico cogenerativo Nucleare Supporto ambientale(\*)
- (\*) Per "supporto ambientale" si intendono attività di consulenza e indirizzo non direttamente afferenti a una specifica filiera.

#### Procedimenti ambientali per comparto ambientale - 2011



Radiazioni (inclusi campi elettrici e magnetici)

Suolo, acque del sottosuolo e acque di superficie Rifiuti

Afferenti a più di un comparto

Aria e Clima

Acque reflue

### Il contenzioso ambientale

I procedimenti giudiziari a contenuto ambientale<sup>(1)</sup> pendenti al 31 dicembre 2011 sono 608, di cui 68 instaurati nel corso del 2011.

La massima parte dei procedimenti pendenti (oltre l'80%) riguarda la rete di distribuzione dell'energia elettrica. Per quanto riguarda la produzione, invece, le principali situazioni di contenzioso in corso sono relative a problematiche connesse alla costruzione, riconversione o all'esercizio di impianti di produzione di energia elettrica, e in particolare impianti termoelettrici (8,5%) e idroelettrici (6,7%).

La rilevazione per comparto ambientale indica la netta prevalenza di contenziosi relativi alla biodiversità e al paesaggio (25%) e ai campi elettromagnetici (24%). Vi è poi un'ampia parte di procedimenti che rientrano in più di un singolo comparto ambientale (31,2%). L'elevata incidenza dei contenziosi relativi ai campi elettromagnetici, che riguardano esclusivamente la distribuzione elettrica, è riconducibile al fatto che, nonostante le infrastrutture Enel rispettino sistematicamente i limiti previsti dalle normative di riferimento, esiste, soprattutto in Italia, un'eccezionale sensibilità verso tale problematica (si veda anche il paragrafo "Sicurezza per le comunità").

(1) Sono considerati i soli procedimenti passivi civili e penali a contenuto ambientale in cui il Gruppo è citato in giudizio e quelli originati da ricorsi di terzi per l'annullamento di provvedimenti amministrativi favorevoli.

## 5.2 Aria

## 5.2.1 Emissioni di gas serra

Il Gruppo Enel ha adottato una strategia di lungo termine per contenere, ridurre e compensare le emissioni di gas a effetto serra. La *Climate Strategy* del Gruppo Enel (pagina 38-39) affronta l'impegno alla riduzione delle emissioni attraverso piani d'azione su tutti gli ambiti di attività del Gruppo, dalla produzione alla distribuzione, dalla vendita ai clienti finali al *trading* dei diritti di emissione.

L'emissione di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), oltre a rappresentare uno dei fattori che può influenzare sensibilmente la gestione del Gruppo, rappresenta una delle maggiori sfide che il Gruppo stesso, a tutela dell'ambiente, sta affrontando.

## Sviluppo delle energie rinnovabili

Nell'ambito della generazione di energia, uno dei punti cardine della *Climate Strategy* è l'investimento continuo nello sviluppo di tecnologie di produzione da fonti rinnovabili: biomassa, eolico, fotovoltaico, geotermico, idroelettrico, solare termico sono le scommesse su cui Enel ha deciso di investire, diventando uno dei *leader* del settore.

Per valorizzare le proprie attività in questo campo l'Azienda ha concentrato le azioni di sviluppo ed esercizio di nuovi impianti da fonti rinnovabili in Enel Green Power, società del Gruppo dedicata allo sviluppo e alla gestione delle attività di generazione di energia da fonti rinnovabili, che può contare su un *mix* tecnologico ben diversificato e distribuito in un perimetro internazionale. La strategia del Gruppo Enel nel settore delle fonti rinnovabili pone particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- > diversificazione tecnologica: accanto alle tecnologie 'storiche' come l'idroelettrico e il geotermico, il Gruppo utilizza l'intera gamma delle tecnologie disponibili (eolico, solare, e biomasse), così da non dipendere dalle performance di un'unica fonte;
- > integrazione nel mercato: il Gruppo sostiene la piena integrazione delle fonti rinnovabili nel mercato, quindi vede le agevolazioni esistenti per le fonti rinnovabili come strumenti che devono, per loro natura, essere transitori. Gli impianti a fonti rinnovabili del Gruppo mirano ad avere, quindi, un basso livello di dipendenza dagli incentivi statali;
- > Ricerca & Sviluppo: il Gruppo promuove l'innovazione monitorando le tecnologie emergenti e sviluppando progetti pilota su tecnologie prossime alla fase di commercializzazione, al fine di identificare nuove tecnologie ad alto potenziale sulle quali focalizzare i propri investimenti.

Nel corso del 2011 il Gruppo ha investito ulteriormente nello sviluppo della

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Idroelettrico	(MW)	2,5	6,8	1.335,7	-4,3	-62,9
Eolico	(MW)	481,5	347,4	221,8	134,1	38,6
Geotermico	(MW)	0,0	33,0	70,9	-33,0	-100,0
Fotovoltaico	(MW)	41,2	15,8	6,0	25,4	160,4
Totale	(MW)	525,3	403,0	1.634,4	122,2	30,3

<sup>(\*)</sup> Sono escluse le variazioni di perimetro e le dismissioni, comprese invece nei dati pubblicati fino al BdS 2010.

capacità di generazione da fonti rinnovabili, incrementando la potenza efficiente netta rinnovabile di circa 525 MW, in particolare nel settore eolico. Le emissioni complessivamente evitate nel 2011 grazie alla produzione di energia attraverso il parco di produzione rinnovabile e nucleare ammontano a 92,8 milioni di tonnellate.

## Carbon Strategy

In tutti i Paesi europei in cui il Gruppo è attivo con impianti di generazione a combustibili fossili vengono definiti Piani di Allocazione Nazionali (PNA) per l'assegnazione di quote di  $CO_2$ , che individuano il numero di quote 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, le imprese coinvolte nel sistema di *Emission Trading* possono utilizzare, per il rispetto degli obblighi, dei 'crediti di emissione' derivanti dai cosiddetti "meccanismi flessibili" del Protocollo di Kyoto: CDM (*Clean Development Mechanism*) e JI (*Joint Implementation*). I crediti ottenibili, in particolare, sono:

- > unità di riduzione delle emissioni (*Emission Reduction Unit* o ERU): emissioni evitate grazie alla realizzazione di progetti che mirano a ridurre le emissioni in altri Paesi in cui sono previsti vincoli di emissione (progetti di *Joint Implementation*);
- > riduzioni certificate di emissioni (*Certified Emissions Reductions* o CER): emissioni evitate tramite la realizzazione di progetti industriali ad alta efficienza energetica o progetti volti all'utilizzo delle energie rinnovabili nei Paesi in via di sviluppo senza vincoli di emissione (progetti di *Clean Development Mechanism*).

Il ricorso ai meccanismi flessibili, localizzati in Paesi in cui le tecnologie di produzione sono obsolete e quindi ampiamente migliorabili, consente di portare riduzioni molto significative delle emissioni con un costo di abbattimento inferiore a quello che dovrebbe essere sostenuto nei Paesi già sviluppati per ottenere lo stesso risultato. Il trasferimento tecnologico che consegue allo sviluppo di tali progetti, inoltre, costituisce per i Paesi ospitanti un beneficio tangibile in termini di sviluppo economico, tecnologico e sociale.

Il Gruppo Enel vanta oggi una posizione di assoluto rilievo nel mercato glo-

bale dei meccanismi flessibili, con il 12% delle emissioni evitate dal Gruppo già certificato dalle Nazioni Unite.

Nel 2011 i progetti Enel hanno evitato emissioni per quasi 44 milioni di tonnellate di  $CO_2$  equivalente, di cui:

- > 33,6 milioni per progetti di abbattimento delle emissioni da gas industriali;
- > 6,9 milioni tramite sviluppo di energie rinnovabili (idroelettrico ed eolico);
- > 3,1 milioni di tonnellate grazie ad altre tecnologie.

I progetti in portafoglio già registrati o in corso di validazione sono 114, in Cina, India, Africa e America Latina, tutti realizzati con partecipazione diretta e sfruttando un'ampia gamma di tecnologie: rinnovabili (idroelettrico, eolico e geotermico), gas industriali, biomasse, distruzione di metano, efficienza energetica, trattamento delle acque e dei rifiuti. Gran parte delle iniziative è stata sviluppata bilateralmente tra Enel e il Paese ospitante<sup>(2)</sup>.

Per diversificare i rischi di realizzazione e di prestazione dei singoli progetti il Gruppo ha investito anche in alcuni fondi, il cui contributo atteso nell'orizzonte temporale 2008-2020, in termini di crediti, è complessivamente pari a circa il 14% del portafoglio complessivo.

Enel si sta inoltre attivando nel campo delle riduzioni di emissioni in ambiti in cui non esistono obblighi di riduzione, ma che costituiscono settori di interesse per quei soggetti (società, istituzioni, clienti finali, ecc.) che intendono attuare comportamenti virtuosi di mitigazione delle emissioni di gas serra. Tale tipo di attività va sotto il nome di 'mercato volontario' delle emissioni, per distinguerlo dal mercato che invece origina dagli obblighi di legge relativi a schemi di scambio di emissioni. Esso si articola in diversi servizi che permettono, tra l'altro, di neutralizzare la 'carbon footprint' di una vasta gamma di attività (eventi sociali, campagne vendita di energia, pubblicazioni, prodotti e servizi).

Emissioni di CO<sub>2</sub> assegnate e verificate negli impianti Enel

	Udm	Quote di CO <sub>2</sub> equivalente assegnate (2011)	Emissioni di CO <sub>2</sub> equivalente verificate (2011)
Italia	(mil t)	31,9	36,8
Spagna	(mil t)	24,4	34,5
Portogallo	(mil t)	2,7	1,1
Irlanda	(mil t)	1,4	0,1
Slovacchia	(mil t)	5,4	3,0
Totale	(mil t)	68,5	75,5

<sup>(2)</sup> 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.

### Emissioni dirette

La maggior parte delle emissioni dirette è data da emissioni di  $CO_2$  derivanti dall'utilizzo di combustibili fossili per la produzione di energia elettrica. Nel corso del 2011 si è verificato un incremento del 9,5% della produzione netta di energia da fonti non rinnovabili e una speculare diminuzione della produzione da fonti rinnovabili (-10,3%).

Quest'ultima è stata dovuta in particolare a una significativa riduzione della produzione idroelettrica (-13,1%) per via della scarsa piovosità registrata nel corso del 2011, solo parzialmente compensata dall'incremento nella produzione di tutte le altre fonti rinnovabili presenti nel parco di generazione del Gruppo (eolico, fotovoltaico, geotermoelettrico, da biomasse, ecc.).

Questo fenomeno ha determinato uno spostamento del *mix* di combustibili verso fonti di energia non rinnovabili come carbone e gas naturale, con un conseguente effetto negativo sulle emissioni dirette di CO<sub>2</sub> da produzione

di energia elettrica, che sono risultate in aumento del 6% rispetto al 2010.

Come effetto della maggiore produzione da fonti fossili, nel 2011 l'emissione specifica netta di CO<sub>2</sub> rispetto alla produzione complessiva è cresciuta del 5,7%. Allo stesso tempo, nel corso dell'anno, sono state attuate diverse politiche di miglioramento dell'efficienza degli impianti che hanno consentito di ridurre il combustibile utilizzato a parità di energia prodotta (l'efficienza media del parco termoelettrico, infatti, è aumentata dell'1% fra il 2010 e il 2011). Questo significativo incremento di efficienza ha portato come beneficio anche una minore emissione di CO<sub>2</sub> per MWh prodotto dagli impianti termoelettrici. Rispetto alla sola produzione termoelettrica, infatti, le emissioni specifiche risultano in diminuzione dello 0,5% per la produzione termoelettrica semplice e del 4,4% per quella cogenerativa.

#### Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)(\*)

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Emissioni di CO <sub>2</sub> da produzione di energia elettrica e calore	(mil t)	123,2	116,2	122,2	7,0	6,0
Emissioni dirette dovute ad altre attività	(mil t eq.)	0,310	0,182	0,177	0,129	71,0
Totale emissioni dirette (Scope 1)	(mil t eq.)	123,5	116,4	122,4	7,1	6,1

<sup>(\*)</sup> Scope 1: emissioni dirette che derivano da fonti possedute o controllate direttamente dall'azienda, per esempio emissioni derivanti direttamente dalla produzione (Fonte: World Business Council for Sustainable Development).

#### Emissioni specifice di CO<sub>2</sub>

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta complessiva <sup>(*)</sup>	(kg/MWh)	411	389	413	22	5,7
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta da combustibili fossili <sup>(**)</sup>						
- semplice	(kg/MWh)	708	711	741	-3	-0,5
- cogenerativa	(kg/MWh)	660	691	691	-31	-4,4

<sup>(\*)</sup> 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.

<sup>(\*\*)</sup> 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.

### Emissioni indirette

Le emissioni generate dalla distribuzione elettrica, dalla gestione immobiliare, dall'attività mineraria e dalla movimentazione dei combustibili (*Scope 2*) sono aumentate del 35,4% per incremento dei volumi delle attività. Le emissioni legate all'estrazione del carbone e al trasporto di combustibile, materie prime e rifiuti (*Scope 3*) hanno invece subíto un incremento in ragione della maggiore produzione termoelettrica da carbone.

Al fine di ampliare il perimetro delle emissioni indirette monitorate dal Gruppo, Enel ha aderito all'iniziativa del Carbon Disclosure Project (CDP) sulla valutazione delle emissioni di gas serra nella catena di fornitura, progetto pionieristico che coinvolge un numero ristretto di aziende mondiali leader di tutti i settori produttivi. La mappatura consente di paragonare i propri dati con le performance tipiche di ciascuna attività e di innescare, quindi, un processo di progressiva diminuzione degli impatti. Enel, da diversi anni, fornisce al CDP i dati delle proprie emissioni di gas serra attraverso risposte a un questionario tecnico, e incoraggia i propri fornitori a partecipare al programma attraverso la compilazione di un questionario dedicato. I risultati vengono pubblicati sul sito www.cdproject.net.

#### Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)(\*)

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Deposito e movimentazione combustibili	(mil t eq.)	0,003	0,003	0,001	-	-
Distribuzione elettrica	(mil t eq.)	0,238	0,175	0,174	0,063	35,9
Gestione immobiliare	(mil t eq.)	0,085	0,062	0,063	0,023	37,3
Attività mineraria	(mil t eq.)	0,005	0,005	0,001	-	-
Totale emissioni indirette (Scope 2)	(mil t eq.)	0,332	0,245	0,239	0,087	35,4

<sup>(\*)</sup> Scope 2: emissioni indirette derivanti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda, tipicamente corrispondenti alle emissioni che derivano dall'impianto dove l'elettricità è prodotta (Fonte: World Business Council for Sustainable Development).

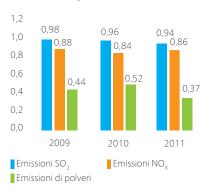
#### Emissioni indirette di gas serra (Scope 3)(\*)

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Estrazione carbone	(mil t eq.)	5,933	4,974	5,151	0,959	19,3
Trasporto carbone via mare	(mil t eq.)	0,647	0,525	0,544	0,122	23,2
Trasporto carbone via treno	(mil t eq.)	0,580	0,440	0,483	0,140	31,9
Trasporto combustibili (gasolio, biomasse, CDR)	(mil t eq.)	0,0038	0,0042	0,0047	-0,0004	-9,0
Trasporto materie prime e rifiuti	(mil t eq.)	0,0231	0,0226	0,0224	0,0004	2,0
Totale emissioni indirette (Scope 3)	(mil t eq.)	7,187	5,966	6,205	1,221	20,5

<sup>(\*)</sup> Scope 3: altre emissioni indirette di gas serra che sono conseguenza di 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 (Fonte: World Business Council for Sustainable Development).

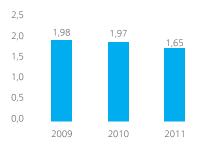
### 5.2.2 Altre emissioni

## Emissioni specifiche nette di altre emissioni atmosferiche (g/kWh)<sup>(\*)</sup>



(°) 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, combinata di energia elettrica e calore.

#### Emissioni specifiche nette di H<sub>2</sub>S (g/kWh)



Gli inquinanti atmosferici significativi emessi dalle attività svolte da Enel, in particolare dalla produzione termoelettrica, sono gli ossidi di zolfo ( $SO_2$ ), gli ossidi di azoto ( $NO_x$ ) e le polveri. La misura di questi inquinanti è effettuata, nella maggior parte degli impianti più grandi, in maniera continuativa (attraverso analizzatori installati sulle ciminiere), e in modo periodico negli impianti di piccole dimensioni, attraverso campagne di analisi e misura o utilizzando parametri statistici. Nel corso del 2011 nelle centrali termoelettriche sono continuate le sostituzioni di bruciatori e i miglioramenti nei sistemi di controllo della temperatura di combustione per ridurre gli ossidi di azoto; nell'ambito dei sistemi di trattamento, inoltre, sono entrati in funzione desolforatori e filtri per ridurre le polveri.

Enel effettua campagne periodiche anche per misurare le concentrazioni di inquinanti 'minori' (per esempio i metalli) nei fumi prodotti dagli impianti termoelettrici. Le concentrazioni rispettano sempre, con ampi margini, i limiti stabiliti dalle legislazioni vigenti nei diversi Paesi in cui il Gruppo opera.

Negli impianti geotermoelettrici si è conclusa a fine 2010 l'installazione di impianti per la riduzione dell'idrogeno solforato (H<sub>2</sub>S), l'unica sostanza potenzialmente inquinante presente in quantità significative nel fluido geotermico. Grazie alla tecnologia all'avanguardia sviluppata da Enel per gli impianti di abbattimento (AMIS, Abbattimento Mercurio e Idrogeno Solforato), le emissioni di questo gas finiscono con l'essere inferiori a quelle naturali presenti nell'ambiente.

Enel, infine, detiene attualmente piccolissime quantità di sostanze nocive allo strato di ozono all'interno di impianti di condizionamento. Tali gas saranno progressivamente sostituiti con sostanze non nocive.

Gli investimenti nell'abbattimento degli inquinanti presso gli impianti termoelettrici di generazione hanno generato risultati positivi: nel 2011, infatti, si sono registrate significative diminuzioni delle emissioni specifiche di  $SO_2$  e polveri. Tale risultato è da imputarsi essenzialmente ai minori impatti degli impianti termoelettrici in Russia, grazie all'entrata in esercizio di due cicli combinati da 400 MW circa e al miglioramento delle prestazioni dell'impianto di Reftinskaya.

## 5.3 Energia

## 5.3.1 Consumi diretti

Il Gruppo Enel consuma energia per alimentare gli impianti di generazione, tramite i quali produce nuova energia che viene immessa nella rete di distribuzione. La maggior parte dei consumi energetici del Gruppo, quindi, deriva dal consumo dei singoli combustibili per la generazione di energia.

Nel 2011 si è registrato un incremento dei consumi energetici di combustibile, passati da 1.653.890 TJ del 2010 a 1.756.981 TJ nel 2011. In particolare vi è stato un aumento di circa il 6,6% nei consumi da combustibili non rinnovabili e di circa il 3% in quelli da combustibili rinnovabili, a causa dell'incremento della produzione termoelettrica da carbone e gas naturale e della produzione geotermica e da biomasse e rifiuti.

Per Enel utilizzare in maniera efficiente l'energia significa, da un lato, massimizzare il rendimento del *mix* di generazione, e dall'altro rendere la rete di distribuzione sempre più efficiente per impedire che lungo le linee di trasmissione si perdano quantità significative di energia, che portano a dover produrre energia in eccesso rispetto a quanta sarebbe necessaria per gli usi finali.

La strategia di riduzione dei consumi energetici di Enel, 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 dei propri dipen-

denti per contenere e ridurre i consumi energetici interni. Nell'ambito della produzione, l'obiettivo nel mediolungo termine è far evolvere progressivamente il parco di generazione di Enel verso un mix di fonti (termoelettriche, nucleari e rinnovabili) che contempli tecnologie sempre più efficienti. Nell'operatività quotidiana, inoltre, si agisce in maniera continuativa sull'efficienza dei processi produttivi attraverso interventi tecnici (sostituzione di macchinari e componenti, introduzione di sistemi remoti e di telecontrollo, 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.) ed efficientamenti di processo (implementazione di programmi di eccellenza operativa, miglioramento della distribuzione del carico produttivo facendo lavorare le unità più efficienti, ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento, ecc.). Nel 2011 l'effetto delle politiche di miglioramento dell'efficienza degli impianti ha consentito una diminuzione dei consumi di energia per la produzione termoelettrica semplice e combinata pari a 18.732 TJ. Anche sulle linee di distribuzione vengono effettuati continui interventi per contenere le perdite di rete, che agiscono tanto sulla modernizzazione dei componenti della rete quanto sulla corretta gestione degli assetti, resa più agevole dai sistemi evoluti di monitoraggio e

#### Consumi di combustibile per fonte primaria

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Da fonti non rinnovabili	(TJ)	1.601.158	1.502.559	1.544.552	98.599	6,6
Carbone	(TJ)	777.447	651.215	706.439	126.232	19,4
Lignite	(TJ)	60.960	89.221	84.197	-28.261	-31,7
Olio combustibile	(TJ)	96.338	109.820	131.131	-13.481	-12,3
Gas naturale	(TJ)	608.928	582.593	539.260	26.335	4,5
Gasolio	(TJ)	57.485	69.668	83.527	-12.184	-17,5
Altro (Orimulsion, gas cokeria, coke, ecc.)	(TJ)	0	42	0	-42	-100,0
Da fonti rinnovabili	(TJ)	155.823	151.331	138.680	4.492	3,0
Biomasse e rifiuti	(TJ)	9.923	8.918	8.332	1.005	11,3
Biogas	(TJ)	63	62	55	1	1,6
Idrogeno	(TJ)	11	42	0	-31	-73,8
Fluido geotermico	(TJ)	145.826	142.309	130.293	3.517	2,5
Totale consumi diretti	(LL)	1.756.981	1.653.890	1.683.232	103.091	6,2

dalle possibilità di gestione remota dei punti di manovra (si veda pagina 142 per ulteriori dettagli).

Enel, inoltre, per contenere i propri consumi interni dedica molta attenzione a diffondere la cultura del risparmio energetico tra i propri dipendenti, con attività di formazione, informazione e sensibilizzazione volte a orientare i comportamenti verso una maggiore attenzione nei gesti quotidiani. Nel 2011, in Europa e in America Latina, sono

state effettuate diverse campagne sull'uso efficiente dell'energia sia nei comportamenti operativi all'interno degli impianti sia nelle attività di ufficio. Per ottimizzare l'utilizzo del parco auto aziendale, infine, si interviene sia sui comportamenti dei dipendenti, ad esempio attraverso corsi di guida sicura e sostenibile per l'ambiente, sia sulle modalità di gestione dei mezzi. Nel 2011 è proseguita in Italia la conversione del parco auto in mezzi certificati Euro 5.

## 5.3.2 Consumi indiretti

Per contenere i consumi di energia elettrica legati agli immobili e alle attività di servizio, Enel si è dotata di Sistemi di Gestione Ambientale in tutte le società di servizi del Gruppo (nel 2011, in particolare, è stata ottenuta la certificazione delle attività svolte in Romania da Enel Servicii Comune). A questo si aggiungono ulteriori interventi volti a ridurre le diverse tipologie di consumi, come il progetto di digitalizzazione dei flussi documentali e la trasmissione per mezzo di posta certificata, progetti di automazione dei servizi di archivio e progetti di riduzione dei consumi energetici legati all'utilizzo di fotocopie e stampanti.

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, ad 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.

Nell'ambito degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti vengono attuate politiche di *mobility management* (per ulteriori informazioni si veda pagina 127). I risparmi energetici legati all'iniziativa di promozione degli abbonamenti al trasporto pubblico locale, in particolare, si attestano intorno ai 90 TJ (a fronte dei 33,4 TJ del 2010)<sup>(3)</sup>.

Per quanto riguarda l'impatto indiretto causato dai fornitori e appaltatori con l'utilizzo di mezzi di trasporto, infine, laddove siano presenti Sistemi di Gestione Ambientale certificati ISO 14001 o registrati EMAS, Enel effettua una valutazione cercando di premiare le aziende che dimostrano maggiore sostenibilità ambientale (ad esempio preferendo, a parità di altre condizioni, le aziende certificate).

(3) La metodologia di calcolo deriva dal rapporto "Reducing CO<sub>2</sub> 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 elettrica per destinazione

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Deposito e movimentazione combustibili	(TJ)	29	23	5	5	22,2
Distribuzione elettrica	(TJ)	2.161	1.590	1.514	571	35,9
Gestione immobiliare	(TJ)	768	559	575	209	37,3
Attività mineraria	(TJ)	49	49	8	-	-
Totale consumi indiretti	(TJ)	3.007	2.221	2.102	786	35,4

## 5.4 Materie prime

## 5.4.1 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 (olio combustibile, carbone, lignite e gas naturale).

Il gasolio, in quanto combustibile dal 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 forniscono energia ad 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 negli impianti.

Il contributo dei combustibili non fossili, invece, è costituito da biomassa solida, utilizzata come combustibile principale o in co-combustione con il carbone, da Combustibile Da Rifiuti (CDR) in co-combustione con il carbone, da biodiesel utilizzato in alcuni turbogas situati nelle isole minori, da biogas utilizzato in alcuni piccoli impianti con motori alternativi situati in Spagna e da idrogeno utilizzato nell'impianto a ciclo combinato di Fusina, in Italia.

Il fluido geotermico, invece, è il vapore estratto dal terreno tramite appositi pozzi e utilizzato per la produzione di energia geotermica, in presenza di adeguati livelli di pressione e temperatura. Quando le caratteristiche termodinamiche del fluido estratto non sono compatibili con la produzione geotermoelettrica, questo viene destinato a usi non elettrici, e in particolare alla fornitura di calore (soprattutto riscaldamento di serre e teleriscaldamento di edifici, ma anche calore di processo nell'industria alimentare).

La fonte di energia per la produzione nucleotermoelettrica è l'uranio naturale arricchito, assemblato in barrette nei cosiddetti elementi di combustibile nucleare. La gestione del combustibile nucleare da parte dell'operatore di una centrale nucleotermoelettrica contempla 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 in quelle 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 conseguente alla 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.

L'incremento della produzione fossile verificatosi nel 2011 ha portato a un aumento nei consumi di gas (+7,8%) e di carbone (+15,5%), mentre sono stati significativamente ridotti i consumi di olio combustibile (-10,9%), gasolio (-16,2%) e lignite (-54,8%). Dal punto di vista dei combustibili rinnovabili vi è stato, nel 2011, un incremento nella produzione di energia elettrica da biomasse e una diminuzione della produzione da idrogeno, a cui sono conseguiti andamenti corrispondenti nei consumi di tali fonti.

#### Consumi di combustibile per la produzione termoelettrica

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Da fonti non rinnovabili						
Carbone	(.000 t)	36.359	31.468	32.591	4.891	15,5
Lignite	(.000 t)	5.122	11.321	10.223	-6.199	-54,8
Olio combustibile	(.000 t)	2.396	2.688	3.193	-292	-10,9
Gas naturale	(mil m³)	17.682	16.405	15.265	1.277	7,8
Gasolio	(.000 t)	1.355	1.617	1.956	-262	-16,2
Da fonti rinnovabili						
Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica	(.000 t)	790	739	690	51	6,9
Idrogeno	(mil m³)	1,06	3,54	n.d.	-2,48	-70,1
Biogas	(mil m³)	38.266	37.442	33.104	824	2,2
Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica	(.000 t)	87.873	87.968	70.982	-95	-0,1
Uranio	(.000 t)	129	74	116	55	74,8

## 5.4.2 Consumi di altri materiali

Oltre ai combustibili, negli impianti di generazione vengono utilizzati diversi altri materiali di consumo: resine, reagenti (come ammoniaca e calcare), additivi, disincrostanti, deossidanti, antischiuma, detergenti, anticongelanti, ecc. Si riportano nella tabella "Materiali di consumo" i quantitativi dei materiali maggiormente utilizzati.

Nella scelta dei materiali di consumo e delle materie prime Enel è costantemente impegnata a individuare materiali caratterizzati da un basso impatto ambientale, ad esempio in termini di contenuto di inquinanti e sostanze tossiche o di tempi di degradazione nell'ambiente. A questo scopo è in progressivo aumento l'uso di prodotti biodegradabili (in particolare oli e saponi).

Una parte sempre maggiore dei materiali, inoltre, deriva da processi di riciclo di materiali precedentemente utilizzati nel processo produttivo.

#### Materiali di consumo

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Calcare	(.000 t)	1.108,0	1.028,0	1.097,2	80,0	7,8
Ammoniaca	(.000 t)	18,4	15,7	20,6	2,7	17,2
Soda caustica	(.000 t)	35,6	30,6	32,1	4,9	16,1
Calce spenta	(.000 t)	22,6	25,3	33,4	-2,7	-10,8
Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	15,2	13,6	15,1	1,7	12,3
Altro	(.000 t)	66,6	63,0	48,4	3,6	5,6
Totale	(.000 t)	1.266,3	1.176,2	1.246,8	90,1	7,7

#### Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato(\*)

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Calcare per desolforazione fumi	(%)	0	1,3	1,1	-1,3	-100,0
Olio lubrificante	(%)	3,5	3,0	1,1	0,5	16,7
Olio dielettrico	(%)	20,0	59,0	11,5	-39,0	-66,1
Cloruro ferrico	(%)	0,7	0,5	0	0,2	40,0
Acido solforico	(%)	0	0,7	0	-0,7	-100,0

<sup>(\*)</sup> Percentuali calcolate rispetto al consumo totale di ciascuna risorsa

## 5.5 Acqua

## 5.5.1 Prelievi di acqua

Il Gruppo Enel preleva acqua da fonti idriche principalmente per scopi industriali, come il raffreddamento, il trasporto delle ceneri, la desolforazione, l'abbattimento degli ossidi di azoto, ecc. I processi produttivi che richiedono le maggiori quantità di acqua sono la produzione termoelettrica e la produzione nucleare.

Nel 2011 il fabbisogno complessivo di acqua è risultato significativamente inferiore a quello del 2010, grazie a un miglioramento progressivo dell'efficienza di utilizzo delle acque utilizzate nei processi produttivi (in particolare nella produzione termoelettrica) e per altri scopi industriali. Il prelievo complessivo nel 2011 è stato infatti di 190,7 milioni di metri cubi, 9,2 milioni di metri cubi in meno rispetto al 2010. L'effetto delle politiche Enel si è manifestato positivamente anche sui prelievi specifici di acqua per MWh di energia prodotta tramite impianti termoelettrici, che sono diminuiti dell'11,8%, più che compensando l'aumento del consumo specifico per la produzione nucleare.

#### Volumi di acqua prelevata per processo produttivo

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Prelievi per produzione termoelettric	a (mil m³)	142,9	154,4	171,4	-11,5	-7,4
Prelievi per produzione nucleare	(mil m³)	45,6	42,4	41,9	3,2	7,4
Totale prelievi per processi produttivi (mil m³)		188,5	196,8	213,2	-8,3	-4,2
Prelievi per altri usi industriali	(mil m³)	2,2	3,0	3,4	-0,8	-27,3
Totale prelievi di acqua	(mil m³)	190,7	199,8	216,6	-9,2	-4,6

#### Prelievi specifici per processo produttivo

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Prelievo specifico per produzione termoelettrica	(l/kWh)	0,80	0,91	0,93	-0,11	-11,8
Prelievo specifico per produzione nucleare	(l/kWh)	1,14	1,01	1,15	0,13	12,4
Prelievo specifico complessivo	(I/kWh)	0,63	0,66	0,72	-0,03	-4,5

#### Volumi di acqua prelevata per fonte

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Prelievi da fonti scarse	(mil m³)	159,8	158,1	181,7	1,7	1,1
Acque di superficie (zone umide, laghi, fiumi)	(mil m³)	136,5	133,8	156,3	2,7	2,0
Acque sotterranee (da pozzo)	(mil m³)	14,5	15,3	14,5	-0,9	-5,8
Acque da acquedotto	(mil m³)	8,9	9,0	10,8	-0,1	-0,8
Prelievi da fonti non scarse	(mil m³)	30,8	41,7	34,8	-10,9	-26,1
Acqua di mare (usata tal quale e dissalata)	(mil m³)	18,1	18,0	17,9	0,1	0,3
Dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil m³)	12,8	23,7	16,9	-10,9	-46,2
Totale	(mil m³)	190,7	199,8	216,6	-9,1	-4,6

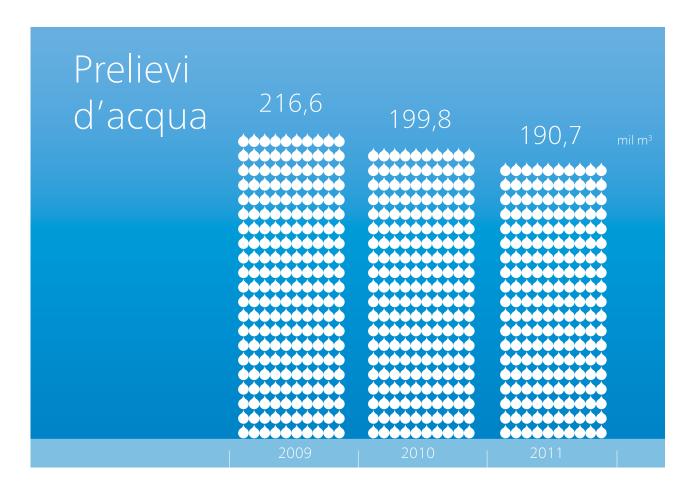
#### Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Acque di raffreddamento nelle centrali termoelettriche	(mil m³)	23.159	23.643	23.210	-485	-2,0
Acque di raffreddamento nelle centrali nucleari	(mil m³)	2.417	2.988	2.435	-571	-19,1

I fabbisogni complessivi vengono coperti attraverso il consumo di acque prelevate da fonti cosiddette 'scarse' (acque dolci di superficie, acque sotterranee e da acquedotto) oppure sfruttando fonti 'non scarse', come l'acqua di mare e i reflui derivanti dai processi produttivi del Gruppo. Un caso particolare è rappresentato dalla centrale di Fusina, in Italia, dove le acque utilizzate per il raffreddamento in ciclo chiuso provengono dall'impianto di trattamento delle acque urbane e industriali dell'azienda municipalizzata locale, per un totale di circa 838.000 metri cubi.

Altre esigenze, come il raffreddamento a ciclo aperto, vengono invece coperte senza un vero e proprio consumo, attraverso acqua di mare o di fiume che viene prelevata e poi restituita al corpo d'acqua d'origine nella medesima quantità, con caratteristiche chimiche inalterate e variazioni minime in termini di temperatura (sempre entro i termini di legge).

Nel 2011 i prelievi da fonti scarse sono risultati in sostanziale continuità rispetto al 2010 (+1,1%), con una leggera diminuzione dei prelievi da pozzi e da acquedotti. Il minore fabbisogno complessivo si è invece riflesso maggiormente in un minore utilizzo dei reflui derivanti dai processi produttivi, che nel 2011 hanno rappresentato il 6,8% dei prelievi totali.



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 particolare, sono raccolte le informazioni su tutti i corpi interessati dalle attività idroelettriche, indipendentemente dai prelievi, e su tutti i corpi interessati dalle attività termoelettriche e nucleari, 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. Per ulteriori informazioni si veda la pagina *web*: http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/.

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 applicato una metodologia di analisi del *water risk* per verificare, per ogni proprio sito, se le attività svolte limitino la disponibilità della risorsa idrica.

La metodologia (sviluppata dal World Business Council for Sustainable Development) porta a individuare le aree con potenziali situazioni di "water scarcity" in cui Enel ha siti di produzione e, tra questi, quelli in cui l'impianto si approvvigiona da acque dolci, considerati 'critici'. In questi casi vengono adottati sistemi di gestione più efficiente della risorsa idrica attraverso eventuali modifiche di impianto o di processo tese anche a massimizzare l'approvvigionamento da reflui e da acqua di mare.

Da questa attività di mappatura è emerso che solamente le centrali a vapore e a ciclo combinato di Costanera in Argentina, la centrale di Foix in Spagna e la centrale di Malacas in Perù sfruttano risorse d'acqua dolce in zone a rischio di siccità. Anche in questi casi, tuttavia, i rischi effettivi di portare le riserve di acqua dolce a un livello di stress idrico sono trascurabili: le centrali di Costanera si approvvigionano dal Rio de la Plata, un fiume caratterizzato da elevata portata durante tutto l'anno, e hanno consumi molto limitati; la centrale di Foix, che si approvvigiona da cinque bacini di acqua dolce, viene utilizzata raramente e solo per coprire picchi di domanda (nel 2011, ad esempio, l'impianto è rimasto inattivo); la centrale di Malacas, che si approvvigiona da acquedotto, ha consumi molto limitati.

Sebbene a oggi non vi siano, quindi, rischi di limitare in modo significativo la disponibilità di acqua per le comunità di riferimento, in molte attività idroelettriche l'utilizzo della risorsa idrica è gestito prestando attenzione ai diversi usi territoriali e alle specifiche esigenze del territorio (agricoltura, usi civili, pesca, attività ricreative).

Enel sta inoltre investendo per la riduzione dei consumi di acqua nei processi produttivi, in particolare favorendo il più possibile sistemi di utilizzo multipli delle acque. Ad esempio, nelle centrali a carbone, le acque di spurgo delle torri di raffreddamento in circuito chiuso vengono riutilizzate nei desolforatori, mentre l'installazione di cristallizzatori a valle dei desolforatori consente il totale recupero dei reflui in uscita.

180 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Le sfide dell'ambiente

### 5.5.2 Scarichi idrici

Le acque reflue comprendono i residui delle acque per uso industriale e le acque meteoriche raccolte dai piazzali interni delle centrali termoelettriche, potenzialmente inquinate da oli. Enel presta grande attenzione alla qualità dei propri scarichi in acqua, e investe costantemente, in particolare all'estero, per migliorare le caratteristiche degli impianti di trattamento degli effluenti che presentano standard inferiori.

In tutti i siti del Gruppo in cui si producono acque inquinate sono presenti impianti di trattamento specifici a seconda della tipologia di inquinamento presente. Nel caso di inquinanti oleosi gli impianti di trattamento vanno da semplici vasche trappola, che separano gli oli galleggianti dalle acque, a impianti dotati di metodologie di separazione multiple poste in serie. Per le acque inquinate da sostanze chimiche vengono generalmente previste 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<sub>X</sub>), possono essere dotati di impianti di trattamento specifici delle acque ammoniacali.

Le acque reflue, così trattate, vengono in parte scaricate in corpi idrici superficiali, in parte riutilizzate all'interno degli impianti stessi, contribuendo alla copertura dei fabbisogni idrici complessivi. Nel 2011 il recupero delle acque reflue dopo il trattamento, in tutto il perimetro del Gruppo, è stato pari a circa 12,8 milioni di metri cubi, che hanno consentito la copertura del 6,8% dei fabbisogni totali.

Nel 2011 si è verificato un aumento della quantità di acque scaricate, dovuto in particolare ad attività straordinarie negli impianti nucleari e parzialmente compensato dalla significativa riduzione degli scarichi da produzione termoelettrica.

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) vengono 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/.

#### Acque reflue (quantitativo scaricato)

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Acque reflue totali	(mil m³)	267,6	246,9	255,4	20,7	8,4
Da produzione termoelettrica	(mil m³)	67,8	79,5	89,4	-11,7	-14,7
Da produzione nucleare	(mil m³)	199,8	167,4	165,9	32,4	19,4
Per deposito e movimentazione olio combustibile	(mil m³)	0,05	0,03	0,04	0,02	77,8

# 2011 2010 2009 Delta 2011-2010 Delta % Percentuale di acque riciclate e riutilizzate (%) 6,8 12,0 7,9 -5,3 -43,8

# 5.6 Trasporti e logistica

Le attività di trasporto e logistica che possono provocare impatti ambientali significativi (consumi energetici, emissioni, scarichi, rifiuti, rumore, sversamenti) sono principalmente il trasporto del combustibile, il trasporto dell'elettricità e del gas lungo le reti di distribuzione e il trasporto del personale.

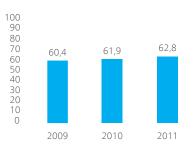
Gli impatti della movimentazione e del trasporto di combustibile sono legati alla possibilità, remota, che si verifichino sversamenti di combustibile (in particolare olio e carbone), al consumo di energia primaria o elettrica e alle emissioni provocate, e crescono all'aumentare delle distanze percorse dal combustibile. Per minimizzare tali distanze, spesso gli impianti di produzione di energia elettrica vengono costruiti in prossimità delle miniere di estrazione, così da consentire il trasporto dei materiali su nastro. Nel caso di sversamenti di olio questi vengono trattati come previsto dalle procedure aziendali per minimizzarne l'impatto (si veda paragrafo 5.8.2), mentre l'eventuale perdita di carbone non determina danni agli ecosistemi (anche acquatici) poiché è completamente inerte e non rilascia sostanze nell'ambiente. Nella produzione a carbone, infine, possono verificarsi dispersioni di polveri dai vagoni degli autotreni, all'interno della centrale o nelle fasi di carico e scarico dalle navi e dalle chiatte. Tali perdite vengono attenuate attraverso soluzioni differenti a seconda dei casi specifici: umidificazione, carbonili chiusi, depositi di cenere e gessi chiusi, depressurizzazione delle strutture sigillate di trasporto via nastro.

L'impatto generato dai metanodotti e dagli oleodotti per l'approvvigionamento, invece, è legato principalmente agli ecosistemi: sia nella fase di costruzione che nella successiva manutenzione delle condotte vi potrebbe essere, infatti, un danno diretto sulla flora e sulla fauna terrestre e marina dovuto alla posa in opera e ad altre operazioni svolte in prossimità delle condotte. Per questo nei pressi dei tracciati vengono considerate alcune fasce di rispetto per consentire la manutenzione dell'elettrodotto, metanodotto od oleodotto, in cui la vegetazione arborea viene controllata nel suo libero accrescimento. Inoltre eventuali inefficienze nella rete di distribuzione 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.

Gli elettrodotti provocano anche impatti visivi, che vengono mitigati attraverso l'interramento dei tracciati, e interventi di disboscamento per consentire il passaggio delle linee elettriche. Per minimizzare questo fenomeno si utilizza sempre di più, al posto dei conduttori nudi, il cavo aereo intrecciato (elicord), che essendo isolato richiede una fascia di rispetto più contenuta e riduce anche i rischi di scariche elettriche per collisione della vegetazione sui conduttori e di folgorazione della fauna selvatica.

Gli impatti degli spostamenti del personale, infine, sono legati all'uso di risorse (combustibili, oli, materiali vari per la realizzazione e mantenimento del veicolo) e all'emissione in atmosfera dei prodotti di combustione. Si rimanda alle pagine 171 e 174 per maggiori dettagli.

Indice di cavizzazione medio delle linee di Bassa e Media Tensione (%)<sup>(\*)</sup>



(°) L'indice di cavizzazione è calcolato rapportando i km di linee in cavo (sia interrato che aereo isolato) sul totale dei km di linee.

Bilancio di sostenibilità 2011

### 5.7 Biodiversità

La tutela della biodiversità è un obiettivo strategico della politica ambientale di Gruppo.

Enel ritiene che qualsiasi azione sugli ecosistemi non possa prescindere da un'accurata conoscenza degli equilibri presenti nelle zone in cui opera. Per questo per ogni sito e installazione del Gruppo viene monitorata la prossimità di aree protette (locali, nazionali o internazionali), di cui vengono evidenziati i motivi di tutela, gli ecosistemi pregiati, i biotopi e le specie animali o vegetali presenti. La conoscenza delle specie presenti in ciascuna area consente di individuare quelle ricadenti nella "Red List" dell'International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN), al fine di analizzarne il relativo livello di rischio di estinzione e adottare le necessarie misure di tutela. Informazioni di dettaglio sulle aree protette in cui il Gruppo svolge le proprie attività e delle specie iscritte nella "Red List" in esse presenti sono reperibili all'indirizzo http://www.enel. com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/.

I principali impatti provocati da Enel sulla biodiversità sono legati alla realizzazione di nuovi impianti di produzione e alla costruzione e manutenzione di oleodotti, metanodotti ed elettrodotti (si veda anche il paragrafo "Trasporti e logistica"). Per ridurre tali impatti vengono intraprese numerose azioni sia preventive che correttive. Dal punto di vista della prevenzione, prima della costruzione di ogni nuovo sito o della realizzazione di linee di distribuzione Enel svolge studi d'impatto che includono una valutazione sistematica degli effetti sull'ambiente naturale e sulla biodiversità. In questi studi viene considerata la salvaguardia degli ecosistemi e dei flussi migratori della fauna e vengono individuate le migliori soluzioni di struttura, ingombro, materiali e componenti in modo da minimizzare gli impatti; per le reti, in particolare, viene presa in considerazione anche la geometria dei sostegni e l'adozione di soluzioni in cavo isolato. Se necessario, inoltre, vengono previste soluzioni compensative o migliorative dell'ambiente originario.

Nell'esercizio degli impianti vengono adottate specifiche precauzioni, quali la riduzione dei prelievi di acqua e degli scarichi, l'attenzione a non generare impatti sulla ittiofauna e la mitigazione del rumore emesso dalle apparecchiature. In molte località, inoltre, vengono attuate da soggetti terzi

indipendenti campagne di biomonitoraggio terrestre, fluviale e marino, con lo scopo di verificare l'influenza delle attività svolte sulla biodiversità e l'adeguatezza delle misure compensative o migliorative intraprese. In un secondo momento si procede all'attuazione di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001, nell'ambito del quale vengono svolte valutazioni periodiche degli impatti e dei rischi e 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.

Fino a oggi l'esito di tutte le campagne di monitoraggio condotte ha evidenziato la correttezza delle misure intraprese per evitare effetti negativi delle emissioni atmosferiche, degli scarichi termici, del rumore e della manutenzione dei corridoi delle linee di distribuzione. Gli ecosistemi presentano sempre un ottimo stato di conservazione e sono spesso attivamente controllati dalle società del Gruppo attraverso accordi con enti e organizzazioni territoriali (locali, nazionali e internazionali).

In aggiunta a queste misure di prevenzione e tutela attuate in maniera continuativa, il Gruppo promuove specifici progetti, in Italia e all'estero, con l'obiettivo di sostenere la salvaguardia degli ecosistemi e degli habitat naturali dei diversi territori in cui è presente. Tali interventi nascono prevalentemente da iniziative a carattere volontario, oppure da accordi stretti con le autorità locali durante i processi autorizzativi per la costruzione di impianti. La scelta delle specie verso cui indirizzare progetti di studio e/o di protezione è in funzione di quali siano a rischio nell'area in cui si sta operando. I portatori di interesse istituzionali del territorio (enti, associazioni, fondazioni, centri studi, università, ecc.) sono di volta in volta coinvolti, e i risultati degli studi e dei progetti di tutela della biodiversità vengono resi pubblicamente disponibili attraverso il Rapporto ambientale, il sito web, le dichiarazioni ambientali EMAS, appositi depliant, ecc.

Si rimanda al sito *internet* http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/ e al Rapporto ambientale di Gruppo per una descrizione esaustiva dei progetti di tutela della biodiversità avviati o interamente svolti nel 2011 e quelli proseguiti o conclusi nel corso dell'anno.

# 5.8 Rifiuti e sversamenti

### 5.8.1 Rifiuti

I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo vengono smaltiti nei siti più adatti a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, vengono avviati a recupero. Il recupero riguarda principalmente materiali che possono essere riutilizzati, come il caso del gesso e delle ceneri da combustione utili per la realizzazione di materiali edili, rigenerati (come gli oli e le batterie) o riciclati (come alcune tipologie di metalli, ceneri e gessi).

Nel 2011 il Gruppo Enel ha prodotto, complessivamente, 11.639.212 tonnellate di rifiuti, in lieve aumento rispetto al 2010, di cui il 99,5% non pericolosi. Le politiche del Gruppo sono orientate ad accrescere sempre più, nel tempo, la percentuale di rifiuti avviati a recupero, sia per i rifiuti pericolosi che per quelli non pericolosi: complessivamente, nel 2011, i rifiuti avviati a recupero in tutto il perimetro Enel sono stati il 28,4% rispetto al totale dei rifiuti prodotti. Nel 2011, in particolare, si è dato grande impulso al recupero dei rifiuti pericolosi, passato dal 37,5% al 63,0%, mentre nell'ambito dei rifiuti non pericolosi i rifiuti avviati a recupero sono cresciuti del 23%.

Nel corso del 2011 Enel ha proseguito l'attività connessa a un progetto speciale, avviato nel 2005, di decontaminazione e smaltimento delle apparecchiature in olio contenente PCB in misura non inferiore a 50 ppm. In particolare, nel 2011 sono continuati la sostituzione e lo smaltimento di trasformatori e apparecchiature contenenti PCB, il cui olio è stato decontaminato e riciclato, ed è stato portato avanti in tutti i Paesi non europei dove Enel è presente, e in particolare in America Latina, lo smaltimento delle apparecchiature con contenuto di PCB superiore a 500 ppm (già completato nel 2010 per il perimetro europeo). Attualmente vengono smaltite le apparecchiature con PCB tra 50 e 500 ppm che sono giunte a fine vita e le apparecchiature con concentrazioni superiori a 500 ppm.

#### Rifiuti prodotti

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Rifiuti non pericolosi	(t)	11.578.474	11.407.546	11.249.733	170.928	1,5
Rifiuti pericolosi	(t)	60.738	73.324	71.347	-12.586	-17,2
di cui rifiuti che contengono PCB	(t)	6.267	5.941	5.966	326	5,5
Totale rifiuti prodotti	(t)	11.639.212	11.480.871	11.321.080	158.341	1,4

#### Rifiuti recuperati

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Rifiuti complessivamente						
avviati a recupero	(%)	28,4	23,4	24,8	5,0	21,4

184 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Le sfide dell'ambiente

### Rifiuti della produzione nucleare

I rifiuti nucleari vengono, generalmente, classificati in tre categorie in funzione del tempo di decadimento (cioè il tempo trascorso il quale il livello di radioattività scende sotto la radioattività naturale) e del livello di radioattività. Le tre categorie possono essere così definite:

- > bassa attività: tempi di decadimento dell'ordine di 20-30 anni (a vita breve). Questi rifiuti rappresentano circa il 90% del totale in termini di volume 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;
- media attività: tempi di decadimento dell'ordine delle centinaia di anni (a vita lunga). Consistono in componenti interni del reattore, tubature e parti strutturali del reattore stesso, nonché prodotti derivanti dal riprocessamento del combustibile;
- > 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.

L'appartenenza dei rifiuti a tali categorie determina le modalità di gestione da adottare:

- > 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, di solito 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 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). L'andamento dei quantitativi di rifiuti radioattivi prodotti è in funzione delle attività di manutenzione e delle operazioni di movimentazione combustibile, e pertanto soggetto a notevoli oscillazioni negli anni.

### 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 dei Paesi in cui sono presenti asset nucleari, 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 degli Stati Uniti (per esempio Shippingport), della Gran Bretagna (Berkeley), ecc. Specialisti indipendenti forniscono stime di costo aggiornate periodicamente, in modo tale da informare sia le utility 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 consapevole dei volumi, della categorizzazione, della gestione in sicurezza e dello smaltimento dei rifiuti dal decommissioning che si prevede saranno prodotti con la cessazione dell'esercizio degli impianti.

Si riporta nella tabella seguente l'ammontare totale del fondo accantonato per il decommissioning.

		2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %
Fondo per il decommissioning						
delle centrali nucleari	(mil euro)	2.946	3.020	3.054	-74	-2

Attualmente le attività di *decommissioning* in corso nei Paesi in cui il Gruppo Enel è attivo in campo nucleare riguardano due impianti in Slovacchia: A1 e V1, entrambi sul sito di Bohunice, il primo in attività fino agli anni Settanta e il secondo fino al 2008. L'attività di *decommissioning* è svolta dalla società governativa slovacca JAVYS. 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.

Nei diversi Paesi interessati da attività nucleari, esistono specifici meccanismi che regolano le attività di *decommissioning*.

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%.

In Slovacchia il finanziamento delle attività di decommissioning è regolato dal fondo nucleare nazionale (NJF), un'entità legale indipendente stabilita per legge, amministrata dal Ministero dell'Economia slovacco e dotata di strutture organizzative proprie. 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 i costi futuri sia rispetto allo shortfall esistente.

L'alimentazione del fondo è di responsabilità delle *utility* che gestiscono gli impianti nucleari, tra cui Slovenské elektrárne. Nel complesso il fondo è alimentato da contributi obbligatori dagli operatori degli impianti nucleari, da sanzioni imposte dall'Autorità di Sicurezza Nucleare della Repubblica Slovacca sulla base di norme speciali, da 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, BIDFS). Le attività di *decommissioning* sono gestite dalla società JAVYS, al 100% di proprietà statale.

In Spagna l'autorità regolatoria in materia è il *Consejo* de *Seguridad Nuclear*, che definisce le leggi da applicare, mentre il Ministero dell'Industria, del Turismo e del Commercio è chiamato in causa per fornire parere vincolante.

La società alla quale viene temporaneamente trasferita

la proprietà del sito e che si dovrà occupare della gestione diretta delle operazioni di smantellamento è la società statale ENRESA (Empresa Nacional de Residuos Radiactivos, SA).

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), 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. ENRESA inoltre amministra il fondo di decommissioning, sotto la supervisione degli organi governativi competenti.

Tale fondo è alimentato secondo diverse modalità: supplemento sulla tariffa elettrica, supplemento sul costo di generazione, fatturazione ad altre installazioni nucleari che avranno necessità di effettuare il decommissioning a fine vita e addebito alle società che generano rifiuti radioattivi per altri scopi, ad esempio nel campo della medicina e dell'industria.

Per quanto riguarda, infine, 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, prevista per il 2016.



### 5.8.2 Sversamenti

Nel corso delle attività si possono verificare sversamenti di olio minerale o dielettrico e di olio combustibile, che si disperdono nell'ambiente circostante. Gli incidenti, generalmente, si verificano presso i siti degli impianti o nelle zone di distribuzione dove avvengono frequenti furti delle apparecchiature (con l'obiettivo di estrarne materiali di valore come il rame).

Quando si verifica uno sversamento vengono effettuati tut-

ti gli interventi di messa in sicurezza e bonifica previsti dalle procedure aziendali. 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.

Nel corso del 2011 si sono verificati sversamenti di oli per un totale di circa 307,5 metri cubi. Si riportano di seguito informazioni di dettaglio sugli sversamenti più significativi:

Paese	Sversamento	Azioni intraprese	Volume
Italia	Centrale Contrasto - Comune di Adrano (CT): scoppio di un trasformatore in una stazione elettrica di Alta Tensione.	Intervento immediato e contenimento dello sversamento in una zona marginale e ben delimitata dell'invaso di Turrite Cava.	0,02 m <sup>3</sup>
	Opera di presa sita in località Bracallà - Comune di Cesarò (ME): sversamento di olio idraulico a seguito di furto.	Attivata ditta specializzata per l'immediata aspirazione dell'elemento inquinante.	0,02 m <sup>3</sup>
	Centrale di Portoscuso – Sulcis: sversamento di olio combustibile denso originato da un serbatoio di servizio.	Messa in sicurezza della zona circostante il serbatoio di servizio con parziale recupero dell'olio combustibile denso non sporco e pulizia e bonifica delle aree interessate dallo sversamento.	168 m³



### Dossier - Nucleare

### 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 di Amministrazione della Società di una "Nuclear Policy" di Gruppo, emanata nel dicembre 2010 e pubblicata sul sito http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our\_responsibility/enel\_nuclear/group\_nuclear\_policy/.

La *Policy* sancisce l'impegno di Enel a fare in modo che tutti i progetti di investimento nucleari ai quali il Gruppo partecipa, in qualità di azionista sia 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 princípi 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 Nucle-

are). In particolare, il monitoraggio delle *performance* ambientali e della radioprotezione dei lavoratori viene svolto dall'Unità di Radioprotezione Ambiente e Autorizzazioni attraverso la rete di monitoraggio denominata *Radioprotection Survey Network*.

Invece, nell'ambito 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 consistenza delle *policy* e procedure di EDF con la *Policy* Nucleare di Gruppo.

#### Gli stress test sulle centrali nucleari Enel

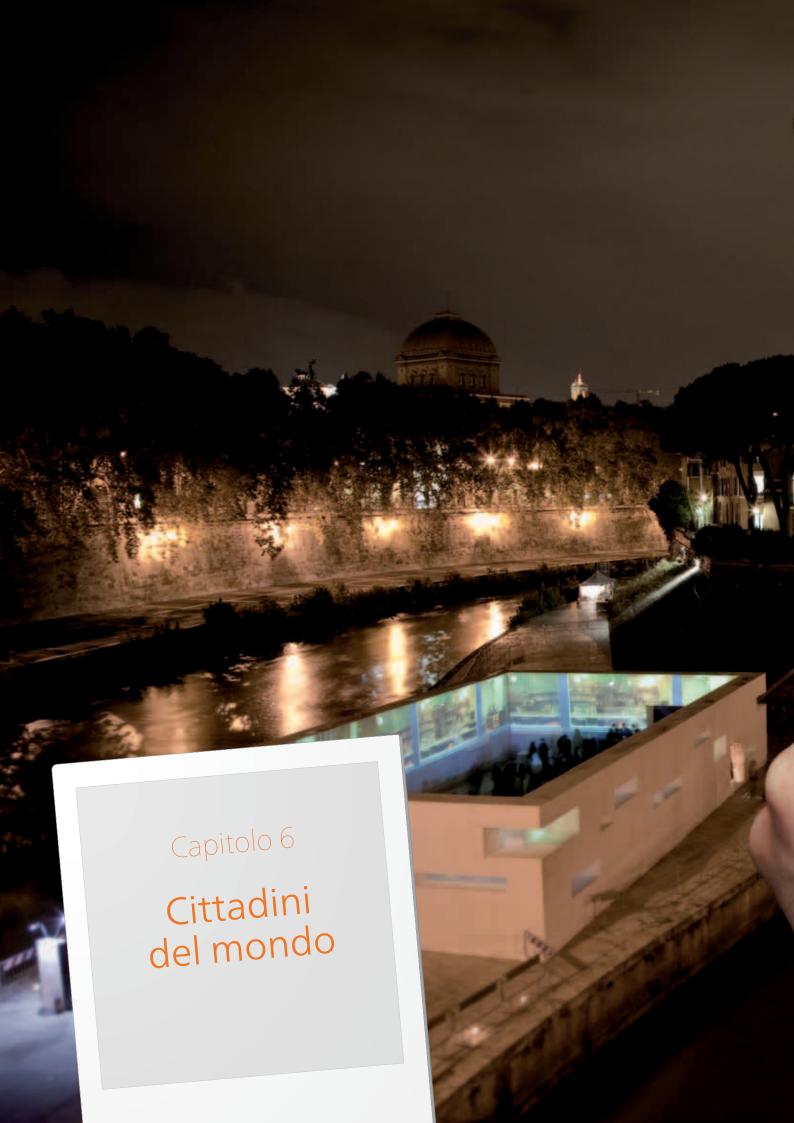
Secondo la Commissione europea, i test sulla sicurezza delle centrali nucleari (cosiddetti stress test) sono finalizzati a rivelare l'entità dei margini di sicurezza presenti negli impianti in esercizio a fronte di scenari esterni molto gravi e concomitanti (come terremoti e inondazioni) o incidentali (mancanza di energia elettrica, mancanza della sorgente d'acqua necessaria per il raffreddamento), benché ritenuti a bassissima probabilità di occorrenza.

Attraverso nuove norme e un migliore coordinamento, gli Stati membri saranno in grado di definire ancora meglio i criteri comuni per la progettazione e l'esercizio degli impianti nucleari. L'obiettivo è di omogeneizzare le misure preventive e mitigative proposte per aumentare ulteriormente il livello di sicurezza degli impianti nucleari europei. Tali misure includono, ad esempio, l'installazione di nuovi sistemi di sicurezza, la disponibilità di mezzi mobili allestiti con generatori diesel facilmente collegabili all'impianto, le tecnologie per assicurare la continuità e la disponibilità di alimentazione elettrica in caso di *black-out* totale.

A dicembre 2011, è stato pubblicato il rapporto finale delle Autorità di Sicurezza degli Stati membri, strutturato su criteri comuni e comprensivo dei dettagli relativi a tutti gli impianti analizzati. Per dare una valutazione conclusiva sul processo in corso l'esecutivo europeo attenderà il termine delle attività, previsto per giugno del 2012, e le successive verifiche incrociate tra le Autorità di Sicurezza nazionali.

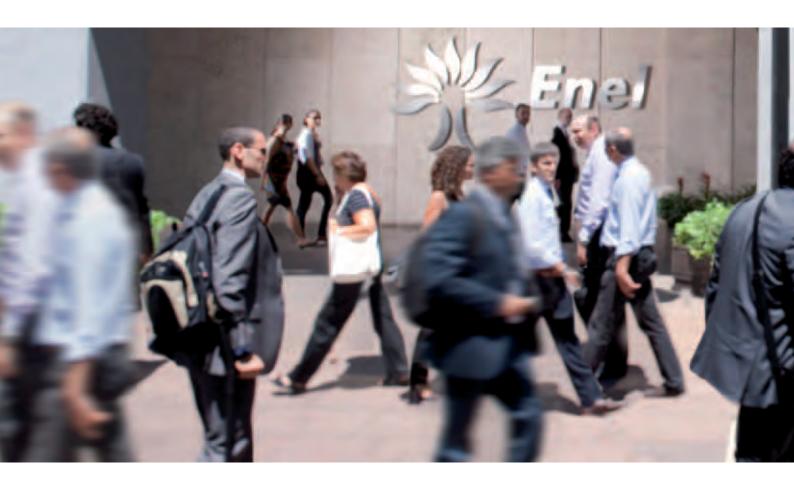
Su questo fronte, per il Gruppo Enel, sono principalmente impegnate l'unità Analisi di Sicurezza Siti e Impianti e l'unità Ingegneria Nucleare dell'Area Tecnica Nucleare. È stata completata un'analisi molto precisa di quello che è accaduto a Fukushima, studiando le varie fasi dell'evento sismico e del successivo tsunami) e le carenze a livello regolatorio, progettuale, di esercizio e di gestione dell'emergenza, per ricavarne la "lesson learned" nella realizzazione degli stress test agli impianti nucleari del Gruppo. Le due unità hanno quindi supportato le società del Gruppo nella preparazione dei rapporti, nel coordinamento internazionale e nell'armonizzazione delle misure di mitigazione proposte, e le seguiranno nell'implementazione delle eventuali misure di adeguamento che saranno stabilite.

Per ulteriori informazioni sullo svolgimento degli *stress test* si rimanda al documento "Enel Nuclear Management System" reperibile al sito http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our\_responsibility/enel\_nuclear/nuclear\_management\_systems/.





# 6.1 Creare valore condiviso



La dimensione internazionale di Enel, in costante evoluzione, offre una visuale privilegiata delle nuove sfide che la globalizzazione impone alle imprese: per la prima volta nella storia ricade infatti sul settore privato la responsabilità di creare valore condiviso con le comunità in cui esso opera.

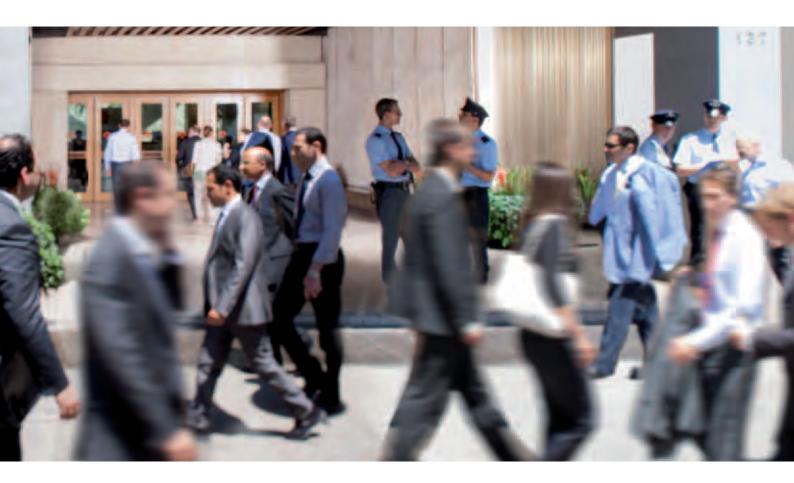
La portata dei cambiamenti che l'umanità deve affrontare non è mai stata così globale, travalicando la capacità d'azione dei singoli governi e istituzioni, e coinvolgendo cittadini e territori. In questo scenario le grandi aziende come Enel non sono più solo protagonisti della crescita economica e della competitività, ma veri e propri interlocutori nel dialogo con le comunità e gli sta-

*keholder* di riferimento, con la responsabilità di trovare soluzioni condivise ai problemi del pianeta.

Si tratta, senza dubbio, di una sfida che il Gruppo Enel intende raccogliere, soprattutto in tempo di crisi, puntando sulla capacità di mettere l'attenzione alle persone nel cuore del *business*, integrando pienamente la dimensione etica in quella economica proprio attraverso il *focus* sugli *stakeholder*.

rendicontazione di Sostenibilità di Enel, che costituisce un'eccellenza internazionale.

Ma la capacità di assumersi la responsabilità della crescita delle comunità in cui l'Azienda opera non si ferma qui, e va a investire ogni relazione con i mercati. Per una ragione fondamentale: in una società in cui si considerano adeguatamente i bisogni dei cittadini, dell'ambiente e delle comunità, i benefíci di questa concertazione ri-



È solo quando l'attenzione agli stakeholder diventa centrale, infatti, che la responsabilità delle imprese verso le comunità non rimane relegata a dichiarazioni di principio, ma si sostanzia in valori, pratiche, policy e metodologie che permeano tutta l'organizzazione aziendale. È per questo motivo che Enel si sforza non solo di dichiarare la propria attenzione per la sostenibilità, ma di monitorarla e misurarla, utilizzandola come parametro di valutazione dei dipendenti e delle performance aziendali.

Il primo passo fondamentale è quello dell'accountability, ovvero la capacità di raccontarsi a tutti gli stakeholder in assoluta trasparenza, rendendo conto di tutte le decisioni strategiche. A questo scopo gli strumenti di reporting sono essenziali come dimostra la qualità della cadono anche sull'attività aziendale.

Non solo: un'azienda che valorizzi e faccia propri questi bisogni sarà in grado di offrire *performance* migliori rispetto ai concorrenti. Ciò avviene perché, nel medio periodo, le aziende responsabili risultano più capaci di attrarre capitale umano qualificato, di creare *supply-chain* affidabili e di maggior qualità, di evitare o limitare conflitti e controversie con gli *stakeholder*, di contare su un clima interno più positivo.

È la dimostrazione che è impossibile disgiungere, all'interno delle strategie di crescita, il successo imprenditoriale da quello sociale. E che si può perseguire al contempo il profitto per gli azionisti e la crescita per gli *stakeholder*. Riuscendo così a "fare bene – facendo il bene".

# 6.2 Condivisione degli obiettivi e valutazione degli impatti



Lo sviluppo infrastrutturale, che riguardi la costruzione e l'ampliamento di nuovi impianti o l'estensione delle reti di distribuzione, richiede il raggiungimento di un difficile equilibrio tra le opportunità di crescita e sviluppo che le nuove opere comportano, che si riflettono nella maggior parte dei casi in effetti socio-economici positivi per i territori, e i possibili impatti negativi sull'ambiente circostante, sulla salute delle persone o sull'equilibrio del sistema economico locale. In questo contesto, per Enel, è un dovere e un impegno analizzare tutti i possibili impatti delle decisioni di investimento e individuare forme di dialogo e consultazione proattive e trasparenti, per far sì che la crescita sia condivisa con le comunità di riferimento e che gli impatti negativi vengano affrontati e minimizzati.

Dal punto di vista della compatibilità con l'ambiente naturale, il processo autorizzativo in occasione della costruzione e del rinnovamento di impianti e infrastrutture prevede la realizzazione di Studi d'Impatto Ambientale e di studi per il rilascio dell'Autorizzazione Integrata Ambientale, secondo le richieste e le disposizioni di legge dei vari Paesi. Enel effettua sistematicamente tali valutazioni e istituisce, per prevenire, monitorare e mitigare gli impatti, precise procedure e processi certificati ISO 14001.

In alcuni Paesi, inoltre, Enel svolge studi addizionali, non richiesti dalla legge, per completare le valutazioni rispetto a tutti i possibili impatti rilevanti.

Negli Studi di Impatto Ambientale 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 liberamente consultati da tutti gli stakeholder interessati: Enel pubblica sui quotidiani nazionali e locali la disponibilità delle valutazioni di impatto e il periodo di tempo in cui possono essere consultate, mentre in seguito il pubblico può richiederle direttamente all'Azienda. A conclusione dell'iter autorizzativo delle opere, inoltre, vengono negoziati interventi compensativi con le autorità e le comunità locali con l'obiettivo di generare benefíci ambientali equivalenti agli impatti provocati. Le compensazioni possono riguardare la realizzazione di progetti ambientali finalizzati all'impianto (smantellamento di strutture esistenti, bonifica dei siti, ripristino ambientale, ecc.) o al recupero e ripristino di elementi di naturalità (piantumazione di alberi, rinaturalizzazione di zone degradate, investimenti sul verde pubblico, ecc.). Le risposte che vengono individuate variano a seconda delle attività (produzione termoelettrica, idroelettrica, geotermica, eolica, distribuzione elettricità, distribuzione gas, ecc.) e dei Paesi considerati.

Per quanto riguarda i possibili impatti sull'equilibrio sociale ed economico della comunità, ogni progetto infrastrutturale ha origine da una valutazione strategica in cui istituzioni, imprese, associazioni e comunità sono coinvolti fin dalle prime fasi del progetto, al fine di raggiungere un beneficio comune in termini di sviluppo e benessere.

Questa valutazione avviene attraverso uno studio approfondito del territorio e dei suoi abitanti, per poter rispondere nel migliore dei modi a eventuali esigenze e criticità manifestate in termini di tutela dell'ambiente e della salute, di sviluppo socio-economico e di mantenimento dell'equilibrio tra le diverse attività produttive, nel pieno rispetto della vocazione naturale del territorio.

Fin dall'avvio del percorso autorizzativo, Enel individua tutti gli stakeholder del progetto attraverso una mappatura puntuale sviluppata e monitorata anche con l'analisi di media e internet. Un dialogo mirato ai singoli portatori di interesse (istituzioni, cittadini, imprenditoria, associazioni, comitati) viene condotto con l'obiettivo di spiegare in maniera trasparente e rigorosa il progetto, i bisogni, i costi, i benefíci e i possibili impatti sul territorio, e di raccogliere posizioni, dubbi ed esigenze dei diversi settori della comunità.

Le modalità e le forme di dialogo scelte sono le più varie e sono dettate dal contesto di riferimento: da tavoli di lavoro congiunto a incontri pubblici in cui dare informazioni e rispondere a dubbi e domande, da *focus group* con i cittadini a incontri con i rappresentanti della comunità, fino al confronto sui *social media* (Facebook, Twitter).

Dalle valutazioni di impatto e dai processi consultivi con

gli stakeholder emergono le misure di mitigazione necessarie per assicurare la sostenibilità complessiva delle opere. Esempi di simili misure sono la stipula di protocolli con le amministrazioni locali per valorizzare determinati settori su cui l'impianto impatta in maniera particolarmente gravosa, o l'istituzione di forme di tutela dell'imprenditoria locale, tavoli di confronto e dialogo con settori a rischio, ecc.

Anche nelle fasi di costruzione ed esercizio degli impianti, Enel mantiene stretti rapporti con le comunità locali. Il dialogo regolare con le istituzioni locali e con la popolazione è parte integrante della gestione dell'opera, e avviene con forme e strumenti che variano a seconda dei casi. In Slovacchia, ad esempio, nelle regioni interessate dagli impianti nucleari vi è un Comitato di Informazione Civica composto dai sindaci e altri rappresentanti della comunità, che l'azienda incontra regolarmente per confrontarsi su qualsiasi dubbio o preoccupazione espressa dalla popolazione sia sull'operatività degli impianti in essere sia sui progetti di sviluppo delle unità 3 e 4 della centrale di Mochovce. A questo si aggiungono pubblicazioni periodiche, centri informativi aperti ai visitatori e incontri con i giornalisti.

Durante tutta la vita dell'impianto vengono monitorati costantemente i dati di impatto ambientale 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 e 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. Gli interessi delle comunità sono sempre tutelati attraverso questo controllo diretto, e tramite l'azione di rappresentanza delle pubbliche amministrazioni, dei comitati spontanei e delle associazioni ambientaliste.

Infine, anche nella fase conclusiva o di dismissione dell'infrastruttura, Enel mantiene costante il dialogo proattivo con il territorio. Le attività di smantellamento o di riutilizzo dei siti comportano cambiamenti in termini socio-economici che vengono sempre discussi e analizzati con le parti coinvolte, in modo da minimizzare gli effetti negativi. Grazie al forte impegno di Enel nella gestione corretta e trasparente dei percorsi autorizzativi e delle successive fasi di gestione e monitoraggio, i rapporti con le comunità locali sono nella maggior parte positivi; 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.



# Social Impact Assessment nei progetti CDM

I progetti CDM (*Clean Development Mechanism*), parte delle attività della Divisione *Carbon Strategy*, sono stati concepiti per ridurre i costi di abbattimento delle emissioni di gas serra dei Paesi industrializzati e favorire il trasferimento di tecnologie pulite e lo sviluppo sostenibile nei Paesi in via di sviluppo...

... (si veda anche pagina 168). La valutazione degli impatti sociali dei progetti CDM, obbligatoria ai fini della loro certificazione, viene svolta sulla base di criteri nazionali elaborati da ciascun Paese ospitante. Generalmente l'analisi viene effettuata compilando una matrice di indicatori suddivisi in tre macro-aree: impatti sociali (ad esempio occupazione, miglioramento delle condizioni igieniche, formazione di personale locale qualificato), ambientali ed economici. La matrice compilata, unitamente al documento che descrive le attività di progetto, viene sottoposta all'attenzione dell'Autorità Nazionale Designata al CDM, che ne deve valutare la congruità al fine di rilasciare l'approvazione da parte del Paese ospitante (necessaria per l'approvazione finale da parte della United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC).

Inoltre, i progetti CDM sono caratterizzati dall'obbligo di consultare gli *stakeholder* del territorio (abitanti, ONG, amministrazioni locali) sugli impatti che il progetto potrebbe avere nell'area in cui verrà sviluppato. La consultazione delle comunità locali è vitale per garantire la trasparenza del processo. Durante questo coinvolgimento diretto viene data agli *stakeholder* locali la possibilità di esprimere pareri, dubbi, ecc. sul progetto. Le osservazioni

pervenute e l'evidenza di come le eventuali preoccupazioni siano state affrontate in fase di progettazione deve essere allegata alla documentazione da presentare.

Nell'ambito delle attività di riduzione delle emissioni di gas serra, inoltre, esistono standard cosiddetti volontari (poiché operano al di fuori delle normative nazionali ed internazionali vigenti) che pongono un'attenzione particolare agli impatti sociali legati alla realizzazione dei progetti, per i quali sono stati sviluppati protocolli di valutazione ad hoc. Oltre alla valutazione in fase progettuale, propria anche del CDM, essi prevedono un monitoraggio dei benefíci di sostenibilità e un coinvolgimento delle comunità locali nel corso degli anni di operatività del progetto. La congruità di questa analisi viene valutata dall'organismo garante dello standard ed è condizione fondamentale in fase sia di registrazione sia di verifica della riduzione delle emissioni.

Enel sta ponendo sempre più attenzione anche su questi temi e in particolare viene data priorità ad alcuni aspetti sociali associati ai progetti e agli *standard* volontari, tra i quali ad esempio il *Gold Standard*, le cui linee guida sono un riferimento per la valutazione dei futuri progetti.

# 6.2.1 La gestione del ricollocamento

In alcuni casi la costruzione di nuovi impianti può comportare il ricollocamento di una parte della popolazione residente nelle aree circostanti. Questo crea delle conseguenze sulle vite delle persone interessate, poiché comrealizzazione del progetto. 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.

L'approccio alla scelta dei siti potenziali è quello di minimizzare, per quanto possibile, la necessità del ricollocamento della popolazione. Nei casi in cui il ricollocamento



porta dei cambiamenti in termini di occupazione e di stabilità del contesto familiare e sociale. La gestione del ricollocamento, quindi, 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. Durante la fase di definizione dei siti potenziali per lo sviluppo di progetti energetici vengono condotti studi che includono aspetti di carattere economico, politico, culturale e socio-demografico, al fine di analizzare e comprendere gli elementi che caratterizzano la comunità. Queste valutazioni vanno ad aggiungersi agli Studi di Impatto Ambientale e sono parte integrante della definizione delle misure di mitigazione legate alla

si renda inevitabile, comunque, viene garantito il rispetto della legislazione nazionale e della eventuale normativa locale sulle condizioni del ricollocamento e sulle modalità di calcolo del relativo risarcimento.

Nel 2011, l'unico progetto che ha richiesto il ricollocamento di persone residenti è stata la costruzione dell'impianto termoelettrico di Bocamina II, in Cile, sul quale dal 2008 è stato avviato un piano destinato a coinvolgere complessivamente 390 famiglie. Attraverso consultazioni che hanno coinvolto gruppi di lavoro congiunti tra l'Azienda e la comunità, si è concordato di procedere al ricollocamento in due fasi successive. Dall'inizio del processo a novembre 2011 le famiglie che sono state già ricollocate sono 322, di cui 102 nel 2011 (pari a 357 persone).

198 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Cittadini del mondo

### 6.2.2 I progetti in corso

Alcuni progetti di sviluppo attualmente in fase di progettazione o realizzazione non riscontrano la piena condivisione da parte delle comunità di riferimento; in altri casi, nonostante il consenso delle comunità e delle istituzioni locali, si riscontrano forti opposizioni di alcuni movimenti della società civile e/o associazioni ambientaliste. Si riportano di seguito le caratteristiche dei più significativi progetti in corso, gli impatti (effettivi o "temuti") sul territorio e il modo in cui le società del Gruppo interessate stanno promuovendo un dialogo proattivo per giungere a soluzioni il più possibile condivise.

#### Porto Tolle (Italia)

Il progetto di riconversione della centrale termoelettrica di Porto Tolle (Rovigo) consiste nella conversione dei 4 gruppi a olio, per una potenza di 2.640 MW, a 3 gruppi a carbone ad alta efficienza, per 1.980 MW complessivi. L'impianto prevede l'utilizzo delle migliori tecniche disponibili per l'abbattimento delle emissioni in ambiente. Esso sarà dotato, inoltre, di un impianto dimostrativo per la cattura e lo stoccaggio di CO<sub>2</sub>.

L'impianto potrebbe potenzialmente interferire con il settore della pesca. Infatti gli scarichi a mare previsti da una centrale termoelettrica possono determinare, in assenza di misure mitigative, aumenti di temperatura con possibili impatti sull'allevamento dei mitili.

Enel, in risposta alle preoccupazioni esistenti, ha istituito un apposito tavolo di confronto con il settore della pesca e attivato un percorso informativo capillare per la popolazione locale interessata. È stato inoltre siglato un Protocollo d'Intesa tra l'Istituto Universitario di Architettura di Venezia, Confcooperative Rovigo e Federcoopesca per realizzare uno studio scientifico teso a individuare gli interventi risolutivi o mitigativi di tale criticità.

Sono definiti come interventi mitigativi la riqualificazione dell'Oasi di Albanella e la vivificazione della "Sacca del Canarin", e si è stabilito di utilizzare il calore refluo di centrale per attività florovivaistiche e di itticoltura. Enel ha promosso inoltre, come misura preventiva, l'avvio di un osservatorio ambientale indipendente, che monitora costantemente l'incidenza delle emissioni sul territorio. Nonostante il prolungarsi dell'*iter* autorizzativo a seguito della sentenza del Consiglio di Stato e del conseguente rinvio dei lavori di cantiere, il progetto continua a godere della fiducia della comunità. Il frutto del dialogo proattivo è rappresentato, tra l'altro, dall'impegno congiunto

per la modifica del quadro legislativo da parte dei principali *stakeholder* come la Regione Veneto, i Comuni, Unindustria, i sindacati, i comitati locali, necessaria per la prosecuzione positiva del percorso autorizzativo.

#### Palo Viejo (Guatemala)

Palo Viejo è il quinto progetto idroelettrico di Enel Green Power in Guatemala (nel Municipio San Juan Cotzal, Departamento del Quiché), con una capacità di 85 MW e un investimento di circa 185 milioni di euro. Il progetto ha ricevuto le autorizzazioni di tutte le autorità preposte (nazionali e locali). Trattandosi di un impianto ad "acqua fluente", inoltre, provoca un impatto minimo sul territorio e non essendovi allagamenti di terre non ha provocato né espropri né spostamento di popolazione.

Nel 2008 Enel Green Power ha condiviso e sottoscritto un accordo di collaborazione a lungo termine con la Municipalità di San Juan Cotzal, con il quale si impegna a realizzare per 20 anni progetti di utilità sociale. A oggi sono stati realizzati o sono in via di completamento 24 progetti. Sommando gli interventi di cooperazione sociale a quelli di miglioramento infrastrutturale funzionali al progetto (ad esempio sulla rete viaria), nella regione sono stati già investiti oltre 4,5 milioni di euro. Il progetto ha anche portato occupazione nella regione: nei soli lavori di costruzione della centrale sono impegnati 950 guatemaltechi, 300 dei quali provenienti dalle aree delle comunità Maya Ixil circostanti.

All'inizio del 2011 la comunità di San Felipe Chenlà (quidata da alcune ONG) ha avviato un blocco stradale come protesta per ritardi nell'erogazione di fondi per la costruzione di una scuola nella propria comunità. Le richieste sollevate sono esclusivamente di natura economica: i manifestanti chiedono circa 400 mila euro l'anno e l'equivalente del 20% dell'energia prodotta dalla centrale. Durante il blocco, Enel Green Power ha continuato le azioni di dialogo, partecipando a molteplici incontri pubblici con le comunità e i suoi leader, promuovendo due tentativi di conciliazione, attivando un confronto ampio con tutte le realtà a vario titolo coinvolte, tra cui la Chiesa cattolica, la Chiesa evangelica, ONG e rappresentanze diplomatiche dei vari Paesi. Il blocco è stato tolto dopo circa tre mesi, grazie a un accordo di dialogo raggiunto tra la comunità di San Felipe Chenlà ed Enel Green Power. Sulla base di uno studio dei bisogni locali condotto attraverso la collaborazione di una ONG, Enel Green Power ha proposto l'evoluzione dell'originale piano di collaborazione con le Comunità in un programma che verte sulla





formazione professionale di giovani e adulti, sull'educazione ambientale, sulle opportunità della gestione delle risorse idriche e forestali e sul supporto all'imprenditorialità locale. Lo sviluppo del piano dovrebbe essere affidato a una ONG e seguito da un comitato di gestione formato da tutte le parti coinvolte: la Municipalità, le comunità, i testimoni d'onore delle parti, l'azienda. Il piano è disponibile alla pagina http://www.enelgreenpower.com/en-GB/ela/power\_plants/ongoing/palo\_viejo/.

La centrale è entrata in esercizio il 15 marzo 2012, e sarà in grado di produrre a regime 370 milioni di kWh all'anno, evitando l'emissione in atmosfera di oltre 280 mila tonnellate di  $CO_2$ .

#### El Quimbo (Colombia)

El Quimbo è la nuova centrale idroelettrica da 400 MW localizzata nella regione di Huila, progettata dalla società colombiana Emgesa e che raccoglierà le acque dei fiumi Magdalena e Suaza. Il progetto è stato autorizzato nel 2008 dal Ministero delle Miniere e dell'Energia e ha ricevuto nel corso del 2011 la licenza ambientale da parte del Ministero dell'Ambiente.

Il progetto richiederà il ricollocamento di una parte della popolazione residente. Un movimento di protesta, anche per gli annunciati piani di ricollocazione di abitanti della zona, ha determinato a dicembre 2011 l'annuncio di uno sciopero regionale da parte dell'associazione Asoquimbo.

Per assicurare la minimizzazione degli impatti del progetto sulla popolazione Emgesa ha pianificato una serie di azioni volte allo sviluppo economico e occupazionale dell'area e al sostegno delle persone di cui si prevede la ricollocazione, con lo scopo di garantire almeno lo stesso livello di qualità di vita. È stato programmato inoltre un piano specifico di investimento ambientale che prevede la destinazione dell'1% del valore del progetto in iniziative ambientali e di protezione della biodiversità, attraverso il ripristino di 11.080 ettari di bosco secco e tropicale.

#### Hidroaysén (Cile)

Endesa Cile, insieme all'impresa cilena Colbún, partecipa al progetto di costruzione del complesso idroelettrico di Hidroaysén, composto da cinque centrali di generazione (2.750 MW) ubicate tra i fiumi Pascua e Baker nella Patagonia cilena. Nel maggio del 2011 è stato approvato lo Studio di Impatto Ambientale.

Il progetto, con il suo enorme potenziale idroelettrico, sarà parte della soluzione all'aumento della domanda di

200 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Cittadini del mondo



energia prevista nel Paese, poiché inietterà nel sistema una grande quantità di energia pulita, sicura, rinnovabile ed efficiente, oltre a contribuire allo sviluppo economico e occupazionale della regione di Aysén. È tuttavia in atto una campagna ("Patagonia sin represas") portata avanti da alcune associazioni locali che sollevano dubbi sui benefíci del progetto per il Cile e per la regione di Aysén. In attesa che i lavori per la costruzione possano iniziare, è stata definita una politica volta a minimizzare l'impatto ambientale del progetto, in particolare rispetto al tracciato della linea di trasmissione che è uno dei temi più sentiti dalle popolazioni locali. Il tracciato di 1.912 km in Alta Tensione è stato progettato in modo da evitare il passaggio nei parchi nazionali e nelle aree protette, con un tratto consistente di cavi sottomarini.

Fin dal principio del progetto con le comunità nel territorio è stato portato avanti un percorso proattivo di informazione e ascolto, volto a raccogliere istanze e preoccupazioni: sono stati utilizzati diversi strumenti di comunicazione, come pagine web dedicate e campagne informative 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.

#### **Bocamina II (Cile)**

Bocamina II è il progetto di ampliamento della centrale termoelettrica di Bocamina, realizzata nel 1970 nella località di Coronel. All'epoca del progetto iniziale le comunità locali lamentarono la vicinanza della centrale alle abitazioni e le emissioni di particolato generate dal processo di produzione dell'impianto. Per individuare le migliori soluzioni ai conflitti presenti, e per costruire una relazione positiva con le comunità, Endesa Cile creò un gruppo di lavoro costituito dall'azienda, dalla municipalità di Coronel e dalle associazioni locali. Da questo percorso derivarono accordi che portarono alla definizione di un Piano Sociale e Urbano di Bocamina, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita degli abitanti della zona e di stabilire rapporti di cooperazione con la comunità. Nel progetto di ampliamento di Bocamina II, che comporta il ricollocamento di più di 300 famiglie, è stato mantenuto lo stesso approccio collaborativo: è stato attivato un tavolo di lavoro, composto da professionisti con esperienze e specializzazioni diverse, con l'obiettivo di affrontare in maniera condivisa tutti gli aspetti necessari per garantire che le persone ricollocate abbiano standard di vita pari o superiori a quelli che avevano in precedenza.

# 6.3 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 anche garantire la sicurezza delle comunità che quotidianamente vivono o lavorano in prossimità delle infrastrutture.

Nel 2011 si sono registrati 125 infortuni di terzi, di cui 51 gravi e 74 mortali. Si registra dunque una diminuzione pari a circa il 10% rispetto al 2010 del numero totale di eventi gravi e mortali che hanno coinvolto i terzi.

La maggior parte degli infortuni avvenuti nell'anno è di tipo elettrico (88%), cioè legata a tentativi di furto o ad attività svolte in prossimità di linee come lavori elettrici, attività agricole, taglio piante; si sono registrati, inoltre, eventi infortunistici durante lo svolgimento di attività edili e di pesca.

Le cause pendenti e/o risolte nel 2011 per danni a terzi riguardano prevalentemente problematiche legate alle linee elettriche.

Nell'ottica di diminuire questa tipologia di infortuni, in Italia nel 2011 sono state lanciate campagne sul rischio elettrico volte a sensibilizzare i terzi che accidentalmente possono venire a contatto con le linee elettriche. Sono stati realizzati, in particolare, opuscoli informativi per i pescatori e per le imprese edili che utilizzano betoniere, che nel corso del 2012 verranno distribuiti in



occasione di incontri con le associazioni di categoria.

L'International Safety Week (pagina 115), inoltre, rappresenta ogni anno un'importante occasione di sensibilizzazione dei terzi sulle tematiche di salute e sicurezza, poiché durante la settimana vi sono diverse iniziative che vedono il coinvolgimento diretto anche delle associazioni di categoria e delle comunità che risiedono in prossimità di impianti e infrastrutture Enel.

Un altro tema a cui Enel dedica particolare impegno, anche alla luce della sensibilità diffusa da parte delle comunità che risiedono nei pressi delle linee elettriche, è quello dell'esposizione ai campi magnetici. In Italia Enel Distribuzione ha realizzato delle linee guida per il calcolo della 'fascia di rispetto' che deve intercorrere tra linee e cabine elettriche

e ogni tipo di insediamento ("Linee Guida sul calcolo della Distanza di Prima Approssimazione"), al fine di semplificare e uniformare l'approccio al calcolo in tutti gli interventi. Tali linee guida, oltre a essere applicate da Enel, sono consultabili da parte di privati che stiano realizzando nuove costruzioni e dagli organi di controllo in sede di verifica.

Enel, inoltre, effettua periodicamente campagne di monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche delle linee e svolge simulazioni per la previsione del campo magnetico con *software* specifici di calcolo, sia in sede di autorizzazione di nuove linee e cabine elettriche sia su richiesta di privati e Amministrazioni Pubbliche. Anche negli altri Paesi in cui Enel opera come distributore vengono rispettate le normative applicabili riguardo alle distanze minime e ven-

gono effettuati studi, analisi e misure periodiche per verificare che non vi siano rischi legati all'esposizione a campi magnetici, al rumore o alle vibrazioni.

Per garantire la sicurezza delle comunità anche nel caso in cui si verifichino emergenze o incidenti imprevedibili, il Gruppo ha definito appositi piani che mirano 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 attivare rapidamente le azioni necessarie per proteggere tutte le persone coinvolte (il personale Enel, quello delle ditte appaltatrici e più in generale la comunità) e tutelare nel modo migliore i beni e le strutture.

Con l'obiettivo di rendere il processo di individuazione, valutazione e gestione delle emergenze omogeneo a livello di Gruppo, nel 2011 è stata definita una "Procedura sulla gestione delle emergenze" che definisce, in funzione dei possibili scenari, l'organizzazione da mettere in campo e le procedure da seguire, specificando anche i flussi informativi e i canali di comunicazione da attivare. Nel corso dell'anno è stato condotta un'indagine per verificare la corretta implementazione della *policy* in tutte le aree del Gruppo.

In Italia, al fine di contenere l'impatto verso l'esterno di situazioni di emergenza quali incendi ed esplosioni, per ciascun impianto o sede di lavoro vengono definiti appositi Piani di Emergenza che consentono il controllo delle situazioni di rischio e l'abbandono in condizioni di sicurezza dei luoghi di lavoro. Ogni Piano di Emergenza riporta la classificazione delle probabili cause degli eventi, le norme comportamentali da osservare, i nominativi e i ruoli degli addetti alla squadra di emergenza, i numeri di telefono utili, ecc. In tutte le sedi sono poste, in punti a elevata visibilità, le planimetrie che mostrano i percorsi più brevi per raggiungere i luoghi sicuri e altre informazioni utili. Vengono svolte, inoltre, periodiche esercitazioni per testare i sistemi di emergenza e l'adeguatezza dell'organizzazione messa in campo e per formare il personale sulle corrette procedure da seguire.

Anche negli altri Paesi il Gruppo adotta specifiche linee guida per allinearsi agli standard e alla normativa vigente. In Slovacchia, in particolare, negli impianti nucleari di Bohunice e Mochovce vi sono piani speciali per la gestione delle possibili emergenze nei siti nucleari, come l'emissione di radiazioni o l'inquinamento delle acque per agenti chimici e biologici a seguito di catastrofi naturali o attacchi terroristici. Le esercitazioni vengono svolte mensilmente e coinvolgono tutti i dipendenti e gli appaltatori operanti nella centrale.

Nel 2011, inoltre, sono state intraprese le misure necessarie ad assicurare la conformità di 20 impianti termoelettrici alla Direttiva Seveso (Direttiva 96/82/CE), la norma europea tesa alla prevenzione e al controllo del rischio di incidenti rilevanti connessi a sostanze classificate come pericolose. A valle dell'entrata in vigore del Regolamento CE n. 1272/2008 relativo alla classificazione, all'etichettatura e all'imballaggio delle sostanze e delle miscele, infatti, alcune sostanze normalmente presenti nei siti Enel (come l'olio combustibile) sono state classificate come pericolose per l'ambiente e sono quindi rientrate nell'ambito di applicazione della Direttiva, facendo sì che 20 siti rientrassero nell'ambito di applicazione della Direttiva Seveso. Le attività messe in campo hanno riguardato, in particolare, la predisposizione dei Rapporti di Sicurezza<sup>(1)</sup> e l'avvio del processo di implementazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza per la Prevenzione degli Incidenti Rilevanti (SGS PIR), specifici per ogni impianto, che sono andati ad affiancarsi ai già presenti Sistemi di Gestione della Sicurezza dei lavoratori (SGS OHSAS 18001).

Oltre ai sistemi di gestione delle emergenze, Enel ha posto in essere un sistema di Crisis Management, cioè un insieme di procedure, infrastrutture e persone volto a prevenire un evento critico o, laddove questo si verificasse, a gestirne gli effetti. Gli "eventi critici" sono eventi accidentali, naturali o dolosi, reali o potenziali, in grado di provocare impatti in termini di continuità operativa aziendale, danni interni o esterni e/o ripercussioni sulla reputazione aziendale. Enel ha sviluppato un modello unificato di Crisis Management, diffuso su scala globale, per migliorare la capacità di reazione a eventi critici. Tale modello consente di applicare in tutte le realtà Enel gli stessi princípi di base, integrati localmente in funzione delle specifiche normative dei Paesi. Tramite l'unità Crisis Management, inoltre, Enel partecipa in Italia al Comitato Operativo della Protezione Civile in qualità di gestore di servizi essenziali di interesse nazionale. Inoltre, le attuali dimensioni del Gruppo fanno sì che con grande frequenza molti dipendenti debbano raggiungere località dove le condizioni di sicurezza possono diventare critiche. È stato quindi definito un Protocollo d'Intesa con il Ministero degli Affari Esteri italiano, che prevede uno scambio costante di informazioni teso ad accrescere le misure di sicurezza dei dipendenti qualora si verifichino situazioni di emergenza, come crisi politiche, atti di terrorismo, calamità naturali, emergenze sanitarie.

204 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Cittadini del mondo

<sup>(1)</sup> Elaborato tecnico che serve a individuare, all'interno di un impianto industriale, quali sono gli eventuali incidenti rilevanti che possono verificarsi.

# 6.4 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 i contributi dell'azienda allo sviluppo sociale delle comunità in cui è presente.

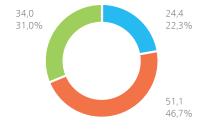
In particolare, secondo lo *standard* LBG, la spesa per i contributi alle comunità può essere distinta in:

- Spesa in liberalità: contributi destinati pro bono e senza obblighi per i beneficiari, se non quello di destinare la donazione a scopi benefici e ad 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 e dalle Fondazioni di Endesa.
- 2. Investimenti nella comunità: coinvolgimento di medio-lungo termine in progetti di supporto alle comunità, anche in *partnership* con organizzazioni locali, volti ad affrontare problematiche significative sia per il territorio sia per l'Azienda. Fanno parte di questa categoria, ad esempio, i progetti più legati al 'core business' come "Enabling Electricity" che beneficiano le comunità o le iniziative specifiche dedicate alle comunità vicine alle centrali.
- 3. Iniziative commerciali a impatto sociale: contributi a iniziative svolte nei territori, anche in collaborazione con istituti di beneficienza od organizzazioni locali, in cui l'azienda promuove il proprio marchio e la propria 'corporate identity'. Esempi di tali iniziative sono gli eventi culturali e sportivi finanziati con visibilità del marchio Enel, o progetti legati strettamente al business che beneficiano i clienti di basso reddito.

Nel 2011 il contributo complessivo di Enel alle comunità in cui opera ammonta a 109,5 milioni di euro.

Il contributo di Enel alle comunità in cui opera, la cui spesa per l'anno 2011 ammonta a 109,5 milioni di euro, può essere riassunto nel grafico seguente:

Iniziative a favore delle comunità per tipologia (milioni di euro) - 2011



Spesa in liberalità Investimenti in comunità Iniziative commerciali a impatto sociale

### 6.4.1 Promozione dello sviluppo sociale

Le società del Gruppo Enel nel mondo giocano un importante ruolo di propulsori dello sviluppo e della crescita socio-economica dei Paesi e dei territori in cui operano.

Uno degli aspetti su cui Enel ha la possibilità di contribuire in maniera sostanziale è la riduzione dell'"energy divide" delle comunità che vivono in regioni isolate o con un basso livello di sviluppo, che possono non avere accesso all'energia per la mancanza di infrastrutture di produzione o di distribuzione. Attraverso programmi di elettrificazione rurale il Gruppo può consentire l'accesso all'elettricità a tali popolazioni, dando così un importante impulso alle opportunità di crescita socio-economica delle aree interessate. Nel perimetro di attività del Gruppo fenomeni di mancato accesso all'energia sono riscontrabili nei Paesi dell'America Latina, dove la popolazione complessivamente non servita dalla rete di distribuzione è pari all'1,6%, mentre in Italia e in tutti i Paesi europei in cui Enel opera come distributore tale percentuale è pari allo 0%.

Alla luce dell'importanza fondamentale che tale tema riveste per le imprese del settore energetico, e della significativa presenza del Gruppo in Paesi in cui il mancato accesso all'energia è un fenomeno significativo, Enel ha lanciato "Enabling Electricity", un programma di medio-lungo termine volto a contrastare l'energy divide nei Paesi di presenza (pagina 218).

I progetti di elettrificazione rurale, inoltre, includono non solo programmi per estendere l'infrastruttura elettrica, ma anche interventi per contrastare le 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.

Enel può contribuire alla qualità della vita e alla crescita delle comunità in cui opera anche attraverso interventi per l'educazione e per l'inclusione sociale. Per combattere l'esclusione sociale in Spagna, ad esempio, Endesa ha firmato con la fondazione Adecco un piano di formazione lavorativa per giovani con scarse risorse economiche, che offre ai partecipanti l'opportunità di ricevere aiuto nella ricerca del lavoro, insieme ad azioni trasversali per lo sviluppo dell'integrazione lavorativa dei giovani nelle imprese (coaching, volontariato corporativo). Tale progetto verrà sviluppato in tutti i Paesi in cui Endesa opera. L'obiettivo di Enel Green Power in America Latina è di creare le condizioni per un'educazione di base e strumenti per l'auto-sostenibilità economica anche nelle aree geografiche più remote. Le modalità vanno da interventi strutturali (costruzione di edifici scolastici, ristrutturazioni o dotazione di laboratori informatici) ad azioni di sostegno agli studenti giovani e adulti, come la consegna ai bambini di uno zaino contenente tutto l'occorrente per la scuola, o il finanziamento di borse di studio in collaborazione con le istituzioni pubbliche o interventi per supportare il recupero rurale e il miglior uso delle risorse naturali.

In Slovacchia sono stati attivati quasi 70 progetti focalizzati principalmente

206 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Cittadini del mondo



sull'aiuto alle persone senza fissa dimora e all'inclusione sociale dei gruppi emarginati. L'obiettivo principale è contribuire in maniera sistematica e con una prospettiva di lungo termine al ritorno di queste persone a una vita normale. A questo scopo è stata attivata una partnership con l'organizzazione no profit "Homeless Theatre", 'club' teatrale che apre le porte anche alle persone socialmente emarginate e utilizza il teatro per trattare differenti temi sociali, con lo scopo di combattere gli stereotipi e i pregiudizi più diffusi.

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. Enel Romania, in collaborazione con le autorità locali, ha sviluppato un programma di volontariato dei dipendenti in attività sociali o ambientali, da portare avanti nel 2012. Il lancio del programma è previsto per la Giornata Mondiale dell'Ambiente in giugno, in cui i dipendenti che lo desiderano potranno partecipare ad attività di pulizia dei parchi, piantumazione di alberi e semi, ecc. In Francia Enel ha attivato con "Alter'action", Organizzazione Non Governativa a scopo umanitario, una partnership che dà la possibilità ai dipendenti di dedicare parte del proprio orario lavorativo a supportare le attività dell'organiz-

zazione, mettendo a frutto competenze legate al proprio campo di esperienza (legale, finanziario, tecnico, ecc.).

A Panama, infine, nel 2011 i dipendenti di Enel Green Power hanno investito complessivamente quasi 1.000 giornate/uomo in attività di volontariato, legate in particolare alla salute, a interventi infrastrutturali per la comunità e a iniziative agricole.

### 6.4.2 Diffusione della cultura dell'energia

Nei territori e nei Paesi in cui Enel è presente, sono state realizzate nel 2011 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 volti a promuovere la cultura manageriale con aggiornamenti periodici sugli scenari internazionali, e con "Oxygen", la rivista di divulgazione scientifica di Enel sui temi dell'ambiente, dell'energia e dell'innovazione.

Il 2011 ha visto inoltre la terza edizione di "Incredibile Enel", villaggio itinerante dedicato all'energia, che dopo due anni

e 16 città ha concluso il suo giro dell'Italia per approdare in Spagna con le due tappe di Girona e Barcellona. Anche in queste città l'energia è stata raccontata in un modo nuovo, attraverso exhibit interattivi, giochi, laboratori, esperimenti scientifici, eventi, conferenze, dibattiti e anche un musical sull'energia. In Romania, nel 2011 Enel ha promosso "The City of Energy", un'iniziativa per gli abitanti di Bucarest che ha visto come protagonisti giovani artisti provenienti da tutto il Paese che hanno 'rivisitato' le cabine di trasmissione dipingendole con graffiti.

Enel intende promuovere la cultura dell'energia anche nell'ambito dei punti di contatto fisici con i clienti. In particolare, il 'flagship store' di Milano in Italia è uno showroom di oltre 700 metri quadrati ideato per raccontare il mondo dell'energia, le sue fonti e le sue tecnologie, rinnovando e ampliando la relazione con i clienti anche attraverso l'utilizzo di tecnologie interattive all'avanguardia.

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*. In Russia e in Slovacchia continuano le collaborazioni con Università e scuole tecniche al fine di valorizzare e sostenere gli studi e la ricerca nel campo dell'energia.

Con l'obiettivo di 'avvicinare' le persone non solo alla cultura dell'energia ma anche alla conoscenza degli impianti e delle infrastrutture nella loro fisicità, si è ripetuto nel 2011 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 e diventano sede di iniziative culturali, musicali e sportive. Nel 2011 sono state circa 100 le centrali che hanno ospitato iniziative di intrattenimento e formazione per le comunità del territorio, in Italia, Slovacchia e Russia, richiamando circa 120.000 persone.

Inoltre, le centrali di Enel in tutto il mondo sono sempre aperte per visite scolastiche, con l'obiettivo di raccontarne il funzionamento ai bambini, e per visite di carattere scientifico e accademico. Nel corso del 2011, ad esempio, Enel Green Power ha accolto numerose visite scolastiche presso i parchi eolici e le centrali idroelettriche di Europa, America Latina e Stati Uniti; gli studenti hanno così avuto la possibilità di scoprire il funzionamento degli impianti e avvicinarsi al mondo delle energie rinnovabili.

In Russia, presso le centrali elettriche di Enel sono a disposizione delle comunità locali veri e propri 'musei storici' dell'elettricità che raccontano lo sviluppo del settore nel Paese e la storia della costruzione e dello sviluppo delle centrali.

In Slovacchia, presso le centrali nucleari Bohunice e Mochovce sono aperti due centri informativi in cui gli ospiti esterni possono conoscere e approfondire le loro conoscenze sulle tecnologie nucleari e sul funzionamento delle centrali. Presso la centrale di Mochovce è in fase di sviluppo anche un nuovo centro informativo e di *training*.

In Romania è stata avviata un'iniziativa volta ad accrescere la sensibilità delle comunità sul consumo razionale dell'energia. Nell'ambito di questo percorso, Enel Romania ha sostituito tutte le lampade a incandescenza del Comune di Izvoarele con lampadine a risparmio energetico. Questa iniziativa, che porterà a un risparmio notevole nella spesa energetica delle famiglie, sarà replicata in altre località così da coinvolgere diverse comunità.

L'attenzione per il territorio è il filo conduttore di "Natura e Territorio", il programma nato per sviluppare progetti di tutela e valorizzazione dell'ambiente, 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 2011 in Italia, Francia, Grecia e Stati Uniti oltre 50.000 persone hanno partecipato alle varie iniziative organizzate nell'ambito di questo progetto. In America Latina, infine, viene dedicato molto impegno alla promozione di un uso consapevole e sicuro dell'energia. In Brasile, il progetto "Consciência Ampla Eficiente" mira a diffondere idee pratiche sul consumo consapevole dell'energia e delle altre risorse naturali collegando benefíci ambientali ai risparmi ottenibili sul bilancio familiare attraverso attività di approfondimento per gli insegnanti, letture e workshop per bambini, giovani e adulti. Il programma "Consciência Ampla sobre Rodas", invece, porta

nelle città degli stand mobili in cui i visitatori possono co-

noscere il processo di generazione idroelettrica e di tra-

smissione dell'energia attraverso modellini e ricostruzioni,

partecipare a giochi, recite e attività ricreative, e assistere a

"lezioni" sull'ambiente e la sicurezza.

208 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Cittadini del mondo



Il patrimonio documentale di Enel, relativo alla storia dell'industria elettrica italiana e alle attività di Enel come ente pubblico e come ente privato, è stato dichiarato di "notevole interesse storico" dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e rappresenta una ricchezza culturale da custodire, valorizzare, accrescere, diffondere.

Attraverso l'istituzione di una sede unica dell'Archivio Storico, si è inteso dare voce al capitale di conoscenze, alla professionalità, all'innovazione, alla capacità di trasformazione continua, per riaffermare la sfida quotidiana e continua dell'Azienda, capace di gestire il presente e pensare allo sviluppo futuro partendo dalle proprie radici storiche e considerandole come un vantaggio competitivo.

Lo scopo principale dell'Archivio Storico è la fruizione dei suoi documenti, al fine di consentire la lettura dello sviluppo economico, industriale e sociale del Paese attraverso una "storia dell'energia", affidando così alle generazioni future la memoria e la base culturale da cui trarre suggerimenti e stimoli per un continuo processo di miglioramento.

E la storia di Enel è innanzitutto la storia di *manager*, tecnici e maestranze che hanno contribuito al processo di unificazione del Paese e alla promozione di valori condivisi. In tal senso l'Archivio Storico, nel 2011, è stato a pieno titolo coinvolto nella celebrazione del 150° Anniversario dell'Unità d'Italia, con la selezione di materiali storici per la realizzazione di una serie di iniziative istituzionali e aziendali che hanno contribuito a evidenziare come Enel abbia da sempre contribuito a un equilibrato sviluppo economico nazionale.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono stati organizzati: aperture straordinarie e visite guidate alle mostre, nove laboratori di *PlayEnergy* sull'efficienza energetica e l'uso razionale dell'energia, visite di scolaresche per 250 alunni delle scuole primarie e secondarie, l'apertura della sala di consultazione per 48 utenti, l'effettuazione di 80 ricerche a fini storici e a fini di servizio, e la pubblicazione di monografie della collana "L'età dell'energia". Continuo è stato anche il conferimento di documentazione di interesse storico attraverso donazioni private e la raccolta di testimonianze e documenti, in particolare con il contributo dei "seniores" dell'Associazione Nazionale italiana degli ex dipendenti.

I 150 anni dall'unificazione dell'Italia sono stati anche un passaggio fondamentale per acquisire, riscoprire e consultare la memoria storica di Enel in vista dell'evento di riferimento per l'Azienda, il cinquantenario dell'istituzione di Enel, che ricorre a dicembre 2012.

# Educare le nuove generazioni all'energia

Anche nel 2011 Enel ha proseguito il suo impegno verso le nuove generazioni e il mondo della scuola con "PlayEnergy", il progetto ludicoeducativo che ha l'obiettivo di diffondere tra i giovani una cultura 'energeticamente responsabile'.

L'iniziativa, nel 2011 all'ottava edizione, ha consolidato la sua dimensione internazionale con la presenza in 10 dei Paesi in cui l'azienda opera: Italia, Slovacchia, Romania, Russia, Guatemala, Cile, Costa Rica, Panama, Brasile e Stati Uniti.

Nel corso dell'anno sono stati coinvolti più di 7.500 scuole e 415.000 studenti, 65.000 ragazzi si sono registrati al sito *internet* e oltre 31.000 hanno visitato gli impianti Enel in Italia. A conferma di un successo che ogni anno si ripete, alla fase finale del concorso hanno partecipato più di 126.500 alunni, che hanno presentato, con i loro progetti, numerose idee originali sul tema del *mix* di energie più vantaggioso per l'uomo e per l'ambiente.

Sempre nell'ambito dei progetti dedicati alle giovani generazioni continua anche "We Are Energy", la competizione che coinvolge i figli dei dipendenti Enel. La settima edizione, dal titolo "Look at the Future", ha coinvolto circa 3.700 ragazzi dai 7 ai 18 anni provenienti da 21 Paesi sul tema del futuro e dell'innovazione tecnologica, evidenziando da un lato il trend di sviluppo della ricerca Enel, orientata sempre più verso l'obiettivo della sostenibilità ambientale, e dall'altro il cambiamento che stanno portando le nuove tecnologie nelle nostre vite quotidiane. L'obiettivo è stato quello di fornire ai giovani un quadro sulle tecnologie che già ci sono e sulle prospettive future legate all'ambito energetico e non.

Anche Endesa collabora intensamente con il mondo dell'educazione con 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 2011 il programma ha coinvolto 19.494 bambini e

ragazzi con più di 715 attività. In Argentina, per il sesto 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, Codensa ha realizzato "Divercity - El Mundo de la Energía", uno spazio ludico, ricreativo e di apprendimento per bambini dai 5 ai 13 anni, in cui viene offerta la possibilità di conoscere e sperimentare in maniera divertente i processi di generazione, trasmissione, distribuzione e commercializzazione dell'energia. Nei due anni di vita del progetto, lo spazio è stato visitato da più di 100.000 bambini.



# 6.4.3 Supporto alle 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

Anche nel 2011 si è svolta "Enel Contemporanea", progetto di arte pubblica che, per la sua quinta edizione, ha scelto un progetto vincitore tra quelli proposti da più artisti internazionali. Enel, inoltre, ha sostenuto la mostra "I Borghese e l'Antico", alla Galleria Borghese di Roma, e diverse mostre in collaborazione con il Complesso Monumentale del Vittoriano e con l'Associazione Civita. In Slovacchia, Romania, Francia, Stati Uniti e nei Paesi dell'America Latina, Enel ha contribuito alle iniziative di celebrazione dei 150 anni della Repubblica Italiana promuovendo musica, cinema, arte, fotografia e letteratura. In Russia, in occasione dell'"Anno della Cultura e della Lingua Italiana", sono state proposte le opere degli artisti italiani, concerti di musica classica e altre iniziative.

Al fine di valorizzare la tradizione e il patrimonio culturale della Slovacchia nel 2011 Enel ha sostenuto diverse mostre d'arte, prima fra tutte la mostra "Nové Slovensko" nella Galleria Nazionale, con un corner dedicato alla storia di elettrificazione del Paese raccontata tramite pittura, fotografia e documenti storici. Sono proseguite inoltre, anche nel 2011, le sponsorizzazioni del festival di folklore "Východná", il Festival internazionale della Satira, e altre iniziative a supporto del teatro e della cultura nazionale.

Endesa, in Brasile, ha sostenuto la Fiera Internazionale del Teatro in Angra dos Reis, uno dei più importanti eventi culturali nel Paese, e ha portato avanti diverse iniziative facenti capo a "Consciência Ampla" il programma lanciato nel 2009 che integra tutti i progetti sociali della società di distribuzione Ampla. In particolare, con "Consciência Ampla Cultural" è stato realizzato un festival gratuito di educazione e cultura, caratterizzato da workshop, incontri letterari e discussioni con artisti. "Consciência Ampla na Tela", invece, ha promosso la cultura brasiliana con mostre, workshop itineranti e film.

#### Musica

Anche per il 2011 sono state portate avanti collaborazioni con alcune storiche istituzioni musicali italiane, come l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia e il Teatro alla Scala di Milano, e con due importanti poli musicali romani: l'Auditorium Parco della Musica e il Palalottomatica. In collaborazione con alcune Ambasciate d'Italia all'estero, inoltre, nel 2011 Enel ha organizzato concerti dell'Accademia di Santa Cecilia in Russia, Francia, Belgio e Roma-

212 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Cittadini del mondo



nia. Sono state sostenute manifestazioni di portata internazionale come il Festival "MITO" di Milano, il concerto del Maestro Barenboim con la West-Eastern Divan, il Bologna Festival, e il tour italiano di Jovanotti "ORA 2011", 'CO<sub>2</sub> neutral' grazie alla piantumazione di 12.000 alberi in Camerun per neutralizzare le emissioni prodotte dai concerti.

In Europa e in alcuni Paesi dell'America Latina Enel ha sostenuto varie iniziative di promozione della musica classica e pop, come il concerto dei solisti veneti a Parigi e di Cecilia Bartoli a Bratislava, il festival di danza in Grecia e molte altre. In Romania, in particolare, sono stati realizzati due eventi di grandissima rilevanza: la ventesima edizione del Festival Internazionale di George Enescu, che ha raccolto oltre 70.000 spettatori e artisti da tutto il mondo, e il concerto di Shakira seguíto dal vivo da migliaia di persone di tutta l'Europa. In Russia è proseguito il progetto di sponsorizzazione della 235a stagione dell'Opera di uno dei teatri più famosi del mondo, il Teatro Bolshoi di Mosca.

Endesa, tra le varie iniziative, ha promosso il tour dell'Orquestra Sinfônica Jovem de Goiás (OSJG) in cinque città spagnole e nello Stato di Rio de Janeiro in Brasile, i cui proventi sono stati donati in beneficenza.

### Sport

Anche per il 2011 è continuata la *partnership* con Ducati Corse nel Gran Premio di motociclismo, uno dei simboli dell'eccellenza tecnologica italiana nel mondo.

In Slovacchia Enel è lo *sponsor* della squadra nazionale di pallavolo e del *tour* di ciclismo. Nel 2011 la prima e l'ultima tappa del *tour* si sono svolte in prossimità degli impianti di Enel a Nováky e a Gabčikovo. In Francia, Enel è *sponsor* ufficiale della squadra di rugby di Flamanville.

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: Spagna, Cile, Romania, Regno Unito, Italia, mentre Enel Green Power Costa Rica è stata *sponsor* del torneo tennistico giovanile interregionale, la 48ª edizione della "Copa Cafè".

Chilectra, società di distribuzione cilena, insieme a UNICEF, Conace e alla *Fundación* Iván Zamorano ha realizzato nel 2011 la decima edizione della "*Copa Chilectra*", torneo di calcio femminile e maschile al quale hanno partecipato più di 60 mila bambini e bambine con meno di 14 anni. L'iniziativa, che coinvolge anche i dipendenti, ha l'obiettivo di dare impulso alla pratica dello sport per combattere la sedentarietà, la dipendenza dalle droghe e dall'alcool tra i giovani.

# 6.5 Al cuore della solidarietà



### 6.5.1 Enel Cuore

Enel Cuore Onlus è nata nel 2003, insieme all'Unità dedicata alla Corporate Social Responsibility, dalla volontà di Enel di esprimere in maniera trasparente il proprio impegno nella solidarietà sociale. Nel corso del 2011 Enel Cuore Onlus ha sostenuto complessivamente 60 progetti di solidarietà sociale in Italia e all'estero, in particolare nei Paesi dell'Europa dell'Est e dell'America Latina, a favore di bambini, malati, anziani e persone con disabilità. L'impegno complessivo delle società del Gruppo Enel a sostegno di Enel Cuore Onlus è stato, nel 2011, di 6.280.000 euro, di cui 280.000 euro di quote associative e 6 milioni di contributi straordinari. In America Latina la maggior parte dei fondi ripartiti sono stati impiegati per: la costruzione di 250 prime case tra il Messico e il Guatemala in associazione con la ONLUS trans-continentale "Un Techo Para mi País"; per sostenere il progetto guatemalteco "Sistema de Orguestas Juvenil de Guatemala", che vede coinvolte 50



orchestre giovanili e 2.500 studenti e per la costruzione di scuole in Paesi dove sussiste un'estrema deficienza infrastrutturale a favore dell'educazione.

Nell'ambito dell'assistenza sociale particolare attenzione è stata posta al fenomeno dell'emarginazione, favorendo lo sviluppo di strutture di accoglienza e presa in carico dei casi di marginalità estremi finalizzate al reinserimento sociale. In Italia Enel Cuore ha concluso quindi l'impegno sul progetto pluriennale "Un cuore in stazione", in *partnership* con il gruppo Ferrovie dello Stato, tramite l'apertura del nuovo centro di accoglienza presso la stazione ferroviaria di Milano. Inoltre Enel Cuore e Fondazione con il Sud hanno continuato il loro percorso di collaborazione dando vita al Bando "Donne,

Integrazione e Periferie 2011", con l'intento di promuovere e valorizzare il ruolo delle organizzazioni *no profit* caratterizzate da una forte presenza di giovani donne in aree urbane con problemi di marginalità, devianza e disagio sociale.

La cura e l'assistenza delle persone malate, in particolare dei più piccoli, è tra i principali obiettivi di Enel Cuore, soprattutto in quei Paesi dove le strutture sanitarie sono precarie e gli strumenti medici obsoleti e inadeguati ai bisogni delle popolazioni. Enel Cuore ha deliberato nel 2011 il progetto per il sostegno dell'Associazione Ambulatorio della Carità per l'ampliamento di una struttura dedicata ai poveri e agli emarginati che non riescono ad accedere alle normali prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale. Enel Cuore e Save The Children, inoltre, hanno promosso un progetto per contrastare i fattori che causano la povertà alimentare minorile in Italia nelle città di Roma, Napoli e Torino.

Nel campo dell'educazione continua l'impegno a favore della costruzione di strutture e centri di formazione per favorire l'istruzione di bambini e adolescenti. In Guatemala, Perù, Cile, Russia e Italia la Onlus ha destinato fondi a sostegno di associazioni che promuovono l'inclusione sociale per i bambini attraverso la musica. In Romania è stata supportata la ristrutturazione di alcuni locali per le attività didattiche per bambini affetti da sindrome di Down. In Italia, inoltre, Enel Cuore ha sostenuto l'Associazione Pio Monte della Misericordia nella ristrutturazione dell'immobile adibito a laboratorio artigianale, aperto ai giovani provenienti dai quartieri più disagiati della città di Napoli. Enel Cuore, infine, 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.



### 6.5.2 Le Fondazioni di Endesa

### Fundación Endesa

La Fondazione, costituita nel 1998, dedica il proprio impegno a programmi educativi e culturali focalizzati sui giovani e a progetti di illuminazione artistica e conservazione di edifici di elevato valore storico e artistico. Nel 2011 oltre il 50% degli investimenti della Fondazione sono stati dedicati a progetti culturali e artistici in Spagna, Cile e Colombia, il 30% è stato rivolto a iniziative educative in Spagna, Brasile, Colombia e Perù, e il restante 20% è stato destinato a programmi di sviluppo economico, di protezione ambientale e di aiuto umanitario. Il contributo totale della fondazione nel corso dell'anno è stato superiore a 3.207.000 euro.

### Fundación Sevillana Endesa

La "Fundación Sevillana de Electricidad" o "Fundación Sevillana Endesa" dedica una porzione significativa delle proprie risorse all'illuminazione di monumenti di valore

216 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Cittadini del mondo



artistico in Spagna, prevalentemente nelle regioni dell'Andalusia e dell'Estremadura. Nel 2011 la Fondazione ha illuminato 13 monumenti religiosi e civili e ha contributo a progetti di assistenza sociale e sviluppo economico con un investimento di 787.000 euro.

### Fundación Pehuén

I programmi della Fondazione sono volti a migliorare la qualità della vita di sei comunità Pehuenche in Cile, e a promuovere gli aspetti culturali propri di tali popolazioni indigene. La sua missione è contribuire allo sviluppo sociale ed economico di queste comunità attraverso programmi legati allo sviluppo infrastrutturale, all'avvio di attività agricole, all'educazione e formazione e all'inclusione sociale delle famiglie disagiate. Nel 2011 la Fondazione ha investito oltre 420.000 euro.

### Fundación Endesa Colombia

La Fondazione gestisce le relazioni delle società Emgesa e Codensa con i governi locali, i rappresentanti delle comunità e le popolazioni che ricadono all'interno delle aree di influenza delle attività aziendali. L'attività sociale della Fondazione mira a offrire alle popolazioni locali soluzioni fattibili per il miglioramento della loro qualità di vita, portando avanti progetti che generano risorse anche nel medio periodo. Nel 2011 la Fondazione ha investito 590.000 euro nello sviluppo di "progetti produttivi auto-sostenibili" nel campo dell'agricoltura per famiglie a basso reddito, in progetti di sostegno alle comunità, nell'illuminazione di edifici religiosi e in percorsi di formazione per la costruzione di competenze nel campo dell'energia.

### Fundación San Ignacio de Huinay

La Fondazione nasce con lo scopo di supportare il lavoro della "Fundación Huinay", istituzione no profit privata che ha l'obiettivo di difendere e preservare il patrimonio bio-geografico della città di Huinay e della regione dei fiordi cilena. La Fondazione, inoltre, supporta progetti di sviluppo e assistenza sociale per la comunità. Nel 2011 l'investimento complessivo è stato pari a 847.000 euro, destinati in particolare a progetti e workshop sull'ambiente e la biodiversità e al finanziamento di spedizioni scientifiche.



L'elettricità è un motore straordinario di crescita e prosperità: l'energia può aumentare la produzione industriale e agricola, creare lavoro, migliorare l'educazione e l'assistenza sanitaria e aprire nuove opportunità di sviluppo. Eppure, come evidenziato dalla IEA (l'Agenzia Internazionale dell'Energia), 1,3 miliardi di persone nel mondo non hanno accesso all'elettricità(1). Ciò rappresenta uno dei maggiori ostacoli alla diminuzione della povertà e al raggiungimento degli Obiettivi del Millennio delle Nazioni Unite. Per fronteggiare questa sfida il Segretario Generale delle Nazioni Unite, Ban Ki-moon, ha dedicato l'anno 2012 alla lotta alla povertà energetica, dichiarandolo "Anno Internazionale dell'Energia Sostenibile per Tutti", e fissando obiettivi precisi per gli anni a venire allo scopo di ridurre il divario energetico.

In quest'ottica, fornire elettricità significa qualcosa di più di un servizio: può creare le basi per lo sviluppo stesso della persona e delle comunità. Enel vuole quindi dare il suo contributo, garantendo l'accesso all'energia dove non è ancora disponibile attraverso il programma "Enabling Electricity". Tale programma si focalizza su due target: persone che vivono in zone isolate e comunità svantaggiate delle aree periferiche, rurali e suburbane.

Il programma mira a sviluppare interventi lungo tre direttrici:

- > progetti che garantiscono accessibilità tecnologica e infrastrutturale;
- > progetti che abbattono le barriere economiche nelle aree a basso reddito;
- > progetti per lo sviluppo e la condivisione di conoscenza e competenze professionali nel settore energetico ("capacity building").

Di seguito si riportano alcuni dei progetti che Enel sta portando avanti in questi tre ambiti. L'obiettivo è ampliare progressivamente il raggio di intervento di "Enabling Electricity" con progetti sempre nuovi nei diversi Paesi di presenza del Gruppo.

### Accessibilità "intelligente"

La IEA sottolinea come le attuali tendenze nell'uso e nella fornitura dell'energia siano sempre più insostenibili, sia sul piano economico, sia su quello ambientale e sociale. La diffusione delle reti intelligenti dunque, oltre a rispondere efficacemente all'incremento della domanda di picco e all'invecchiamento delle infrastrutture, si rivela un fattore indispensabile per una adeguata diffusione delle tecnologie a limitato impatto ambientale. Le nuove infrastrutture energetiche saranno fondamentali anche per i Paesi emergenti e in via di sviluppo, dove le *Smart Grid* possono svolgere un ruolo chiave. Raggiungere queste popolazioni con le tradizionali reti di distribuzione elettrica, soprattutto in aree rurali e isolate, risulta molto costoso e spesso problematico. Una soluzione più appropriata per queste realtà risultano essere le piccole reti intelligenti, che possono rifornire di elettricità le utenze locali in modo economico, affidabile e sostenibile, in particolare integrando le fonti rinnovabili nel sistema di generazione elettrica convenzionale e gestendo flussi di energia bidirezionali con le più moderne tecnologie di rete.

Per questo Enel, da oltre dieci anni, investe in tecnologia, innovazione e ricerca sulle *Smart Grid* e sta operando attivamente con numerosi progetti in tutto il mondo, nell'interesse di tutti gli attori coinvolti, produttori e consumatori di energia. Maggiori informazioni nel Dossier Innovazione a pagina 68

218 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Dossier - Enabling Electricity

<sup>(1)</sup> Fonte: "Energy for all: Financing access for poor. Special early excerpt of the World energy Outlook 2011", OECD/IEA, ottobre 2011.

# Accessibilità tecnologica e infrastrutturale

### TOB (Triangle-based Omni-purpose Building)

Il progetto TOB (Triangle-based Omni-purpose Building) ha l'obiettivo di sviluppare un sistema in grado di fornire energia e servizi essenziali in zone isolate dove questi ancora non sono disponibili, e di portare una maggiore sensibilità all'utilizzo efficiente delle risorse. Il Sistema TOB è una struttura abitabile indipendente di facile montaggio e completamente flessibile, perché realizzata con componenti modulari che consentono un assemblaggio in forme diverse in funzione delle necessità. La struttura, ideata dalla Ricerca di Enel Ingegneria e Innovazione, il cui disegno è un brevetto internazionale Enel, integra moduli fotovoltaici e sistemi di accumulo, ma è stata progettata per potere ospitare diverse tecnologie per lo sfruttamento delle fonti rinnovabili in funzione delle disponibilità specifiche dei diversi siti. Attraverso lo sfruttamento delle risorse rinnovabili disponibili, il sistema produce energia elettrica e l'accumula per renderla disponibile quando necessaria. Il sistema è flessibile anche in termini di utenze che è in grado di soddisfare: in base alle esigenze specifiche delle popolazioni utilizzatrici del sistema, è infatti possibile inserire al suo interno tutte le dotazioni utili alla fornitura dei servizi necessari. Il processo di ottimizzazione e individuazione delle migliori soluzioni tecniche da adottare, in termini di sistemi di generazione e possibili utenze, è messo in atto attraverso un prototipo-laboratorio del sistema TOB, installato a Pisa nel febbraio 2012, dove sarà possibile caratterizzare e valutare l'affidabilità e la vita utile di tutti i diversi componenti che dovranno essere installati nei diversi siti.

### Partnership con il World Food Program

Nel giugno 2011 Enel e il Programma Alimentare Mondiale delle Nazioni Unite (WFP) hanno siglato un accordo di collaborazione per la lotta alla fame nel mondo e ai cambiamenti climatici. L'accordo prevede tre linee d'azione: lo sviluppo di un modello globale di *business* in grado di generare crediti per la riduzione di emissioni CO<sub>2</sub> tramite la distribuzione di cucine ad alta efficienza nei Paesi meno sviluppati; la realizzazione di impianti fotovoltaici sui tetti dei depositi logistici del WFP; investimenti in progetti umanitari del Programma. Le tre iniziative sono attualmente nella fase di analisi di fattibilità.

### Haiti - "Efficient Cook Stoves Program"

Nel maggio 2011 Enel Trade ha firmato un accordo con D&E Green Enterprises per la realizzazione di un'iniziativa finalizzata alla produzione e distribuzione di cucine ad alta efficienza ad Haiti. Oltre alla reale e misurabile riduzione di emissioni di gas serra, il progetto produrrà anche benefíci economici e sociali per le comunità locali, poiché contribuirà alla mitigazione dell'alto tasso di disoccupazione, della deforestazione cronica del Paese e dei problemi di salute che derivano dall'uso di carbone come fonte primaria di combustibile per cucinare.

#### Perù, Junín - "Efficient Cook Stoves"

Azione sociale e sviluppo economico, in particolare per le famiglie a basso reddito, sono le parole chiave del progetto 'Cucine efficienti' di Endesa a Junín, in Perù, che ha portato all'installazione di 130 nuove cucine ad alta efficienza da parte di Edegel in collaborazione con GTZ (società tedesca per lo sviluppo tecnico internazionale). Il progetto fino a oggi ha ricevuto un contributo totale di 4.340 euro, con il coinvolgimento di 4 dipendenti che vi hanno dedicato 225 ore di lavoro. Le nuove cucine permettono un significativo risparmio di combustibili ed eliminano il fenomeno dei fumi all'interno delle abitazioni, migliorando in questo modo l'alimentazione e la salute delle comunità.

#### Congo - "Pointe Noire"

Nell'ambito del progetto di potenziamento della rete di distribuzione di Media Tensione della città di Pointe Noire, in Congo, al fine di aumentare la disponibilità di energia elettrica nella città, Enel Distribuzione ha dato il proprio supporto a EniCongo SA per attività di ingegneria, *procurement* dei materiali, coordinamento del progetto, supervisione alle attività realizzative. La presenza in sito di personale Enel è stata, dall'inizio dei lavori a fine 2011, di circa 70 mesi uomo.

### Cile, deserto di Atacama - "Progetto Ollagüe"

Il Nord del Cile, e in particolare il deserto di Atacama, è una delle zone a più alti livelli di radiazione solare del pianeta, grande vantaggio per la produzione di energia solare. Il deserto di Atacama è anche il territorio in cui abitano numerose piccole comunità spesso non connesse al sistema elettrico, a causa dell'isolamento geografico. Tra queste, in particolare, la cittadina di Ollagüe, che si trova negli altopiani del deserto di Atacama al confine con la Bolivia, ed è abitata da circa 250 persone. La città e il territorio circostante sono storici insediamenti della comunità indigena Quechua. Da sempre la principale attività del villaggio è stata l'estrazione dello zolfo e le attività di piccolo commercio a essa legate, ma con il graduale abbandono dell'attività di estrazione dello zolfo la cittadina ha subíto un fenomeno di depopolamento.

Nel corso del 2011, Enel Green Power ha effettuato uno studio di fattibilità per l'installazione di un impianto rinnovabile ibrido (fotovoltaico/eolico) al fine di fornire energia elettrica pulita e a prezzi accessibili agli abitanti. L'impianto dovrebbe coprire l'intero fabbisogno energetico della città, che ora è coperto (durante alcune ore al giorno) soltanto da generatori diesel.

Il progetto è promosso da Enel Green Power e supportato anche da istituzioni governative, università regionali e società minerarie locali.

#### Perù -"Impianto idroelettrico di Huallín"

L'associazione di volontariato "Operazione Mato Grosso" (OMG) nasce circa quarant'anni fa dall'iniziativa di un missionario salesiano, padre Ugo di Censi, per aiutare i più bisognosi nelle zone più povere del Sudamerica. Grazie al lavoro di volontari l'associazione ha costruito, negli anni, ospedali, scuole, orfanatrofi, case per disabili e per malati terminali nelle zone rurali di Brasile, Bolivia, Ecuador e Perù. Tra le diverse iniziative, la *Parroquia* di Chacas e OMG hanno avviato i lavori di costruzio-

220 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Dossier - Enabling Electricity

ne di una centrale idroelettrica con una potenza di circa 3 MW nella provincia di Asunción, a Huallín in Perù. Enel Cuore partecipa al progetto sostenendo i costi per l'acquisto di alcune apparecchiature necessarie alla messa in esercizio della nuova centrale. Obiettivo del progetto è garantire alle vallate andine interessate, dove non è ancora giunta la rete elettrica nazionale, la disponibilità di elettricità essenziale per tutte le attività, da quelle per la trasformazione dei prodotti agricoli e per l'allevamento, al funzionamento dell'ospedale, alle attività artigianali e formative.

### Brasile - "Luz para todos"

Tra i più importanti interventi di elettrificazione rurale si distingue, in Brasile, "Luz para todos" (Luce per tutti), un programma nazionale di elettrificazione rurale destinato alle popolazioni prive di connessione alla rete. Il programma, realizzato dallo Stato federale in collaborazione con le società di distribuzione del Gruppo, è volto ad assicurare accesso universale all'elettricità nelle aree non servite attraverso la connessione gratuita dei clienti alla rete elettrica. Nel 2011 Coelce, società di distribuzione di Endesa Brasil, grazie anche ai sussidi federali, ha connesso più di 15.300 unità abitative nello Stato del Cearà, mentre Ampla, altra società del Gruppo, ne ha collegate oltre 1.100 nella città di Rio de Janeiro.

### Perù - "Electrificación asentamientos humanos de desplazados"

In Perù è continuata l'implementazione del programma di elettrificazione 'massiva' "Electrificación asentamientos humanos de desplazados". Nel corso del 2011 sono stati elettrificati 269 nuovi quartieri e villaggi, per un totale di 28.049 famiglie raggiunte: questo risultato è il più alto nella storia di Edelnor, società del Gruppo, e rappresenta un aumento di oltre il 50% rispetto al 2010.

# Abbattimento delle barriere economiche

### Brasile - "Ecoelce", "Ecoampla" e Cile - "Ecochilectra"

Azione sociale, investimenti sulle aree più povere delle grandi aree urbane del Sud America e *business:* Ecoelce, Ecoampla (in Brasile) ed Ecochilectra (in Cile) rappresentano un esempio concreto di integrazione tra il fare impresa e contemporaneamente contribuire allo sviluppo della società. Tali programmi hanno 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.

Ai clienti delle aree di distribuzione che portano i propri rifiuti presso specifici punti di raccolta, infatti, Endesa offre sconti sulle bollette dell'elettricità. I rifiuti recuperati dai clienti vengono depositati in punti di raccolta presenti in luoghi di facile accesso. Ogni genere di rifiuto è pesato e valutato secondo il prezzo di mercato. Il valore viene registrato immediatamente sulla tessera del cliente e le riduzioni vengono trasmesse al sistema di fatturazione di Endesa. Si ottiene così un triplice beneficio: ambientale (minore consumo di materie prime, minore impatto visivo e ambientale dei rifiuti); sociale (accesso a un bene basilare grazie anche alla fatturazione a crediti,

minore incidenza di malattie dovute alla cattiva gestione dei rifiuti; sviluppo dell'industria sociale di riciclaggio con la creazione di oltre 50 posti di lavoro diretti e oltre 200 indiretti, minore incidenza di furti); economico (minori insoluti e miglioramento della reputazione) con un programma semplice e scalabile.

L'innovazione del progetto è anche in linea con il campo d'azione commerciale della compagnia visto che, oltre alle migliorie sociali e ambientali, punta a una maggiore fidelizzazione dei clienti sull'attività principale di *business*: la commercializzazione dell'energia elettrica, che crea valore tanto per l'impresa quanto per la cosiddetta "base della piramide", cioè il segmento demografico composto da oltre quattro miliardi di persone, su scala globale, con entrate inferiori agli 8 dollari al giorno.

Fino a oggi 400.000 persone in Brasile e in Cile hanno beneficiato di questi progetti.

### Capacity building

### Partnership con Barefoot College

Enel Green Power ha firmato un accordo per la realizzazione di un progetto di elettrificazione rurale in America Latina con Barefoot College, associazione indiana non governativa che dal 1972 si batte per rendere auto-sufficienti, in modo economicamente sostenibile, le comunità rurali più svantaggiate.

Il modello ideato da Barefoot College, già diffuso con successo in molti Paesi di Asia e Africa, consiste nell'individuazione di giovani nonne (di età compresa tra i 35 e i 50 anni), anche analfabete, da avviare a uno speciale programma di formazione che le trasformi in Ingegneri Solari Barefoot.

Una volta selezionate, queste donne si trasferiscono per sei mesi nel Barefoot College in India (Tilonia, Rajastan) dove imparano a installare e manutenere piccoli impianti fotovoltaici. La formazione avviene attraverso gesti, suoni e colori, in modo da poter comunicare efficacemente anche senza condividere la stessa lingua. Al termine del *training*, le donne tornano nei loro villaggi di origine dove eserciteranno l'attività, formando altre donne ed esportando il modello nei villaggi vicini. Il modello predilige le nonne perché garantiscono radicamento sul territorio e hanno un carico familiare meno gravoso rispetto a quello delle giovani madri.

Inoltre, le comunità che partecipano al progetto si impegnano a mettere a disposizione un'area comune in cui allestire un laboratorio/officina per le donne. I singoli capi famiglia dovranno pagare una quota per il servizio prestato dalle donne nell'installazione, manutenzione e riparazione di impianti fotovoltaici domestici. L'importo da pagare è estremamente basso e comunque inferiore a quello che le famiglie spenderebbero per procurarsi sistemi di illuminazione (candele, kerosene, petrolio, ecc.), ma garantisce la sostenibilità nel tempo del servizio e al contempo la remunerazione delle donne.

Il modello viene oggi portato per la prima volta in America Latina grazie a Enel Green Power: i Paesi individuati sono Guatemala, Cile, Perù, Brasile e Colombia. L'obiettivo è formare complessivamente circa 20 donne tra il 2012 e il 2013 e dotare di impianti fotovoltaici complessivamente 1.000 abitazioni nel corso della durata del progetto.

Barefoot College e il suo fondatore, Mr. Bunker Roy, hanno un'ottima reputa-

Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Dossier - Enabling Electricity

zione internazionale e sono interlocutori abituali e consulenti dei vertici delle Nazioni Unite, sia per i temi dell'accesso all'elettricità che per la valorizzazione del ruolo delle donne nelle società tradizionali.

### Perù - "Instituto Superior Tecnólogico Nuevo Pachacútec"

Nella provincia del Nuevo Pachacútec, in Perù, il livello di scolarizzazione è molto basso, con un'altissima percentuale di bambini a elevato rischio di esclusione sociale. Nell'aprile 2006 un'alleanza strategica tra Edelnor, società del gruppo Endesa, e la Fondazione "Desarrollo Integral de Nuevo Pachacútec" ha permesso la creazione dell'Instituto Superior Tecnológico Pachacútec. L'obiettivo dell'istituto è di dare accesso all'educazione e favorire l'occupazione di giovani con scarse risorse economiche, offrendo loro l'opportunità di ottenere un certificato scolastico di tecnici specialistici del settore elettrico. Il 100% degli studenti che si sono diplomati ha trovato lavoro presso i fornitori di Endesa.

### Congo - "Pointe Noire"

Il progetto Pointe Noire (si veda sopra), sviluppato in stretto rapporto con i tecnici dell'Ente Elettrico Congolese (SNE), ha consentito il trasferimento verso questi ultimi di un notevole *know-how* su aspetti fondamentali per lo sviluppo di una rete elettrica. In particolare riguardo alle modalità di esercizio e manutenzione degli impianti sono stati tenuti specifici corsi di formazione con sessioni in aula ed esercitazioni pratiche sul campo, che permetteranno a tecnici e operatori dell'Ente di gestire correttamente le nuove apparecchiature a beneficio di una migliore qualità del servizio elettrico erogato ai cittadini e alle imprese della città di Pointe Noire.

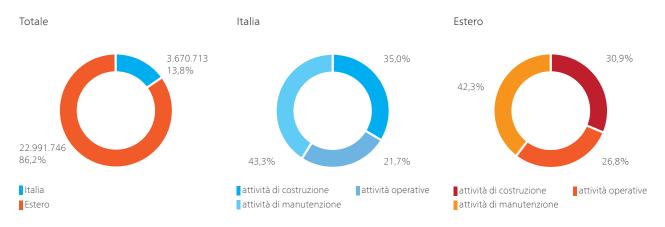
È stata anche proposta la fornitura di un sistema di telecontrollo della stessa rete di Media Tensione. Tale fornitura, che rappresenta l'introduzione di sistemi intelligenti e avanzati di gestione della rete, prevede anche un'intensa attività di formazione del personale SNE in modo da assicurare un ulteriore miglioramento nella gestione della rete elettrica della città.





### 7.1 I numeri

#### Giorni lavorati nel 2011 da dipendenti di appaltatori e subappaltatori



Il Gruppo Enel si avvale del lavoro di imprese esterne (fornitrici, appaltatrici o subappaltatrici) per diverse attività di costruzione, esercizio e manutenzione di impianti e reti, che coinvolgono numerose categorie di lavoratori: ingegneri, tecnici, macchinisti, saldatori, meccanici di centrale, operatori di sottostazioni, manutentori, elettricisti, autisti, fabbri, ecc. Per il 2011 l'organico complessivamente impiegato dalle ditte appaltatrici del Gruppo è stato di 109.708 persone, calcolato in FTE (Full-Time Equivalent).

Per monitorare correttamente la consistenza di questa fitta rete di collaborazioni è stato avviato un processo di *reporting* e monitoraggio dei dati relativi alle attività svolte per il Gruppo dalle imprese appaltatrici, esteso progressivamente a tutto il perimetro Enel.

I giorni di lavoro stimati (misurati in giorni FTE) svolti da lavoratori di imprese appaltatrici per conto del Gruppo Enel ammontano, per l'anno 2011, a 26.662.459 FTE totali. Il dato è in linea con il valore 2010 (-2%) ed evidenzia un volume di lavoro delle imprese appaltatrici pressoché costante negli ultimi due anni.

## 7.2 Qualificazione e selezione

L'approvvigionamento e l'affidamento in appalto di lavori, servizi e forniture sono svolti da Enel nel pieno rispetto della legislazione in vigore e, dunque, di norma, dei princípi di economicità, correttezza, parità di trattamento, concorrenza, trasparenza e pubblicità.

Tutte le imprese che possiedono i requisiti generali e speciali previsti dalla legge e dai regolamenti, procedure e policy aziendali – specificati nei singoli bandi – possono partecipare alle gare di appalto; 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).

Non esistono policy interne al Gruppo che favoriscano la scelta di fornitori "locali" rispetto ai vari Paesi in cui operano le singole società: l'individuazione dei fornitori si basa su criteri fissati dalla legge e/o dai suddetti documenti aziendali, che riguardano, tra l'altro, anche la qualità, la sicurezza e l'ottimizzazione dei costi. Nonostante ciò, la concentrazione di spesa sui fornitori locali è molto significativa: nel 2011 il Gruppo Enel ha contrattualizzato da fornitori locali (residenti in un singolo Paese del Gruppo)(1), circa il 93% della spesa degli approvvigionamenti di maggior rilievo (ossia, fornitori con importo contrattualizzato superiore a 1.000.000 di euro), un dato in aumento del 24% rispetto al 2010.

Enel ha istituito un sistema di qualificazione dei fornitori che consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento. Il processo di qualificazione richiede, anche in ossequio alla normativa vigente in materia, la presentazione di una serie di documenti (autocertificazioni circa il possesso dei requisiti di ordine generale, bilanci, certificazioni, ecc.) e, tra l'altro, l'adesione ai princípi espressi dal Codice Etico, dal Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e dal Modello 231 con specifico richiamo all'assenza di conflitto di interessi (anche potenziale).

Il sistema di qualificazione rappresenta:

- > una garanzia per Enel, poiché costituisce un elenco ag-
- (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.

- giornato di soggetti con accertata affidabilità (legale, economico-finanziaria, tecnico-organizzativa, etica e di sicurezza) cui attingere;
- > la possibilità, nel rispetto delle norme vigenti in materia, per i fornitori, di essere interpellati nelle gare di approvvigionamento indette dalle società del Gruppo.

Per rendere il sistema di qualificazione sempre più in linea con le politiche di sostenibilità del Gruppo, da tempo, uno degli elementi di valutazione è anche il rispetto dell'ambiente. In particolare, per le categorie merceologiche a impatto ambientale, nei requisiti per la qualificazione è richiesta l'attuazione di un sistema di gestione ambientale conforme alla ISO 14000. Tale richiesta verrà estesa gradualmente a tutti i comparti significativi. Per tutti i gruppi merceologici dei lavori da affidare in appalto, inoltre, i fornitori sono valutati in relazione all'Indice Sicurezza, che considera in particolare la struttura organizzativa del fornitore destinata al rispetto delle relative norme e alla sorveglianza. Per alcune categorie merceologiche della Divisione Mercato è stato introdotto un ulteriore criterio di valutazione, definito "Parametro Sostenibilità", che si articola in indicatori legati al turnover del personale e alla formazione. È allo studio anche l'introduzione di indicatori che prendano in considerazione i servizi che l'impresa fornitrice mette a disposizione dei propri dipendenti (in materia, ad esempio, di supporto alla gestione familiare e di "people care").

Nel 2011 la copertura dei gruppi merceologici qualificati rispetto al totale contrattualizzato in Italia ammonta al 70%. 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 alla correttezza dei comportamenti tenuti in sede di gara/ offerta, sia sulla sicurezza, qualità, puntualità delle prestazioni durante la loro esecuzione.

Attualmente in Italia 294 gruppi merceologici sono soggetti a Vendor Rating, per un totale di 1.257 fornitori. Il processo di implementazione dei sistemi di qualificazione e Vendor Rating è proseguito anche nel perimetro estero, per assicurare l'applicazione delle stesse modalità di valutazione a tutti i fornitori del Gruppo Enel.

# 7.3 La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura



La tutela dei diritti umani è uno dei princípi alla base dell'agire di Enel, promossa in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera e in ogni nuova società che entra a far parte del perimetro Enel. Per fare in modo che la tutela dei diritti umani sia assicurata anche dalle imprese fornitrici del Gruppo, sia italiane sia estere, Enel informa i propri fornitori che nella conduzione dei propri affari e nella gestione dei rapporti si riferisce ai princípi contenuti nel Codice Etico, nel Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e nel Modello 231, e prevede che anche i fornitori si ispirino agli stessi valori nella gestione delle attività e dei rapporti con i propri interlocutori.

Enel ha predisposto alcune clausole contrattuali specifiche in tema di rispetto dei diritti umani da inserire in tutti i contratti di forniture, appalto e servizi. Dette clausole prevedono il divieto di ricorso al lavoro minorile e al lavoro forzato, la libertà di sindacato e di associazione, il divieto di discriminazione e il rispetto degli obblighi di sicurezza e tutela ambientale.

Inoltre, nei contratti di appalto stipulati in Italia, con la sottoscrizione del contratto l'appaltatore si impegna ad avvalersi di personale regolarmente assunto, corrispondere ai propri dipendenti tutti i trattamenti retributivi, fiscali, assicurativi, previdenziali e contributivi, previsti dalle leggi e dai contratti collettivi di lavoro applicabili. Inoltre, Enel inserisce in tutti i contratti di appalto una clausola che prevede l'obbligo – a pena di nullità del contratto – della tracciabilità dei flussi finanziari tra appaltatori, subappaltatori e subcontraenti della filiera delle imprese che a vario titolo sono coinvolte nell'appalto.

Allo scopo di verificare il rispetto da parte dei fornitori/ appaltatori degli specifici obblighi etico-sociali, Enel si riserva la facoltà di effettuare controlli presso le unità produttive e le sedi operative degli stessi.

Nel 2011 non sono state intraprese azioni e non si sono verificati contenziosi relativamente alla violazione di tali diritti da parte di imprese fornitrici o appaltatrici.



Nel corso del 2011, insieme alle principali *utility* europee, Enel ha lavorato per lanciare una nuova iniziativa con l'obiettivo di promuovere il continuo miglioramento della responsabilità delle imprese nella filiera internazionale del carbone.

Lo scopo di *Bettercoal* è quello di incoraggiare e supportare le società minerarie ad adottare e migliorare le buone pratiche relative ai diritti umani e del lavoro, l'etica di impresa, l'ambiente e l'impatto sulle comunità della filiera del carbone, attraverso un insieme condiviso di *standard* e il coinvolgimento degli *stakeholder*, in modo da poter avere un impatto reale sul campo.

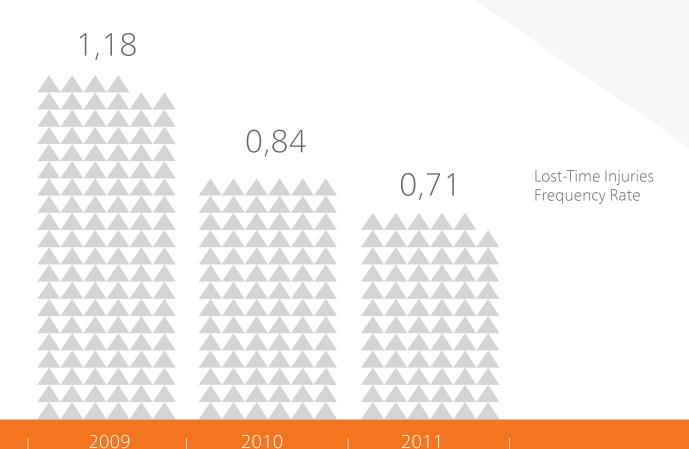
Bettercoal è un'organizzazione no profit di diritto inglese, registrata nel marzo 2012 come Private Company Limited by Guarantee secondo lo UK Companies Act 2006. Alla base dell'iniziativa ci sarà un codice di condotta – basato sugli standard esistenti di responsabilità sociale del settore estrattivo – che fisserà norme sociali, ambientali e princípi etici che le aziende di estrazione di carbone saranno incoraggiate ad attuare. Il codice di Bettercoal è attualmente in fase di consultazione con i principali stakeholder globali, compresi i sindacati, le ONG e le aziende fornitrici di carbone. Sulla base di questo codice, Bettercoal e i suoi membri richiederanno ai fornitori di carbone di effettuare un'autovalutazione

rispetto allo standard (self-assessment) e di accettare eventuali controlli di terze parti indipendenti (assessment). I risultati di queste valutazioni, così come le eventuali successive azioni correttive, saranno tracciati in un database che sarà a disposizione per la consultazione dei membri di Bettercoal, nel rispetto delle norme e delle regolamentazioni antitrust.

L'attenzione di *Bettercoal* sarà focalizzata inizialmente soprattutto sulle miniere di carbone che esportano verso i mercati internazionali. Il codice, le informazioni sugli strumenti operativi dell'iniziativa e le esperienze che emergeranno nel corso del tempo saranno resi *open source* a beneficio di tutti gli *stakeholder* in tutto il mondo.

L'iniziativa è aperta alla partecipazioni di nuovi membri, aziende grandi compratrici di carbone, incluse le *utility* del settore elettrico e altri gruppi industriali come ad esempio acciaierie e cementifici. *Bettercoal* è governata da un Consiglio di Amministrazione e un Direttore esecutivo, cui si affiancheranno tavoli di lavoro composti da *stakeholder* esterni, con funzioni consultive.

# Tasso infortuni fornitori



# 7.4 Sicurezza nei lavori in appalto



L'attenzione per gli appaltatori è da sempre una priorità per Enel, fortemente impegnata nella tutela della sicurezza dei lavoratori, senza distinzioni tra personale proprio e personale delle imprese appaltatrici che eseguono lavorazioni per il Gruppo.

Enel mira a svolgere un ruolo di guida nei confronti delle imprese con cui collabora, in particolare le medie e piccole, "supportandole" nel processo di sviluppo di una solida cultura della sicurezza. Rafforzare il peso della sicurezza nei processi di appalto è stata una delle linee di azione delle attività "Nine Points" anche nel 2011.

Nell'ottica di diffondere pratiche responsabili in ambito

safety attraverso tutta la catena di fornitura, infatti, è proseguita l'implementazione del modello di qualificazione e selezione dei fornitori anche nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza. È stato promosso, inoltre, un maggiore coinvolgimento delle persone che lavorano nell'ambito della safety nei processi di qualificazione e selezione, attraverso la predisposizione di documenti organizzativi che definiscono le modalità operative per la valutazione degli aspetti di safety e il ruolo delle unità Safety nel processo.

Per la selezione, in particolare, sono state definite delle linee guida che prevedono l'utilizzo, ove possibile, di comparti qualificati, la definizione di criteri di rotazione basati

sugli indicatori safety, la valutazione di parametri di sicurezza connessi alla specifica gara e l'utilizzo dei parametri di sicurezza necessari per la partecipazione a procedure di gara aperte mediante pubblicazione di bando nella GUCE. Nel 2011 è stato anche rivisto il sistema sanzionatorio contrattuale per i casi di gravi violazioni in materia di sicurezza, con la definizione di sanzioni proporzionali alla gravità delle violazioni commesse, ivi comprese quelle per infortuni al personale incaricato dell'impresa appaltatrice, la cui responsabilità sia ascrivibile a quest'ultima. Le linee guida stabiliscono anche quali azioni intraprendere nel caso in cui le imprese ottengano punteggi insufficienti nel parametro dedicato alla safety previsto all'interno del sistema di Vendor Rating o sistemi equivalenti. Il risultato della valutazione svolta viene condiviso con le imprese che, in caso di criticità, devono mettere in atto azioni correttive immediate, pena l'esclusione dall'albo dei fornitori Enel.

Al fine di estendere la tutela della sicurezza dei lavoratori anche lungo la catena di subappalto, nel 2011 è stata predisposta una *policy* sul subappalto che definisce i requisiti minimi di sicurezza per i subappaltatori impiegati nell'esecuzione dei contratti di appalto con le Società del Gruppo Enel. Tale *policy*, inoltre, specifica gli obblighi in materia di sicurezza sul lavoro che sia l'appaltatore sia il subappaltatore sono tenuti a rispettare.

Oltre alla definizione di meccanismi di prevenzione è stato necessario definire strumenti per assicurare il mantenimento dei requisiti in materia di sicurezza durante tutta la durata del rapporto di fornitura. A questo scopo sono stati potenziati in tutto il Gruppo i controlli di sicurezza durante l'esecuzione dei lavori con la predisposizione di specifici piani in tutte le Divisioni del Gruppo.

Dal 2012 verrà diffusa a tutte le imprese che operano per Enel la "Health and Safety Policy", documento programmatico che riassume i punti chiave della politica del Gruppo in materia di salute e sicurezza. Il documento, disponibile sul portale degli acquisti, mira a sensibilizzare gli appaltatori sull'adozione dei princípi di Health & Safety cui Enel si ispira nello svolgimento di tutte le attività, sia interne sia esterne, nell'ottica di condividere con le imprese lo stesso "linguaggio" della sicurezza di Enel.

# 7.4.1 Informazione e formazione sulla sicurezza

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 motivo, grande peso viene dato alle attività di informazione e formazione sulla sicurezza anche per gli appaltatori e i fornitori del Gruppo Enel. In tale ottica, anche nel 2011 tutto l'organico complessivamente impiegato dalle ditte appaltatrici del Gruppo Enel ha ricevuto informazione/formazione sulla sicurezza.

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 adequatamente formato dal proprio datore di lavoro. Sia in fase di qualifica dell'impresa appaltatrice, sia prima dell'avvio dei lavori viene verificato che l'attività di formazione sia stata effettivamente svolta dal datore di lavoro. Ad esempio, per le imprese appaltatrici impiegate nella realizzazione e manutenzione della rete di distribuzione in Italia Enel ha istituito un comparto specifico di qualificazione. Per ottenere la qualificazione, 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 vengono erogati da istituti di formazione accreditati dall'ente italiano di certificazione Accredia, che ne garantisce la loro corretta erogazione. Tutti i lavoratori impiegati nelle varie attività affidate da Enel devono possedere il relativo attestato di formazione. Per tutto il personale qualificato è anche prevista una sessione di aggiornamento formativo, che contiene uno specifico modulo sulla sicurezza.

Nel corso del 2011 il 100% del personale di imprese appaltatrici destinato a operare per Enel ha ricevuto formazione sulla sicurezza da parte del proprio datore di lavoro.

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. Anche nel 2011 tale attività è stata molto intensa: in tutto il Gruppo sono state erogate circa 624.000 ore di informazione/formazione dedicate agli appaltatori.

In Italia, nella Divisione Infrastrutture e Reti, ad esempio, sono stati organizzati dei *workshop* con il personale tecnico delle imprese nell'ambito del progetto "Lavorare in sicurezza". È in fase di organizzazione, inoltre un programma pluriennale di incontri di formazione con i capi squadra e i preposti delle

232 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Sostenibilità nella supply-chain

imprese, in collaborazione con l'UNAE (Istituto Nazionale di Qualificazione delle Imprese d'Installazione d'Impianti), che coinvolgerà complessivamente circa 5.000 tecnici. È stato sperimentato con successo anche un nuovo progetto denominato "Safety Coaching" – finalizzato a sensibilizzare il personale delle imprese mediante la condivisione delle esperienze e delle "best practice" in materia di sicurezza sul lavoro. Il progetto, attraverso la sperimentazione di modalità di coaching, punta a rendere più efficaci le interazioni Enel-imprese, a migliorare le performance di sicurezza degli appaltatori, aumentando la consapevolezza dell'importanza della prevenzione da parte degli imprenditori e fornendo loro gli strumenti per migliorarsi. Questa attività, che ha visto il coinvolgimento di circa 320 tra tecnici e operai di diverse imprese, comprende anche una fase di esercitazioni e addestramento sul campo presso il Centro di Addestramento della sede Enel de L'Aquila. Con lo scopo di sensibilizzare tutti i lavoratori sulla necessità di adottare in ogni momento comportamenti sicuri, nella Divisione Generazione ed Energy Management è stata completata l'implementazione del progetto "Maggior Supporto", che prevede, in occasione di manutenzioni programmate degli impianti, la costituzione di un gruppo di supporto formato da tecnici esperti che monitora i comportamenti tenuti dalle imprese appaltatrici/subappaltatrici. Le manutenzioni straordinarie, infatti, sono considerate dei periodi particolarmente critici, sia per l'aumento del numero di risorse e imprese coinvolte, sia per la complessità delle attività svolte e le interazioni tra soggetti diversi. Il progetto ha ricevuto una menzione speciale nel concorso "European Good Practices Awards", lanciato dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (EU-OSHA).

Nel 2011 sono stati anche estesi alle imprese appaltatrici alcuni progetti e strumenti di sensibilizzazione già diffusi tra i lavoratori Enel, come il progetto *Safety 24/7*, attraverso la realizzazione di *pocket book* multilingue, e la collana "Metodi

> Tasso di infortuni - LTIFR (i) 3,0 2,5 2.0 1,5 0.84 1,0 0,5 0,0 2009 2010 2011 Gruppo Enel ·-- · Europa ·--- Italia ·-- Nord America e America Latina

di lavoro", che illustra alcune modalità di lavoro utilizzate frequentemente in Enel.

### 7.4.2 Risultati

L'impegno messo in campo per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, anche nell'ambito delle imprese appaltatrici, si riflette in un *trend* di costante diminuzione del numero di infortuni sul lavoro.

Nel 2011, infatti, 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, che sono passati dai 61 del 2010 (di cui 19 mortali) ai 46 del 2011, di cui 7 mortali e 39 gravi. Tali infortuni sono riconducibili per poco meno del 50% a cadute dall'alto. Il Tasso di Infortuni (*Lost-Time Injuries Frequency Rate*, LTIFR) delle imprese appaltatrici è così diminuito del 15,7% rispetto al 2010, con particolare riferimento all'Italia (-23,3%) e al Nord e Sud America (-22,6%). Il dato 2011, inoltre, rappresenta una riduzione del 57% rispetto al 2007, in cui si sono verificati 108 infortuni di cui 10 mortali e 98 gravi<sup>(2)</sup>.

Il tasso di assenza dal lavoro per infortuni (*Lost Day Rate*, LDR), che misura la gravità degli infortuni avvenuti, ha subíto invece un incremento rispetto al 2010, poiché, nonostante la riduzione del numero totale, gli infortuni avvenuti nel 2011 si sono in parte caratterizzati per una maggiore gravità.

Il tasso di incidenza delle malattie professionali (ODR) non è di facile rilevazione. A partire dal 2011 è stata avviata la progettazione di un processo di rilevazione del dato a livello di Gruppo sia per il personale dipendente sia per quello delle imprese appaltatrici.

(2) Al fine di rendere omogeneo il perimetro del Gruppo Enel, a partire dal 2007 Endesa viene considerata consolidata al 100%. Sulla base di tali considerazioni il numero di infortuni gravi e mortali che nel 2007 hanno interessato personale di imprese appaltatrici operanti per il Gruppo Enel è pari a 108.









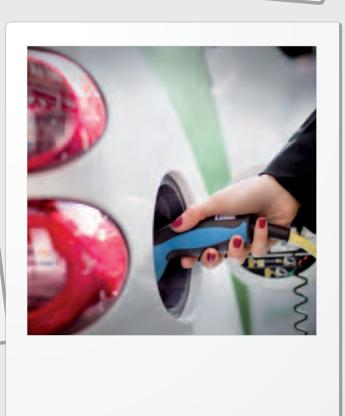




# Appendice







# Indicatori di performance

Al fine di agevolare la lettura congiunta delle informazioni qualitative e dei dati quantitativi che nell'insieme riflettono le *performance* di sostenibilità del Gruppo Enel, gli indicatori di *performance* quantitativi sono rendicontati in un fascicolo separato (si veda "Allegato al Bilancio di sostenibilità 2011" da pagina 238 a pagina 285). Tale Allegato e le informazioni in esso contenute formano parte integrante del presente Bilancio di sostenibilità.

#### 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 gigabecquerel per unità

Unit

GWh gigawattora

h ore

h/pro cap ore pro capite

i indice

kcal/kWh chilocalorie per chilowattora

kg CFC-11 chilogrammi di CFC-11 equivalente

eq

km chilometri

kW chilowatt

kWh chilowattora

kWp chilowatt picco

kWh/t chilowattora per tonnellata

I/kWh litri per chilowattora

mil A4 eq milioni di fogli A4 equivalente

mil euro milioni di euro

mil h milioni di ore

mil m³ 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

TBq per terabecquerel per unità

Unit

tep tonnellate equivalenti di petrolio

TWh terawattora

#### Acronimi

CCGT Combined Cycle Gas Turbine
CSR Corporate Social Responsibility
EBIT Earnings Before Interest and Tax
EBITDA Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization
EUFER Enel Unión Fenosa Renovables
FAD Formazione a Distanza
Integrated Voice Response o

BEI Banca Europea degli Investimenti

IVR Integrated Voice Response o "cliente-risponditore automatico"

LBG London Benchmarking Group

PCB Policlorobifenili o Bifenili Policlorurati

SRI Socially Responsible Investor (Investitore Socialmente Responsabile)

236 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Appendice

# Allegato al Bilancio di Sostenibilità 2011

Indicatori di performance GRI Content Index Tabella di raccordo con i 10 princípi del Global Compact

# Indicatori di performance

Le tabelle che seguono raccolgono le grandezze che Enel ritiene fondamentali per il controllo e la misurazione della propria sostenibilità.

#### Le tabelle contengono:

- > l'indicatore GRI cui le informazioni fanno riferimento (colonna GRI);
- > la descrizione della grandezza rilevata (colonna KPI);
- > l'unità di misura in cui è espressa (colonna UdM);
- > il dato relativo al 2011 (colonna 2011);
- > il dato relativo al 2010 (colonna 2010);
- > il dato relativo al 2009 (colonna 2009);
- > la variazione in valore assoluto intervenuta fra il dato relativo al 2011 e quello relativo al 2010 (colonna Delta 2011-2010);
- > la variazione percentuale intervenuta fra il dato relativo al 2011 e quello relativo al 2010 (colonna Delta %);
- > il perimetro aziendale cui il dato è associato (colonna Perimetro).

Per il confronto temporale dei dati vanno considerate le variazioni significative di perimetro già descritte nel paragrafo "Parametri del Report" a pag. 32 e le eventuali informazioni specifiche segnalate nelle note agli indicatori.

#### Criteri di redazione dei Key Performance Indicators (KPI):

- con riferimento alle metodologie di calcolo dei KPI si rimanda alla Nota Metodologica del Bilancio di Sostenibilità 2011;
- > relativamente al perimetro, con la definizione "Enel" si intende l'intero Gruppo, mentre con la definizione "Estero" si intende l'intero Gruppo esclusa l'Italia;
- i dati economici riguardanti gli anni 2011, 2010 e 2009 sono conformi a quanto riportato nel Bilancio Consolidato;
- > i totali delle colonne di riferimento e le differenze tra 2011 e 2010, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, sono calcolati considerando cifre decimali non visibili nella stampa.

238 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Indicatori di performance

### Carta d'Identità

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
EU1	GENERAZIONE							
	Capacità installata							
	Potenza efficiente netta per fonte energetica primaria							
	Potenza efficiente netta termoelettrica	(MW)	57.059	57.222	55.826	-163	-0,3	Enel
	Carbone	(MW)	17.215	18.122	17.400	-907	-5,0	Enel
	CCGT	(MW)	15.390	13.248	11.977	2.142	16,2	Enel
	Olio/gas	(MW)	24.454	25.852	26.449	-1.398	-5,4	Enel
	Potenza efficiente netta nucleare	(MW)	5.344	5.332	5.284	12	0,2	Enel
	Potenza efficiente netta rinnovabile	(MW)	34.933	34.727	34.216	206	0,6	Enel
	Idroelettrico (1)	(MW)	30.265	31.033	31.018	-768	-2,5	Enel
	Eolico	(MW)	3.619	2.731	2.321	888	32,5	Enel
	Geotermico	(MW)	769	775	742	-6	-0,8	Enel
	Biomasse e cogenerazione	(MW)	172	154	101	18	11,7	Enel
	Altro	(MW)	108	34	35	74	217,6	Enel
	Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	97.336	97.281	95.326	55	0,1	Enel
	Potenza efficiente netta per area geografica							
	Italia	(MW)	39.882	40.522	40.420	-640	-1,6	Italia
	Penisola Iberica	(MW)	23.971	23.810	22.120	161	0,7	Penisola Iberica
	Marocco	(MW)	123	123	123	-	-	Marocco
	Irlanda	(MW)	1.013	1.013	1.068	-	-	Irlanda
	Francia	(MW)	166	102	68	64	62,7	Francia
	Grecia	(MW)	191	143	152	48	33,6	Grecia
	Slovacchia <sup>(1)</sup>	(MW)	5.401	5.401	5.345	-	-	Slovacchia
	Russia	(MW)	9.027	8.198	8.198	829	10,1	Russia
	Romania	(MW)	269	64	-	205	320,3	Romania
	Bulgaria	(MW)	42	850	796	-808	-95,1	Bulgaria
	Nord America	(MW)	1.010	788	788	222	28,2	Nord America
	America Latina	(MW)	16.241	16.267	16.248	-26	-0,2	America Latina
	Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	97.336	97.281	95.326	55	0,1	Enel
	Consistenza del parco di generazione							
	Totale sezioni termoelettriche	(n.)	484	501	504	-17	-3,4	Enel
	Sezioni a vapore (condensazione e contropressione)	(n.)	166	169	177	-3	-1,8	Enel
	Sezioni a CCGT <sup>(2)</sup>	(n.)	68	60	52	8	13,3	Enel
	Sezioni a TG	(n.)	89	83	82	6	7,2	Enel
	Sezioni con motori alternativi	(n.)	161	189	193	-28	-14,8	Enel
	Consistenza impianti fonti rinnovabili	(n.)	980	1.013	1.063	-33	-3,3	Enel
	Impianti idroelettrici	(n.)	789	811	845	-22	-2,7	Enel
	- di cui impianti minidro (<10 MW)	(n.)	430	404	352	26	6,4	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Impianti eolici	(n.)	129	151	155	-22	-14,6	Enel
	Impianti fotovoltaici	(n.)	18	7	6	11	157,1	Enel
	Impianti geotermici	(n.)	35	35	34	0	0,0	Enel
	Impianti da biomasse	(n.)	9	9	23	0	0,0	Enel
EU4	DISTRIBUZIONE							
	Lunghezza totale linee di distribuzione	(km)	1.826.800	1.810.951	1.781.921	15.849	0,9	Enel
	Totale linee Bassa Tensione	(km)	1.138.599	1.128.591	1.108.021	10.008	0,9	Enel
	Totale linee Media Tensione	(km)	651.084	645.479	635.123	5.606	0,9	Enel
	Totale linee Alta Tensione	(km)	37.117	36.882	38.778	236	0,6	Enel
	Lunghezza linee di distribuzione per area geografica							
	Totale linee di distribuzione Italia	(km)	1.112.927	1.109.110	1.099.683	3.817	0,3	Italia
	Linee Alta Tensione	(km)	0	57	57	-57	-100,0	Italia
	- di cui in cavo interrato	(km)	0	0	0	0	-100,0	Italia
	Linee Media Tensione	(km)	345.586	344.029	342.289	1.557	0,5	Italia
	- di cui in cavo interrato	(km)	139.483	135.911	133.860	3.573	2,6	Italia
	Linee Bassa Tensione	(km)	767.341	765.024	757.337	2.317	0,3	Italia
	- di cui in cavo interrato	(km)	252.218	247.577	246.788	4.641	1,9	Italia
	Totale linee di distribuzione Romania	(km)	89.944	89.240	87.966	704	0,8	Romania
	Linee Alta Tensione	(km)	6.584	6.583	6.023	1	0,02	Romania
	- di cui in cavo interrato	(km)	252	247	223	5	1,8	Romania
	Linee Media Tensione	(km)	34.665	34.439	34.042	226	0,7	Romania
	- di cui in cavo interrato	(km)	12.021	11.766	13.941	255	2,2	Romania
	Linee Bassa Tensione	(km)	48.695	48.218	47.901	477	1,0	Romania
	- di cui in cavo interrato	(km)	20.106	19.931	19.931	175	0,9	Romania
	Totale linee di distribuzione Penisola Iberica	(km)	321.462	317.275	313.392	4.187	1,3	Penisola Iberica
	Linee Alta Tensione	(km)	19.021	18.880	21.423	141	0,7	Penisola Iberica
	- di cui in cavo interrato	(km)	712	680	1.076	32	4,6	Penisola Iberica
	Linee Media Tensione	(km)	118.800	118.668	117.381	132	0,1	Penisola Iberica
	- di cui in cavo interrato	(km)	39.260	38.225	37.000	1.035	2,7	Penisola Iberica
	Linee Bassa Tensione	(km)	183.641	179.727	174.588	3.914	2,2	Penisola Iberica
	- di cui in cavo interrato	(km)	87.720	84.974	80.650	2.746	3,2	Penisola Iberica
	Totale linee di distribuzione America Latina	(km)	302.467	295.326	280.881	7.141	2,4	America Latina
	Linee Alta Tensione	(km)	11.512	11.362	11.275	151	1,3	America Latina
	- di cui in cavo interrato	(km)	643	663	711	-19	-2,9	America Latina
	Linee Media Tensione	(km)	152.033	148.342	141.411	3.691	2,5	America Latina

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	- di cui in cavo interrato	(km)	10.302	9.626	9.470	676	7,0	America Latina
	Linee Bassa Tensione	(km)	138.922	135.622	128.195	3.299	2,4	America Latina
	- di cui in cavo interrato	(km)	20.161	19.529	19.250	632	3,2	America Latina
EU3	VENDITA							
	Clienti finali mercato elettrico							
	Italia	(n.)	28.871.639	29.362.479	29.723.135	-490.840	-1,7	Italia
	Penisola Iberica	(n.)	11.536.589	11.729.319	11.699.674	-192.730	-1,6	Penisola Iberica
	America Latina	(n.)	13.655.379	13.271.599	12.906.412	383.780	2,9	America Latina
	Romania	(n.)	2.634.601	2.605.345	2.564.717	29.256	1,1	Romania
	Francia	(n.)	632	77	26	555	720,8	Francia
	Slovacchia	(n.)	3.183	136	0	3.047	2.240,4	Slovacchia
	Russia	(n.)	92.748	99.784	105.002	-7.036	-7,1	Russia
	Totale clienti finali mercato elettrico	(n.)	56.794.771	57.068.739	56.998.966	-273.968	-0,5	Enel
	Clienti finali mercato gas							
	Italia	(n.)	3.150.968	2.902.739	2.773.370	248.229	8,6	Italia
	Penisola Iberica	(n.)	1.007.093	1.083.801	1.169.855	-76.708	-7,1	Penisola Iberica
	Totale clienti finali mercato gas	(n.)	4.158.061	3.986.540	3.943.225	171.521	4,3	Enel

<sup>(1)</sup> I valori comprendono l'impianto idroelettrico di Gabcikovo in Slovacchia (capacità netta 739 MW) in carve-out (gestito da Enel ma non di proprietà).

<sup>(2)</sup> Il dato del 2010 è stato riclassificato, in quanto non era stata considerata nel calcolo la sezione termo-cogenerativa CCGT dell'impianto di Nevinnomyskaya in Russia.

### 1. Il Gruppo Enel: identità, valori, risultati

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
EU2	RISULTATI OPERATIVI							
	PRODUZIONE							
	Produzione netta per fonte energetica primaria							
	Produzione netta termoelettrica	(TWh)	171,6	156,7	149,3	14,9	9,5	Enel
	Carbone	(TWh)	86,1	73,1	73,9	13,0	17,8	Enel
	CCGT	(TWh)	47,4	38,2	34,5	9,2	24,1	Enel
	Olio / Gas naturale	(TWh)	38,1	45,4	40,9	-7,3	-16,1	Enel
	Produzione netta nucleare	(TWh)	39,5	41,2	31,9	-1,7	-4,0	Enel
	Produzione netta rinnovabile	(TWh)	82,8	92,3	86,6	-9,5	-10,3	Enel
	Idroelettrico (1)	(TWh)	70,2	80,8	76,1	-10,6	-13,1	Enel
	Eolico	(TWh)	6,3	5,6	4,8	0,7	12,5	Enel
	Geotermico	(TWh)	5,6	5,3	5,2	0,3	5,7	Enel
	Biomasse e cogenerazione	(TWh)	0,6	0,6	0,5	-	-	Enel
	Altro	(TWh)	0,06	0,03	0,06	0,03	100,0	Enel
	Produzione netta complessiva	(TWh)	293,9	290,2	267,8	3,7	1,3	Enel
	Produzione netta per area geografica							
	Italia	(TWh)	79,0	81,6	84,0	-2,6	-3,2	Italia
	Penisola Iberica	(TWh)	78,9	69,9	61,3	9,0	12,9	Penisola Iberica
	Marocco	(TWh)	0,8	0,7	0,8	0,1	14,3	Marocco
	Irlanda	(TWh)	0,1	0,3	0,5	-0,2	-66,7	Irlanda
	Francia	(TWh)	0,2	0,1	0,1	0,1	100,0	Francia
	Grecia	(TWh)	0,4	0,3	0,3	0,1	33,3	Grecia
	Slovacchia (1)	(TWh)	20,4	21,0	19,9	-0,6	-2,9	Slovacchia
	Russia	(TWh)	42,4	42,8	39,1	-0,4	-0,9	Russia
	Romania	(TWh)	0,1	0,004	-	-0,096	2.400,0	Romania
	Bulgaria	(TWh)	2,7	4,7	3,7	-2,0	-42,6	Bulgaria
	Nord America	(TWh)	2,9	2,6	2,4	0,3	11,5	Nord America
	America Latina	(TWh)	66,0	66,0	55,7	-	-	America Latina
	Produzione netta complessiva	(TWh)	293,9	290,2	267,8	3,7	1,3	Enel
	Sviluppo del rinnovabile							
	Nuova potenza rinnovabile (2)	(MW)	525,3	403,0	1.634,4	122,2	30,3	Enel
	Idroelettrico	(MW)	2,5	6,8	1.335,7	-4,3	-62,9	Enel
	Eolico	(MW)	481,5	347,4	221,8	134,1	38,6	Enel
	Geotermico	(MW)	0,0	33,0	70,9	-33,0	-100,0	Enel
	Fotovoltaico	(MW)	41,2	15,8	6,0	25,4	160,4	Enel
	DISTRIBUZIONE							
	Energia vettoriata (3)	(TWh)	435,0	431,6	393,7	3,4	0,8	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Comuni serviti rete elettrica	(n.)	13.193	13.366	13.054	-173	-1,3	Enel
	VENDITA							
	Volumi venduti energia elettrica per mercato							
	Volumi venduti mercato libero	(GWh)	191.417	183.133	143.775	8.284	4,5	Enel
	Italia <sup>(4)</sup>	(GWh)	40.611	45.678	56.066	-5.067	-11,1	Italia (4)
	Penisola Iberica	(GWh)	104.935	106.894	72.137	-1.959	-1,8	Penisola Iberica
	Romania	(GWh)	1.086	923	1.022	163	17,6	Romania
	Francia	(GWh)	11.398	5.578	3.276	5.820	104,3	Francia
	Russia	(GWh)	22.374	14.737	5.243	7.637	51,8	Russia
	Slovacchia	(GWh)	3.615	2.216	293	1.399	63,1	Slovacchia
	America Latina	(GWh)	7.398	7.107	5.738	291	4,1	America Latina
	Volumi venduti mercato regolato	(GWh)	120.370	125.879	144.175	-5.509	-4,4	Enel
	Italia	(GWh)	63.565	67.763	71.273	-4.198	-6,2	Italia
	Penisola Iberica	(GWh)	0	0	15.371	-	-	Penisola Iberica
	Romania	(GWh)	7.699	8.103	8.576	-404	-5,0	Romania
	Russia	(GWh)	268	6.316	14.433	-6.048	-95,8	Russia
	America Latina	(GWh)	48.838	43.697	34.522	5.141	11,8	America Latina
	Totale volumi venduti	(GWh)	311.787	309.012	287.950	2.775	0,9	Enel
	Volumi venduti energia elettrica per area geografica							
	Italia	(GWh)	104.176	113.441	127.339	-9.265	-8,2	Italia
	Penisola Iberica	(GWh)	104.935	106.894	87.508	-1.959	-1,8	Penisola Iberica
	Romania	(GWh)	8.785	9.026	9.598	-241	-2,7	Romania
	Francia	(GWh)	11.398	5.578	3.276	5.820	104,3	Francia
	Russia	(GWh)	22.642	21.053	19.676	1.589	7,5	Russia
	Slovacchia	(GWh)	3.615	2.216	293	1.399	63,1	Slovacchia
	America Latina	(GWh)	56.237	50.804	40.260	5.433	10,7	America Latina
	Volumi venduti gas	(mil m³)	8,5	8,9	8,6	-0,4	-4,5	Enel
	Italia	(mil m³)	4,6	5,5	5,2	-0,9	-16,4	Italia
	Penisola Iberica	(mil m³)	3,9	3,4	3,4	0,5	14,7	Penisola Iberica
1	RISULTATI ECONOMICI							
	Ricavi	(mil euro)	79.514	73.377	64.362	6.137	8,4	Enel
	Mercato	(mil euro)	17.731	18.697	20.330	-966	-5,2	Enel
	Generazione ed Energy Management	(mil euro)	23.146	17.540	18.377	5.606	32,0	Enel
	Ingegneria e Innovazione	(mil euro)	397	608	903	-211	-34,7	Enel
	Infrastrutture e Reti	(mil euro) (mil euro)	7.460	7.427	<b>7.273</b> 21.800	1 20/	0,4	Enel
	Penisola Iberica e America Latina Internazionale	(mil euro)	32.647 7.715	31.263 6.360	5.568	1.384 1.355	21,3	Enel Enel
	Energie Rinnovabili	(mil euro)	2.539	2.179	1.751	360	16,5	Enel
	Capogruppo	(mil euro)	762	679	637	83	12,2	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Servizi e Altre attività	(mil euro)	1.356	1.133	1.092	223	19,7	Enel
	Elisioni e Rettifiche	(mil euro)	-14.239	-12.509	-13.369	-1.730	13,8	Enel
	EBITDA	(mil euro)	17.717	17.480	16.371	237	1,4	Enel
	Mercato	(mil euro)	561	483	393	78	16,1	Enel
	Generazione ed Energy Managemen	t (mil euro)	2.182	2.392	3.024	-210	-8,8	Enel
	Ingegneria e Innovazione	(mil euro)	12	14	17	-2	-14,3	Enel
	Infrastrutture e Reti	(mil euro)	4.285	3.813	4.017	472	12,4	Enel
	Penisola Iberica e America Latina	(mil euro)	7.251	7.896	6.196	-645	-8,2	Enel
	Internazionale	(mil euro)	1.642	1.520	1.452	122	8,0	Enel
	Energie rinnovabili	(mil euro)	1.585	1.310	1.178	275	21,0	Enel
	Altro (Capogruppo, Servizi e Altre attività, Elisioni e rettifiche)	(mil euro)	199	52	94	147	282,7	Enel
	Mercato	(%)	3,2	2,8	2,4	0,4	14,6	Enel
	Generazione ed Energy Managemen	t (%)	12,3	13,7	18,5	-1,4	-10,0	Enel
	Ingegneria e Innovazione	(%)	0,1	0,1	0,1	-	-	Enel
	Infrastrutture e Reti	(%)	24,2	21,8	24,5	2,4	10,9	Enel
	Penisola Iberica e America Latina	(%)	40,9	45,2	37,8	-4,2	-9,4	Enel
	Internazionale	(%)	9,3	8,7	8,9	0,6	6,6	Enel
	Energie rinnovabili	(%)	8,9	7,5	7,2	1,5	19,4	Enel
	Altro (Capogruppo, Servizi e Altre attività, Elisioni e rettifiche)	(%)	1,1	0,3	0,6	0,8	277,6	Enel
	EBIT	(mil euro)	11.366	11.258	11.032	108,0	1,0	Enel
	EBT	(mil euro)	8.438	8.074	9.345	364,0	4,5	Enel
	Utile netto del Gruppo	(mil euro)	4.148	4.390	5.586	-242,0	-5,5	Enel
	Valore aggiunto per stakeholder							
	Ricavi	(mil euro)	79.514	73.377	64.362	6.137	8,4	Enel
	Costi esterni	(mil euro)	56.308	49.567	42.214	6.741	13,6	Enel
	Proventi / (Oneri) netti da rischio commodity	(mil euro)	272	280	264	-8	-2,9	Enel
	Valore aggiunto globale lordo continuing operations	(mil euro)	23.478	24.090	22.412	-612	-2,5	Enel
	Valore aggiunto lordo discontinued operations	(mil euro)	-	-	-158	-	-	Enel
	Valore aggiunto globale lordo	(mil euro)	23.478	24.090	22.254	-612	-2,5	Enel
	Azionisti	(mil euro)	2.635	2.350	2.734	285	12,1	Enel
	Finanziatori	(mil euro)	2.774	2.682	2.418	92	3,4	Enel
	Dipendenti	(mil euro)	4.296	4.907	4.908	-611	-12,5	Enel
	Stato	(mil euro)	4.475	3.711	3.462	764	20,6	Enel
	Sistema impresa	(mil euro)	9.298	10.440	8.732	-1.142	-10,9	Enel
	Valore economico ricavato							
	Valore economico generato direttamente							
	Ricavi	(mil euro)	79.514	73.377	64.362	6.137	8,4	Enel
	Valore economico distribuito	(mil euro)	70.216	62.937	55.630	7.279	11,6	Enel
	Costi operativi	(mil euro)	56.036	49.287	41.950	6.749	13,7	Enel
	Costo del personale e benefit	(mil euro)	4.296	4.907	4.908	-611	-12,5	Enel
	Pagamento a finanziatori di capitale	(mil euro)	5.409	5.032	5.152	377	7,5	Enel
	Pagamenti a governi	(mil euro)	4.475	3.711	3.462	764	20,6	Enel
	Valore aggiunto lordo discontinued operations	(mil euro)	-	-	-158	-	-	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Valore economico ricavato	(mil euro)	9.298	10.440	8.732	-1.142	-10,9	Enel
	Investimenti							
	Investimenti	(mil euro)	7.484,1	7.090,0	6.824,8	394,1	5,6	Enel
	Valle d'Aosta	(mil euro)	8,8	9,5	11,3	-0,7	-7,1	Enel
	Piemonte	(mil euro)	166,7	132,5	123,7	34,2	25,8	Enel
	Lombardia	(mil euro)	194,5	202,9	207,2	-8,5	-4,2	Enel
	Trentino Alto Adige	(mil euro)	17,2	14,4	12,3	2,8	19,1	Enel
	Veneto	(mil euro)	184,6	171,9	163,5	12,7	7,4	Enel
	Friuli Venezia Giulia	(mil euro)	20,0	15,8	15,7	4,2	26,8	Enel
	Liguria	(mil euro)	51,9	52,2	58,2	-0,3	-0,6	Enel
	Emilia Romagna	(mil euro)	111,0	81,6	102,9	29,4	36,0	Enel
	Toscana	(mil euro)	197,4	242,3	251,0	-45,0	-18,6	Enel
	Marche	(mil euro)	43,7	27,3	26,2	16,4	60,2	Enel
	Umbria	(mil euro)	25,9	29,3	20,5	-3,4	-11,7	Enel
	Lazio	(mil euro)	434,1	505,4	736,3	-71,3	-14,1	Enel
	Abruzzo	(mil euro)	51,6	35,6	39,1	16,0	44,9	Enel
	Molise	(mil euro)	13,5	13,1	17,3	0,4	3,3	Enel
	Campania	(mil euro)	158,0	190,6	108,0	-32,6	-17,1	Enel
	Puglia	(mil euro)	245,3	198,4	178,2	46,9	23,7	Enel
	Basilicata	(mil euro)	16,2	15,3	23,6	0,9	5,8	Enel
	Calabria	(mil euro)	77,7	209,9	53,1	-132,2	-63,0	Enel
	Sicilia	(mil euro)	362,3	233,2	158,2	129,2	55,4	Enel
	Sardegna	(mil euro)	102,2	82,4	95,6	19,8	24,0	Enel
	Totale Italia	(mil euro)	2.482,4	2.463,6	2.401,9	18,8	0,8	Enel
	Spagna	(mil euro)	206,1	137,0	146,0	69,1	50,4	Enel
	Slovacchia	(mil euro)	769,4	500,3	331,0	269,2	53,8	Enel
	Europa dell'Est + Francia + Grecia	(mil euro)	795,2	505,6	494,6	289,7	57,3	Enel
	Russia	(mil euro)	358,7	323,6	373,6	35,1	10,8	Enel
	Nord America	(mil euro)	306,9	172,8	-7,6	134,1	77,6	Enel
	Sud America	(mil euro)	89,6	121,2	107,8	-31,6	-26,0	Enel
	Endesa	(mil euro)	2.491,2	2.866,0	2.962,2	-374,8	-13,1	Enel
	Totale Estero	(mil euro)	5.017,2	4.626,4	4.407,6	390,7	8,4	Enel
	Rettifiche	(mil euro)	-15,5	-	15,3	-15,5	-	Enel
	Peso investimenti esteri	(%)	67,0	65,3	64,6	1,8	2,7	Enel
2.6	AZIONISTI							
	Composizione della base azionari	a						
	Investitori							
	Minist. dell'Economia e delle Finanze	(5) (%)	31,2	31,2	13,9	-	-	Enel SpA
	Cassa Depositi e Prestiti	(%)	-	-	17,4	-	-	Enel SpA
	Investitori Istituzionali	(%)	40,3	37,0	37,3	3,3	8,9	Enel SpA
	Azionisti <i>retail</i>	(%)	28,5	31,8	31,4	-3,3	-10,4	Enel SpA
	Localizzazione Investitori Istituzionali							
	Italia	(%)	14,6	15,4	12,3	-0,8	-5,2	Enel SpA
	UK	(%)	14,9	15,9	19,2	-1,0	-6,3	Enel SpA
	Resto d'Europa	(%)	44,8	42,7	39,9	2,1	4,9	Enel SpA
	Nord America	(%)	18,9	21,3	23,4	-2,4	-11,3	Enel SpA
	Nord America	, ,	/ -	/	,	2,7	11,5	Liici JpA

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Indice di concentrazione (Top 50)	(%)	22,9	19,2	20,1	3,7	19,3	Enel SpA
	Stile investimento investitori istituzionali							
	Long Only	(%)	76,5	74,4	67,9	2,1	2,8	Enel SpA
	Index	(%)	9,1	9,5	5,0	-0,4	-4,2	Enel SpA
	Hedge	(%)	1,8	0,7	1,6	1,1	157,1	Enel SpA
	Altro	(%)	12,6	15,4	25,5	-2,8	-18,2	Enel SpA
	Investitori socialmente responsabili (6)							
	Presenza fondi SRI	(n.)	81	61	67	20	32,8	Enel SpA
	Azioni Enel detenute da fondi SRI	(mil)	438,3	457,1	513,7	-18,8	-4,1	Enel SpA
	Peso dei fondi SRI nell'azionariato istituzionale (7)	(%)	13,9	16,9	18,6	-3,0	-17,8	Enel SpA
	Localizzazione investitori SRI							
	Italia	(%)	9,4	2,2	2,7	7,2	327,3	Enel SpA
	UK	(%)	14,5	13,7	5,8	0,8	5,8	Enel SpA
	Resto d'Europa	(%)	31,6	66,7	71,9	-35,1	-52,6	Enel SpA
	Nord America	(%)	43,6	15,8	13,8	27,8	175,9	Enel SpA
	Resto del mondo	(%)	0,9	1,6	5,8	-0,7	-43,8	Enel SpA
	Presenza SRI nei top 10	(n.)	1	2	1	-1	-50,0	Enel SpA
	Performance del titolo							
	Performance finanziaria del titolo							
	Enel	(%)	-15,9	-6,4	1,5	-9,6	150,5	Enel SpA
	FTSEMib (MIB30 nel 2008)	(%)	-25,2	-12,0	19,5	-13,2	109,2	Enel SpA
	FTSEElec	(%)	-16,4	-6,7	5,8	-9,7	144,3	Enel SpA
	Acea	(%)	-43,2	16,9	-18,5	-60,1	-355,2	Enel SpA
	A2A	(%)	-29,4	-28,8	4,8	-0,6	2,1	Enel SpA
	Centrica	(%)	-13,5	17,6	7,5	-31,1	-176,4	Enel SpA
	Endesa	(%)	-17,9	-19,1	-16,3	1,3	-6,6	Enel SpA
	Iberdrola	(%)	-16,1	-12,9	2,0	-3,2	24,6	Enel SpA
	RWE	(%)	-45,4	-26,3	6,7	-19,1	72,5	Enel SpA
	E.ON	(%)	-27,3	-21,6	2,8	-5,7	26,2	Enel SpA
	Cez	(%)	0,4	-9,7	10,1	10,1	-103,9	Enel SpA
	GDF-Suez	(%)	-22,5	-8,0	-11,7	-14,4	179,5	Enel SpA
	EDF	(%)	-39,4	-24,5	1,4	-14,9	60,5	Enel SpA
	EdP	(%)	-4,4	-19,5	15,1	15,1	-77,6	Enel SpA
	Dividend Yield							
	Enel	(%)	8,3	7,5	6,2	0,8	10,5	Enel SpA
	A2A	(%)	n.d.	5,8	4,8	-	-	Enel SpA
	Centrica	(%)	5,3	4,3	4,6	1,0	23,4	Enel SpA
	Iberdrola	(%)	5,3	0,5	7,0	4,8	-	Enel SpA
	RWE	(%)	7,4	7,0	5,2	0,4	5,0	Enel SpA
	E.ON	(%)	6,0	6,5	5,1	-0,5	-8,3	Enel SpA
	GDF-Suez	(%)	7,1	5,6	4,9	1,5	27,1	Enel SpA
	EDF	(%)	3,0	3,7	1,3	-0,7	-19,1	Enel SpA
	EdP	(%)	7,1	5,3	5,0	1,8	33,2	Enel SpA
	Enel nei principali indici borsistici mondiali							
	E100	(%)	0,5	0,8	0,8	-0,2	-29,9	Enel SpA

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Ftse Italia All Share (MIBTEL nel 2008	) (%)	n.d.	9,3	9,3	-	-	Enel SpA
	Ftse Italia All Share Utilities (MIBPUBLH nel 2008)	(%)	n.d.	59,7	64,2	-	-	Enel SpA
	BE500	(%)	0,4	0,5	0,6	-0,1	-18,9	Enel SpA
	BEELECT	(%)	8,1	9,7	9,3	-1,6	-16,8	Enel SpA
	Enel nell'indice di sostenibilità FTSE4GOOD	(i)	Yes	No	No	-	-	Enel SpA
	Presenza Enel nel DJSI	(i)	Yes	Yes	Yes	-	-	Enel SpA
	Ritorno per l'azionista							
	EPS	(euro cent)	44	47	59	-3	-6,4	Enel SpA
	TSR dall'IPO	(%)	-6,50	-5,6	-5,4	-0,9	15,9	Enel SpA
	TSR ultimi 2 anni	(%)	-4,19	5,4	-17,4	-9,6	-178,0	Enel SpA
	Comunicazione agli azionisti							
	Incontri con gli investitori (8)	(n.)	395	550	360	-155	-28,2	Enel SpA
	Informazioni sulla CSR (8)	(n.)	58	50	31	8	16,0	Enel SpA
	Richieste di informazioni azionisti <i>retail</i> <sup>(9)</sup>	(n.)	428	467	820	-39	-8,4	Enel SpA
	FINANZIATORI							
	Debito							
	Indebitamento complessivo	(mil euro)	44.630	44.924	50.870	-294	-0,7	Enel
	Debt to Equity	(i)	0,8	0,8	1,1	-	-	Enel
	Rating							
	S&P	(i)	A-	A-	Α-	-	-	Enel
	Outlook	(i)	Negative Credit Watch	Stable	Stable	-	-	Enel
	Moody's	(i)	A3	A2	A2	-	-	Enel
	Outlook	(i)	Negative Outlook	Negative	Negative	-	-	Enel
	Fitch	(i)	A-	A-	Α-	-	-	Enel
	Outlook	(i)	Negative Outlook	Stable	Stable	-	-	Enel
LA13, 4.3	CORPORATE GOVERNANCE							
	Consiglio di Amministrazione							
	Componenti del CdA per tipologia	(n.)	9	9	9	-	-	Enel SpA
	Membri esecutivi	(n.)	2	2	2	-	-	Enel SpA
	Membri non esecutivi	(n.)	7	7	7	-	-	Enel SpA
	- di cui indipendenti	(n.)	5	5	5	-	-	Enel SpA
	Presenza di consiglieri espressi dai soci di minoranza	(n.)	3	3	3	0	0	Enel SpA
	Donne nei CdA del Gruppo							
	Donne nel CdA di Enel SpA	(n.)	-	-	-	-	-	Enel SpA
	Donne nel CdA delle società del Gruppo	(n.)	106	n.d.	n.d.	-	-	Enel SpA
	Componenti del CdA per fasce di età:							
	Inferiore a 35 anni	(%)	0	0	n.d.	-	-	Enel SpA
	Da 35 a 44 anni	(%)	0	0	n.d.	-	-	Enel SpA
	Da 45 a 54 anni	(%)	33,3	11,0	n.d.	22,3	202,7	Enel SpA
	Da 55 a 59 anni	(%)	22,2	22,0	n.d.	0,2	0,9	Enel SpA
	Oltre 60 anni	(%)	44,5	67,0	n.d.	-22,5	-33,6	Enel SpA

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Riunioni CdA	(n.)	16	15	20	1	6,7	Enel SpA
	Internal dealing							
	Possesso azionario da parte di "soggetti rilevanti" <sup>(10)</sup>	(.000)	3.079	2.857	2.258	222	7,8	Enel SpA

- (1) I valori comprendono l'impianto idroelettrico di Gabcikovo in Slovacchia (capacità netta 739 MW) in carve-out (gestito da Enel ma non di proprietà).
- (2) Nuova potenza rinnovabile, escluse le variazioni di perimetro e le dismissioni; fino al BdS 2010 i dati pubblicati comprendevano le variazioni di perimetro e le dismissioni.
- (3) Il dato del 2010 è stato modificato, perché tiene conto di una più puntuale determinazione delle quantità trasportate e include la rete di distribuzione di Deval.
- (4) I valori comprendono le vendite di Enel Energia (Divisione Mercato) ed Enel Trade (Divisione Generazione & Energy Management).
- (5) 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.
- (6) In seguito alla modifica della metodologia di individuazione degli investitori SRI avvenuta nel corso del 2011, i dati a fine 2011 non sono comparabili con i valori storici, non riclassificabili con il nuovo criterio.
- (7) Calcolato come rapporto tra numero di azioni detenute da investitori SRI identificati e numero di azioni detenute da invetitori istituzionali identificati.
- (8) Valori basati sulla somma degli incontri avuti durante i diversi Road Show e una stima degli incontri in sede con gli investitori istituzionali.
- (9) Di cui 166 richieste scritte e 262 telefonate. Il totale delle richieste scritte al 31 dicembre 2011 risulta così articolato: a) andamento del titolo Enel: 2; b) richiesta di documenti contabili: 84; c) informazioni su dividendi azioni e obbligazioni: 62; d) informazioni sulle attività del Gruppo Enel: 6; e) informazioni sull'Assemblea dei soci: 3; f) altro: 9.
- (10) 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 ad informazioni privilegiate e che sono titolate ad adottare decisioni di gestione suscettibili di incidere sull'evoluzione e sulle prospettive future del Gruppo Enel.

248 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Indicatori di performance

### 2. Responsabilità, trasparenza, etica

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
DMA HR	ETHICAL AUDITING							
	Attuazione del Codice Etico							
	Segnalazioni ricevute per tipologia di <i>stakeholder</i>	(n.)	242	225	243	17	7,6	Enel
	Da stakeholder interni	(n.)	52	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Da stakeholder esterni	(n.)	58	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Anonime	(n.)	132	n.d.	n.d.	-	-	Enel
-	Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso (1)	(n.)	242	225	243	17	7,6	Enel
	Azionista	(n.)	104	93	61	11	11,8	Enel
	Cliente	(n.)	38	42	46	-4	-9,5	Enel
	Dipendente	(n.)	51	43	76	8	18,6	Enel
	Collettività	(n.)	21	17	14	4	23,5	Enel
	Fornitori	(n.)	28	30	46	-2	-6,7	Enel
	Segnalazioni ricevute per status	(n.)	242	225	243	17	7,6	Enel
	Segnalazioni in corso di valutazione	(n.)	27	2	0	25	1.250,0	Enel
	Segnalazioni per cui non è stata accertata una violazione	(n.)	182	182	198	0	0,0	Enel
	Segnalazioni per cui è stata accertata una violazione (1)	(n.)	33	41	45	-8	-19,5	Enel
-IR4 -IR11	Violazioni accertate per tipologia di episodio <sup>(1)</sup>	(n.)	33	41	45	-8	-19,5	Enel
	Corruzione (2)	(n.)	20	19	14	1	5,3	Enel
	Mobbing	(n.)	0	0	1	0	0	Enel
	- rispetto al genere	(n.)	0	0	0	0	0	Enel
	- rispetto a disabilità	(n.)	0	0	0	0	0	Enel
-	Uso improprio di mezzi/strumenti aziendali	(n.)	3	8	10	-5	-62,5	Enel
	Diritti umani	(n.)	0	0	0	0	0	Enel
	Altre motivazioni	(n.)	10	14	20	-4	-28,6	Enel
	Violazioni per corruzione accertate, per Paese	(n.)	20	19	14	1	5,3	Enel
	Italia	(n.)	3	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Spagna	(n.)	5	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Argentina	(n.)	4	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Brasile	(n.)	5	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Colombia	(n.)	0	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Perù	(n.)	1	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Slovacchia	(n.)	1	n.d.	n.d.	-	-	Enel
	Russia	(n.)	1	n.d.	n.d.	-	-	Enel
HR1	Accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani (3)	(n.)	2	3	7	-1	-33,3	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Percentuale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani	(%)	100	100	100	0	0	Enel
	RAPPORTI ISTITUZIONALI							
EC4	Finanziamenti a fondo perduto							
	Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo	(mil euro)	111,3	113,5	24,2	-2,1	-1,9	Enel
	Reti energetiche	(%)	65,7	27,3	41,6	38,4	140,5	Enel
	R&D	(%)	33,2	69,1	14,2	-35,8	-51,9	Enel
	Rinnovabile	(%)	1,1	3,6	44,0	-2,6	-70,7	Enel
	Altro	(%)	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	Enel
	Numero progetti che hanno ricevuto erogazioni	(n.)	50	60	113	-10	-16,7	Enel
	Finanziamenti concessi dalla BEI e altri							
	Debito residuo finanziamenti BEI e altri	(mil euro)	4.876,4	5.001,5	4.865,2	-125,1	-2,5	Enel
	- Italia	(mil euro)	3.721,9	3.381,2	3.293,1	340,7	10,1	Enel
	- Estero (Endesa, Slovacchia, Russia)	(mil euro)	1.154,5	1.620,3	1.572,1	-465,8	-28,7	Enel
	Reti energetiche	(%)	68,9	72,3	80,4	-3,4	-4,7	Enel
	R&D	(%)	0,1	0,1	0,1	0,0	-5,3	Enel
	Rinnovabile	(%)	20,0	18,3	12,3	1,8	9,7	Enel
	Altro	(%)	11,0	9,4	7,2	1,6	17,1	Enel
	Numero progetti in corso approvat con finanziamenti BEI ed altri	i (n.)	66	65	60	1	1,5	Enel
	Gettito fiscale	(mil euro)	4.475	3.711	3.462	764	20,6	Enel
	Ires, Irap e altre imposte	(mil euro)	2.299	1.569	1.701	730	46,5	Enel
	Imposte estere	(mil euro)	781	832	897	-51	-6,2	Enel
	Altre imposte e tasse	(mil euro)	1.162	1.072	671	90	8,4	Enel
	Canoni al netto contrib. ricevuti	(mil euro)	233	238	193	-5	-2,1	Enel
	IMMAGINE DELL'AZIENDA							
	Indice di presenza	(n.)	2.748	2.470	3.258	278	11,3	Enel
	Indice Globale di Visibilità	(.000)	711	616	1.120	95	15,4	Enel
	Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(i)	0,74	0,73	0,89	0,01	1,4	Enel

<sup>(1)</sup> Nel corso del 2011 si sono concluse alcune delle segnalazioni ricevute nel 2010, per tale ragione il numero delle violazioni relativo all'anno 2010 è stato modificato (da 39 a 41).

<sup>(2)</sup> La corruzione consiste nell'abuso di potere conferito con finalità di guadagno privato e può essere istigato da individui nel settore pubblico o privato. Qui viene interpretato includendo pratiche di corruzione quali tangenti, frode, estorsione, collusione, conflitto d'interessi e riciclaggio di denaro.

<sup>(3)</sup> Il numero complessivo riportato in corrispondenza di tale voce tiene altresì conto, per il 2010 e il 2009, di iniziative finalizzate all'acquisizione di quote di diritti in licenze esplorative. Pertanto, la percentuale che esprime gli accordi significativi di investimento approvati dal CdA si riferisce ai soli accordi formalizzati.

# 3. L'energia delle nostre persone

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
LA1	CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (*)							
	Consistenza dell'organico							
	Totale organico	(n.)	75.360	78.313	81.208	-2.953	-3,8	Enel
	Ore lavorate	(mil h)	133,4	143,0	147,3	-9,6	-6,7	Enel
LA2 <sub>COMM</sub>	Variazioni alla consistenza							
	Assunzioni	(n.)	4.230	3.761	4.644	469	12,5	Enel
	Variazioni di perimetro	(n.)	-2.462	-335	7.618	-2.127	635,3	Enel
	Cessazioni	(n.)	4.721	6.321	7.035	-1.600	-25,3	Enel
	Saldo	(n.)	-2.953	-2.895	5.227	-58	2,0	Enel
LA1 <sub>COMM</sub>	Forza lavoro per area geografica e genere							
	Italia	(n.)	36.842	37.383	38.121	-541	-1,4	Italia
	- di cui uomini	(n.)	30.505	31.102	31.828	-597	-1,9	Italia
	- di cui donne	(n.)	6.338	6.281	6.293	56	0,9	Italia
	Estero	(n.)	38.518	40.930	43.087	-2.412	-5,9	Estero
	- di cui uomini	(n.)	29.923	32.335	33.802	-2.411	-7,5	Estero
	- di cui donne	(n.)	8.594	8.595	9.286	-1	0,0	Estero
	Penisola Iberica	(n.)	12.325	12.393	13.498	-69	-0,6	Penisola Iberica
	- di cui uomini	(n.)	9.731	9.940	10.961	-210	-2,1	Penisola Iberica
	- di cui donne	(n.)	2.594	2.453	2.537	141	5,8	Penisola Iberica
	Francia	(n.)	97	83	69	14	16,9	Francia
	- di cui uomini	(n.)	57	50	44	7	14,0	Francia
	- di cui donne	(n.)	40	33	25	7	21,2	Francia
	Grecia	(n.)	67	56	89	11	19,6	Grecia
	- di cui uomini	(n.)	48	38	52	10	26,3	Grecia
	- di cui donne	(n.)	19	18	37	1	5,6	Grecia
	Romania	(n.)	4.533	4.706	4.878	-173	-3,7	Romania
	- di cui uomini	(n.)	3.370	3.482	3.614	-112	-3,2	Romania
	- di cui donne	(n.)	1.163	1.224	1.264	-61	-5,0	Romania
	Bulgaria	(n.)	8	511	629	-503	-98,4	Bulgaria
	- di cui uomini	(n.)	3	427	517	-424	-99,3	Bulgaria
	- di cui donne	(n.)	5	84	112	-79	-94,0	Bulgaria
	Slovacchia	(n.)	5.322	5.374	5.831	-52	-1,0	Slovacchia
	- di cui uomini	(n.)	4.521	4.666	4.936	-145	-3,1	Slovacchia
	- di cui donne	(n.)	801	708	895	93	13,1	Slovacchia
	Belgio	(n.)	37	36	3	1	2,8	Belgio
	- di cui uomini	(n.)	34	36	3	-2	-5,6	Belgio
	- di cui donne	(n.)	3	0	0	3	-	Belgio

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Irlanda	(n.)	113	109	164	4	3,7	Irlanda
	- di cui uomini	(n.)	99	96	148	3	3,1	Irlanda
	- di cui donne	(n.)	14	13	16	1	7,7	Irlanda
	Russia	(n.)	3.870	4.233	4.390	-363	-8,6	Russia
	- di cui uomini	(n.)	2.508	2.972	2.795	-463	-15,6	Russia
	- di cui donne	(n.)	1.362	1.261	1.596	101	8,0	Russia
	Nord America	(n.)	320	319	280	1	0,3	Nord America
	- di cui uomini	(n.)	255	260	236	-5	-1,9	Nord America
	- di cui donne	(n.)	65	59	44	6	10,2	Nord America
	America Latina	(n.)	11.649	12.940	13.142	-1.291	-10,0	America Latina
	- di cui uomini	(n.)	9.197	10.198	10.385	-1.002	-9,8	America Latina
	- di cui donne	(n.)	2.453	2.742	2.757	-290	-10,6	America Latina
	Altro (incluse <i>branch</i> all'estero)	(n.)	177	170	114	7	4,1	Resto del mondo
	- di cui uomini	(n.)	101	170	111	-69	-40,6	Resto del mondo
	- di cui donne	(n.)	76	0	3	76	-	Resto del mondo
	Totale organico	(n.)	75.360	78.313	81.208	-2.953	-3,8	Enel
	- di cui uomini	(n.)	60.428	63.437	65.629	-3.009	-4,7	Enel
	- di cui donne	(n.)	14.932	14.876	15.579	56	0,4	Enel
	Forza lavoro per inquadramento e genere							
	Dirigenti	(n.)	1.190	1.256	1.351	-66	-5,2	Enel
	- di cui uomini	(n.)	1.037	1.115	1.193	-78	-7,0	Enel
	- di cui donne	(n.)	153	141	158	12	8,5	Enel
	Quadri (*)	(n.)	14.098	14.255	8.817	-157	-1,1	Enel
	- di cui uomini	(n.)	10.507	10.735	5.365	-228	-2,1	Enel
	- di cui donne	(n.)	3.591	3.520	3.452	71	2,0	Enel
	Impiegati (*)	(n.)	41.085	42.166	48.928	-1.081	-2,6	Enel
	- di cui uomini - di cui donne	(n.) (n.)	31.330 9.755	9.764	38.826 10.102	-1.071 -9	-3,3 -0,1	Enel Enel
	Operai	(n.)	18.987	20.636	22.112	-1.649	-8,0	Enel
	- di cui uomini	(n.)	17.554	19.185	20.245	-1.631	-8,5	Enel
	- di cui donne	(n.)	1.433	1.451	1.867	-18	-1,2	Enel
	Indice di qualifica professionale	. ,	55			.3	.,_	
	Dirigenti	(%)	1,6	1,6	1,7	0	-1,5	Enel
	Quadri	(%)	18,7	18,2	10,9	0,5	2,8	Enel
	`	(%)						
	Impiegati		54,5	53,8	60,2	0,7	1,3	Enel Enel
	Operai	(%)	25,2	26,4	27,2	-1,2	-4,4	Enel
	Forza lavoro per scolarità (1)	(0)	27.6		2.4			
	Laurea	(%)	27,6	26,3	24,8	1,3	4,9	Enel
	Diploma	(%)	45,1	45,2	44,2	-0,1	-0,3	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Altro	(%)	27,3	28,5	31,0	-1,2	-4,1	Enel
	Forza lavoro per fasce di età e inquadramento							
	Inferiore a 35	(%)	19,3	19,9	19,7	-0,6	-3,0	Enel
	- di cui Dirigenti	(%)	0	-	-	-	-	Enel
	- di cui Quadri	(%)	3,5	-	-	-	-	Enel
	- di cui Impiegati	(%)	9,5	-	-	-	-	Enel
	- di cui Operai	(%)	6,3	-	-	-	-	Enel
	Da 35 a 44	(%)	25,0	26,4	26,8	-1,4	-5,3	Enel
	- di cui Dirigenti	(%)	0,4	-	-	-	-	Enel
	- di cui Quadri	(%)	7,0	-	-	-	-	Enel
	- di cui Impiegati	(%)	12,6	-	-	-	-	Enel
	- di cui Operai	(%)	5,1	-	-	-	-	Enel
	Da 45 a 54	(%)	37,4	37,1	38,2	0,3	0,7	Enel
-	- di cui Dirigenti	(%)	0,8	-	-	-	-	Enel
	- di cui Quadri	(%)	5,6	-	-	-	-	Enel
	- di cui Impiegati	(%)	22,0	-	-	-	-	Enel
	- di cui Operai	(%)	9,0	-	-	-	-	Enel
	Da 55 a 59	(%)	16,0	14,4	13,6	1,6	11,4	Enel
	- di cui Dirigenti	(%)	0,3	-	-	-	-	Enel
	- di cui Quadri	(%)	2,1	-	-	-	-	Enel
	- di cui Impiegati	(%)	9,3	-	-	-	-	Enel
	- di cui Operai	(%)	4,4	-	-	-	-	Enel
	Oltre 60	(%)	2,3	2,2	1,7	0,1	4,6	Enel
	- di cui Dirigenti	(%)	0,1	-	-	-	-	Enel
	- di cui Quadri	(%)	0,6	-	-	-	-	Enel
	- di cui Impiegati	(%)	1,2	-	-	-	-	Enel
	- di cui Operai	(%)	0,4	-	-	-	-	Enel
	Età media	(anni)	44,7	44,9	43,2	-0,2	-0,4	Enel
	Forza lavoro per fasce di età e genere							
	Inferiore a 35	(%)	19,3	19,9	19,7	-0,6	-3,1	Enel
	- di cui uomini	(%)	15,1	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	4,2	-	-	-	-	Enel
	Da 35 a 44	(%)	25,0	26,4	26,8	-1,4	-5,4	Enel
	- di cui uomini	(%)	18,5	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	6,5	-	-	-	-	Enel
	Da 45 a 54	(%)	37,4	37,1	38,2	0,3	0,7	Enel
	- di cui uomini	(%)	30,4	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	7,0	-	-	-	-	Enel
	Da 55 a 59	(%)	16,0	14,4	13,6	1,6	11,3	Enel
	- di cui uomini	(%)	14,1	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	1,9	-	-	-	-	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Oltre 60	(%)	2,3	2,2	1,7	0,1	4,7	Enel
	- di cui uomini	(%)	2,1	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	0,2	-	-	-	-	Enel
	Forza lavoro per anzianità aziendale (1)							
	Inferiore a 10	(n.)	21.921	22.893	23.285	-972,1	-4,2	Enel
	Da 10 a 19	(n.)	14.769	16.153	17.310	-1.384,5	-8,6	Enel
	Da 20 a 29	(n.)	22.756	23.675	25.395	-919,0	-3,9	Enel
	Da 30 a 34	(n.)	9.887	9.587	10.349	300,6	3,1	Enel
	Oltre 35	(n.)	6.028	5.838	4.760	190,0	3,3	Enel
	Anzianità media	(anni)	18,7	18,5	17,0	0,2	0,9	Enel
	Forza lavoro per tipologia di contratto e genere (1)							
	Contratti a tempo indeterminato	(n.)	73.298	75.915	78.317	-2.617	-3,4	Enel
	- di cui uomini	(n.)	59.007	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(n.)	14.292	-	-	-	-	Enel
	Contratti a tempo determinato	(n.)	1.507	1.545	2.180	-38	-2,4	Enel
	- di cui uomini	(n.)	1.048	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(n.)	459	-	-	-	-	Enel
	Contratti di inserimento/CFL	(n.)	555	685	602	-130	-19,0	Enel
	- di cui uomini	(n.)	382	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(n.)	173	-	-	-	-	Enel
	Ricorso a contratti a tempo determinato e di inserimento/CFL sul totale	(%)	2,7	2,9	3,4	-0,1	-4,1	Enel
	Stage e tirocini	(n.)	1.853	1.797	1.370	56	3,1	Enel
	Forza lavoro per orario di lavoro e genere <sup>(1)</sup>							
	Contratti Full-time	(n.)	74.217	76.931	79.811	-2.714	-3,5	Enel
	- di cui uomini	(n.)	60.289	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(n.)	13.928	-	-	-	-	Enel
	Contratti Part-time	(n.)	1.144	1.214	1.288	-71	-5,8	Enel
	- di cui uomini	(n.)	173	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(n.)	971	-	-	-	-	Enel
LA2 <sub>COMM</sub>	VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA							
	Assunzioni (2)							
	Persone in entrata per genere	(n.)	4.150	3.761	4.644	389	10,3	Enel
	- uomini	(n.)	2.808	-	-	-	-	Enel
		(%)	68	-	-	-	-	Enel
	- donne	(n.)	1.342	-	-	-	-	Enel
		(%)	32	-	-	-	-	Enel
	Persone in entrata per fasce di età	(n.)	4.150	3.761	4.644	389	10,3	Enel
	fino a 30 anni	(n.)	1.956	-	-	-	-	Enel
		(%)	47	-	-	-	-	Enel
	da 30 a 50 anni	(n.)	1.942	-	-	-	-	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
		(%)	47	-	-	-	-	Enel
	oltre i 50 anni	(n.)	252	-	-	-	-	Enel
		(%)	6	-	-	-	-	Enel
	Persone in entrata per nazionalità	(n.)	4.150	3.761	4.644	389	10,3	Enel
	Italia	(n.)	1.052	1.084	979	-32	-3,0	Italia
		(%)	25,4	29,7	23,3	-4,3	-14,6	Italia
	Penisola Iberica	(n.)	1.115	517	587	598	115,7	Penisola Iberica
		(%)	26,9	14,2	14,0	12,7	89,8	Penisola Iberica
	Slovacchia	(n.)	245	216	401	29	13,4	Slovacchia
		(%)	5,9	5,9	9,6	0	-0,2	Slovacchia
	Romania	(n.)	79	68	90	11	16,2	Romania
		(%)	1,9	1,9	2,1	0	2,2	Romania
	Russia	(n.)	233	221	338	12	5,4	Russia
		(%)	5,6	6,0	8,0	-0,4	-7,3	Russia
	Francia	(n.)	22	32	20	-10	-31,3	Francia
		(%)	0,5	0,9	0,5	-0,3	-39,5	Francia
	Grecia	(n.)	11	32	12	-21	-65,6	Grecia
		(%)	0,3	0,9	0,3	-0,6	-69,7	Grecia
	Nord America	(n.)	60	85	44	-25	-29,4	Nord America
		(%)	1,4	2,3	1,0	-0,9	-37,9	Nord America
	America Latina	(n.)	1.318	1.343	1.691	-25	-1,9	America Latina
		(%)	31,8	36,8	40,3	-5,0	-13,6	America Latina
	Altro	(n.)	15	54	37	-39	-72,2	Altro
		(%)	0,4	1,5	0,9	-1,1	-75,6	Altro
	Effetto delle variazioni di perimetro	(n.)	-2.462	-335	7.618	-2.127	635,3	Enel
	Cessazioni (2)							
	Cessazioni per genere	(n.)	4.662	6.222	3.914	-1.560	-25,1	Enel (3)
	- uomini	(n.)	3.632	5.107	2.920	-1.475	-28,9	Enel (3)
		(%)	78	82	75	-4	-5,1	Enel (3)
	- donne	(n.)	1.029	1.115	994	-85	-7,7	Enel (3)
		(%)	22	18	25	4	23,2	Enel (3)
	Cessazioni per fasce di età	(n.)	4.662	6.222	3.914	-1.560	-25,1	Enel (3)
	fino a 30 anni	(n.)	458	838	251	-381	-45,4	Enel (3)
		(%)	10	13	6	-4	-27,2	Enel (3)
	da 30 a 50 anni	(n.)	1.341	1.523	686	-181	-11,9	Enel (3)
		(%)	29	24	18	4	17,6	Enel (3)
	oltre i 50 anni	(n.)	2.863	3.860	2.977	-997	-25,8	Enel (3)
		(%)	61	62	76	-1	-1,0	Enel (3)

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Cessazioni per nazionalità	(n.)	4.662	6.222	3.914	-1.560	-25,1	Enel (3)
	Italia	(n.)	1.345	1.747	1.942	-402	-23,0	Italia
		(%)	28,9	27,6	27,6	1,2	4,4	Italia
	Penisola Iberica	(n.)	1.222	1.436	775	-214	-14,9	Penisola Iberica
		(%)	26,2	22,7	11,0	3,5	15,4	Penisola Iberica
	Slovacchia	(n.)	297	622	532	-325	-52,3	Slovacchia
		(%)	6,4	9,8	7,6	-3,5	-35,2	Slovacchia
	Romania	(n.)	252	240	416	12	5,0	Romania
		(%)	5,4	3,8	5,9	1,6	42,4	Romania
	Russia	(n.)	591	376	718	216	57,4	Russia
		(%)	12,7	5,9	10,2	6,7	113,5	Russia
	Francia	(n.)	8	11	8	-3	-27,3	Francia
		(%)	0,2	0,2	0,1	0	-1,4	Francia
	Grecia	(n.)	0	2	8	-2	-100,0	Grecia
		(%)	0	0	0,1	0	-100,0	Grecia
	Nord America	(n.)	59	48	30	11	22,9	Nord America
		(%)	1,3	0,8	0,4	0,5	66,7	Nord America
	America Latina	(n.)	880	1.548	2.472	-668	-43,2	America Latina
		(%)	18,9	24,5	35,1	-5,6	-22,9	America Latina
	Altro	(n.)	7	291	134	-284	-97,6	Altro
		(%)	0,2	4,6	1,9	-4,5	-96,7	Altro
	Tasso di <i>turnover</i>	(%)	6,2	8,1	8,7	-1,9	-23,4	Enel
	Anzianità media di servizio dei dipendenti cessati nell'anno	(anzianità)	23	22	24	1	4,4	Enel (4)
	per genere							
	- uomini	(anzianità)	25	23	26	2	7,4	Enel (4)
	- donne	(anzianità)	17	18	18	-1	-4,6	Enel (4)
	per età							
	- con età < 30 anni	(anzianità)	3	2	2	1	34,4	Enel (4)
	- con età 30 - 50 anni	(anzianità)	12	9	10	2	25,8	Enel (4)
	- con età > 50 anni	(anzianità)	31	31	29	0	1,5	Enel (4)
LA12	VALORIZZAZIONE							
	Valutazione							
	Diffusione delle valutazioni	(%)	61,7	60,0	18,4	2	2,8	Enel (5)
	Persone valutate per inquadramento	(n.)	46.474	46.886	14.951	-412	-0,9	Enel (5)
	- Dirigenti	(n.)	1.025	1.190,2	869	-165	-13,9	Enel (5)
	- Quadri	(n.)	12.766	12.746	7.818	20	0,2	Enel (5)

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	- Impiegati	(n.)	29.700	29.755	5.284	-55	-0,2	Enel (5)
	- Operai	(n.)	2.983	3.195	982	-212	-6,6	Enel (5)
	Persone valutate per genere							
	- uomini	(%)	77,3	_	-	-	-	Enel (5)
	- donne	(%)	22,7	_	-	-	-	Enel (5)
	Compensation							
	Diffusione dell'incentivazione	(%)	23,2	22,3	22,3	0,9	4,3	Enel
	Incidenza della remunerazione variabile	(%)	9,4	8,6	4,9	0,8	9,3	Enel (6)
	Italia	(%)	8,1	7,7	6,9	0,3	4,3	Italia
	Romania	(%)	5,2	5,3	7,4	-0,2	-2,9	Romania
	Bulgaria	(%)	8,8	8,1	11,5	0,7	8,7	Bulgaria
	Slovacchia	(%)	17,2	21,8	20,1	-4,7	-21,3	Slovacchia
	Russia	(%)	23,5	20,4	17,6	3,1	15,1	Russia
	Francia	(%)	16,8	10,4	4,6	6,4	61,2	Francia
	Grecia	(%)	7,2	7,9	-	-0,7	-8,5	Grecia
	Endesa Spagna	(%)	8,1	7,8	6,0	0,3	4,1	Endesa Spagna
	Endesa Perù	(%)	52,5	25,0	43,1	27,5	110,3	Endesa Perù
	Endesa Brasile	(%)	5,9	3,1	9,2	2,8	90,3	Endesa Brasile
	Endesa Cile	(%)	18,1	17,7	20,4	0,3	1,9	Endesa Cile
	Endesa Colombia	(%)	18,6	7,1	10,8	11,5	162,5	Endesa Colombia
	Endesa Argentina	(%)	3,7	5,1	5,9	-1,4	-28,0	Endesa Argentina
	EGP America Latina	(%)	23,1	25,0	27,0	-1,9	-7,8	EGP America Latina
	EGP Penisola Iberica	(%)	13,5	35,5	18,2	-22,1	-62,1	EGP Penisola Iberica
LA10	Formazione							
	Ore di formazione per dipendente	(h)	44,7	36,3	38,1	8,4	23,1	Enel (7)
	per genere	(5)	45.2					F1/7)
	- uomini - donne	(h) (h)	45,2 42,6	-	-	-		Enel (7)
	per inquadramento	(11)	42,0	-		-		Effetti
	- Dirigenti	(h)	49,4	57,4	59,6	-8,0	-13,9	Enel (7)
	- Quadri	(h)	61,5	50,2	51,6	11,3	22,6	
	- Impiegati	(h)	40,2	32,4	33,1	7,8	24,1	
	- Operai	(h)	42,1	34,8	38,4	7,3	21,0	
	Ore di formazione totali (FAD + aula)	(.000 h)	3.389	2.889	3.171	500	17,3	
	Ore di formazione FAD	(.000 h)	321	241	253	80	33,3	Enel (7)
	Ore di formazione in aula	(.000 h)	3.068	2.648	2.917	420	15,9	Enel (7)
	- per formazione manageriale	(.000 h)	991	581	738	410	70,7	Enel (7)
	- per addestramento specialistico	(.000 h)	2.077	2.068	2.179	10	0,5	Enel (7)

Incidenza della formazione FAD	-16,5 18,9 20,8 12,7	Enel (7)  Enel (7)  Enel (7)  Enel (7)  Enel (7)  Enel (7)
per inquadramento  - Dirigenti	18,9 20,8 12,7	Enel (7) Enel (7) Enel (7)
- Quadri (.000 h) 851.946 716.759 760.546,3 135.187 - Impiegati (.000 h) 1.648.999 1.365.463 1.414.850,8 283.536 - Operai (.000 h) 828.138 734.594 916.574,8 93.544  Diffusione della sostenibilità  Formazione pro capite sulla (h) 15,9 13,5 15,7 2,4 sostenibilità  SAFETY (8)  Spesa per la sicurezza  Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445 dipendente	18,9 20,8 12,7	Enel (7) Enel (7) Enel (7)
- Impiegati (.000 h) 1.648.999 1.365.463 1.414.850,8 283.536 - Operai (.000 h) 828.138 734.594 916.574,8 93.544  Diffusione della sostenibilità Formazione pro capite sulla (h) 15,9 13,5 15,7 2,4 sostenibilità  SAFETY (8)  Spesa per la sicurezza Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445	20,8	Enel (7)
- Operai (.000 h) 828.138 734.594 916.574,8 93.544  Diffusione della sostenibilità  Formazione pro capite sulla (h) 15,9 13,5 15,7 2,4 sostenibilità  SAFETY (8)  Spesa per la sicurezza  Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445 dipendente	12,7	Enel (7)
Diffusione della sostenibilità  Formazione pro capite sulla (h) 15,9 13,5 15,7 2,4 sostenibilità  SAFETY (8)  Spesa per la sicurezza  Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445 dipendente	18,1	-
Formazione pro capite sulla (h) 15,9 13,5 15,7 2,4 sostenibilità  SAFETY (8)  Spesa per la sicurezza  Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445 dipendente		Enel <sup>(7)</sup>
sostenibilità  SAFETY (8)  Spesa per la sicurezza  Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445 dipendente		Enel <sup>(7)</sup>
Spesa per la sicurezza  Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445 dipendente	28.5	
Spesa per la sicurezza per (euro) 2.004 1.559 1.307 445 dipendente	28.5	
dipendente	28.5	
Speca per la cicurezza totale (mileure) 140.1 121.1 105.2	20,3	Enel
Spesa per la sicurezza totale (mil euro) 149,1 121,1 105,2 28,0	23,1	Enel
Formazione (mil euro) 37,3 29,7 19,4 7,6	25,6	Enel
Sorveglianza Sanitaria (mil euro) 7,1 6,3 4,3 0,8	12,7	Enel
Dispositivi di Protezione Individuale (mil euro) 16,1 14,2 17,0 1,5 (DPI)	13,3	Enel
Costo del personale (mil euro) 61,7 57,3 46,4 4,4	7,7	Enel
Studi e ricerche e altro (mil euro) 27,0 13,7 18,1 13,3	97,1	Enel
Accertamenti sanitari <sup>(9)</sup> (n.) <b>79.685 92.955 78.900</b> -13.270	-14,3	Enel
LA7 <sub>COMM</sub> Numero e frequenza degli infortuni		
Infortuni sul lavoro dipendenti (n.) 12 25 40 -13	-52,0	Enel
- uomini (n.) 12 2513	-52,0	
- donne (n.) 0 0 -	-	
di cui mortali (n.) 1 3 3 -2	-66,7	Enel
- uomini (n.) 1 3 3 -2	-66,7	Enel
- donne (n.) 0 0 0	-	Enel
di cui gravi <sup>(10)</sup> (n.) 11 22 37 -11	-50,0	Enel
- uomini (n.) 11 2211	-50,0	Enel
- donne (n.) 0 0 -	-	Enel
Indice di frequenza (n.) 2,4 2,8 3,6 -0,4	-14,3	Enel
Tasso di infortuni ( <i>Lost-Time Injuries</i> (i) <b>0,47 0,55 0,72</b> -0,08 Frequency Rate) (11)	-14,5	Enel
- uomini (i) 0,54 0,61 0,81 -0,07	-11,5	Enel
- donne (i) 0,19 0,27 0,29 -0,08	-29,6	Enel
Italia (i) 0,68 0,77 1,01 -0,09	-11,7	Italia
- uomini (i) 0,75 0,81 1,12 -0,06	-7,4	Italia
- donne (i) 0,29 0,53 0,54 -0,24	-45,3	Italia
Spagna (i) 0,38 0,55 0,87 -0,17	-30,9	Spagna
- uomini (i) 0,42 0,61 0,99 -0,19	-31,1	Spagna
- donne (i) 0,16 0,26 0,34 -0,10	-38,5	Spagna
Francia (i) 0 0 0	-	Francia
- uomini (i) 0 0 0	-	Francia
- donne (i) 0 0 0	-	Francia

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Irlanda	(i)	1,06	0	0	1,06	-	Irlanda
	- uomini	(i)	1,29	0	0	1,29	-	Irlanda
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Irlanda
	Russia	(i)	0,06	0,09	0,03	-0,03	-33,3	Russia
	- uomini	(i)	0,05	0,13	0,04	-0,08	-61,5	Russia
	- donne	(i)	0,08	0	0	0,08	-	Russia
	Slovacchia	(i)	0,15	0,14	0,10	0,01	7,1	Slovacchia
	- uomini	(i)	0,18	0,14	0,11	0,04	28,6	Slovacchia
	- donne	(i)	0	0,15	0	-0,15	-100,0	Slovacchia
	Romania	(i)	0,05	0,09	0,07	-0,04	-44,4	Romania
	- uomini	(i)	0,06	0,12	0,09	-0,06	-50,0	Romania
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Romania
	Grecia	(i)	0	0	0	-	-	Grecia
	- uomini	(i)	0	0	0	-	-	Grecia
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Grecia
	Nord America	(i)	0,32	0	0,76	0,32	-	Nord America
	- uomini	(i)	0,40	0	0,89	0,40	-	Nord America
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Nord America
	EGP America Latina	(i)	0,31	0	0,69	0,31	-	EGP America Latina
	- uomini	(i)	0,37	0	0,82	0,37	-	EGP America Latina
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	EGP America Latina
	Perù	(i)	0	0,16	0,31	-0,16	-100,0	Perù
	- uomini	(i)	0	0,11	0,31	-0,11	-100,0	Perù
	- donne	(i)	0	0,35	0,31	-0,35	-100,0	Perù
	Brasile	(i)	0,26	0,28	0,60	-0,02	-6,1	Brasile
	- uomini	(i)	0,27	0,24	0,75	0,03	12,5	Brasile
	- donne	(i)	0,24	0,40	0,13	-0,16	-40,0	Brasile
	Cile	(i)	0,04	0,48	0,47	-0,44	-92,2	Cile
	- uomini	(i)	0,05	0,50	0,38	-0,45	-90,0	Cile
	- donne	(i)	0	0,39	0,88	-0,39	-100,0	Cile
	Argentina	(i)	1,05	0,84	0,71	0,21	25,2	Argentina
	- uomini	(i)	1,12	0,98	0,82	0,14	14,3	Argentina
	- donne	(i)	0,65	0	0	0,65	-	Argentina
	Colombia	(i)	0,25	0,56	0,58	-0,32	-56,2	
	- uomini	(i)	0,20	0,77	0,54	-0,57	-74,0	
	- donne	(i)	0,39	0	0,67	0,39	-	Colombia
	Altro	(i)	0	0,18	0,45	-0,18	-	Altro
	- uomini	(i)	0	0,21	0,53	-0,21	-	Altro
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Altro
	Gravità degli infortuni							
	Tasso di assenza dal lavoro per infortuni (Lost Day Rate) (10)	(i)	22,2	26,6	28,9	-4,4	-16,5	Enel
	- uomini	(i)	25,4	31,0	33,2	-5,6	-18,1	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	- donne	(i)	7,4	6,5	8,9	0,9	13,8	Enel
	Italia	(i)	26,8	35,5	40,6	-8,7	-24,5	Italia
	- uomini	(i)	29,1	39,8	45,5	-10,7	-26,9	Italia
	- donne	(i)	13,1	9,9	11,0	3,2	32,3	Italia
	Spagna	(i)	25,2	40,3	48,8	-15,1	-37,5	Spagna
	- uomini	(i)	29,0	47,5	55,5	-18,5	-38,9	Spagna
	- donne	(i)	8,6	7,8	21,3	0,8	10,3	Spagna
	Francia	(i)	0	0	0	-	-	Francia
	- uomini	(i)	0	0	0	-	-	Francia
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Francia
	Irlanda	(i)	214,4	0	0	214,4	-	Irlanda
	- uomini	(i)	262,6	0	0	262,6	-	Irlanda
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Irlanda
	Russia	(i)	1,0	9,9	4,5	-8,9	-89,9	Russia
	- uomini	(i)	0,7	14,3	6,6	-13,6	-95,1	Russia
	- donne	(i)	1,5	0	0	1,5	-	Russia
	Slovacchia	(i)	11,3	8,5	1,7	2,8	32,9	Slovacchia
	- uomini	(i)	13,2	9,6	2,0	3,5	37,5	Slovacchia
	- donne	(i)	0,0	1,3	0,0	-1,3	-100,0	Slovacchia
	Romania	(i)	3,6	6,3	2,9	-2,7	-42,9	Romania
	- uomini	(i)	4,8	8,4	3,9	-3,6	-42,9	Romania
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Romania
	Grecia	(i)	0	0	0	-	-	Grecia
	- uomini	(i)	0	0	0	-	-	Grecia
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Grecia
	Nord America	(i)	0,3	0	5,7	0,3	-	Nord America
	- uomini	(i)	0,4	0	6,7	0,4	-	Nord America
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	Nord America
	EGP America Latina	(i)	2,2	0	13,5	2,2		EGP America Latina
	- uomini	(i)	2,6	0	16,1	2,6		EGP America Latina
	- donne	(i)	0	0	0	-	-	EGP America Latina
	Perù	(i)	0	0,8	11,7		-100,0	Perù
	- uomini	(i)	0	0,7	14,6	-0,7	-100,0	Perù
	- donne	(i)	0	1,0	3,4	-1,0	-100,0	Perù
	Brasile	(i)	34,5	18,5	9,8	16,0	86,5	
	- uomini	(i)	45,4	23,4	12,6	22,0	94,0	Brasile
	- donne	(i)	0,9	4,0	1,1	-3,1	-77,5	Brasile
	Cile	(i)	0,2	4,4	9,3	-4,2	-95,5	Cile
	- uomini	(i)	0,3	4,4	6,3	-4,1	-93,2	
	- donne	(i)	0	4,5	22,1	-4,5		
	Argentina	(i)	43,6	29,1	22,1	14,5	49,8	
	- uomini	(i)	47,7	29,1	25,7	18,6	63,9	Argentina
	- donne	(i)	18,8	28,7	0,0	-9,9	-34,5	Argentina

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Colombia	(i)	15,0	11,3	6,5	3,7	32,7	Colombia
	- uomini	(i)	18,9	15,4	6,6	3,5	22,7	Colombia
	- donne	(i)	2,6	0	6,2	2,6		Colombia
	Altro	(i)	0	3,6	37,1	-3,6	-100,0	Altro
	- uomini	(i)	0	4,2	43,6	-4,2	-100,0	Altro
	- donne	(i)	0	0	0	-		Altro
	Indice di gravità infortuni	(i)	0,11	0,13	0,14	-0,02	-15,4	Enel
	- uomini	(i)	0,13	0,15	0,17	-0,02	-13,3	Enel
	- donne	(i)	0,04	0,03	0,04	0,01	33,3	Enel
	Assenze per infortuni	(gg)	15.240	19.405	21.128	-4.165	-21,5	Enel
	- uomini	(gg)	14.318	18.559	19.957	-4.241	-22,9	Enel
	- donne	(gg)	922	846	1.171	0,01	0,001	Enel
	Malattie professionali							
	Tasso di malattia professionale (ODR)	(i)	0,020	0,024	-	-0,004	-16,7	Enel (12)
	Assenteismo							
	Tasso di assenteismo ( <i>Absentee Rate</i> ) (13)	(i)	5.665	5.734	8.818	-69	-1,2	Enel
EC3	WELFARE AZIENDALE							
	Dipendenti coperti da Piano Pensionistico ( <i>Benefit Plan</i> )	(n.)	56.083	57.473	53.368	-1.390	-2,4	Enel (14)
	Dipendenti coperti da Piano Pensionistico ( <i>Benefit Plan</i> )	(%)	74	73	66	1	1,4	Enel (14)
EU15	Dipendenti con diritto di pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, per area geografica (si elencano i principali Paesi in cui Enel opera)							
	Pensionamento entro 5 anni - Gruppo Enel							
	- Dirigenti	(%)	6	13	8	-7	-52,6	Enel (15)
	- Quadri	(%)	5	10	8	-5	-49,9	Enel (15)
	- Impiegati	(%)	5	15	12	-10	-67,1	Enel (15)
	- Operai	(%)	7	16	13	-9	-58,0	Enel (15)
	Media	(%)	5	14	11	-9	-63,6	Enel (15)
	Pensionamento entro 10 anni – Gruppo Enel							
	- Dirigenti	(%)	19	31	19	-12	-39,3	Enel (15)
	- Quadri	(%)	13	32	17	-19	-59,8	Enel (15)
	- Impiegati	(%)	20	35	27	-15	-43,4	Enel (15)
	- Operai	(%)	23	33	30	-10	-29,9	Enel (15)
	Media	(%)	19	32	26	-13	-40,3	Enel (15)
	Pensionamento entro 5 anni - Italia							
	- Dirigenti	(%)	5	13	11	-8	-60,3	Italia
	- Quadri	(%)	5	15	15	-10	-65,7	Italia
	- Impiegati	(%)	6	20	19	-14	-70,3	Italia
	- Operai	(%)	7	22	21	-15	-69,0	Italia
	Media	(%)	6	20	19	-14	-70,7	Italia
	Pensionamento entro 10 anni - Italia							
	- Dirigenti	(%)	21	24	26	-3	-12,4	Italia
	- Quadri	(%)	18	32	32	-15	-46,7	Italia

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	- Impiegati	(%)	25	42	41	-17	-40,8	Italia
	- Operai	(%)	27	42	44	-15	-35,7	Italia
	Media	(%)	25	40	41	-15	-37,1	Italia
	Pensionamento entro 5 anni - Slovacchia							
	- Dirigenti	(%)	5	12	19	-7	-59,5	Slovacchia
	- Quadri	(%)	12	10	11	2	19,2	Slovacchia
	- Impiegati	(%)	8	7	8	1	14,8	Slovacchia
	- Operai	(%)	8	6	6	2	32,5	Slovacchia
	Media	(%)	8	7	8	1	14,3	Slovacchia
	Pensionamento entro 10 anni - Slovacchia							
	- Dirigenti	(%)	26	35	31	-9	-25,5	Slovacchia
	- Quadri	(%)	34	31	31	3	9,6	Slovacchia
	- Impiegati	(%)	24	22	23	2	9,0	Slovacchia
	- Operai	(%)	23	20	18	3	14,9	Slovacchia
	Media	(%)	25	23	23	2	8,9	Slovacchia
	Pensionamento entro 5 anni - Russi	ia						
	- Dirigenti	(%)	15	9	6	6	64,4	Russia
	- Quadri	(%)	16	15	10	1	6,8	Russia
	- Impiegati	(%)	10	10	7	0	0	Russia
	- Operai	(%)	15	13	12	2	15,8	Russia
	Media	(%)	13	12	10	1	8,2	Russia
	Pensionamento entro 10 anni - Russia							
	- Dirigenti	(%)	33	19	22	14	75,1	Russia
	- Quadri	(%)	32	27	25	5	18,5	Russia
	- Impiegati	(%)	22	21	16	1	4,9	Russia
	- Operai	(%)	30	28	27	2	7,1	Russia
	Media	(%)	27	25	23	2	7,8	Russia
	Pensionamento entro 5 anni - Romania							
	- Dirigenti	(%)	3	0	2	3	-	Romania
	- Quadri	(%)	4	4	4	0	0	Romania
	- Impiegati	(%)	4	4	3	0	0	Romania
	- Operai	(%)	3	2	1	1	50,0	Romania
	Media	(%)	3	3	2	0	0	Romania
	Pensionamento entro 10 anni - Romania							
	- Dirigenti	(%)	19	10	15	9	87,0	Romania
	- Quadri	(%)	18	17	17	1	5,7	Romania
	- Impiegati	(%)	15	14	15	1	7,2	Romania
	- Operai	(%)	15	14	13	1	7,3	Romania
	Media	(%)	15	14	14	1	7,1	Romania
	Pensionamento entro 5 anni - EGP America Latina						,	
	- Dirigenti	(%)	13	11	0	2	18,0	EGP America Latina

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	- Quadri	(%)	8	4	0	4	104,0	EGP America Latina
	- Impiegati	(%)	4	3	1	1	35,0	EGP America Latina
	- Operai	(%)	9	14	3	-5	-37,0	EGP America Latina
	Media	(%)	6	7	4	-1	-13,5	EGP America Latina
	Pensionamento entro 10 anni - EGP America Latina							
	- Dirigenti	(%)	25	44	1	-19	-42,8	EGP America Latina
	- Quadri	(%)	17	21	1	-4	-18,9	EGP America Latina
	- Impiegati	(%)	9	16	2	-7	-45,1	EGP America Latina
	- Operai	(%)	25	19	6	6	31,1	EGP America Latina
	Media	(%)	16	18	9	-2	-11,0	EGP America Latina
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Penisola Iberica							
	- Dirigenti	(%)	5	5	6	0	0	Endesa Pen. Iberica
	- Quadri	(%)	1	1	5	0	0	Endesa Pen. Iberica
	- Impiegati	(%)	1	1	1	0	0	Endesa Pen. Iberica
	- Operai	(%)	1	1	2	0	0	Endesa Pen. Iberica
	Media	(%)	1	1	2	0	0	Endesa Pen. Iberica
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Penisola Iberica							
	- Dirigenti	(%)	17	15	18	2	13,6	Endesa Pen. Iberica
	- Quadri	(%)	7	7	16	0	0	Endesa Pen. Iberica
	- Impiegati	(%)	12	12	14	0	0	Endesa Pen. Iberica
	- Operai	(%)	9	7	15	2	28,9	Endesa Pen. Iberica
	Media	(%)	9	10	15	-1	-10,1	Endesa Pen. Iberica
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Perù							
	- Dirigenti	(%)	0	7	27	-7	-100	Endesa Perù
	- Quadri	(%)	7	10	9	-3	-29,5	Endesa Perù
	- Impiegati	(%)	10	4	15	6	136,1	Endesa Perù
	- Operai	(%)	0	8	33	-8	-106,2	Endesa Perù
	Media	(%)	8	6	12	2	33,7	Endesa Perù
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Perù							
	- Dirigenti	(%)	15	21	27	-6	-28,7	Endesa Perù
	- Quadri	(%)	6	19	9	-13	-69,7	Endesa Perù

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	- Impiegati	(%)	15	10	15	5	51,7	Endesa Perù
	- Operai	(%)	0	19	33	-19	-100	Endesa Perù
	Media	(%)	10	14	12	-4	-29,5	Endesa Perù
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Brasile							
	- Dirigenti	(%)	3	2	6	1	44,1	Endesa Brasile
	- Quadri	(%)	1	3	1	-2	-72,5	Endesa Brasile
	- Impiegati	(%)	0	1	1	-1	-87,7	Endesa Brasile
	- Operai	(%)	0	0	0	0	0	Endesa Brasile
	Media	(%)	1	1	1	0	0	Endesa Brasile
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Brasile							
	- Dirigenti	(%)	27	27	6	0	0	Endesa Brasile
	- Quadri	(%)	5	6	1	1	15,5	Endesa Brasile
	- Impiegati	(%)	5	6	1	-1	-18,0	Endesa Brasile
	- Operai	(%)	0	3	0	-3	-104,9	Endesa Brasile
	Media	(%)	5	3	1	2	74,9	Endesa Brasile
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Cile							
	- Dirigenti	(%)	12	7	4	5	70,0	Endesa Cile
	- Quadri	(%)	8	28	7	-20	-71,5	Endesa Cile
	- Impiegati	(%)	12	9	8	3	35,1	Endesa Cile
	- Operai	(%)	0	0	0	0	0	Endesa Cile
	Media	(%)	8	8	7	0	0	Endesa Cile
	Pensionamento entro 10 anni - Endesa Cile							
	- Dirigenti	(%)	11	13	4	-2	-15,1	Endesa Cile
	- Quadri	(%)	6	52	7	-45	-86,4	Endesa Cile
	- Impiegati	(%)	13	20	8	-7	-35,4	Endesa Cile
	- Operai	(%)	0	0	0	0	0	Endesa Cile
	Media	(%)	7	15	7	-8	-52,0	Endesa Cile
	Pensionamento entro 5 anni - Endesa Colombia							
	- Dirigenti	(%)	4	24	21	-20	-82,9	Endesa Colombia

-Implegati (%) 1 4 3 -3 -76,9 Endesa Colombis -Operai (%) 29 4 13 25 670,2 Endesa Colombis -Operai (%) 1 4 4 4 -3 -68,0 Endesa Colombis -Operai (%) 1 4 4 4 -3 -68,0 Endesa Colombis -Operai (%) 18 17 21 1 5,8 Endesa Colombis -Operai (%) 4 17 5 -13 -77,0 Endesa Colombis -Operai (%) 6 7 3 -1 -13,6 Endesa Colombis -Operai (%) 6 7 3 -1 -13,6 Endesa Colombis -Operai (%) 5 9 4 -4 -42,3 Endesa Colombis -Operai (%) 5 9 4 -4 -42,3 Endesa Colombis -Operai (%) 13 4 8 9 251,3 Endesa Colombis -Operai (%) 13 4 8 9 251,3 Endesa Colombis -Operai (%) 11 8 7 3 37,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 0 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 0 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 8 9 1 -1 -11,1 Endesa Argentin -Operai (%) 20 9 10 11 12,2,2 Endesa Argentin -Operai (%) 9 14 0 -5 -35,9 Endesa Argentin -Operai (%) 9 14 0 -5 -35,9 Endesa Argentin -Operai (%) 20 9 10 11 12,2,2 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin -Operai (%) 10 -10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
Operal   (%)   29   4   13   25   670,2   Endesa Colombia		- Quadri	(%)	2	7	5	-5	-74,0	Endesa Colombia
Media		- Impiegati	(%)	1	4	3	-3	-76,9	Endesa Colombia
Pensionamento entro 10 anni - Endesa Colombia		- Operai	(%)	29	4	13	25	670,2	Endesa Colombia
Endesa Colombia   - Dirigenti   (%)		Media	(%)	1	4	4	-3	-68,0	Endesa Colombia
Quadri									
- Impiegati		- Dirigenti	(%)	18	17	21	1	5,8	Endesa Colombia
Colombis   Colombis		- Quadri	(%)	4	17	5	-13	-77,0	Endesa Colombia
Media		- Impiegati	(%)	6	7	3	-1	-13,6	Endesa Colombia
Pensionamento entro 5 anni - Endesa Argentina   Colombis		- Operai	(%)	0	10	13	-10	-102,4	Endesa Colombia
Endesa Argentina   Company   Compa		Media	(%)	5	9	4	-4	-42,3	Endesa Colombia
Argentin									
Argentin		- Dirigenti	(%)	13	4	8	9	251,3	Endesa Argentina
Argentin		- Quadri	(%)	11	8	7	3	37,1	Endesa Argentina
Argentin   Media   (%)   8   9   1   -1   -11,1   Endesa Argentin		- Impiegati	(%)	8	9	0	-1	-11,1	Endesa Argentina
Pensionamento entro 10 anni - Endesa Argentina		- Operai	(%)	60	3	10	57	2.111,1	Endesa Argentina
Endesa Argentina   Compared to the property of the property		Media	(%)	8	9	1	-1	-11,1	Endesa Argentina
Argentin									
Argentin		- Dirigenti	(%)	23	15	8	8	53,4	Endesa Argentina
Argentin  - Operai (%) 20 9 10 11 122,2 Endesa Argentin  Media (%) 10 12 1 -2 -16,5 Endesa Argentin  PARI OPPORTUNITÀ  LA13 Genere  Forza lavoro per genere e inquadramento  Donne (n.) 14.932 14.876 15.579 56 0,4 Enel  - Dirigenti (n.) 153 141 158 12 8,5 Enel  - Quadri (n.) 3.591 3.520 3.452 71 2,0 Enel  - Impiegati (n.) 9.755 9.764 10.102 -9 -0,1 Enel		- Quadri	(%)	15	18	7	-3	-16,3	Endesa Argentina
Media		- Impiegati	(%)	9	14	0	-5	-35,9	Endesa Argentina
Argentin   PARI OPPORTUNITÀ		- Operai	(%)	20	9	10	11	122,2	Endesa Argentina
LA13 Genere           Forza lavoro per genere e inquadramento           Donne         (n.)         14.932         14.876         15.579         56         0,4         Enel           - Dirigenti         (n.)         153         141         158         12         8,5         Enel           - Quadri         (n.)         3.591         3.520         3.452         71         2,0         Enel           - Impiegati         (n.)         9.755         9.764         10.102         -9         -0,1         Enel		Media	(%)	10	12	1	-2	-16,5	Endesa Argentina
Forza lavoro per genere e inquadramento           Donne         (n.)         14.932         14.876         15.579         56         0,4         Enel           - Dirigenti         (n.)         153         141         158         12         8,5         Enel           - Quadri         (n.)         3.591         3.520         3.452         71         2,0         Enel           - Impiegati         (n.)         9.755         9.764         10.102         -9         -0,1         Enel		PARI OPPORTUNITÀ							
inquadramento           Donne         (n.)         14.932         14.876         15.579         56         0,4         Enel           - Dirigenti         (n.)         153         141         158         12         8,5         Enel           - Quadri         (n.)         3.591         3.520         3.452         71         2,0         Enel           - Impiegati         (n.)         9.755         9.764         10.102         -9         -0,1         Enel	LA13	Genere							
- Dirigenti (n.) 153 141 158 12 8,5 Enel - Quadri (n.) 3.591 3.520 3.452 71 2,0 Enel - Impiegati (n.) 9.755 9.764 10.102 -9 -0,1 Enel									
- Quadri         (n.)         3.591         3.520         3.452         71         2,0         Enel           - Impiegati         (n.)         9.755         9.764         10.102         -9         -0,1         Enel		Donne	(n.)	14.932	14.876	15.579	56	0,4	Enel
- Impiegati (n.) 9.755 9.764 10.102 -9 -0,1 Enel		- Dirigenti	(n.)	153	141	158	12	8,5	Enel
		- Quadri	(n.)	3.591	3.520	3.452	71	2,0	Enel
- Operai (n.) 1.433 1.451 1.867 -18 -1,2 Enel		- Impiegati	(n.)	9.755	9.764	10.102	-9	-0,1	Enel
		- Operai	(n.)	1.433	1.451	1.867	-18	-1,2	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Uomini	(n.)	60.428	63.437	65.629	-3.009	-4,7	Enel
	- Dirigenti	(n.)	1.037	1.115	1.193	-78	-7,0	Enel
	- Quadri (*)	(n.)	10.507	10.735	5.365	-228	-2,1	Enel
	- Impiegati <sup>(*)</sup>	(n.)	31.330	32.402	38.826	-1.071	-3,3	Enel
	- Operai	(n.)	17.554	19.185	20.245	-1.631	-8,5	Enel
	Incidenza del personale per genere							
	Donne	(%)	19,8	19,0	19,2	0,8	4,3	Enel
	- Dirigenti	(%)	0,20	0,18	0,19	0,02	12,8	Enel
	- Quadri	(%)	4,8	4,5	4,3	0,3	6,0	Enel
	- Impiegati	(%)	12,9	12,5	12,4	0,5	3,8	Enel
	- Operai	(%)	1,9	1,9	2,3	0	2,6	Enel
	Uomini	(%)	80,2	81,0	80,8	-0,8	-1,0	Enel
	- Dirigenti	(%)	1,38	1,42	1,47	-0,05	-3,3	Enel
	- Quadri	(%)	13,9	13,7	6,6	0,2	1,7	Enel
	- Impiegati	(%)	41,6	41,4	47,8	0,2	0,5	Enel
	- Operai	(%)	23,3	24,5	24,9	-1,2	-4,9	Enel
	Livello di inquadramento del personale femminile (16)	(%)	24,5	23,6	35,5	0,9	3,8	Enel
	Compensation personale femminile (17)	(%)	85,0	81,0	80,5	4,0	5,0	Enel
A14	Rapporto RAL Donne/Uomini							
	- Dirigenti	(%)	76	75	76	1	1,3	Enel (14)
	- Quadri	(%)	89	90	83	-1	-1,1	Enel (14)
	- Impiegati	(%)	84	84	83	-	-	Enel (14)
	- Operai	(%)	81	82	66	-1	-1,2	Enel (14)
	Media	(%)	92	92	86	-	-	Enel (14)
LA13	Disabilità							
	Personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(n.)	2.636	2.643	2.477	-7	-0,3	Enel (14)
	- di cui uomini	(n.)	1.801	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(n.)	835	-	-	-	-	Enel
	Incidenza del personale disabile o appartenente a categorie protette per genere	(%)	3,5	-	-	-	-	Enel
	- di cui uomini	(%)	2,4	-	-	-	-	Enel
	- di cui donne	(%)	1,1	-	-	-	-	Enel
	Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento	(n.)						
	- Dirigenti	(n.)	0	-	-	-	-	Enel
	- Quadri	(n.)	111	-	-	-	-	Enel
	- Impiegati	(n.)	2.278	-	-	-	-	Enel
	- Operai	(n.)	246	-	-	-	-	Enel
	Incidenza personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento	(n.)						
	- Dirigenti	(%)	0,0	-	-	-	-	Enel
	- Quadri	(%)	0,1	-	-	-	-	Enel
	- Impiegati	(%)	3,0	-	-	-	-	Enel
						1		

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	- Operai	(%)	0	-	_	-	-	Enel
LA4 <sub>COMM</sub>	RELAZIONI CON I SINDACATI							
	Tasso di sindacalizzazione del settore elettrico	(%)	60,6	49,9	62,7	10,7	21,5	Enel
	Dipendenti coperti da accordi collettivi per area geografica							
	Italia	(n.)	36.842	37.364	38.121	-522	-1,4	Italia
		(%)	100	100	100	0	0	Italia
	Nord America	(n.)	0	21	21	-21	-100	Nord America
		(%)	0	7	8	-7	-100	Nord America
	EGP America Latina	(n.)	244	226	229	18	8,0	EGP America Latina
		(%)	41	44	45	-3	-6,0	EGP America Latina
	EGP Penisola Iberica	(n.)	235	180	56	55	30,5	EGP Penisola Iberica
		(%)	97	90	100	7	7,3	EGP Penisola Iberica
	EGP Grecia	(n.)	67	56	-	11	19,6	EGP Grecia
		(%)	100	100	-	0	0	EGP Grecia
	Francia	(n.)	97	83	62	14	16,9	Francia
		(%)	100	100	100	0	0	Francia
	Belgio	(n.)	30	30	-	0	0	Belgio
		(%)	81	83	-	-2	-2,7	Belgio
	Romania	(n.)	4.438	4.640	4.832	-202	-4,4	Romania
		(%)	98	99	99	-1	-0,7	Romania
	Bulgaria	(n.)	0	464	573	-464	-100	Bulgaria
		(%)	0	91	91	-91	-100	Bulgaria
	Slovacchia	(n.)	4.565	4.814	5.221	-249	-5,2	Slovacchia
		(%)	86	90	100	-4	-4,2	Slovacchia
	Russia	(n.)	3.323	3.748	3.904	-425	-11,3	Russia
		(%)	86	89	89	-3	-3,0	Russia
	Endesa Penisola Iberica	(n.)	10.958	11.328	12.310	-370	-3,3	Endesa Pen. Iberica
		(%)	93	93	92	0	-0,2	Endesa Pen. Iberica
	Endesa America Latina	(n.)	8.769	9.690	9.075	-921	-9,5	Endesa America Latina
		(%)	79	78	72	1	1,6	Endesa America Latina
	Totale Enel	(n.)	69.568	72.644	74.568	-3.076	-4,2	Enel
		(%)	92	93	92	-1	-0,7	Enel
	Contenzioso vs dipendenti							
	Totale procedimenti	(n.)	5.943	5.763	2.588	180	3,1	Enel (18)
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	93,8	89,9	60,1	4	4,4	Enel (18)

<sup>(\*)</sup> Il numero dei Quadri è passato da 8.817 del 2009 a 14.255 del 2010, a seguito di un diverso criterio di contabilizzazione delle categorie di Endesa, che nel 2009 ha incluso tali persone nella categoria "impiegati".

<sup>(1)</sup> I dati relativi al 2010 e al 2009 non comprendono le branch (sedi italiane all'estero), pari a 168 persone nel 2010 e 109 nel 2009.

<sup>(2)</sup> La somma dei dati dettagliati per genere, fascia d'età e nazionalità non corrisponde ai totali riportati per le Assunzioni e le Cessazioni, in quanto le informazioni di dettaglio per 2011, 2010 e 2009 non sono disponibili per le branch e le società minori del perimetro internazionale del 2011.

- (3) Escluso per il 2009 Endesa.
- (4) Escluso per il 2011 Endesa Marocco.
- (5) Il dato del 2010 non comprende Endesa Grecia, Irlanda e Marocco e il dato del 2009 comprende solo Italia ed Endesa Penisola Iberica.
- (6) Il dato del 2010 non comprende EGP Nord America ed Endesa Grecia, Irlanda e Marocco, mentre il 2009 non comprende EGP Nord America ed Endesa Marocco
- (7) Il dato del 2010 non comprende Endesa Grecia, Irlanda e Marocco, mentre il dato del 2009 comprende solo Italia ed Endesa Penisola Iberica.
- (8) I dati relativi alla sicurezza non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50% (a esclusione di Hydro Dolomiti Enel Srl e le *branch* di società italiane all'estero).
- (9) 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 loro turno.
- (10) Infortunio con prima prognosi, riportata sul primo certificato medico emesso, superiore a 30 giorni o con prognosi riservata, fino allo scioglimento della riserva o con prognosi non nota che, a una prima valutazione da parte della Divisione/Società interessata, venga ipotizzata superiore a 30 giorni. Allo scioglimento della riserva o alla definizione della prognosi, gli infortuni saranno considerati gravi solo se la prima prognosi risulterà superiore a 30 giorni. Qualora la riserva non venga sciolta, ovvero la prognosi resti non nota entro 30 giorni dall'evento, l'infortunio dovrà ritenersi grave.
- (11) Il calcolo degli indici per Paese considera il numero complessivo di infortuni di uomini e donne rapportato alla somma di ore lavorate da uomini e donne; il calcolo degli indici per genere considera il numero di infortuni rapportato alle ore lavorate del genere in questione (o solo uomini o solo donne).
- (12) Comprende nel 2011 Italia, Russia, Endesa Penisola Iberica ed Endesa America Latina, mentre nel 2010 è relativo solo a Italia e Russia.
- (13) Escluso ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti ecc.
- (14) Il dato del 2010 non comprende Endesa Grecia, Irlanda e Marocco, mentre il dato del 2009 comprende solo Italia ed Endesa Penisola Iberica.
- (15) Il dato del 2010 non comprende EGP Nord America ed Endesa Grecia, Irlanda e Marocco e quello del 2009 non comprende EGP Nord America ed Endesa Marocco.
- (16) Calcolato come rapporto tra il numero di donne Dirigenti e Quadri e il totale di Dirigenti e Quadri. Tale valore diminuisce nel 2010 a seguito del diverso criterio di contabilizzazione dei Quadri di Endesa, che ha portato il valore complessivo dei Quadri Enel da 8.817 nel 2009 a 14.255 nel 2010.
- (17) Calcolato come rapporto tra il salario medio delle donne Dirigenti e Quadri e il salario medio (uomini + donne) dei Dirigenti e Quadri.
- (18) Il dato del 2009 comprende solo Endesa Penisola Iberica.

268 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Indicatori di performance

# 4. Enel per i clienti

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010		
EU3 2.7	Clienti mercato elettricità							
	Clienti finali Italia	(n.)	28.871.639	29.362.479	29.723.135	-490.840	-1,7	Italia
	Mercato libero	(n.)	3.872.738	3.191.283	2.536.631	681.455	21,4	Italia
	- clienti mass market	(n.)	3.785.461	3.054.793	2.395.647	730.668	23,9	Italia
	- clienti <i>business</i> (1)	(n.)	48.894	58.082	48.621	-9.188	-15,8	Italia
	- clienti in regime di salvaguardia	(n.)	38.383	78.408	92.363	-40.025	-51,0	Italia
	Mercato regolato	(n.)	24.998.901	26.171.196	27.186.504	-1.172.295	-4,5	Italia
	Clienti finali Penisola Iberica	(n.)	11.536.589	11.729.319	11.699.674	-192.730	-1,6	Pen. Iberica
	Mercato libero	(n.)	11.536.589	11.729.319	11.699.674	-192.730	-1,6	Pen. Iberica
	Mercato regolato (2)	(n.)	-	-	-	-	-	Pen. Iberica
	Clienti finali America Latina	(n.)	13.655.379	13.271.599	12.906.412	383.780	2,9	America Latina
	Mercato libero	(n.)	311	6.554	6.483	-6.243	-95,3	America Latina
	Mercato regolato	(n.)	13.655.068	13.265.045	12.899.929	390.023	2,9	America Latina
	Clienti finali Romania	(n.)	2.634.601	2.605.345	2.564.717	29.256	1,1	Romania
	Mercato libero	(n.)	10.028	4.199	1.606	5.829	138,8	Romania
	Mercato regolato	(n.)	2.624.573	2.601.146	2.563.111	23.427	0,9	Romania
	Clienti finali Francia	(n.)	632	77	26	555	720,8	Francia
	Mercato libero	(n.)	632	77	26	555	720,8	Francia
	Mercato regolato	(n.)	-	-	-	-	-	Francia
	Clienti finali Slovacchia	(n.)	3.183	136	-	3.047	2.240,4	Slovacchia
	Mercato libero	(n.)	3.183	136	-	3.047	2.240,4	Slovacchia
	Mercato regolato	(n.)	-	-	-	-	-	Slovacchia
	Clienti finali Russia	(n.)	92.748	104.407	105.002	-11.659	-11,17	Russia
	Mercato libero	(n.)	4.582	4.623	4.664	-41	-0,89	Russia
	Mercato regolato	(n.)	88.166	99.784	100.338	-11.618	-11,64	Russia
	Totale clienti finali Enel	(n.)	56.794.771	57.068.738	56.998.966	-273.967	-0,48	Enel
	Totale Mercato libero	(n.)	15.428.063	14.931.568	14.249.084	496.495	3,33	Enel
	Totale Mercato regolato	(n.)	41.366.708	42.137.170	42.749.882	-770.462	-1,83	Enel
	Gas							
	Clienti finali Italia	(n.)	3.150.968	2.902.739	2.773.370	248.229	8,6	Italia
	Clienti finali Endesa Spagna	(n.)	1.007.093	1.083.801	1.169.855	-76.708	-7,1	Endesa Spagna
	Totale clienti mercato gas	(n.)	4.158.061	3.986.540	3.943.225	171.521	4,3	Enel
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA							
	Clienti illuminazione pubblica	(n.)	3.869	3.946	3.974	-77	-2,0	Italia
	Punti luce illuminazione pubblica	(.000)	1.920	1.966	1.990	-46	-2,4	Italia
	VOLUMI VENDUTI							
	Energia elettrica							
	Mercato libero	(GWh)	191.417	183.133	143.775	8.284	4,5	Enel
	Mercato regolato	(GWh)	120.370	125.879	144.175	-5.509	-4,4	Enel
	Totale volumi venduti	(GWh)	311.787	309.012	287.950	2.775	0,9	Enel
	Vendita "Green Energy"	(GWh)	10.106	11.285	7.968	-1.179	-10,4	Italia
	Gas							
	Italia	(mil m³)	4,6	5,5	5,2	-0,9	-16,8	Italia
	- clienti mass market	(mil m³)	3,4	3,7	3,3	-0,3	-8,0	Italia

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	
	- clienti <i>business</i> <sup>(3)</sup>	(mil m³)	1,2	1,8	1,9	-0,6	-34,9	Italia
	Endesa Spagna	(mil m³)	3,9	3,4	3,4	0,5	14,7	Endesa Spagna
	Totale volumi venduti Enel	(mil m³)	8,5	8,9	8,6	-0,4	-4,7	Enel
	DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DELL'ENERGIA							
EU11	Efficienza parco termoelettrico							
	Incidenza potenza CCGT sul totale della potenza termoelettrica	(%)	27,0	23,2	21,5	3,8	16,5	Enel
	Rendimento medio parco termoelettrico	(%)	39,7	39,3	39,0	0,4	1,0	Enel
	Rendimento medio per fonte/ tecnologia							
	Rendimento impianti a lignite	(%)	35,8	31,2	32,8	4,6	14,7	Enel
	Rendimento impianti a carbone	(%)	36,0	35,8	35,4	0,2	0,5	Enel
	Rendimento impianti a olio/gas	(%)	43,5	34,6	33,6	8,9	25,7	Enel
	Rendimento impianti a gas naturale	(%)	46,3	47,3	31,2	-1,0	-2,1	Enel
	Rendimento impianti CCGT	(%)	46,0	48,4	49,7	-2,3	-4,8	Enel
	Rendimento medio per area geografica							
	Rendimento medio parco termoelettrico Italia	(%)	39,3	39,0	38,1	0,3	0,7	ltalia
	Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia	(%)	27,5	27,4	-	0,1	0,4	Slovacchia
	Rendimento medio parco termoelettrico Russia	(%)	37,2	36,7	36,8	0,5	1,2	Russia
	Rendimento medio parco termo elettrico Endesa Penisola Iberica	(%)	39,3	39,7	37,4	-0,4	-1,0	Endesa Pen. Iberica
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Cile	(%)	47,5	48,3	44,5	-0,8	-1,6	Endesa Cile
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Argentina	(%)	46,7	47,3	46,6	-0,6	-1,2	Endesa Argentina
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Brasile	(%)	43,4	46,7	48,3	-3,4	-7,2	Endesa Brasile
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Perù	(%)	45,0	44,2	50,2	0,8	1,7	Endesa Perù
	Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Colombia	(%)	28,1	27,0	24,1	1,1	4,1	Endesa Colombia
EU30	Disponibilità parco termoelettrico per area geografica							
	Disponibilità media parco termoelettrico Italia	(%)	82,5	74,7	78,3	7,8	10,4	Italia
	Disponibilità media parco termoelettrico Slovacchia	(%)	94,6	96,6	87,2	-2,0	-2,0	Slovacchia
	Disponibilità media parco termoelettrico Russia	(%)	78,7	82,1	81,5	-3,4	-4,1	Russia
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Penisola Iberica	(%)	92,3	91,9	95,7	0,4	0,4	Endesa Pen. Iberica <sup>(4)</sup>
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Cile	(%)	97,5	98,5	98,6	-0,9	-0,9	Endesa Cile
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Argentina	(%)	83,6	85,7	92,5	-2,1	-2,5	Endesa Argentina <sup>(4)</sup>
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Brasile	(%)	92,0	98,9	99,7	-6,9	-7,0	Endesa Brasile

270 Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Perù	(%)	95,3	92,0	88,4	3,3	3,6	Endesa Perù (4
	Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Colombia	(%)	92,8	92,2	92,2	0,6	0,6	Endesa Colombia <sup>(4)</sup>
EU28	Interruzioni del servizio - frequenza							
	Frequenza delle interruzioni per cliente (escluse cause esterne)	(n.)	3,7	4,2	4,8	-0,5	-11,9	Italia
	Frequenza delle interruzioni per cliente (comprese cause esterne)	(n.)	3,8	4,3	4,9	-0,5	-11,6	Italia
	Frequenza delle interruzioni per cliente	(n.)	5,9	7,4	6,7	-1,5	-19,9	Romania
	Frequenza delle interruzioni per cliente	(n.)	1,4	1,6	1,7	-0,2	-12,5	Pen. Iberica
EU29	Interruzioni del servizio - durata							
	Indice di continuità del servizio Italia (escluse cause esterne)	(min)	40	43	45	-3	-6,6	Italia
	Indice di continuità del servizio Italia (comprese cause esterne)	(min)	44	46	48	-2	-4,3	Italia
	Indice di continuità del servizio Romania	(min)	374	584	557	-210	-36,0	Romania
	Indice di continuità del servizio Penisola Iberica	(min)	60	71	70	-11	-15,0	Pen. Iberica
EU12	Perdite di rete							
	Perdite di rete Italia	(%)	6,0	6,0	6,0	-	-	Italia
	Perdite di rete Romania	(%)	17,0	13,7	17,9	3,3	24,5	Romania
	Perdite di rete Penisola Iberica	(%)	7,7	7,7	7,5	-	-	Pen. Iberica
	QUALITÀ DEL SERVIZIO							
	MERCATO ELETTRICO ITALIA							
	Struttura commerciale							
	Punti Enel (elettricità + gas)	(n.)	131	131	131	-	-	Italia
	Qui Enel/Qui Gas	(n.)	1.628	1.840	1.722	-212	-11,5	Italia
	Call Center							
	Mercato regolato - 800 900 800							
	Livello di servizio del Call Center	(%)	97	95	93	2	1,8	Italia
	Tempo medio di attesa	(sec)	71	115	152	-44	-38,4	Italia
	Formazione per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro cap)	11	32	28	-21	-65,6	Italia
	Mercato libero (elettricità e gas) - 800 900 860							
	Livello di servizio del Call Center	(%)	96	94	94	1	1,5	Italia
	Tempo medio di attesa	(sec)	97	118	149	-21	-17,7	Italia
	Formazione per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro cap)	150	69	55	81	118,0	Italia
	Rapidità del servizio							
	Esecuzione di lavori semplici	(gg)	7,2	7,4	7,2	-0,2	-2,7	Italia
	Attivazione della fornitura	(gg)	0,9	1,0	0,9	-0,1	-10,0	Italia
PR5	Customer Satisfaction							
	Mercato regolato							
	Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG (5)	(i)	90,9	91,3	88,6	-0,4	-0,4	Italia
	Frequenza rilevazioni AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	117,4	134,7	115,8	-17,3	-12,8	Italia
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	31,6	23,6	19,7	8,0	33,9	Italia
	Mercato libero							
	Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG (5)	(i)	87,5	83,3	79,0	4,2	5,0	Italia
	Frequenza rilevazioni AEEG	(n.)	2	2	2	-	-	Italia
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	62,8	82,0	95,5	-19,2	-23,4	Italia
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	55,7	47,5	35,0	8,2	17,3	Italia
	MERCATO ELETTRICO ROMANIA							
	Struttura commerciale							
	Agenzie	(n.)	48	76	82	-28	-36,8	Romania
	Canale indiretto	(n.)	1	1	17	-	-	Romania
	Call Center							
	Livello di servizio del <i>Call Center</i> Mercato regolato	(%)	96	94	83	2	2,0	Romania
PR5	<b>Customer Satisfaction</b>							
	Mercato regolato							
	Customer Satisfaction Index	(i)	70,4	-	-	-	-	Romania
	Mercato libero							
	Customer Satisfaction Index	(i)	82,9	-	-	-	-	Romania
	Reclami e richieste di informazioni scritte area commerciale <sup>(6)</sup>	(.000)	20,8	12,7	10,4	8,1	64,2	Romania
	Tempo di risposta reclami scritti area commerciale (7)	(gg)	26	28	7	-2	-7,1	Romania
	MERCATO ELETTRICO PENISOLA IBERICA							
	Struttura commerciale							
	Agenzie	(n.)	27	29	40	-2	-6,9	Pen. Iberica
	Canale indiretto	(n.)	398	413	447	-15	-3,6	Pen. Iberica
	Call Center							
	Livello di servizio del Call Center	(%)	97	96	82	1	0,8	Pen. Iberica
	Rapidità del servizio							
	Attivazione della fornitura	(gg)	2,7	-	-	-	-	Pen. Iberica
PR5	Customer Satisfation Mercato regolato							
	Mercato regolato							
	Customer Satisfaction Index	(i)	6,4	-	-	-	-	Pen. Iberica
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	33,7	-	-	-	-	Pen Iberica
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	21,6	-	-	-	-	Pen. Iberica
	Mercato libero							
	Customer Satisfaction Index	(i)	6,7	-	-	-	-	Pen. Iberica
	Reclami e richieste di informazioni scritt	e (.000)	17,9	-	-	-	-	Pen. Iberica
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	12,4	-	-	-	-	Pen. Iberica
	MERCATO GAS							
PR5	Customer satisfaction Gas							
	Reclami e richieste di informazioni scritt	e (.000)	17,9	-	-	-	-	Pen. Iberica

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	12,4	-	-	-	-	Pen. Iberica
	ACCESSIBILITÀ DELL'ENERGIA							
EU27	Clienti distaccati per mancato pagamento							
	per tempo dal distacco al pagamento - Italia (Enel Servizio Elettrico)	(n.)	680.181	775.242	847.665	-95.061	-12,3	Elettricità Italia
	< 48 h	(n.)	354.992	380.344	402.737	-25.352	-6,7	Elettricità Italia
	48 h - 1 settimana	(n.)	235.406	283.023	314.898	-47.617	-16,8	Elettricità Italia
	1 settimana - 1 mese	(n.)	89.557	111.424	129.520	-21.867	-19,6	Elettricità Italia
	1 mese - 1 anno	(n.)	226	436	485	-210	-48,2	Elettricità Italia
	> 1 anno	(n.)	0	15	25	-15	-100	Elettricità Italia
	per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Enel Servizio Elettrico)	(n.)	680.181	775.242	847.665	-95.061	-12,3	Elettricità Italia
	< 24 h	(n.)	603.651	648.503	694.600	-44.852	-6,9	Elettricità Italia
	24 h - 1 settimana	(n.)	75.827	125.847	151.946	-50.020	-39,7	Elettricità Italia
	> 1 settimana	(n.)	703	892	1.119	-189	-21,2	Elettricità Italia
	per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Enel Energia) <sup>(8)</sup>	(n.)	137.956	65.981	59.596	71.975	109,1	Elettricità Italia
	< 48 h	(n.)	50.808	28.191	24.905	22.617	80,2	Elettricità Italia
	48 h - 1 settimana	(n.)	37.321	15.949	11.649	21.372	134,0	Elettricità Italia
	1 settimana - 1 mese	(n.)	42.889	14.035	14.791	28.854	205,6	Elettricità Italia
	1 mese - 1 anno	(n.)	6.938	7.806	8.251	-868	-11,1	Elettricità Italia
	> 1 anno	(n.)	0	0	0	-	-	Elettricità Italia
	per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Enel Energia) <sup>(8)</sup>	(n.)	20.069	14.848	-	5.221	35,2	Elettricità Italia
	< 24 h	(n.)	16.271	11.102	-	5.169	46,6	Elettricità Italia
	24 h - 1 settimana	(n.)	3.798	3.746	-	52	1,4	Elettricità Italia
	> 1 settimana	(n.)	0	0	-	-	-	Elettricità Italia
	per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Mercato gas) (8)	(n.)	20.073	16.222	6.613	3.851,0	23,7	Gas Italia
	< 48 h	(n.)	1.708	3.224	831	-1.516,0	-47,0	Gas Italia
	48 h - 1 settimana	(n.)	8.167	4.949	2.243	3.218,0	65,0	Gas Italia
	1 settimana - 1 mese	(n.)	7.927	6.035	2.976	1.892,0	31,4	Gas Italia
	1 mese - 1 anno	(n.)	2.271	2.014	563	257,0	12,8	Gas Italia
	per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Mercato gas) <sup>(8)</sup>	(n.)	18.538	12.725	-	5.813	45,7	Gas Italia
	< 24 h	(n.)	3.690	1.982	-	1.708	86,2	Gas Italia (9
	24 h - 1 settimana	(n.)	11.102	4.541	-	6.561	144,5	Gas Italia
	> 1 settimana	(n.)	3.746	6.202	-	-2.456	-39,6	Gas Italia
	per tempo dal distacco al pagamento – Romania	(n.)	56.847	-	-	-	-	Romania
	< 48 h	(n.)	6.050	-	-	-	-	Romania
	48 h - 1 settimana	(n.)	2.165	-	-	-	-	Romania
	1 settimana - 1 mese	(n.)	0	-	-	-	-	Romania
	1 mese - 1 anno	(n.)	48.632	-	-	-	-	Romania
	per tempo dal pagamento al riallaccio – Romania	(n.)	1.392	-	-	-	-	Romania
	< 24 h	(n.)	1.392	-	-	-	-	Romania
	24 h - 1 settimana	(n.)	0	-	-	-	-	Romania
	> 1 settimana	(n.)	0	-	-	_	_	Romania

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010		
	per tempo dal distacco al pagamento – Endesa Penisola Iberica	(n.)	388.143	514.423	-	-126.280	-24,5	Endesa Pen Iberica
	< 48 h	(n.)	225.985	321.146	-	-95.161	-29,6	Endesa Pen Iberica
	48 h - 1 settimana	(n.)	47.922	51.235	-	-3.313	-6,5	Endesa Pen Iberica
	1 settimana - 1 mese	(n.)	45.784	60.584	-	-14.800	-24,4	Endesa Pen Iberica
	1 mese - >1 anno	(n.)	68.452	81.458	-	-13.006	-16,0	Endesa Pen Iberica
	per tempo dal pagamento al riallaccio – Endesa Penisola Iberica	(n.)	417.711	622.933	-	-205.222	-32,9	Endesa Pen Iberica
	< 24 h	(n.)	260.141	319.700	-	-59.559,0	-18,6	Endesa Pen Iberica
	24 h - 1 settimana	(n.)	157.195	301.755	-	-144.560	-47,9	Endesa Pen Iberica
	> 1 settimana	(n.)	375	1.478	-	-1.103	-74,6	Endesa Pen Iberica
	per tempo dal distacco al pagamento – Endesa America Latina	(n.)	1.744.976	1.731.348	-	13.628	0,8	Endesa America Latina (10)
	< 48 h	(n.)	1.135.864	1.159.386	-	-23.522	-2,0	Endesa America Latina (10)
	48 h - 1 settimana	(n.)	246.766	248.555	-	-1.789	-0,7	Endesa America Latina (10)
	1 settimana - 1 mese	(n.)	237.088	252.028	-	-14.940	-5,9	Endesa America Latina (10)
	1 mese - >1 anno	(n.)	125.258	71.379	-	53.879	75,5	Endesa America Latina (10)
	per tempo dal pagamento al riallaccio – Endesa America Latina	(n.)	2.013.347	1.733.738	-	279.609	16,1	Endesa America Latina (10)
	< 24 h	(n.)	1.979.160	1.658.679	-	320.481	19,3	Endesa America Latina (10)
	24 h - 1 settimana	(n.)	32.952	30.656	-	2.296	7,5	Endesa America Latina (10)
	> 1 settimana	(n.)	1.235	44.403	-	-43.168	-97,2	Endesa America Latina (10)
EN6	PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA							
	Titoli di Efficienza Energetica	(n.)	1.737.471	1.012.090	788.400	725.381	71,7	Italia
	Fotovoltaico installato	(kWp)	350.000	137.300	48.900	212.700	154,9	Italia
	Contatori elettronici installati	(.000)	33.694	33.177	32.540	517	1,6	Italia
	Diffusione del contatore elettronico all'estero (11)	(.000)	1.349	106	14	1.244	1.177,9	Estero
	Contenzioso verso clienti							
	Mercato elettrico Italia							
	Totale procedimenti	(n.)	193.706	116.336	139.588	77.370	66,5	Enel (12)
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	77,9	95,0	95,3	-17,1	-18,0	Enel (12)
	Mercato Gas Italia				,		<u> </u>	
	Totale procedimenti	(n.)	929	808	479	121	15,0	Enel (12)
			323				. 5,5	

- (1) Forniture a clienti "large" ed energivori (consumi annui maggiori a 1 GWh).
- (2) Dal 1.7.2009 è entrato in vigore il mercato del "TUR" (*Tarifa de Último Recurso*), per cui non ci sono più clienti regolati, sono passati tutti al mercato libero.
- (3) Include clienti residenziali e microbusiness.
- (4) I valori del 2010 e 2009 sono stati riclassificati, a sequito di una omogeneizzazione del criterio di calcolo utilizzato.
- (5) Dato relativo al I Semestre 2011. Il II Semestre 2011 viene comunicato dall'AEEG a maggio 2012. 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. Il dato del 2010 è stato aggiornato con l'ultima rilevazione.
- (6) Il numero dei reclami è notevolmente aumentato rispetto al 2010 a seguito del lancio del canale telematico (My Enel on-line services) da settembre 2010.
- (7) 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, cui si è risposto con tempi medi molto bassi, pari a 2 qq; per gli altri reclami il tempo medio di risposta era 17 qq.
- (8) Il 2010 è stato riclassificato in quanto lo scorso anno i dati erano disponibili solo aggregati, ovvero considerando il numero di utenti dal momento del distacco al riallaccio, senza la suddivisione intermedia del tempo dal distacco al pagamento.
- (9) In questo dato sono comprese anche le revoche non presenti nel dato sopra, dove vengono contati solo i distacchi andati a buon fine.
- (10) I valori del 2011 non comprendono Argentina, mentre quelli del 2010 non comprendono Colombia e Argentina.
- (11) Il notevole aumento dei contatori all'estero è dovuto all'avvio della fornitura a Endesa e a E.ON Spagna.
- (12) I dati relativi al 2010 e 2009 sono relativi al solo perimetro Italia.

### 5. Le sfide dell'ambiente

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	GESTIONE AMBIENTALE			-				
U8	Ricerca e innovazione							
	Innovazione tecnologica (1)	(mil euro)	97	87	86	10	11,5	Enel (1)
	Personale di ricerca	(n.)	183	184	192	-1	-0,5	Enel (1)
N30	Spesa ambientale							
	Spesa ambientale - criterio GRI EN30	(mil euro)	833	786	689	47	5,9	Enel (2)
	Spese correnti (costi):	(mil euro)	582	433	495	149	34,4	Enel (2)
	- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	282	193	244	89	45,8	Enel (2)
	- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	300	240	251	60	25,2	Enel (2)
	Investimenti:	(mil euro)	251	353	194	-102	-29,0	Enel (2)
	- per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale	(mil euro)	142	254	69	-112	-44,0	Enel (2)
	- per la prevenzione e la gestione ambientale	(mil euro)	109	99	125	10	10,1	Enel (2)
	Spesa ambientale - criterio EUROSTAT	(mil euro)	739	773	589	-34	-4,4	Enel
	Totale spese correnti	(mil euro)	488	420	395	69	16,3	Enel
	Totale investimenti ambientali	(mil euro)	251	353	194	-102	-29,0	Enel
	Personale su temi ambientali	(n.)	520	550	433	-30	-5,4	Enel
N28	Contenzioso ambientale							
	Procedimenti ambientali passivi	(n.)	608	906	287	-298	-32.9	Enel (3)
	Valore monetario delle multe di natura ambientale	(mil euro)	0,257	0,058	0,060	0,199	343,1	Enel
	Certificazioni ambientali							
	Grado di copertura registrazione EMAS	(%)	40,5	38,3	40,3	2,2	5,8	Enel
	Grado di copertura della certificazione ISO 14001:2004							
	Potenza efficiente netta	(%)	91,2	82,7	81,4	8,5	10,3	Enel
	km di rete elettrica	(%)	93,0	94,0	94,0	-1,0	-1,1	Enel
	Attività svolte da Enel Servizi Italia	(%)	100	100	100	-	-	Italia
	Attività svolte dalla Divisione Mercat Italia e Romania	:0 (%)	100	100	100	-	-	Italia e Romania
	EMISSIONI							
V18 <sub>COMM</sub>	Emissioni evitate (4)	(mil t)	92,8	98,2	98,7	-5,4	-5,5	Enel
N16 <sub>COMM</sub>	Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)							
	Emissioni di CO <sub>2</sub> da produzione di energia elettrica e calore	(mil t)	123,2	116,2	122,2	7,0	6,0	Enel
	Emissioni dirette dovute ad altre attività	(mil t eq)	0,310	0,182	0,177	0,129	71,0	Enel
	Totale emissioni dirette (Scope 1)	(mil t eq)	123,5	116,4	122,4	7,1	6,1	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Emissioni specifiche	Odivi	2011	2010	2003	2011-2010	/0	Terrifietro
	Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta complessiva <sup>(5)</sup>	(kg/MWh)	411	389	413	22	5,7	Enel
	Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta da combustibili fossili <sup>(6)</sup>							
	- semplice	(kg/MWh)	708	711	741	-3	-0,5	Enel
	- cogenerativa	(kg/MWh)	660	691	691	-31	-4,4	Enel
	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)							
	Deposito e movimentazione combustibili	(mil t eq)	0,003	0,003	0,001	-	-	Enel
	Distribuzione elettrica	(mil t eq)	0,238	0,175	0,174	0,063	35,9	Enel
	Gestione immobiliare	(mil t eq)	0,085	0,062	0,063	0,023	37,3	Enel
	Attività mineraria	(mil t eq)	0,005	0,005	0,001	-	-	Enel
	Totale emissioni indirette (Scope 2)	(mil t eq)	0,332	0,245	0,239	0,087	35,4	Enel
EN17	Altre emissioni indirette di gas serra (Scope 3)							
	Estrazione carbone	(mil t eq)	5,933	4,974	5,151	0,959	19,3	Enel
	Trasporto carbone via mare	(mil t eq)	0,647	0,525	0,544	0,122	23,2	Enel
	Trasporto carbone via treno	(mil t eq)	0,580	0,440	0,483	0,140	31,9	Enel
	Trasporto combustibili (gasolio, biomasse, CDR)	(mil t eq)	0,0038	0,0042	0,0047	-0,0004	-9,0	Enel
	Trasporto materie prime e rifiuti	(mil t eq)	0,0231	0,0226	0,0224	0,0004	2,0	Enel
	Totale emissioni indirette (Scope 3)	(mil t eq)	7,187	5,966	6,205	1,221	20,5	Enel
EN20 <sub>COMM</sub>	Altre emissioni atmosferiche							
	Emissioni SO <sub>2</sub>	(t)	281.262	287.400	288.105	-6.138	-2,1	Enel
	Emissioni NO <sub>x</sub>	(t)	258.685	251.256	261.348	7.429	3,0	Enel
	Emissioni H <sub>2</sub> S	(t)	9.174	10.383	10.213	-1.209	-11,6	Enel
	Emissioni di polveri	(t)	110.039	154.732	128.520	-44.693	-28,9	Enel
	Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva (5)							
	Emissioni SO <sub>2</sub>	(g/kWh)	0,94	0,96	0,98	-0,03	-2,8	Enel
	Emissioni NO <sub>x</sub>	(g/kWh)	0,86	0,84	0,88	0,02	2,3	Enel
	Emissioni di polveri	(g/kWh)	0,37	0,52	0,44	-0,15	-29,3	Enel
	Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta termoelettrica (6)							
	Emissioni SO <sub>2</sub>	(g/kWh)	1,58	1,74	1,71	-0,16	-9,3	Enel
	Emissioni NO <sub>x</sub>	(g/kWh)	1,46	1,52	1,56	-0,07	-4,5	Enel
	Emissioni di polveri	(g/kWh)	0,62	0,94	0,77	-0,32	-34,1	Enel
	Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta geotermoelettrica							
	Emissioni H <sub>2</sub> S	(g/kWh)	1,65	1,97	1,98	-0,32	-16,2	Enel
	Emissioni nucleari in atmosfera							
	Gas nobili	(GBq per Unit)	51,1	23,7	30,6	27,5	116,0	Enel
	lodio	(GBq per Unit)	0,03	0,09	0,26	-0,06	-63,8	Enel
	Aerosol	(GBq per Unit)	6,0	6,6	18,4	-0,6	-9,0	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono (Ozone Depleting Substances)							
	CFC	(kgCFC- 11eq)	149	131	n.d.	18	13,7	Enel
	HCFC	(kgCFC- 11eq)	0	0	n.d.	-	-	Enel
	Halon	(kgCFC- 11eq)	0	0	n.d.	-	-	Enel
	Bromuro di metile	(kgCFC- 11eq)	0	0	n.d.	-	-	Enel
	R22	(kgCFC- 11eq)	61	22	n.d.	39	178,0	Enel
	Freon 113	(kgCFC- 11eq)	1.047	378	n.d.	669	177,0	Enel
	Totale	(kgCFC- 11eq)	1.257	531	n.d.	726	136,8	Enel
	CONSUMI ENERGETICI							
EN3	Consumi di combustibile per fonte primaria in TJ							
	da fonti non rinnovabili	(TJ)	1.601.158	1.502.559	1.544.552	98.599	6,6	Enel
	Carbone	(TJ)	777.447	651.215	706.439	126.232	19,4	Enel
	Lignite	(TJ)	60.960	89.221	84.197	-28.261	-31,7	Enel
	Olio combustibile	(TJ)	96.338	109.820	131.131	-13.481	-12,3	Enel
	Gas naturale	(TJ)	608.928	582.593	539.260	26.335	4,5	Enel
	Gasolio	(TJ)	57.485	69.668	83.527	-12.184	-17,5	Enel
	Altro (Orimulsion, gas cokeria, coke, ecc.)	(TJ)	0	42	0	-42	-100,0	Enel
	da fonti rinnovabili	(TJ)	155.823	151.331	138.680	4.492	3,0	Enel
	Biomasse e rifiuti	(TJ)	9.923	8.918	8.332	1.005	11,3	Enel
	Biogas	(TJ)	63	62	55	1	1,6	Enel
	Idrogeno	(TJ)	11	42	0	-31	-73,8	Enel
	Fluido geotermico	(TJ)	145.826	142.309	130.293	3.517	2,5	Enel
	Totale consumi diretti	(TJ)	1.756.981	1.653.890	1.683.232	103.091	6,2	Enel
	Consumi di combustibile per fonte primaria in Mtep							
	da fonti non rinnovabili	(Mtep)	38,2	35,9	36,9	2,4	6,6	Enel
	Carbone	(Mtep)	18,6	15,6	16,9	3,0	19,4	Enel
	Lignite	(Mtep)	1,5	2,1	2,0	-0,7	-31,7	Enel
	Olio combustibile	(Mtep)	2,3	2,6	3,1	-0,3	-12,5	Enel
	Gas naturale	(Mtep)	14,5	13,9	12,9	0,6	4,6	Enel
	Gasolio	(Mtep)	1,4	1,7	2,0	-0,3	-17,5	Enel
	Altro (Orimulsion, gas cokeria, coke petrolio, ecc.)	(Mtep)	0	0,001	0	0	-100,0	Enel
	da fonti rinnovabili	(.000 tep)	3.735	3.628	3.324	107	3,0	Enel
	Biomasse e rifiuti	(.000 tep)	237	213	199	24	11,0	Enel
	Biogas	(.000 tep)	15,1	14,8	13,2	0,3	2,0	Enel
	Idrogeno	(.000 tep)	0,263	0,881	0	-0,618	-70,1	Enel
	Fluido geotermico	(.000 tep)	3.483	3.399	3.112	84	2,5	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Incidenza consumi di combustibile da fonti non rinnovabili							
	Carbone	(%)	48,6	43,4	45,7	5,2	12,0	Enel
	Lignite	(%)	3,8	5,9	5,5	-2,1	-35,9	Enel
	Olio combustibile	(%)	6,0	7,3	8,5	-1,3	-17,9	Enel
	Gas naturale	(%)	38,0	38,8	34,9	3,9	10,1	Enel
	Gasolio	(%)	3,6	4,6	5,4	-1,0	-0,8	Enel
EN4	Consumi di energia elettrica per destinazione							
	Deposito e movimentazione combustibili	(LT)	29	23	5	5	22,2	Enel
	Distribuzione elettrica	(LT)	2.161	1.590	1.514	571	35,9	Enel
	Gestione immobiliare	(TJ)	768	559	575	209	37,3	Enel
	Attività mineraria	(L1)	49	49	8	-	-	Enel
	Totale consumi di energia elettrica	(LT)	3.007	2.221	2.102	786	35,4	Enel
	Consumi interni							
	Consumi energia elettrica per usi civili	(MWh)	213.258	155.268	159.704	57.990	37,3	Enel
	Consumi di combustibile	(tep)	31.847	29.745	28.336	2.102	7,1	Enel
	Fabbisogno idrico per usi civili	(.000 m³)	3.600,3	2.677,2	4.641,0	923,0	34,5	Enel
	Carta acquistata per stampanti/ fotocopiatrici	(mil A4 eq)	250,6	244,1	257,3	6,6	2,7	Enel
	MATERIE PRIME							
	Risorse utilizzate nel processo produttivo							
EN1 <sub>COMM</sub>	Consumi di combustibile per produzione termoelettrica							
	da fonti non rinnovabili							
	Carbone	(.000 t)	36.359	31.468	32.591	4.891	15,5	Enel
	Lignite	(.000 t)	5.122	11.321	10.223	-6.199	-54,8	Enel
	Olio combustibile	(.000 t)	2.396	2.688	3.193	-292	-10,9	Enel
	Gas naturale	(mil m³)	17.682	16.405	15.265	1.277	7,8	Enel
	Gasolio	(.000 t)	1.355	1.617	1.956	-262	-16,2	Enel
	da fonti rinnovabili							
	Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica (7)	(.000 t)	790	739	690	51	6,9	Enel
	Idrogeno	(mil m³)	1,060	3,540	n.d.	-2,480	-70,1	Enel
	Biogas	(mil m³)	38.266	37.442	33.104	824	2,2	Enel
	Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica	(.000 t)	87.873	87.968	70.982	-95	-0,1	Enel
	Uranio	(.000 t)	129	74	116	55	74,8	Enel
	Materiali di consumo							
	Calcare	(.000 t)	1.108,0	1.028,0	1.097,2	80,0	7,8	Enel
	Ammoniaca	(.000 t)	18,4	15,7	20,6	2,7	17,2	Enel
	Soda caustica	(.000 t)	35,6	30,6	32,1	4,9	16,1	Enel
	Calce spenta	(.000 t)	22,6	25,3	33,4	-2,7	-10,8	Enel
	Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	15,2	13,6	15,1	1,7	12,3	Enel
	Altro	(.000 t)	66,6	63,0	48,4	3,6	5,6	Enel
	Totale	(.000 t)	1.266,3	1.176,2	1.246,8	90,1	7,7	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato rispetto al consumo totale di ciascuna risorsa							
	Calcare per desolforazione fumi	(%)	0	1,3	1,1	-1,3	-100	Enel
	Olio lubrificante	(%)	3,5	3,0	1,1	0,5	16,7	Enel
	Olio dielettrico	(%)	20,0	59,0	11,5	-39,0	-66,1	Enel
	Cloruro ferrico	(%)	0,7	0,5	0	0,2	40,0	Enel
	Acido solforico	(%)	0	0,7	0	-0,7	-100,0	Enel
EN2	Carta per stampa	(%)	54,4	56,0	52,2	-1,6	-2,9	Enel
	Consistenza apparecchiature con PCB	(%)	1,3	1,9	3,8	-0,6	-32,8	Enel
	Quantità PCB contenuta in apparecchiature con PCB >500 ppm	(t)	1,1	5,9	34,0	-4,8	-81,7	Enel
	Quantità PCB contenuta in apparecchiature con 50 <pcb<500 ppm</pcb<500 	(t)	4.590	6.238	4.382	-1.648	-26,4	Enel
	PRELIEVI IDRICI							
	Volumi di acqua prelevata per processo produttivo (8)							
	Prelievi per produzione termoelettrica	(mil m³)	142,9	154,4	171,4	-11,5	-7,4	Enel
	Prelievi per produzione nucleare (9)	(mil m³)	45,6	42,4	41,9	3,2	7,4	Enel
	Totale prelievi per processi produttivi	(mil m³)	188,5	196,8	213,2	-8,3	-4,2	Enel
	Prelievi per altri usi industriali (10)	(mil m³)	2,2	3,0	3,4	-0,83	-27,3	Enel
	Totale prelievi di acqua	(mil m³)	190,7	199,8	216,6	-9,2	-4,6	Enel
	Prelievi specifici per processo produttivo <sup>(8)</sup>							
	Prelievo specifico per produzione termoelettrica	(l/kWh)	0,80	0,91	0,93	-0,11	-11,8	Enel
	Prelievo specifico per produzione nucleare <sup>(9)</sup>	(l/kWh)	1,14	1,01	1,15	0,13	12,4	Enel
	Prelievo specifico complessivo	(l/kWh)	0,63	0,66	0,72	-0,03	-4,5	Enel
EN8 <sub>COMM</sub>	Volumi di acqua prelevata per fonte (8)							
	Prelievi da fonti scarse	(mil m³)	159,8	158,1	181,7	1,7	1,1	Enel
	Acque di superficie (zone umide, laghi, fiumi) <sup>(9)</sup>	(mil m³)	136,5	133,8	156,3	2,7	2,0	Enel
	Acque sotterranee (da pozzo) (11)	(mil m³)	14,5	15,3	14,5	-0,9	-5,8	Enel
	Acque da acquedotto	(mil m³)	8,9	9,0	10,8	-0,1	-0,8	Enel
	Prelievi da fonti non scarse	(mil m³)	30,8	41,7	34,8	-10,9	-26,1	Enel
	Acqua di mare (usata tal quale e dissalata)	(mil m³)	18,1	18,0	17,9	0,1	0,3	Enel
	dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil m³)	12,8	23,7	16,9	-10,9	-46,2	Enel
	Totale	(mil m³)	190,7	199,8	216,6	-9,1	-4,6	Enel
EN10	Percentuale di acque riciclate e riutilizzate <sup>(9)</sup>	(%)	6,8	12,0	7,9	-5,3	-43,8	Enel
	Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto							
	nelle centrali termoelettriche	(mil m³)	23.159	23.643	23.210	-485	-2,0	Enel
	nelle centrali nucleari	(mil m³)	2.417	2.988	2.435	-571	-19,1	Enel

GRI	КРІ	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
EN21 <sub>COMM</sub>	SCARICHI IDRICI							
	Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil m³)	267,6	246,9	255,4	20,7	8,4	Enel
	da produzione termoelettrica	(mil m³)	67,8	79,5	89,4	-11,7	-14,7	Enel
	da produzione nucleare	(mil m³)	199,8	167,4	165,9	32,4	19,4	Enel
	per deposito e movimentazione olio combustibile	(mil m³)	0,05	0,03	0,04	0,02	77,8	Enel
	Qualità delle acque scaricate (12)							
	COD (Chemical Oxygen Demand)	(kg)	506.616	592.646	522.726	-86.030	-14,5	Enel
	BOD (Biochemical Oxygen Demand)	(kg)	859.258	155.592	108.787	703.666	452,3	Enel
	Azoto	(kg)	111.312	375.188	338.421	-263.876	-70,3	Enel
	Metalli pesanti	(kg)	56.452	128.750	119.452	-72.298	-56,2	Enel
	Fosforo	(kg)	16.082	26.900	18.958	-10.818	-40,2	Enel
	Emissioni nucleari in acqua							
	Trizio	(TBq per Unit)	79,0	71,0	57,7	8,0	11,2	Enel
	Prodotti di fissione e corrosione	(GBq per Unit)	19,0	9,8	21,7	9,2	93,9	Enel
EN22 <sub>COMM</sub>	RIFIUTI							
	Rifiuti prodotti							
	Rifiuti non pericolosi	(t)	11.578.474	11.407.546	11.249.733	170.928	1,5	Enel
	Rifiuti pericolosi (13)	(t)	60.738	73.324	71.347	-12.586	-17,2	Enel
	di cui rifiuti che contengono PCB	(t)	6.267	5.941	5.966	326	5,5	Enel
	Totale rifiuti prodotti	(t)	11.639.212	11.480.871	11.321.080	158.341	1,4	Enel
	Rifiuti complessivamente avviati a recupero	(%)	28,4	23,4	24,8	5,0	21,4	Enel
	Rifiuti pericolosi per modalità di smaltimento							
	Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	38.251	27.478	22.978	10.773	39,2	Enel
	Discarica	(t)	22.487	45.846	48.369	-23.359	-51,0	Enel
	Rifiuti non pericolosi per modalità di smaltimento							
	Recupero (incluso il recupero di energia)	(t)	3.270.917	2.659.567	2.830.382	611.350	23,0	Enel
	Discarica	(t)	8.307.557	8.747.979	8.419.351	-440.422	-5,0	Enel
	Rifiuti prodotti negli impianti nucleari							
	Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività	(m³)	56,6	76,2	90,2	-19,7	-25,8	Enel (14)
	Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività	(t)	31,0	29,3	31,7	1,7	5,8	Enel (15)
	Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività	(m³)	289,2	238,2	219,5	51,0	21,4	Enel (15)
EU9	Fondo per il decommissioning delle centrali nucleari (16)	(mil euro)	2.946	3.020	3.054	-74	-2,5	Enel
EN29	TRASPORTI							
	Mitigazione dell'impatto sul paesaggio/territorio (17)							
	Indice di cavizzazione BT/MT	(%)	62,8	61,9	60,4	0,9	1,5	Enel
	Indice di cavizzazione BT	(%)	79,9	78,7	76,2	1,3	1,6	Enel
	Indice di cavizzazione MT	(%)	32,8	32,5	32,7	0,3	0,8	Enel

- (1) Si precisa che tale importo comprende anche i finanziamenti ricevuti, che nel 2011 ammontano a 29,6 milioni di euro. Inoltre tale importo comprende sia le spese direttamente sostenute dall'area tecnica Ricerca sia le spese sostenute dalle altre aree del Gruppo. I dati del 2010 e del 2009 sono stati riclassificati, in quanto i valori precedenti non comprendevano le spese relative al Piano di Innovazione tecnologica. Il dato 2009, inoltre, non include Endesa.
- (2) A seguito di una revisione del metodo di contabilità delle voci componenti la spesa GRI i valori 2009 e 2010 risultano diversi da quelli pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2010. Si specifica, inoltre, che i valori del triennio relativi a "spese correnti per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale" non considerano né le assicurazioni per responsabilità ambientale né le quote di ammortamento per investimenti in protezione ambientale, in quanto l'attuale sistema di contabilizzazione non consente un'affidabile attribuzione dei premi assicurativi a specifiche voci ambientali, e gli investimenti sono riportati come tali, non essendo ancora state codificate in maniera univoca le relative quote d'ammortamento.
- (3) Il dato del 2010 è stato riclassificato, in quanto erano stati inclusi diversi giudizi in Catalogna che poi si sono rivelati essere procedimenti amministrativi antincendio e contenziosi. Il dato del 2009 è relativo al solo perimetro Italia.
- (4) Calcolate moltiplicando la produzione di energia elettrica ottenuta con ciascuna fonte rinnovabile o nucleare per l'emissione specifica media di CO<sub>2</sub> della produzione termoelettrica fossile degli impianti del Gruppo Enel presenti nei diversi ambiti territoriali; in mancanza di impianti termoelettrici del Gruppo viene presa come riferimento l'emissione specifica media nazionale tratta dal *database* Enerdata (http://services.enerdata.eu). Le emissioni evitate complessive sono calcolate come somma delle emissioni evitate nei diversi ambiti territoriali.
- (5) 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.
- (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 termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore.
- (7) I valori del 2010 e del 2009 sono stati riclassificati includendo anche i consumi da biomassa e rifiuti dovuti agli impianti di produzione termoelettrica combinata con produzione di calore, non inclusi nei valori precedentemente pubblicati.
- (8) Nel calcolo dei prelievi assoluti e specifici di acqua non è compreso il consumo di acqua di raffreddamento a ciclo aperto né i consumi degli impianti a fonti rinnovabili. I valori relativi al 2010 e 2009 sono stati aggiornati, in quanto sono stati inseriti anche gli scarichi idrici da altre attività. Tali prelievi solo relativi alla sola acqua prelevata per il ciclo chiuso.
- (9) Le analisi vengono effettuate su gruppi di impianti differenti di anno in anno, a seconda delle specifiche esigenze di verifica, e sono quindi relative a potenze di impianti non omogenee. I valori del 2010 e 2009 sono stati riclassificati, poiché i valori precedenti comprendevano gli usi di acqua dell'impianto di Almaraz in Spagna, che erroneamente era stato considerato a ciclo chiuso mentre è a ciclo aperto. Ciò ha comportato anche una modifica del valore percentuale delle acque riciclate e riutilizzate. Tale valore nel 2010 era più alto, in quanto in tale anno era entrato in funzione nell'impianto di Maritza (Bulgaria) un sistema di "gestione efficiente delle acque", non presente nel 2009 (nel 2011 Maritza è stata ceduta, quindi non è nel perimetro di consolidamento).
- (10) I valori del 2010 e 2009 sono stati riclassificati, poiché tale valore comprende anche il fabbisogno per l'attività mineraria, mentre precedentemente si riferiva solo all'attività di deposito e movimentazione combustibili.
- (11) I valori del 2010 e 2009 sono stati riclassificati, poiché i valori precedenti non comprendevano 2,7 milioni di m³ nel 2010 e 1,7 milioni di m³ nel 2009 utilizzati presso i siti minerari in Spagna.
- (12) Le analisi vengono effettuate su gruppi di impianti differenti di anno in anno, a seconda delle specifiche esigenze di verifica, e sono quindi relative a potenze di impianti non omogenee.
- (13) I valori del 2010 e del 2009 sono stati riclassificati poiché i valori precedenti comprendevano quantitativi non corretti di rifiuti pericolosi in Argentina, Brasile e Cile.
- (14) I valori del 2010 e del 2009 sono stati riclassificati, in quanto gli oli e i solventi contaminati in attesa di declassificazione non sono classificati rifiuti radioattivi dai rapporti di esercizio.
- (15) I valori relativi ai rifiuti nucleari "solidi" sono rilevati in tonnellate in Slovacchia e in metri cubi in Spagna. Si riportano entrambi i valori, in quanto non sommabili tra loro.
- (16) Il fondo per "decommissioning nucleare" si riferisce:
  - per 2.513 milioni di euro (2.618 milioni di euro al 31 dicembre 2010) agli impianti V1 e V2 a Jasklovske Bohunice ed EMO 1 e 2 a Mochovce e include il fondo per smaltimento scorie nucleari per 117 milioni di euro (196 milioni di euro al 31 dicembre 2010), il fondo per smaltimento combustibile nucleare esausto per 1.578 milioni di euro (1.571 milioni di euro al 31 dicembre 2010) e il fondo smantellamento impianti nucleari per 818 milioni di euro (851 milioni di euro al 31 dicembre 2010); 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%;
  - per 433 milioni di euro (402 milioni di euro al 31 dicembre 2010) agli oneri che verranno sostenuti al momento della dismissione degli impianti nucleari da parte di Enresa, società pubblica spagnola incaricata di tale attività in forza del regio decreto n. 1349/03 e della legge n. 24/05. La quantificazione degli oneri si basa su quanto riportato nel Contratto tipo tra Enresa e le società elettriche, approvato dal Ministero dell'Economia nel settembre del 2001, che regola l'iter di smantellamento e chiusura degli impianti di generazione nucleari. L'orizzonte temporale coperto corrisponde al periodo (tre anni) compreso tra l'interruzione della produzione e il passaggio a Enresa della gestione dell'impianto (c.d. post-operational costs).
- (17) L'indice di cavizzazione è calcolato rapportando i km di linee in cavo (sia interrato sia aereo isolato) al totale dei km di linee.

282 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 Indicatori di performance

#### 6. Cittadini del mondo

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI ISTITUZIONI E MEDIA							
	Incontri con le associazioni	(n.)	1.500	1.489	900	11	0,7	Enel (1)
EC8	INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ							
	Elargizioni per il sociale - metodo LBG <sup>(2)</sup>							
	Spesa in liberalità (3)	(mil euro)	24,4	27,1	47,0	-2,8	-10,3	Enel (4)
	Investimenti in comunità	(mil euro)	51,1	59,6	51,4	-8,4	-14,1	Enel (4)
	Iniziative commerciali a impatto sociale	(mil euro)	34,0	15,6	11,1	18,4	118,1	Enel (4)
	Totale (spesa + investimenti)	(mil euro)	109,5	102,3	109,5	7,2	7,0	Enel (4)
	Enel Cuore Onlus							
	Progetti di solidarietà realizzati da Enel	(n.)	60	114	n.d.	-54,0	-47,4	Enel
	Somme erogate a Enel Cuore Onlus da società del Gruppo Enel	(mil euro)	6,280	6,666	31,412	-0,386	-5,8	Enel
	Quote associative	(mil euro)	0,280	0,280	0,280	0,000	0,0	Enel
	Contributo straordinario da associati	(mil euro)	6,000	6,106	6,005	-0,106	-1,7	Enel
	Liberalità vincolate	(mil euro)	0,000	0,280	25,127	-0,280	-100,0	Enel (5)
	SICUREZZA PER LE COMUNITÀ			-				
EU25	Infortuni di terzi			-				
	Infortuni di terzi gravi e mortali	(n.)	125	139	67	-14	-10,1	Enel (6)
	- mortali	(n.)	74	54	32	20	37,0	Enel (6)
	- gravi	(n.)	51	85	35	-34	-40,0	Enel (6)
	Infortuni di terzi per tipologia							
	Infortuni elettrici	(%)	88	67	63	21	31,3	Enel (7)
	Infortuni stradali contro infrastruttur del Gruppo	e (%)	6	13	36	-7	-53,8	Enel (7)
	Infortuni per altre cause	(%)	6	20	1	-14	-70,0	Enel (7)
	Cause di infortunio elettrico							
	Attività edili in prossimità di linee	(%)	15	30	33	-15	-50,0	Enel (8)
	Tentativi di furto	(%)	37	27	24	10	37,0	Enel (8)
	Altro	(%)	48	43	43	5	11,6	Enel (8)

<sup>(1)</sup> I valori del 2009 non comprendono Endesa.

- (3) La voce comprende i contributi erogati a Enel Cuore nel corso degli anni.
- (4) Comprende, nel 2009, Italia, Endesa, Slovacchia e Bulgaria.
- (5) La voce si riferisce alle liberalità vincolate afferibili al contributo a sostegno della Social Card (25 milioni di euro nel 2008 e 25 milioni di euro nel 2009), conclusosi con la seconda tranche del 2009 e definito nell'ambito di una convenzione, siglata in data 19 dicembre 2008, tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze-Dipartimento del Tesoro, il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, Enel SpA ed Enel Cuore Onlus
- (6) Il dato del 2010 è stato riclassificato; il delta di 41 infortuni rispetto al valore precedente, pari a 98, è dovuto a una rettifica del numero di infortuni ricevuta da Endesa a valle della chiusura del Bilancio di sostenibilità.
- (7) Il dato del 2009 non comprende Endesa.
- (8) I dati non comprendono Endesa, in quanto questa tipologia di infortunio non è da loro rilevata.

<sup>(2)</sup> Le categorie identificate differiscono da quelle pubblicate gli scorsi anni in seguito a un adeguamento alla nuova metodologia LBG. In particolare la voce "Investimenti in comunità" raccoglie anche quanto classificato negli scorsi anni come "Iniziative di business socialmente sostenibili". La diminuzione tra 2010 e 2011 nella voce "Investimenti in comunità" e il contestuale aumento nella voce "Iniziative commerciali a impatto sociale" è in gran parte afferibile a un cambiamento nel metodo di classificazione dei progetti in Brasile. Si segnala inoltre che i dati presentati sono frutto di una stima effettuata a partire da valori extra contabili, rilevati talvolta in modo disomogeneo, anche in considerazione delle diverse specificità normative dei Paesi in cui il Gruppo opera. In particolare, i valori presentati comprendono per alcuni Paesi anche le donazioni effettuate attraverso la destinazione di parte delle imposte a organizzazioni no profit che soddisfano determinate condizioni. Al fine di migliorare la qualità del dato presentato e di renderlo maggiormente coerente con lo standard GRI, è in previsione la definizione di una metodologia uniforme di raccolta delle informazioni per tutto il Gruppo.

## 7. Sostenibilità nella supply-chain

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	NATURA FORNITORI							
	Numero fornitori	(n.)	41.482	48.530	51.088	-7.048	-14,5	Enel
LA1 <sub>COMM</sub>	Organico ditte appaltatrici (1)	(n.)	109.708	107.886	85.171	1.822	1,7	Enel (2) (3)
EU17	Giorni lavorati da dipendenti di appaltatori e subappaltatori:	(.000 gg)	26.662	27.138	21.640	-476	-1,8	Enel (3)
	- in attività di costruzione	(.000 gg)	8.383	8.354	2.347	29	0,3	Enel (3)
	- in attività di "operations"	(.000 gg)	6.955	9.353	7.042	-2.398	-25,6	Enel (3)
	- in attività di manutenzione	(.000 gg)	11.325	9.432	12.251	1.893	20,1	Enel (3)
	Concentrazione fornitori ( <i>Top 15</i> )	(%)	41,8	57,7	41,5	-15,9	-27,6	Enel (4)
C6	Fornitori locali							
	Concentrazione spesa su fornitori locali	(%)	93	75	81	18	24,2	Enel (4)
	Concentrazione spesa su fornitori esteri	(%)	7	25	19	-18	-71,0	Enel (4)
	Fornitori locali con contrattualizzato >1 mil. euro	(n.)	1.152	1.180	1.118	-28	-2,4	Enel (4)
	Fornitori esteri con contrattualizzato >1 mil. euro	(n.)	110	161	115	-51	-31,7	Enel (4)
	Spesa vs fornitori locali con contrattualizzato >1 mil. di euro	(mil euro)	7.041	9.780	5.880	-2.739	-28,0	Enel (4)
	Spesa vs fornitori esteri con contrattualizzato >1 mil. di euro	(mil euro)	560	3.330	1.414	-2.770	-83,2	Enel (4)
	Approvvigionamenti e combustibili	i						
	Acquisti materiali e servizi	(mil euro)	9.243	14.983	8.975	-5.740	-38,3	Enel
	Forniture	(mil euro)	2.363	7.479	1.843	-5.117	-68,4	Enel
	Lavori	(mil euro)	2.517	3.380	3.138	-863	-25,5	Enel
	Servizi	(mil euro)	4.363	4.124	3.994	239	5,8	Enel
	Acquisti combustibili	(mil euro)	7.226	5.789	5.014	1.438	24,8	Enel (5)
	Gas	(mil euro)	3.024	1.979	1.174	1.045	52,8	Enel (5)
	Olio	(mil euro)	1.901	1.713	1.162	189	11,0	Enel (5)
	Carbone	(mil euro)	1.947	1.536	1.908	411	26,7	Enel (5)
	Servizi	(mil euro)	354	561	770	-207	-36,8	Enel (5)
	Strumenti di gestione							
	Qualificazioni attive	(n.)	4.901	4.094	2.541	807	19,7	Enel (6)
	Gare on-line	(%)	35	54	90	-20	-36,0	Enel (6)
	Acquisto on-line	(%)	59	70	92	-11	-15,7	Enel
	Ricorso al prescritto	(%)	48	23	43	25	108,6	Enel (7)
	Contenzioso vs fornitori							
	Totale procedimenti	(n.)	645	1.182	598	-537	-45,4	Enel

GRI	KPI	UdM	2011	2010	2009	Delta 2011-2010	Delta %	Perimetro
	Incidenza del contenzioso passivo	(%)	72,7	89,1	83,5	-16,4	-18,4	Enel
LA7 <sub>COMM</sub>	Safety							
	Infortuni gravi e mortali dipendenti di ditte appaltatrici	(n.)	46	61	144	-15	-24,6	Enel (3)
	- uomini	(n.)	46	61	n.d.	-15	-24,6	Enel (3)
	- donne	(n.)	0	0	n.d.	-	-	Enel (3)
	di cui mortali	(n.)	7	19	17	-12	-63,2	Enel (3)
	- uomini	(n.)	7	19	17	-12	-63,2	Enel (3)
	- donne	(n.)	0	0	0	-	-	Enel (3)
	di cui gravi	(n.)	39	42	127	-3	-7,1	Enel (3)
	- uomini	(n.)	39	42	n.d.	-3	-7,1	Enel (3)
	- donne	(n.)	0	0	n.d.	-	-	Enel (3)
	Tasso di infortuni ( <i>Lost-Time Injuries Frequency Rate, LTIFR</i> ) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	0,71	0,84	1,18	-0,13	-15,7	Enel (3)
	- Italia	(i)	0,62	0,80	2,43	-0,19	-23,3	Enel (3)
	- Europa	(i)	0,70	0,72	1,41	-0,02	-2,1	Enel (3)
	- America del Nord e America Latina	(i)	0,74	0,95	0,96	-0,22	-22,6	Enel (3)
	Indice di gravità ( <i>Lost Day Rat</i> e, LDR) dipendenti di ditte appaltatrici	(i)	20,36	15,13	19,27	5,23	34,6	Enel (3)
	- Italia	(i)	16,83	13,53	44,53	3,30	24,4	Enel (3)
	- Europa	(i)	26,20	8,44	16,80	17,76	210,4	Enel (3)
	- America del Nord e America Latina	(i)	17,61	20,96	18,10	-3,35	-16,0	Enel (3)
EU18	Formazione su salute e sicurezza							
	Appaltatori e subappaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza	(%)	100	100	100	-	-	Enel <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Calcolato in FTE (Full-Time Equivalent).

<sup>(2)</sup> I dati del 2009 non comprendono la Divisione I&R, Enel Servizi e la Slovacchia.

<sup>(3)</sup> I dati relativi alla sicurezza non comprendono il Portogallo e le società con una percentuale di consolidamento inferiore al 50% (a esclusione di Hydro Dolomiti Enel Srl e le *branch* di società italiane all'estero).

<sup>(4)</sup> I dati del 2009 non comprendono Endesa America Latina.

<sup>(5)</sup> I dati del 2011 non comprendono Perù, Colombia, Portogallo e Marocco, mentre il 2010 e 2009 non comprendono Endesa America Latina, Portogallo, Marocco e Irlanda.

<sup>(6)</sup> I dati del 2009 si riferiscono al solo perimetro Italia.

<sup>(7)</sup> I dati non comprendono Endesa, Rinnovabili America Latina e Rinnovabili Romania.

# GRI Content Index

## GRI-G3.1 ed Electric Utilities Sector Supplement

#### Legenda

C: Core

A: Additional

- Rendicontato sull'intero perimetro
- Rendicontato parzialmente
- Non Rendicontato

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Grado di copertura	Riferimenti
1. Strategia	e analisi			
1.1	С	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	•	8
1.2	С	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	•	37-39
2. Profilo de	ell'organizza	zione		
2.1	C	Nome dell'organizzazione		31
2.2	С	Principali marchi, prodotti e/o servizi	•	14-15
2.3	С	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e <i>joint venture</i>	e •	18
2.4	С	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione		31
2.5	С	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 important ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel <i>report</i>	ti •	16-17
2.6	С	Assetto proprietario e forma legale	•	55, 245
2.7	С	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	•	141, 269
2.8	С	Dimensione dell'organizzazione	•	48-51
2.9	С	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazion	e •	33
2.10	С	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	•	99
EU1	С	Capacità installata, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio	er •	14, 239
EU2	С	Energia netta prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio	•	48, 242
EU3	С	Numero dei clienti residenziali, industriali e commerciali	•	15, 141, 241, 269

286

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Grado di copertura	Riferimenti
EU4	С	Lunghezza delle linee esterne e interrate di trasmissione e distribuzione per regime regolatorio	•	14, 240
EU5	С	Allocazioni di permessi di emissioni di CO <sub>2</sub> o equivalenti, suddivisi per ambito di <i>carbon trading framework</i>	•	168-169
3. Parametr	i del report			
3.1	С	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio, esercizio fiscale, anno solare)	•	32
3.2	С	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente		31
3.3	С	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale ecc.)	•	31
3.4	С	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul <i>report</i> di sostenibilità e i suoi contenuti	•	31
3.5	С	Processo per la definizione dei contenuti del report	•	31
3.6	С	Perimetro del <i>report</i> (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in <i>leasing</i> , <i>joint venture</i> , fornitori)	•	32
3.7	С	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del <i>report</i>	•	33
3.8	С	Informazioni relative a <i>joint venture</i> , controllate, impianti in <i>leasing</i> , attività in <i>outsourcing</i> e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	•	33
3.9	С	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse as- sunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del <i>report</i>	•	33, 238
3.10	С	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei <i>report</i> precedenti ( <i>re-statement</i> ) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del <i>business</i> , metodi di misurazione)	•	33
3.11	С	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel <i>report</i> , rispetto al precedente periodo di rendicontazione	•	31, 33
3.12	С	Tabella esplicativa dei contenuti del <i>report</i> che riporti il numero di pagina o del sito <i>Internet</i> di ogni sezione	•	286
3.13	С	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	•	32
4. Governar	ice, impegni	i, coinvolgimento degli stakeholder		
4.1	С	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	•	56, 59-61
4.2	С	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del <i>management</i> e le ragioni di questo assetto)	•	57-58
4.3	С	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero e il genere dei com- ponenti del più alto organo di governo che sono indipendenti e/o non esecutivi	•	58-59
4.4	С	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	•	65-66
4.5	С	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)	•	64
4.6	С	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	•	61-63

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Grado di copertura	Riferimenti
4.7	С	Processo per determinare la composizione, le qualifiche e le competenze dei componenti del più alto organo di governo e dei suoi comitati, includendo qualsiasi considerazione sul genere e su altri indicatori di <i>diversity</i>	•	56-57
4.8	С	Mission, valori, codici di condotta, princípi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	•	36, 82
4.9	С	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle <i>performance</i> eco- nomiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli <i>standard</i> internazionali, ai codici di condotta e ai princípi dichiarati	•	65
4.10	С	Processo per la valutazione delle <i>performance</i> dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle <i>performance</i> economiche, ambientali, sociali	•	64-65
4.11	С	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	•	67
4.12	С	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, princípi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a <i>performance</i> economiche, sociali e ambientali	•	82
4.13	С	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;	•	94-96
4.14	C	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	•	90-91
4.15	С	Princípi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	•	89
4.16	С	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	•	89
4.17	С	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	•	97-98, 122, 143-145, 199-201
5. Modalità	di gestione	e Indicatori di performance		
Indicatori di	performance	economica		20-21, 37-38,
DMA EC			•	85-88, 188-189
EU6	C	Approccio di gestione per assicurare disponibilità e affidabilità di breve e lungo termine dell'elettricità	•	142-143
EU7	С	Programmi di <i>Demand-side management</i> che includono programmi per i clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali	•	154-157
EU8	С	Attività di Ricerca e Sviluppo e spesa finalizzata a garantire elettricità affidabile e a promuovere lo sviluppo sostenibile	•	68, 276
EU9	С	Provvedimenti per il decommissioning di centrali nucleari	•	185-186, 281
EC1	С	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	•	53, 243
EC2	С	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	•	38-39
EC3	С	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico ( <i>benefit plan obligations</i> )	•	125, 261
			-	

288 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 GRI Content Index

	di copertura	Descrizione	Tipologia	Indicatore
88, 250	•	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	С	EC4
		<b>Limitazione</b> : i dati relativi ai Paesi extra-europei non sono disponibili negl tora i Finanziamenti a Fondo Perduto solo in Europa. Enel si impegna per		
-	0	Rapporto tra lo stipendio <i>standard</i> dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	А	EC5
di Enel.	realtà specifica	Motivazione: non rilevante. L'indicatore non è significativo rispetto alla		
227, 284	•	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative		EC6
107	•	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei <i>senior manager</i> assunti nella comunità locale	C	EC7
205-223, 283	•	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività <i>pro bono</i>	C	EC8
-	0	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	А	EC9
di Enel.	realtà specifica	Motivazione: non rilevante. L'indicatore non è significativo rispetto alla		
-	0	Capacità pianificata verso domanda progettualizzata di elettricità nel lungo periodo, suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio	С	EU10
rantisce il rispetto degli	Gruppo Enel g	Motivazione: informazione proprietaria. L'informazione richiesta fa rife per motivi di opportunità strategica, non si ritiene di poter pubblicare. Il impegni presi con le istituzioni dei Paesi in cui è presente per assicurar disfare la domanda elettrica nel lungo periodo.		
270	•	Efficienza media di generazione degli impianti termoelettrici suddivisi per fonte energetica primaria e regime regolatorio	С	EU11
271	•	Perdite di trasmissione e distribuzione sulla percentuale totale di energia	С	EU12
tà di standardizzazione		<b>Limitazione</b> : i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono dispor degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazioni		
		e ambientale	performance	Indicatori di <i>j</i>
				DMA EN <sub>COMM</sub>
20-21, 38-39,162-165, 180, 184	•			
	•	Materie prime utilizzate per peso o volume	C	EN1 <sub>COMM</sub>
180, 184	•	Materie prime utilizzate per peso o volume  Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	С	EN1 <sub>COMM</sub>
180, 184 175-177, 279	•	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale		
180, 184 175-177, 279 280	•	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica	С	EN2
180, 184 175-177, 279 280 173, 278	•	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica	С	EN2 EN3
180, 184 175-177, 279 280 173, 278 174, 279	•	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai migliora-	C C	EN2 EN3 EN4
180, 184 175-177, 279 280 173, 278 174, 279		Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza  Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fab-	C C C	EN2 EN3 EN4 EN5
180, 184 175-177, 279 280 173, 278 174, 279 173	•	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza  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.  Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta	C C A A	EN2 EN3 EN4 EN5 EN6
180, 184 175-177, 279 280 173, 278 174, 279 173 154-159, 274	•	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza  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.  Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	C C A A A	EN2 EN3 EN4 EN5 EN6 EN7

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Grado di copertura	Riferimenti
EN11	С	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	•	183, www.enel.com/ it-IT/sustainability/envi- ronment/biodiversity
EN12 <sub>COMM</sub>	С	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	•	183
EU13	С	Biodiversità degli <i>habitat</i> rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte	•	183, www.enel.com/ it-IT/sustainability/envi- ronment/biodiversity
EN13	А	Habitat protetti o ripristinati	•	www.enel.com/it-IT/ sustainability/environ- ment/biodiversity
EN14 <sub>COMM</sub>	А	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	•	183
EN15	А	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio <i>habitat</i> nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	•	www.enel.com/it-IT/ sustainability/environ- ment/biodiversity
EN16 <sub>COMM</sub>	С	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	•	170-171, 276-277
EN17	С	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso	•	171, 277
EN18 <sub>COMM</sub>	С	Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti	•	167-170, 276
EN19	С	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	•	277-278
EN20 <sub>COMM</sub>	С	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	•	172, 277
EN21 <sub>COMM</sub>	С	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	•	181, 280-281
EN22 <sub>COMM</sub>	С	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	•	184, 281
EN23	С	Numero totale e volume di sversamenti significativi	•	187
EN24	А	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I,II,II, VIII) che sono trasportati, importati, espor- tati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero		-
		<b>Motivazione</b> : non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali eventuale stima non sarebbe attendibile.	sistemi di rile	vazione, e si ritiene che una
EN25	А	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	•	www.enel.com/it-IT/ sustainability/environ- ment/biodiversity
EN26	С	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e serviz e grado di mitigazione dell'impatto.	i	173, 177, 179-181, 183
EN27	С	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballag gio riciclato o riutilizzato per categoria	0	-
		<b>Motivazione</b> : non rilevante. Dato che Enel non produce in misura s vendita, l'indicatore non è significativo rispetto alla realtà specifica di	-	eni imballabili destinati alla
EN28	С	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	•	276
		<b>Limitazione</b> : il dato sulle sanzioni non monetarie non è disponibile p tali informazioni nel breve periodo.	er il 2011. Ene	el si impegna a rendicontare
EN29	А	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/ materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	•	182, 277

290 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 GRI Content Index

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Grado di copertura	Riferimenti
EN30	А	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	•	165, 276
Indicatori di	performance	sociale: pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate		
DMA LA			•	20-21, 116-117, 231-232
EU14	С	Programmi e processi per garantire una forza lavoro specializ- zata	•	108-110
EU15	C	Percentuale dei dipendenti idonei al pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, suddivisi per categorie professionali e aree geografiche	•	261-265
EU16	С	Politiche e requisiti di salute e sicurezza per i dipendenti del Gruppo Enel e delle ditte appaltatrici e sub-appaltatrici	•	112-114, 231-232
LA1 <sub>COMM</sub>	С	Numero totale della forza lavoro per tipologia, tipo di contratto e distribuzione territoriale, suddivisi per genere	•	104-105, 251-254, 284
LA2 <sub>COMM</sub>	С	Numero totale e tasso di nuove assunzioni e tasso di <i>turnover</i> , suddivisi per età, genere e Paese/area geografica	•	104, 254-256
EU17	С	Giorni lavorati dai dipendenti delle ditte appaltatrici e sub- appaltatrici coinvolte nella costruzione, nelle attività operative e di manutenzione	•	226, 284
EU18	С	Percentuale dei dipendenti delle ditte appaltatrici e sub-appaltatrici che ha ricevuto formazione relativa a salute e sicurezza	•	232, 285
LA3	А	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time e a termine, suddivisi per i principali siti produttivi	•	123
LA15	С	Tassi di ritorno al lavoro e di permanenza a seguito del congedo parentale, suddivisi per genere	0	-
		Motivazione: non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali si eventuale stima non sarebbe attendibile.	stemi di rileva:	zione e si ritiene che una
LA4 <sub>COMM</sub>	С	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	•	131, 266
		<b>Limitazione</b> : i dati relativi alle ditte appaltatrici e sub-appaltatrici (E Vista la parcellizzazione dei fornitori e degli appaltatori, il dato risulta ess stima non sarebbe attendibile né significativa. Enel si impegna per	sere di difficile	reperimento. Un'eventuale
LA5	С	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambia- menti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	•	132
LA6	А	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	•	135
LA7 <sub>COMM</sub>	С	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica e per genere	•	118, 258-261, 285
LA8	С	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	•	120-121
LA9	А	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	•	134-135
LA10	С	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e per categoria di lavoratori	•	110-111, 257
LA11	А	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	•	125

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Grado di copertura	Riferimenti
LA13	С	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripar- tizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età, ap- partenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	•	129-130, 247, 265-266
LA14	C	Rapporto tra stipendio base e remunerazione complessiva femminile rispetto a quella maschile, per categoria di lavoratori e per le principali sedi operative	•	266
Indicatori di ,	performance	sociale: diritti umani		
DMA HR				20-21, 81-82, 228, 249
HR1	С	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investi- mento e di contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una valutazione (screening) sul rispetto dei diritti umani	•	85, 249
HR2	С	Percentuale dei fornitori, appaltatori e altri partner commerciali significativi che sono stati sottoposti a valutazione sui diritti umani, e azioni intraprese	•	228
HR3	С	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	•	83
HR4	С	Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	•	81, 85, 249
HR5 <sub>COMM</sub>	С	Identificazione delle attività dell'azienda e dei fornitori significativi in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi, e azioni intraprese in difesa di tali diritti	•	85, 132, 228
HR6	С	Identificazione delle operazioni e dei fornitori significativi identificati come a elevato rischio di ricorso al lavoro minorile, e misure adottate per contribuire all'effettiva abolizione del lavoro minorile	•	85, 228
HR7	С	Attività e fornitori significativi identificati come a elevato rischio di ricorso al lavoro forzato od obbligato, e misure intraprese per contribuire all'abolizione di tutte le forme di lavoro forzato	•	85, 228
HR8	А	Percentuale del personale addetto alla security formato sulle politiche o procedure dell'organizzazione riguardo ad aspetti dei diritti umani rilevanti per le attività	0	-
		Motivazione: non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali : eventuale stima non sarebbe attendibile. Da un'analisi interna è eme contesti aziendali; Enel, pertanto, si impegna a rendicontarlo nel medi	rso che l'indic	
HR9	А	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	•	199-201
HR10	С	Percentuale e numero totale di <i>operations</i> che sono state oggetto di verifiche sui diritti umani e/o di valutazioni di impatto	0	-
		<b>Motivazione</b> : non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali eventuale stima non sarebbe attendibile.	sistemi di rilev	azione e si ritiene che una
HR11	С	Numero di segnalazioni relative ai diritti umani registrate, esaminate e risolte attraverso meccanismi di segnalazione formali	•	81, 85, 249
Indicatori di ,	performance	sociale: collettività		
DMA SO			•	20-21, 81-85, 192-195
EU19	С	Partecipazione degli <i>stakeholder</i> nei processi decisionali relativi a pianificazione energetica di sviluppo infrastrutturale	•	87-88
EU20	С	Approccio alla gestione del ricollocamento	•	198
EU21	C	Misure di pianificazione della contingenza, piani di gestione disastri/emergenze e programmi di formazione, e piani di ripristino	•	204

292 Enel Bilancio di sostenibilità 2011 GRI Content Index

Indicatore	Tipologia	Descrizione	Grado di copertura	Riferimenti
SO1 <sub>COMM</sub> / SO1	С	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/Percentuale delle operazioni in cui sono stati attuati coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	•	194-195, 197
EU22	С	Persone economicamente e fisicamente ricollocate e compensazioni offerte divise per progetti e tipo di impatto	•	198
SO2	С	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione		85
SO3	С	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione	•	83
SO4	С	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	•	85
SO5	С	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	•	87-88
SO6	А	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	•	85-86
SO7	А	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, <i>anti-trust</i> e pratiche monopolistiche e relative sentenze	•	88
SO8	С	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regola- menti	•	Bilancio Consolidato: 264-272
SO9	С	Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	•	199-201
SO10	С	Misure di prevenzione e mitigazione attuate per far fronte agli impatti negativi (potenziali o effettivi) sulle comunità locali creati dalle attività della società	•	199-201
Indicatori di	performance	sociale: responsabilità di prodotto		
Indicatori di ,	performance	sociale: responsabilità di prodotto	•	20-21, 138-141, 143-145
	performance C	Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente	•	
DMA PR		Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del	•	143-145
DMA PR EU23 EU24	С	Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente  Iniziative dirette ad abbattere le barriere linguistiche, culturali, di analfabetismo e disabilità nell'accesso all'uso sicuro	•	147-148
DMA PR EU23 EU24	C	Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente  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  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/	•	147-148 152, 159
DMA PR EU23 EU24 PR1 <sub>COMM</sub>	C C	Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente  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  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  Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla	•	143-145 147-148 152, 159 202, 204
EU23  EU24  PR1 <sub>COMM</sub> PR2  EU25	C C	Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente  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  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  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  Numero di infortuni a danni di terzi gravi/mortali che coinvolgono le attività della società, includendo cause legali risolte,	•	143-145 147-148 152, 159 202, 204
EU23  EU24  PR1 <sub>COMM</sub> PR2  EU25  PR3	C C A C	Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente  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  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  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  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  Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi	•	143-145 147-148 152, 159 202, 204 143 202, 283
DMA PR EU23 EU24 PR1 <sub>COMM</sub>	C C A C C	Programmi, inclusi quelli in <i>partnership</i> con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente  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  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  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  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  Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi  Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le	•	143-145 147-148 152, 159 202, 204 143 202, 283 152-153

			Grado	
Indicatore	Tipologia	Descrizione	di copertura	Riferimenti
PR6	С	Programmi di conformità a leggi, <i>standard</i> e codici volontari relativi all'attività di <i>marketing</i> incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	•	152
PR7	А	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di <i>marketing</i> incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	•	152
		<b>Limitazione</b> : i dati relativi al perimetro Endesa non sono disponibili. E tali informazioni.	nel si impegna pe	r il 2014 a rendicontare
PR8	А	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della <i>privacy</i> e a perdita dei dati dei consumatori	•	150
		<b>Limitazione</b> : i dati relativi al perimetro Endesa non sono disponibili. E tali informazioni.	nel si impegna pe	r il 2014 a rendicontare
PR9	C	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	•	143
EU26	С	Percentuale della popolazione non servita nelle aree di licenza di distribuzione o nelle aree servite	•	206
EU27	С	Numero delle disconnessioni residenziali per mancato pagamento, diviso per durata delle disconnessioni e regime regolatorio	•	273-274
EU28	С	Frequenza delle interruzioni di corrente	•	271
		<b>Limitazione</b> : i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono dispo degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazion		tà di standardizzazione
EU29	С	Durata media delle interruzioni di corrente	•	271
		<b>Limitazione</b> : i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono dispo degli stessi. Enel si impegna per il 2014 a rendicontare tali informazion		tà di standardizzazione
EU30	С	Fattore di disponibilità media dell'impianto per tipo di risorsa energetica e regime regolatorio	•	270

294 Enel Bilancio di sostenibilità 2011

GRI Content Index

## Tabella di raccordo con i 10 princípi del Global Compact

## Alle imprese è richiesto di...

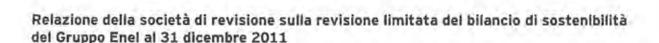
Diritti umani	In questo Bilancio		
Principio I Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.	Dossier - Enabling Electricity 1.2.3 Piano di Sostenibilità 2012-2016 2.1.1 I tre pilastri dell'etica aziendale 2.1.3 I nostri impegni cardine - Rispetto dei diritti umani 3.4.1 Obiettivo Zero infortuni 3.4.2 La tutela della salute in Enel 6.1 Creare valore condiviso 6.2.1 La gestione del ricollocamento 6.2.2 I progetti in corso 6.3 Sicurezza per le comunità 6.4.1 Promozione dello sviluppo sociale 6.5 Al cuore della solidarietà		
Principio II Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	<ul> <li>1.2.3 Piano di Sostenibilità 2012-2016</li> <li>2.1.1 I tre pilastri dell'etica aziendale</li> <li>2.1.3 I nostri impegni cardine - Rispetto dei diritti umani</li> <li>7.3 La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura</li> <li>7.4 Sicurezza dei lavori in appalto</li> </ul>		

Lavoro	In questo Bilancio		
Principio III Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	1.2.3 2.1.3 3.6.1 7.3	Piano di Sostenibilità 2012-2016 I nostri impegni cardine - Rispetto dei diritti umani Contrattazione La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura	
Principio IV Sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	1.2.3 2.1.3 7.3	Piano di Sostenibilità 2012-2016 I nostri impegni cardine - Rispetto dei diritti umani La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura	
Principio V Sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.	1.2.3 2.1.3 7.3	Piano di Sostenibilità 2012-2016 I nostri impegni cardine - Rispetto dei diritti umani La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura	
Principio VI Sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	1.2 3 2.1.3 3.5.3 7.3	Piano di Sostenibilità 2012-2016 I nostri impegni cardine - Rispetto dei diritti umani Pari opportunità; La tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura	

Ambiente	In questo Bilancio		
Principio VII Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	Dossier – Innovazione 1.2.1 Le priorità strategiche 1.2.2 La Climate Strategy 1.2.3 Piano di Sostenibilità 2012-2016 5.1.1 La politica ambientale 5.1.3 La gestione ambientale		
Principio VIII Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	Dossier – Innovazione 1.2.1 Le priorità strategiche 1.2.2 La Climate Strategy 1.2.3 Piano di Sostenibilità 2012-2016 4.6 Promuovere un consumo responsabile dell'energia 5.1.1 La politica ambientale; 5.1.2 Iniziative in corso 5.2.1 Emissioni di gas serra - Sviluppo delle energie rinnovabili 5.2.1 Emissioni di gas serra - Carbon Strategy 5.7 Biodiversità		
Principio IX Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	Dossier – Enabling Electricity Dossier – Innovazione 1.2.1 Le priorità strategiche 1.2.2 La Climate Strategy 1.2.3 Piano di Sostenibilità 2012-2016 5.1.1 La politica ambientale 5.1.2 Iniziative in corso 5.2.1 Emissioni di gas serra - Sviluppo delle energie rinnovabili 5.2.1 Emissioni di gas serra - Carbon Strategy		

Anticorruzione	In questo Bilancio		
Principio X Impegnarsi a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	1.2.2 2.1.1. 2.1.2 2.1.3 2.1.3 7.2	Piano di Sostenibilità 2012-2016 I tre pilastri dell'etica aziendale A lezione di etica I nostri impegni cardine - Contrasto alla corruzione I nostri impegni cardine - Trasparenza nei rapporti istituzionali Qualificazione e selezione	





Al Consiglio di Amministrazione della Enel S.p.A.

- 1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Enel S.p.A. e sue controllate ("Gruppo Enel") al 31 dicembre 2011. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal Global Reporting Initiative ("G.R.I.") e dal supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I., indicate nella sezione "Nota metodologica", 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. È 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 I.F.A.C.), 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:
  - a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Enel al 31 dicembre 2011, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010 in data 6 aprile 2012;
  - 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 di Enel S.p.A., Enel Servizi S.r.I., Enel OGK-5 OJSC, Slovenské Elektrárne AS, Enel Energie SA, Enel Energie Muntenia SA, Endesa SA, 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:
- verifiche in sito presso la centrale nucleare di Mochovce (Slovacchia), la centrale idroelettrica di Presenzano (Italia), la centrale a gas a ciclo combinato di Besós (Spagna) e la centrale idroelettrica di Lleida (Spagna);
- 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;
- c. 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:
- d. 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;
- e. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate 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.

Il bilancio di sostenibilità presenta ai fini comparativi i dati degli esercizi precedenti. Alcuni dati sono stati riesposti rispetto ai dati precedentemente presentati ed assoggettati a revisione da altro revisore, che ha emesso la relazione di revisione in data 20 aprile 2011. Le modalità di rideterminazione dei dati comparativi e la relativa informativa sono stati assoggettati a procedure di verifica ai soli fini dell'emissione della presente relazione.

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 2011 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal G.R.I. e dal supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I., come descritto nella sezione "Nota metodologica".

Roma, 24 aprile 2012

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Momens dell Toch

Massimo delli Paoli

(Socio)



Reconta Ernst & Young S.p.A. Via Po. 32 00198 Roma

Tel. (+39) 06 324751 Fax (+39) 06 32475504 Awally.com

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2011 predisposto in conformità all'AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008

Al Consiglio di Amministrazione della Enel S.p.A.

- 1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Enel S.p.A. e sue controllate ("Gruppo Enel") al 31 dicembre 2011. 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), indicati nella sezione "Nota metodologica", e l'attendibilità dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità indicati 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 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. È 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 I.F.A.C.), 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, rendicontati dal Gruppo secondo le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione 3.1, definite nel 2011 dal

Global Reporting Initiative ("G.R.I.") ed il supplemento di settore "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement" definito nel 2009 dal G.R.I..

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 ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:

- a. interviste con referenti dell'Unità CSR della Enel S.p.A. e con il personale di alcune delle società del Gruppo Enel (Enel OGK-5 OJSC, Slovenské Elektrárne AS, Enel Energie SA, Enel Energie Muntenia SA, Endesa SA), al fine di comprendere i processi utilizzati per aderire ai principi di "Inclusività", "Materialità" e "Rispondenza" statuiti dallo standard AA1000APS - 2008 e l'efficacia dei processi stessi;
- 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;
- c. analisi e comprensione dei processi e degli strumenti utilizzati per l'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- d. analisi della documentazione a supporto dell'attività svolta dall'Unità CSR, 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;
- e. analisi a campione delle iniziative messe in atto dal Gruppo per rispondere alle aspettative degli stakeholder;
- f. 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 le funzioni responsabili delle tematiche trattate nel bilancio di sostenibilità, al fine di raccogliere informazioni sul sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione delle informazioni sulla performance di sostenibilità, nonché sui processi e sulle 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;



- verifica diretta dei dati alla fonte ed interviste con il personale operativo
  coinvolto nel processo di raccolta e gestione dei dati presso i siti produttivi,
  selezionati durante i processi di verifica (centrale nucleare di Mochovce
  (Slovacchia), centrale idroelettrica di Presenzano (Italia), centrale a gas a ciclo
  combinato di Besós (Spagna) e centrale idroelettrica di Lleida (Spagna);
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione dei dati e delle informazioni sulla performance di sostenibilità.
- g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Enel S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità ai principi indicati 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 esperti nelle tecniche di responsabilità socio-ambientale e di revisione contabile.

La revisione limitata, svolta secondo l'ISAE 3000, ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Il bilancio di sostenibilità presenta ai fini comparativi i dati degli esercizi precedenti. Alcuni dati sono stati riesposti rispetto ai dati precedentemente presentati ed assoggettati a revisione da altro revisore, che ha emesso la relazione di revisione in data 20 aprile 2011. Le modalità di rideterminazione dei dati comparativi e la relativa informativa sono stati assoggettati a procedure di verifica ai soli fini dell'emissione della presente relazione.

3. Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2011 del Gruppo Enel non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai principi statuiti dallo standard AA1000 APS - 2008, come descritto nella sezione "Nota Metodologica" del bilancio di sostenibilità e che i dati e le informazioni di sostenibilità non siano attendibili.

Roma, 24 aprile 2012

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Massimo delli Paoli

(Socio)

Concept design Inarea - Roma

Realizzazione Newton21 - Roma

Consulenza metodologica SCS Consulting - Bologna

Revisione testi **postScriptum - Roma** 

Pubblicazione fuori commercio

A cura di

Direzione Relazioni Esterne

Il presente fascicolo forma parte integrante della Relazione Finanziaria Annuale di cui all'art. 154 *ter*, comma 1, T.U. della Finanza (decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58)

Enel
Società per azioni
Sede legale in Roma
Viale Regina Margherita, 137
Capitale sociale
Euro 9.403.357.795
(al 31 dicembre 2010) i.v.
Codice Fiscale e Registro Imprese
di Roma n. 00811720580
R.E.A. di Roma n. 756032

Partita IVA n. 00934061003