

# Bilancio di sostenibilità 2014





# Bilancio di sostenibilità 2014





# Indice

Lettera agli stakeholder | 4

Carta d'identità | 7

Enel nel mondo | 9

La nuova struttura organizzativa | 12

Un anno sostenibile | 14

Dicono di noi | 17

Strategia | 21

Come operiamo | 22

Risultati 2014 e obiettivi futuri | 24

La matrice di materialità del Gruppo Enel | 25

Linee guida del piano di sostenibilità | 27

Governance | 31

I principi alla base del nostro operare | 38

Verso l'innovazione sostenibile | 45

Qualità per i clienti | 55

Relazioni responsabili con le comunità | 65

Le nostre persone | 85

Salute e sicurezza | 99

Ambiente | 111

Sostenibilità nella supply-chain | 135

Appendice | 143

Nota metodologica | 144

Indicatori di performance | 148

GRI Content Index | 204

Relazione della società di revisione

# Lettera agli stakeholder

Enel ha consolidato negli ultimi dieci anni una posizione di leadership a livello globale in termini di responsabilità sociale d'impresa. Anche per questo abbiamo deciso, impostando la nuova organizzazione e le nuove linee strategiche del Gruppo, di innovare profondamente missione e struttura di questa attività, convinti che il modo migliore per proseguire questo cammino fosse guardare al futuro, orientando il Gruppo verso una piena integrazione e un allineamento ai principi e agli obiettivi di sostenibilità.

Essere sostenibili oggi vuol dire essere competitivi domani; significa creare valore duraturo nel tempo rispondendo – attraverso l'offerta di prodotti e servizi e attraverso le relazioni con clienti e territorio – alle esigenze delle comunità in cui l'Azienda opera.

Questo ragionamento è ancora più rilevante in ambito energetico e noi ne siamo consapevoli. Forniamo un servizio essenziale per lo sviluppo economico e sociale dei Paesi in via di sviluppo, ma anche per i Paesi più avanzati, dove l'elettricità giocherà un ruolo cruciale, in sostituzione di altre fonti energetiche, rispetto ai processi di decarbonizzazione. In entrambi i contesti, l'innovazione diventa un fattore determinante per garantire una fornitura di energia elettrica accessibile a tutti, a costi competitivi e rispettosa dell'ambiente. Sostenibilità vuol dire quindi anche essere in grado di guidare la "transizione energetica", dall'attuale modello di consumo e generazione verso un sistema incentrato sui bisogni dei clienti e fondato su fonti rinnovabili, reti intelligenti in grado di integrare la generazione distribuita, efficienza energetica, sistemi di accumulo, perseguendo al contempo gli obiettivi globali di riduzione degli impatti ambientali, in una logica di conservazione e di sviluppo del capitale naturale.

L'integrazione della sostenibilità nelle strategie e nelle scelte operative del business è la logica che guida il nostro cambiamento. Coerentemente, il nuovo piano industriale persegue nuovi obiettivi di crescita centrati su rinnovabili, digitalizzazione e ammodernamento delle reti, miglioramento dell'efficienza operativa e razionalizzazione della capacità termoelettrica, da conseguire attraverso un portafoglio flessibile di progetti di taglia medio-piccola e di rapido ritorno sull'investimento, da sviluppare con il pieno consenso delle comunità che li ospitano. In questo senso, già nel corso del 2014 abbiamo abbandonato alcuni progetti controversi, come l'impianto cileno di HydroAysén o la riconversione a carbone della centrale italiana di Porto Tolle, emblematici di un modello di crescita non più sostenibile da un punto di vista economico e industriale, oltre che ambientale.

Per accompagnare e guidare questo passaggio, nella nuova organizzazione a matrice di Enel una Funzione di Holding, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, gestisce e coordina le attività di innovazione e sostenibilità a livello centrale, con un presidio specifico in ogni Paese. Al di là dei segnali e delle logiche organizzative, a livello gestionale verranno messi in pratica e diffusi nuovi strumenti operativi, focalizzati su modelli di "valore condiviso" tra l'Azienda e le comunità in cui operiamo. La progressiva, rapida diffusione dei principi e dei processi di shared value, nelle diverse fasi della catena del valore (dal business development alla costruzione degli impianti, alla fase di esercizio e gestione) e nelle diverse aree dell'Azienda sarà una delle priorità dei prossimi mesi.

Allo stesso modo intendiamo consolidare la leadership di Enel rispetto ai sistemi di governance. Una governance trasparente ed efficace, unita a una visione del business di lungo periodo, rappresenta forse il modo migliore per sintetizzare l'essenza stessa del concetto di sostenibilità. Il Consiglio di Amministrazione di Enel ha avviato su questo tema un percorso di formazione e di condivisione nell'ambito del programma LEAD del Global Compact, cui aderiscono per la fase pilota solo sei aziende al mondo. Enel è entrata a far parte del Board del UN Global Compact e dell'Advisory Board del Sustainable Energy for All.

La conferma del posizionamento di Enel al vertice degli indici di sostenibilità è un altro chiaro segno di eccellenza, riconosciuta dai mercati e dagli investitori che, in misura crescente, riconoscono il valore di un'azienda che fa della sostenibilità un fattore di innovazione, di crescita e di riduzione del rischio operativo e strategico. L'aumento della presenza nel nostro azionariato degli investitori socialmente responsabili e, più in generale, degli investitori di lungo periodo rappresenta il miglior riscontro sulla bontà della strada intrapresa.

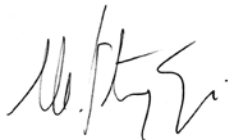
Una relazione attenta e proattiva con tutti gli stakeholder, secondo le priorità e i temi osservati attraverso le matrici di materialità, sarà un'altra leva strategica e di sviluppo. Un esempio è l'apprezzamento registrato rispetto alle nuove linee strategiche e ai risultati conseguiti dal Gruppo in campo ambientale. Emblematico in tal senso è il recente incontro tra i vertici di Enel e quelli di Greenpeace, un interlocutore storicamente critico che riconosce oggi nella nostra azienda il profilo di una "progressive company", capace di guidare la trasformazione del settore e la transizione energetica in atto.

In questa direzione abbiamo rivisto al ribasso il target già comunicato per le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub>, avendo già raggiunto quest'anno l'obiettivo di riferimento per il 2020 e potendo contare sul nuovo impulso allo sviluppo di impianti da fonti rinnovabili previsto dal piano.

Per quanto riguarda invece le persone che lavorano con noi, la promozione della "cultura della sicurezza" e di comportamenti responsabili resta la priorità del Gruppo. L'adeguamento dei sistemi di gestione, valutazione, sviluppo al nuovo modello organizzativo è in pieno svolgimento, con una particolare attenzione al tema della diversity, considerata una leva di vantaggio competitivo, e su cui è stato avviato un progetto specifico a livello di Gruppo da cui discenderà un programma di azioni globali e locali, che troveranno attuazione già a partire da quest'anno.

Noi tutti stiamo assistendo a un'accelerazione del cambiamento in atto, largamente dovuto a un'innovazione tecnologica che incide sulle nostre vite e la nostra società, così come sui bisogni energetici di un mondo in evoluzione. Riteniamo che questa condizione rappresenti per noi un'eccellente opportunità per proseguire, insieme a nostri stakeholder, il cammino di crescita intrapreso, facendo leva su una dimensione e un posizionamento geografico e tecnologico di primo livello, su un nuovo orientamento all'innovazione, centrato sui bisogni dei clienti e delle comunità di cui facciamo parte, e su una visione di lungo periodo che guida le nostre scelte strategiche e operative.

Il Presidente del Consiglio  
di Amministrazione  
*Patrizia Grieco*



Amministratore Delegato  
e Direttore Generale  
*Francesco Starace*











Carta  
d'identità

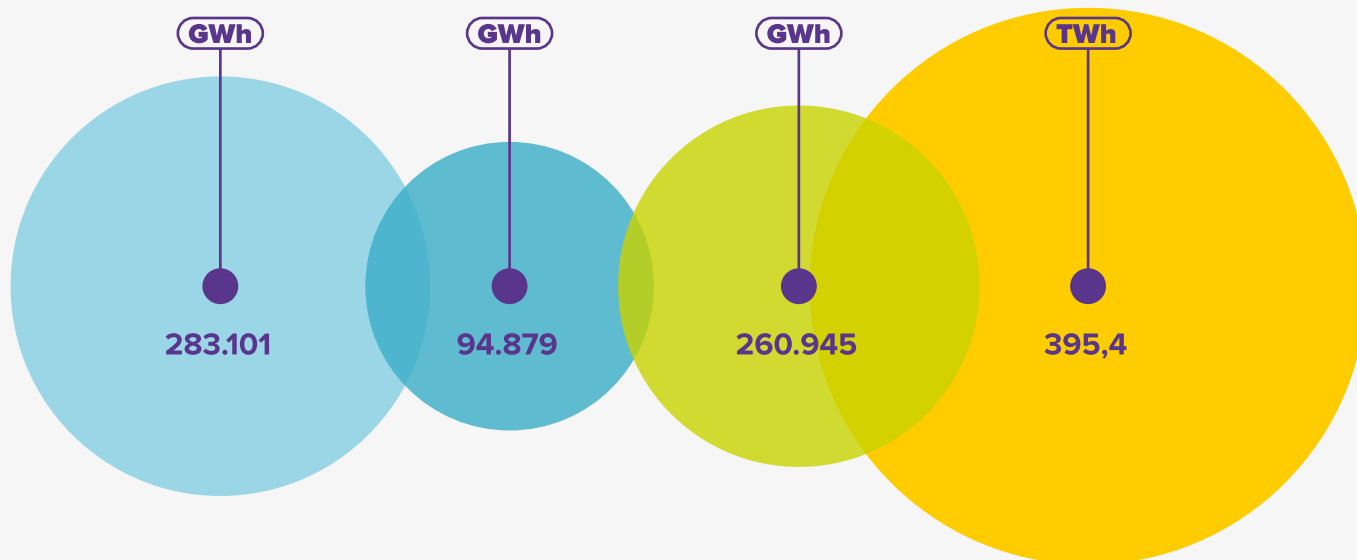


Produzione netta  
**complessiva**

Produzione netta  
**rinnovabile**

Volumi venduti  
**energia**

Energia  
**trasportata**



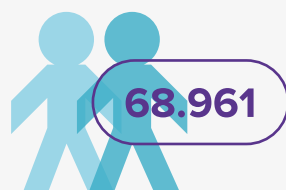
Volumi venduti di  
**gas** m<sup>3</sup>

**7,8** miliardi

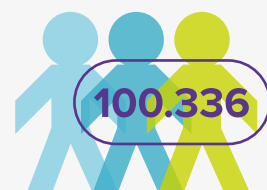
Numero  
di clienti



Numero di  
dipendenti



Organico delle ditte  
appaltatrici FTE



Generazione a zero emissioni

**4%**

Investitori Socialmente Responsabili nel flottante

**8,6%**

EBITDA (mil euro)

**15.757**

Ricavi (mil euro)

**75.791**

# Enel nel mondo



## Generazione **energia**

---

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 in cui le fonti fossili vengono diversificate tra gas naturale, carbone e olio combustibile.



## Distribuzione

---

Le società di distribuzione del Gruppo trasportano l'energia elettrica in Italia, in Romania, nella Penisola Iberica e in America Latina, grazie a 1.854.079 km di linee in due continenti.



## Mercato **elettrico e gas**

---

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 60.484.605 clienti del Gruppo (di cui 55.808.450 nel mercato dell'energia elettrica e 4.676.155 nel mercato del gas).



## Upstream **gas**

---

Le attività di esplorazione e produzione di campi sono attualmente focalizzate sullo sviluppo dei progetti in portafoglio e sulla ricerca di nuove opportunità che possano contribuire a fornire gas nel medio-lungo termine alle centrali Enel. In particolare nel corso del 2014 Enel ha continuato il proprio impegno sui progetti in Algeria (Progetto South East Illizi, Progetto Isarene, Progetto Msari Akabli) e in Italia dove sono state aperte due procedure di Valutazione di Impatto Ambientale per pozzi esplorativi in Emilia Romagna.



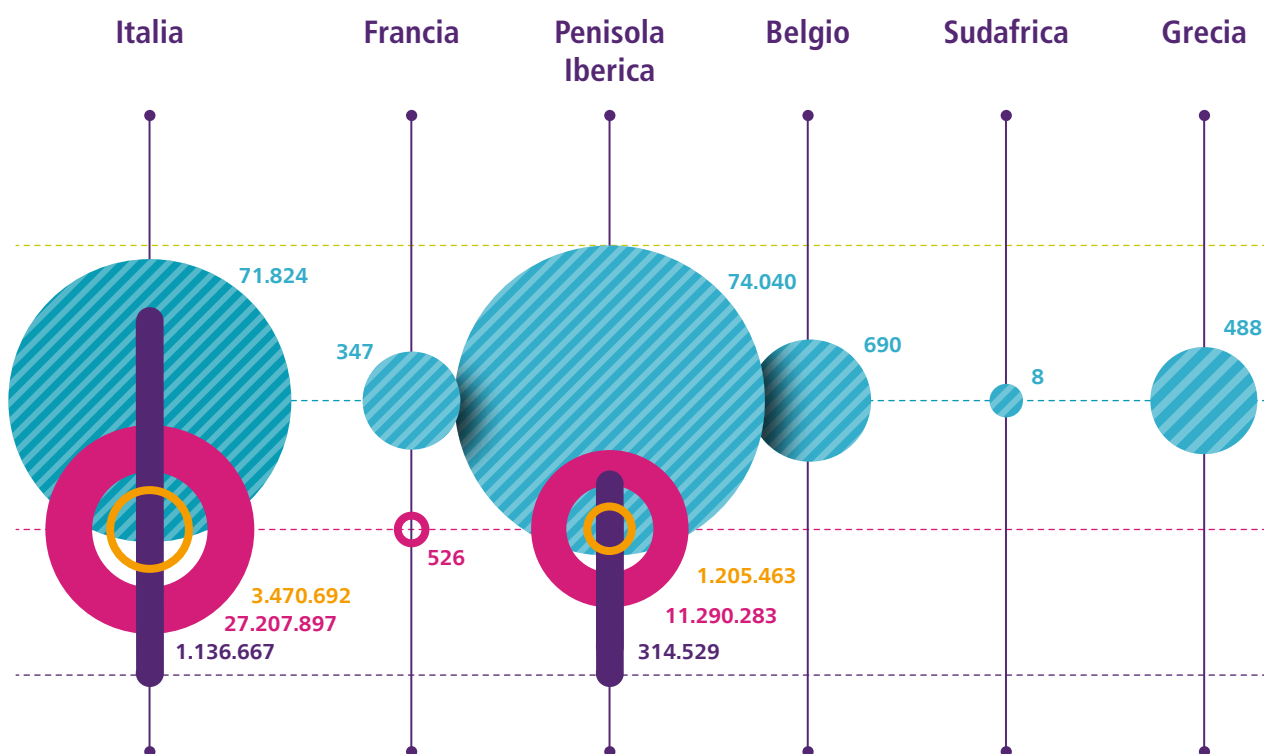
## Generazione energia

Produzione netta  
per area geografica (GWh) - 2014

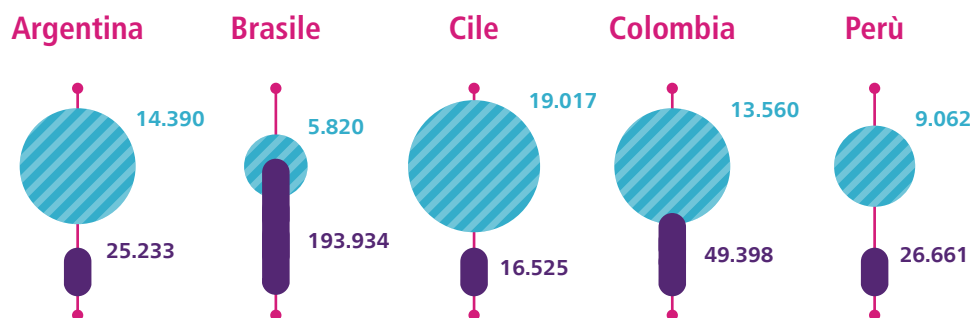


## Distribuzione

Lunghezza delle linee di distribuzione  
per area geografica (km) - 2014



## America Latina



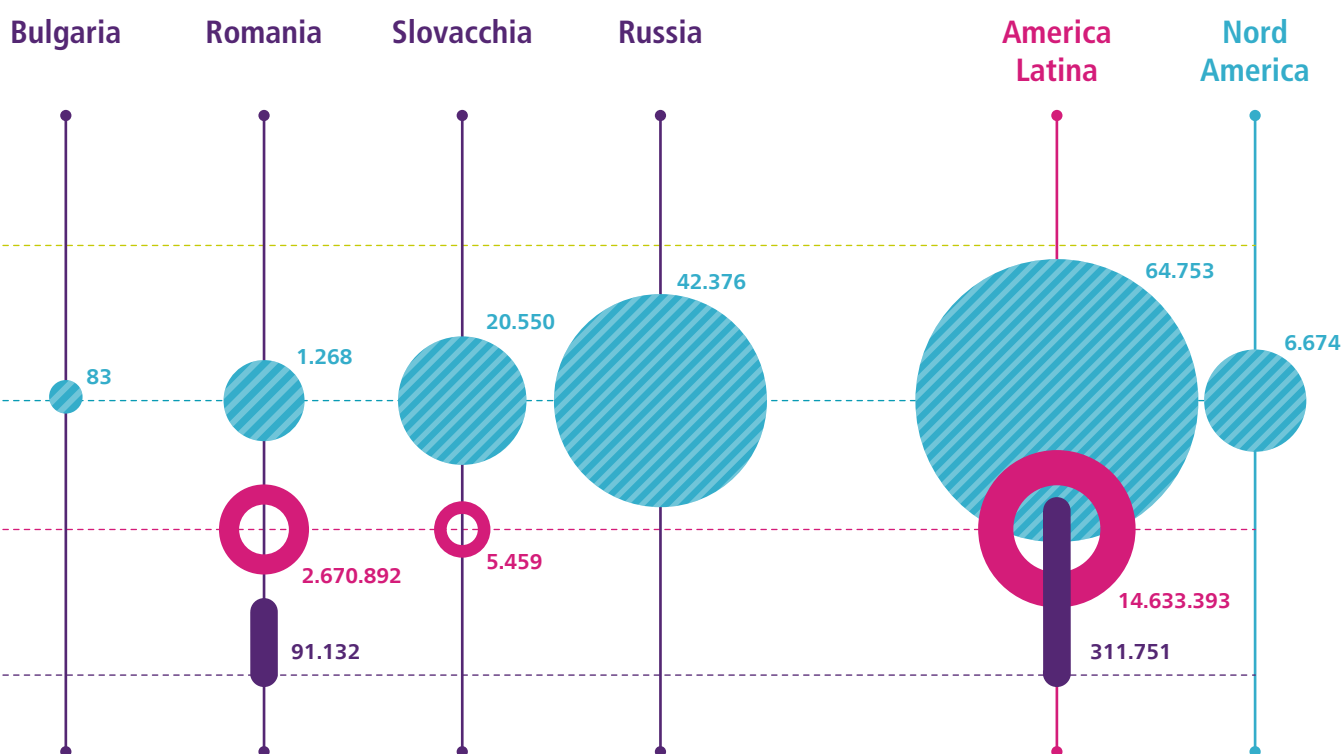


## Mercato elettrico

Clienti energia elettrica  
per area geografica (n.) - 2014

## Mercato gas

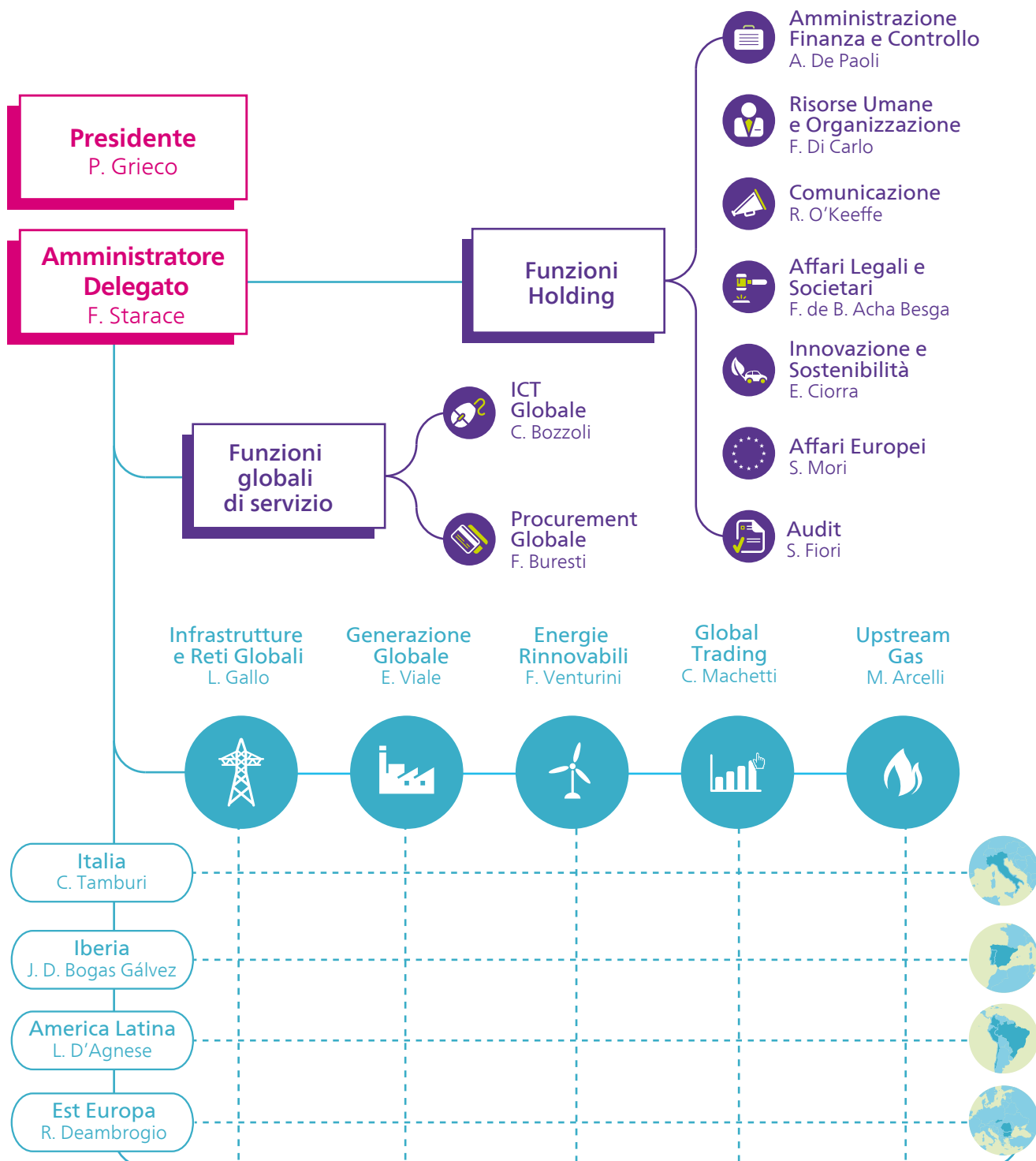
Clienti gas  
per area geografica (n.) - 2014



# La nuova struttura organizzativa

Nel corso del 2014 il Gruppo Enel ha modificato la propria struttura organizzativa, adottando un modello a matrice, orientato al business e funzionale al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- > riduzione della complessità;
- > allocazione del capitale valutata e decisa a livello centrale;
- > miglioramento dell'efficienza nei costi operativi e negli investimenti;
- > diffusione e applicazione delle migliori pratiche nei vari Paesi;
- > responsabilità chiare e condivise tra linee di business globali e regioni.



La struttura è articolata in:

- > cinque Divisioni Globali, responsabili di operare, mantenere e sviluppare gli asset, nonché di svolgere le attività di trading in tutti i Paesi in cui il Gruppo è presente;
- > due Aree e due Paesi, responsabili di gestire le relazioni con i clienti, le istituzioni e le autorità regolatorie, le vendite di elettricità e gas a livello Paese e di fornire servizi e attività di staff alle Divisioni Globali presenti nel Paese di riferimento, integrando le attività delle linee di business;
- > due Funzioni Globali di Servizio, responsabili della gestione integrata di tutte le attività di Gruppo relative all'ICT e agli acquisti;
- > sette Funzioni di Holding, focalizzate sulle attività di indirizzo, coordinamento e controllo strategico dell'intero Gruppo.

Rispetto al precedente assetto organizzativo le principali novità hanno riguardato la definizione di tre nuove Divisioni Globali (Infrastrutture e Reti Globali; Generazione Globale; Trading Globale), dei Paesi Italia e Iberia, dell'Area America Latina, che si va ad aggiungere all'Area Est Europa (precedentemente denominata Divisione Internazionale), nonché l'attribuzione delle responsabilità relative alle attività di Risk Control e Insurance alla Funzione di Holding Amministrazione, Finanza e Controllo.

In particolare:

- > la **Divisione Infrastrutture e Reti Globali** è responsabile a livello Gruppo di:
  - ottimizzare l'allocazione degli investimenti massimizzando i livelli di qualità del servizio e il ritorno sugli investimenti;
  - gestire le infrastrutture e le reti di distribuzione di energia elettrica massimizzando l'efficienza operativa, sfruttando sinergie e impiegando tecnologie d'avanguardia, condividendo con i singoli Paesi la responsabilità sul raggiungimento degli obiettivi di EBITDA, cash-flow e fatturato;
  - sviluppare il portafoglio di business delle Infrastrutture e delle Reti di energia elettrica attraverso operazioni di merger and acquisition e la partecipazione a gare pubbliche (per esempio per nuove licenze), sia in Paesi in cui Enel non è presente sia in quelli in cui è già presente;
- > la **Divisione Generazione Globale** è responsabile a livello Gruppo di:
  - ottimizzare l'allocazione degli investimenti massimizzando la redditività e le performance tecniche; gestire l'esercizio e la manutenzione della flotta di impianti di

generazione in conformità con i piani di produzione, le norme e le politiche in materia di sicurezza ed ambiente, massimizzando l'efficienza operativa e sfruttando le sinergie tra aree geografiche, condividendo con i Paesi e con Trading Globale la responsabilità sul raggiungimento degli obiettivi di EBITDA, cash-flow e fatturato;

- sviluppare il business della generazione, sia nei Paesi di presenza sia nei nuovi Paesi;
- gestire le attività di ingegneria e costruzioni conseguendo gli obiettivi di qualità, costi e tempi assegnati a ogni progetto; gestire i progetti di Ricerca e Sviluppo volti a migliorare le prestazioni operative delle centrali;
- > la **Divisione Trading Globale** è responsabile a livello Gruppo di:
  - massimizzare il margine di energia lordo nei mercati di interesse e nel rispetto dei limiti di rischio assegnati, condividendo con i Paesi e la Divisione Globale Generazione la responsabilità degli obiettivi di EBITDA;
  - ottimizzare la strategia di hedging e l'esposizione al rischio commodity del portafoglio globale;
  - ottimizzare la produzione tramite il dispacciamento degli impianti di generazione, le forniture di gas e di altri combustibili (carbone, petcoke, prodotti petroliferi, biomasse) e le relative attività operative e di logistica, inclusa la gestione dei depositi;
  - gestire il trading di gas, incluso LNG, e di elettricità nei mercati "wholesale", nonché il trading di altre "commodity" energetiche, derivati energetici e prodotti energetici strutturati, e le relative attività di "origination".

Con riferimento ai propri perimetri geografici, le Aree e i Paesi hanno il compito di assicurare un appropriato contesto per i business e la prossimità ai clienti, condividendo con le Divisioni Globali la responsabilità su obiettivi di EBITDA, cash flow e ricavi, gestendo inoltre all'interno del proprio perimetro di competenza:

- > i rapporti con istituzioni, autorità regolatorie, media e ogni altro stakeholder con impatto sugli interessi del Gruppo;
- > lo sviluppo del portafoglio locale dei clienti, con la responsabilità sui relativi risultati economici;
- > le attività di staff e servizi a supporto delle linee di business presenti a livello Paese, massimizzando efficienza e qualità, con responsabilità sui costi;
- > l'equilibrio economico e finanziario complessivo del Paese, con responsabilità su cash flow e indebitamento.

# Un anno sostenibile

MARZO

## INGRESSO NEL GLOBAL COMPACT- CEO WATER MANDATE

Enel entra a far parte del CEO Water Mandate, una piattaforma unica per condividere le migliori pratiche e per creare partnership multi-stakeholder al fine di costruire un movimento internazionale di aziende sostenibili impegnate sul tema. L'Azienda si impegna così a comunicare annualmente i progressi ottenuti (Communication on Progress, COP-Water) rispetto ai sei elementi core individuati, ovvero: Direct Operations, Supply Chain and Watershed management, Collective action, Public Policy, Community engagement, Transparency.

GENNAIO

## ENEL ALL'INVESTOR SUMMIT ON CLIMATE RISK

Enel partecipa come sponsor al "2014 Investor Summit on Climate Risk" promosso da Ceres e da United Nations Foundation, presso la sede delle Nazioni Unite di New York.

FEBBRAIO

## ETHINOMICS – WORKSHOP SULLA TRASPARENZA PER I TOP MANAGER DI ENEL

Enel, su iniziativa dell'organismo di vigilanza ex Decreto Legislativo 231/01, organizza per i suoi top manager una giornata di alta formazione sul valore, anche economico, dell'etica e dell'anti-corruzione, con la partecipazione di esperti nazionali e internazionali.

Enel è la prima azienda italiana membro del Business Advisory Board di Transparency International a livello globale.

MAGGIO

## ENEL GREEN POWER: AL VIA IL PRIMO IMPIANTO FOTOVOLTAICO IN SUDAFRICA

Enel Green Power ha collegato alla rete elettrica sudafricana il suo primo impianto fotovoltaico presso la città di Uppington, appartenente alla Municipalità locale di Khara Hais, nella provincia del Capo Settentrionale. Con una capacità installata totale di 10 MW, il nuovo impianto potrà produrre a regime fino a circa 20 milioni di chilowattora all'anno, che corrispondono al fabbisogno annuo di circa mille famiglie sudafricane.

GIUGNO

## ENERGIA SOSTENIBILE PER TUTTI – ENEL NELL'ADVISORY BOARD DEL SE4ALL

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale di Enel, Francesco Starace, partecipa al Sustainable Energy for All (SE4ALL) alle Nazioni Unite di New York. Organizzato in occasione del lancio del primo decennio dell'Energia Sostenibile per tutti (2014-2024), il Forum ha analizzato i progressi, condiviso le best practice e illustrato i nuovi impegni. L'Amministratore Delegato entra a far parte dell'Advisory Board del SE4ALL.



LUGLIO



### IL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO ENEL

È stata definita la nuova macrostruttura di Gruppo, profondamente rinnovata con la creazione di cinque business line globali e di quattro aree geografiche. La nuova struttura organizzativa vede per la prima volta a diretto riporto dell'Amministratore Delegato una specifica funzione "Innovazione e Sostenibilità".

AGOSTO

### GLOBAL COMPACT CARING FOR CLIMATE - GLOBAL COMPACT CARBON PRICING

Enel ha aderito alle due piattaforme di impegno globale, lanciate da United Nations e World Bank, che impegnano le imprese a dimostrare la propria leadership nell'affrontare il cambiamento climatico attraverso azioni di supporto a un prezzo per le emissioni di carbonio, l'integrazione dello stesso nelle strategie a lungo termine e le decisioni di investimento, e la comunicazione sui progressi.

SETTEMBRE



### NAZIONI UNITE - CLIMATE CHANGE SUMMIT

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale Francesco Starace ha ribadito l'impegno dell'Azienda a raggiungere la "carbon neutrality" entro il 2050, proposito condiviso con altre realtà industriali.

OTTOBRE

### PERFEZIONATA LA VENDITA DA ENDESA A ENEL ENERGY EUROPE DEL 60,62% DEL CAPITALE DI ENERSIS

NOVEMBRE

### COLLOCAMENTO SUL MERCATO DI UNA QUOTA DEL 17% DEL CAPITALE DI ENDESA

NOVEMBRE

### GLOBAL COMPACT BOARD PROGRAMME

Enel è stata tra le prime aziende ad aver confermato la propria partecipazione al "Lead Board Programme", che intende sviluppare una formazione di alto livello sul ruolo strategico dei Consigli di Amministrazione in merito all'integrazione della sostenibilità nelle strategie di business, fornendo sul tema approfondimenti elaborati dai massimi esperti internazionali. A novembre 2014 si è tenuta la prima sessione che ha coinvolto tutti i membri del Consiglio di Amministrazione di Enel SpA.

SETTEMBRE - NOVEMBRE



### ENEL NEGLI INDICI DI SOSTENIBILITÀ

- Confermata nel Dow Jones Sustainability Index e per la prima volta ottiene il ranking "Gold Class" da RobecoSAM
- Riconfermata nel FTSE4GOOD
- Ammessa al CDP Italy Climate Disclosure Leadership Index 2014
- Ammessa allo STOXX Global ESG Leaders index

NOVEMBRE

### ENEL GREEN POWER SI AGGIUDICA LA GARA 'LEILAO DE RESERVA' IN BRASILE

Enel Green Power si è aggiudicata, attraverso la gara pubblica '*Leilao de reserva*', il diritto di stipulare alcuni contratti ventennali di fornitura di energia in Brasile, per un totale di 344 MW di capacità eolica e fotovoltaica. Con il progetto '*Ituverava*', la società si è aggiudicata 254 MW di capacità fotovoltaica, che costituiscono il 24% del totale dei progetti assegnati nell'ambito della prima gara pubblica dedicata alla risorsa solare nel Paese sudamericano.

## È successo nel 2015

GENNAIO



### ENEL SOTTOSCRIVE WEP – WOMEN EMPOWERMENT PRINCIPLES

A gennaio 2015 Enel è stata ammessa al WEP, l'iniziativa promossa da UN Global Compact e UN Women, finalizzata a promuovere la "gender equality" chiamando le aziende a sottoscrivere sette principi sulla promozione delle donne nel business.

17 MARZO

### INCONTRO VERTICI ENEL E GREENPEACE

Enel e Greenpeace intendono lavorare insieme in maniera costruttiva e collaborativa su aree comuni per lo sviluppo di interessi economici, sociali e ambientali in un'ottica di sostenibilità avanzata e globale.

# Dicono di noi

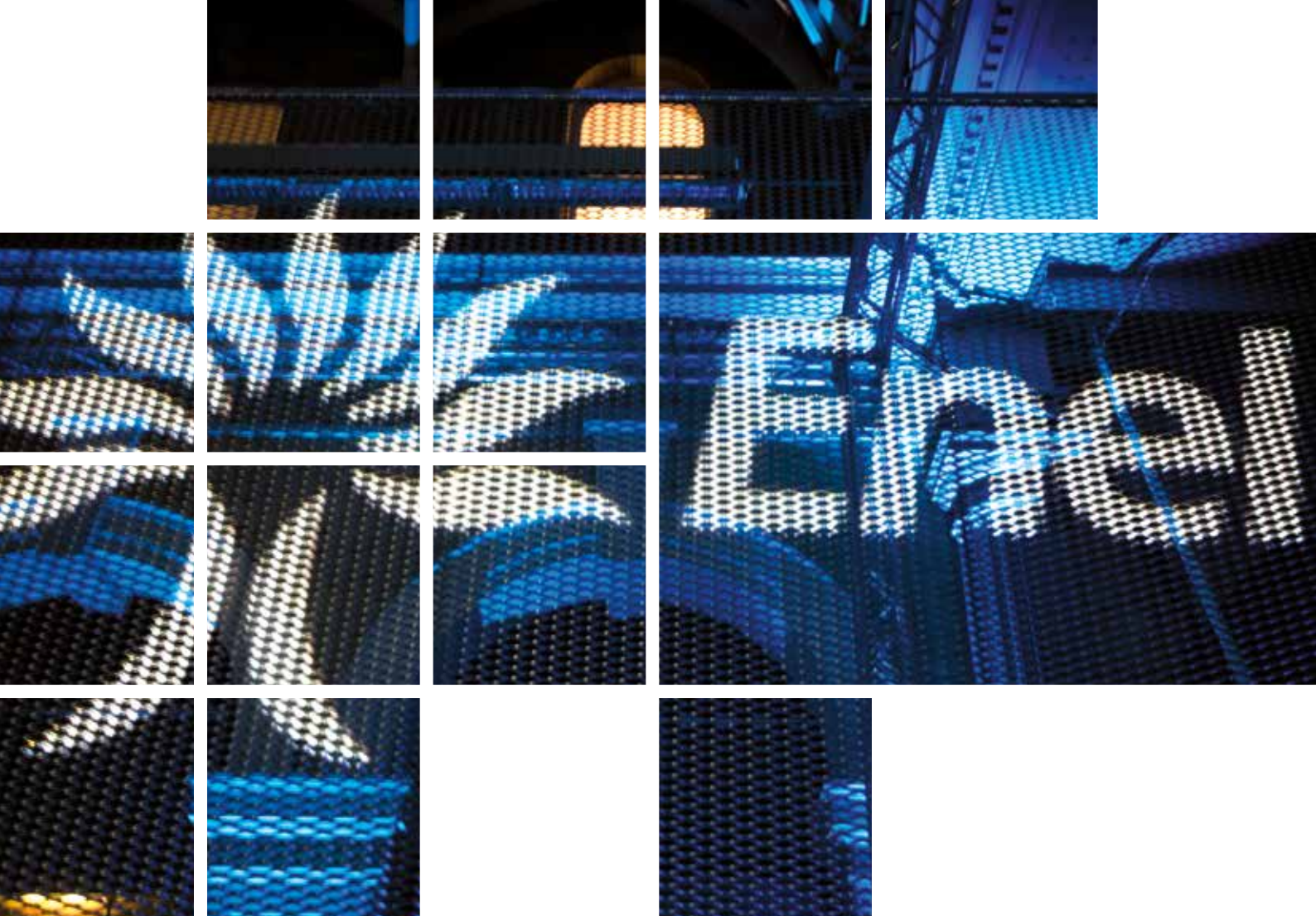
## Enel secondo i media

Enel monitora costantemente la percezione del Gruppo sulla stampa, radio, tv e web locale, nazionale e internazionale, sia generalista sia specializzata. L'atteggiamento di Enel nei rapporti con la stampa è da sempre aperto e positivo; una modalità ampiamente riconosciuta dai cronisti. In Italia, secondo la ricerca di Eikon, che analizza la presenza di Enel sui media, la visibilità di Enel nel 2014 è aumentata rispetto all'anno precedente in termini sia quantitativi sia qualitativi.

Tra gli aspetti maggiormente valorizzati come positivi dai media nazionali e internazionali vi sono stati le nomine dei nuovi vertici e il piano di riassetto del Gruppo, le attività di Enel Green Power, gli accordi per lo sviluppo della mobilità elettrica e delle smart grid-smart city.

Dal **punto di vista dei media nazionali** in materia di Corporate Social Responsibility, è stato inoltre dato rilievo ai progetti della Onlus Enel Cuore, grazie anche ai servizi speciali realizzati dalla trasmissione Confessione Reporter andata in onda su Italia 1. A ciò si aggiungono le notizie relative alle attività di Enel Green Power, tra le quali il cambio dei vertici, la sentenza favorevole della Corte di Cassazione di Parigi sul caso LaGeo in El Salvador e l'ingresso nel mercato sudafricano. A questi si aggiunge l'annuncio della rilevazione delle quote di Sharp Corporation e STMicroelectronics e del capitale sociale della fabbrica 3SUN, la joint venture per la produzione di pannelli fotovoltaici. Gli sviluppi nell'ambito della mobilità elettrica, e in particolare l'inaugurazione dell'infrastruttura di ricarica nelle città d'arte dell'Umbria, delle smart grid, dei sistemi di illuminazione pubblica a LED e l'apertura di nuovi Punti Enel sono stati oggetto di articoli positivi. Tra le attività che hanno avuto risalto nei media tradizionali e sul web è da segnalare anche la partecipazione per il terzo anno di Enel come "main partner" del "talent show" di Sky, X Factor.

Un'attenzione particolare dei **media internazionali** è stata, invece, rivolta all'America Latina come uno degli assi portanti dei nuovi investimenti del Gruppo. GGrande e positiva eco mediatica ha avuto la partecipazione del nuovo Amministratore Delegato Francesco Starace al Forum "Sustainable Energy for All" delle Nazioni Unite a New York in giugno, all'inaugurazione di SmartCity Santiago (Cile) e all'incontro con vertici governativi cileni in luglio e, in settembre, al Forum Ambrosetti di Cernobbio e all'UN Climate Change Summit a New York. Inoltre, i media hanno dimostrato grande interesse nei confronti dei temi legati alle energie verdi, sostenibilità e innovazione, come alle rinnovabili soprattutto in Brasile e Cile, alla partecipazione di Enel allo UN Global Compact Lead Board Programme, volto a integrare la sostenibilità nel "decision-making process" dei Consigli di Amministrazione, e ai progetti innovativi come il geosolare di Stillwater. Inoltre, tutte le tecnologie "smart" e la mobilità elettrica sono considerate un'eccellenza del Gruppo Enel, che suscita interesse costante da parte dei media esteri, così come la conferma della presenza del Gruppo nei maggiori indici di sostenibilità a livello mondiale. La partecipazione di Enel alla COP20 della Convenzione ONU sul Cambiamento Climatico tenutasi a Lima in dicembre è stata una valida occasione per ottenere grande visibilità sui media peruviani per le iniziative di Gruppo. Anche le iniziative di Enel Cuore hanno avuto positiva eco mediatica, in particolare la "call for proposal", lanciata nel mese di maggio: "Orti urbani, agricoltura sociale e comunità del cibo come strumento per la creazione di società sostenibili e inclusive". Sulla stampa nazionale le **principali criticità** si sono concentrate sugli aspetti finanziari e in particolare sull'andamento dei titoli Enel ed Enel Green Power in Borsa, le valutazioni delle agenzie di rating e di analisi, i risultati economici penalizzati dal calo dei consumi in Italia e in Spagna e le critiche legate all'annuncio dell'abbandono del progetto di riconversione di Porto Tolle. 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. Sulla stampa estera ricordiamo come Enel in luglio abbia annunciato l'avvio di un processo di vendita degli "asset" in Romania e Slovacchia. In Romania Enel ha dovuto affrontare, in giugno, un caso di presunta corruzione che ha portato all'apertura di un procedimento nei



confronti di un dipendente, oltre all'arbitrato sulla privatizzazione di Electrica Muntenia Sud accolto dalla Corte Internazionale di Arbitrato di Parigi in settembre. In Slovacchia la controllata Slovenské elektrárne è stata per due volte, in luglio e in dicembre, oggetto di ispezione da parte della polizia e in settembre è stato approvato dal Parlamento un audit della Corte dei Conti sulla società; audit attualmente in corso secondo quanto affermato dal governo slovacco. Sempre nel mese di dicembre, il governo slovacco ha disdetto il contratto di gestione con Slovenské elektrárne avente per oggetto l'impianto idroelettrico di Gabčíkovo. Già a fine agosto il governo aveva presentato alla stampa un report su presunte mancanze nella gestione dell'impianto da parte della società. Per quanto riguarda il completamento dell'impianto nucleare di Mochovce, a novembre è stato approvato da Enel e dal governo slovacco l'aumento di budget per il progetto e il conseguente slittamento delle scadenze a fine 2016 per il gruppo 3 e un anno dopo per il gruppo 4, oltre a una serie di misure per migliorare la gestione del progetto. In Spagna, a valle del completamento della riforma del mercato elettrico, le maggiori criticità si fanno sentire soprattutto a livello locale circa il futuro di alcuni impianti meno remunerativi. In Argentina permangono i problemi finanziari e le critiche sulla scarsa qualità del servizio della distributrice locale, mentre in Colombia la Corte Suprema ha richiesto un ulteriore censimento di popolazioni che potrebbero subire l'impatto del progetto El Quimbo.

# Brand Equity Italia

Secondo lo studio dell'indice di Brand Equity Dinamica di Enel, realizzato dall'istituto GfK Eurisko attraverso l'indagine STP nel 2014, l'immagine complessiva di Enel in Italia ha mantenuto i risultati positivi conquistati negli scorsi anni. L'indice in questione è un indicatore sintetico che riassume in sé tutte le dimensioni di immagine rilevate settimanalmente. L'andamento dell'indice annuale di Brand Equity è il risultato di un'analisi che prende in considerazione l'evoluzione della notorietà spontanea (patrimonio di visibilità) e l'immagine del "brand" (media del contributo dei singoli fattori che la compongono) in relazione alle attività di comunicazione proprie e dei concorrenti. L'indice è una media annuale delle osservazioni ef-

fettuate con continuità nell'arco di 44 settimane all'anno. Nonostante il contesto competitivo in crescita e uno scenario di mercato più critico, l'indagine 2014 ha evidenziato un risultato positivo in termini di "Brand Equity" (73,7), grazie a una strategia di comunicazione che ha ridotto la distanza percepita tra marca e consumatore. Il posizionamento evolutivo di Enel nell'ultimo anno conferma l'integrazione dei codici delle campagne commerciali e quella istituzionale, capitalizzando sull'immagine del brand e su tutti i suoi asset classici (dimensione istituzionale e relazione commerciale) e veicolando con maggiore enfasi i nuovi valori relazionali della marca, *in primis* quelli di "sostenibilità" e "innovazione".



## Premi e riconoscimenti

**Gruppo** – Enel ha ricevuto il prestigioso riconoscimento "Gold Class" per la sostenibilità nel Sustainability Yearbook 2015 di RobecoSAM.

**Brasile – Coelce** ha ottenuto il primo posto in Responsabilità Sociale al Premio Abradee 2014 ed è stata riconosciuta come la terza miglior società di distribuzione in Brasile.

**Cile – Chilectra**, per il quinto anno consecutivo, è stata inserita fra le imprese del Cile maggiormente

impegnate nella responsabilità sociale, posizionandosi al secondo posto nella classifica nazionale di RSE (*Empresa Socialmente Responsable*), predisposta dalla fondazione PROhumana e la rivista *Qué Pasa*.

**Colombia – Codensa ed Emgesa** hanno ottenuto il riconoscimento "Bibo de Honor" per l'impegno in materia ambientale nella conservazione dei boschi, nell'adattamento e nella mitigazione del cambiamento climatico.







Strategia

# Come operiamo

La sostenibilità in Enel rappresenta un elemento strategico e integrato nella conduzione, nella crescita e nello sviluppo del business, in un'ottica di creazione di valore di medio-lungo periodo per l'azienda e per tutti i suoi stakeholder.

La nuova struttura organizzativa di Enel vede per la prima volta a diretto riporto dell'Amministratore Delegato una direzione specifica di "Innovation & Sustainability", per sottolineare quanto le due aree di competenza e le loro specifiche attività si integrino e contribuiscano alla creazione di un nuovo modello di business e alla competitività dell'azienda. Inoltre, nei vari Paesi sono stati nominati i Sustainability Manager, a diretto riporto dei Country Manager, per l'attuazione a livello locale della policy e delle linee guida strategiche del Gruppo e per lo sviluppo delle attività e dei progetti di Sostenibilità specifici per ciascuna area.

Si tratta dunque di un modello mirato a una sempre maggiore integrazione della sostenibilità nella strategia e nel business, attraverso la definizione di strumenti concreti a supporto e garantendo una periodica disclosure delle informazioni rilevanti sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda.

Questo modello è pienamente in linea con le indicazioni del Global Compact delle Nazioni Unite, di cui Enel è membro attivo dal 2004, indicazioni che ribadiscono l'importanza di una sempre maggiore integrazione della sostenibilità nelle scelte strategiche aziendali. Uno specifico programma formativo (Global Compact Board Programme) che coinvolge alcuni esperti internazionali come facilitatori del dialogo con i Consigli di Amministrazione è in corso di svolgimento. Enel è stata tra le prime aziende al mondo ad aver aderito alla fase pilota del programma e a novembre 2014 si è tenuta la prima sessione formativa con il Consiglio di Amministrazione del Gruppo.

L'integrazione dei fattori di sostenibilità nei processi di business tiene conto ed estende l'esperienza fatta all'interno del Gruppo nello sviluppo di modelli di gestione delle attività operative (Business Development, Engineering & Construction, Operation & Maintenance) volti alla creazione di valore condiviso e inclusivo nel medio-lungo termine. In particolare, per ciascuna fase del processo sono identificati strumenti operativi volti a integrare la prospettiva della sostenibilità nelle attività operative e a favorire una logica anticipatoria e proattiva nell'identificazione di opportunità di valore condiviso.

Infatti l'efficacia e l'efficienza dei processi di business, sia in fase di sviluppo che di gestione, dipendono in misura im-

portante da relazioni stabili e costruttive con i diversi stakeholder e dalla capacità di inserirsi in maniera sinergica nei territori, prevenendo e gestendo eventuali impatti socio-ambientali.

A cornice di tutto il processo vi sono i principi di etica, trasparenza, anti-corruzione, rispetto dei diritti umani e tutela della sicurezza, che da sempre caratterizzano il modo di operare di Enel e che trovano riferimento in linee guida e criteri di condotta validi per tutto il Gruppo.

Dal 2012 Enel, recependo i più innovativi trend internazionali, ha avviato un processo di identificazione, valutazione e ponderazione delle tematiche di interesse e delle aspettative dei diversi stakeholder, incrociandole con la strategia industriale, con le modalità e i processi con cui l'Azienda sta rispondendo alle loro attese ("Analisi di materialità"). La vista congiunta delle due prospettive consente di individuare le tematiche che, per rilevanza e significatività, sono più centrali per Enel e i suoi stakeholder e di conseguenza di verificare il grado di "allineamento" o "disallineamento" tra aspettative esterne e rilevanza interna. In tale contesto nel 2015 saranno rafforzate le iniziative di "stakeholder engagement" al fine di cogliere e monitorare le esigenze e le aspettative dei diversi interlocutori.

L'analisi di materialità costituisce la base per sviluppare e definire le priorità su cui il Gruppo intende operare nei prossimi anni, identificando gli obiettivi e/o i target specifici.

Enel si impegna costantemente a gestire e misurare la propria performance di sostenibilità, dotandosi e sviluppando strumenti che garantiscano un sistema codificato e integrato di progetti, informazioni e dati omogenei, aggiornati costantemente in base all'evoluzione del perimetro di attività e degli standard di riferimento, promuovendo la condivisione delle migliori pratiche ed esperienze.

Il Gruppo, nel segno di una sempre maggiore trasparenza verso gli stakeholder, segue e partecipa attivamente allo sviluppo delle nuove frontiere del reporting verso una comunicazione integrata delle performance finanziarie e non finanziarie: per esempio ha contribuito alla definizione delle linee guida G4 del Global Reporting Initiative (GRI), ha partecipato al programma pilota dell'International Integrated Reporting Council (IIRC), supporterà il GRI nella definizione del progetto "Reporting 2025", per promuovere un confronto internazionale sulle prospettive future della reportistica relativa alla sostenibilità.

Il processo di reporting avviene attraverso la raccolta e l'e-



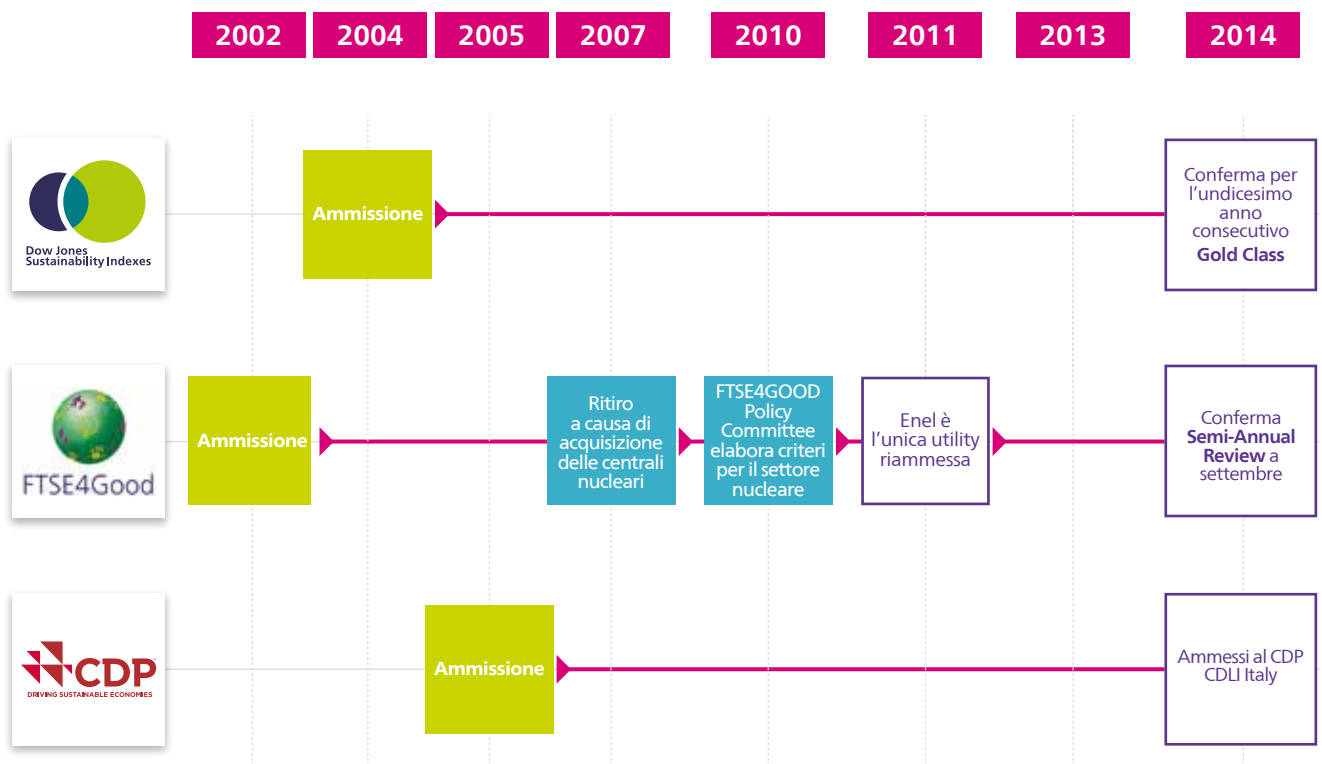
laborazione di specifici indicatori chiave di performance di sostenibilità economica, ambientale e sociale, secondo quanto previsto dalle linee guida dello standard internazionale GRI (Global Reporting Initiative) e sue evoluzioni e integrazioni (EUSS - Electric Utility Sector Supplement), nonché dai principi di Accountability e del Global Compact delle Nazioni Unite.

I progetti, le attività, le performance e i principali risultati sono riportati nel Bilancio di sostenibilità di Enel, che quest'anno integra il Rapporto Ambientale, la cui completezza e attendibilità sono verificate da un'accreditata Socie-

tà di revisione esterna, dal Comitato di Controllo e Rischi e dal Comitato per la Corporate Governance. Il documento viene poi approvato dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA e quindi presentato in Assemblea degli Azionisti.

A oggi il Bilancio è oggetto di analisi da parte dei fondi di investimento socialmente responsabili che continuano a crescere nell'azionariato del Gruppo (si veda il capitolo "Governance").

Il riconoscimento di tale impegno è confermato dalla presenza di Enel nei principali indici di sostenibilità.



Per l'undicesimo anno consecutivo Enel è nel Dow Jones Sustainability Index, indice di riferimento per i mercati, che include le migliori aziende al mondo secondo criteri stringenti di sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Nel 2014 ha fatto parte del selettivo indice World di Dow Jones e ricevuto il prestigioso riconoscimento "Gold Class" per la sostenibilità nel Sustainability Yearbook 2015 di RobecoSAM, pubblicazione giunta alla sua ventesima edizione che valuta le performance nel campo della sostenibilità delle maggiori imprese mondiali. Enel figura tra le uniche tre "Gold Class" assegnate, a livello globale, nel settore Utility Elettriche e tra le sole quattro aziende "Gold Class" italiane.

Per la prima volta, inoltre, Enel è stata ammessa nello STOXX Global ESG Leaders ed è tra le "utility" nel prestigioso indice CDP Italy Climate Disclosure Leadership 2014, come azienda leader per la qualità, la completezza e la trasparenza dei dati sul cambiamento climatico.

È stata, infine, riconfermata nell'indice FTSE4Good che misura il comportamento delle imprese in base alla sostenibilità ambientale, le relazioni con gli stakeholder, il rispetto dei diritti umani, la qualità delle condizioni di lavoro e gli strumenti con cui le imprese stesse combattono la corruzione.

# Risultati 2014 e obiettivi futuri

Nonostante il perdurare di un complesso e difficile contesto macroeconomico e la mancanza di crescita dei mercati maturi, Enel ha rispettato gli obiettivi, finanziari e operativi, comunicati al mercato e agli investitori, crescendo nelle rinnovabili e nei Paesi emergenti e proseguendo la strada dello sviluppo tecnologico e digitale delle reti di distribuzione.

Il 2014 è stato caratterizzato da una riorganizzazione strutturale del Gruppo al fine sia di perseguire e mantenere la leadership tecnologica nei settori in cui opera assicurandone l'eccellenza operativa, sia di massimizzare

il livello di servizio offerto ai clienti nei mercati locali, e da iniziative di riassetto societario in alcune partecipate e dalla cessione di alcuni asset non strategici.

## Valore creato per gli stakeholder

Il valore economico creato e distribuito da Enel fornisce un'utile indicazione di come il Gruppo abbia creato ricchezza nei confronti degli stakeholder.

| Milioni di euro                                            | 2014          | 2013 restated <sup>(1)</sup> |
|------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------|
| Ricavi                                                     | 75.791        | 78.663                       |
| Proventi/(Oneri) netti da rischio commodity                | (225)         | (378)                        |
| Costi esterni                                              | 53.390        | 55.213                       |
| <b>Valore aggiunto globale lordo continuing operations</b> | <b>22.176</b> | <b>23.072</b>                |
| <b>Valore aggiunto lordo discontinued operations</b>       | <b>-</b>      | <b>-</b>                     |
| <b>Valore aggiunto globale lordo</b>                       | <b>22.176</b> | <b>23.072</b>                |
| distribuito a:                                             |               |                              |
| Azionisti                                                  | 1.222         | 1.410                        |
| Finanziatori                                               | 3.007         | 2.886                        |
| Dipendenti                                                 | 4.864         | 4.555                        |
| Stato                                                      | 654           | 4.120                        |
| Sistema impresa                                            | 12.429        | 10.101                       |

<sup>(1)</sup> I dati relativi al 2013 sono stati oggetto di restatement per effetto dell'aggiornamento del principio contabile IFRS 11.

I macrotrend del futuro parlano di crescita demografica e conseguente aumento della domanda di energia nei Paesi emergenti, che richiedono di realizzare infrastrutture di generazione, di trasmissione e di rete. Lo sviluppo tecnologico dei Paesi maturi richiede una sempre maggiore digitalizzazione e innovazione lungo tutta la filiera, dalla produzione al consumo.

Enel è uno dei più grandi gruppi a livello mondiale e conta su una diversificazione geografica e tecnologica che trova pochi paragoni in altri competitor del settore. Lo sviluppo strategico del Gruppo nei prossimi cinque anni si fonda, quindi, su quattro direttrici principali:



**eccellenza operativa**, per ottimizzare l'allocazione del capitale e ridurre i "cash cost" migliorando anche approvvigionamenti e tecnologie;



**crescita industriale**, modulabile nel tempo adeguandosi ai cambiamenti e alle esigenze dettate dall'evoluzione dei diversi contesti;



**gestione attiva** del portafoglio di "asset" per liberare risorse e consentire investimenti utili a cogliere ulteriori opportunità di crescita;



**nuova politica di dividendi.**

Parole chiave del nuovo percorso di Enel sono sostenibilità, innovazione, competitività e crescita.

L'attenzione per l'ambiente, i rapporti con le comunità locali e la sicurezza sul lavoro rimangono una priorità nelle diverse attività del Gruppo.



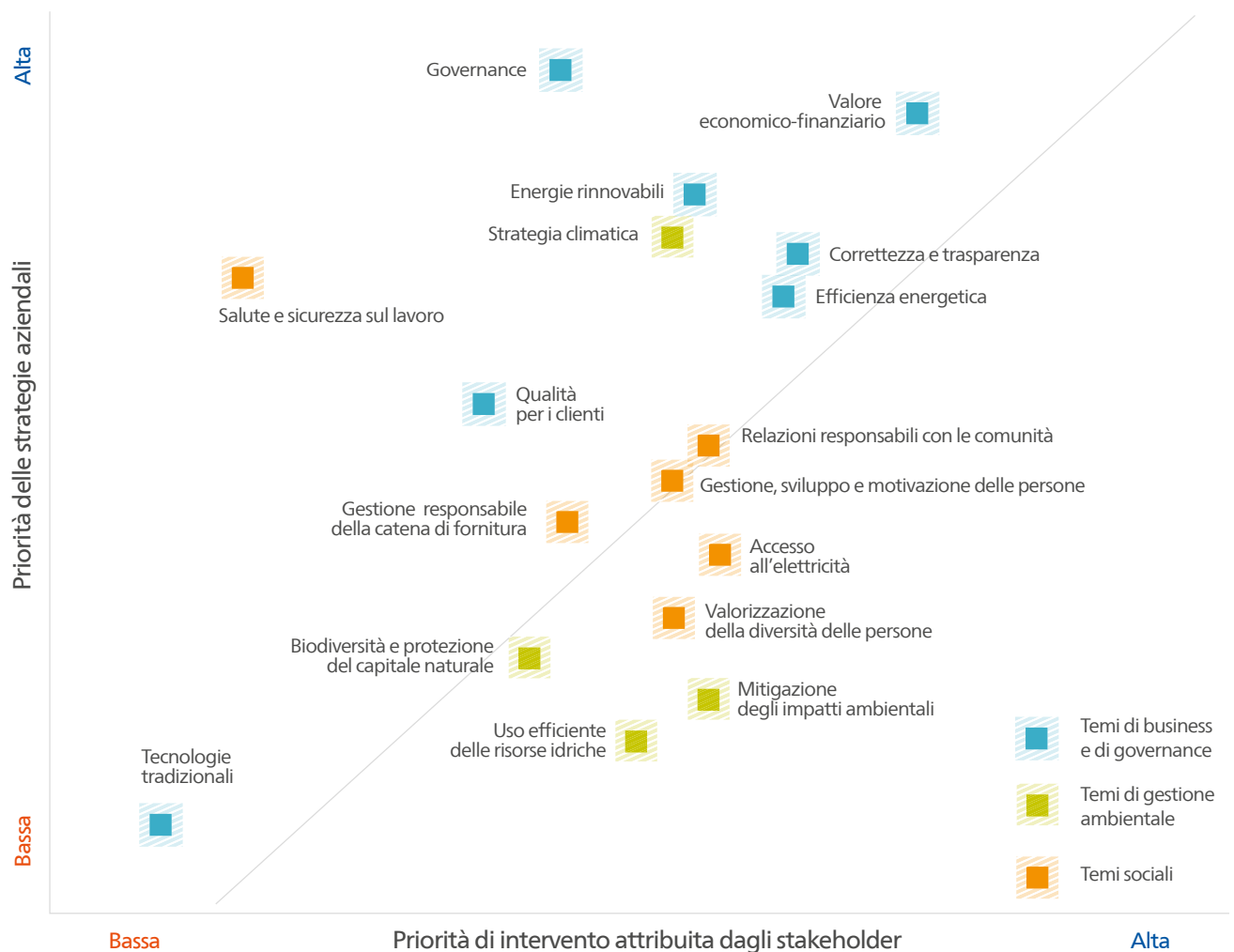
# La matrice di materialità del Gruppo Enel

Dal 2012 Enel ha avviato e messo in atto, recependo anche le più recenti evoluzioni del “reporting” di sostenibilità a livello internazionale – come il nuovo standard GRI-G4, i nuovi principi della COP del UN Global Compact e il framework dell’IIRC – un processo di “analisi della materialità” volto a mappare e ponderare le tematiche di interesse e le aspettative degli stakeholder incrociandole con la strategia industriale, con le modalità e i processi con cui l’azienda sta rispondendo alle loro attese (si rimanda alla Nota metodologica per informazioni di dettaglio sul processo utilizzato). I meccanismi di coinvolgimento degli stakeholder sono diversi in considerazione della tipologia di relazione con gli stessi e al contesto di riferimento (canali generali o specifici di informazione, canali di partecipazione ecc.). Tale metodologia costituisce la base per l’individuazione dei temi sui quali pianificare le attività di sostenibilità e strutturare il “reporting”.

La lettura della matrice di materialità rispetto a ciascun asse porta ad approfondire:

- > sull’asse orizzontale, la **priorità che gli stakeholder**, opportunamente ponderati sulla base della loro rilevanza, attribuiscono alle varie tematiche. Nella parte destra della matrice risultano, quindi, i temi su cui gli stakeholder richiedono un impegno da parte del Gruppo in termini di maggiori investimenti, di rafforzamento di prassi e sistemi di gestione esistenti, di formalizzazione di impegni e politiche chiari. Il posizionamento dei temi dipende anche dal numero di categorie di stakeholder interessati;
- > sull’asse verticale, **i temi su cui Enel prevede di focalizzare i propri sforzi** e il “livello” a cui tale impegno sarà affrontato. Nella parte alta della matrice risultano, quindi, i temi su cui è previsto, nell’ambito degli obiettivi strategici di Gruppo, un impegno elevato per i prossimi anni.

## La matrice di materialità



Le tematiche sono state classificate in temi di business e di governance (blu), temi sociali, cioè relativi alle relazioni con gli stakeholder (arancione) e temi di gestione ambientale (verde).

La vista congiunta delle due prospettive consente di identificare i temi di maggiore importanza sia per l'Azienda sia per gli stakeholder (cosiddetti **temi materiali**), e di conseguenza di verificare il **grado di "allineamento" o "disallineamento"** tra aspettative esterne e rilevanza interna di tali tematiche.

Nel corso del 2014 è stato realizzato un processo di rivisitazione della mappatura dei principali temi e degli stakeholder a livello globale, al fine di tenere in considerazione ancor di più le diverse realtà presenti nel Gruppo.

La matrice di materialità mostra i temi di maggior interesse per Azienda e stakeholder, che riflettono la diversificazione e il differente grado di maturità dei Paesi in cui Enel opera:

- > la creazione di valore economico-finanziario è una priorità sia per gli stakeholder sia per l'Azienda. La strategia industriale di Enel punta a un maggiore sviluppo delle fonti rinnovabili, all'efficienza energetica, alle smart grids ed ai sistemi di accumulo ("storage"). Governance, trasparenza e correttezza fanno da cornice a tale crescita industriale. Sempre maggiore attenzione è dedicata ai temi legati alla qualità per i clienti, mentre decresce la rilevanza dell'espansione nella capacità di generazione non-rinnovabile;
- > si rafforza la convergenza tra le aspettative degli stakeholder ed il modello di business sostenibile adottato dall'Azienda anche in materia ambientale, con particolare riferimento alla strategia climatica. Enel si è impegnata ad abbandonare progressivamente nuovi investimenti nella filiera del carbone. Condivide le preoccupazioni sul clima globale espresse da gran parte della comunità

scientifica internazionale, ed è pronta ad affrontare questa sfida e a porsi alla guida del settore per il raggiungimento di tale obiettivo. Investimenti in fonti rinnovabili e promozione dell'efficienza energetica supportano tale percorso;

- > si evince una sempre maggiore focalizzazione sui temi legati alla creazione di valore condiviso, come l'accesso all'elettricità e le relazioni responsabili con le comunità. La crescente rilevanza di tali temi sia nei mercati maturi, sia nei mercati in crescita rafforza ancora di più l'approccio seguito da Enel per coniugare un'efficiente allocazione delle risorse economiche con i bisogni e le attese delle comunità;
- > grande attenzione viene posta sul tema della gestione, sviluppo e motivazione delle risorse umane nonché alla valorizzazione della diversità. Il nuovo modello organizzativo permette alle persone di guardare non solo in alto e in basso, ma anche lateralmente condividendo risultati con Paesi e persone diverse. Ne risulta un nuovo modello i cui valori fondanti sono responsabilità e merito, che costituiscono i "driver" per la selezione dei talenti e delle competenze. In materia di diversità, Enel ha di recente avviato un progetto, seguito in prima persona dal Presidente, in collaborazione con le Funzioni Risorse Umane e Sostenibilità, che analizza tale tema nelle sue quattro componenti principali: genere, cultura, età, disabilità;
- > la salute e la sicurezza rimangono una priorità per l'Azienda, mentre la gestione responsabile della catena di fornitura si attesta nella parte centrale della matrice. Tali processi presuppongono un miglioramento costante dell'organizzazione che li presidia, in quanto sono determinanti per abbassare la vulnerabilità al rischio e soprattutto per creare valore nel medio-lungo periodo.

# Linee guida del piano di sostenibilità

La fotografia fornita dall'analisi di materialità ha costituito la base per sviluppare e definire le priorità in materia di sostenibilità che il Gruppo intende assumersi nei prossimi anni. Le linee guida del piano di sostenibilità si concentra-

no sulle tematiche emerse come più rilevanti dall'analisi di materialità, identificando per ciascun ambito di impegno gli obiettivi specifici che Enel si assume per i prossimi anni a livello di Gruppo.



## Governance e trasparenza

- Allineamento costante con le raccomandazioni e best practice internazionali
- Aumento della presenza delle donne nei Consigli di Amministrazione delle società controllate
- Miglioramento continuo del "Compliance Program" in materia di anticorruzione e potenziamento del canale di segnalazione
- Due diligence sulla Policy dei Diritti Umani
- Ulteriore estensione della formazione su Codice Etico, Modello 231, Piano T3C e Diritti Umani

## Creazione di valore economico-finanziario

- Efficienza operativa: ottimizzazione dell'allocazione del capitale e riduzione dei cash cost
- Nuova politica dei dividendi

## Crescita industriale

- Sviluppo delle rinnovabili: +7,1 GW al 2019
- Evoluzione tecnologica nei mercati maturi e nelle energie rinnovabili
- Acquisizione di nuovi clienti: +4,5 milioni di nuovi clienti energia e gas al 2019
- +11 milioni di contatori elettronici installati al 2019

## Efficienza energetica

- Nuove soluzioni di efficienza energetica
- Sviluppo prodotti "Simple" (LED, veicoli elettrici e home device)
- Sviluppo prodotti "complex" (heat pump, boiler e solare)

## Qualità per i clienti

- Offerte commerciali sempre più allineate con i bisogni e le scelte dei clienti e servizi integrati
- Iniziative per la promozione del consumo responsabile
- Focus sulle fasce vulnerabili della clientela

## Strategia climatica

- Riduzione delle emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> (< 380 gCO<sub>2</sub>/kWh entro il 2020)

## Mitigazione degli impatti ambientali

- Riduzione delle emissioni specifiche di SO<sub>2</sub> del 10% rispetto al 2010 – entro il 2020
- Riduzione delle emissioni specifiche di NO<sub>x</sub> del 10% rispetto al 2010 – entro il 2020
- Riduzione delle polveri del 50% rispetto al 2010 – entro il 2020

## Uso efficiente della risorsa idrica

- Riduzione del consumo specifico di acqua del 10% rispetto al 2010 – entro il 2020

## Biodiversità e protezione del capitale naturale

- Predisposizione Policy Biodiversità di Gruppo e implementazione piano biodiversità
- Proseguimento nella tutela delle specie presenti nella "Red List" dell'International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN) nelle aree protette in prossimità degli impianti

## Gestione, sviluppo e motivazione delle persone

- Definizione nuovo sistema dei valori di Gruppo
- Semplificazione del processo di performance management e omogeneizzazione nelle diverse realtà del Gruppo
- Azioni dedicate per le persone ad alto potenziale
- Omogeneizzazione e semplificazione del processo di assegnazione degli obiettivi e dei sistemi di incentivazione
- Iniziative per la misurazione del clima aziendale
- Percorsi formativi
- Consolidamento dei tre livelli di dialogo sociale nel Gruppo: nazionale, europeo e globale

Persone

## Valorizzazione della diversità

- Sviluppo di politiche e iniziative per la valorizzazione della diversità
- Promozione delle iniziative di work-life balance e occupational well-being

## Relazioni responsabili con le comunità

- Implementazione di nuovi progetti per lo sviluppo socio-economico delle comunità in cui Enel opera per la creazione di valore condiviso e la misurazione degli impatti
- Integrazione dei fattori socio-ambientali nella catena del valore
- Definizione dei progetti di supporto alla comunità
- Implementazione analisi di materialità
- Iniziative per la diffusione di una cultura dell'energia

Comunità

## Accesso all'elettricità

- Raddoppio del numero dei beneficiari di ENabling ELectricity entro il 2019
- Definizione di nuovi criteri per il progetto ENabling ELectricity allineati con i principi del SE4All

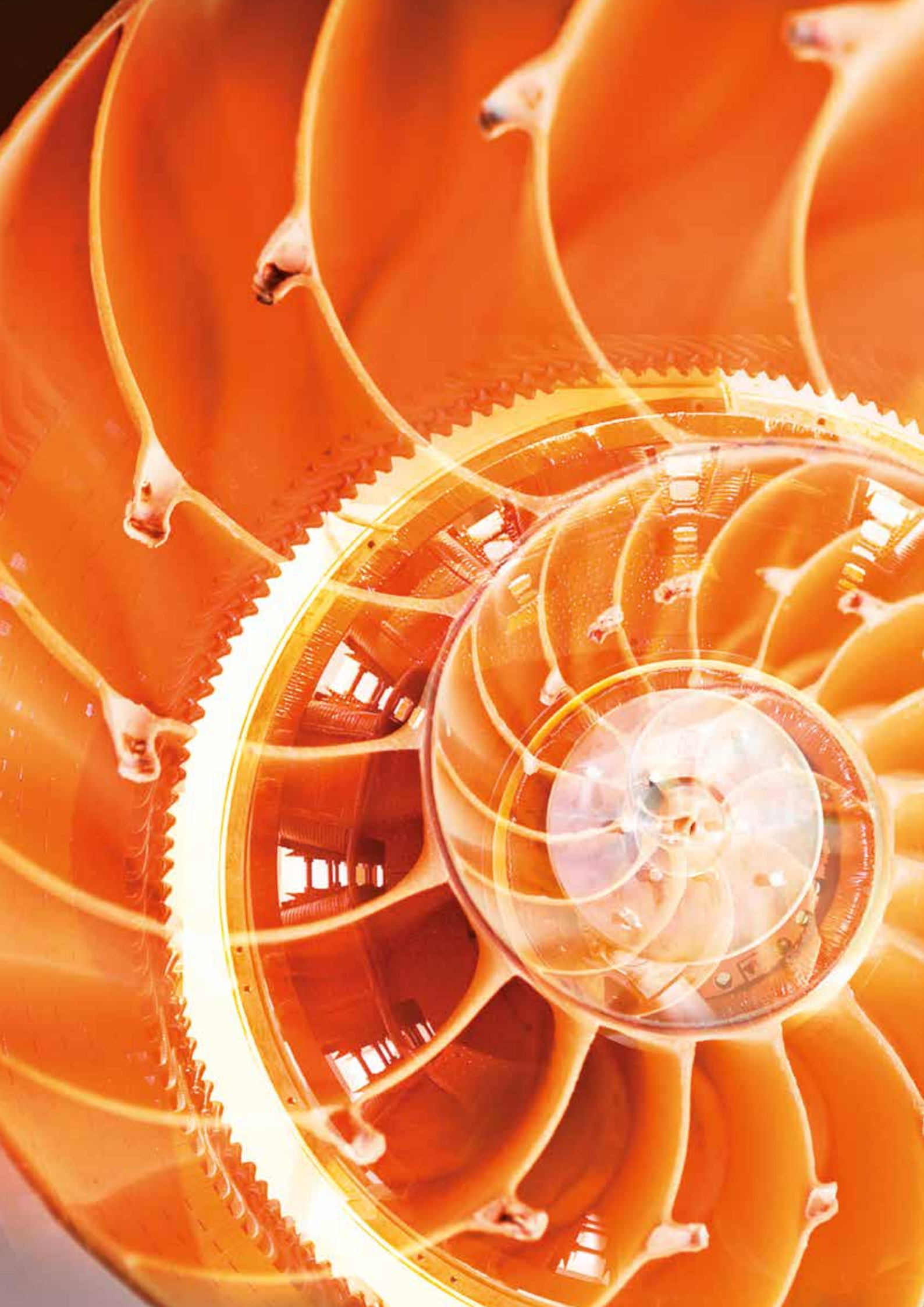
## Salute e sicurezza

- Approccio alla sicurezza globale e integrato nel business
- Focalizzazione sui comportamenti responsabili e su un approccio preventivo
- Diffusione e consolidamento della cultura della salute e sicurezza

## Gestione responsabile della catena di fornitura

- Rafforzamento delle politiche di correttezza e trasparenza lungo la catena di fornitura
- Integrazione, rafforzamento e omogeneizzazione delle clausole contrattuali su temi come ambiente, salute, sicurezza e diritti umani
- Potenziamento e sempre maggiore integrazione dei fattori di sostenibilità nei sistemi di qualificazione e vendor rating
- Promozione di attività di informazione e confronto con i fornitori



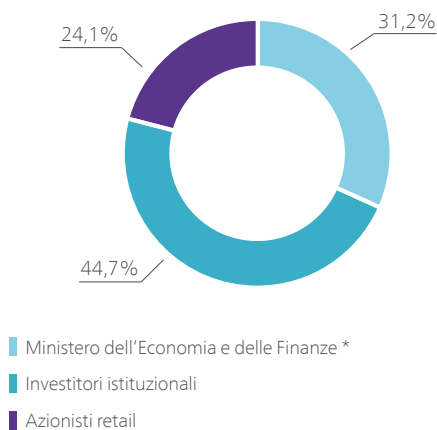




Governance

# I nostri azionisti

Enel è una società quotata sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana SpA dal 1999. Grazie al Codice Etico, al Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, alla Politica sui Diritti Umani, al Bilancio di sostenibilità, alla politica di rispetto dell'ambiente e all'adozione delle migliori pratiche internazionali in materia di trasparenza e di "corporate governance", tra gli azionisti di Enel figurano i principali fondi d'investimento internazionali, compagnie di assicurazione, fondi pensione e fondi etici.



\* In data 26 febbraio 2015 la percentuale MEF è scesa al 25,5%.

Enel instaura un dialogo continuativo con la generalità degli azionisti attraverso strutture aziendali dedicate e, in particolare, tramite l'unità Investor Relations, all'interno della Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo e un'unità preposta a dialogare con la generalità degli azionisti in seno alla Funzione "Affari Legali e Societari". Inoltre, nel 2014 gli incontri con gli investitori istituzionali sono stati 345. Nell'ambito della continua interazione con azionisti e investitori, si è data risposta a numerose richieste di informazioni, in particolare 378 da parte degli azionisti "retail" e 45 da fondi etici che hanno richiesto specificamente informazioni sulla sostenibilità di Enel.

## Enel e i Socially Responsible Investor

Il percorso verso i più alti standard di sostenibilità intrapreso da Enel è premiato dall'interesse dei fondi di investimento socialmente responsabili che continuano a crescere. Tali investitori includono i principi Environmental, Social e Governance (ESG) nei criteri che determinano le loro scelte di investimento.

Al 31 dicembre 2014 sono presenti nel capitale Enel **134 Investitori Socialmente Responsabili** (117 nel 2013) e detengono il **5,9% del totale delle azioni in circolazione di Enel** (5,5% nel 2013), pari a **8,6% del flottante** (8% nel 2013).

Tali fondi costituiscono una stabile base azionaria nel tempo con presenza geografica diversificata tra Europa continentale, Gran Bretagna e Nord America. L'unità Sostenibilità e l'unità Investor Relations effettuano periodicamente attività specifiche per monitorare le esigenze informative e le richieste dei fondi SRI.





# Una governance solida

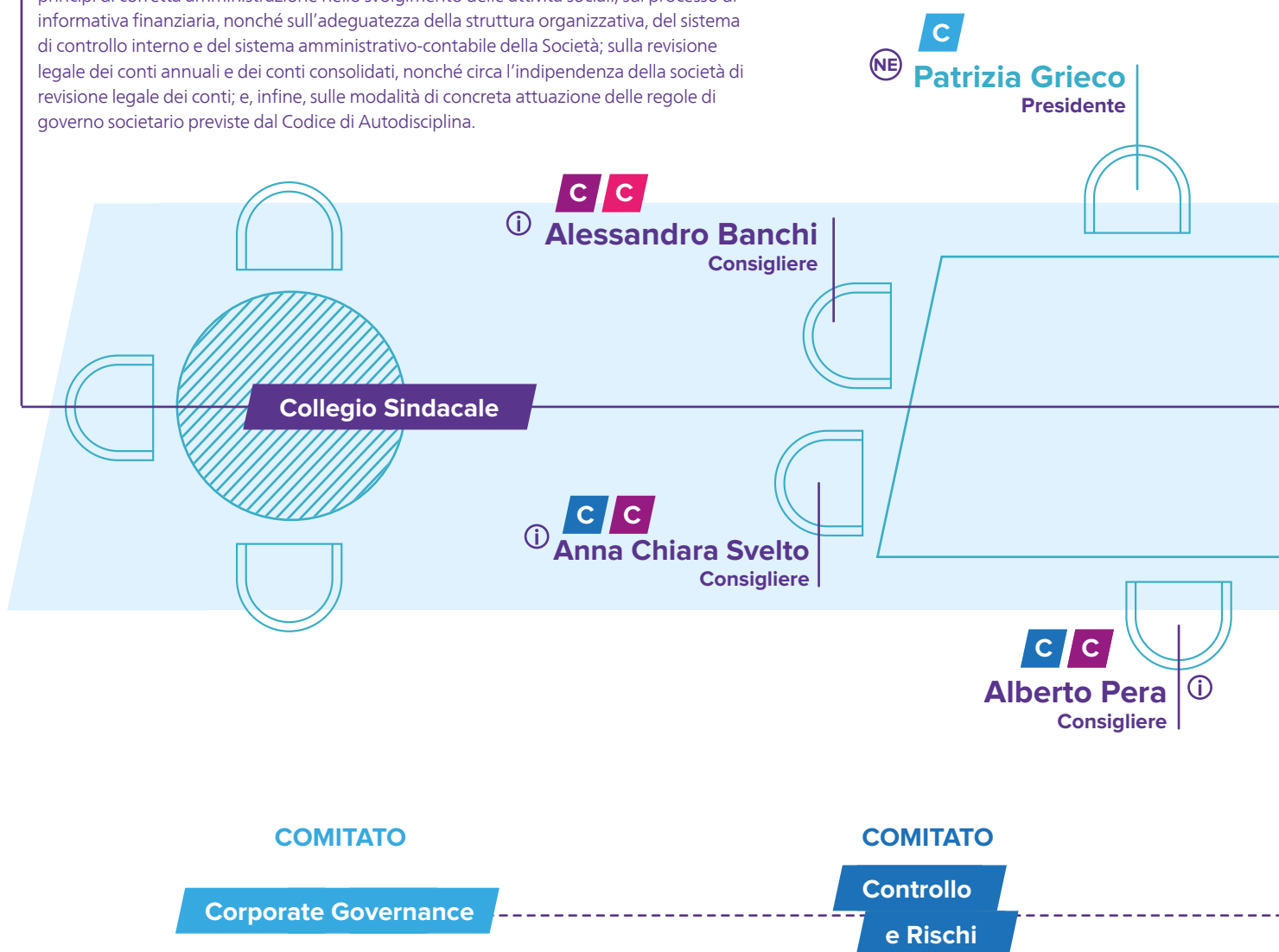
Il sistema di corporate governance di Enel è conforme ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle società quotate (il "Codice di Autodisciplina") e si ispira alle raccomandazioni formulate dalla CONSOB in materia e, più in generale, alle best practice internazionali. Il sistema di governo societario è essenzialmente orientato all'obiettivo

della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo, nella consapevolezza della rilevanza sociale delle attività in cui il Gruppo è impegnato e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi coinvolti.

## Struttura di corporate governance

### Collegio Sindacale

È chiamato a vigilare: circa l'osservanza della legge e dello statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali; sul processo di informativa finanziaria, nonché sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile della Società; sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati, nonché circa l'indipendenza della società di revisione legale dei conti; e, infine, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina.





### Assemblea degli Azionisti

Competente a deliberare tra l'altro in merito: alla nomina e alla revoca dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale e circa i relativi compensi ed eventuali azioni di responsabilità; all'approvazione del bilancio e alla destinazione degli utili; all'acquisto e all'alienazione di azioni proprie; ai piani di azionariato; alle modificazioni dello statuto sociale; all'emissione di obbligazioni convertibili.

Assemblea degli  
Azionisti

**Francesco Starace** <sup>(E)</sup>  
Amministratore Delegato  
e Direttore Generale



**Alberto Bianchi** <sup>(i)</sup>  
Consigliere

Consiglio di  
Amministrazione



**Angelo Taraborrelli** <sup>(i)</sup>  
Consigliere



**Paola Girdinio** <sup>(i)</sup>  
Consigliere

### Consiglio di Amministrazione

Incaricato di provvedere in ordine  
alla gestione aziendale

Società di revisione

COMITATO

Nomine  
e Remunerazioni

COMITATO

Parti Correlate

(E) = Esecutivo   (NE) = Non Esecutivo   (i) = Indipendente   [C] = Comitato/i di appartenenza

# Consiglio di Amministrazione

Nominato dall'Assemblea ordinaria del 22 maggio 2014, è composto al 31 dicembre 2014 da otto membri. Nel corso del 2014 è cessato dalla carica Salvatore Mancuso, il quale, eletto dall'Assemblea del 22 maggio, in data 10 novembre 2014 ha presentato le dimissioni per motivi personali con efficacia immediata.

Il Consiglio nel corso del 2014 si è riunito 18 volte, occupandosi in 11 riunioni di temi legati alla "governance", alla sostenibilità, al Codice Etico e al Modello 231.

Il Consiglio ha istituito nel proprio ambito i seguenti quattro comitati:

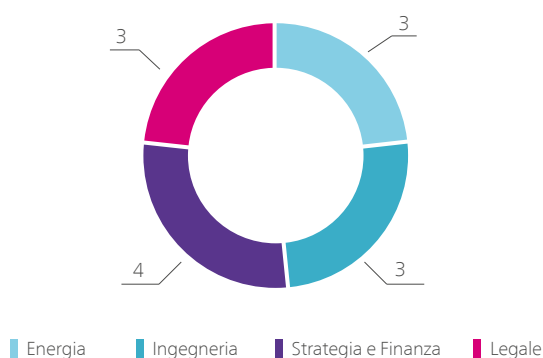
- > **Comitato Nomine e Remunerazioni** - supporta, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative alla dimensione e alla composizione del Consiglio stesso, nonché alla remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche;
- > **Comitato Controllo e Rischi** - supporta, con un'adeguata

attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;

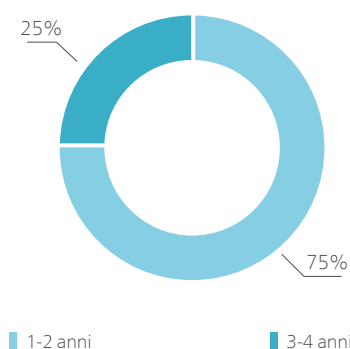
- > **Comitato Corporate Governance** - assiste il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura consultiva e propositiva, nelle valutazioni e decisioni relative alla corporate governance della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa;
- > **Comitato Parti Correlate** - istituito al fine di formulare appositi pareri motivati sull'interesse di Enel – 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 alla correttezza sostanziale delle relative condizioni, previa ricezione di flussi informativi tempestivi e adeguati.

L'attività di revisione legale dei conti risulta affidata a una società specializzata iscritta nell'apposito registro, nominata dall'assemblea dei soci su proposta motivata del Collegio Sindacale.

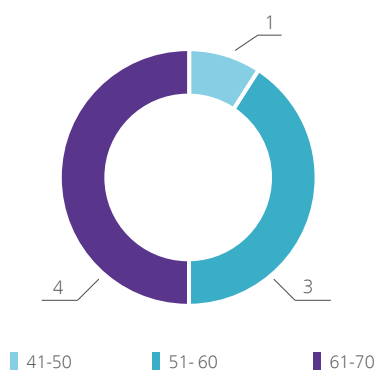
Diversità di competenze



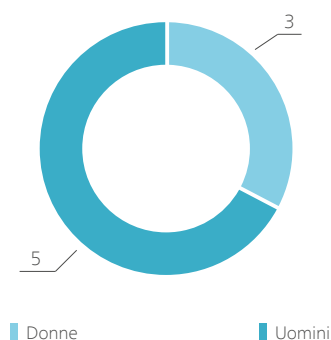
Diversità di anzianità di carica (% sul totale consiglieri)



Diversità di età



Diversità di genere



## Il Gruppo Enel nel Global Compact e l'impegno nel Board Programme

Dal 2004 Enel è membro attivo del Global Compact delle Nazioni Unite e dal 2011 è tra i membri dello Steering Committee del Global Compact LEAD, composto dalle aziende che hanno sviluppato le migliori pratiche di sostenibilità a livello globale.

Il Global Compact è il programma di azione promosso dal Segretario Generale dell'ONU dedicato al mondo delle imprese, con l'obiettivo di coinvolgere il settore privato in un nuovo tipo di partenariato pubblico/privato per la realizzazione e lo sviluppo dei dieci principi universali delle Nazioni Unite riguardanti diritti umani, lavoro, protezione dell'ambiente e anti-corruzione.

Tra le varie recenti iniziative del GCLead alle quali Enel partecipa, una delle più innovative è il "Lead Board Programme", che intende sviluppare una formazione di alto livello sul ruolo strategico dei Consigli di Amministrazione delle aziende in merito all'integrazione della sostenibilità nelle strategie di business, fornendo sul tema approfondimenti elaborati dai massimi esperti internazionali. Enel è una tra le prime otto aziende al mondo a partecipare a questo programma nella sua fase pilota e a novembre 2014 si è tenuta la prima sessione che ha coinvolto tutti i membri del Consiglio di Amministrazione del Gruppo. Nel corso del primo semestre 2015 sarà anche lanciata una specifica survey interna a Enel con l'obiettivo di analizzare la cultura aziendale in materia di sostenibilità e identificare i temi strategici sui quali focalizzare la propria attività e i nuovi modelli di business. I risultati di tale indagine saranno tra gli argomenti che il CdA di Enel approfondirà nel secondo modulo di alta formazione programmato a giugno 2015.

## Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ("SCIGR") è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali nell'ambito del Gruppo.

Il SCIGR, integrato negli assetti organizzativi e di governo societario e ispirato alle "best practice" nazionali e internazionali, concorre ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti nonché dello statuto sociale e delle procedure interne.

Il SCIGR si articola 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 al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni;
- > i controlli di "secondo livello", affidati a specifiche funzioni aziendali e volti a gestire e monitorare categorie tipiche di rischi, tra cui, a titolo meramente esemplificativo, i rischi operativi, di mercato (quali il rischio commodity e i rischi finanziari), i rischi di credito, strategici e il rischio di (non) conformità;
- > l'attività di internal audit (controlli di "terzo livello"), avente a oggetto la verifica della struttura e della funzionalità del SCIGR nel suo complesso, anche mediante un'azione di monitoraggio dei controlli di linea nonché delle attività di controllo di secondo livello.

Per una descrizione dettagliata dei compiti e delle responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel SCIGR, nonché delle modalità di coordinamento tra tali soggetti, si rinvia alle Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, adottate dal Consiglio di Amministrazione nel mese di novembre 2013 e disponibili sul sito della Società ([www.enel.com](http://www.enel.com)).

## Obiettivi e policy di gestione dei rischi finanziari

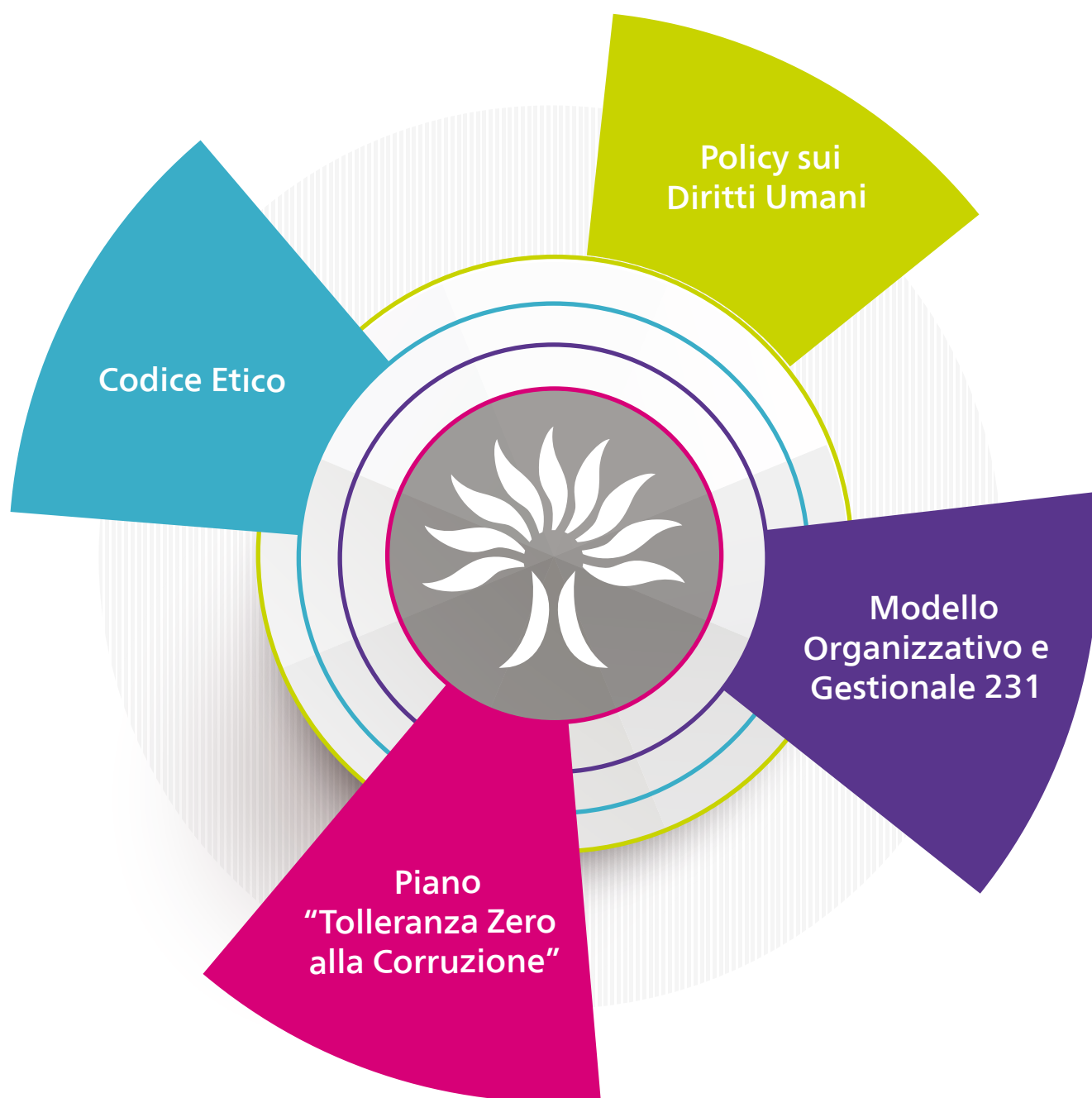
Il Gruppo Enel, nello svolgimento della propria attività, è esposto a una varietà di rischi finanziari quali il rischio di mercato (comprensivo del rischio di tasso di interesse, tasso di cambio e del prezzo delle commodity), il rischio di credito e il rischio di liquidità.

La gestione dei rischi finanziari adottata dal Gruppo prevede:

- > la presenza di specifici comitati interni, composti dal top management del Gruppo e presieduti dall'Amministratore Delegato di Enel, cui spetta l'attività di indirizzo strategico e di supervisione della gestione dei rischi;
- > l'emanazione di specifiche policy e procedure, a livello di Gruppo e di singole Division/Country/Business line, che definiscono i ruoli e le responsabilità per i processi di gestione, monitoraggio e controllo dei rischi nel rispetto del principio della separazione organizzativa fra le strutture preposte alla gestione del business e le strutture responsabili del controllo dei rischi;
- > la definizione di un sistema di limiti operativi, a livello di Gruppo e di singole Division/Country/Business line per le diverse tipologie di rischio, periodicamente monitorati dalle unità deputate al controllo dei rischi.

Informazioni di dettaglio sono disponibili nella relazione finanziaria annuale 2014, disponibile sul sito della Società ([www.enel.com](http://www.enel.com)).

# I princípi alla base del nostro operare





# Codice Etico

Il Codice Etico, adottato da Enel nel 2002, esprime gli impegni e le responsabilità del Gruppo nella conduzione delle proprie attività e uniforma i comportamenti di tutti i collaboratori su standard improntati alla massima trasparenza e correttezza verso il mercato e gli stakeholder interni ed esterni. Il Codice Etico è valido in tutto il Gruppo, considerando la diversità culturale, sociale ed economica dei vari Paesi in cui Enel opera.

I principi del Codice Etico vanno dalla correttezza sul mercato alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela dei lavoratori. Tali principi generali vengono poi declinati in criteri di condotta da adottare nelle relazioni con i diversi interlocutori. Il Codice Etico trova applicazione nelle imprese partecipate a maggioranza, a seguito del recepimento con apposita delibera del proprio CdA non appena entrano a far parte del perimetro del Gruppo; inoltre ai principali fornitori del Gruppo si richiede una condotta in linea con i principi 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. Attraverso canali dedicati nei diversi Paesi, riceve e analizza le segnalazioni di presunta violazione del Codice e per ognuna procede a un'analisi accurata, coinvolgendo, nei casi più significativi, il Comitato Controllo e Rischi (che riceve comunque a consuntivo un'informativa con cadenza semestrale), il Presidente del Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Delegato di Enel SpA. Nella gestione delle segnalazioni viene sempre assicurata, fatti salvi gli obblighi di legge, la riservatezza dell'identità dei segnalanti, che sono tutelati da qualsiasi tipo di ritorsione.

Nel 2014 sono state ricevute 151 segnalazioni e registrate 27 violazioni, tra cui 8 riconducibili a episodi di corruzione, così come definito dal Global Reporting Initiative, e a valle dei quali sono state definite specifiche azioni correttive.

## I 16 principi generali del Codice Etico

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

Gli stakeholder interni ed esterni possono inviare segnalazioni di violazione o sospetta violazione attraverso:

- [audit.enel.codice.etico@enel.com](mailto:audit.enel.codice.etico@enel.com)

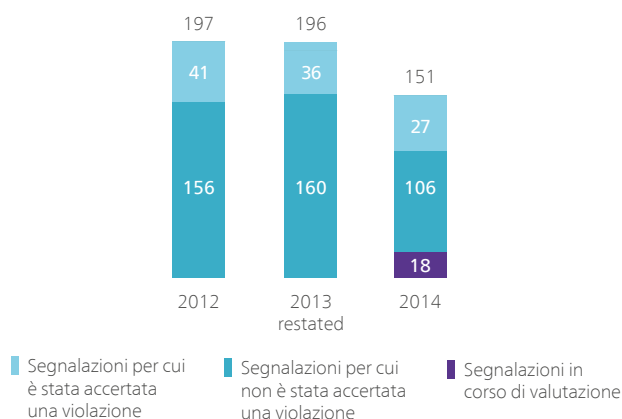
- posta ordinaria:

Enel SpA – Funzione Audit

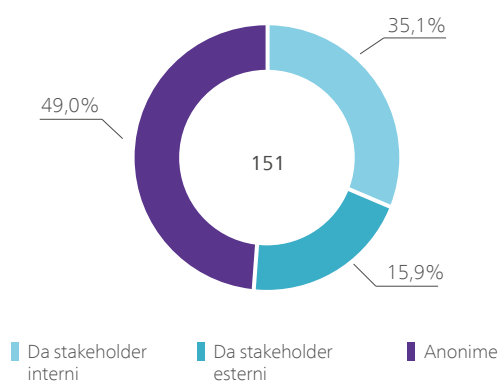
– Codice Etico

Via Arno, 64 – 00198 Roma

Segnalazioni ricevute per status (n.)



Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder - 2014



## Policy sui Diritti Umani

Il rispetto dei Diritti Umani è da sempre un valore centrale di Enel.

Al fine di dare attuazione alle linee guida delle Nazioni Unite su "Business e Diritti Umani" e dopo aver attivato un semestre di consultazioni "multi-stakeholder", il 5 febbraio 2013 il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA ha approvato la "Policy sui Diritti Umani" e successivamente ne è stata avviata l'estensione alle principali società controllate del Gruppo.

In linea con il Codice Etico, la "policy" esprime gli impegni e le responsabilità nei confronti dei diritti umani, assunti dai collaboratori di Enel SpA e delle società da essa controllate, siano essi amministratori o dipendenti in ogni accezione di tali imprese. Con questo impegno formale, inoltre, Enel si fa esplicitamente promotore del rispetto di tali diritti da parte degli appaltatori, fornitori e partner commerciali.

Come richiesto dalle linee guida e sulla base dei principi della Policy, prosegue il progetto di Human Rights Compliance Assessment (HRCA) nei diversi Paesi del Gruppo al fine di identificare eventuali gap di gestione e per definire "action plan" a supporto dell'implementazione della Policy sui Diritti Umani.

Gli stakeholder interni ed esterni possono rivolgersi a un canale dedicato per segnalare presunte violazioni, e un processo di gestione delle segnalazioni allineato a quello previsto per il Codice Etico (mail: [audit.enel.codice.etico@enel.com](mailto:audit.enel.codice.etico@enel.com); posta ordinaria: Enel SpA – Funzione Audit – Codice Etico – Via Arno, 64 – 00198 Roma).

### I principi della Policy sui Diritti Umani

#### Pratiche di lavoro

1. Rifiuto del lavoro forzato od obbligatorio e del lavoro minorile
2. Rispetto per le diversità e non-discriminazione
3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva
4. Salute e sicurezza
5. Condizioni di lavoro giuste e favorevoli

#### Relazioni con le comunità

6. Rispetto dei diritti delle comunità
7. Integrità: tolleranza zero alla corruzione
8. Privacy e comunicazione

## Modello Organizzativo e Gestionale 231/01

Il Decreto Legislativo 231/01 ("Decreto 231") ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano il principio della 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 si è dotata, già nel 2002 e come prima azienda in Italia, di un Modello di organizzazione e gestione rispondente ai requisiti del decreto (Modello 231). Il Modello si compone di una "parte generale" e di "parti speciali", dedicate alle

diverse tipologie di reati che il Modello stesso intende prevenire. Nel corso del 2014 il Modello 231 è stato oggetto di revisione al fine di recepire le nuove figure di reato ricomprese nel regime di responsabilità amministrativa di cui al Decreto Legislativo 231/01 e di aggiornarne il contenuto a seguito di modifiche legislative (aggiornamento Parte Speciale "A" – Reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, Aggiornamento Parte Speciale "B" – Reati societari, Aggiornamento Parte Speciale "D" – Reati contro la personalità individuale). Tutte le società controllate italiane hanno adottato il Modello 231.

Dal 2010 Enel ha definito specifiche "Linee Guida 231" finalizzate a estendere i principi riportati nel Modello 231 alle più significative società controllate estere del Gruppo, allo scopo di sensibilizzare e rendere consapevoli le stesse sull'importanza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

In Iberia e America Latina è stato adottato il "*Modelo de Prevención de Riesgos Penales*", che tiene conto di quanto previsto dalle Linee Guida 231, dalla riforma del Codice Penale spagnolo e dalla Legge cilena 20.393 in materia di responsabilità delle persone giuridiche.

In attuazione di quanto previsto dal Decreto 231 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 2014 risultano pendenti quattro giudizi per presunte violazioni del Decreto Legislativo 231/01 connesse all'omissione di cautele antinfortunistiche, di cui tre a carico di Enel Produzione e uno di Enel Distribuzione. Per maggiori dettagli si rinvia alla relazione finanziaria annuale 2014 ([www.enel.com](http://www.enel.com)).

## Piano "Tolleranza Zero 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. Il Piano sostanzia l'adesione di Enel al Global Compact delle Nazioni Unite e alla Partnering Against Corruption Initiative (PACI).

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. Inoltre, l'attività di analisi e supervisione del rischio corruzione rientra nel più generale processo di "risk assessment" di Gruppo, effettuato periodicamente dalla Funzione Audit.

## A lezione di etica e anti-corruzione

Enel attribuisce grande importanza ai temi della sostenibilità e alla loro piena consapevolezza da parte dei dipendenti del Gruppo. Per questo eroga corsi specifici, online e in aula, volti ad assicurare la diffusione, la corretta comprensione e lo sviluppo di comportamenti efficaci legati ai contenuti fondamentali della sostenibilità, come i corsi su Codice Etico, Modello 231 e responsabilità d'impresa. Nell'ambito di tali corsi sono presenti focus specifici sulle politiche e procedure anticorruzione e sulla tutela dei diritti umani. I temi legati alla sostenibilità sono anche parte integrante dei corsi di formazione istituzionale per i neo-assunti e per i nuovi supervisor e i relativi corsi online ne costituiscono elemento di propedeuticità all'accesso.

Nel corso del 2014 sono state erogate 19,6 ore di formazione *pro capite* in materia di sostenibilità, Codice Etico e Modello 231. Il 27 febbraio Enel ha organizzato per i suoi

top manager una giornata di alta formazione sul valore dell'etica e dell'anti-corruzione, con la partecipazione di esperti nazionali e internazionali, tra cui Transparency International.

### Energis e Chile Transparente

A ottobre 2014 Energis ha firmato un accordo con Chile Transparente (Transparency International Chile), diventando socio "*cooperador*", con l'obiettivo di definire un programma di lavoro che promuova la lotta alla corruzione, includendo elaborazione di manuali e sviluppo di competenze.

# Trasparenza nei rapporti istituzionali

Nel corso del 2014 Enel ha gestito i rapporti con le istituzioni confermando un approccio basato su un'informazione completa e trasparente, mirata a fornire agli interlocutori istituzionali le necessarie conoscenze tecniche al fine di porli nelle migliori condizioni per prendere le decisioni loro demandate. I rapporti con i rappresentanti del panorama istituzionale si sono sviluppati integrando i diversi livelli: locale, nazionale, europeo e internazionale.

L'interazione con i referenti istituzionali consente a Enel non solo di rappresentare le posizioni aziendali sulle varie tematiche d'interesse, ma anche di mettere a disposizione degli interlocutori il proprio patrimonio di conoscenze aziendali sulle tematiche energetiche e ambientali.

In Italia l'azione di rappresentanza è indirizzata verso un ampio spettro di materie: dalle politiche energetiche e ambientali alle politiche di sostegno dell'innovazione, dalle norme di diritto commerciale, tributario e del lavoro a quelle di tutela della salute e prevenzione infortunistica. In particolare, le principali tematiche affrontate nel corso dell'anno sono state l'introduzione di una delle prime discipline organiche a livello europeo per la mobilità elettrica con la definizione del Piano infrastrutturale per i veicoli alimentati a energia elettrica, l'integrazione della disciplina del meccanismo transitorio di remunerazione della capacità rispetto alle esigenze di flessibilità del sistema elettrico, la definizione del regolamento attuativo della fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione, il progetto sperimentale di apprendistato di alta formazione scuola-azienda.

Nel quadro delle relazioni con gli interlocutori istituzionali europei, Enel contribuisce attivamente ad ogni fase del processo decisionale dei dossier di carattere politico e legislativo di interesse aziendale attraverso un'accurata attività di monitoraggio e analisi. Tra i temi oggetto di particolare attenzione vanno ricordate le riforme normative sul completamento del mercato interno dell'energia, sulle politiche climatiche ed energetiche europee, inclusa l'introduzione di una riserva stabilizzatrice del mercato nel sistema di scambio di quote di emissione dell'UE; tra le altre materie trattate, le nuove norme sulla mobilità elettrica, sulla sicurezza delle reti di comunicazione e sulla diffusione delle informazioni non finanziarie da parte delle grandi aziende. Inoltre, l'attività delle relazioni istituzionali europee di Enel è stata corredata dall'organizzazione di vari eventi di comunicazione a Bruxelles in partenariato con le istituzioni comunitarie: al centro di tali eventi, la concorrenza, la competitività e la sicurezza di approvvigionamento di energia a livello UE, la sostenibilità e il "reporting"

delle informazioni non finanziarie. In questo ambito è opportuno ricordare il dibattito organizzato a Lima nell'ambito della Conferenza Climatica COP 20, in occasione della quale sono stati presentati alcuni progetti di sostenibilità e lotta alla povertà energetica realizzati in Perù.

Le parti sociali europee hanno siglato a gennaio 2014 una posizione congiunta sulla responsabilità sociale d'impresa (RSI) focalizzata essenzialmente su due misure. La prima riguarda l'individuazione di azioni positive da intraprendere a livello nazionale/impresa su: salute e sicurezza, formazione, pari opportunità e politica della diversità, effetti sull'occupazione della transizione verde. La seconda è fondata sulla costituzione di organismi congiunti – impresa/rappresentanti dei lavoratori – per la gestione dei seguenti processi: 1. redazione di linee guida relative alla RSI di Gruppo/Impresa; 2. valutazione d'impatto delle politiche aziendali sui principi stabiliti in tema di RSI; 3. anticipazione e gestione del cambiamento attraverso azioni tematiche mirate di cui al punto 1.

A livello internazionale, di fondamentale importanza sono state le azioni di "advocacy" a livello sia bilaterale (contatti diretti con i governi dei Paesi nei quali il Gruppo opera) sia multilaterale (contatti diretti o mediati dai governi con le organizzazioni internazionali, soprattutto sui temi della sostenibilità ambientale, dell'efficienza energetica e dell'accesso all'energia) (si vede il paragrafo "Un anno sostenibile").

Slovenské elektrárne ha aumentato il livello di coinvolgimento nell'elaborazione delle politiche e dei processi legislativi partecipando alle consultazioni pubbliche e comunicazione con gli stakeholder su una serie di iniziative di primaria importanza. Nel corso dell'ultimo anno le attività sono state focalizzate principalmente sulla politica energetica, la normativa in materia di efficienza energetica, la strategia nucleare, i regolamenti in materia di valutazione degli impatti ambientali e altre leggi e regolamenti.

Enel in Russia ha rafforzato le relazioni con le autorità di governo e parlamento a livello nazionale e regionale e con le diverse associazioni professionali al fine di monitorare e contribuire al miglioramento, ove possibile, del quadro regolatorio di riferimento. Le posizioni di Enel sono comunicate agli organismi istituzionali ed agli stakeholder rilevanti nei maggiori "business forum" e conferenze: Krasnoyarsk Economic Forum, St. Petersburg International Economic Forum, Ural exhibition and forum INNOPROM, Sochi International Investment Forum ecc.

# Partecipazione ad associazioni

Enel partecipa alle principali associazioni di settore, nazionali e internazionali, e svolge un ruolo proattivo nei principali network che promuovono un modo di fare business coerente con un'ottica di sostenibilità e sviluppano progetti di Corporate Social Responsibility.

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.

Di seguito si riportano alcuni esempi.

| Associazione                                                        | Ruolo ricoperto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eurelectric</b>                                                  | Associazione che rappresenta gli interessi del settore elettrico europeo, composta da 30 associazioni nazionali di settore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Global Sustainable Electric Partnership (ex E8)</b>              | Implementando lo sviluppo energetico sostenibile nel quadro internazionale sui cambiamenti climatici, l'E8, in collaborazione con gli esperti delle Nazioni Unite e partner locali, sviluppa progetti di energia rinnovabile e attività di human capacity building in tutte le regioni, contribuendo a portare energia a una parte dei due miliardi di persone in tutto il mondo che non hanno ancora accesso a questa risorsa essenziale.       |
| <b>European Photovoltaic Industry Association, EPIA</b>             | Enel partecipa alle attività dell'associazione europea dell'industria fotovoltaica in qualità di membro attraverso Enel Green Power.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>European Wind Energy Association, EWEA</b>                       | Associazione non-profit il cui obiettivo è promuovere, attraverso una efficace comunicazione e l'impegno nei processi di decision-making politici, e facilitare politiche e iniziative nazionali e internazionali che rafforzino lo sviluppo in Europa dei mercati energetici wind globali, infrastrutture e tecnologie al fine di raggiungere un'energia più sostenibile e pulita. Enel Green Power è presente nel Board of Directors dal 2010. |
| <b>European Distribution System Operators for Smart Grids, EDSO</b> | EDSO for Smart Grids è l'associazione europea dei gestori dei sistemi di distribuzione di energia elettrica (DSO) che lavorano per diffondere la realtà delle reti intelligenti in Europa e guida gli Stati Membri per sostenere lo sviluppo delle stesse. Enel Distribuzione ha siglato accordi con tale associazione.                                                                                                                          |
| <b>Meters&amp;More</b>                                              | Associazione internazionale senza fini di lucro che promuove la diffusione di una soluzione standard per la gestione della misura e il controllo dei consumi elettrici in Europa. Enel Distribuzione detiene la Presidenza dell'associazione.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>BetterCoal</b>                                                   | Iniziativa globale con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo della responsabilità delle imprese nella catena di produzione del carbone. Enel detiene la Vicepresidenza del Consiglio di Amministrazione.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>CSR Europe</b>                                                   | Organismo con sede a Bruxelles delegato dalla Commissione europea alla responsabilità sociale di impresa. Enel è membro del Board of Directors e partecipa attivamente alle attività e agli incontri tematici del network.                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Global Compact e Global Compact LEAD</b>                         | Enel è membro del network globale e della rete italiana del Global Compact dal 2004 ed è tra le 48 aziende a livello mondiale che fanno parte del Global Compact LEAD, che rappresenta le eccellenze di CSR del settore privato, e del cui steering committee Enel è membro da gennaio 2013.                                                                                                                                                     |
| <b>Sustainable Energy for All, SE4ALL</b>                           | Enel partecipa e supporta attivamente l'iniziativa, lanciata dalle Nazioni Unite, con il programma ENabling ELelectricity, lanciato nel 2011 durante il Private Sector Forum delle Nazioni Unite. Da giugno 2014, l'Amministratore Delegato è membro dell'Advisory Board.                                                                                                                                                                        |
| <b>Global Reporting Initiative, GRI</b>                             | Enel applica, dal 2006, le linee guida di rendicontazione emanate dal GRI per la redazione del Bilancio di sostenibilità. Inoltre, è tra le aziende che collaborano al progetto "Reporting 2025".                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>International Integrated Reporting Council</b>                   | Enel aderisce all'IIRC fin dalla sua costituzione e fa parte del pilot programme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |









Verso  
l'innovazione  
sostenibile

L'innovazione è un elemento chiave della strategia e della cultura d'impresa di Enel, da sempre impegnata nell'applicazione di modelli, metodi e tecnologie all'avanguardia, con l'obiettivo di offrire un servizio eccellente ai propri clienti. L'impegno per l'innovazione tocca ogni elemento della catena del valore, dalla generazione convenzionale alle energie rinnovabili, dalle reti intelligenti all'efficienza energetica.

Innovazione e sostenibilità si integrano e contribuiscono alla creazione di un nuovo modello di business e alla competitività dell'Azienda.

Nel 2014 il Gruppo Enel ha investito circa **74 milioni di euro** in attività di ricerca e innovazione attraverso la realizzazione di **273 progetti**, di cui il 60% volti a innovare la tecnologia di rete e per lo sviluppo delle rinnovabili. Inoltre nel 2014 sono stati depositati 14 brevetti.

Nel 2014 Enel è stata premiata tra le 5 migliori aziende europee nella categoria **"Technology Intelligence"** dell'istituto tedesco **Fraunhofer**. Enel è stata selezionata

tra le 207 aziende europee, essendo premiata per l'organizzazione, i metodi e gli strumenti che rientrano nel processo di Technology Intelligence e Innovazione.



## Open Innovation

Per poter intercettare, sviluppare e sfruttare le migliori soluzioni disponibili, Enel

ha recentemente adottato un approccio di "Open Innovation", che consente di ottenere il meglio sia dalle capacità tecnologiche aziendali sia dalle opportunità provenienti dall'ecosistema dell'innovazione. Questo approccio coinvolge una pluralità di attori che parte dai dipendenti Enel e si estende al mondo delle università, dei laboratori e centri di ricerca, delle imprese, start-up e incubatori di impresa, alle istituzioni, ai clienti, e a chiunque abbia voglia di contribuire alla sfida di Enel per costruire un mondo migliore innovando insieme.

Per questo motivo Enel sta mettendo in campo strumenti, tecniche e tecnologie specifiche per massimizzare il potenziale creativo dei propri dipendenti e per facilitare un contatto sempre più agevole e fruttuoso con il mondo esterno all'azienda, con una prospettiva che parte dalla semplice collaborazione e che tende allo sviluppo di una relazione osmotica tra i vari elementi che popolano l'ecosistema di "Open Innovation" di Enel.

Esempi di tali iniziative sono la piattaforma di "crowdsourcing" aziendale **Eidos Market**, aperta agli oltre 60mila dipendenti del Gruppo Enel e che ha finora raccolto più di 4mila idee, cui si affiancano le iniziative **Join the Race to the Clean Energy Future**, lanciata da Enel Green Power, ed **Endesa 2244**.

Il programma **Enel Lab**, rivolto invece alle "start-up", individua aziende caratterizzate da un forte collegamento strategico con il business dell'azienda e capaci di anticipare i più importanti trend tecnologici, creando opportunità e soluzioni vantaggiose per Enel e per le stesse start-up. Nel

2013 sono state ricevute 215 "application" e individuate 6 "start-up" ad alto potenziale tecnologico, alle quali è stata erogata la prima tranche di investimento di 250mila euro. Nel 2014 Enel ha confermato la sua volontà di essere partner industriale al fianco delle migliori **start-up** operanti nel settore del "cleantech" e dopo un'attenta valutazione del potenziale strategico – effettuata tramite i propri esperti e l'ausilio di un ente terzo e indipendente – ha deciso di effettuare un secondo finanziamento in quattro delle aziende attualmente in portfolio e di continuare a fornire servizi di accelerazione in grado di aumentarne il valore e contemporaneamente di creare innovazione sostenibile per il Gruppo. Nel segno di questo nuovo approccio, Enel nel 2014 ha lanciato, insieme alla controllata Endesa, al principale acceleratore d'impresa danese Accellerace e alla società di fundraising Funding Box, il progetto **INCENSE** (INternet Cleantech ENablers Sparks). Il progetto è sostenuto da un finanziamento europeo a fondo perduto di circa 8 milioni di euro destinato al supporto di "start-up" europee e israeliane. I settori su cui si concentra sono l'efficienza energetica e la domotica, le energie rinnovabili, le smart grid, l'accumulo di energia, le soluzioni avanzate per la diagnosi e l'automazione, la mobilità elettrica, la sicurezza informatica e la digitalizzazione attraverso l'ICT. Il consorzio guidato da Enel, attraverso due "call" dedicate al cleantech, selezionerà nel 2015 le migliori start-up a cui assegnare un finanziamento a fondo perduto e un programma di accelerazione volto a favorire la crescita e lo sviluppo di prodotti/servizi innovativi. La prima delle due call si è chiusa a dicembre 2014 e ha raccolto 230 proposte che verranno valutate da un team di esperti. Il secondo bando verrà pubblicato a giugno 2015.

## Al via le sessioni creative del Gruppo Enel

Supportare l'innovazione e raggiungere nuovi obiettivi e modi di affrontare le sfide del business senza replicare soluzioni consolidate, ma aprendosi a orizzonti prima non considerati, è lo spirito di una nuova iniziativa del Gruppo Enel: il brainstorming creativo. Da ottobre 2014 sono state coinvolte in aula un centinaio di persone Enel e attori esterni e raccolte più di 300 idee. Sono stati affrontati diversi temi corrispondenti ad altrettanti obiettivi, fissati di volta in volta dall'unità coinvolta: innovare nella sostenibilità, nella comunicazione, nell'ICT

e nell'innovazione stessa sono stati i primi argomenti trattati. Il brainstorming viene stimolato con tecniche che i partecipanti possono anche utilizzare in azienda per essere più creativi nel loro lavoro quotidiano. Le sessioni sono un importante strumento capace di schiudere il potenziale creativo in ciascuno dei colleghi, contribuendo ad affrontare le prossime sfide in modo nuovo e sempre più efficace. Facendo leva su tutte le risorse e le idee disponibili, è possibile aumentare il valore delle iniziative di Enel.



## Energie rinnovabili

Le energie rinnovabili costituiscono per Enel una delle principali leve strategiche per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e allo stesso tempo per rendere il proprio mix produttivo più competitivo: forte è il potenziale di crescita in termini di capacità installata e intensi sono gli sforzi per sviluppare tecnologie sempre più efficaci ed efficienti, in grado di essere impiegate in contesti geografici differenti. Per questo motivo Enel è impegnata su tutte le principali tecnologie di generazione da fonte rinnovabile e sull'identificazione di tecnologie utili allo sfruttamento di risorse ancora non impiegate, come l'energia del mare. Un esempio è la R115, la macchina per sfruttare l'energia delle onde nata dalla collaborazione tecnologica con 40South Energy e messa in esercizio al largo di Punta Righini, in Toscana (Italia). In questo momento sono in fase di valutazione anche altre macchine marine sviluppate dalla stessa società.

A ottobre 2014 Enel Green Power è stata selezionata insieme alla società francese DCNS, dall'Organizzazione per lo sviluppo economico cilena CORFO (*Corporación de Fomento de la Producción de Chile*) per creare un centro internazionale di eccellenza per le energie marine nel Paese (Marine Energy Research and Innovation Centre – MERIC).

Nell'ambito del **solare** la partnership tecnologica con Innova Solar Energy, società attiva nel settore termodinamico e solare e specializzata in sistemi a concentrazione, è arrivata alla maturità. Sono state installate con successo le macchine Trinum in Italia, Cile e Brasile. Si tratta di un sistema termodinamico cogenerativo a concentrazione in grado di erogare contemporaneamente 1 kW di potenza elettrica a

230 V e 3 kW di potenza termica. È realizzato con materiale 100% riciclabile e impiega la metà della superficie occupata dai tradizionali pannelli fotovoltaici e termici.

Un altro esempio di macchina innovativa che unisce l'esperienza Enel e l'inventiva di piccole imprese creative coinvolte in un processo di "Open Innovation" è l'aerogeneratore di Genova, una mini pala eolica nata da un progetto dell'architetto Renzo Piano. È un esempio di sostenibilità, in grado di sfruttare anche le brezze più lievi e di trovare spazio nei contesti urbani e antropizzati.

Le competenze maturate in Enel nel campo della **geotermia** si sono concentrate nel corso del 2014 nello sviluppo di strumenti diagnostici in grado di migliorare l'affidabilità e ridurre i costi di "operation e maintenance" degli impianti esistenti di trattamento dei gas non condensabili (AMIS - Abbattimento Mercurio e Idrogeno Solforato), di lavaggio del vapore prima dell'ingresso in centrale e di produzione dell'energia elettrica. Inoltre sono state svolte attività di supporto all'avviamento del primo impianto ibrido solare-geotermico presso il sito di Stillwater (Nevada, USA) attraverso lo sviluppo di modelli e la valorizzazione del know-how acquisito sull'impianto solare termodinamico "Archimede".



## Energy Storage

L'accumulo di energia è un tema rilevante al fine di garantire la gestione, in qualità e sicurezza, delle reti elettriche con elevata presenza di generazione da rinnovabile discontinua e intermittente. È stato inoltre avviato in Italia il progetto "Active RES into the grid", sottoscrivendo accordi di partnership con leader internazionali per testare sui propri impianti le loro tecnologie di accumulo elettrochimico. In particolare, si prevede l'installazione di 3 sistemi di accumulo da integrare in due impianti eolici e in un impianto fotovoltaico connessi alla rete di media tensione; quest'ultima attività è stata completata nel 2014. Scopo del progetto è la verifica sperimentale di funzioni di "energy management" avanzato per la minimizzazione dell'intermittenza e la massimizzazione dell'utilizzo delle connessioni esistenti. Nel corso del 2014 sono proseguite le attività di caratterizzazione dei sistemi di accumulo elettrochimici di nuova generazione presso l'area sperimentale di Livorno e la qualificazione dei fornitori di tali sistemi nel rispetto delle norme ISO sulla qualità e sulla sicurezza. Grande attenzione è stata anche rivolta alla partecipazione a organismi nazionali e internazionali, quali CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) e IEC (International Electrotechnical Commission), per la definizione di procedure standard per il collegamento dei differenti sistemi di accumulo alla rete elettrica. Inoltre sono proseguite le attività per il testing dei sistemi di accumulo nell'ambito dei

progetti dimostrativi di Endesa nelle isole Canarie ed è stata completata l'attività per lo sviluppo di un sistema ottimizzato per la gestione di sistemi di accumulo e motori di generazione convenzionali, atto a garantire la stabilità della fornitura energetica delle isole italiane minori. Tale attività si concretizzerà nel 2015 nella realizzazione di un primo impianto dimostrativo full-scale nell'isola di Ventotene.

Lo **storage elettrochimico**, sia per uso residenziale sia per uso di rete, prevede l'utilizzo di batterie (al litio ma non solo), un sistema di gestione della batteria, un sistema di conversione CC/CA (Corrente Continua/Corrente Alternata), eventuali trasformatori, un dispositivo elettromeccanico di connessione alla rete e un sistema di gestione intelligente dell'accumulo.

In aree come l'America Latina, con reti elettriche deboli e abbondanza di fonti rinnovabili, il sistema di "storage" potrebbe risolvere seri problemi di alimentazione. Nel corso dell'anno è stato installato nel villaggio cileno di Ollagüe un sistema di accumulo elettrochimico integrato con un impianto di generazione off-grid ibrido fotovoltaico-eolico, con generatore diesel di backup. In questo caso il sistema è in grado di fornire al villaggio energia elettrica in modo continuativo.



## Smart grid e generazione distribuita

Enel è protagonista, a livello italiano, europeo e internazionale, di numerose iniziative che hanno l'obiettivo di innovare i meccanismi di distribuzione dell'energia per portare continui miglioramenti al funzionamento delle reti.

Le più importanti iniziative e i principali progetti in corso riguardano le **smart grid**, reti intelligenti che coniugano l'utilizzo di tecnologie tradizionali con soluzioni digitali innovative, rendendo la gestione della rete elettrica maggiormente flessibile grazie a uno scambio di informazioni più efficace. Una delle applicazioni più immediate delle reti intelligenti è l'integrazione in rete delle energie rinnovabili, che contribuisce al raggiungimento degli obiettivi ambientali fissati dalla Comunità europea. Enel svolge a livello europeo un ruolo di condivisione di "best practice" e partecipa alla definizione di strategie di lungo termine per l'introduzione massiva

delle tecnologie "smart grid" sulla rete elettrica europea.

In Italia è stata completata la realizzazione dell'impianto dimostrativo previsto dal **progetto Isernia-Carpinone** nell'ottica di applicare soluzioni innovative per migliorare l'efficienza della rete e la qualità del servizio offerto ai clienti.

Enel è, inoltre, responsabile della direzione tecnica del progetto quadriennale europeo **Grid4EU**, con sei diversi progetti in diverse nazioni, che ha l'obiettivo di testare su larga scala e in condizioni operative reali soluzioni avanzate di "smart grid" volte a incentivare l'uso e la gestione della generazione distribuita, supportare l'efficienza energetica, abilitare e integrare l'"active demand" e nuovi utilizzi dell'energia elettrica. Il 2014 è stato caratterizzato dalle installazioni in campo e dai test d'integrazione in laboratorio (c/o il Centro Prove di Milano), mentre il 2015, dopo il completamento delle ultime installazioni, sarà l'anno del pieno



esercizio del sistema e vedrà la raccolta dei dati dal campo, per il calcolo dei "Key Performance Indicator".

Anche in Spagna e America Latina sono in corso diversi progetti per lo sviluppo delle "smart grid", tra questi il **progetto ICONO** per lo sviluppo di funzioni per il monitoraggio della generazione distribuita, l'automazione della rete, il

miglioramento della qualità, l'efficienza, l'affidabilità e la sicurezza operativa; nonché il **progetto ECCOFLOW** per lo sviluppo di nuovi limitatori di corrente di guasto realizzati con materiali superconduttori (SFCL) che garantiscano maggiore sicurezza, affidabilità, efficienza e qualità della rete e facilitino l'integrazione delle energie rinnovabili.



## Innovazione e sostenibilità: il progetto Ollagüe

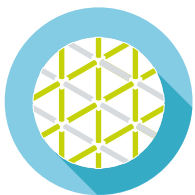
Ollagüe è un paesino isolato ai confini tra Cile e Bolivia, a oltre 3.500 metri di altitudine in un altipiano deserto, a 160 km da Calama. Qui vivono in maniera stabile tra le 50 e le 100 famiglie di una comunità indigena quechua, che si dedicano a pastorizia e servizi al settore minerario. Dal punto di vista geoclimatico, gli sbalzi di temperatura in questa zona sono estremi, da -20° C a +20° C, e possono variare di 20° C nello stesso giorno.

Con l'intento di sostenere il più possibile l'elettrificazione nelle zone isolate, Enel ha costruito a Ollagüe un impianto offgrid ibrido, innovativo per tecnologia e sostenibile dal punto di vista ambientale. Questo impianto permette di avere energia pulita per 24 ore e consiste di una componente solare fotovoltaica (da 250 kW) e una eolica (30 kW) con batterie, diesel di backup e impianto di cogenerazione elettricità/acqua. In considerazione delle particolari condizioni geo-climatiche, sono state adottate diverse scelte tecnologiche innovative che vanno dall'utilizzo di aerogeneratori con pale verticali a batterie a sali fusi, soluzioni che garantiscono il funzionamento in contesti ad alto irraggiamento e di aria rarefatta come nell'altipiano. Nel suo complesso l'impianto consiste soprattutto di sistemi 'passivi', ossia con poche componenti elettroniche, in modo da richiedere una minore manutenzione specializ-

zata e poter essere gestito direttamente dalla comunità sulla base dei programmi di formazione ricevuta.

Il coinvolgimento della comunità locale come parte integrante del progetto, dalle fasi di analisi e ingegneria fino alla gestione operativa dell'impianto, e la partecipazione di differenti stakeholder con un approccio integrato è un altro aspetto innovativo e di successo a Ollagüe. Qui infatti si è realizzata una partnership vincente tra pubblico e privato, che ha integrato municipalità e comunità locali con il mondo accademico (Università di Antofagasta e del Cile) e con la miniera El Abra, altro socio finanziatore. Anche il modello di gestione dell'impianto è sostenibile, perché è la comunità stessa che attraverso un comitato autogestito gestisce il pagamento della tariffa e la manutenzione base. La supervisione del funzionamento dell'impianto, gli aspetti amministrativi nonché quelli legati all'uso del combustibile e alla rete di distribuzione sono invece assegnati alla Municipalità. Supervisione tecnica ed efficienza dell'impianto sono infine garantiti da un Comitato di Supervisione che coinvolge Enel Green Power insieme alle Università ed El Abra.

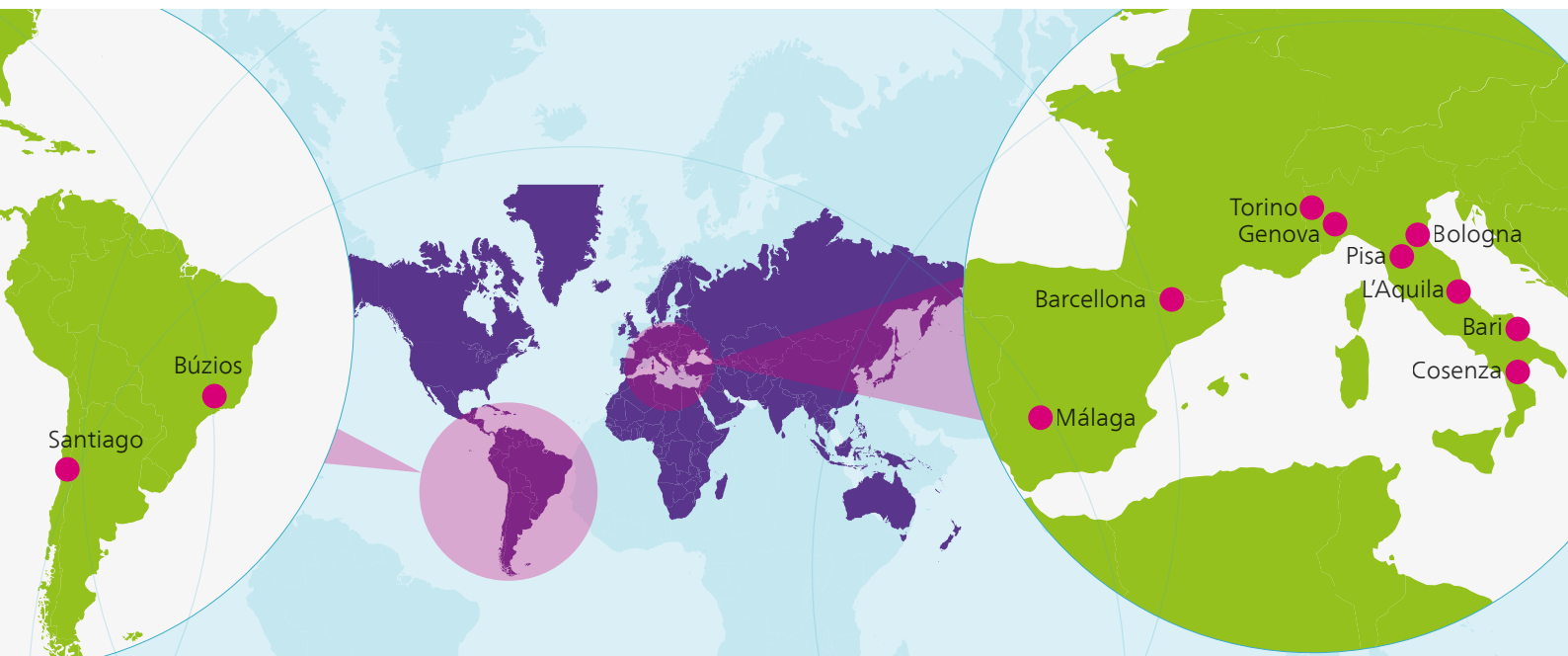
Il modello di gestione che rende la comunità responsabile dell'impianto e l'integrazione degli stakeholder nel promuovere l'efficienza energetica rendono Ollagüe un esempio di smart village.



## Smart city

Oggi circa 3,9 miliardi di persone vivono in aree urbane e per il 2050 le previsioni parlano di 6,3 miliardi di persone. Questa tendenza costante sta generando una delle più grandi sfide per il futuro: integrare infrastrutture, servizi e tecnologie per realizzare città sostenibili e a misura d'uomo.

Le "smart city" nascono per rispondere a tale esigenza e le competenze e le tecnologie innovative del Gruppo Enel ne hanno permesso la realizzazione e lo sviluppo in varie aree del mondo, anche molto diverse tra loro e con esigenze differenti. I primi progetti pilota in Italia sono stati realizzati a **Bari, Cosenza, Genova e L'Aquila** e sono stati siglati protocolli



d'intesa con **Bologna, Pisa e Torino**. Enel nel 2015 partecipa anche all'**Expo 2015 di Milano**, costruendo una vera e propria "smart city" in grado di soddisfare dal punto di vista energetico il fabbisogno di una città di 110mila abitanti. Ogni padiglione ha a disposizione un sistema di Energy Management dedicato che rende partecipe il visitatore dell'utilizzo dell'energia e combina le più avanzate tecnologie in grado di: monitorare e controllare consumi e fabbisogno energetico, ottimizzare i flussi di energia e integrare gli impianti da fonte rinnovabile e i sistemi di accumulo.

A **Bari e Cosenza**, Enel insieme ad altri 8 partner, tra cui grandi, piccole e medie imprese, Università e Centri di Ricerca sta realizzando il progetto **RES NOVAE**, co-finanziato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, con l'obiettivo di creare un ambiente cittadino sostenibile e a misura d'uomo.

In **Spagna** sono state completate le installazioni dei sistemi previsti per una gestione più efficiente e sostenibile delle città di Barcellona e Málaga e un maggior risparmio di energia. Anche in **America Latina**, nel corso del 2014, sono proseguite le attività che hanno portato alla realizzazione e allo sviluppo delle "smart city" di Santiago in Cile e di Búzios in Brasile. Tali progetti rappresentano esempi concreti di applicabilità delle soluzioni più innovative del Gruppo Enel in ambito "smart grid" alle reti sudamericane, i cui principali obiettivi sono la promozione dell'efficienza energetica e il miglioramento della qualità ed efficienza del servizio, in modo da contribuire allo sviluppo sostenibile delle città.

In particolare, nel corso del 2014 è stata ufficialmente inaugurata **SmartCity Santiago**, in Cile, laboratorio vivente nel

quale vengono sperimentate le tecnologie dell'automazione della rete, della domotica per le abitazioni e dell'illuminazione pubblica a LED. SmartCity Santiago mostra come le fonti rinnovabili possano essere integrate in modo efficiente nella rete di distribuzione, affiancandosi a mezzi di trasporto pubblici e privati alimentati dall'elettricità e in grado di azzerare le emissioni inquinanti di CO<sub>2</sub> dei trasporti.

Anche in Brasile, a **Búzios**, il 2014 ha visto significativi avanzamenti nel progetto e in particolare è stata completata l'installazione di 10mila contatori digitali e inaugurata l'automazione della rete di media tensione.

Enel è anche attiva sui progetti smart city finanziati a livello europeo. È infatti partner della città di Genova nel progetto **FP7 TRANSFORM** che prevede la partecipazione di altre città europee (Amsterdam, Amburgo, Copenhagen, Gran Lione, Vienna), nonché partner industriali come ERDF e Siemens. Obiettivo del progetto è identificare una metodologia ottimizzata per la pianificazione energetica a livello cittadino che possa supportare la Pubblica Amministrazione nell'identificare le aree su cui agire per migliorare l'efficienza energetica dell'ambiente urbano.



## Infrastrutture per la mobilità elettrica

La mobilità elettrica può giocare un ruolo fondamentale nel miglioramento della qualità della vita delle città, riducendo l'inquinamento urbano e contribuendo alla riduzione dell'effetto serra e del riscaldamento globale. Enel è fortemente impegnata nello sviluppo di soluzioni efficienti e tecnologicamente avanzate per promuovere e incentivare la mobilità elettrica. Prerequisito di tale processo è la realizzazione di un'adeguata rete di infrastrutture intelligenti per la ricarica dei veicoli elettrici.

Nel 2014 in Italia Enel ha finalizzato la soluzione per la ricarica in corrente alternata e ha realizzato la prima stazione di ricarica veloce multistandard. Quest'ultima consente la ricarica veloce sia in corrente alternata, sia in corrente continua. La stazione di ricarica multistandard integra tre "smart meter" e, grazie a questo, consente la ricarica simultanea di tre veicoli. La sua installazione privilegiata sarà in ambienti presidiati, su rete sia urbana sia extra-urbana. Il primo esemplare di questo prodotto è stato installato all'interno di una Eni station in prossimità di Pomezia - Roma (Italia), come previsto nell'ambito dell'accordo di cooperazione sulla mobilità elettrica tra il Gruppo Enel ed ENI.

È stato, inoltre, avviato a fine 2014 il progetto sperimentale interno al Gruppo Enel e limitato per il momento alle sole sedi di Roma, che prevede l'utilizzo in **"sharing" di veicoli elettrici** (Renault Zoe e Renault Twizy) da parte dei dipendenti.

In **Spagna** le principali attività nel campo della mobilità elettrica riguardano la ricarica veloce. Tra queste il **progetto Fasto** (Fast Together), relativo alla ricarica veloce conduttiva, ha già portato all'installazione di una multiricarica rapida nel centro della città di Barcellona. Prosegue il **progetto Zem2All** (Zero Emissions Mobility to All) con l'introduzione di 200 veicoli elettrici a Málaga in quattro anni e la raccolta di informazioni e analisi di marketing sul loro utilizzo. Sul fronte del trasporto pubblico a Málaga si sta sviluppando il primo sistema dinamico per la ricarica induttiva wireless degli autobus (**Progetto Victoria** – Vehicle Initiative Consortium for Transport Operation and Road Inductive Applications). Nel 2014 è iniziato anche il progetto **ZeEUS** (Zero Emission Urban Bus System) che mira a dimostrare la fattibilità economica, ambientale e sociale degli autobus urbani elettrici in otto città del Continente.

Nei **Paesi dell'America Latina**, dove si registra un inte-

resse crescente per la mobilità sostenibile, Enel continua a promuovere le tecnologie già sperimentate con successo in Europa. In Cile nel 2014 sono state avviate molte attività per lo sviluppo della mobilità elettrica. Dopo aver promosso in modo proattivo l'importanza della mobilità elettrica alle autorità dei trasporti e dell'ambiente, nel 2014 sono state rilasciate 68 nuove licenze per i taxi elettrici, che, vista la richiesta, potrebbero aumentare. Come conseguenza della diffusione dell'auto elettrica, sono state acquistate e installate nuove stazioni di ricarica. Anche in Colombia sono in corso progetti di mobilità elettrica in ambito sia privato sia pubblico, che analizzano l'automazione della rete elettrica e dei sistemi di ricarica e il relativo impatto sulla distribuzione.

Per quanto riguarda i progetti europei per lo sviluppo della mobilità elettrica, nel progetto **Internet of Energy**, finanziato dalla Comunità europea nell'ambito del programma Artemis, Enel Distribuzione ha completato la definizione delle specifiche per lo sviluppo di una soluzione reingegnerizzata della stazione di ricarica in corrente alternata che permette tra l'altro la comunicazione tra auto e colonnina, in conformità alle ultime versioni degli standard internazionali. Il **progetto Green eMotion**, avviato a marzo 2011, vede impegnate le principali utility, municipalità, produttori di automobili e aziende ICT allo scopo di definire una piattaforma per la ricarica dei veicoli elettrici di riferimento per tutta l'Europa e che sia interoperabile. Nel 2014 sono inoltre proseguite due importanti cooperazioni su progetti internazionali relativi alla mobilità: i **progetti Mobincity e Unplugged**. **Mobincity**, in partnership con l'Università La Sapienza, svilupperà algoritmi di ottimizzazione dei processi di ricarica in sinergia con i requisiti emersi in "Green eMotion" con l'obiettivo di ridurre il "Time-to-Market" dei servizi "Smart Charging" forniti dall'infrastruttura Enel Distribuzione. Nel progetto **Unplugged**, in partnership con Endesa, è stata invece condotta un'analisi di fattibilità tecnico-economica relativamente all'integrazione della tecnologia di ricarica induttiva o contact-less all'interno del modello di business del distributore per l'infrastruttura di ricarica. Nel corso del 2014 sono proseguite anche le attività per il progetto europeo di ricerca FreeMoby, finanziato dalla Comunità europea, che ha l'obiettivo di studiare l'integrazione della ricarica dei veicoli elettrici in casa secondo una strategia di ottimizzazione dei consumi elettrici. Infine è stato avviato il progetto PlanGridEV, finanziato nell'ambito del

Settimo Programma Quadro della Commissione europea, all'interno del quale si stanno sviluppando nuovi metodi e strumenti di pianificazione della rete per favorire l'integrazione dei veicoli elettrici massimizzando al tempo stesso l'integrazione della generazione distribuita.



## Efficienza energetica

Per contribuire all'incremento dell'efficienza energetica e agli obiettivi europei di riduzione della CO<sub>2</sub> di medio-lungo termine (2030-2050), Enel sta sviluppando tecnologie innovative e nuovi servizi a disposizione del cliente per ottimizzare e razionalizzare i consumi energetici. Il cliente diventa protagonista grazie all'utilizzo di supporti elettronici che rendono trasparenti i consumi, incentivano la sua partecipazione attiva nel mercato dell'energia, promuovono un uso razionale dell'energia, con vantaggi per la sostenibilità ambientale e per l'intero sistema, che risulta più accessibile e affidabile. In questo ambito è stato avviato nel 2012 e si è concluso nel 2014 il progetto pilota "Enel Info+" Isernia, che prevedeva il test, per la prima volta su larga scala, di "Enel smart info", un dispositivo che permette ai clienti di avere a portata di mano i dati registrati dal contatore di consumo/produzione e della propria utenza, favorendo così l'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie abitudini di consumo e l'adozione di comportamenti più efficienti. Tra il 2012 e il 2014 sono stati distribuiti circa 6mila kit ad altrettante utenze BT (Bassa Tensione) della provincia di Isernia. L'esperienza ha dimostrato l'efficacia di "smart info" nel perseguimento dell'efficienza energetica e ha permesso di individuare nuove funzionalità e miglioramenti della soluzione tecnologica, che sono stati apportati nel corso del 2014.

Enel Energia sta sviluppando una propria soluzione per la Connected Home, in grado di analizzare i consumi. In que-

Enel ha sottoscritto, il 27 novembre 2014, un accordo quadro con ZTE Corporation, azienda leader cinese nel settore dell'IT. L'intesa darà via a una cooperazione tra i due gruppi nel settore della mobilità elettrica, delle reti intelligenti e delle rinnovabili.

ste attività Enel si avvale di partner esperti in algoritmi di NILM per determinare il consumo dei singoli elettrodomestici dell'abitazione in maniera non invasiva. Il primo progetto per consentire il monitoraggio dei consumi domestici, il progetto **ComeConsumo**, ha visto nel 2014 il lancio di un test su 80 clienti elettrici al fine di verificare l'impatto dei dispositivi per il monitoraggio sulle abitudini di consumo dei clienti.

Anche in Spagna e Sud America sono in corso diversi progetti, tra cui:

- > **"Energrid"** che riguarda lo sviluppo di prototipi di sensori a basso costo per una gestione intelligente dell'energia basata sull'analisi e il controllo, attraverso internet, della generazione e dei consumi;
- > **"Green Momit"** per lo sviluppo e la sperimentazione di un termostato e dispositivi satellitari intelligenti a basso costo, da integrare nella piattaforma multiservizio di Endesa, e in grado di migliorare l'efficienza energetica nelle abitazioni;
- > **"Multi-service Platform"** con lo scopo di garantire ai clienti un facile accesso alle informazioni sui loro consumi di energia, specificando per quali utilizzi, e come i consumi potrebbero essere ottimizzati, oltre che per ricevere altri servizi che possano aiutarli nella gestione quotidiana della loro casa/business.

Enel sta anche lavorando al progetto **Microgrid** in Cile e Brasile con lo scopo di offrire servizi a valore aggiunto ai clienti finali.



## Generazione convenzionale

Nell'ambito del miglioramento della flessibilità operativa del parco di generazione, Enel è impegnata in diversi progetti atti a garantire e migliorare costantemente le prestazioni e l'efficienza di conversione degli impianti.

Con questi obiettivi Enel, nel 2014, si è concentrata sulla

messa a punto di tecniche low cost, per la riduzione delle emissioni di ossidi di azoto e, allo stesso tempo, sullo sviluppo di tool di monitoraggio, diagnostica e controllo degli impianti termici a gas e a carbone per l'ottimizzazione dell'esercizio, la riduzione di consumi ed emissioni, l'ottimizzazione dei programmi e degli interventi di manutenzione.



Sono anche allo studio nuove soluzioni tecnologiche per aumentare l'affidabilità degli impianti in regime di funzionamento flessibile e per estendere il range di combustibili utilizzabili negli impianti di potenza esistenti.

Sul fronte contenimento delle emissioni, nel corso del 2014 sono state svolte attività di caratterizzazione delle emissioni di macro e micro inquinanti su sistemi di trattamento fumi ad alta efficienza con l'obiettivo di valutarne i margini

di miglioramento e le prestazioni nel tempo.

Nel corso dell'ultimo anno Enel ha consolidato le proprie competenze e focalizzato le proprie attività sullo sviluppo di processi e tecnologie capaci di ridurre e ottimizzare il consumo di acqua delle centrali termoelettriche del Gruppo e sono proseguiti i progetti legati alla diagnostica e all'automazione avanzata.



## Tecnologia di Informazione e Comunicazione (ICT)

Nel corso del 2014 coerentemente con la strategia del gruppo, l'ICT ha perseguito l'obiettivo di promuovere l'innovazione tecnologica e di processo come leva per il raggiungimento degli obiettivi di eccellenza aziendali. A tal fine è stato rafforzato il network con le più importanti aziende ICT nel mondo, con laboratori di ricerca e con le più importanti e riconosciute università operanti nel settore. Sono costantemente seguite, attraverso una attività di "osservatorio", le "best practice" sul mercato, con particolare focus su digitalizzazione e trasformazione, coinvolgendo anche alcune aziende "start-up" in ambito ICT.

Sulla base dell'adozione del modello di Open Innovation, sono state effettuate alcune sperimentazioni soprattutto

nelle aree tecnologiche dei Big Data e degli Analitici Avanzati, delle reti sociali (Sentiment Analysis), nel Cloud computing e nel Mobile. Molto significativa è stata l'analisi dei dati sulle perdite di rete, effettuata applicando tecniche di Analitici Avanzati su Big Data ed incrociando i dati di consumo dei contatori elettronici con i dati su disservizi e lavori sulla rete, consentendo di migliorare significativamente l'individuazione dei casi di frode.

Un approccio simile è in corso di adozione per la "Predictive Maintenance" in diverse aree aziendali, per la previsione dei guasti di componenti della rete elettrica, di generatori eolici e di componenti di centrali convenzionali di produzione di energia elettrica.

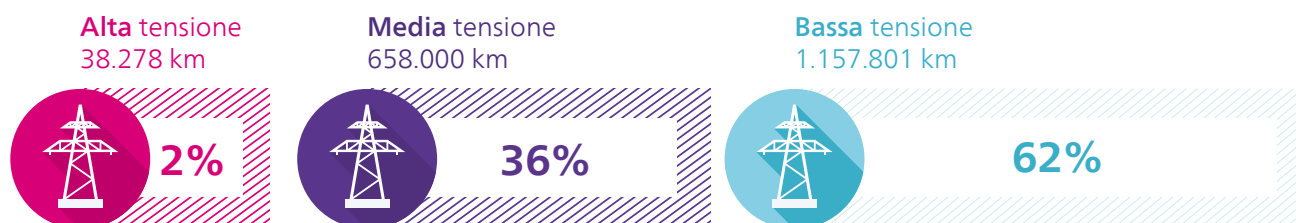




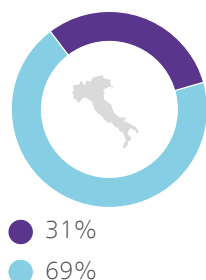
Qualità  
per i clienti

Obiettivi prioritari per il Gruppo sono la soddisfazione e la fedeltà dei clienti, da cui dipende il successo di Enel nei Paesi in cui opera come distributore e/o venditore di energia elettrica e gas naturale. L'attenzione ai clienti finali si traduce, nel campo della distribuzione, nell'impegno a fornire

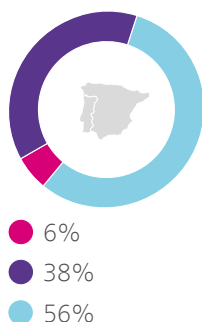
energia in maniera affidabile, continua e sicura, mentre nel campo della vendita Enel si impegna da un lato a proporre offerte commerciali, prodotti e servizi di elevata qualità e dall'altro ad agire con trasparenza ed efficacia in ogni fase del rapporto con il cliente.



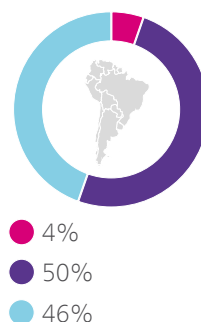
**Italia**  
1.136.667 km



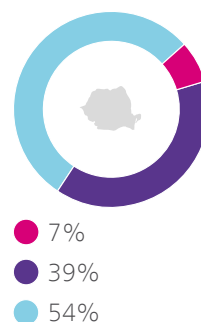
**Penisola Iberica**  
314.529 km



**America Latina**  
311.751 km



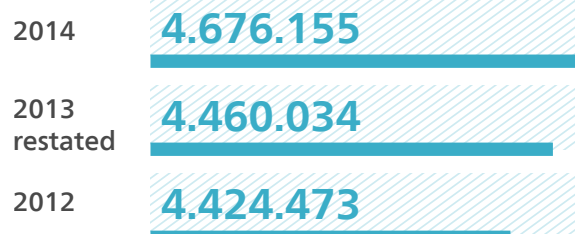
**Romania**  
91.132 km



**Totale clienti mercato elettrico**  
2014: **55.808.450**



**Totale clienti mercato gas**  
Italia - Penisola Iberica



# Qualità nella distribuzione

L'energia elettrica è fondamentale per lo sviluppo economico e sociale di una comunità, oltre che per la vita quotidiana dei cittadini. È precisa responsabilità di Enel assicurare una fornitura continua e sicura dell'energia ai sistemi elettrici nazionali dei Paesi in cui opera come distributore.

La qualità della fornitura è strettamente legata all'affidabilità e al livello di efficienza dell'infrastruttura di trasmissione e distribuzione, che deve essere in grado di far fronte ai livelli di domanda richiesti. Enel, in coordinamento con gli altri soggetti che a vario titolo operano sulle infrastrutture di rete, realizza continui interventi di sviluppo e di efficientamento della rete di distribuzione.

Rispetto all'infrastruttura esistente, in tutti i Paesi Enel effettua interventi di manutenzione e di modernizzazione delle reti volti principalmente a ridurre il numero e la durata delle interruzioni del servizio. Gli interventi possono riguardare modifiche nella struttura della rete, sostituzione di componenti delle linee con caratteristiche tecniche non adeguate, aumento del grado di autocontrollo della rete attraverso l'automazione, nonché l'esecuzione di manovre a distanza sulle cabine secondarie.

Dal punto di vista delle perdite "commerciali", l'utilizzo del sistema del "Telegestore", abbinato al contatore elettronico, ha portato a una maggiore efficacia nei controlli sui bilanci di energia, consentendo al contempo la diminuzione delle frodi. Il "contatore intelligente" è attualmente presente in Italia presso oltre 30 milioni di clienti, mentre in Spagna ne sono già stati installati circa 5 milioni. In Romania e Brasile è stato avviato il progetto di installazione, dando un importante contributo al monitoraggio del carico di rete e della sua corretta gestione.

In Italia, per esempio, Enel chiede periodicamente ai suoi interlocutori di esprimere un giudizio sui servizi che offre e realizza indagini per misurarne il grado di soddisfazione. Attraverso il sistema FOUR (Front Office Unico Rete) i venditori possono inviare le richieste sia di attività per conto dei propri clienti sia di dati tecnici a fronte di un reclamo da parte di un cliente. I clienti finali, le associazioni dei consumatori, i produttori possono inoltrare segnalazioni scritte attraverso canali dedicati (casella postale 5555 oppure via fax al numero verde 800046674).

Lo sviluppo delle "reti intelligenti", in grado di gestire una forte presenza di generazione distribuita (anche da fonti rinnovabili) e di sfruttare al meglio i sistemi di accumulo e telegestione, permetterà ulteriori e importanti miglioramenti nell'efficienza globale della rete di distribuzione (si veda il capitolo "Verso l'innovazione sostenibile").

In considerazione dei diversi scenari geografici presenti so-

prattutto in America Latina, portare energia elettrica nelle zone isolate diventa un obiettivo dell'azienda, attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie e lo sviluppo di specifici progetti di creazione di valore condiviso (si veda il capitolo "Relazioni responsabili con le comunità").

## Brasile - Progetto Reta Velha

In Brasile i furti di energia e le perdite di rete rappresentano un fenomeno rilevante, localizzato soprattutto in zone ad alto rischio con elevati indici di violenza e delinquenza, che rendono di fatto difficoltoso l'accesso ai tecnici di Ampla (società del Gruppo che distribuisce energia elettrica) per effettuare i necessari interventi sulla rete.

Nel 2014 Ampla ha lanciato il progetto pilota Reta Velha, con l'obiettivo di sviluppare e implementare una nuova metodologia di intervento che coniughi interventi tecnici e azioni sociali a favore delle comunità. Il quartiere di Reta Velha, situato a Itaboraí nella zona metropolitana di Rio de Janeiro, ha una popolazione di circa 5.300 abitanti, il 5% dei clienti del municipio, e nel 2013 presentava un tasso di perdite di rete pari al 73,4%.

Il progetto è partito dalla mappatura della zona e relativa analisi dei rischi, identificando sia le aree maggiormente critiche sia le zone di maggior aggregazione (scuole, ospedali, chiese ecc.). È stata coinvolta una ONG locale, specializzata nei progetti in zone di conflitti politici e sociali, e attivato l'ufficio mobile (*Amplamóvil*) per risolvere direttamente sul territorio le necessità dei clienti. Tra le azioni sociali intraprese si evidenzia la sostituzione di elettrodomestici vecchi con apparecchi nuovi a minore consumo di energia. In una comunità ormai consapevole delle tematiche e dei benefici, sono state quindi avviate le misure di miglioramento della rete, installati i contatori e avviata la fatturazione elettronica. Ampla ha anche concordato con il governo una tariffa ridotta per gli abitanti della zona per un periodo di due anni, ha offerto sconti incrementali al raggiungimento di certe soglie di fatturazione elettronica e ha previsto di investire a favore di iniziative per la comunità una parte di quanto recuperato dalla riduzione delle perdite.

Come risultato del progetto, oltre ai sensibili benefici prodotti nella comunità, il tasso di perdite di rete a Reta Velha si è ridotto di 66 punti percentuali in un anno, scendendo alla fine del 2014 al 7,4%, valore tra i più bassi della regione.



# Qualità del servizio

La leadership di un'azienda come Enel passa necessariamente attraverso l'attenzione verso il cliente e un servizio di alta qualità: aspetti che non si riferiscono soltanto alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, ma anche, e soprattutto, ai profili intangibili del servizio relativi alla percezione e alla soddisfazione del cliente. Tra i molteplici ambiti di intervento si evidenziano:

- > sviluppo di nuove modalità e canali di contatto;
- > miglioramento dei processi di "back office";
- > monitoraggio dei reclami e richieste di informazioni al fine di ridurre i tempi di evasione e garantirne una corretta gestione;
- > analisi delle segnalazioni, al fine di comprendere la percezione del cliente e le eventuali criticità in corso, in maniera tale da porre in atto immediatamente le opportune azioni correttive e non compromettere la soddisfazione complessiva del cliente.

## Indagini di customer satisfaction

L'attenzione dedicata ai temi connessi alla qualità del servizio è confermata anche quest'anno dai risultati della customer satisfaction.

Nel 2014, in **Italia** l'indice di soddisfazione del cliente rilevato dall'AEEG è stato di 96,5 per il mercato regolato e 93,6 per il mercato libero. L'attenzione dedicata ai temi relativi alla qualità del servizio è confermata dalle numerose rilevazioni sulla soddisfazione dei clienti del mercato elettrico (libero e di maggior tutela) e gas, sia residenziali sia business, attraverso la realizzazione, nel 2014, di oltre 90mila interviste, condotte da società terze specializzate.

I canali di Customer Service sono, inoltre, sottoposti annualmente a rigorose valutazioni di un ente di certificazione esterno e nel 2014 Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico hanno ottenuto la conferma della certificazione ISO 9001 senza che venisse rilevata alcuna "non conformità" per i Punti Enel, i Contact Center e i canali web.

Durante il 2014 Enel ha continuato a utilizzare anche il sistema di monitoraggio "a caldo" 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 esprimere il grado di soddisfazione riguardo alla risoluzione del problema segnalato e se consiglierebbero Enel a un amico.

È proseguita anche la rilevazione della Qualità Percepita (QP), per i clienti sia del mercato libero sia di quello regolato, che consiste nel ricontattare i clienti entro le 24 ore successive alla loro chiamata per rilevarne il giudizio. In questo modo è possibile intercettare tempestivamente eventuali fenomeni di insoddisfazione e misurare l'efficacia delle azioni di miglioramento messe in campo.

In **Iberia** la "customer satisfaction" è costantemente monitorata con interviste telefoniche e via e-mail (per esempio, *Sistema de Calidad Percibida, Estudio de Satisfacción de Clientes Empresas*) e, sin dal 2003, al fine di offrire ai propri clienti la migliore assistenza possibile, Endesa dispone di un *Plan de Excelencia en la Atención Comercial* (Piano di eccellenza nell'attenzione al cliente), finalizzato al miglioramento degli indicatori sulla soddisfazione dei clienti di anno in anno. Le attività del Piano nel 2014 si sono concentrate sul miglioramento della qualità del servizio ai clienti (telefono e di presenza), sulle modalità di gestione ed è stato sviluppato un progetto per approfondire la conoscenza dei clienti e adattarsi meglio e più rapidamente alle loro esigenze. Al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi identificati nel Piano, mensilmente vengono monitorati dieci indicatori chiave che permettono di verificare l'impatto nel miglioramento della qualità commerciale di Endesa. In **Romania** sono state effettuate circa 1.200 interviste telefoniche, da cui è emerso un livello di soddisfazione generale dell'84,3% per il mercato libero, mentre per il mercato regolamentato è stato del 74,5% (clienti business) e 79,8% (clienti residenziali).

In **America Latina** è previsto un sistema di indagini e richieste ai clienti omogeneo per misurare gli indicatori di soddisfazione del cliente. Tale sistema viene analizzato periodicamente e allineato con le richieste dell'Associazione delle società di distribuzione dell'America Latina. In particolare nel 2014 Coelce e Codensa hanno evidenziato un livello dell'80% nel grado di soddisfazione dei clienti e in Cile il 70% delle persone considerano il servizio come molto buono.

## Gestione dei reclami

In tutti i Paesi in cui Enel opera, i clienti hanno a disposizione diversi canali tramite cui inoltrare un reclamo o una richiesta di informazione (posta, sito web, numeri verdi). Enel monitora costantemente i feedback ricevuti al fine di comprendere la percezione del cliente e le eventuali criticità in corso e porre in atto le opportune azioni correttive.

Nel corso del 2014, è proseguito il **progetto Conformità**

**100%**, che coinvolge un team di persone specializzate in materia di qualità commerciale con l'obiettivo di monitorare e accrescere la qualità delle risposte inviate ai clienti.

È stato anche lanciato il progetto **"Full quality"**, che prevede una telefonata al cliente per avvisarlo che la sua richiesta di reclamo è stata presa in carico, la risposta scritta e una seconda telefonata per avvisare il cliente che la risposta è stata inviata. Rilevando la soddisfazione su questi clienti si è assistito a un miglioramento della qualità percepita, mostrando quindi apprezzamento per le attenzioni ricevute.

Inoltre, Enel è stata la prima azienda nel settore energetico in Italia e in Europa ad attivare una procedura di **Conciliazione Paritetica con le Associazioni dei Consumatori** per la risoluzione delle controversie di natura commerciale. La procedura è totalmente gratuita e si svolge attraverso una piattaforma online, offrendo la possibilità di risolvere rapidamente in via extragiudiziale le problematiche con le società di Enel che svolgono attività di vendita in Italia: Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico.

Nel 2014 sono stati organizzati "road show" in diverse città per incontrare le Associazioni dei Consumatori e affrontare le principali problematiche del cliente/consumatore e di orientarlo verso scelte consapevoli (rateizzazioni, lettura della bolletta, orientamento al consumo consapevole dei prodotti di efficienza energetica ecc.); partecipazione al progetto di AEEGSI (Progetto PFA2/2014) sulla formazione della nuova figura di "Conciliatore unico" in vista del recepimento della direttiva europea 2013/11/UE e del processo di razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti in materia di trattazione dei reclami avviato dalla delibera AEEGSI 410/14; a tal proposito, Enel ha organizzato sessioni formative *ad hoc* in diverse città. Endesa, inoltre, ha da molti anni istituito il **Defensor del Cliente – Ombudsman**, una figura indipendente dalla struttura della società, che fornisce ai clienti un'ulteriore via di dialogo sui servizi offerti dalla stessa, ascolta gli interlocutori interni ed esterni, suggerisce nuove vie di identificazione dei bisogni e delle aspettative dei propri clienti, nonché le modalità per migliorare i suoi servizi di attenzione al cliente. Tale figura è presente anche in Brasile e Colombia.

## Attenzione alle fasce vulnerabili

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 sociale"). 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). Nel 2014 il bonus elettrico è stato riconosciuto a circa 252mila clienti da Enel Energia e a circa 600mila clienti da Enel Servizio Elettrico. Nello stesso anno Enel Energia ha inoltre riconosciuto il bonus gas a circa 150mila clienti.

In merito alle forniture elettriche in Italia, i clienti dotati di contatore elettronico, in caso di mancato pagamento, non vengono completamente disalimentati in quanto la potenza disponibile viene ridotta al 15% rispetto a quella contrattuale. Tale operazione consente di mantenere i servizi essenziali (illuminazione, frigorifero) fino al momento del pagamento delle somme dovute.

Nell'ambito del programma di fidelizzazione "Enelmia" di Enel Energia, sono stati offerti sconti ai clienti nei negozi convenzionati nazionali e locali, scelti tra le categorie merceologiche che pesano maggiormente sul budget familiare: alimentari, supermercati, benzina, elettronica, salute e viaggi. Nel corso del 2014 con la carta Enelmia sono stati erogati sconti per 1,3 milioni di euro.

In Spagna è previsto un bonus sociale per clienti con forniture inferiori ai 3 kW, pensionati, famiglie numerose o con tutti i componenti in situazione di disoccupazione (circa 980mila le persone che hanno ricevuto il bonus nel 2014).

Nei Paesi dell'America Latina sono presenti diversi programmi e iniziative per le fasce di reddito più basso della popolazione. In Brasile, per esempio, è attiva la **"Tarifa Social"**, che, tramite i sussidi federali e i contributi di tutti i clienti, offre sconti fino al 100% del valore della bolletta per le fasce interessate, di cui fanno parte coloro che ricevono il salario minimo e che sono iscritti ai programmi sociali del governo federale.

In Romania le società di vendita contribuiscono finanziariamente, in conformità con la legislazione, nel caso di clienti definiti vulnerabili e offrono loro alcuni servizi gratuiti (come verifiche sui contatori e sui sistemi elettrici) o altri in cui il pagamento è dilazionabile (come le installazioni).

# Una relazione trasparente con i clienti

## Trasparenza della comunicazione commerciale

In materia di comunicazione alla clientela, tutte le società del Gruppo Enel operano, oltre che in conformità alle norme e ai regolamenti vigenti in ciascun Paese, in base a quanto previsto dal Codice Etico di Gruppo, secondo cui 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;
- > conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- > completi, senza trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- > accessibili al cliente.

Una comunicazione chiara ed efficace è uno degli obiettivi principali sia nella fase di vendita sia in quella post-vendita.

Nel 2014 in **Italia** sono state intraprese varie iniziative di comunicazione finalizzate a rendere più chiare le informazioni relative alla gamma di prodotti, fra le quali:

- > revisione dell'usabilità del sito per renderlo maggiormente fruibile dagli utenti;
- > inserimento delle informazioni precontrattuali all'interno dei kit contrattuali e delle informazioni di prodotto all'interno del sito enelenergia.it, con indicazione chiara dei canali di contatto, riferimenti per i reclami, elementi caratteristici e indicazioni di prezzo delle offerte, modalità di adesione, di attivazione e fatturazione della fornitura;
- > predisposizione delle schede tecniche dei prodotti di efficienza energetica, con indicazione chiara delle prestazioni tecniche, delle informazioni per le detrazioni fiscali e per la garanzia;
- > lancio di "bolletta zoom", una versione dinamica della Bolletta Web che consente di illustrare in modo semplice e interattivo le informazioni sulla fatturazione, rendendole quindi più chiare e accessibili.

Sono stati inoltre potenziati i canali "self-care", sito e app, attraverso il lancio di nuove funzionalità (prenotazione appuntamento presso i Punto Enel, geolocalizzazione dei negozi partner Enelmia, geolocalizzazione delle strutture di ricarica per la mobilità elettrica, pagamento tramite Paypal ecc.).

In **Spagna**, i clienti hanno a disposizione un portale web (Endesa Online), attraverso il quale è possibile gestire diver-

si aspetti della fornitura. L'utilizzo del sito online [www.en-desonline.com](http://www.en-desonline.com) ha evidenziato tassi di crescita significativi, con un incremento di circa il 30% rispetto al 2013, così come il servizio di fatturazione online.

Dal 1° ottobre 2014 la fattura dell'energia è stata rinnovata, in applicazione della *"Resolución del 23 de mayo de 2014"* della *Dirección General de Política Energética y Minas*. Le nuove fatture sono state disegnate per facilitarne la lettura, con una nuova struttura più organizzata e chiara.

In **Argentina** e **Brasile** sono presenti "uffici mobili" (*"Oficinas móviles"* e *"Amplamóvil"*) che permettono di raggiungere i clienti anche in zone difficoltose o dove non è presente un ufficio assistenza. In **Argentina** è stata anche avviata la nuova centrale telefonica per la gestione delle chiamate dei clienti e sviluppato il sito online che consente di gestire le esigenze dei clienti 24 h al giorno e per 365 giorni all'anno. In **Colombia** nel 2014 per accrescere la cultura del servizio è proseguito il programma *"A tu lado"*, che attraverso diverse modalità permette di contattare, gestire e rispondere alle domande dei clienti in diversi luoghi (nei quartieri, nei centri commerciali ecc.) e di promuovere l'uso efficiente e sicuro dell'energia.

In **Cile**, è proseguito lo sviluppo del programma *"Vínculo Emocional con el Cliente"* (VEC), mirato a consolidare la relazione e la vicinanza al cliente, attraverso programmi di fidelizzazione. Nel 2014 in particolare è stato lanciato il progetto *"Chilectra Contigo"*, al fine di aumentare i canali di assistenza ai clienti, anche attraverso l'utilizzo di uffici mobili nelle zone ad alta affluenza.

In **Perù**, in materia di assistenza telefonica, è stato sviluppato *"FonoEmpresa"*, un mezzo di comunicazione rapido ed efficiente, che ha permesso di gestire una media mensile di 1.000 comunicazioni telefoniche con i grandi clienti garantendo un'attenzione personalizzata e veloce.

In **Brasile**, il progetto *"Hora del cliente"* si è posto l'obiettivo di aumentare la conoscenza e la sensibilità dei gestori delle relazioni con i clienti sulle necessità ed esigenze dei clienti stessi. Inoltre sono stati realizzati due eventi *"Ampla Invita"* e *"Coelce Invita"*, diretti ai grandi clienti e alle Pubbliche Amministrazioni per condividere le esperienze e rafforzare i legami.

In **Romania**, con l'iniziativa Enel Kiosk, i clienti possono accedere a postazioni informatizzate pubbliche per comunicare la lettura del contatore, consultare le fatture e scaricare i moduli. È un modo per risparmiare tempo e carta, per

tutelare l'ambiente, ma soprattutto per venire incontro alle esigenze di semplicità dei clienti e aumentare il loro livello di soddisfazione.

È stato lanciato "Enel Assistenza", il primo sistema di servizi a valore aggiunto sul mercato energetico rumeno che offre ai clienti residenziali la possibilità di gestire in tutta tranquillità eventuali guasti domestici, accedendo a una rete nazionale di professionisti che garantisce interventi e riparazioni 24 ore al giorno. Infine, è stato anche promosso il "Client Handbook", una guida pratica sul processo di contrattazione, distribuita in 100mila copie negli Enel Point.

Tutte le società di vendita del Gruppo rispettano gli obblighi di trasparenza previsti da diverse normative nazionali e sovranazionali riguardo alla fonte dell'elettricità venduta. All'interno della bolletta vengono quindi specificati il mix delle fonti energetiche utilizzate e la provenienza dell'energia.

Per esempio, per le proprie offerte "verdi" Enel Energia, in conformità con la normativa vigente, adotta il sistema di certificazione Garanzie di Origine, che recepisce la direttiva 2009/28/CE. Il meccanismo comporta l'approvvigionamento da parte della società di energia prodotta da fonte rinnovabile in quantità pari all'equivalente consumo fatturato ai clienti aderenti alle offerte.

La chiara descrizione delle fonti da cui proviene l'energia venduta acquista particolare rilevanza nell'ambito dell'offerta di prodotti "CO<sub>2</sub> Neutral". Per tali prodotti, le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte dall'intero processo di fatturazione e dal consumo degli impianti di generazione sono quantificate secondo un calcolo certificato da una società esterna e vengono compensate mediante un corrispondente acquisto e successivo annullamento di certificati VER (Verified Emissions Reductions) o CER (Certified Emissions Reductions).

## Accessibilità delle informazioni

Affinché la comunicazione alla clientela sia realmente trasparente, corretta ed efficace, è necessario fare in modo che eventuali barriere culturali, linguistiche, di analfabetismo o disabilità non inficino un accesso paritario all'informazione per i clienti.

In particolare per il multilinguismo, in **Italia** è attivo presso i Punti Enel un servizio di traduzione simultanea in 12 lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, arabo, russo, rumeno, punjabi, albanese, serbo e croato). In **Spagna**, Enel Energia invia tutta la comunicazione commerciale e le informazioni alla clientela sia in castigliano sia in catalano, e tutti i canali di servizio al cliente sono disponibili nella doppia lin-

gua. Dal 2014 il portale web è disponibile anche in inglese in considerazione del numero elevato di cittadini britannici (circa 900mila) e stranieri che vivono in Spagna.

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 invia ai clienti non vedenti la bolletta in Braille, contenente tutte le principali informazioni sui consumi e i numeri telefonici utili. Inoltre, Enel Energia ha attivato sul proprio sito web la funzione della chat che permette di venire incontro anche alle esigenze dei clienti non udenti.

Anche in **Argentina**, al fine di migliorare l'attenzione al cliente, è stata prevista l'emissione delle fatture in Braille per clienti non vedenti e un sistema di messaggi per clienti con problemi uditivi; in Perù e in Cile sono stati definiti, inoltre, canali preferenziali per persone con disabilità fisiche, anziani e donne incinte, mentre in Brasile si annoverano servizi per persone con handicap, che permettono una migliore comunicazione, anche tramite Facebook.

Tra i progetti che hanno interessato il 2014 rientra anche l'operazione "Nel Cuore del Punto Enel", che ha coinvolto alcuni tra i Punti Enel particolarmente meritevoli, con equa distribuzione sul territorio nazionale. L'iniziativa si inserisce nell'ampio progetto dell'Area Mercato volto a valorizzare i punti di contatto con il cliente, anche come luogo di dialogo e di relazione con gli stakeholder territoriali: nel caso di specie, azioni concrete realizzate insieme a Enel Cuore Onlus volte a facilitare il dialogo con le realtà locali svantaggiate, anche a testimonianza della forte responsabilità sociale del Gruppo.



Progetto, lanciato dalla controllata colombiana Codensa e della Fondazione Concha Saldarriaga, per promuovere servizi che tengano in considerazione le necessità dei clienti con disabilità e degli anziani. In media circa 3.100 tra disabili e anziani si recano mensilmente nei cinque centri di assistenza di Codensa a Vanecia, Soacha, Kennedy, Restrepo e Fusagasugá. Sono stati sviluppati programmi di formazione per gli operatori che si occupano dell'assistenza ai clienti, condotte sessioni di sensibilizzazione sui diversi tipi di disabilità e promossi incontri per ascoltare le necessità dei diversamente abili. Dal 2004 Codensa realizza anche la bolletta in Braille.

## Tutela della privacy

In tutti i Paesi ove è presente il Gruppo, Enel opera in conformità con le normative vigenti in materia di tutela della privacy dei clienti. L'Azienda si impegna anche a monitorare tutte le società terze che possono trovarsi nella condizione di utilizzare i dati personali dei clienti. A tal fine

sono previste specifiche clausole nei contratti con i partner che usano i dati personali per effettuare attività specifiche, per esempio attività di vendita o rilevazioni della "customer satisfaction".



Enel è stata la prima azienda italiana a pubblicare nel 2014 un "**codice privacy**", per garantire e promuovere la corretta acquisizione, gestione, archiviazione dei dati personali dei propri clienti. Il manuale, in vigore per le società dell'area Mercato Italia, traduce in modo

chiaro e semplice una materia complicata e in continua evoluzione e attraverso illustrazioni, storie tratte dall'esperienza quotidiana di chi lavora a contatto con i clienti, risposte a domande frequenti, mira a diventare, per il personale e i partner dell'Azienda, un vademecum per orientarsi nel mondo della tutela della privacy.

## Offerte commerciali e prodotti e servizi per il risparmio energetico

Per ottimizzare e razionalizzare i consumi energetici, Enel ha predisposto diverse offerte commerciali per le famiglie e per la clientela business, e svolge attività di sensibilizzazione e informazione.

In Italia, Romania, Spagna, Perù e Cile **le offerte commerciali prevedono un prezzo differenziato in base alle fasce orarie** orientando i consumi verso le ore serali e notturne, favorendo così un efficientamento complessivo del settore elettrico (maggiore efficienza della produzione e della distribuzione) e importanti benefici ambientali. 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 le fasce orarie di consumo, così da correggere eventuali disallineamenti e assicurarsi il massimo risparmio possibile.

Per la clientela più sensibile alle tematiche ambientali, sono definite "**offerte verdi**", che consentono di avere una garanzia di origine rinnovabile dell'energia o includono una quota di finanziamento delle fonti rinnovabili. In Romania Enel ha lanciato il prodotto "Energia Verde", mentre in Italia è presente "Semplice Luce" che oltre a essere "verde" incoraggia i clienti residenziali a modificare le abitudini di consumo premiando con prezzi più contenuti i prelievi al di sotto di una determinata soglia mensile.

Con riferimento ai clienti residenziali, nel corso del 2014



sono state effettuate offerte per **la vendita chiavi in mano di prodotti a elevate prestazioni ed efficienza energetica**. Si è così favorito lo sviluppo di tecnologie più efficienti, con effetti positivi anche nell'indotto, garantendo ai clienti un risparmio significativo rispetto a tecnologie di vecchia generazione, unitamente a una riduzione in termini di impatto ambientale. Per alcuni prodotti, come gli scaldacqua a pompa di calore e le lampadine a LED, Enel ha contribuito alla diffusione nel segmento consumer di tali nuove tecno-

logie, che rispetto a quelle tradizionali permettono una riduzione dei consumi sino al 75-80%.

In Italia è proseguito anche nel 2014 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.



## Italia - Enel Energia: offerta Luce a LED

L'offerta Luce a LED lanciata in maggio 2014 prevede la rateizzazione della spesa nella bolletta dell'energia elettrica o del gas. Enel Energia ha contribuito alla diffusione della nuova tecnologia a LED, incentivando la sostituzione delle

lampadine in uso nelle case dei clienti e consentendo loro di ottenere un risparmio sui consumi di energia. Con la vendita di quasi 500mila lampadine a LED in soli otto mesi Enel Energia è così diventata leader di mercato con una quota del 20% del mercato nazionale.

In Romania sono state definite una piattaforma online e due guide per i clienti residenziali:

- > **"Enel Webshop"** – una piattaforma online per promuovere i temi dell'efficienza energetica delle famiglie;
- > **"Green Ideas for your home"** – una guida per i clienti residenziali per promuovere l'utilizzo dell'efficienza energetica, sottolineando il ruolo dell'istruzione come

vettore nel modificare il comportamento ed evidenziando come in realtà un gesto semplice può avere un impatto importante sia in termini ambientali sia sul costo della bolletta;

- > **"Clients' handbook"** – una guida per i clienti residenziali che offre informazioni pratiche sui servizi di Enel e sui molteplici modi di pagare la fattura.



## Romania ed efficienza energetica

Colibași, nella contea di Giurgiu, è la quarta comunità rumena coinvolta nel progetto di responsabilità sociale sviluppato da Enel per richiamare l'attenzione sull'uso efficiente dell'energia nelle

abitazioni. Enel Romania ha sostituito le vecchie lampadine a casa di 1.300 famiglie di Colibași con quelle a risparmio energetico. Ciò porterà un risparmio annuo di oltre 100mila lei rumeni per l'intera comunità.









Relazioni  
responsabili  
con  
le comunità

# Condivisione degli obiettivi e valutazione degli impatti

Il rafforzamento della leadership del Gruppo passa necessariamente attraverso la relazione responsabile con le comunità locali e i territori che ospitano centrali e altre attività, l'autorevolezza nelle relazioni con i governi e con le autorità dei Paesi in cui Enel opera e, infine, la relazione stabile, continua e integrata con i diversi stakeholder, fondata sulla fiducia e sul rispetto di valori condivisi.

La realizzazione di progetti infrastrutturali implica necessariamente una valutazione globale del territorio e delle comunità a esso collegate. Ogni progetto deve tenere conto delle caratteristiche della zona interessata in termini sociali, economici, ambientali al fine di giungere a un equilibrio tra i pro e i contro che inevitabilmente concorrono in qualsiasi mutamento dello *status quo*.

Il modello di relazione sviluppato da Enel prevede che ancor prima dell'avvio del percorso autorizzativo, attraverso un dialogo proattivo e un confronto diretto con i portatori di interesse, si delinea una mappa degli stakeholder, con l'obiettivo di discutere in modo trasparente e rigoroso sugli impatti e le opportunità di sviluppo che potrebbe avere il progetto sul territorio. Con questo approccio, si responsabilizzano gli stakeholder, si identificano valide soluzioni e, a beneficio di tutti, alternative alle eventuali criticità.

Le priorità della comunità e le criticità avvertite vengono raccolte attraverso attente analisi cui seguono tavoli di confronto sul progetto, prima che questo sia definito nei dettagli operativi, in modo da arrivare congiuntamente al migliore inserimento dell'opera nel tessuto territoriale.

A partire dagli Studi di Impatto Ambientale, per valutare l'efficacia ambientale degli interventi proposti vengono messe a confronto tutte le alternative e individuati gli accorgimenti tecnici capaci di ridurre i possibili impatti. I risultati delle valutazioni vengono poi messi a disposizione di tutti gli stakeholder. Inoltre, prima del termine dell'iter autorizzativo, vengono definiti accordi con le autorità e le comunità locali per la realizzazione di interventi a beneficio dello sviluppo delle comunità.

Durante le fasi di costruzione ed esercizio degli impianti, Enel si impegna a mantenere uno stretto contatto con le comunità locali: vengono adottate misure di controllo e di verifica degli aspetti ambientali individuati in fase autorizzativa, in particolare attraverso periodiche campagne di monitoraggio, sistemi di campionamento continuo, centraline per il rilievo e le misurazioni, istituzione

di osservatori ambientali. Vengono stipulati accordi quadro e protocolli con gli enti locali, al fine di mitigare eventuali impatti negativi attraverso interventi tecnici e ambientali. Vengono, inoltre, istituiti momenti di incontro per la tutela dell'imprenditoria locale, dell'ambiente e dei settori produttivi maggiormente interessati dalla presenza dell'impianto.

Anche nella fase conclusiva o di dismissione dell'impianto Enel si impegna a portare avanti un dialogo proattivo con il territorio, basato su reciproca fiducia, trasparenza e rispetto. Le attività di smantellamento o di riutilizzo dei siti comportano, infatti, cambiamenti in termini socio-economici che vengono discussi e analizzati con le parti coinvolte.

L'interazione continua con gli stakeholder è un elemento portante della strategia di crescita e sviluppo aziendale anche per **Enel Green Power**, la società del Gruppo che più ha sviluppato nuovi impianti negli ultimi anni in tutti i Paesi in cui opera. Attraverso iniziative di ascolto mirate agli stakeholder di ciascun progetto o sito, il Gruppo si impegna a identificare i bisogni locali al fine di delineare misure concrete, volte sia ad anticipare e risolvere a monte questioni di potenziale conflitto sia a contribuire sul lungo periodo allo sviluppo socio-economico della comunità e alla conservazione del patrimonio naturale, attraverso iniziative modellate sulle potenzialità e le necessità del territorio. Esempi in questo senso sono rappresentati dal programma "EGP listens to you" in Messico – comitati locali cui partecipano l'azienda, le istituzioni locali e la comunità, che realizzano interviste e survey per raccogliere richieste e proposte tra cui selezionare i progetti da realizzare sul territorio –, dal piano di cooperazione ventennale siglato in Guatemala con le comunità che vivono nelle vicinanze dell'impianto di Palo Viejo, e dai gruppi di lavoro costituiti in Costa Rica per individuare e mettere a punto piani di sviluppo congiunti la cui realizzazione è monitorata dalla stessa comunità. Nel processo di analisi dei bisogni, costruzione delle relazioni con la comunità e gestione e monitoraggio dei progetti, un ruolo importante è giocato anche dalla collaborazione con Organizzazioni Non Governative, fondazioni, aziende, lavoratori e manager locali. Tali attori – conoscendo a fondo il territorio – sono in grado di presentarsi da subito come partner credibili e affidabili, e rappresentano pertanto intermediari indispensabili per contribuire a costruire un dialogo positivo con le comunità. La corretta realizzazione dei piani periodici, il monitoraggio



delle azioni e l'aggiornamento dei progetti in corso, in corrispondenza dei naturali mutamenti delle esigenze delle comunità, infine, sono da considerarsi prioritari.

Questi strumenti di creazione di valore condiviso sono progressivamente estesi a tutto il resto del Gruppo.

## Enel Green Power lancia il cantiere sostenibile, un modello per le attività di costruzione degli impianti nel rispetto dei territori

Il cantiere sostenibile è un modello per le attività di costruzione e ristrutturazione degli impianti dove salvaguardia dell'ambiente, utilizzo razionale delle risorse e attenzione per la salute caratterizzano ogni dettaglio del lavoro quotidiano. I primi progetti pilota sono stati realizzati nel 2014 in Italia per gli interventi di manutenzione straordinaria e ristrutturazione delle centrali idroelettriche di San Pellegrino (Bergamo) e Mura (Brescia), impianti costruiti a inizio Novecento che necessitavano

di importanti interventi strutturali per proseguire l'esercizio in sicurezza ed efficienza, nell'ottica della sostenibilità. Il modello di cantiere prevede inoltre il monitoraggio costante delle attività con lo scopo di gestire al meglio il personale e ottenere una mappa delle performance ambientali all'interno dei cantieri, così da generare meccanismi di miglioramento continuo e realizzare una collaborazione virtuosa e fattiva anche con contractor e fornitori.

### SOSTENIBILITÀ, IL DECALOGO È QUESTO

ECCO ALCUNE DELLE AZIONI CHE ENEL GREEN POWER METTE IN ATTO PER RENDERE SOSTENIBILE UN CANTIERE



**Utilizzo di materiali e componenti a basso impatto ambientale** (olio biodegradabile, vernici con marchio ecologico, pavimentazioni eco-compatibili, biocarburanti) e riciclati (carta, assorbenti per idrocarburi, inerti).



**Approvvigionamento energetico del cantiere da fonti rinnovabili**, riduzione del fabbisogno energetico e del consumo di materie prime, utilizzo di automobili a zero emissioni.



**Protezione da fonti di rumore.**



**Utilizzo di trasformatori in resina e di sgrigliatori meccanici** (non usano olio).

**Massimizzazione della percentuale di superficie drenante per favorire la penetrazione nel suolo dell'acqua piovana.** Installazione di vasche per la disoleazione delle acque da aggotamento e realizzazione di impianti di raffreddamento a circuito chiuso.

**Gestione ecocompatibile del cantiere** (impianti di lavaggio e riciclaggio calcestruzzo, sabbiatura con abrasivi vegetali) **e dei rifiuti** (massimizzare la percentuale dei rifiuti da avviare al recupero, rimozione amianto)

**Riduzione dell'emissione di sostanze climalteranti** (anidride carbonica ed esafluoruro di zolfo).



**Controllo e monitoraggio di tutte le attività svolte e degli indicatori ambientali** (per esempio, percentuali di recupero dei rifiuti, misura della CO<sub>2</sub> emessa ecc.).

**Cessione alle comunità locali di strutture o macchinari usati nel cantiere** (baracche, gruppi elettrogeni, batterie, imballaggi riciclabili in legno, plastiche e acciaio, pannelli fotovoltaici).



**Contenimento dell'area occupata dagli edifici del cantiere**, inserimento adeguato nel contesto paesaggistico, protezione delle specie vegetali di particolare valore.

Nel 2014 si è rafforzato ulteriormente il processo di relazioni con le comunità in **Cile**, considerato un prerequisito per la costruzione e gestione di nuovi progetti e caratterizzato da una sempre maggiore consapevolezza sui temi ambientali e sociali. Sono state create squadre sul campo e i manager interagiscono periodicamente con le diverse autorità locali e le comunità vicine ai progetti per racco-

gliere le loro preoccupazioni e suggerimenti.

Linee guida di questo rapporto azienda-comunità in tutte le fasi di vita degli impianti sono: coinvolgimento costante e di lungo periodo, vicinanza e comunicazione diretta, rispetto, collaborazione, trasparenza e fiducia, generazione di valore condiviso, rispetto degli accordi, gestione delle controversie con chiarezza.



Inoltre, particolare attenzione è posta al rispetto e alla tutela dei diritti delle popolazioni indigene che abitano in territori interessati da progetti e attività del Gruppo, con le quali vengono impostati processi di consultazione in linea con le normative nazionali e con i più elevati standard internazionali in materia, come la Convenzione 169 dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro.

Per mantenere uno scambio e un coinvolgimento costruttivi nella gestione dell'impatto della presenza di Enel sulle comunità locali, è necessario che il territorio conosca le attività del Gruppo. È in questo contesto che si inseriscono tutte le iniziative volte ad avvicinare la cittadinanza al mondo dell'energia come le pubblicazioni sui progetti, le visite agli impianti, le testimonianze nell'ambito di eventi e appuntamenti culturali e scientifici, la produzione di video, la comunicazione sui cantieri, i programmi legati al territorio per la promozione di attività sportive e ricrea-

tive, itinerari culturali e sentieri naturalistici intorno agli impianti e tutte le iniziative di divulgazione del patrimonio industriale.

**Slovenské elektrárne**, per esempio, si impegna a tenere un dialogo costante con le comunità, in particolare per quanto riguarda i piani e le modifiche relative al funzionamento delle centrali nucleari e alla normativa che ne disciplina il funzionamento. Il Top Manager di Slovenské elektrárne partecipa regolarmente alle riunioni dei Comitati Civici, per rispondere alle domande dei sindaci delle località adiacenti alle centrali. In particolare le visite di centri di informazione e zone di produzione delle centrali nucleari sono forme molto diffuse e utili per ottenere informazioni sull'ingegneria nucleare, soprattutto per gli alunni e gli studenti. Tutti gli impianti elettrici di SE sono aperti al pubblico e nel 2014 hanno accolto oltre 23mila visitatori. In particolare a settembre 2014 è stato aperto un nuovo centro di informazione e formazione presso la centrale di Mochovce.

## I principali progetti in corso e la gestione del ricollocamento

Ogni progetto infrastrutturale si confronta con la valutazione da parte delle comunità di riferimento; in alcuni casi, vi sono critiche o non è totalmente condiviso. Talvolta, a fronte di un largo consenso da parte delle comunità e delle istituzioni locali, si riscontrano opposizioni di alcuni movimenti della società civile o di associazioni ambientaliste. Il coinvolgimento delle parti interessate nei processi di pianificazione e nello sviluppo d'infrastruttura è un elemento fondamentale.

In alcuni casi la costruzione di nuovi impianti può comportare il ricollocamento di una parte della popolazione residente nelle aree circostanti. Il ricollocamento comporta notevoli conseguenze sulle vite delle persone interessate, soprattutto in termini di occupazione e di stabilità del contesto familiare e sociale. Pertanto, la gestione del ricollocamento non può prescindere dal coinvolgimento delle popolazioni o degli individui colpiti e da un'attenta valutazione delle problematiche psicologiche e sociali prevedibili a livello sia individuale sia di gruppo. L'approccio alla scelta dei siti potenziali è quello di minimizzare, per quanto possibile, le necessità di ricollocamento della popolazione. 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 realizzazione 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.

Nei casi in cui tale soluzione si renda inevitabile viene garantito il rispetto della legislazione vigente nel Paese interessato, incluse le eventuali normative locali che specificano le condizioni per il ricollocamento e le modalità di calcolo del relativo risarcimento.

La sensibilità di Enel in questa tematica trova riscontro anche nella Politica sui Diritti Umani approvata nel 2013 dal Consiglio di Amministrazione: "In particolar modo, nell'ideazione e realizzazione dei progetti infrastrutturali, Enel si impegna a tenere in dovuta considerazione, all'interno di opportune valutazioni di impatto ambientale e sociale, la sua impronta ambientale e il rispetto dei Diritti Umani nell'area dove il progetto è previsto. Qualora l'implementazione del progetto possa determinare la necessità di ricollocamento delle comunità locali l'obiettivo è di minimizzare l'impatto, attraverso il loro coinvolgimento e adeguate politiche di compensazione".

Si riportano di seguito le caratteristiche dei più significativi progetti in corso, gli impatti positivi e/o negativi (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.

# Cile - Neltume

Neltume è un progetto relativo a una centrale idroelettrica, ad acqua fluente, con una potenza installata di 490 MW, nel Comune di Panguipulli, regione de Los Ríos.

A dicembre 2014 il processo di valutazione ambientale, avviato nel 2010, è ancora in corso, e si stanno svolgendo le consultazioni delle popolazioni indigene.

La realizzazione del progetto idraulico interesserà il cosiddetto "sito ancestrale cerimoniale" delle popolazioni indigene che vivono nell'area e alcune famiglie si sono opposte alla realizzazione del progetto per il suo impatto sulle tradizioni della comunità.

Dal 2006 Endesa Chile ha avviato un processo di consultazione con le comunità indigene al fine di incorporare le loro istanze nell'ambito dello sviluppo del progetto. In particolare dal 2007 ci sono uffici d'informazione nelle località vicine all'area del progetto e dal 2011 sono aperti alcuni punti di contatto con le comunità *Casas Abiertas* per facilitarne la partecipazione. Attualmente a Neltume è presente un Ufficio d'informazione dell'azienda che gestisce le relazioni con le organizzazioni della società civile e le autorità locali per il raggiungimento di specifici accordi. Il 29 aprile 2013 il Servizio di Valutazione Ambientale (SEA) della regione de Los Ríos ha emesso la "*Resolucion Exenta n. 002*" che prevede nell'ambito della valutazione ambientale del progetto la realizzazione di un processo di consultazione, secondo quanto previsto dal "*convenio OIT n. 169*", delle comunità, popolazioni e gruppi presenti nella zona di influenza dell'impianto. Il SEA si è riunito con ciascuna

delle otto comunità identificate per illustrare in dettaglio il processo di consultazione, invitandole a nominare i propri rappresentanti. Allo stesso tempo l'azienda ha dato inizio a una serie di riunioni con i rappresentanti del SEA (nazionale e regionale), offrendo la propria disponibilità a rivedere le iniziative a favore delle comunità indigene.

Fermo restando il dialogo costante, nell'ambito della Valutazione Ambientale del progetto della linea di trasmissione Neltume-Pullinque, a dicembre 2014 è stato firmato un accordo con i rappresentanti delle comunità di Inahuincul, Rayen Huincul, Trullun Mapu, Peñihuen, Juan Catrigan y Trigue Cui-Cui, Panguipulli, con la direzione (PT) del SEA della Región de Los Ríos e con dirigenti di Endesa Chile. L'accordo prevede iniziative per il miglioramento delle infrastrutture, delle abitazioni e dell'educazione, nonché lo stanziamento di risorse per la realizzazione di progetti produttivi. Allo stesso tempo è prevista la costituzione di un'organizzazione integrata formata dai rappresentanti delle comunità, dalle autorità pubbliche e da Endesa Chile per l'amministrazione e realizzazione degli accordi definiti. Nel corso del 2014 Endesa Chile ha partecipato a diversi tavoli di lavoro con le comunità e località vicine all'impianto (Puerto Fuy, Neltume, Chohuenco e le comunità indigene Juan Quintuman e Valeriano Callicul). Il risultato di tale confronto ha portato al finanziamento di 74 progetti, presentati da 27 organizzazioni delle comunità formalmente riconosciute. Endesa Chile ha anche contribuito a finanziare 30 imprenditori locali.

## Sintesi delle attività svolte

15

Incontri prima dell'avvio del processo di consultazione indigena

17

Riunioni plenarie

13

Incontri per organizzare le attività formative e informative

4

Assemblee di delibera interna delle comunità

7

Assemblee aperte con la partecipazione delle comunità, della direzione del SEA della regione di Los Ríos e dei rappresentanti di Endesa Chile

# Cile - Centrali idrauliche dell'Alto Biobío

Nel 2000 Endesa Chile ha avviato un'iniziativa di ricolloca-mento per le famiglie Pehuenche che abitavano le aree di inondazione del bacino Ralco. È stato definito un piano di assistenza (*Plan de Asistencia de Continuidad – PAC*), di cui hanno beneficiato 81 famiglie delle comunità Ayin Mapu ed El Barco. I programmi, proseguiti anche nel 2014, riguardano le attività produttive, sociali, culturali e turistiche. In questo modo Endesa Chile ha continuato a rispettare gli accordi definiti nell'ambito della sentenza di qualificazione

ambientale (*Resolución de Calificación Ambiental - RCA n. 10/97*).

Durante l'anno è stato anche finalizzato il processo di valu-tazione ex post per le ultime famiglie ricollocate, effettua-to da una società di consulenza esterna "GHD", selezionata dall'autorità ambientale e contrattualizzata nel 2011 da En-desda Chile. A oggi sono in corso di ultimazione i risultati di tale valutazione.

## Attività 2014 comunità Ayin Mapu ed El Barco

### Ambito sociale



Borse di studio di scuole medie e superiori



Accesso a programmi di formazione e tirocinio, con borse di studio legate al soggiorno



Implementazione e rafforzamento delle relazioni con le istituzioni governative per la gestione delle tematiche sociali

### Ambito produttivo



Programma di sviluppo territoriale della comunità indigena (PDTI) di El Barco, attraverso assistenza tecnica e supporto alla produzione di 52 famiglie



Nella comunità di Ayin Mapu, il programma PDTI ha riguardato 34 famiglie



27 donne di entrambe le comunità hanno partecipato al programma di formazione e sviluppo per le donne delle comunità rurali (*Convenio Indap-Prodemu*)

### Principali programmi e attività svolte nel 2014

#### Programma

Trasporto posta e scuola per le famiglie della comunità El Barco

Programma di borse di studio per l'educazione media e superiore

Programma di formazione e sviluppo per le donne delle comunità rurali

Programma di formazione per il lavoro

Programma di supporto alle dinamiche familiari

Piano di rafforzamento delle tradizioni e della cultura dell'etnia Pehuenche

Programma di supporto alle famiglie vulnerabili

Programma di gestione del bestiame e assistenza veterinaria

Progetto di autogestione

#### Partecipanti

81 famiglie della comunità El Barco

50 giovani (donne e uomini) delle comunità El Barco e Ayin Mapu

21 donne delle comunità El Barco e Ayin Mapu

13 giovani (donne e uomini) delle comunità El Barco e Ayin Mapu

26 donne della comunità El Barco

81 famiglie delle comunità El Barco e Ayin Mapu

55 famiglie delle comunità El Barco e Ayin Mapu

64 famiglie delle comunità El Barco e Ayin Mapu

81 famiglie delle comunità El Barco e Ayin Mapu

# Cile - Centrale Bocamina

Nel 2008 Endesa Chile, contestualmente alla realizzazione della seconda unità della centrale termoelettrica di Bocamina (Bocamina II), nel Comune di Coronel, ha avviato il ricollocamento delle famiglie coinvolte dal progetto, in linea con gli accordi stipulati con diverse organizzazioni e impegnandosi a supportare la comunità nel migliorare la propria qualità della vita e dell'ambiente circostante.

La centrale ha iniziato a operare nel 2012 e a partire da dicembre 2013 sono stati presentati sette "Recursos de Protección" da parte di diversi oppositori alla centrale (per esempio pescatori). Tutti i ricorsi sono a oggi conclusi. In particolare nell'ambito di uno di questi ricorsi, nel mese di dicembre 2013, la Corte d'Appello (competente a giudicare in primo grado questa tipologia di azioni) ha concesso la misura cautelare richiesta dagli istanti e ordinato di bloccare le attività del Gruppo II della Centrale di Bocamina. Nel maggio 2014 la sentenza di primo grado ha accolto i ricorsi, imponendo alla società l'attuazione di specifiche misure di carattere ambientale. A novembre 2014 la Corte Suprema ha dichiarato che la seconda unità di Bocamina non potrà riprendere la propria attività fino a quando non darà garanzie sufficienti in merito all'attuazione delle misure ambientali dettate dalla sentenza di primo grado. L'attuazione dovrà essere verificata dalla *Superintendencia de Medio Ambiente* (SMA). Allo stato attuale la centrale è ferma.

Inoltre, nel mese di agosto 2013, la SMA ha comunicato a Endesa Chile l'apertura di un procedimento sanzionatorio per presunte infrazioni in materia ambientale, che si è concluso

ad agosto 2014 con l'imposizione alla società di penali per un ammontare complessivo di circa 7,6 milioni di dollari. Endesa Chile e i pescatori hanno presentato ricorso a tale decisione. Il *Tribunal Ambiental de Valdivia*, con decisione del 27 marzo 2015, ha rigettato il ricorso di Endesa Chile e in aggiunta ha ordinato che la SMA modifichi la sanzione tenendo in considerazione che Endesa ha commesso l'infrazione con intenzionalità. Alla data attuale Endesa Chile sta esaminando la sentenza e valutando le eventuali azioni.

In merito alle relazioni con le comunità, Endesa Chile ha partecipato a diversi incontri con organizzazioni sociali, il municipio e il governo, promuovendo soluzioni pubblico/private al fine di dare risposta alle varie problematiche che riguardano il progetto. Dopo molti mesi di lavoro, a novembre 2014 è stato raggiunto un accordo tra l'impresa e la comunità con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo locale e il benessere delle persone e delle proprie famiglie. Tale accordo prevede principalmente:

1. miglioramenti ambientali da realizzare a Bocamina II;
2. prosecuzione del Piano di ricollocamento delle famiglie vicine alla centrale;
3. fondi per lo sviluppo della comunità di Coronel, compresa una proposta di governance affinché il processo di ottenimento sia trasparente e coinvolga attori locali;
4. fondi per il supporto alle attività dei pescatori, accordo sviluppato nell'ambito del dialogo fra le associazioni, i sindacati dei pescatori, il municipio di Coronel e il Ministero dell'Energia, a livello centrale e regionale.

Di seguito si riportano altre attività di dialogo e relazione effettuate nel 2014 con i diversi gruppi di interesse a Bocamina.

Nell'ambito del processo di ottenimento della "Resolución de Calificación Ambiental (RCA)" della centrale termica di Bocamina II, si sono tenute, tra settembre e novembre 2014,  **tredici riunioni con rappresentanti delle associazioni comunali e dei comitati di quartiere**, con l'obiettivo di illustrare i miglioramenti tecnologici e ambientali posti in essere da Endesa Chile. Hanno partecipato 104 rappresentanti.

**Copa Endesa Chile - Coronel:** la società ha organizzato il primo campionato di calcio interscolare, in collaborazione con il dipartimento di "Educación Municipal" di Coronel, la "Asociación Nacional de Fútbol Amateur" e la fondazione "Iván Zamorano". L'attività si è svolta tra ottobre e novembre 2014 e ha visto la partecipazione di più di 200 studenti.



Oltre all'acquisto dei terreni e allo sviluppo di piani abitativi, Endesa Chile provvede al trasferimento dei beni familiari e alla consulenza legale per la registrazione dei titoli di proprietà.

| Programma     | Partecipanti                                                                                         | Famiglie ricollocate |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2008-2010     | Fase 1: Calle Capitan Cabrejo y Mario Fuentealba                                                     | 103                  |
| 2009-2010     | Fase 1: Popolazione Aroldo Figueroa                                                                  | 115                  |
| 2011          | Fase 2: Popolazione Aroldo Figueroa                                                                  | 106                  |
| 2012          | Fase 3: Popolazione Aroldo Figueroa                                                                  | 37                   |
| 2012          | Popolazione La Colonia Baja, in collaborazione con il "Servicio de Vivienda y Urbanizacion (SERVIU)" | 69                   |
| 2013          | Popolazione Aroldo Figueroa                                                                          | 13                   |
| 2013          | Popolazione Amengual                                                                                 | 5                    |
| 2014          | Popolazione La Colonia                                                                               | 68                   |
| <b>Totale</b> |                                                                                                      | <b>516</b>           |

# Colombia - El Quimbo

El Quimbo è il progetto elettrico più importante in Colombia e prevede la costruzione e la messa in esercizio di una centrale idroelettrica da 400 MW, nella regione di Huila, che soddisferà il 5% della domanda nazionale.

Fin dall'inizio del progetto, Emgesa, società di generazione del Gruppo in Colombia, ha manifestato la piena disponibilità al dialogo con i portatori di interesse regionali e nazionali e ha sviluppato uno specifico piano di gestione socio-ambientale. In maniera condivisa e partecipativa, sono state definite specifiche iniziative per le famiglie residenti o proprietarie nell'area di influenza del progetto, nonché per coloro i quali lavorano o realizzano le proprie attività commerciali e di servizi in tale area. Le famiglie censite e in possesso dei requisiti previsti possono decidere tra il ricollocamento (collettivo/individuale) o la vendita dei propri terreni. Come conseguenza di una pronuncia del Tribunale Costituzionale nel febbraio 2014, il censimento è ancora in corso di svolgimento. Emgesa sta seguendo un piano di lavoro in relazione al censimento e in particolare sono in corso le verifiche per definire chi dovrebbe essere censito. A seguito di tali verifiche si procederà con le azioni di tutela possibili.

In particolare, tra le attività svolte da Emgesa si evidenzia che nel 2014 è stato avviato il processo di trasferimento di 15 famiglie nell'area di Santiago e Palacio, dove è stato costruito il primo insediamento collettivo, con nuove abitazioni dotate dei servizi essenziali e inserite in un contesto urbanistico con scuole, un centro di raccolta, un impianto sportivo multifunzionale e zone verdi. Inoltre alla fine del 2014 sono state ricollocate individualmente altre 19 famiglie, che hanno ricevuto un terreno di 5 ettari e una casa di 100 m<sup>2</sup>, un supporto tecnico per l'implementazione del piano di produzione agricola, bestiame per iniziare le attività produttive e aiuto psicosociale per facilitare l'inserimento nel nuovo contesto. L'azienda ha anche provveduto all'erogazione di 42 nuove compensazioni monetarie alle famiglie che non hanno optato per il ricollocamento (a oggi 214).

Un altro impegno dell'azienda è stato quello di mettere in condizione le persone che svolgevano la propria attività nell'area d'influenza del progetto di riprendere il proprio lavoro. Nel 2014 si è provveduto a effettuare 568 compensazioni a tal fine.

Emgesa ha definito specifici canali di comunicazione per informare e rispondere a tutte le domande della comunità in merito al progetto.

Nonostante questa intensa attività di relazione e coinvolgimento della comunità, durante il 2014 sono emerse situa-

zioni conflittuali in relazione alla realizzazione del progetto, che hanno comportato anche l'occupazione di terreni e la chiusura di vie di accesso al cantiere, impedendo o ritardando lo svolgimento delle attività tecniche e sociali programmate. L'azienda ha costantemente risposto a ciascuna delle istanze.

Sono presenti inoltre alcuni procedimenti legali (*"acciones de grupo"* e *"acciones populares"*) avviati da abitanti/pescatori della zona. In particolare una prima *"accion de grupo"*, a oggi in fase istruttoria, è stata avviata da circa 1.140 residenti del municipio di Garzon che lamentano che la costruzione della centrale ridurrebbe di circa 30% i ricavi delle loro attività. Un secondo procedimento è stato avviato, tra agosto 2011 e dicembre 2012, da abitanti e società/associazioni dei cinque Comuni del Huila per presunti danni in relazione alla chiusura di un ponte (Paso El Colegio). In relazione alle cosiddette *acciones populares* (class action), nel 2008 alcuni abitanti della zona hanno avviato un procedimento per richiedere, tra l'altro, la sospensione della licenza ambientale. Un'ulteriore *"accion popular"* è stata, invece, promossa da alcune società di pescatori in relazione al presunto impatto delle attività di riempimento del bacino del Quimbo sulla pesca nel bacino di Betania, a valle del Quimbo. Il Tribunale ha ordinato a febbraio 2015 la sospensione cautelare dell'attività di riempimento finché non vengono soddisfatti alcuni specifici requisiti. Emgesa ha presentato appello a tale decisione e richiesto la revoca della misura cautelare offrendo apposita garanzia in tal senso. Il procedimento è attualmente in corso.

# Coinvolgere gli stakeholder: un approccio globale e locale

La distribuzione dell'informazione e la molteplicità degli interlocutori con cui un'impresa interagisce implica la necessità di un ascolto proattivo, che rende tutte le parti interessate partecipi del processo di definizione della governance aziendale. Recependo i più innovativi trend internazionali, dal 2012 Enel ha avviato un processo di identificazione, valutazione e ponderazione delle tematiche di interesse e delle aspettative dei diversi stakeholder, incrociandole con la strategia industriale, con le modalità e i processi con cui l'azienda sta rispondendo alle loro attese (cosiddetta "Analisi di materialità"). La vista congiunta delle due prospettive

consente di individuare le tematiche che, per rilevanza e significatività, sono più centrali per Enel e i suoi stakeholder e di conseguenza di verificare il grado di "allineamento" o "disallineamento" tra aspettative esterne e rilevanza interna (si veda il capitolo sulla strategia).

Di seguito si riportano alcuni esempi di attività di coinvolgimento degli stakeholder svolte nel Gruppo, seguendo un approccio sia globale sia locale, e che costituiscono elementi fondamentali per la predisposizione dell'analisi di materialità ai diversi livelli, Gruppo e Paese.

## Il progetto di "stakeholder engagement" del Gruppo Enel

A fine 2013 è stata lanciata un'indagine qualitativa e quantitativa per comprendere le esigenze e le aspettative dei diversi stakeholder del Gruppo Enel nelle geografie in cui opera. Il percorso seguito ha previsto una valutazione preventiva delle diverse categorie di soggetti strategiche per il business, una fase di progettazione specifica della visione aziendale e successivamente una orientata a monitorare i cambiamenti nella relazione con il brand.

Un processo di "engagement" che ha coinvolto tutti i "cluster" di interesse, dai più vicini alla marca, come i dipendenti e i fornitori, alle cittadinanze, fornendo risultati di grande interesse strategico: 11 Paesi coinvolti, 3.965 stakeholder validi e circa 700 intervistati, 10.200 cittadini ascoltati (per un totale di circa 20mila interviste), 54 questionari profilati secondo le specificità locali e le tematiche di interesse brand/Paese, più di 20mila lettere di endorsement personalizzate per singolo stakeholder e circa 40 dipendenti coinvolti trasversalmente alle geografie di interesse.

In particolare ai diversi stakeholder identificati è stato richiesto il loro parere sul futuro del Paese di riferimento, sull'impatto economico e sociale delle grandi imprese, sul ruolo dell'energia nello sviluppo economico sostenibile e su come migliorare i metodi di comunicazione della Società al fine di stabilire un rapporto migliore orientato alla creazione di valore condiviso. Un'indagine capillare che si è estesa anche ai territori più critici con sessioni di approfondimento dedicate alle aspettative e ai bisogni delle cittadinanze sul business e sulla relazione con la marca.

Inoltre è stata predisposta una sezione opzionale su temi specifici legati alla sostenibilità, cui ha risposto l'89% degli stakeholder globalmente coinvolti nello studio. Le tematiche di sostenibilità sono state valutate in termini sia di importanza sia di soddisfazione per l'operato dell'Azienda (rispetto al marchio/marchi Paese). In tale ambito, i temi rilevanti per il mercato e ben realizzati dall'Azienda sono risultati: la correttezza, la trasparenza, l'eticità, nonché il rispetto per le norme ambientali.

Il progetto ha restituito una mappatura puntuale degli stakeholder per singolo Paese, completa delle indicazioni di redemption e di una clusterizzazione per importanza, influenza e urgenza. I risultati sono stati condivisi sia all'interno dell'organizzazione (top e local manager) sia con alcuni stakeholder esterni.

Un processo continuo che vede l'Azienda impegnata anche per il 2015 con una fase di ascolto dell'opinione e delle aspettative interne rispetto al piano di riconversione degli impianti non più produttivi.

## 17 marzo 2015 – Incontro vertici Enel e Greenpeace

Si è svolto a Roma un incontro tra una delegazione di Enel guidata dall'Amministratore Delegato **Francesco Starace** e Greenpeace, la cui delegazione era guidata dal direttore esecutivo di Greenpeace International Kumi Naidoo e da Andrea Purgatori, Presidente di Greenpeace Italia.

Enel e Greenpeace intendono lavorare in maniera costruttiva e collaborativa su aree comuni per lo sviluppo di interessi economici, sociali e ambientali in un'ottica di sostenibilità avanzata e globale.

Il Gruppo Enel ha già ridotto le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> di oltre il 36% rispetto al 1990.



**GREENPEACE**

## Le relazioni con gli stakeholder in Italia

Un dialogo continuo e costruttivo per individuare le esigenze e ricercare soluzioni condivise alla gestione di potenziali contenziosi e alla valorizzazione di eventuali opportunità è alla base della relazione con le associazioni industriali e imprenditoriali, con particolare riferimento a Confindustria nazionale, locale e relative federazioni. In particolare nel corso dell'anno sono stati svolti incontri, tavoli di lavoro, convegni, seminari anche sul territorio che hanno avuto come argomenti chiave in particolar modo l'efficienza energetica, progetti orientati all'adozione di tecnologie innovative in campo energetico e accordi commerciali.

In collaborazione con alcune associazioni industriali territoriali, nel corso del 2014 sono stati rinnovati gli accordi relativi al servizio al cliente per l'assistenza tecnico/informativa in materia di energia elettrica e gas ("Sportello Qualità Energia"), cui si sono aggiunti due nuovi accordi con le strutture territoriali di Confindustria Alessandria e Ascoli Piceno. Anche nell'ambito delle PMI, è stato attivato uno "Sportello Qualità" con la Confederazione Nazionale dell'Artigianato della Piccola e Media Impresa (CNA).

Analoghe attività sono svolte con le Associazioni dei Consumatori attraverso iniziative di confronto e di negoziazione periodiche, attivate a fronte dei temi strategici di comune interesse evidenziati dalle associazioni o di specifiche emergenze da gestire. Nel 2014 sono stati promossi una serie di incontri *ad hoc* con cadenza periodica. Le città sono state selezionate su proposta delle associazioni stesse: Trieste, Mestre, Bologna, Palermo, Genova.

In campo ambientalista, si è consolidata l'attività per il sostegno scientifico al lancio dei progetti di efficienza energetica dell'area Mercato con tavoli di lavoro con WWF Italia e Legam-

biente. A tale scopo, a fronte dell'impegno previsto dal governo con il decreto "Sblocca Italia", Enel e Legambiente hanno collaborato nella predisposizione di un regolamento-tipo per l'edilizia, teso a facilitare la diffusione dell'efficienza energetica attraverso iter unitari e semplificati. Con Fare Ambiente è stato promosso un ciclo di seminari sul risparmio energetico e sull'efficienza energetica che hanno coinvolto rappresentanti del Gruppo. Enel ha, inoltre, sostenuto l'associazione Amici della Terra per la realizzazione della Sesta Conferenza Nazionale di Efficienza Energetica, insieme ad altri sponsor quali Eni, A2A, Ceced Italia, Co.Aer, Edison, E.ON, Gaz de France, Turboden e Wärsilä.

## Un approccio di coinvolgimento locale "ex ante" – Enel Green Power in Sudafrica

L'ingresso di Enel Green Power in Sudafrica nel 2013 ha rappresentato un importante terreno di applicazione del modello di creazione di valore sin dai suoi primi elementi. Il Sudafrica, infatti, è un Paese "maturo" nella considerazione degli aspetti di sostenibilità nei processi di gara, con particolare riferimento all'inclusione sociale, all'empowerment e alla creazione di opportunità per la popolazione. Enel Green Power ha effettuato un'analisi del contesto sociale, economico e ambientale prima a livello Paese e poi a livello regionale e locale. L'intersezione tra le tematiche più rilevanti per il territorio e quelle con maggiore influenza sulle strategie del Gruppo ha portato a individuare gli ambiti su cui focalizzare gli interventi a beneficio delle comunità impattate dai progetti. Questa analisi ha consentito di definire progetti e azioni capaci di creare un beneficio concreto per le comunità in coerenza con gli obiettivi aziendali nell'area.



# Valore per i Paesi e i territori

Enel contribuisce concretamente allo sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori e delle comunità in cui opera con diverse tipologie di interventi, dall'ampliamento delle infrastrutture ai programmi di educazione e formazione, dalle iniziative volte all'inclusione sociale ai progetti di supporto alla vita culturale del luogo.

**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 delle comunità in cui è presente.

In particolare, secondo lo standard LBG, la spesa per i contributi alle comunità può essere distinta in:

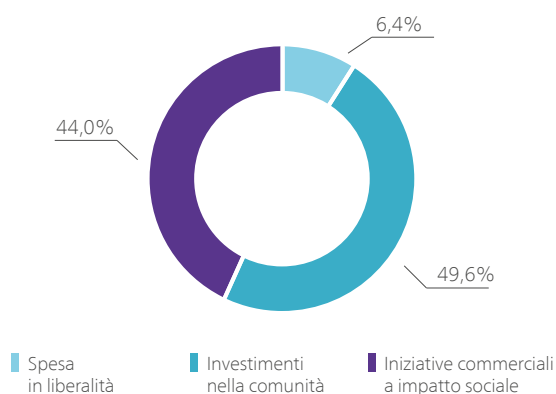
- 1. spese in liberalità:** contributi destinati *pro bono* e senza obblighi per i beneficiari, se non quello di destinare la donazione a scopi benefici e ad associazioni no profit. Tale voce per Enel include tutte le donazioni liberali monetarie e "in-kind", incluse quelle destinate alle attività di filantropia e solidarietà;
- 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, per esempio, i progetti

legati a una più ampia strategia a beneficio della comunità, come "ENabling ELectricity", o le iniziative specifiche dedicate alle comunità vicine alle centrali;

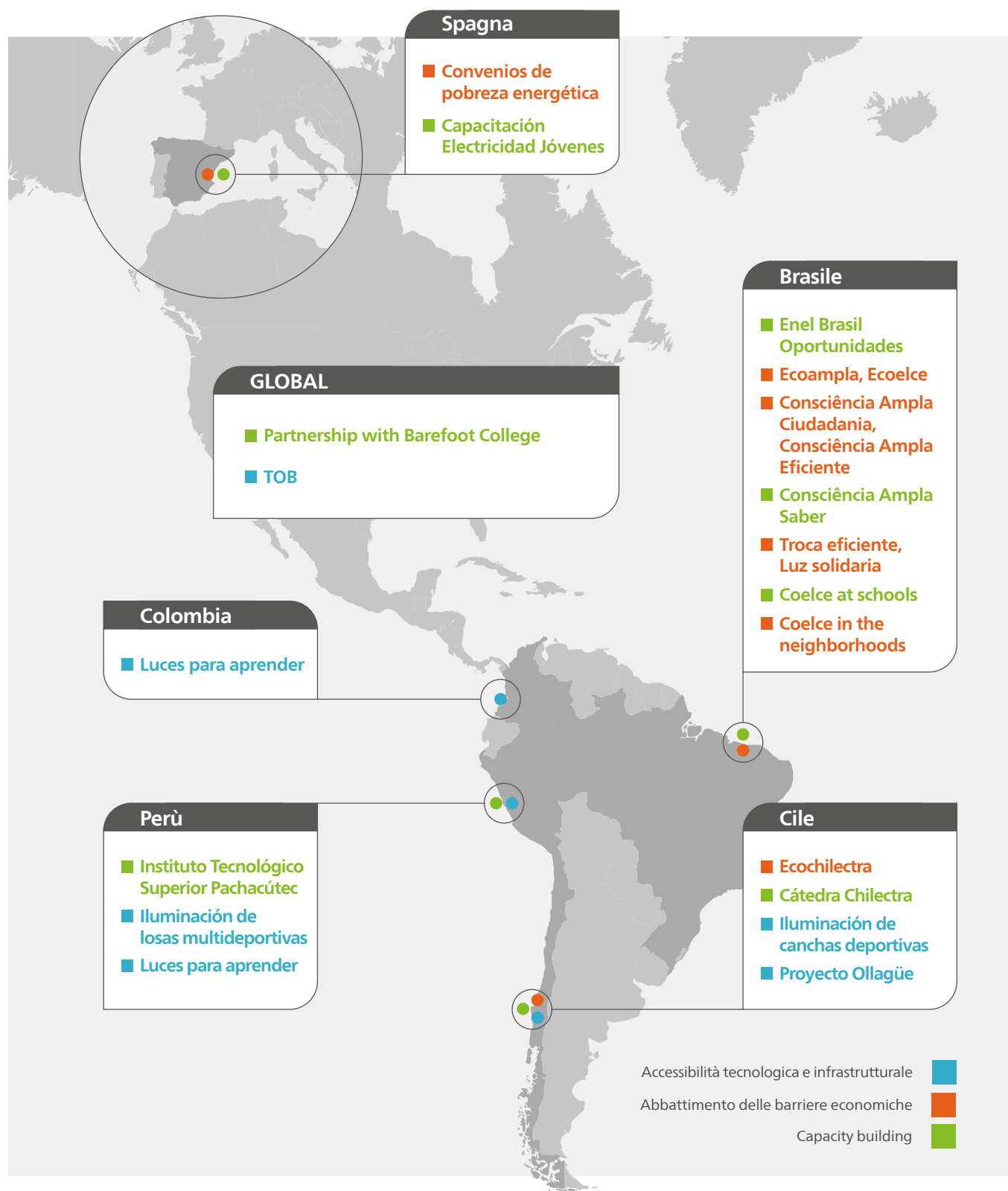
- 3. iniziative commerciali a impatto sociale:** contributi ad attività connesse al "core business", in cui l'Azienda promuove il proprio marchio e la propria "corporate identity". Esempi di tali iniziative sono le sponsorizzazioni e le campagne di marketing che prevedono anche benefici per la comunità o che includono contributi a cause di beneficenza.

Nel 2014 il contributo complessivo di Enel alle comunità in cui opera è stato di 70,7 milioni di euro.

Iniziative a favore della comunità per tipologia (%) - 2014



## Relazioni responsabili con le comunità



# Accesso all'energia – Programma ENabling ELelectricity

Attualmente circa 1,3 miliardi di persone nel mondo non hanno accesso all'elettricità e oltre 2 miliardi di persone sono servite da infrastrutture inadeguate o non sono in grado di pagare il consumo a causa di difficoltà economiche. Con queste premesse, la lotta contro la povertà energetica rappresenta uno degli Obiettivi del Millennio delle Nazioni Unite. Impegno ribadito dall'Assemblea Generale dell'ONU che ha dichiarato il periodo 2014-2024 come il decennio del Sustainable Energy for All.

In questo scenario, Enel, come membro del Global Compact LEAD delle Nazioni Unite, ha lanciato a fine 2011 il programma "ENabling ELelectricity", con l'obiettivo di creare un nuovo modello di business legato all'accesso all'energia, rivolto sia alle persone che vivono in zone rurali isolate sia a coloro che abitano in aree periferiche dei grandi agglomerati urbani. Il programma, a oggi, grazie ai suoi progetti in 10 Paesi, ha coinvolto oltre 2,5 milioni di persone in tutto il mondo.

Il programma riguarda vari ambiti dell'accesso all'elettricità: dai progetti che garantiscono un accesso di base all'energia a quelli che migliorano l'accessibilità tecnologica e infrastrutturale, da quelli che abbattano le barriere economiche nelle fasce a basso reddito alle iniziative di sviluppo e condivisione di conoscenza e competenze professionali per sostenere la formazione di tecnici locali qualificati che possano supportare la crescita del mercato elettrico nei Paesi emergenti.

Grazie all'impegno internazionale dell'Azienda sul tema dell'accesso all'elettricità e all'energia, nel 2014 l'Amministratore Delegato e Direttore Generale di Enel, Francesco Starace, è entrato a far parte dell'Advisory Board del Sustainable Energy for All.

Nel promuovere una sostenibilità al contempo energetica e sociale, l'innovazione è una leva imprescindibile che permette di studiare nuovi approcci di business e nuove soluzioni tecnologiche là dove il modello tradizionale si è rivelato insufficiente per venire incontro alle esigenze del territorio.

Di seguito si riporta l'elenco dei principali progetti che Enel sta portando avanti con riferimento alle seguenti tre tipologie di intervento: accessibilità tecnologica e infrastrutturale, capacity building e abbattimento delle barriere economiche.

## Focus su alcuni progetti di ENabling ELelectricity

### "Ecoelce" - "Ecoampla" - "Ecochilecta"

Le aree urbane più povere del Sud America sono spesso caratterizzate dall'esistenza di vere e proprie discariche a cielo aperto, che danneggiano l'ambiente e la salute delle popolazioni. Nelle stesse aree si verificano frequentemente furti di elettricità dalla rete da parte delle stesse popolazioni che vi risiedono, che provocano enormi perdite di rete e rappresentano un serio rischio di incidenti per le persone che si allacciano abusivamente. I programmi Ecoelce ed Ecoampla in Brasile ed Ecochilecta in Cile hanno l'obiettivo di stimolare, attraverso incentivi economici, la raccolta e il riciclaggio dei rifiuti e, allo stesso tempo, di rendere più accessibile un utilizzo 'legale' dell'elettricità: i clienti che portano i propri rifiuti presso specifici punti di raccolta, infatti, ricevono sconti in bolletta commisurati al quantitativo e alla tipologia di rifiuti consegnati.

### Partnership con il Barefoot College

La partnership con la ONG indiana Barefoot College è un esempio di creazione di sviluppo concreto e misurabile che prosegue dal 2012. Il progetto ha coinvolto complessivamente 39 donne semianalfabete provenienti da villaggi isolati, poveri e senza accesso all'elettricità in Perù, Cile, Guatemala, Messico, Colombia,

El Salvador, Brasile, Ecuador e Panama. Queste donne hanno trascorso un periodo di sei mesi nel Nord dell'India, presso il Barefoot College, per imparare a installare e mantenere piccoli impianti fotovoltaici e diventare così tecnici solari, per poi tornare nel proprio luogo di origine e portare, grazie ai kit fotovoltaici messi a disposizione da Enel Green Power, luce, sviluppo e lavoro nei loro territori di provenienza. Dall'avvio nel 2012 il progetto ha coinvolto 41 comunità con la collaborazione di 10 ONG locali, con impatti su oltre 19mila persone che hanno beneficiato dell'opera di elettrificazione promossa dal progetto. Il racconto del progetto con il Barefoot College, della sua organizzazione e gestione, attraverso immagini e testimonianze dirette delle "nonne", dal viaggio in India fino all'elettrificazione dei rispettivi villaggi, è affidato al documentario "Bring the Sun Home", realizzato da 2 giovani diplomati della Scuola di Cinematografia di Palermo. Il documentario, presentato a Roma a giugno 2013 in occasione della giornata mondiale dell'ambiente, sta partecipando a prestigiosi festival riscuotendo molto interesse e premi.

## Instituto Nuevo Pachacútec

In America Latina ci sono diversi progetti indirizzati a giovani con scarse risorse economiche e a rischio di esclusione sociale, con l'obiettivo di dare loro accesso all'educazione professionale e favorire l'occupazione. Uno dei più rilevanti è quello dell'*Instituto Superior Tecnológico Nuevo Pachacútec* in Perù, ubicato in una delle più grandi bidonville intorno a Lima nel distretto di Ventanilla-Callao. Questo progetto di formazione professionale permette a giovani di studiare come periti elettrotecnici per un corso della durata di tre anni e di inserirsi nel mercato del lavoro con particolare riferimento al settore elettrico, nel quale la loro impiegabilità è stata superiore al 90% per la carenza di figure qualificate nel mercato peruviano. Oltre all'inserimento lavorativo, i principali benefici del progetto hanno riguardato la partecipazione di donne e soprattutto lo sviluppo di una zona di estrema povertà. Il progetto è inoltre sostenuto dalla partecipazione attiva come volontari del personale di Edelnor, una delle aziende del Gruppo in Perù.

## Enel Brasil Oportunidades

Realizzato in collaborazione con SENAI (*Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial*), il progetto Enel Brasil Oportunidades coinvolge diverse città del Paese latinoamericano con l'obiettivo di formare giovani professionisti nel settore elettrico. Costruire un rapporto responsabile con il territorio vuol dire contribuire allo sviluppo socio-economico delle comunità e per questo dal 2009 la società di distribuzione Ampla aiuta i giovani a intraprendere un corso per elettrotecnici, per imparare a gestire la rete a basso voltaggio, e prospetta possibili assunzioni presso aziende del Gruppo. Grazie alla certificazione ottenuta con il corso nel 2014, circa 60 persone possono agevolmente entrare nel mondo del lavoro e sfuggire a eventuali rischi di marginalizzazione tipici di un Paese gravato da forti sacche di povertà. Durante i cinque mesi del corso gli studenti hanno usufruito di vari servizi, come il trasporto e la formazione tecnica. Ma grazie a istituzioni come il Women's Movement in São Gonçalo, hanno anche ricevuto un'educazione su temi come i diritti umani, la diversity, l'etica.

## Accordi contro la povertà energetica

Endesa, consapevole che la povertà energetica riguarda un numero consistente di famiglie spagnole e in linea con la politica di sostenibilità della compagnia, ha siglato accordi con diversi municipi e organismi pubblici per evitare la sospensione della fornitura di energia elettrica a famiglie in situazioni di vulnerabilità. Alla fine del 2014 sono stati stipulati 42 accordi e si è evitata la disattivazione del servizio a più di 1.700 famiglie.



## TOB (Triangle-based Omnipurpose Building)

La struttura TOB, il cui disegno è un brevetto internazionale Enel, è una soluzione abitabile indipendente, di facile montaggio, che integra moduli fotovoltaici e sistemi di accumulo, ed è stata progettata per poter ospitare diverse tecnologie per lo sfruttamento delle fonti rinnovabili in funzione delle disponibilità specifiche dei diversi siti. È in grado di fornire, a seconda della modalità di utilizzo, differenti servizi alla popolazione locale, quali aule per formazione, laboratorio medico con frigo per la conservazione di medicinali, potabilizzazione di acqua, ricarica cellulari e computer con connessione internet. Nel corso del 2014 sono state completate le attività per l'installazione di un nuovo prototipo del sistema TOB (Triangle-based Omnipurpose Building), nella smart city Búzios in Brasile, dove sarà utilizzato come front office per lo sviluppo del microcredito per le popolazioni locali.

## Altri progetti del 2014

### San Juan de Marcona

Un esempio dell'approccio di Enel allo sviluppo economico e imprenditoriale del territorio è rappresentato dalla riprogettazione della filiera della pesca artigianale nell'area di San Juan de Marcona (Nazca, Perù). Nell'area di Nazca, interessata dalla possibile costruzione di un impianto, un'attenta analisi del territorio ha permesso di conoscere peculiarità e fragilità dello scenario socio-economico, contraddistinto da una forte carenza di elettricità, e di individuare gli stakeholder locali potenzialmente impattati dal progetto. Accanto alla dominante industria mineraria, l'economia locale, grazie all'abbondanza di pesce, è sbilanciata sulla raccolta di alghe e sulla pesca secondo tecniche in apnea molto elementari, dove la scarsa attenzione alla sicurezza porta a elevati tassi di infortunio e di mortalità annua. È stato, quindi, sviluppato un progetto che prevede interventi di formazione su sicurezza e primo soccorso nelle attività di pesca e l'installazione di nuove tecnologie. In particolare, si va dall'impianto per essiccare e pretrattare le alghe alla costruzione di un vivaio ittico, preservando l'ecosistema locale, così da poter diversificare i prodotti venduti e aumentare la competitività dei pescatori, cui è stata fornita anche una formazione sulle tematiche di marketing. Il fabbisogno energetico di questa nuova filiera produttiva verrà garantita da un sistema offgrid ibrido di circa 600 kW, che unisce capacità solare e mini-eolica con un generatore diesel. Questo progetto è anche il pilota per misurare in termini quantitativi e puntuali il beneficio generato per la comunità in un orizzonte temporale di cinque anni.

### Progetto Coach

Il progetto, in collaborazione con la Fundación Exit e con il coinvolgimento degli impiegati di Endesa, intende aiutare i giovani a rischio di esclusione sociale a incrementare il loro livello di impiegabilità attraverso un sistema di coaching e mentoring. In particolare i ragazzi trascorrono alcune giornate in azienda per familiarizzare con la realtà lavorativa, scoprire i propri talenti, ed eventualmente alimentare un interesse per il mondo dell'energia nei suoi vari aspetti. Non ultimo, il coinvolgimento dei giovani avviene principalmente in team e non individualmente, in modo da far prevalere le logiche di integrazione rispetto alla marginalizzazione. Nel corso del 2014 sono state svolte 12 edizioni del progetto, di 6 settimane ciascuna, nelle principali città spagnole (Barcellona, Madrid, Palma de Mallorca, Siviglia e Saragozza) coinvolgendo 80 volontari e 73 giovani a rischio di esclusione sociale.

## PlayEnergy (playenergy.enel.com)

Energia, scienza, tecnologia, ambiente sono le parole chiave dell'iniziativa "PlayEnergy", il progetto ludico-educativo gratuito che Enel sviluppa da 12 anni nelle scuole di 9 Paesi (Italia, Spagna, Romania, Russia, Guatemala, Cile, Panama, Costa Rica e Brasile), con l'obiettivo di diffondere tra i giovani una cultura energetica responsabile, partendo dalla conoscenza per arrivare alla responsabilità nelle scelte. Questo impegno si rinnova ogni anno coinvolgendo migliaia di studenti di ogni grado scolastico con materiali online e offline e iniziative sul territorio. Per il 2014 l'iniziativa si è concentrata sul tema del cibo in vista di Expo 2015.

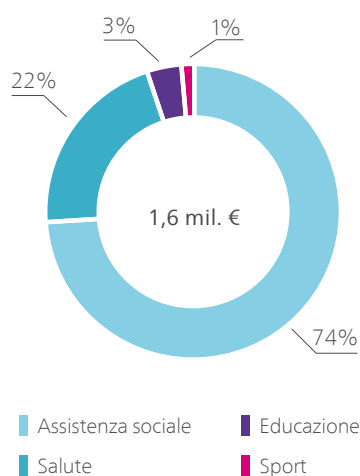
Nell'ultima edizione del programma sono stati coinvolti 431mila studenti, di cui 120mila hanno partecipato al concorso, sono stati distribuiti 12.767 kit didattici a 7.288 scuole e realizzati 3.884 progetti realizzati dalle scuole; oltre 50mila studenti hanno visitato gli impianti e incontrato gli esperti Enel in classe.

## Al cuore della solidarietà

Enel contribuisce allo sviluppo sociale dei territori in cui opera anche attraverso le proprie fondazioni.

### Enel Cuore Onlus (Italia)

Enel Cuore Onlus è nata nel 2003 dalla volontà di Enel di esprimere in maniera trasparente il proprio impegno nella solidarietà sociale. Nel corso del 2014 Enel Cuore Onlus ha sostenuto complessivamente **54** progetti di solidarietà sociale in Italia e all'estero a favore di bambini, malati, anziani e persone con disabilità, destinando un contributo complessivo di circa **1,6 milioni di euro**. L'impegno di Enel Cuore nel 2014 per le attività filantropiche si è tradotto nel sostegno alle associazioni non-profit



attive sul territorio nazionale e internazionale, nella realizzazione di progetti specifici volti a contrastare le emergenze sociali e le nuove forme di povertà, valorizzando le risorse materiali e umane presenti sul territorio. In particolare i principali filoni di attività hanno riguardato: assistenza sociale, salute, educazione e sport.

Grande attenzione è stata posta al tema della violenza contro le donne. Grazie al supporto di Enel Cuore sono stati realizzati progetti di accoglienza delle donne vittime di violenza fino al raggiungimento completo della loro indipendenza economica e sociale.

Inoltre, Enel Cuore ha scelto di dare priorità al tema dell'agricoltura sociale e dal 21 maggio al 7 luglio 2014 ha lanciato la call for proposal "Orti urbani, agricoltura sociale e comunità del cibo come strumento per la creazione di società sostenibili e inclusive" realizzata in collaborazione

con il Dipartimento di Scienze Agrarie dell'Università di Bologna Alma Mater Studiorum. Attraverso la "call", le associazioni, le cooperative, le imprese sociali e le ONG sono state invitate a presentare iniziative volte a creare servizi in ambito urbano e rurale per il miglioramento della sicurezza alimentare, della biodiversità e per il miglior uso delle risorse naturali; per la creazione di comunità in contesti disagiati e per l'inclusione sociale; per l'uso dell'orticoltura a fini terapeutici e riabilitativi, oltre che didattici, ricreativi e occupazionali.



## Fundación Endesa (Spagna)

La Fundación Endesa dedica le proprie risorse alla promozione dell'istruzione e della formazione, con particolare attenzione per i giovani e le persone svantaggiate, nonché della cultura, tra cui spiccano le attività di illuminazione e conservazione dei beni del patrimonio storico-artistico. Durante il 2014 sono stati effettuati progetti educativi e formativi in Spagna, e sono state svolte attività anche in alcuni Paesi dell'America Latina come Cile e Brasile. Tali progetti includono concessione di borse di studio, investimenti in corsi, tirocini, conferenze, convegni ecc., al fine di promuovere lo sviluppo sociale ed economico delle comunità.

Inoltre, sono stati finanziati progetti dedicati alla promozione e alla conservazione dei beni del patrimonio storico-artistico spagnolo e ad attività culturali, progetti sociali mirati a facilitare l'accesso all'energia attraverso il miglioramento delle infrastrutture, la riduzione delle barriere economiche e la formazione, nonché progetti ambientali.

## Fundación Sevillana Endesa (Spagna)

La Fundación Sevillana Endesa dedica le proprie risorse a promuovere la crescita sociale, culturale e artistica spagnola, principalmente in Andalusia e in Estremadura. Durante il 2014 si è occupata dell'illuminazione artistica di 12 monumenti religiosi e civili. Ha inoltre promosso iniziative a supporto di gruppi svantaggiati e vulnerabili, impegnandosi sia nella loro integrazione all'interno della società sia nel soddisfare i loro bisogni primari. Queste iniziative includono progetti nell'ambito dell'assistenza sociale, della salute e degli aiuti umanitari, tra i quali spicca la collaborazione per la creazione di una mensa sociale, la collaborazione per l'integrazione delle persone con disabilità mentale e il supporto a un'associazione che aiuta i bambini affetti da autismo.

## Fundación Pehuén (Cile)

Organizzazione creata nel 1992, che lavora con più di 800 famiglie della comunità pehuenche vicina alla centrale idroelettrica Pangué, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita, la sostenibilità e favorire lo sviluppo promuovendo la partecipazione attiva della popolazione attraverso quattro linee guida principali: sviluppo produttivo, istruzione e difesa della cultura, infrastrutture sociali e assistenza alle famiglie e alle organizzazioni.

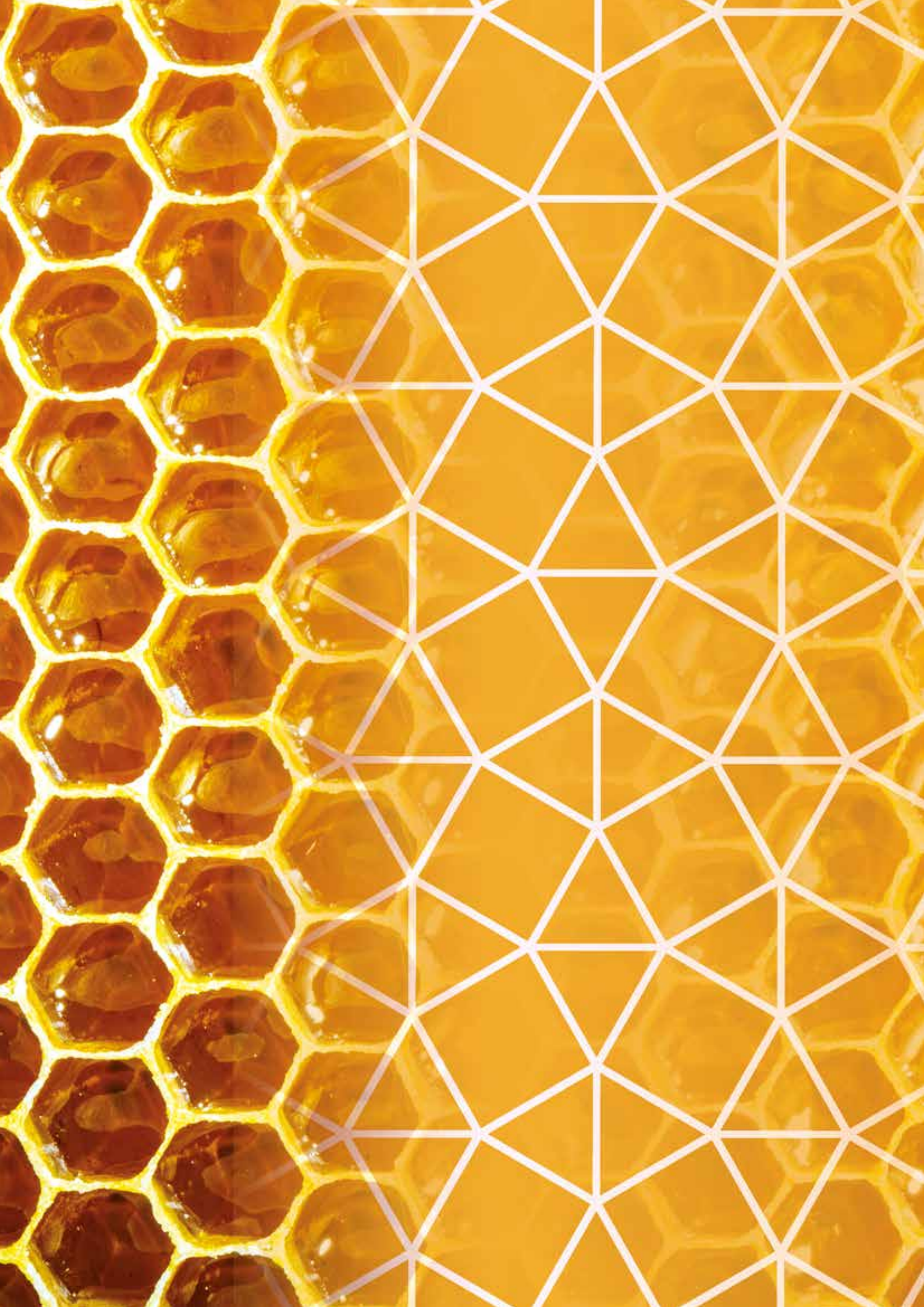
## Fundación San Ignacio de Huinay (Cile)

Istituzione creata nel 1998 da un accordo tra Endesa Chile e la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, al fine di promuovere la ricerca scientifica e la conservazione del patrimonio dell'area di Huinay, nella regione di Los Lagos, una delle più importanti in materia di biodiversità. Nel 2014 sono state fatte diverse pubblicazioni, partecipazioni a convegni, effettuate spedizioni scientifiche e scoperte quattro nuove specie animali. Inoltre è stato firmato un accordo con il *Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España* (CSIC) con l'obiettivo di promuovere lo studio della biodiversità nella zona dei fiordi patagonici del Cile, nonchè è proseguito il progetto di "restaurazione ecologica" del bosco di Huinay.

## Fundación Endesa Colombia (Colombia)

La fondazione ha l'obiettivo di gestire le relazioni con le comunità dove l'impresa opera realizzando progetti di istruzione e sviluppo locale, tra cui attività di sviluppo produttivo nel campo agroindustriale di Huila nella zona andina della Colombia e di supporto alla formazione tecnica di giovani in condizioni di vulnerabilità.



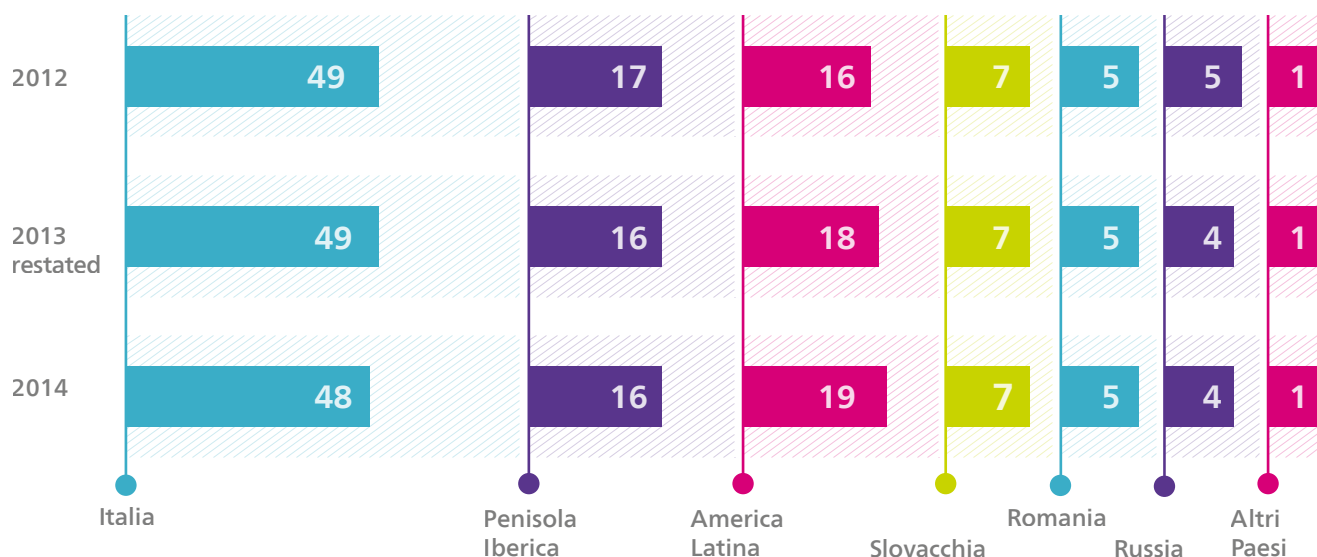




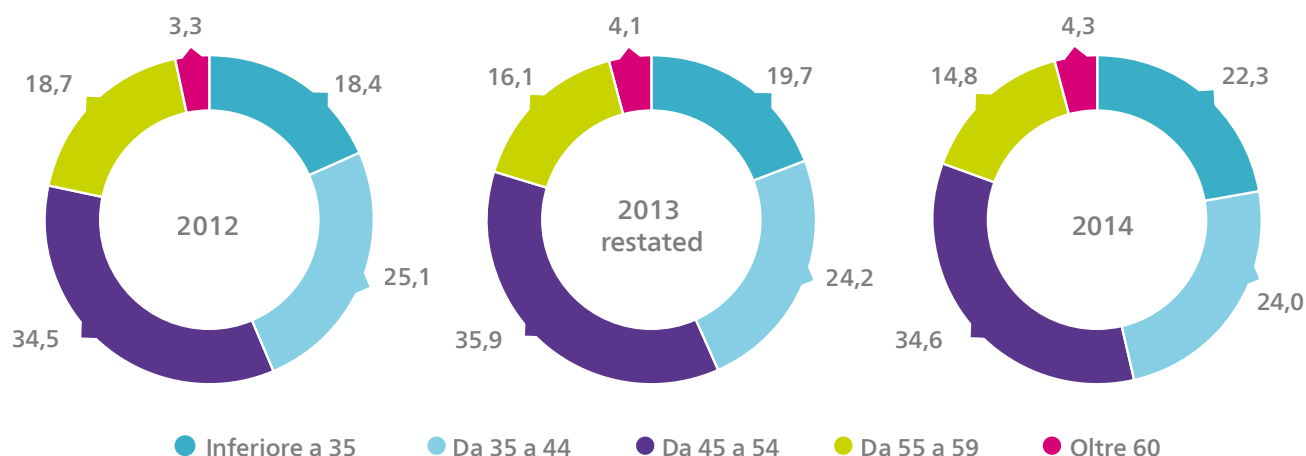


Le nostre  
persone

## Personale per area geografica (%)



## Dipendenti per fasce d'età (%)



## Personale per genere



Il personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2014 è pari a **68.961** dipendenti, di cui oltre la metà impegnati nelle società del Gruppo con sede non italiana. L'applicazione dal 1° gennaio 2014 del principio contabile IFRS 11 ha comportato, a livello Gruppo, il deconsolidamento di oltre 1.000 risorse. L'organico nel corso dell'anno si è ridotto di circa 1.400 risorse, per effetto del saldo negativo tra assunzioni e cessazioni. Le principali variazioni hanno riguardato l'Italia che ha registrato un elevato numero di cessazioni (52% rispetto al totale di Gruppo) a seguito dell'applicazione dello strumento giuridico in tema di pensionamento anticipato previsto dall'art. 4 del-

la legge 92/2012, in parte bilanciate dalle assunzioni (51% rispetto al totale di Gruppo); di fatto tale manovra ha comportato un parziale ricambio generazionale nelle società italiane. Il tasso di turnover ha, quindi, evidenziato una crescita del 32% rispetto al 2013, attestandosi al 9%.

In tema di pari opportunità e leadership femminile, la percentuale di donne nell'organico totale si mantiene stabile rispetto al 2013 (20%). Un traguardo importante è rappresentato dall'ingresso delle donne nel Consiglio di Amministrazione di Enel SpA, in occasione del suo rinnovo nel 2014 (si veda il capitolo "Governance").

# Valorizzazione del merito e gestione delle persone

Nel 2014 il Gruppo Enel ha confermato il proprio impegno costante nella gestione, nello sviluppo e nella motivazione delle persone, promuovendo la definizione di un modello che sostenga il cambiamento e permetta la rapida diffusione di una cultura aziendale fondata su due elementi chiave: responsabilità e merito.

Il processo di selezione delle risorse prevede la verifica degli aspetti attitudinali/motivazionali e delle conoscenze tecnico-professionali legate alla posizione da ricoprire, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti, che possono variare a seconda del profilo target e delle prassi localmente adottate:

- > **Assessment Center** per i profili junior, che comprende prove di gruppo e test;
- > **colloquio attitudinale** focalizzato sulle esperienze realizzate, competenze e motivazioni;
- > **colloquio tecnico-professionale**.

È prevista una prima verifica interna all'Azienda e, solo in assenza di profili disponibili, l'avvio di un processo di selezione esterna. In generale sono privilegiate le candidature locali a meno di specifiche esigenze di profili internazionali; per ruoli tecnici e operativi, laddove possibile, l'Azienda favorisce l'inserimento di candidati che risiedano in zone limitrofe alle sedi di lavoro.

I canali prevalentemente utilizzati per il "recruiting" sono il database aziendale (che raccoglie in ciascun Paese le candidature spontanee inviate all'Azienda), le banche dati esterne, gli elenchi di laureati/diplomati forniti dalle Università/Scuole. Inoltre, nell'ottica di realizzare sinergie globali nelle iniziative di "employer branding", nel corso del 2014 è stata perfezionata la partnership con un "professional network" globale che, oltre a presentare il "company profile", consente ai responsabili della selezione dei diversi Paesi di pubblicare offerte di lavoro e ricercare candidature di interesse.

I programmi di inserimento delle nuove risorse sono differenziati sul target di riferimento. In particolare, l'inserimento di risorse giovani mira al loro sviluppo personale e professionale, coinvolgendoli in programmi di training on the job e percorsi formativi strutturati per fornire loro le competenze richieste dal ruolo professionale. Anche le iniziative di mobilità interna hanno come obiettivo la crescita professionale, favorendo lo sviluppo di competenze trasversali.

Enel pone molta attenzione all'eccellenza e alla necessità di contare su persone capaci di muoversi efficacemente in un

ambiente globale, valorizzandone le competenze. Il nuovo modello organizzativo in essere favorisce l'internazionalizzazione dell'Azienda, consentendo lo scambio di esperienze e la condivisione di best practice. Richiede di guardare non solo in alto o in basso ma anche a destra e a sinistra, condividendo risultati con geografie e persone diverse, Paesi e linee di business.

Un elemento chiave è rappresentato dalla creazione di un bacino di risorse considerate ad alto potenziale (**Osservatorio di Potenziale**) su cui investire, anche attraverso programmi integrati di sviluppo e formazione in relazione alle esperienze e alle responsabilità strategiche affidategli.

Ciò che Enel si aspetta dalle proprie risorse a ogni livello è sintetizzato nel **Modello di Leadership**, che definisce i comportamenti da adottare per raggiungere gli obiettivi definiti, individuando specifiche caratteristiche distinte che ogni cittadino Enel dovrebbe possedere. Tale condotta è poi sviluppata sulla base del ruolo ricoperto.

È presente, inoltre, un sistema dinamico che identifica i ruoli manageriali chiave all'interno del Gruppo, ne descrive le caratteristiche fondamentali e definisce criteri di accesso chiari e omogenei, che consentono a tutto il personale di farsi promotore consapevole dello sviluppo della propria carriera.

## Performance Management

La valutazione delle performance si basa su un modello unico per tutti i Paesi in cui Enel opera, attuato attraverso un calendario condiviso e un comune sistema informativo a supporto. In particolare il processo prevede:

- > la valutazione dei comportamenti all'interno del contesto organizzativo, effettuata attraverso due strumenti in relazione al target di riferimento: **Valutazione 360°** (per i primi livelli del modello manageriale e altre posizioni significative) e **Behaviors Performance Review**;
- > l'identificazione e la misurazione dei risultati chiave che ogni persona deve raggiungere nel proprio lavoro quotidiano, attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti: **Objectives Performance Review** - OPR (assegnazione e valutazione degli obiettivi) e **Task Management** (per la popolazione senza remunerazione variabile).

I valutatori condividono e validano le valutazioni dei loro collaboratori nella fase di Calibration con l'obiettivo di mi-



gliorarne la qualità attraverso il confronto e la condivisione dei criteri utilizzati. Nel 2014 sono state valutate circa 36mila persone.

In parallelo alla fase di valutazione da parte del responsabile viene gestita l'auto-valutazione da parte del personale, riferita ai comportamenti definiti all'interno del

Modello di Leadership.

Ultima fase del processo è il colloquio di feedback, ossia un incontro tra Responsabile e Risorsa in cui vengono analizzate le evidenze emerse in fase di valutazione e vengono identificate azioni di sviluppo mirate per l'anno successivo.

## Sviluppo delle competenze

Nel 2014 il numero delle ore di formazione *pro capite*, pari a 42,3, ha subito un incremento di circa il 5% rispetto al 2013. In particolare, sebbene si siano ridotte le ore di formazione manageriale, il numero di ore dedicate alla formazione in aula per addestramento specialistico è aumentato del 12% circa.

Si evidenzia che le ore di formazione *pro capite* su temi legati alla sostenibilità sono state pari a 19,6, in crescita di circa il 24% rispetto all'anno precedente, confermando l'attenzione che Enel rivolge a tale tema.

Il sistema di formazione Enel, articolato in 5 livelli, è strutturato per rispondere alle diverse esigenze di professionalizzazione delle risorse. Una formazione che va dalla sensibilizzazione ai temi legati alla cultura organizzativa, ai valori e alle strategie aziendali, fino alle conoscenze tecnico-professionali passando attraverso lo sviluppo delle capacità e delle attitudini necessarie per rendere il proprio lavoro efficace e "riconoscibile" all'interno del contesto organizzativo:

1. il **Leadership Curriculum**, 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;
2. le **Academy tecnico-funzionali** disegnate per rispon-

dere all'esigenza di sviluppare le competenze tecnico-specialistiche delle diverse famiglie professionali;

3. la **formazione a campagna** che ha lo scopo di diffondere le conoscenze trasversali alla base della cultura aziendale (per esempio Corporate Social Responsibility, Codice Etico, Modello 231) e delle migliori pratiche (per esempio Guida sicura);
4. la **formazione divisionale** che si propone di rispondere a esigenze specifiche legate a processi di cambiamento organizzativo e/o specialistico;
5. la **formazione alla safety**, finalizzata al consolidamento della cultura della prevenzione, del benessere e della condivisione delle migliori pratiche.

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 sia su quello dell'addestramento.

Continua nel 2014 l'identificazione e diffusione delle best practice sui temi della formazione mettendo a fattor comune le iniziative più interessanti e ad alto valore aggiunto esistenti all'interno del Gruppo (formazione post Performance Review, Welcome in Enel e New Supervisor).

## Inclusione e diversity

In base alla Policy sui Diritti Umani sul "Rispetto per le diversità e non-discriminazione", "Enel rifiuta qualsiasi forma di discriminazione e si impegna ad assicurare che i suoi dipendenti e potenziali tali siano trattati nel rispetto delle diversità e promuovendo le pari opportunità, sia nel momento della costituzione del rapporto di lavoro, sia in ogni fase relativa al suo svolgimento".

Enel, consapevole che la valorizzazione delle diversità, di genere, età, cultura, disabilità, rappresenta un elemento

chiave per innovare idee e processi e un'opportunità per valorizzare i dipendenti nei loro talenti e nelle loro specificità, ha avviato un **progetto globale sulla diversità**.

Si tratta di un'iniziativa che si aggiunge alle numerose altre che in questi anni sono state portate avanti: attività, progetti e best practice che testimoniano l'impegno dell'Azienda per la promozione e il rispetto della dignità delle persone, la tutela delle loro diversità e il rifiuto di qualsiasi forma di violenza e discriminazione.

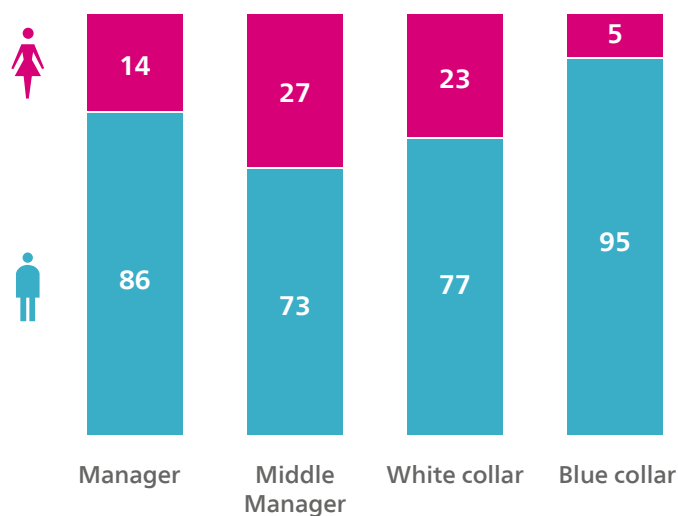


## Il Progetto Diversity

Comprendere in maniera chiara i bisogni, oggettivizzarli e costruire insieme, a seconda delle geografie e dei temi, azioni specifiche, gestite localmente, sono le priorità del progetto. Il Progetto Diversity si pone l'obiettivo di promuovere e supportare azioni di attenzione alla diversità e sostegno all'inclusione. Con il supporto sia di una società di statistici e sondaggisti di opinione, sia di alcuni sociologi, sono stati predisposti e distribuiti questionari per ascoltare le persone e comprendere come viene percepito il tema della diversità all'interno dell'Azienda, declinato su quattro filoni: genere, cultura, disabilità ed età. Parallelamente viene svolta una analisi quantitativa degli indicatori chiave e dei target adottati a oggi dal Gruppo, col fine di dotarsi di un cruscotto ambizioso e realistico per il raggiungimento di risultati sfidanti e coerenti. Tali attività sono inserite in un più ampio impegno di costruzione e diffusione di politiche e linee guida organizzative sulla diversità.

# Diversità di genere

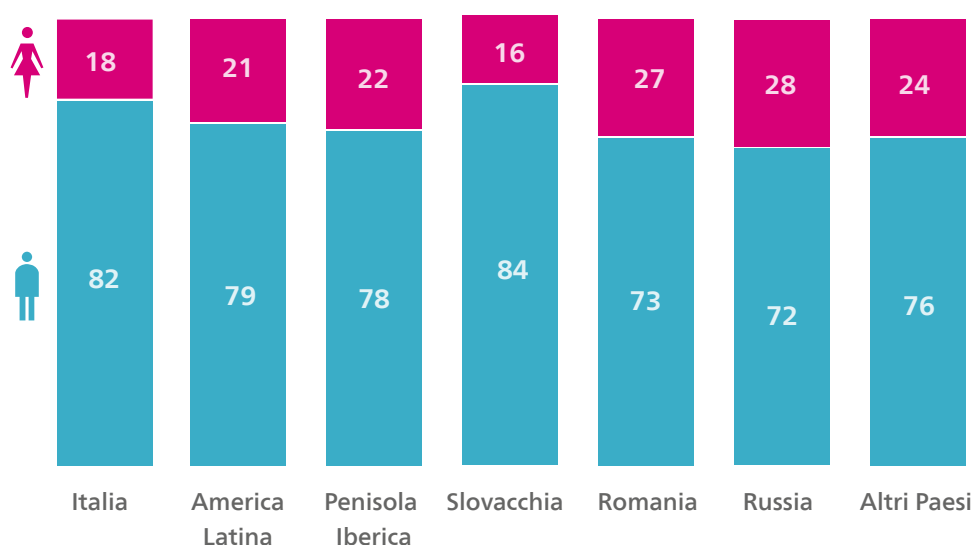
Personale per genere e inquadramento (%)



Personale per area geografica

| Paese            | n.     |
|------------------|--------|
| Italia           | 33.405 |
| America Latina   | 13.161 |
| Penisola Iberica | 11.239 |
| Slovacchia       | 4.504  |
| Romania          | 3.144  |
| Russia           | 2.932  |
| Altri Paesi      | 576    |

Personale per area geografica e genere (%)



A gennaio 2015 Enel è stata ammessa al “Women’s Empowerment Principles”, l’iniziativa promossa da UN Global Compact e UN Women, finalizzata a promuovere la gender equality chiamando le aziende a sottoscrivere i sette principi incentrati sulla promozione delle donne nel business. A oggi oltre 670 imprese in tutti i settori hanno sottoscritto questa iniziativa rendendo il WEP la più grande piattaforma all’interno di UN Global Compact. Endesa nel 2009 ha preso parte, come membro del network spagnolo del Global Compact delle Nazioni Unite, al team internazionale istituito per sviluppare i Women’s Empowerment Principles.

Tali principi consistono nel “promuovere la parità di genere nei più alti livelli del business; garantire parità di trattamento nei confronti delle donne e degli uomini sul lavoro; rispettare e supportare i diritti umani e la non discriminazione; tutelare la salute, la sicurezza e il benessere di tutte le donne e gli uomini sul lavoro; promuovere l’istruzione, la formazione e lo sviluppo professionale delle donne; implementare pratiche di sviluppo aziendale, catena di fornitura e marketing che diano potere alle donne; promuovere l’uguaglianza per mezzo di iniziative comunitarie e advocacy; misurare e dare disclosure dei progressi compiuti per raggiungere la parità di genere”.

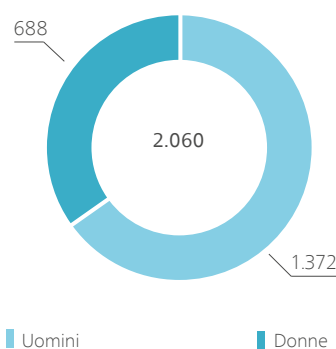
## Gli Orange Days

Enel dedica ogni 25 del mese alle donne trattando tematiche di interesse nei media interni con il contributo di esperti interni ed esterni. Il 25 novembre, in occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, Enel ha lanciato una campagna di sensibilizzazione rivolta a tutte le sue persone nel mondo e che ha visto protagoniste le persone

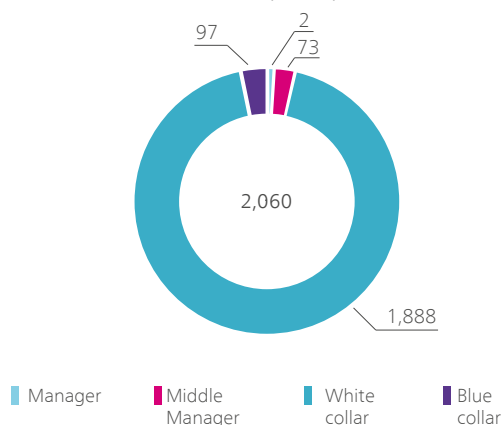
Enel coinvolte nella campagna fotografica "Vestiamoci d'arancio contro la violenza sulle donne". Tutti, a partire dal top management, si sono vestiti d'arancio per dire NO alla violenza sulle donne. I dipendenti di tutto il mondo hanno condiviso i loro scatti pubblicandoli in un sito dedicato o su Twitter, #Enelorangedays.

## Disabilità

Personale con disabilità per genere (n.)



Personale con disabilità per inquadramento (n.)



Gestire la diversità significa anche assicurare alle persone con disabilità strumenti, servizi e metodi di lavoro che consentano lo svolgimento delle attività in piena autonomia. In **Italia** è presente lo "Sportello Informativo sulla Disabilità", fruibile attraverso la intranet aziendale, con l'obiettivo di fornire una corretta e completa informazione sui diritti delle persone con disabilità, svolgendo al contempo un'azione di sensibilizzazione. Attraverso questo servizio, inoltre, le persone disabili che lavorano in Enel e che abbiano la necessità di spostarsi per l'esercizio delle attività lavorative (trasferte, corsi di formazione, riunioni fuori sede), possono usufruire di un servizio di accompagnamento e supporto erogato da personale specializzato.

In **Spagna** sono proseguiti anche nel 2014 gli accordi di collaborazione con le Fondazioni Adecco, Randstad, Prevent, Universia e Prodis, sulla definizione di azioni dedicate, tra cui la realizzazione di giornate formative e il supporto alla

ricerca di un'occupazione per i familiari di dipendenti con disabilità. Endesa ha anche stipulato contratti di acquisto di beni e servizi, per un ammontare complessivo di circa 2,6 milioni di euro, con i cosiddetti "*Centros Especiales de Empleo*", costituiti da persone disabili.

Si è sviluppato ulteriormente anche il "*Plan Familia*", con la Fondazione Adecco, attraverso il quale sono state erogate consulenze e terapie specifiche a 87 famiglie di personale di Endesa che hanno un parente disabile.

Anche in **America Latina** sono presenti iniziative a favore di persone con disabilità, come per esempio in Cile dove è proseguito il "*Programa Entrada*" che permette a studenti disabili di svolgere praticantato professionale nelle aziende di Endesa.



# Work-life balance e servizi per la persona

Le iniziative per la promozione del work-life balance sono progettate e realizzate a livello locale da unità dedicate nei vari Paesi in cui Enel è presente.

In Italia, in particolare, nel corso del 2014 sono state portate avanti molteplici iniziative, sia nell'ambito del rafforzamento di una cultura aziendale attenta al tema del bilanciamento vita-lavoro, sia nell'ambito della definizione e implementazione di servizi concreti a supporto delle necessità quotidiane delle persone. In particolare, è proseguita l'attuazione del **Parental Program**, un programma per la gestione ottimale della maternità, che si è articolato nelle seguenti iniziative:

- > aggiornamento della Guida ai congedi parentali, per una diffusione capillare delle norme che regolano le astensioni dal lavoro per motivi familiari;
- > continuazione del percorso strutturato di incontri tra responsabile, collaboratrice e gestore del personale per definire insieme le modalità migliori per affrontare l'astensione lunga dal lavoro e per gestire il rientro in azienda, con la definizione di eventuali misure di flessibilizzazione del lavoro;
- > prosecuzione dell'erogazione del corso "mamme in equilibrio" che facilitino la riflessione sulla nuova dimensione genitoriale e favoriscano il reinserimento in azienda;
- > completamento del ciclo di conferenze sulla genitorialità, aperte a tutti, durante le quali i neo genitori hanno potuto confrontarsi sia con dipendenti che hanno vissuto la stessa esperienza, sia con specialisti del settore.

Al fine di supportare la maternità, nelle sedi di Madrid, Barcellona e Siviglia sono state allestite delle specifiche sale per l'allattamento dei bambini, iniziativa che si aggiunge a quelle già esistenti in Colombia, Perù e Cile.

In Argentina nel 2014 è stato omogeneizzato il periodo di congedo per maternità, pari a sei mesi retribuiti, anche per le donne dell'azienda che non rientrano nel contratto collettivo di lavoro ("*Convenio*").

A dicembre 2014 Enel Energia in Italia ha superato la prima visita ispettiva per il mantenimento del certificato **Family Audit**, che attesta l'impegno dell'impresa nell'adozione di politiche del personale orientate al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie. Il processo di certificazione Family Audit è promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia (Presidenza del Consiglio dei Ministri) che ha deciso di estendere su base nazionale una metodologia nata in Germania e già applicata in Italia dalla Provincia autonoma di Trento.

Nel 2014, Endesa in Spagna è stata certificata come "**Empresa Familiarmente Responsable Global**". Il modello di impresa familiarmente responsabile si basa sul miglioramento continuo della qualità del lavoro, delle pratiche di conciliazione, della gestione della diversità, della promozione delle pari opportunità e di un migliore ambiente di lavoro.

Per quanto riguarda invece i servizi a supporto delle necessità quotidiane delle persone, si è svolto, presso due grandi sedi romane, il "**Progetto 30 giorni**". Il progetto ha lo scopo di supportare i dipendenti con figli, dai 3 ai 12 anni, in alcuni particolari periodi dell'anno, che sono lavorativi, ma prevedono la chiusura delle scuole (per esempio vacanze natalizie, pasquali, ponti, elezioni), per un totale di 30 giorni all'anno.

## Ascolto e dialogo

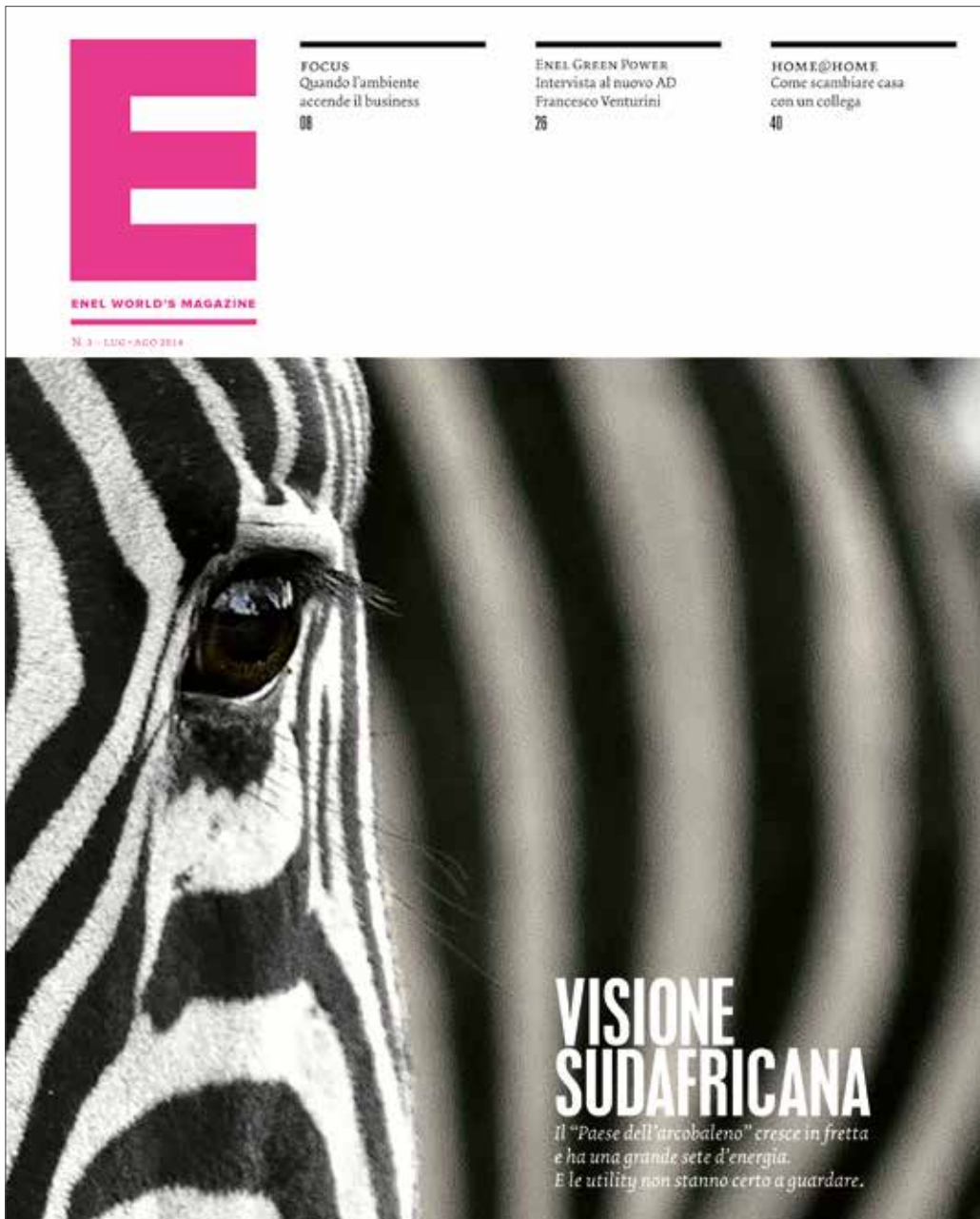
Ad aprile 2014 è stata lanciata in tutto il Gruppo una **Flash Survey - Indagine di Clima e Sicurezza** con l'obiettivo di misurare l'impatto dei piani di azione, nonché l'evoluzione delle principali aree di miglioramento individuate nel corso dell'ultima indagine, svolta nel 2012. È stato coinvolto un campione rappresentativo di dipendenti che operano nei diversi Paesi in cui Enel è presente, selezionato utilizzando criteri statistici di rappresentatività (geografia, unità organizzativa, età, categoria professionale ecc.), cui è stato sottoposto un questionario di circa 33 domande (23 sull'Engagement e 10 sulla Safety), predisposto in 9 lingue, in formato sia elettronico sia cartaceo. La partecipazione è stata del 64% a livello di Gruppo.

# I media interni

Il network dei media interni è costituito da un sistema integrato composto da house organ (tradotto in sei lingue), intranet globale, Enel.tv e Enel.radio in Italia e dal 2014 anche in Cile. Durante il 2014, i media interni – intranet, tv e radio – hanno raggiunto mensilmente una media di 1,3 milioni di interazioni con il personale Enel.

L'intranet, realizzata in otto lingue e aggiornata quotidianamente, rappresenta la principale fonte di informazione aziendale, con circa 1.914 news nel 2014 (di cui 753 a carattere globale e 1.161 con taglio dedicato alle diverse aree territoriali).

La novità del 2014 è stata il lancio del nuovo giornale interno di Gruppo: **Enel World's Magazine**, che contiene una parte globale e una parte specifica e localizzata da ciascun Paese.



**CORRENTE CONTINUA**  
Linea diretta con Francesco  
Starace

È stato creato un canale di dialogo diretto con l'Amministratore Delegato, interattivo e in tre lingue, dal titolo "Corrente continua" in cui i dipendenti hanno pubblicato 188 commenti e circa 1.500 "mi piace".

Nel 2014 Enel ha focalizzato l'attenzione sulle tematiche chiave dell'Azienda, sul coinvolgimento delle persone e sull'engagement in un'ottica di cittadinanza Enel.

La riorganizzazione del Gruppo è stato uno dei temi maggiormente sviluppati; in particolare, nel secondo semestre dell'anno, è stato definito un piano organico per comunicare a tutte le risorse le motivazioni e i criteri della nuova struttura. A giugno è stata diffusa in tutte le Country la prima videointervista dell'Amministratore Delegato sul tema con circa 25mila visualizzazioni e a seguire le videointerviste del top management con un format dedicato, "10 domande a", che ha registrato oltre 50mila contatti. A dicembre uno speciale inserto del Magazine aziendale "E" è stato dedicato alla nuova organizzazione, raccontata anche nell'evento svolto a Roma "The Matrix", che ha visto la partecipazione di 250 dipendenti con ruoli di responsabilità all'interno della matrice. Il piano informativo continua nel 2015: il 26 marzo la convention globale con la partecipazione di oltre 1.000 manager e a valle un processo capillare di cascade.

Grande attenzione è stata dedicata, come ogni anno, al tema della **salute e sicurezza sul lavoro**. Le azioni di comunicazione sono iniziate il 7 aprile: cogliendo l'occasione della campagna sullo stress lavoro-correlato promossa dall'**Agenzia Europea per la Sicurezza sul Lavoro**, sono state diffuse informazioni sul tema a livello locale. A seguire, il 28 aprile Enel ha aderito alla Giornata mondiale per la salute e la sicurezza sul lavoro promossa dall'ILO, con una serie di eventi e workshop dedicati in tutti i Paesi e la diffusione di messaggi di commitment da parte del top management. Oltre alle iniziative strettamente legate alla sicurezza, sono state poste in essere molteplici azioni per sensibilizzare i dipendenti e le loro famiglie sull'importanza di condurre uno stile di vita sano e salutare. Tra le altre, rubriche dedicate nei media interni (rubrica Enel.tv "In forma", sezione dedicata nel giornale "E", newsletter "H&S What's New") e workshop con esperti (per esempio corso per la disostruzione delle vie respiratorie). A fine novembre una intera settimana è stata dedicata a un "**Focus on Health and Safety**" in tutto il mondo Enel, con 850 iniziative in 16 Paesi e approfondimenti sui canali aziendali.

La promozione della sostenibilità e dell'innovazione (smart grid, efficienza energetica ed e-mobility) come valori strategici aziendali si basa anche sulla partecipazione attiva dei dipendenti in iniziative bottom-up, come **Eidos Market**, il mercato delle idee, che nel 2014 si è esteso a livello internazionale.

Il canale Famiglia ha continuato a rappresentare una leva

privilegiata per l'integrazione del personale nelle attività aziendali. Il 2014 è stato l'Anno Internazionale della Famiglia, i dipendenti con le loro famiglie sono stati coinvolti in eventi di aggregazione e socializzazione all'interno degli uffici e dei luoghi di lavoro. Sono stati organizzati laboratori su ambiente, business, sicurezza e integrazione. Sono stati più di 50 i family day organizzati in tutto il mondo e sono state coinvolte oltre 10mila persone.

È arrivato con successo alla 10ª edizione We are Energy, il concorso internazionale dedicato ai figli dei dipendenti Enel dagli 8 ai 17 anni che nel 2014 ha avuto come tema lo sport, con l'obiettivo di stimolare i ragazzi a riflettere sui valori universali, lo spirito di eccellenza e di squadra, che Enel condivide. Le iscrizioni sono state 4.900 (con un incremento del 12% rispetto all'anno precedente) e sono stati 130 i vincitori che hanno partecipato al campus internazionale a luglio. La community WAE è ormai molto attiva anche online: oltre 2mila i membri e 10mila i post pubblicati nella pagina weareenergy.com. Oltre al contest tradizionale, è stata confermata per la seconda volta l'iniziativa We are Tutor, che offre la possibilità ai vincitori delle edizioni passate con età superiore ai 17 anni di potersi candidare per diventare tutor al campus, con 6 ragazzi vincitori da 5 diversi Paesi.

Dopo il successo del lancio del progetto pilota in Italia, il programma Home@Home è stato esteso in tutto il mondo. Il programma, che ha come obiettivo dare la possibilità ai dipendenti Enel di tutto il mondo di ospitare e/o mettere a disposizione la propria casa ad altri colleghi, è arrivato a contare 639 offerte dei dipendenti nei Paesi del Gruppo. I progetti We are Energy e Home@Home sono arrivati rispettivamente al primo e al terzo posto nell'ambito del Premio Grand Prix FEIEA 2014 (Federation of European Internal Communication Associations) e sono stati premiati a Londra a ottobre.

# Welfare aziendale

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.

Il sistema di welfare aziendale si articola nei seguenti ambiti:

- > **assistenza sanitaria integrativa;**
- > **previdenza complementare;**
- > **attività ricreative/culturali, agevolazioni e convenzioni.**

Gli interventi in tali ambiti sono diversificati a seconda dei Paesi di operatività del Gruppo, in ragione sia delle specificità dei 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

Nella maggior parte dei Paesi in cui il Gruppo è presente, sono previste assicurazioni sanitarie integrative a condizioni agevolate rispetto alle alternative presenti sul mercato. Inoltre, in numerosi casi è l’Azienda stessa a garantire prestazioni legate alla prevenzione e al check-up periodico (si veda anche il capitolo “Salute e sicurezza”). 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 – Fondo Integrativo Sanitario per i Dipendenti del Gruppo Enel). 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 interviene anche nell’ambito del sostegno alle famiglie, per esempio in materia di disabilità ed emergenze sociali (disadattamento, alcolismo, tossicodipendenza ecc.). Infine, ulteriori programmi di assistenza rivolti ai lavoratori e alle loro famiglie e alle comunità esterne sono previsti dal Protocollo Azioni Sociali annesso al Contratto Collettivo Nazionale.

## Previdenza complementare

Tra le misure di supporto al personale vi 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. Al 31 dicembre 2014 i dipendenti coperti da piano pensionistico nel Gruppo Enel sono 38.773.

In **Italia**, in aggiunta al sistema obbligatorio pensionistico previsto dalla legge, vi sono due fondi pensione complementari a contribuzione definita: FOPEN (45mila iscritti, patrimonio 1.672 milioni di euro) per i dipendenti del Gruppo Enel (percentuale di adesione: 90%), e Fondenel (1.200 iscritti, patrimonio 247 milioni di euro) per i dirigenti del Gruppo Enel (percentuale di adesione: 100%).

In **Endesa**, sono presenti fondi pensione principalmente in Spagna (23.835 beneficiari, patrimonio 3.149 milioni di euro) e Brasile (7.281 beneficiari, patrimonio 404 milioni di euro).

Enel è presente nei Consigli di Amministrazione di questi fondi attraverso propri rappresentanti, i quali agiscono, come previsto dalla vigente normativa, nell’interesse esclusivo degli iscritti.

Anche in **Slovacchia** vi sono forme pensionistiche complementari a contribuzione definita che prevedono un versamento che varia dal 3% al 5,5%.

Infine, anche in **Russia** (Enel-OGK5) e in USA (Enel Green Power North America) sono presenti appositi piani pensionistici complementari: in Russia a prestazione definita, in USA a contribuzione definita.

## Agevolazioni e convenzioni

Enel sostiene i propri dipendenti anche con contributi o incentivi per le varie esigenze personali, sia proprie sia dei familiari a carico, in alcune realtà riducendo il costo di fornitura di energia elettrica. Altri incentivi, che variano in quantità tra i vari Paesi, riguardano la stipula di assicurazioni sulla vita e la concessione di prestiti agevolati per l’acquisto di casa o auto o per esigenze personali (in particolare studio e formazione). Inoltre, ci sono forme di sostegno per le attività sportive e culturali.

Per esempio, in Italia, attraverso l’Associazione ARCA,



vengono promosse e realizzate attività ricreative, culturali e sportive per i dipendenti e i loro familiari a carico, con possibilità di accesso per i pensionati. Anche Endesa ha definito un ampio ventaglio di benefici per i propri lavoratori, che mette a disposizione su base volontaria e che dimostrano l'impegno dell'Azienda per migliorare la qualità della vita delle proprie persone.

Il 2014 ha anche visto, in Italia, il mantenimento del programma per l'incentivazione dell'uso di mezzi eco-compatibili per la gestione degli spostamenti casa-lavoro. Ol-

tre 2.780 sono stati gli abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale sottoscritti su tutto il territorio italiano. Così come sono state mantenute le agevolazioni per l'acquisto di bici elettriche o la sottoscrizione di abbonamenti di "car e bike sharing". Molto successo ha avuto l'iniziativa di car sharing "Car2Go" nelle città di Milano, Firenze e Roma con un totale di 1.362 adesioni. Infine nel corso del 2014 sono state realizzate 6 edizioni del corso Smettere di fumare, che hanno visto il coinvolgimento di oltre 100 dipendenti.

## Relazioni industriali

Enel applica la normativa del lavoro dei diversi Paesi e le Convenzioni ILO (International Labour Organization) sui diritti dei lavoratori (libertà di associazione e contrattazione collettiva, consultazione, diritto di sciopero ecc.), promuovendo sistematicamente il dialogo tra le parti e cercando un adeguato livello di accordo e condivisione sulle strategie aziendali da parte dei dipendenti.

In relazione allo sciopero in particolare, la natura del servizio di fornitura elettrica, che è considerato un "servizio essenziale", comporta la necessità di conciliare il diritto dei lavoratori con l'esigenza di garantire la continuità e la sicurezza della fornitura di energia elettrica.

In molti dei Paesi in cui Enel opera, la normativa nazionale e/o gli accordi collettivi specificano le condizioni secondo cui i dipendenti possono esercitare il proprio diritto essenziale senza compromettere il servizio elettrico. In altri Paesi, d'altro canto, gli scioperi non sono permessi nei servizi pubblici essenziali (Colombia, Russia e Slovacchia). In Colombia, in particolare, per i casi di conflitto tra dipendenti e datore da lavoro, laddove non sia possibile raggiungere un accordo tra le parti, è obbligatorio costituire un collegio arbitrale per risolvere il conflitto. In caso di scioperi, i giudici possono esprimere un giudizio di illegalità e il processo di contrattazione collettiva può essere oggetto di supervisione da parte del Ministero del Lavoro.

In Romania, come previsto dalla legge, tutti i dipendenti hanno il diritto – senza alcun limite autorizzativo preventivo – di associazione sindacale. Lo sciopero può essere dichiarato solo se, in via preventiva, sono state percorse tutte le possibilità di risolvere il conflitto attraverso le procedure previste dalla legge. La decisione di scioperare spetta ai rappresentanti delle organizzazioni sindacali (OOSS) partiti nel conflitto di lavoro, con il consenso scritto di almeno metà dei membri delle OOSS interessate. I dipendenti del

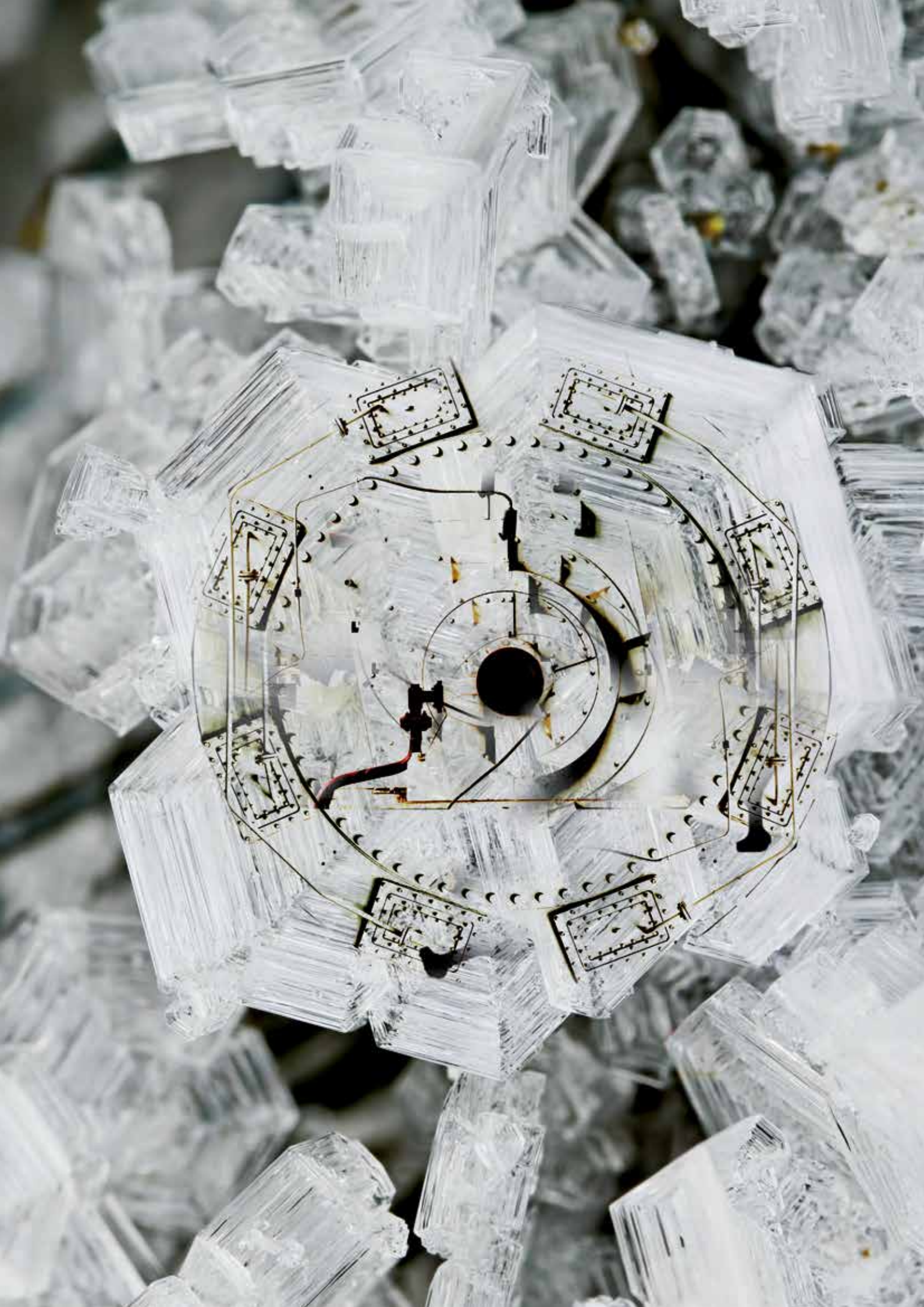
settore elettrico nazionale possono dichiarare sciopero alla condizione di garantire almeno un terzo dell'attività, così da non compromettere salute e sicurezza e la continuità del servizio.

Le attività di relazioni industriali a livello di Gruppo continuano a essere svolte secondo il modello previsto nel Global Framework Agreement (GFA) di Enel, siglato a Roma nel 2013 con le Federazioni italiane e le Federazioni globali IndustriAll e Public Services International. L'accordo è fondato sui principi dei diritti umani, del diritto del lavoro e dei migliori e più avanzati sistemi di relazioni industriali transnazionali dei gruppi multinazionali e delle istituzioni di riferimento a livello internazionale, tra cui l'ILO.

Nel corso dell'anno un primo incontro con i rappresentanti dei lavoratori a livello di Gruppo e con le Segreterie Nazionali è stato dedicato alla presentazione della nuova struttura organizzativa di Enel (31 luglio 2014). Inoltre, nel corso dell'anno si sono susseguiti numerosi incontri con il Comitato Ristretto sull'implementazione del nuovo modello organizzativo di Gruppo. La riunione plenaria 2014 del Global Works Council si è svolta nei giorni 21-23 gennaio 2015 a causa di un rinvio tecnico e ha avuto a oggetto la nuova organizzazione, i risultati economici di Gruppo al 30 settembre 2014, e un aggiornamento sugli indici di salute e sicurezza di Gruppo.

## Periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi

| Paese               | Periodo minimo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Disposizioni di legge/accordi collettivi                                                   |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Italia              | 25 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Previsioni di legge                                                                        |
| Spagna e Portogallo | 30 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Accordo Quadro di garanzia di Endesa SA e delle sussidiarie in Spagna (12 settembre 2007). |
| Slovacchia          | 90 giorni per dipendenti con anzianità superiore a 5 anni, 60 giorni per dipendenti con anzianità inferiore a 5 anni.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Previsioni di legge                                                                        |
| Russia              | 60 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Previsioni di legge                                                                        |
| Romania             | Obbligo di informazione e consultazione nei confronti dei rappresentanti dei lavoratori sullo sviluppo del business e informazione periodica sulla situazione economica dell'azienda. Per i licenziamenti collettivi ci sono minimo 30 giorni di preavviso per le organizzazioni sindacali e 20 giorni di preavviso per i lavoratori. Il periodo massimo per la procedura di licenziamento collettivo è 90 giorni. | Previsioni di legge<br>Contratto collettivo                                                |
| Argentina           | Aggiornamento periodico dei rappresentanti dei lavoratori; tradizionalmente il periodo di preavviso per i cambi riguardanti l'orario lavorativo, il ruolo dei dipendenti o la sede lavorativa è 48 ore, sebbene non ci sia una specifica regolamentazione.                                                                                                                                                         | -                                                                                          |
| Brasile             | Effettuazione di informativa "tempestiva"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                          |
| Colombia            | Né la legge né la contrattazione collettiva prevedono un periodo di preavviso minimo in caso di cambi organizzativi.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -                                                                                          |
| Perù                | Né la legge né la contrattazione collettiva prevedono un periodo di preavviso minimo in caso di cambi organizzativi.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -                                                                                          |
| Cile                | Né la legge né la contrattazione collettiva prevedono un periodo di preavviso minimo in caso di cambi organizzativi.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -                                                                                          |







Salute  
e sicurezza



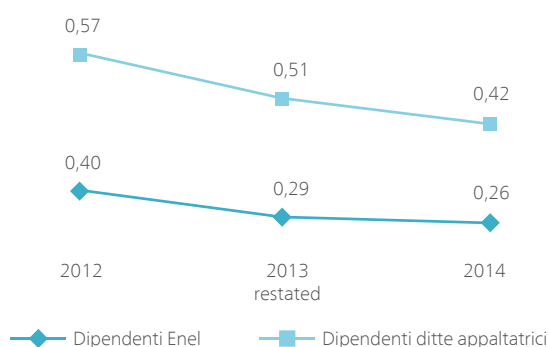
Il Gruppo Enel da sempre pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone, siano esse dipendenti propri o appaltatori. Infatti, il percorso verso l'eccellenza inizia con la sicurezza ed è per questo che Enel si impegna in tutto il proprio perimetro nella diffusione e nel consolidamento della cultura della salute e della sicurezza, incoraggiando l'adozione di comportamenti responsabili, promuovendo una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi e lavorando per il miglioramento continuo degli standard di Health&Safety (H&S).

In Enel nessun lavoro può essere svolto compromettendo la sicurezza: qualsiasi situazione a rischio o comportamento non sicuro deve essere tempestivamente segnalato e fermato, così come previsto nella **Stop Work Policy**.

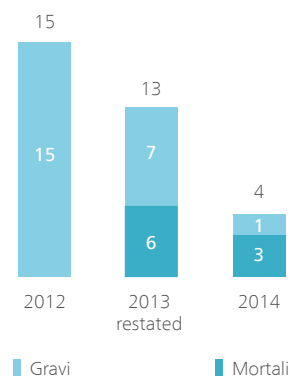
Nel 2014 si sono verificati 168 infortuni a personale Enel e 442 infortuni a personale delle ditte appaltatrici, con una riduzione rispettivamente dell'8% e del 10% rispetto al 2013. I tassi di infortuni (LTIFR) e di assenza dal lavoro per infortuni (LDR) dei dipendenti del Gruppo Enel si sono attestati rispettivamente a 0,26 (in riduzione del 10% rispetto al 2013) e 14,18 (in aumento del 5% rispetto allo scorso anno), mentre quelli relativi ai dipendenti delle ditte appaltatrici sono diminuiti rispettivamente del 18% e del 24%, attestandosi a 0,42 e 13,82.

Si è ridotto del 3% rispetto al 2013 anche l'indice di frequenza operativo dei dipendenti Enel, relativo ad alcune tipologie di infortuni caratterizzate da conseguenze potenzialmente più gravi e più strettamente correlate al core business dell'Azienda (infortuni elettrici, per caduta dall'alto, per urto-schiacciamento-taglio, per agenti nocivi e per esplosione o scoppio).

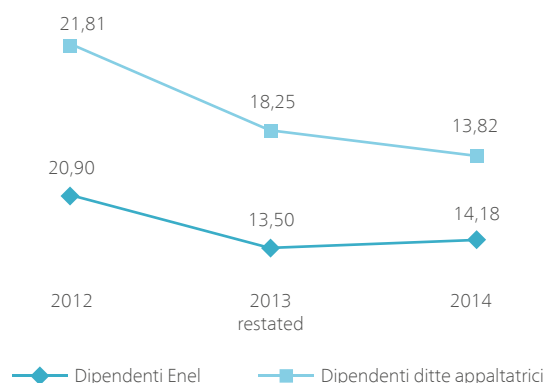
Tasso di infortuni LTIFR (i)



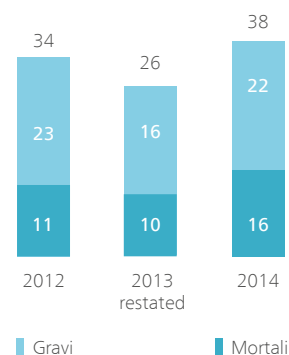
Infortuni gravi e mortali dipendenti Enel (n.)



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



Infortuni gravi e mortali dipendenti ditte appaltatrici (n.)

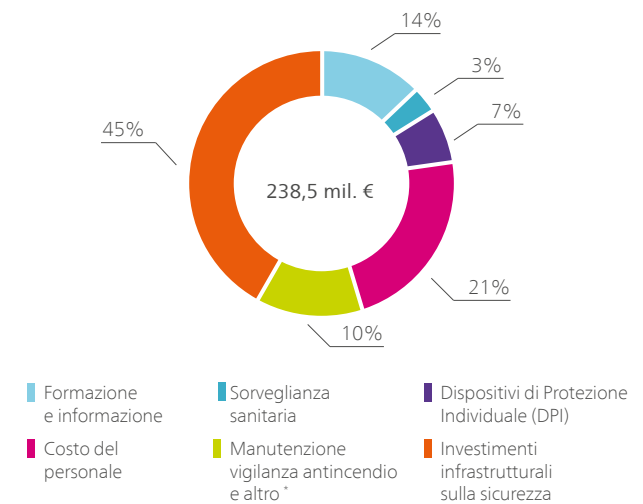


Nel 2014 si sono verificati 4 infortuni gravi e mortali che hanno interessato il personale Enel e 38 infortuni gravi e mortali che hanno coinvolto il personale delle imprese appaltatrici. Gli infortuni mortali che hanno coinvolto il personale Enel nel 2014 sono stati 3, tutti di tipo elettrico, mentre 16 eventi mortali hanno interessato dipendenti di imprese appaltatrici (6 per caduta dall'alto, 5 infortuni elettrici, 2 stradali, 2 per urto-schiacciamento-taglio e 1 dovuto ad agenti chimici). Per ciascuno degli incidenti gravi e mortali del 2014, in linea con le procedure vigenti, è stato individuato un gruppo di esperti con il compito di approfondire le cause, la dinamica e le circostanze e di individuare le azioni per evitare il ripetersi di situazioni analoghe. A valle delle analisi sono state definite azioni di miglioramento mirate, la maggior parte delle quali sono già state realizzate.

È, inoltre, proseguita l'attività del gruppo di lavoro interfunzionale volto a promuovere la condivisione di esperienze sugli infortuni e metodi di lavoro, che nel 2014 ha analizzato gli infortuni mortali verificatisi in Russia e Argentina relativi ad attività di manutenzione in ciminiera, approfondendo l'analisi delle criticità emerse e condividendo la "lezione appresa" al fine di individuare misure di miglioramento di carattere globale.

Nel 2014 il Gruppo ha investito circa 240 milioni di euro in sicurezza, registrando un aumento del 9% rispetto allo scorso anno. In particolare, sono aumentati gli investimenti relativi

alla sorveglianza sanitaria e all'acquisto dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), oltre che gli investimenti infrastrutturali per opere volte al miglioramento delle condizioni di sicurezza sui luoghi di lavoro.



\* Comprende studi, ricerche e igiene, presidi medici, spese per comunicazione e altri costi.

Enel ed Endesa sono state riconfermate nel 2014 tra le migliori società per la categoria Occupational H&S del Dow Jones Sustainability Index relativamente al settore delle utility elettriche.

## Un approccio globale alla sicurezza

Il 2014 ha rappresentato un periodo di profondo cambiamento organizzativo, che ha interessato anche l'organizzazione e i principali processi di salute e sicurezza, con l'obiettivo di integrare maggiormente la sicurezza nel business e definire un approccio unico e omogeneo che tenga allo stesso tempo conto delle specificità locali.

Nel nuovo modello organizzativo, l'unità **H&S di Holding** assume un importante ruolo di presidio, a garanzia della Governance del Gruppo, promuovendo, inoltre, internamente la condivisione di best practice e implementando un **programma di benchmarking esterno** in materia di salute e sicurezza con **Top Player internazionali**, al fine di individuare spunti di miglioramento e nuove iniziative sui temi H&S a livello di Gruppo.

Accanto alla Funzione di Holding sono state create le strutture **HSEQ (Health, Safety, Environment, Quality) delle Global Business Line**, con l'obiettivo di indirizzare e supportare il business nei temi di salute e sicurezza, definendo piani di miglioramento e monitorandone la realizzazione.

### Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza

Le Società operative del Gruppo Enel sono dotate di Sistemi certificati di Gestione della salute e sicurezza, conformi allo standard OHSAS 18001:2007, verificati annualmente da Organismi Accreditati Esterni, che prevedono la periodica valutazione ed il controllo dei rischi ai quali risulta esposto non solo il personale dipendente, ma anche il personale delle imprese appaltatrici e le comunità.

Tali strutture, inoltre, hanno il compito di definire a livello di filiera gli obiettivi di H&S, le politiche, le procedure e i KPI, in coordinamento con la Holding, e garantirne l'attuazione.

Per la Spagna e l'Italia, che rappresentano le realtà più grandi e integrate del Gruppo, sono state istituite, inoltre, le unità H&S di Country, con lo scopo di assicurare il monitoraggio normativo nazionale in materia di salute e sicurezza e di gestire le relazioni con le autorità H&S locali, nonché definire target, politiche, procedure e KPI per il personale delle aree di Staff, Servizi e Mercato.

## Il Progetto "One Safety"

Lanciato nel 2012, il progetto "One Safety" rappresenta uno dei principali strumenti per la promozione e il miglioramento della cultura della sicurezza in Enel, grazie alle sue direttrici di azione, quella di potenziamento della leadership per la sicurezza (Area leadership) e quella di promozione di comportamenti sicuri e responsabili (Area comportamenti), che vedono protagonisti tutti i dipendenti Enel e coinvolgono le imprese appaltatrici.

### Area leadership

Il programma sulla leadership è iniziato nel 2012 nell'ambito del "GOAL Managerial Training Program", che ha coinvolto più di 1.000 manager a livello globale in 32 sessioni formative. La formazione è stata indirizzata a 200 internal trainer, che hanno dato l'avvio nel 2013 ad un processo di formazione "a cascata", finalizzato nel corso del 2014 e incentrato sull'analisi del film Enel "Safety: the Heart of the Matter". Sono stati coinvolti complessivamente 6.500 dipendenti in 370 sessioni formative in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera. A tale programma si affiancano le "safety walk", ovvero le visite sui siti Enel effettuate dai responsabili funzionali e organizzativi per dimostrare la loro attenzione e il loro impegno e promuovere in prima persona la cultura della sicurezza, ve-

rificando l'adozione di comportamenti responsabili e sicuri, nonché lo stato delle attrezzature e degli impianti. Nel 2014 ne sono state realizzate più di 3mila in tutto il Gruppo.

### Area comportamenti

A quasi tre anni dal lancio globale, il progetto "One Safety" si è trasformato da progetto a processo sistematico di osservazione dei comportamenti, sempre più radicato in azienda. Dal 2012 sono stati osservati oltre 10 milioni di comportamenti nei quasi 1.000 siti individuati in tutto il mondo Enel. Inoltre, "One Safety" è stato attivato in 25 sedi civili condivise, con una specifica declinazione per le aree uffici.

Nel 2014 sono stati realizzati 3 workshop in Italia, Russia e Spagna allo scopo di delineare azioni di miglioramento, volta a garantire il mantenimento e l'efficacia del processo. Da questi incontri sono derivate le linee guida per la declinazione del progetto in funzione delle esigenze locali, l'introduzione di nuovi strumenti di prevenzione degli errori umani e un'attenzione maggiore sulla qualità delle osservazioni.

## Sviluppo della cultura della sicurezza: comunicazione e formazione

Al fine di rimarcare l'importanza strategica dei temi di salute e sicurezza sul lavoro, quale valore sociale e guida nelle attività di business, Enel ha definito diverse campagne di comunicazione e attività formative.

### "Focus on Health and Safety"

A novembre è stato lanciato il "Focus on Health and Safety", un momento di riflessione e approfondimento che anticipa l'organizzazione dell'"International Health and Safety Week", prevista nel primo semestre 2015. Durante il "Focus on Health and Safety" sono state realizzate più di 700 iniziative in tutti i Paesi in cui l'Azienda è presente, tra cui "Cleaning Day" in Spagna, workshop

sul "One Safety" in Slovacchia, corsi di primo soccorso in Romania e Costa Rica e sull'uso dei defibrillatori in Italia, safety walk in Perù e Argentina, un "quiz sulla sicurezza" in Grecia, simulazioni sulla gestione delle emergenze in Russia e incontri con le imprese appaltatrici e seminari sulla salute in molti altri Paesi del Gruppo.

Nel 2014 è stato erogato circa 1 milione di ore di formazione, informazione ed addestramento sulla sicurezza per un impegno *pro capite* di 13,11 ore, relativamente sia alle competenze hard sia a quelle soft, con l'obiettivo non solo di adempiere agli obblighi di legge, ma anche di accrescere conoscenze e competenze specifiche dei lavoratori in tutto il Gruppo.

Per accrescere la percezione del rischio negli uffici è parti-

to nel corso dell'anno in Italia il progetto pilota dell'iniziativa "Involve Yourself in Safety", basato sull'esperienza del progetto "Sei mesi in Safety" e rivolto ai giovani dipendenti impiegati nelle aree di staff, con l'obiettivo di sensibilizzare sulle tematiche che riguardano la salute e sicurezza sul lavoro, creando una maggiore sinergia tra la propria attività lavorativa e i diversi aspetti che riguardano la safety. Nel 2015 proseguirà la realizzazione del progetto a livello di Gruppo.

## Sicurezza nei processi di appalto

In materia di sicurezza, Enel non fa distinzione tra personale proprio e imprese appaltatrici, e anche nel 2014 conferma il proprio impegno nella promozione e tutela della sicurezza dei lavoratori delle imprese appaltatrici.

Le imprese che vogliono lavorare per Enel devono dimostrare di possedere requisiti stringenti in materia di sicurezza, che vengono periodicamente verificati. Sia il sistema di qualificazione sia il vendor rating degli appaltatori sono ormai due processi consolidati.

Nell'ambito delle condizioni generali di contrattazione del Gruppo sono previste specifiche clausole in materia di salute e sicurezza, anche con riferimento ai requisiti minimi di sicurezza che devono possedere eventuali subappaltatori impiegati.

Dopo una prima fase pilota, nel 2014 la partecipazione al progetto "**One Safety Contractors**" è stata estesa agli appaltatori di tutto il Gruppo. Sono già oltre 240 le imprese che hanno aderito al progetto ed effettuato osservazioni dei comportamenti sul proprio personale. Molte di esse hanno definito piani di miglioramento e ricevuto benefici, come la riduzione

della cauzione contrattuale, l'incremento del punteggio safety nell'ambito del sistema di Vendor Rating e la possibilità di adottare un logo Enel predisposto per il progetto.

Per la gestione delle osservazioni e dei piani correttivi delle imprese è stata sviluppata un'apposita sezione nella piat-



taforma IT "One Safety" utilizzata per le osservazioni sui dipendenti, integrata con il sistema EDAS utilizzato dal Global Procurement per la gestione dei dati dei fornitori. Nel 2015, inoltre, verrà lanciata l'applicazione mobile, con la quale gli appaltatori potranno compilare in tempo reale le checklist sui comportamenti mediante tablet o smartphone e caricarle direttamente sul sistema.

**100%**

personale di imprese appaltatrici destinato a operare per Enel che ha ricevuto formazione sulla sicurezza da parte del proprio datore di lavoro

oltre  
**560.000**  
ore

di formazione e informazione rivolte al personale delle imprese appaltatrici

**Contractors Safety Day**

specifici workshop, organizzati periodicamente e dedicati agli appaltatori per condividere informazioni sul trend infortunistico e promuovere le principali iniziative messe in campo per il miglioramento continuo

In Romania, a valle di un piano speciale di ispezioni nelle aree di lavoro chiamato "**Alerta**", sono stati organizzati meeting fra dipendenti Enel e quelli delle imprese appalta-

trici per avere un feedback diretto e la possibilità di discutere i casi emersi in modo tale che ciascuno conosca i rischi e i pericoli legati alle diverse attività svolte.



In Distribuzione Italia è proseguita la realizzazione del progetto **"Safety Coaching"** finalizzato a supportare le imprese nella formazione tecnica del proprio personale, e sono proseguiti gli incontri tra il personale di Enel e delle imprese nell'ambito dei "Workshop con le imprese – Lavorare in sicurezza", finalizzati ad approfondire infortuni e tematiche operative di sicurezza direttamente con i tecnici e i preposti delle imprese. Ulteriori attività formative rivolte al personale delle imprese sono stati i corsi di formazione sulla sicurezza realizzati in collaborazione con l'UNAE, rivolti ai capi squadra e ai preposti delle imprese appaltatrici.

In tutti gli impianti di produzione in Italia e nei principali impianti e cantieri di Russia, Argentina e Cile, inoltre, durante le fermate programmate per la manutenzione viene attivato il progetto **"Maggior Supporto"**, finalizzato a sensibilizzare tutti i lavoratori sulla necessità di adottare in ogni momento comportamenti sicuri. Il progetto, ormai diventato una prassi consolidata, prevede la costituzione di un gruppo di supporto formato da tecnici esperti che monitora i comportamenti tenuti dalle imprese appaltatrici/subappaltatrici. Infatti, le manutenzioni sono considerate attività particolarmente critiche, sia per l'aumento del numero di risorse e imprese coinvolte, sia per la loro complessità e le interazioni tra soggetti diversi. Il progetto è stato attivato anche in America Latina nel corso del 2014.

Parallelamente alle attività finalizzate a incrementare la sensibilità del personale delle imprese verso le tematiche di sicurezza, Enel prosegue anche nell'attività di ispezione e controllo in campo dei lavori affidati tramite appalto alle imprese. Nel 2014 è stata potenziata l'attività di controllo in materia di sicurezza: in tutto il Gruppo sono stati effettuati oltre 265mila controlli sulle imprese appaltatrici, con un aumento del 24% rispetto allo scorso anno.

Relativamente alle attività di controllo, in Enel Green Power è proseguito nel 2014 il programma di **Extra Checking on Site (ECoS)**, partito nel 2011 allo scopo di effettuare un'analisi degli standard di sicurezza e ambiente dei diversi impianti/cantieri. Tali controlli si avvalgono di personale esperto HSEQ (Health, Safety, Environment, Quality) esterno alle unità operative interessate dall'indagine e utilizzano una metodologia di analisi e un livello di dettaglio simili a quelli dei gruppi di analisi per gli infortuni gravi o mortali. Dall'inizio del progetto sono stati realizzati 360 controlli, indirizzati non solo al personale delle imprese ma anche ai dipendenti, a valle dei quali sono stati definiti piani di intervento, le cui azioni sono monitorate grazie a un database su web messo in funzione nel corso del 2014. Il sistema prevede tra le proprie funzionalità l'invio di segnalazioni ai responsabili di-

rettamente coinvolti nella realizzazione e, in forma di escalation, ai loro referenti, fino ad arrivare alle prime linee della Società, nel caso in cui le azioni non siano realizzate.

## Sicurezza strutturale e innovazione tecnologica

Nel 2014 è proseguita la sperimentazione di alcuni progetti di innovazione sulla sicurezza, come: il progetto **"ZAP – Zero Accidents Project"**, volto a migliorare i processi di gestione della sicurezza nei grandi cantieri; il progetto **"Active Safety at Work"**, con l'obiettivo di favorire l'utilizzo e il controllo dei Dispositivi di Protezione Individuale durante le attività della distribuzione; il progetto **"BOA"**, finalizzato a supportare le attività di gestione delle interferenze durante le attività di manutenzione degli impianti di produzione.

Già da alcuni anni, inoltre, è stato realizzato un piano di miglioramento degli standard infrastrutturali del **parco auto aziendale**, che ha visto l'adozione di nuovi sistemi e dispositivi a supporto della sicurezza, gradualmente applicati su tutti i nuovi mezzi della flotta aziendale. In tale ambito si sta progressivamente installando sui mezzi la **black box** che consente di fornire assistenza e supporto al guidatore sia durante la guida sia in caso di emergenza.

Nell'ottica di promuovere l'integrazione degli aspetti di sicurezza nelle fasi di progettazione degli impianti, è stato lanciato nel 2014 in Enel Green Power il progetto **"Design to Safety"**, che ha lo scopo di migliorare il livello di sicurezza nelle fasi di costruzione ed esercizio a partire dal disegno delle caratteristiche strutturali del cantiere o dell'impianto, grazie al coinvolgimento e all'attiva partecipazione della funzione HSEQ durante la fase di ingegneria. Inoltre, nel 2014 è stato avviato un gruppo di lavoro interfunzionale, **"Design to Environment & Environmental Plan for Construction"**, mirato a garantire l'applicazione delle misure di salvaguardia ambientale nelle fasi di sviluppo e di permitting dei progetti.

## Sicurezza delle comunità e dei terzi

Le società del Gruppo Enel sono dotate di sistemi certificati di gestione della salute e sicurezza, conformi allo standard OHSAS 18001:2007 e verificati annualmente da Organismi Accreditati Esterni, che prevedono la periodica valutazione e il controllo dei rischi ai quali risulta esposto non solo il personale dipendente, ma anche il personale delle imprese ap-

paltatrici e le comunità. Tali valutazioni sono monitorate costantemente e aggiornate anche sulla base degli infortuni, delle consultazioni con le parti interessate e delle eventuali segnalazioni da parte della comunità.

Tutti gli impianti di produzione e distribuzione di energia elettrica e gas presenti sul territorio sono costruiti nel rispetto delle prescrizioni di legge e delle norme di buona tecnica con l'obiettivo di eliminare/ridurre al minimo i rischi per le comunità potenzialmente derivanti da tali infrastrutture. Impianti, macchine e attrezzature di lavoro sono soggetti a controlli sistematici e periodiche attività di manutenzione per garantirne il regolare funzionamento, nel rispetto della normativa. Gli impianti dispongono di apparecchiature/dispositivi di sicurezza per fronteggiare eventuali malfunzionamenti o anomalie dei sistemi e di adeguati dispositivi di segnalazione, e vi sono barriere e protezioni finalizzate a segregare gli impianti per impedire l'accesso di personale non autorizzato.

Periodicamente vengono aggiornate sia la valutazione dei rischi lavorativi legati ai processi produttivi aziendali, sia le conseguenti misure di prevenzione e protezione definite per il controllo dei rischi, garantendo la salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto e nella tutela dei terzi e di tutte le comunità presenti nel territorio ove opera l'Azienda.

Al fine di garantire la salute e sicurezza della comunità, monitorare i rischi e ridurre l'impatto verso l'ambiente esterno delle attività tipiche del processo produttivo aziendale, vengono svolte in azienda periodiche campagne di misurazione volte a monitorare, per esempio: il livello dei campi elettrici e magnetici generati dagli elettrodotti e dagli impianti di distribuzione o il livello di rumore generato dalle macchine elettriche installate presso gli impianti di produzione, le cabine di distribuzione e i centri di trasformazione.

In generale, per verificare il rispetto dei limiti fissati per la tutela della comunità, negli impianti vengono monitorati i seguenti aspetti di rilevanza ambientale: emissioni nell'aria (gas inquinati, gas serra, polveri, vapori, aerosol); scarichi nelle acque superficiali; produzione, riciclaggio, riutilizzo e smaltimento rifiuti; uso e contaminazione del terreno; agenti fisici (rumore, vibrazioni, polvere ecc.); impatti conseguenti a incidenti e situazione di emergenza; impatti biologici e naturalistici (biodiversità e altro).

## Gestione delle emergenze

Al fine di contenere l'impatto verso l'esterno di situazioni di emergenza quali incendi ed esplosioni, in tutto il Gruppo Enel, per ciascun impianto o sede di lavoro, sono 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 di comportamento 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 in tutte le sedi per testare i sistemi di emergenza e l'adeguatezza dell'organizzazione messa in campo e per formare il personale sulle corrette procedure da seguire, mentre nelle aree più a rischio vengono svolti specifici corsi di formazione e addestramento per il personale addetto alla lotta antincendio, in funzione del rischio, focalizzati sulle procedure da seguire e sull'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie ecc.

In Enel è presente un sistema di crisis management di Gruppo, che definisce un approccio comune per la gestione degli eventi critici nelle diverse Country attraverso l'adozione di modalità standard e che assicura il corretto coinvolgimento delle funzioni aziendali competenti sia nei casi di eventi circoscritti a livello nazionale sia per crisi gravi che coinvolgono l'intero Gruppo. In linea con tale approccio è, inoltre, prevista l'adozione di una metrica unica per la valutazione, secondo una scala a tre livelli, dell'entità dell'impatto causato dall'evento critico.

Per le crisi con impatto alto è prevista l'attivazione di un comitato di crisi centrale presieduto dall'Amministratore Delegato che coinvolge anche i responsabili delle Funzioni di Holding. Per questi casi è attiva una sala operativa presso la sede centrale di Roma Viale Regina Margherita che fornisce supporto h24 per tutte le esigenze di comunicazione e coordinamento del flusso delle informazioni. Sono previste simulazioni periodiche per la verifica del corretto funzionamento del sistema. A seguito della riorganizzazione interna che ha interessato il Gruppo nel 2014 la finalizzazione del sistema è in corso e in via di completamento.

## Nuclear Policy

Sul fronte nucleare, inoltre, Enel si impegna pubblicamente a garantire che nei propri impianti 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 in materia di sicurezza nucleare, approvata nel 2010 e pubblicata nel sito istituzionale ([http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our\\_responsibility/enel\\_nuclear/](http://www.enel.com/it-IT/sustainability/our_responsibility/enel_nuclear/)), promuove l'eccellenza in tutte le attività dell'impianto, secondo una logica che intende andare oltre la semplice conformità alle leggi e normative applicabili in materia e assicurare l'adozione di approcci manageriali che incorporino i principi del miglioramento continuo e della gestione dei rischi in sicurezza. Le verifiche sulla sicurezza delle centrali nucleari, i cosiddetti "Stress Test" definiti in Europa nelle immediatezze dell'evento di Fukushima, sono finalizzati a valutare l'entità dei margini di sicurezza delle centrali nucleari a fronte di scenari estremi sia esterni, come terremoti o inondazioni, sia incidentali, per esempio mancanza di energia elettrica di rete, mancanza d'acqua di raffreddamento, indagando pertanto la risposta dell'impianto qualora sottoposto a condizioni di esercizio fuori progetto. Le centrali nucleari sono state sottoposte a un'analisi approfondita e le misure migliorative individuate sono in corso. Tali misure includono, per esempio, l'installazione di nuovi sistemi di sicurezza, la disponibilità di mezzi mobili allestiti con generatori diesel facilmente collegabili all'impianto, e le tecnologie per assicurare la continuità e la disponibilità di alimentazione elettrica in caso di black-out totale.

## Salute

Il Gruppo Enel è costantemente impegnato nell'assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre e nel contribuire alla costruzione di una cultura della prevenzione, promuovendo la salute sul lavoro come componente imprescindibile per il miglioramento della vita lavorativa e della produttività.

Il Piano Globale sulla Salute lanciato nel 2013 ha visto il suo consolidamento nel 2014 con l'emissione di due documenti:

### Health Policy

si applica in tutto il Gruppo e definisce i principi basilari della cultura della salute e del benessere sul lavoro

### Policy sulla Prevenzione dello stress e promozione del Benessere Organizzativo

promuove il benessere sul luogo di lavoro e le buone prassi per aumentare la consapevolezza e prevenire l'insorgenza dei fattori di stress

La Policy sulla Prevenzione dello stress e promozione del Benessere Organizzativo ha introdotto, in particolare, specifici comitati di prevenzione dello stress a livello di Country/Business Line, con lo scopo di monitorare i KPI correlati al benessere organizzativo e identificare aree critiche o possibili situazioni a rischio. I comitati, formati da responsabili safety e HR e da consulenti medici, sono stati avviati nel 2014.

Nel corso dell'anno, inoltre, è stato finalizzato il piano di formazione sullo stress avviato nel 2013 con i gestori HR mediante l'erogazione di un corso in presenza per i manager e un corso online dedicato a tutti i dipendenti.

Nell'ambito del Piano Salute, relativamente al tema delle malattie cardiovascolari, è stato avviato nel 2014 il programma per l'installazione e l'utilizzo dei defibrillatori, che ha interessato le sedi più popolate del Gruppo nel mondo. In Italia, in particolare, nelle sedi individuate gli incaricati alle misure di primo soccorso, a integrazione della formazione già ricevuta, sono stati chiamati a partecipare a un corso di formazione e addestramento sulle modalità di utilizzo del defibrillatore semiautomatico. Tale programma formativo si completerà nel 2015 e a oggi, per le sedi italiane dotate di defibrillatore, i dipendenti formati sono 379, con un rapporto di circa 5 incaricati al primo soccorso formati all'uso del DAE ogni 100 dipendenti.

Il Gruppo Enel ha partecipato infine al progetto "Safe Work

without Alcohol and Drugs” dell’International Labour Organization (ILO), un’iniziativa promossa e finanziata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri finalizzata a sviluppare

piani aziendali per la prevenzione del consumo di droghe e alcol sul lavoro.

Accanto alle iniziative Globali, anche a livello di Country sono state lanciate attività specifiche sulla salute.

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Italia</b>     | Nel corso del 2014 si è dato un particolare risalto al tema della “Salute nei Paesi a Rischio”, attraverso incontri formativi dedicati. Il materiale dei seminari è stato reso disponibile a tutti i dipendenti mediante il portale web H&S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Spagna</b>     | Le iniziative sulla salute sono state racchiuse in diversi piani d’azione:<br>1) Piano d’azione sullo stress, comprensivo di:<br>- misure preventive: formazione, programmi di incentivazione a uno stile di vita salutare, iniziative di comunicazione;<br>- diagnosi precoce e orientamento terapeutico;<br>2) Piano d’azione contro il consumo di alcol e droghe;<br>3) Piano su disturbi muscolo-scheletrici e di prevenzione delle malattie cardiovascolari;<br>4) Piano d’azione sulla vita sedentaria e una dieta salubre;<br>5) Piano di rilevamento di neoplasie e di monitoraggio delle malattie comuni nei dipendenti.                                                                                              |
| <b>Slovacchia</b> | Si è tenuto nel 2014 l’Health Day, in cui ai dipendenti è stata offerta la possibilità di usufruire di alcune prestazioni mediche quali misurazione della pressione arteriosa e della frequenza cardiaca, misurazione di glucosio e colesterolo nel sangue e calcolo del Body Mass Index.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Romania</b>    | Lancio di una campagna di comunicazione sulla prevenzione cardiovascolare e su fumo e alcol.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Russia</b>     | A Reftinskaya e Sredneuralskaya sono state organizzate riunioni settimanali con un terapeuta per alcolisti o tossicodipendenti. Durante queste riunioni i dipendenti sono stati informati circa gli effetti dell’alcol sulla salute e l’influenza sociale del consumo di alcol sull’adattamento nella società.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Argentina</b>  | <b>In distribuzione:</b> campagna di prevenzione delle malattie cardiovascolari e accertamenti medici; campagna di prevenzione dei disturbi muscolo-scheletrici; valutazione psicologica annuale per i lavoratori che svolgono attività a rischio.<br><b>In generazione:</b> sono stati effettuati nel 2014 seminari e programmi formativi e informativi sull’alimentazione, sulla prevenzione, sull’amianto e sul lavoro con idrocarburi. Tali attività formative sono state destinate sia al personale proprio sia agli appaltatori. È stato erogato inoltre un corso per smettere di fumare.                                                                                                                                |
| <b>Brasile</b>    | - Consulteri e campagne informative per vari tipi di cancro, esami periodici;<br>- “ <i>Coaching de Salud</i> ”, finalizzato a ridurre l’obesità, la vita sedentaria e l’ipertensione in tutte le sedi operative;<br>- “ <i>Circuito de Salud</i> ”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Cile</b>       | - Campagne di comunicazione volte a sensibilizzare il personale sui temi del benessere psicosociale e della qualità della vita attraverso materiali informativi e incontri con medici specialisti;<br>- Programma di valutazione dei rischi psicosociali 2014, finalizzato a identificare i fattori di rischio nell’organizzazione e nelle condizioni di lavoro e a valutare l’impatto sulla salute dei lavoratori;<br>- Campagna di vaccinazione rivolta a tutti i lavoratori (604 in Chilectra e 590 in Endesa) contro l’influenza e l’epatite A e B;<br>- Programma “ <i>Mujer Sana</i> ” 2014 volto alla prevenzione del cancro al seno e alla cervice uterina (172 lavoratrici interessate in Chilectra e 238 in Endesa). |
| <b>Colombia</b>   | Campagna con i colloqui sulla prevenzione del cancro al seno, la prevenzione del cancro uterino e la prevenzione del cancro alla prostata; annualmente, esame prostatico ai dipendenti che hanno compiuto 40 anni di età; giornate di formazione e test dell’HIV al personale con partecipazione volontaria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Perù</b>       | Nell’ambito del piano annuale sulla salute si realizzano periodicamente campagne di informazione e prevenzione per l’identificazione e il trattamento precoce delle malattie: sessioni formative, consegna di opuscoli, esami medici e consultazioni specialistiche gratuite, campagna sull’alimentazione sana.<br>In particolare nel 2014 sono stati affrontati i seguenti temi:<br>- Prevenzione dello stress e promozione di stili di vita sani;<br>- Prevenzione delle malattie cardiovascolari;<br>- Ergonomia e Prevenzione dei disturbi muscolo-scheletrici;<br>- Prevenzione del tumore della pelle, del seno, della cervice uterina e della prostata;<br>- Prevenzione delle malattie comuni.                         |

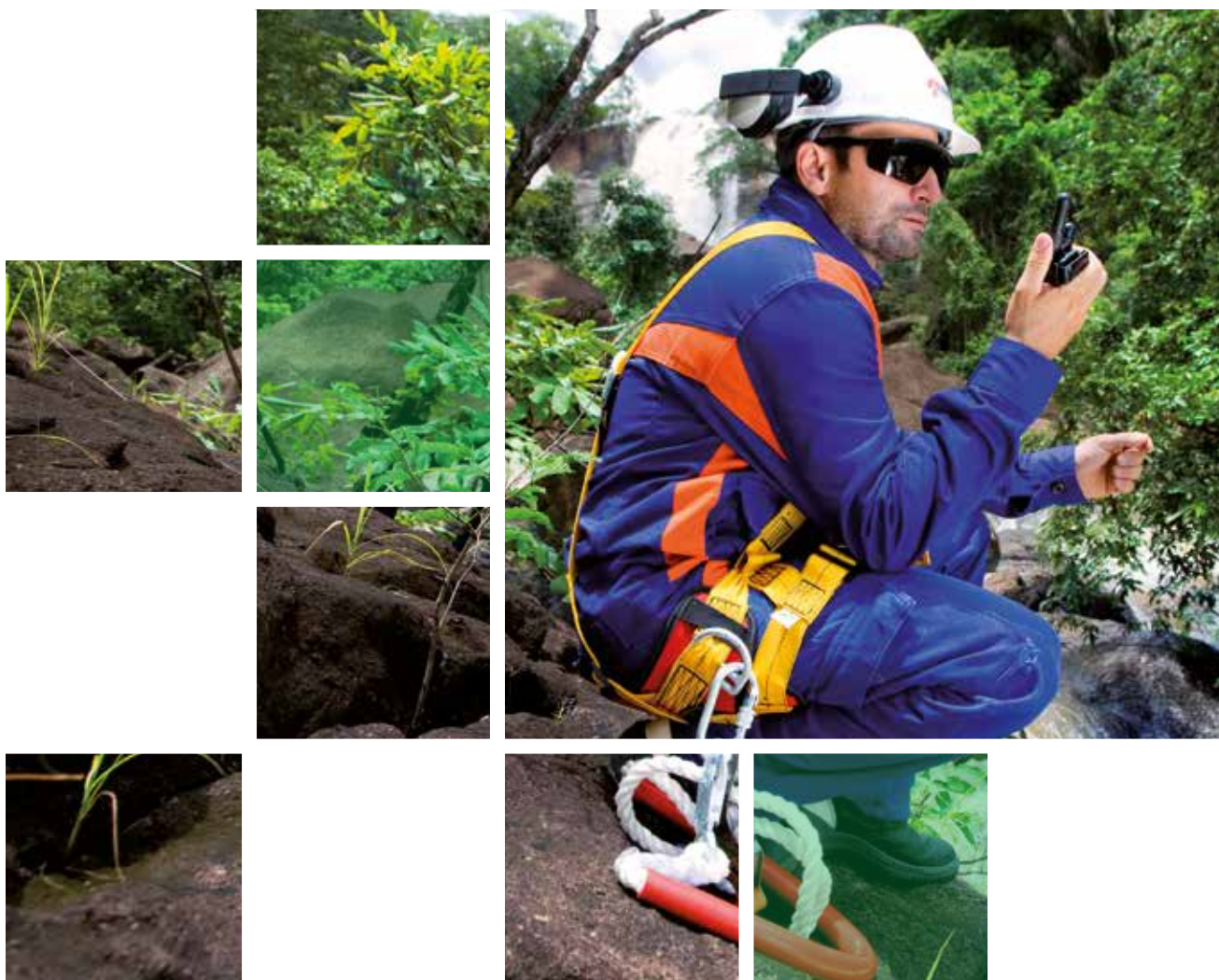


## Relazioni industriali sui temi di salute e sicurezza

Nella maggior parte dei Paesi del Gruppo vigono **accordi collettivi dedicati a disciplinare gli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori**, mentre in altri casi tali aspetti sono inclusi nella contrattazione collettiva applicata a livello nazionale. Gli accordi definiscono quali obblighi sia il datore di lavoro sia i lavoratori devono rispettare, in particolare con riferimento a temi come 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 e creazione di organismi paritetici per la soluzione di problemi specifici. Tutti gli accordi vigenti sono definiti in conformità agli standard dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro delle Nazioni Unite (ILO) e prevedono il rispetto di obiettivi e standard di performance. Il coinvolgimento del management e dei dipendenti sui temi di salute e sicurezza e, più in generale, l'adozione del dialogo sociale quale strumento per trattare le questioni di interesse comune all'Azienda e ai suoi dipendenti sono essenziali per

favorire l'implementazione di una strategia efficace di prevenzione dei rischi. Al fine di facilitare l'implementazione delle iniziative di salute e sicurezza e di incoraggiare la condivisione delle decisioni e dei risultati, in tutti i Paesi del Gruppo sono stati costituiti diversi **comitati paritetici**, dedicati al monitoraggio e al controllo delle condizioni di salute e sicurezza a livello nazionale.

A livello mondo, nell'ambito del Global Framework Agreement, siglato il 14 giugno 2013 da Enel con le federazioni sindacali italiane e internazionali, è stato costituito il **Comitato Multilaterale per la Salute e la Sicurezza**, composto da sei membri sindacali e sei membri aziendali, con l'obiettivo di costruire e rafforzare una cultura finalizzata alla protezione della salute e sicurezza sul lavoro. Tale Comitato ha elaborato e definito nel 2013 una raccomandazione condivisa, applicabile in tutti i Paesi Enel, incentrata sull'implementazione degli **Health & Safety Standard**: un set di regole comuni e stringenti per la prevenzione dei rischi specifici relativi alle attività di generazione, distribuzione e costruzione nel settore elettrico.



Di seguito si riportano i Comitati che operano nei vari Paesi, a livello nazionale e/o locale.

| Paese      | Comitati paritetici per la sicurezza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Italia     | Nel corso del 2012 è stato costituito un Comitato Bilaterale sulle Politiche di Sicurezza e Tutela dell'ambiente di lavoro, in conformità con il modello italiano delle Relazioni Industriali del 17 luglio 2012. Tra i vari compiti del Comitato vi è anche quello di promuovere le attività e la formazione, prevenzione e sensibilizzazione sui temi della salute e della sicurezza e di elaborare e raccogliere "buone prassi". Sono anche presenti due comitati operanti a livello di area di Business per la Distribuzione e la Generazione. Almeno una volta all'anno vengono organizzati meeting periodici con i datori di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il medico competente e il Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori (è rappresentato il 100% dei lavoratori). |
| Russia     | In ogni impianto di OGK5 sono presenti comitati che si occupano di temi di salute e sicurezza. Ogni unità organizzativa ha un rappresentante per gli aspetti di salute occupazionale, per un totale di 100 rappresentanti, che dialogano con i rappresentanti della società e con i sindacati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Slovacchia | In ogni impianto di Slovenské elektrárne viene costituito un Comitato H&S, formato da rappresentanti dei lavoratori (indicati dai Sindacati) e rappresentanti dell'azienda. Il Comitato valuta periodicamente lo stato di implementazione dei piani e delle politiche di salute e sicurezza e propone misure di gestione, monitoraggio e miglioramento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Romania    | In accordo con quanto previsto dalla legislazione, in ciascuna società della Romania vi è un Health and Safety Committee formato da rappresentanti della società, il medico del lavoro e rappresentanti dei sindacati, che si riunisce su base trimestrale per discutere problematiche specifiche, proporre misure gestionali e di miglioramento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Spagna     | A livello nazionale è stata costituita la <i>Comisión de participación y control</i> e a livello locale <i>Comités de seguridad y salud territoriales</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Argentina  | In tre impianti è presente un Comitato Bilaterale di igiene e salute che si riunisce con cadenza mensile o bimestrale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Cile       | In ogni sito produttivo con più di 25 lavoratori vi sono <i>Comités paritarios de higiene y seguridad</i> , che si riuniscono almeno una volta al mese e in tutti i casi in cui si verifica un infortunio mortale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Perù       | Sono presenti cinque Comitati Bilaterali, che prevedono anche il coinvolgimento dei rappresentanti delle imprese appaltatrici.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Brasile    | In tutti i siti viene costituita la <i>Comissão interna de prevenção de acidentes</i> , composta da rappresentanti dell'impresa e rappresentanti dei lavoratori, focalizzata sulla definizione di azioni di prevenzione degli infortuni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Colombia   | Sono stati istituiti due Comitati paritetici (COPASO), uno per Distribuzione e uno per Generazione, che hanno il compito di promuovere la normativa di salute occupazionale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |





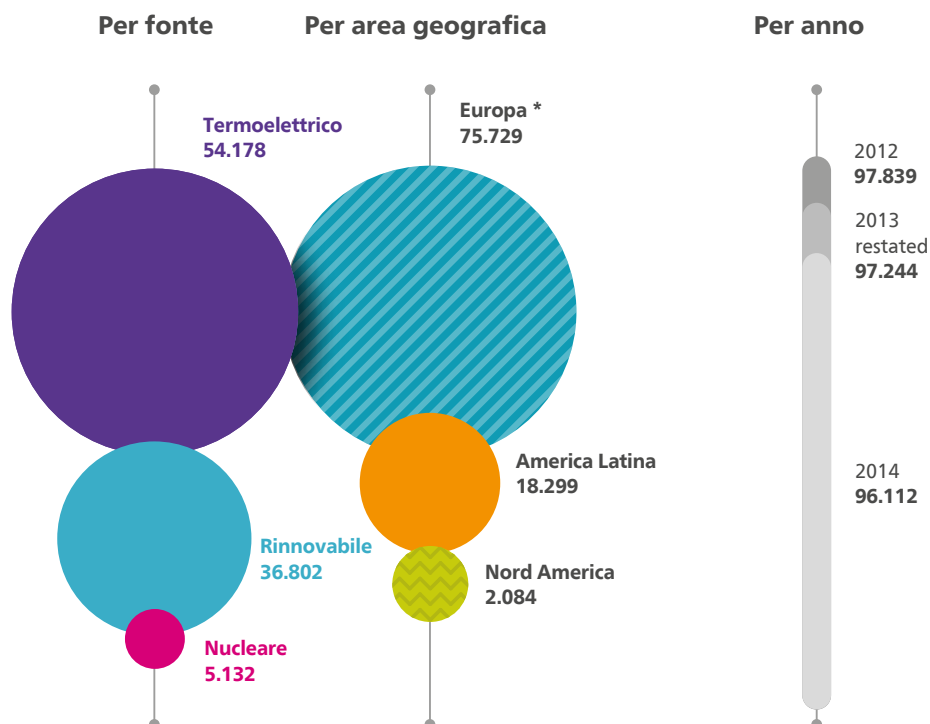
Ambiente



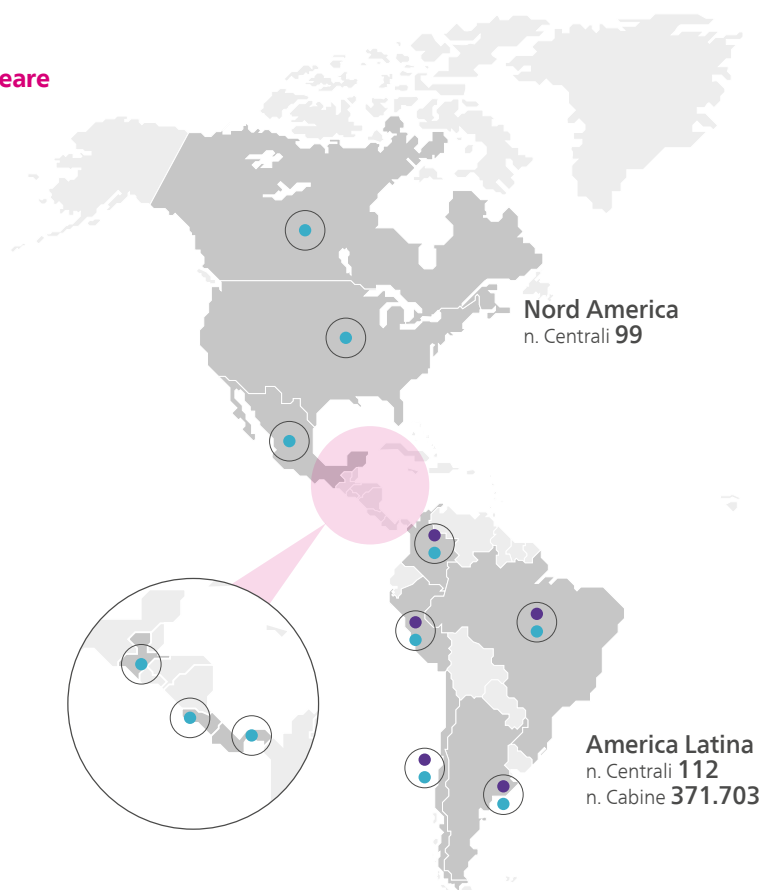
## Fonti



## CAPACITÀ INSTALLATA NETTA IN MW



|             | n. Centrali | n. Cabine |
|-------------|-------------|-----------|
| Canada      | 2           |           |
| Stati Uniti | 97          |           |
| Argentina   | 2           | 22.329    |
|             | 5           |           |
| Brasile     | 31          | 248.787   |
|             | 1           |           |
| Cile        | 26          | 22.386    |
|             | 10          |           |
| Colombia    | 10          | 68.710    |
|             | 2           |           |
| Costa Rica  | 3           |           |
| Guatemala   | 5           |           |
| Messico     | 6           |           |
| Panama      | 1           |           |
| Perù        | 7           | 9.491     |
|             | 3           |           |

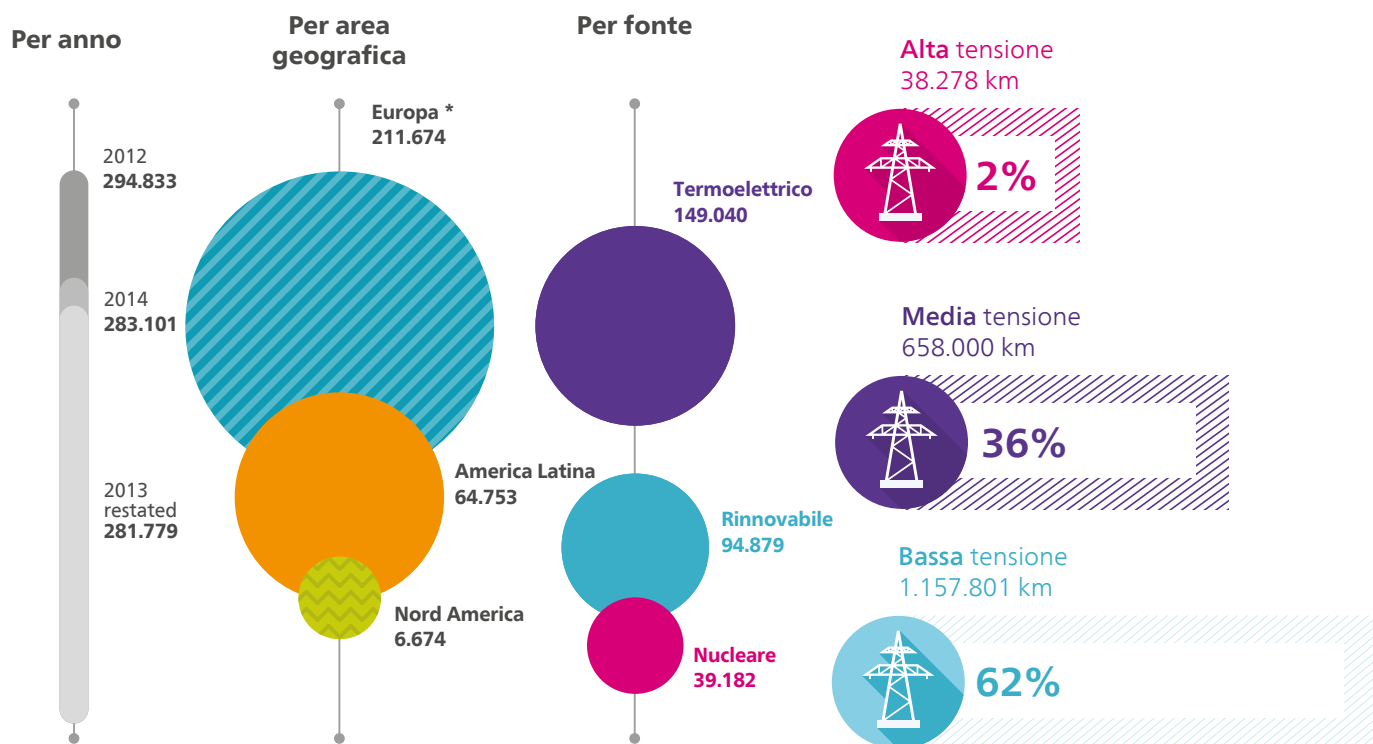


## Area geografica



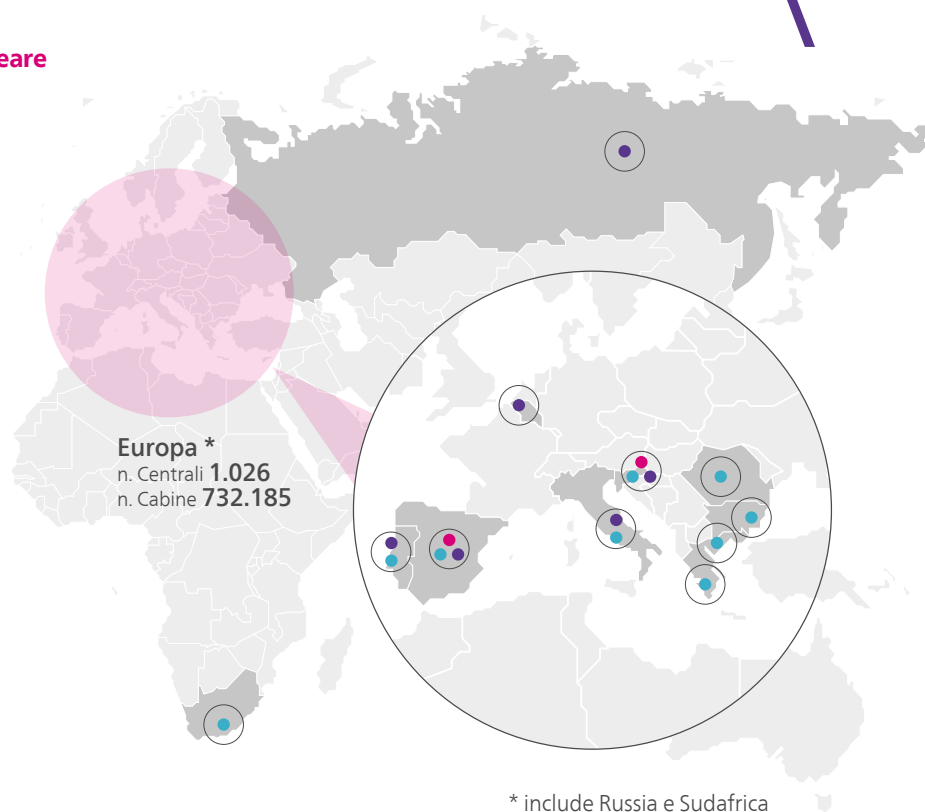
## PRODUZIONE DI ENERGIA IN GWh

## CHILOMETRI DI RETE



● Rinnovabile 
 ● Termoelettrico 
 ● Nucleare

|            | n. Centrali | n. Cabine |
|------------|-------------|-----------|
| Belgio     | 1           |           |
| Bulgaria   | 2           |           |
| Grecia     | 55          |           |
| Italia     | 37          | 576.941   |
|            | 604         |           |
| Portogallo | 1           |           |
|            | 13          |           |
| Romania    | 11          | 22.093    |
| Russia     | 4           |           |
| Slovacchia | 35          |           |
|            | 2           |           |
|            | 2           |           |
| Spagna     | 222         | 133.151   |
|            | 33          |           |
|            | 3           |           |
| Sudafrica  | 1           |           |



# L'impegno di Enel

La gestione delle tematiche ambientali, la lotta ai cambiamenti climatici e lo sviluppo ambientale sostenibile sono fattori strategici nell'esercizio e nello sviluppo delle attività di Enel e determinanti per consolidare la propria leadership nei mercati dell'energia.

Enel si è dotata sin dal 1996 di una politica ambientale che oltrepassa il rispetto degli obblighi e degli adempimenti legali e che si fonda su **tre principi fondamentali**:

1. tutelare l'ambiente;
2. migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali di prodotti e servizi;
3. creare valore per l'Azienda;

e persegue **dieci obiettivi strategici**.

## **1. Applicazione all'intera organizzazione di Sistemi di Gestione Ambientale riconosciuti a livello internazionale ispirati dal principio del miglioramento continuo e definizione di indici ambientali per misurare la performance ambientale dell'intera organizzazione.**

- a Estensione della certificazione ai siti che non ne sono ancora in possesso
- b Mantenimento annuale delle certificazioni ISO 14001 e delle registrazioni EMAS già ottenute

## **2. Localizzazione ottimale degli impianti industriali e degli edifici nel territorio, tutelando la biodiversità.**

- a Progetti di tutela della biodiversità (conservazione degli habitat delle specie protette, reintroduzione di particolari specie, collaborazione con centri di ricerca e osservatori naturalistici, ripiantumazione di flora indigena)
- b Biomonitoraggi (terrestre, marino, fluviale)
- c Isolamento o sostituzione di cavi a conduttore nudo per le linee di distribuzione di energia elettrica per la tutela dell'avifauna
- d Opere di mitigazione dell'impatto visivo degli impianti di produzione, distribuzione e delle miniere
- e Sviluppo e aggiornamento di un Piano di Gruppo per la Biodiversità

## **3. Riduzione degli impatti ambientali con l'applicazione delle migliori tecnologie disponibili e delle migliori pratiche nelle fasi di costruzione, esercizio e smantellamento degli impianti.**

- a Valutazione dell'impatto sull'ambiente per costruzione di impianti o modifiche rilevanti

- b Studio e impiego sostenibile delle BAT (Best Available Technique)

- c Tutela, monitoraggio e bonifica della qualità di acque superficiali, suolo e sottosuolo nelle aree circostanti gli impianti

- d Sviluppo e applicazione delle best practice

## **4. Leadership nelle fonti rinnovabili e nella generazione di elettricità a basse emissioni.**

- a Ampliamento progressivo del parco di generazione da fonti rinnovabili tramite realizzazione di nuovi impianti, acquisizioni e sviluppo di partnership
- b Sviluppo di nuova capacità di generazione a basse emissioni e della tecnologia nucleare

## **5. Impiego efficiente delle risorse energetiche, idriche e delle materie prime.**

- a Miglioramento dell'efficienza degli impianti di produzione (utilizzo di componenti e/o processi a maggior rendimento, riduzione dei consumi dei servizi ausiliari)
- b 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)
- c Mappatura e monitoraggio di tutti i centri di produzione al fine di individuare possibili situazioni di water stressing e intervenire, ove necessario, attraverso una gestione più efficiente della risorsa acqua
- d Riciclo interno dell'acqua per uso industriale
- e Valorizzazione di ceneri e gessi da carbone e lignite quali materie prime in processi produttivi esterni
- f 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)
- g Diffusione di sistemi come lo smart meter e di opzioni tariffarie volti alla sensibilizzazione e all'incentivazione per un utilizzo efficiente dell'energia elettrica da parte del cliente
- h Analisi degli scenari internazionali in materia di utilizzo delle risorse idriche

## **6. Gestione ottimale dei rifiuti e dei reflui.**

- a Diminuzione della produzione di rifiuti
- b Diminuzione del carico inquinante dei reflui

- c Aumento della percentuale di recupero dei rifiuti e dei reflui prodotti (anche attraverso pratiche di differenziazione)*
- d Selezione qualificata dei fornitori di servizi di smaltimento*
- e Utilizzo di sistemi informatici per la tracciabilità dei rifiuti*

#### **7. Sviluppo di tecnologie innovative per l'ambiente.**

- a Sistemi per l'aumento dell'efficienza e il contenimento delle emissioni*
- b Smart grid*
- c Solare termodinamico*
- d Rinnovabile innovativo (fotovoltaico, geotermico, eolico, energia dal mare)*
- e Sistemi di multigenerazione*
- f Mobilità elettrica*

#### **8. Comunicazione ai cittadini, alle istituzioni e agli altri stakeholder sulla gestione e i risultati ambientali dell'Azienda.**

- a Pubblicazione del Bilancio di sostenibilità e accesso open data ai principali parametri ambientali del Gruppo*

- b Redazione delle Dichiarazioni Ambientali per i siti registrati EMAS*

- c Comunicazione con gli analisti e partecipazione a diversi indici di sostenibilità*

- d Iniziative di apertura degli impianti al pubblico e Sito internet con divulgazione delle iniziative ambientali*

#### **9. Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.**

- a Formazione periodica sulle tematiche ambientali*
- b Intranet con approfondimenti tematici*

#### **10. Promozione di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori, gli appaltatori e i clienti.**

- a Utilizzo di criteri di qualificazione dei fornitori basati sulle prestazioni ambientali*
- b 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.)*

## **La governance ambientale**

Le attività in materia ambientale sono svolte in Enel attraverso un'organizzazione diffusa nelle unità operative e coordinata, per quanto riguarda gli indirizzi generali di politica ambientale, da un'unità centrale di Holding. Nelle linee di business e funzioni di servizio sono presenti, ai vari livelli, strutture e figure preposte. In particolare le funzioni di staff coordinano la gestione delle rispettive tematiche ambientali, assicurando il necessario supporto specialistico coerentemente con gli indirizzi di Holding, mentre le unità operative gestiscono gli aspetti specifici dei diversi siti industriali. Nel Gruppo il personale dedicato alla gestione di temi ambientali è pari a 489 Full Time Equivalent (FTE). Inoltre nel 2014 sono state svolte attività formative, per un ammontare complessivo di circa 53mila ore/uomo che hanno riguardato prevalentemente l'ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale, in particolare nella filiera termoelettrica e di distribuzione di energia elettrica. Questo valore rientra nei livelli storici registrati, confermando l'obiettivo di accrescere la consapevolezza dei dipendenti sui temi ambientali, responsabilizzare le persone sulle conseguenze che le proprie scelte hanno sull'ambiente e promuovere comportamenti sostenibili dentro e fuori i luoghi di lavoro.

## **Sistemi di Gestione Ambientale**

La progressiva applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) riconosciuti a livello internazionale a tutte le attività svolte dal Gruppo Enel costituisce un obiettivo strategico della politica ambientale del Gruppo. Nel 2012 Enel ha ottenuto la certificazione ISO 14001 di Gruppo. Attualmente i sistemi certificati ISO 14001 coprono oltre il 95% delle reti, il 94% della potenza efficiente netta, circa il 100% delle attività di gestione servizi immobiliari in Italia, Romania e Spagna, il 100% delle attività di mercato in Italia e Romania, l'attività di Ingegneria e Ricerca e le attività di "Information Communication and Technology" (ICT) e Procurement svolte per l'intero Gruppo. Nel 2014 è stato creato un SGA integrato per la certificazione ambiente e safety della linea di business Upstream Gas dedicata alla ricerca e sfruttamento di giacimenti di idrocarburi; sistema che sarà sottoposto a certificazione nei primi mesi del 2015.





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

IQNet and

**CISQ/RINA**

hereby certify that the organisation

**ENEL S.P.A.**

VIALE REGINA MARGHERITA, N. 137 00198 ROMA (RM) ITALIA

has implemented and maintains a

**Environmental Management System**

which fulfills the requirements of the following standard

**ISO 14001:2004**

in the following operative units

VIALE REGINA MARGHERITA, N. 137 00198 ROMA (RM) ITALIA  
(View Attachments/Vedi allegati)

for the following field of activities

FOR ENEL SPA GROUP: DISTRIBUTION AND USE OF ELECTRICITY, PRODUCTION OF ELECTRICITY FROM RENEWABLE AND NON-RENEWABLE SOURCES, SALE OF ELECTRICITY, GAS AND MANAGEMENT OF CUSTOMER, PURCHASING ACTIVITIES FOR SUPPLIES AND/OR PROPERTY AND WORKS, FACILITY MANAGEMENT SERVICES AND GENERAL SERVICES, OCCUPATIONAL TRAINING ACTIVITY, FACTORING AND INSURANCE SERVICES, MANAGEMENT OF DESIGN, PRODUCTION, MAINTENANCE AND ADMINISTRATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEMS, ORIENTATION OF POLICY RESEARCH AND DEVELOPMENT, DEFINITION AND MONITORING OF INITIATIVES IN INNOVATION AND ENVIRONMENT, DEVELOPMENT, SCOUTING, TESTING TECHNOLOGIES AND PROCESSES FOR THE GENERATION AND DISTRIBUTION, ENGINEERING PROCESSES RELATED TO THE DEVELOPMENT, IMPLEMENTATION AND ADAPTATION OF PLANTS FOR THERMAL POWER GENERATION AND NUCLEAR, RADIATION PROTECTION AND NUCLEAR SAFETY ACTIVITIES OVERSIGHT, DESIGN, CONSTRUCTION, DEVELOPMENT, RUNNING AND MAINTENANCE OF ELECTRICITY NETWORKS AT, MT BT AND REMOTE CONTROL, COMMERCIAL SERVICES RELATING TO

**Registration Number: IT-82367**

First Issue : 2012-07-26

Current Issue : 2013-12-19

Expiry Date : 2015-07-25

The status of validity of the certificate can be verified at <http://www.cisq.com> or by e-mail to [fedcisq@cisq.com](mailto:fedcisq@cisq.com)



Michael Drechsel

President of IQNET



Ing. Claudio Provetti

President of CISQ

**IQNet Partners\*:**

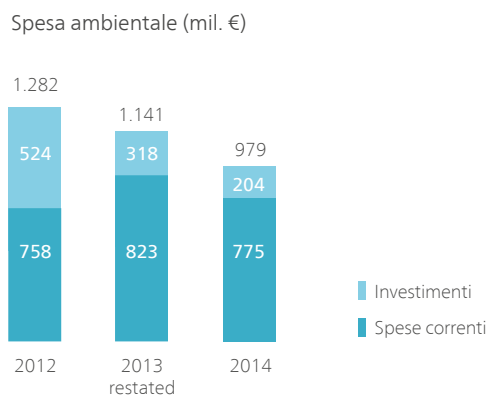
AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark  
ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia  
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland  
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland  
SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

# Spesa ambientale

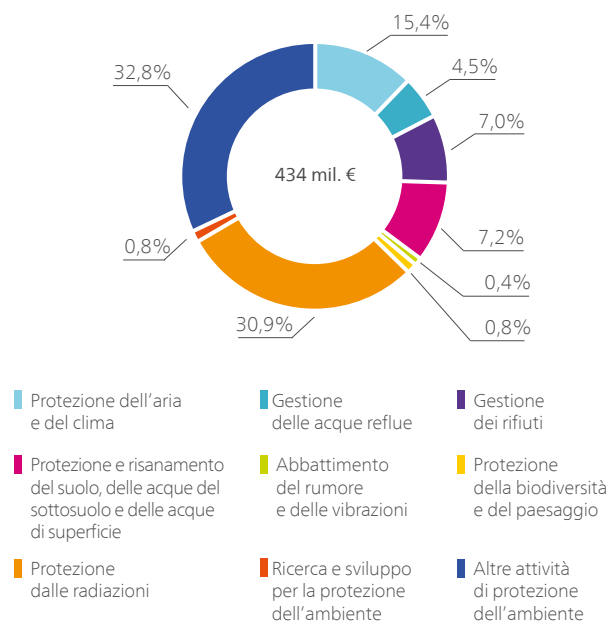
Nel 2014 l'impegno finanziario complessivo per la protezione ambientale è stato di 979 milioni di euro, di cui 775 milioni in spese correnti e 204 milioni in investimenti.



Ulteriori oneri di competenza dell'esercizio 2014, oggetto di registrazione separata in quanto non esplicitamente destinati a protezione dell'ambiente, sono rappresentati da circa 161 milioni di euro connessi all'acquisto di certificati verdi atti a completare l'adempimento dell'obbligo posto dalla normativa a carico dei produttori e degli importatori di energia elettrica prodotta da fonti non rinnovabili.

Le spese correnti nel 2014, se si escludono i 341 milioni di euro per l'acquisto dei certificati di emissione, hanno riguardato prevalentemente la protezione dalle radiazioni nucleari ed elettromagnetiche (circa il 31%), e ad altre attività classificate come generiche per la protezione dell'ambiente (33%), nonché alla protezione dell'aria e del clima (15%).

Spese ambientali correnti esclusi costi certificati di emissione 2014



Riguardo agli investimenti, questi si riferiscono prevalentemente alla protezione e al risanamento del suolo e delle acque (circa il 35%), protezione della biodiversità (20%) e alla protezione dell'aria e del clima per circa il 24%. La flessione della spesa ambientale, registrata nel 2014 rispetto all'anno precedente, è imputabile in parte alle variazioni di perimetro del Gruppo, alla progressiva riduzione degli investimenti in Russia e alle minori spese, nella ricerca per la protezione dell'ambiente, in Argentina.

## Principali novità legislative in campo ambientale

Nell'ambito della fase di implementazione della Direttiva Emissioni Industriali (IED, 2010/75/UE) la Commissione europea ha proseguito i lavori di revisione del documento BREF (Reference Document on Best Available Techniques) sui grandi impianti di combustione (LCP), che dovrebbero concludersi agli inizi del 2016. Il BREF LCP è un documento guida settoriale che contiene le prestazioni di riferimento basate sulle migliori tecniche disponibili ed economicamente applicabili, cui devono adeguarsi gli impianti ai sensi della Direttiva IED.

Nel corso del 2014 è inoltre proseguito il dibattito sulle due proposte di direttiva contenute nel pacchetto legisla-

tivo sulla qualità dell'aria pubblicato dalla Commissione Europea a fine 2013 (denominato "Clean Air Policy Package"). Con la pubblicazione della Direttiva 2014/52/EU si è concluso l'iter di revisione della direttiva concernente la valutazione dell'impatto ambientale (VIA) di determinati progetti pubblici e privati, e con la pubblicazione del Regolamento UE n. 517/2014 si è concluso il processo di revisione del regolamento sui gas fluorurati a effetto serra. È stato anche pubblicato il Regolamento UE n. 548/2014 recante la modalità di applicazione della direttiva 2009/125/CE (Ecodesign) ai trasformatori di potenza piccoli, medi e grandi.

# 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 avviato da anni interventi per ridurre le emissioni di gas serra in tutti i Paesi nei quali opera, sia attraverso il rispetto degli obblighi previsti dalla Direttiva ETS, sia attuando una strategia di lungo termine.

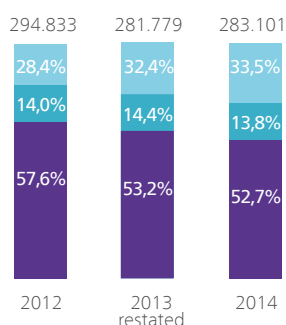
In tale ambito Enel si è attivata fin dal 2009 sottoscrivendo l'iniziativa di Eurelectric che impegna 60 aziende a trasformare entro il 2050 il settore elettrico europeo in un'industria 'neutra'

dal punto di vista delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Inoltre durante il 2014 Enel ha aderito a due piattaforme di impegno globale, la Caring for Climate Initiative (adottando i Business Leadership Criteria on Carbon Pricing) e il Put a Price on Carbon Statement. Le due iniziative, lanciate rispettivamente da United Nations e World Bank, impegnano le imprese a dimostrare la propria leadership nell'affrontare il cambiamento climatico attraverso l'internalizzazione di un prezzo sulla CO<sub>2</sub> nelle proprie scelte di investimento e la promozione di meccanismi di carbon pricing a livello globale.

## Le sfide e le opportunità del cambiamento climatico

Oggi oltre il 47% della generazione Enel proviene da fonti a zero emissioni. La capacità da fonte rinnovabile nel 2014 è cresciuta di ulteriori 800 MW grazie alle attività di Enel Green Power, confermando l'impegno di Enel per lo sviluppo della generazione carbon free, che proseguirà nei prossimi anni.

Produzione netta per fonte energetica primaria (GWh)



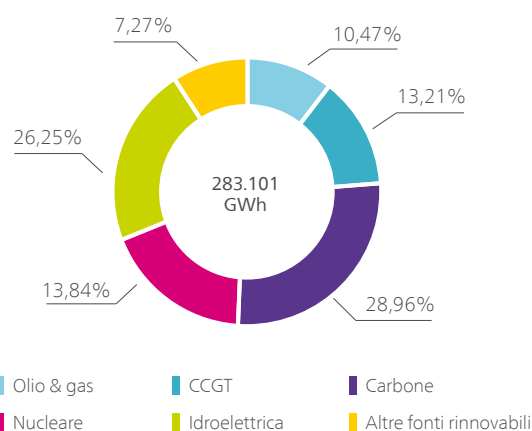
■ Produzione netta rinnovabile ■ Produzione netta nucleare ■ Produzione netta termoelettrica

Oggi Enel può contare in tutto il mondo su impianti alimentati da fonti rinnovabili per circa 36.800 MW di potenza efficiente netta, che costituiscono il 38,3% della potenza complessiva del parco di generazione di energia elettrica del Gruppo. Questo parco impianti ha permesso di produrre complessivamente oltre 94 TWh da fonti rinnovabili nel corso del 2014, evitando l'immissione in atmosfera di circa 70 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>. Il parco nucleare ha permesso di evitare ulteriori 37 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Rispetto al 1990, anno di riferimento base del Protocollo di Kyoto, le emissioni specifiche <sup>(1)</sup> di CO<sub>2</sub> del Gruppo Enel sono diminuite di oltre il 36%, grazie, anche nel 2014, a una mag-

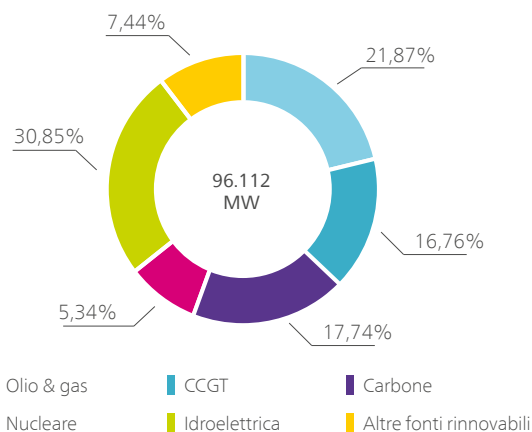
giore produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (+4%) dovuta alla crescita della capacità installata e a un buon livello di idraulicità. Essendo tale risultato in linea con l'obietti-

Produzione elettrica netta per fonte nel 2014 \*



\* Non sono inclusi gli 8,2 TWh provenienti dalla cogenerazione di calore, di cui 7,7 TWh da impianti termoelettrici e 0,5 TWh da nucleare.

Capacità elettrica netta per fonte nel 2014



■ Olio & gas ■ CCGT ■ Carbone ■ Nucleare ■ Idroelettrica ■ Altre fonti rinnovabili

<sup>(1)</sup> Emissioni specifiche totali termoelettriche della produzione semplice e cogenerativa: rappresentano le quantità di SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, polveri e CO<sub>2</sub> emesse in atmosfera per ogni kWh netto di energia elettrica e calore prodotti dal Gruppo da tutte le tecnologie disponibili (nucleare, termoelettriche e rinnovabili).

vo fissato per il 2020, pari a 395 gCO<sub>2</sub>/kWh. Enel ha ridefinito il target di medio periodo a una riduzione del 18% rispetto

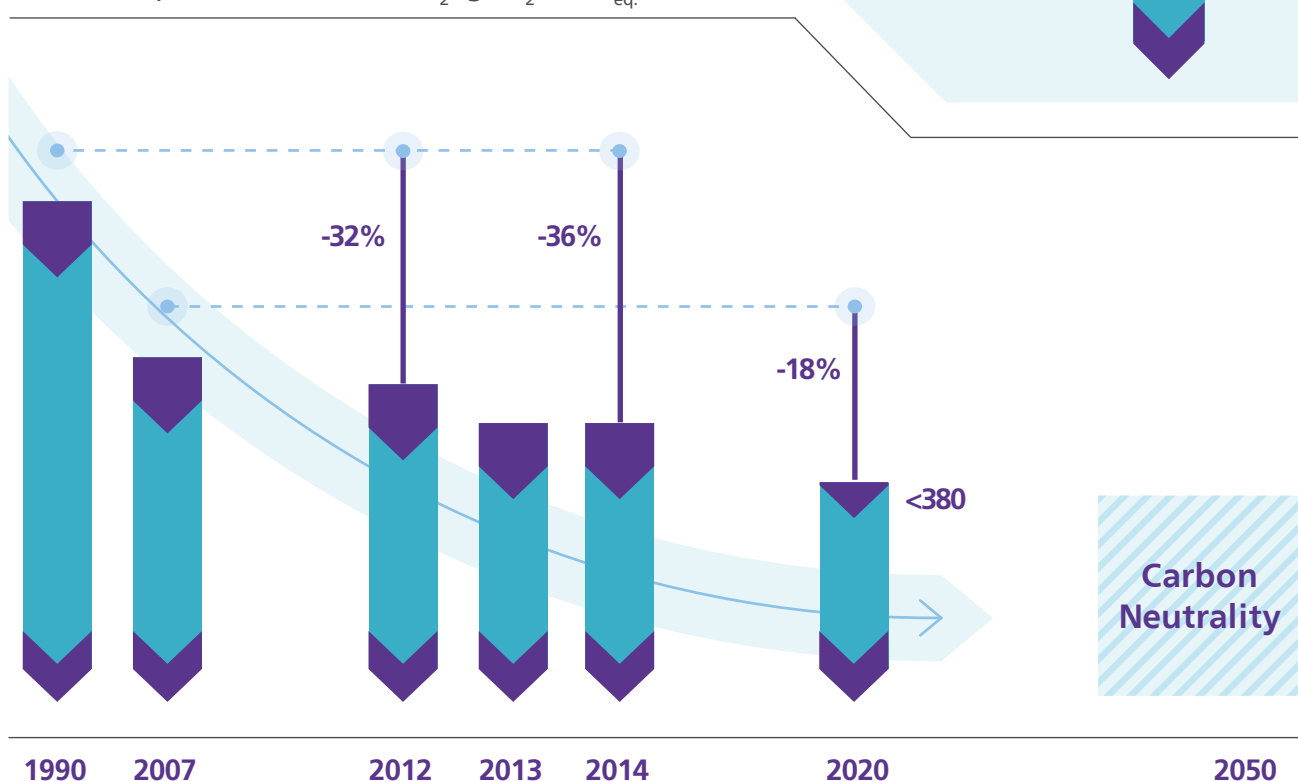


Da alcuni anni Enel è anche attiva nel settore del mercato volontario delle riduzioni di emissione, diretto a soggetti (società, istituzioni, clienti finali ecc.) che intendono monitorare o neutralizzare la propria

carbon footprint, ossia l'impatto in termini emissivi delle proprie attività (eventi, pubblicazioni, prodotti e servizi, sia interni sia esterni). Tutte le iniziative sono associate al marchio "CO<sub>2</sub> NEUTRAL" registrato da Enel nel 2011.

## CO<sub>2</sub> Obiettivi ambientali

Emissioni specifiche totali di CO<sub>2</sub> (gCO<sub>2</sub>/kWh<sub>eq.</sub>)



## Gestione dei rischi legati al cambiamento climatico

Parallelamente alle politiche di mitigazione il Gruppo Enel sta lavorando anche sul tema dell'adattamento al cambiamento climatico. Eventi meteorologici estremi possono avere infatti impatti rilevanti sul livello e sulla qualità del servizio di generazione, di distribuzione e di fornitura

dell'energia elettrica, sia nel breve sia nel lungo periodo. Per questo motivo Enel attraverso Endesa ha avviato un progetto pilota in Spagna per determinare, nell'arco di cento anni, la vulnerabilità al cambiamento climatico di tre centrali idroelettriche lungo il bacino del Guadalquivir.



# Rischi e opportunità

La discussione sull'evoluzione degli obiettivi e degli strumenti di policy, in un contesto di forte incertezza regolatoria e di mancanza di adeguati segnali di prezzo a livello europeo e internazionale, apre il dibattito all'introduzione di Carbon tax.

Sotto questa prospettiva il rischio connesso all'imposizione di una tassa sul carbonio è correlato a un aumento dei costi di produzione da combustibili fossili, con una possibile perdita di quote di mercato e/o di un passaggio attraverso i prezzi finali dell'energia elettrica.

Per gestire questo rischio il Gruppo ha accelerato il percorso di decarbonizzazione del mix di generazione minimizzando l'esposizione alla CO<sub>2</sub> e i costi di compliance con la normativa in vigore. Consapevole dei rischi ma anche delle opportunità legate al cambiamento climatico, Enel ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno per ristabilire la credibilità e l'efficacia dello schema ETS sostenendo la proposta presentata dalla Commissione per l'introduzione di una Riserva di Stabilità di Mercato (Market Stability Re-

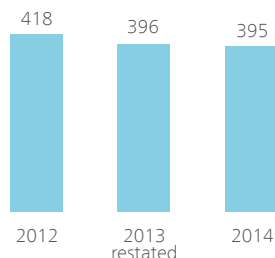
serve). Contestualmente il Gruppo supporta attivamente il raggiungimento di un accordo internazionale sul clima da concludere alla Conferenza UNFCCC di Parigi nel 2015. Un'unità dedicata, integrata dal supporto di linee di business, promuove e contribuisce all'evoluzione del dibattito con le istituzioni, le più importanti associazioni del settore, le ONG, gli istituti di ricerca, e partecipa ai forum globali.

## Emissioni di gas serra

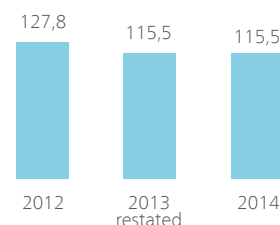
Le emissioni di gas serra sono dovute quasi esclusivamente all'utilizzo di combustibili fossili<sup>(2)</sup>. Relativamente alle attività industriali di Enel, sostanze che contribuiscono all'effetto serra sono anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>) e metano (CH<sub>4</sub>).

Durante il 2014 le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> equivalente, pari a circa 115,5 milioni di tonnellate, sono rimaste sostanzialmente stabili rispetto al 2013 grazie a un maggiore funzionamento degli impianti termoelettrici con più alta efficienza. Il valore di emissione specifica (si veda nota 1 a pag. 118) di CO<sub>2</sub> è in linea con il valore registrato nell'anno precedente.

Emissioni specifiche di CO<sub>2</sub>  
della produzione netta complessiva (g/kWh)



Totale emissioni dirette -  
Scope 1 (mil. t eq.)



L'SF<sub>6</sub> è usato nelle apparecchiature elettriche di alta e media tensione per le proprietà isolanti e di estinzione degli archi elettrici che lo rendono insostituibile in queste applicazioni. Le quantità emesse in atmosfera nel 2014 ammontano a 6.393 kg pari a 150mila tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente (23.500 - Global Warming Potential - GWP). Il dato espresso in peso di CO<sub>2</sub> equivalente indica un'entità estremamente limitata rispetto alle emissioni complessive di gas serra di Enel.

Per quanto riguarda invece le emissioni dirette dovute

all'attività di estrazione del carbone a causa delle emissioni fuggitive di metano (CH<sub>4</sub>), le quantità sono calcolate attraverso fattori di emissione dell'IPCC "2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories", differenziati per attività estrattiva (28 - Global Warming Potential - GWP). Le emissioni nel 2014 ammontano a 20.325 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

La maggior parte delle sostanze dannose per l'ozono è controllata in base al Protocollo di Montreal e comprende clorofluorocarburi (CFC), idroclorofluorocarburi (HCFC),

<sup>(2)</sup> Con l'entrata in vigore del sistema per lo scambio di quote di emissioni dei gas a effetto serra, voluto dalla Direttiva 2003/87/CE, nel caso degli impianti e dei combustibili soggetti alla direttiva stessa e tenuti quindi al monitoraggio e alla comunicazione, le emissioni di CO<sub>2</sub> sono calcolate a partire dalle analisi (carbonio nel combustibile, potere calorifico, carbonio nelle ceneri) effettuate su singoli lotti di combustibile. Negli altri casi (impianti e combustibili non soggetti alla direttiva 2003/87/CE), Enel utilizza di regola i parametri di riferimento dell'allegato VI del regolamento (UE) 601/2012 e per il perimetro italiano gli ultimi inventari nazionali dei gas serra.

halon e metilbromuro. Le emissioni di tali sostanze dannose per l'ozono sono espresse in tonnellate equivalente di CFC-11. Per tali sostanze si indica sia il peso emesso sia il peso di CFC-11 equivalente, utilizzando come coefficiente di conversione il GWP (4.660 - Global Warming Potential). I quantitativi di emissione calcolati per il 2014 equivalgono a circa 3.400 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente. Il dato espresso in peso di CO<sub>2</sub> equivalente indica un'entità estremamente limitata rispetto alle emissioni dirette complessive di gas serra di Enel classificate come scope 1.

**Le emissioni scope 2**, pari allo 0,6% delle emissioni scope 1, riguardano le 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). Nello scope 2 sono incluse le emissioni di CO<sub>2</sub> associate ai consumi di energia elettrica acquistata in rete per usi civili e per il pompaggio negli impianti idroelettrici, in quanto, non essendo possibile accertarne esattamente il produttore, non possono essere classificate diversamente. Per il 2014 le diminuzioni delle emissioni di scope 2 riflettono la riduzione dei volumi delle attività in particolare per la rete di distribuzione e per l'acquisto di energia per il pompaggio negli impianti idroelettrici.

**Le emissioni scope 3** riguardano le emissioni indirette di gas serra e sono la conseguenza delle attività dell'Azienda, ma derivano da fonti non controllate né possedute. Nel 2014 si riscontra un valore pari a circa 7,6 milioni di tonnellate in linea con i valori del 2013.

## Le emissioni generate di SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e polveri

Gli inquinanti atmosferici significativi emessi dalle attività svolte da Enel, in particolare dalla produzione termoelettrica, sono gli ossidi di zolfo (SO<sub>2</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e le polveri.

Nella quasi totalità degli impianti di grandi dimensioni, la misura di questi inquinanti è effettuata in maniera continuativa attraverso analizzatori installati sulle ciminiere, mentre negli impianti di piccole dimensioni avviene in modo periodico, attraverso campagne di analisi e misura o utilizzando parametri statistici. Nel corso del 2014, sono continuate le installazioni di sistemi di misurazione delle emissioni in continuo in particolare negli impianti dell'America Latina.

Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva (g/kWh)



Durante il 2014 le emissioni in atmosfera del Gruppo si sono mantenute sostanzialmente in linea con quanto registrato nel 2013.

In particolare, si è registrato un leggero incremento delle emissioni di anidride solforosa (o biossido di zolfo - SO<sub>2</sub>), prevalentemente dovuto a una maggiore produzione di energia elettrica negli impianti ancora sprovvisti di sistemi di abbattimento. Le emissioni totali di polveri sono invece diminuite del 6,2%, mostrando i primi effetti dovuti ai lavori di modernizzazione dell'impianto termoelettrico di Reftinskaya, dove i filtri elettrostatici sono in corso di sostituzione con più efficienti filtri a manica.

I valori specifici delle emissioni in atmosfera riflettono gli andamenti delle emissioni totali, anche relativamente alle produzioni termoelettriche semplice e combinata, riferita alla produzione di energia elettrica e calore. Nei prossimi anni è attesa una progressiva diminuzione di tutti gli inquinanti grazie a una serie di interventi di efficientamento su tutto il parco di generazione e, in particolare, alla progressiva modernizzazione dell'impianto russo di Reftinskaya. Inoltre Enel, per quanto riguarda gli inquinanti "minori" (come i metalli, tra cui il mercurio), ha effettuato vaste campagne di misura delle concentrazioni nei fumi prodotti dagli impianti termoelettrici – in situazioni diverse per tipo di combustibile e sistemi di abbattimento – ottenendo risultati che rispettano, con ampi margini, i limiti puntuali stabiliti dalle leggi vigenti nei diversi ambiti nazionali in cui Enel svolge la propria attività. Enel ha avviato un progetto su tutto il perimetro del Gruppo per la misurazione e il monitoraggio di tali inquinanti. In particolare per quanto riguarda le emissioni di mercurio, tipiche della produzione

elettrica da carbone, nel 2014 sono state registrate circa 0,513 tonnellate, limitatamente al solo perimetro di Italia

e Spagna che attualmente rappresenta il 73% della produzione termoelettrica a carbone di tutto il Gruppo.

## Obiettivi al 2020

Enel, rispetto ai dati consuntivati nel 2010, si è posta il raggiungimento entro il 2020 dei seguenti obiettivi:

- > -10% di emissioni specifiche totali di anidride solforosa (SO<sub>2</sub>);
- > -10% emissioni specifiche totali di ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>);
- > -50% emissioni specifiche totali di polveri.

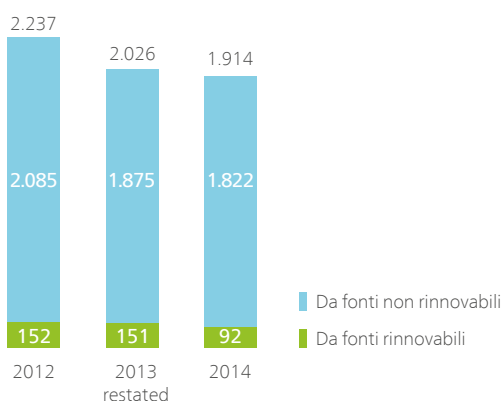


## Efficienza nei consumi di energia

Il Gruppo Enel consuma energia per alimentare gli impianti di generazione, tramite i quali produce a sua volta nuova energia che viene immessa sul mercato.

Nel 2014 si è registrata una diminuzione del 5,5% dei consumi energetici di combustibile, passati dai circa 48,4 Mtep totali del 2013 (2.025.531 TJ) a circa 45,7 Mtep nel 2014 (1.914.247 TJ), a causa della minore produzione termoelettrica e nucleare.

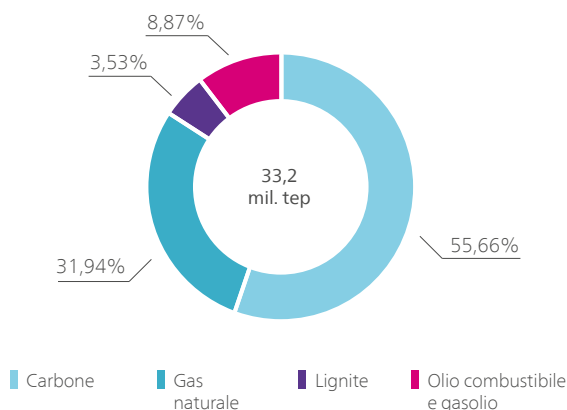
Consumi di combustibili per fonte primaria (.000 TJ)



I combustibili, sostanzialmente di origine fossile, sono utilizzati, per la quasi totalità, come fonte di energia per la produzione termoelettrica.

Per Enel utilizzare in maniera efficiente l'energia significa, da un lato, massimizzare il rendimento del mix di fonti (termoelettriche, nucleari e rinnovabili) e, dall'altro, rendere la rete di distribuzione sempre più efficiente per impedire che

Consumo di combustibili fossili per la produzione termoelettrica semplice e combinata 2014



lungo le linee di trasmissione si perdano quantità significative di energia.

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.

Nel 2014 i principali interventi di efficientamento del parco di generazione, in linea con gli anni passati, hanno riguardato:

- > interventi tecnici: modernizzazione degli impianti attraverso la sostituzione di macchinari e componenti con soluzioni più efficienti, introduzione di sistemi remoti e di telecontrollo per la gestione degli impianti;
- > ottimizzazione delle attività di manutenzione: identifica-

zione del momento migliore per la manutenzione e revisione dei macchinari, corretto mantenimento e pulizia delle parti meccaniche ecc.;

- > efficientamento del processo: identificazione dei tempi e dei metodi ottimali per massimizzare l'efficienza degli im-

pianti, implementazione di programmi di eccellenza operativa, miglioramento della distribuzione del carico produttivo facendo lavorare le unità più efficienti, ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento ecc.

Di seguito sono riportate le iniziative più importanti con l'indicazione del Paese e della tipologia di intervento:

|                | Paese      | Tipologia di intervento         | Descrizione intervento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EUROPA         | Italia     | Rete elettrica di distribuzione | Risparmio energetico pari a 320.278 GJ dovuto all'installazione di nuovi trasformatori a perdite ridotte, nuove cabine (AT/MT) e (MT/BT) e rifacimento/potenziamento di linee BT/MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                |            | Mercato                         | Iniziative di fornitura di prodotti e servizi efficienti dal punto di vista energetico o basati sulla produzione di energia rinnovabile.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                | Romania    | Rete elettrica di distribuzione | Risparmio energetico pari a 2.697 GJ per Muntenia, 8.786 GJ per Dobrogea, 5.401 GJ per Banat dovuto essenzialmente a interventi di riconfigurazione e ammodernamento delle linee di bassa e media tensione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                |            | Campagna promozionale           | Enel ha sostituito più di 5mila lampadine ad incandescenza con altre a basso consumo nel villaggio di Colibași, nella provincia di Giurgiu, ottenendo un risparmio energetico di 348 GJ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                | Russia     | Produzione termoelettrica       | Konakovskaya: risparmi per oltre 30mila GJ dovuti al retrofitting dell'Unità 2 attraverso la sostituzione di tubature a fine vita e di isolamenti e rivestimenti della caldaia e della turbina. Nevinnomysskaya: risparmi per oltre 25mila GJ dovuti alla sostituzione di trasformatori e di guarnizioni. Reftinskaya: miglioramenti significativi rispetto al 2013 dovuti alla modernizzazione dell'Unità 6. In particolare si riportano risparmi per 576 GJ provenienti dall'ammodernamento degli alimentatori di carbone dell'Unità 6 con l'installazione di un controllo di regolazione; risparmi pari a ca 346mila GJ dovuti a: i) la riparazione della caldaia dell'Unità 6 con sostituzione delle superfici di scambio termico e ventilatori, ii) la ricostruzione del preriscaldatore di aria e iii) il montaggio di un sistema di pulizia del condensatore. |
|                |            | Produzione fotovoltaica         | Risparmi di energia elettrica per autoconsumo, dovuti alla produzione degli impianti fotovoltaici di Mochove, Vojany e dello chalet Terry per un totale di 24.925 GJ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                | Slovacchia | Produzione termoelettrica       | Gli impianti Vojany e Nováky operano in regime di co-firing con biomassa che consente un risparmio associato di energia fossile pari a circa 575mila GJ e circa 124mila GJ rispettivamente per Vojany e Nováky.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                |            | Travel management               | Attraverso la definizione di una specifica procedura da parte della Funzione Personale viene promossa la sostituzione dei viaggi per motivi di lavoro con video e teleconferenze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                |            | Produzione termoelettrica       | Risparmi per un totale di 1.547 GJ prevalentemente dovuti al programma di risparmio energetico dell'impianto termoelettrico di San Roque. Nei risparmi energetici sono compresi anche i contributi dell'impianto di Los Guinchos per la riduzione dei consumi degli impianti ausiliari e la sostituzione di punti luci a basso consumo energetico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                | Spagna     | Distribuzione                   | Risparmi per un totale di 4.190 GJ dovuti a: i) ottimizzazione dei controlli per la vigilanza nell'impianto di Garoña a maggiore efficienza nella gestione dei riscaldamenti e dei condizionatori d'aria per la collocazione di temporizzatori; ii) illuminazione a basso consumo nelle sottostazioni Montearenas e Tesouro e collocazione di temporizzatori sui dispositivi di riscaldamento di Montearenas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| AMERICA LATINA | Brasile    | Distribuzione (Coelce)          | Programma di risparmio energetico "Troca Eficiente" che consiste nella sostituzione di vecchi elettrodomestici (in particolare frigoriferi) con modelli più efficienti per famiglie a basso reddito. Il risparmio energetico viene contabilizzato mediante un contatore, installato prima e dopo la sostituzione. Durante il 2014 il programma ha interessato 31.752 famiglie con una riduzione del consumo di elettricità pari 20.403 MWh.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                | Colombia   | Distribuzione                   | Progetto di modernizzazione dei lampioni per l'illuminazione pubblica con tecnologia a LED. Durante il 2014 sono stati istituiti 1.370 dispositivi che hanno consentito di ottenere un risparmio di energia di circa 800 GJ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                | Perù       | Generazione                     | Risparmi energetici per oltre 3.800 TJ dovuti a interventi nell'impianto a ciclo combinato Ventanilla e per il progetto di ristrutturazione della centrale idroelettrica ad acqua fluente di Callahuanca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                |            | Distribuzione                   | Risparmi energetici pari a circa 800 GJ per un progetto di compensazione reattiva in MT che consente di diminuire le perdite di carico dovute alla trasmissione, riducendo il carico dei trasformatori e delle linee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



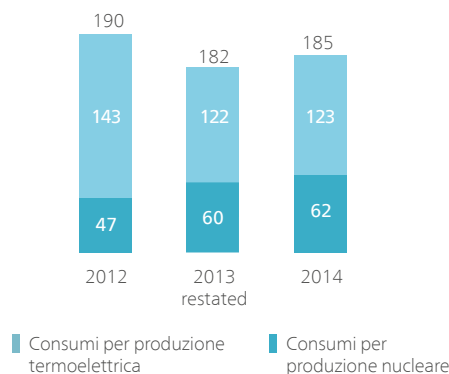
# Gestione responsabile della risorsa idrica

La gestione integrata delle risorse idriche si fonda sulle seguenti principali linee di azione:

- > utilizzo efficiente delle risorse idriche e preservazione della qualità dell'acqua all'interno dei processi;
- > trattamento dei reflui e loro minimizzazione e controllo delle perdite;
- > gestione delle portate dei fiumi con programmi specifici per assicurare i volumi necessari per preservare l'ecosistema sotteso (deflussi minimi vitali);
- > gestione integrata dei bacini attraverso la misurazione della qualità delle acque e l'applicazione, ove necessario, di misure correttive per il miglioramento delle condizioni fisiche ed ecologiche del bacino, contestualmente alla preservazione dei diversi usi territoriali rispondenti alle specifiche esigenze del territorio in cui l'impianto è inserito.

Il Gruppo Enel preleva acqua da fonti idriche principalmente per scopi industriali, come il raffreddamento, la desolfurazione, 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.

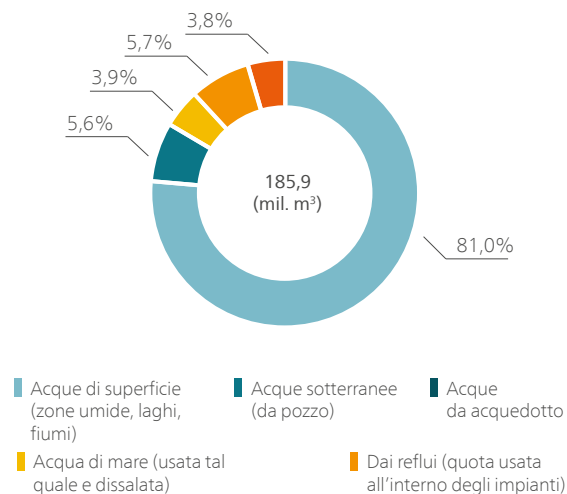
Volumi di acqua consumata per processo produttivo (mil. m<sup>3</sup>)



Nel 2014 il prelievo complessivo di acqua è stato pari a circa 186 milioni di m<sup>3</sup>, lievemente in crescita rispetto al 2013 (184,8 Mm<sup>3</sup>). Il consumo specifico del 2014 è stato pari a 0,64 l/kWh in linea coi valori del 2013 (0,63 l/kWh), confermando l'impegno di Enel a ridurre tali consumi del 10% al 2020 rispetto al dato del 2010, e solamente circa il 5% (7% nel 2013) del totale della produzione del Gruppo ha utilizzato e/o consumato acqua dolce in zone water stressed.

I fabbisogni complessivi vengono coperti attraverso il prelievo di acque da fonti cosiddette 'scarse' (acque dolci di superficie, acque sotterranee e da acquedotto) oppure

Volumi acqua consumata per fonte (%) - 2014



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 1.515.900 m<sup>3</sup>.

Consumo specifico netto di acqua industriale nella produzione complessiva di energia elettrica e calore (litri/kWh)



Nel 2014 i prelievi da fonti scarse sono stati pari a circa 168 milioni di m<sup>3</sup>, in lieve aumento rispetto al 2013, di cui circa l'81% da fiume e acque meteoriche. La quota di utilizzo dei reflui derivanti dai processi produttivi è lievemente aumentata attestandosi al 3,8% dei prelievi totali nel 2014. Altre esigenze, come il raffreddamento a ciclo aperto, ven-



## Obiettivi ambientali

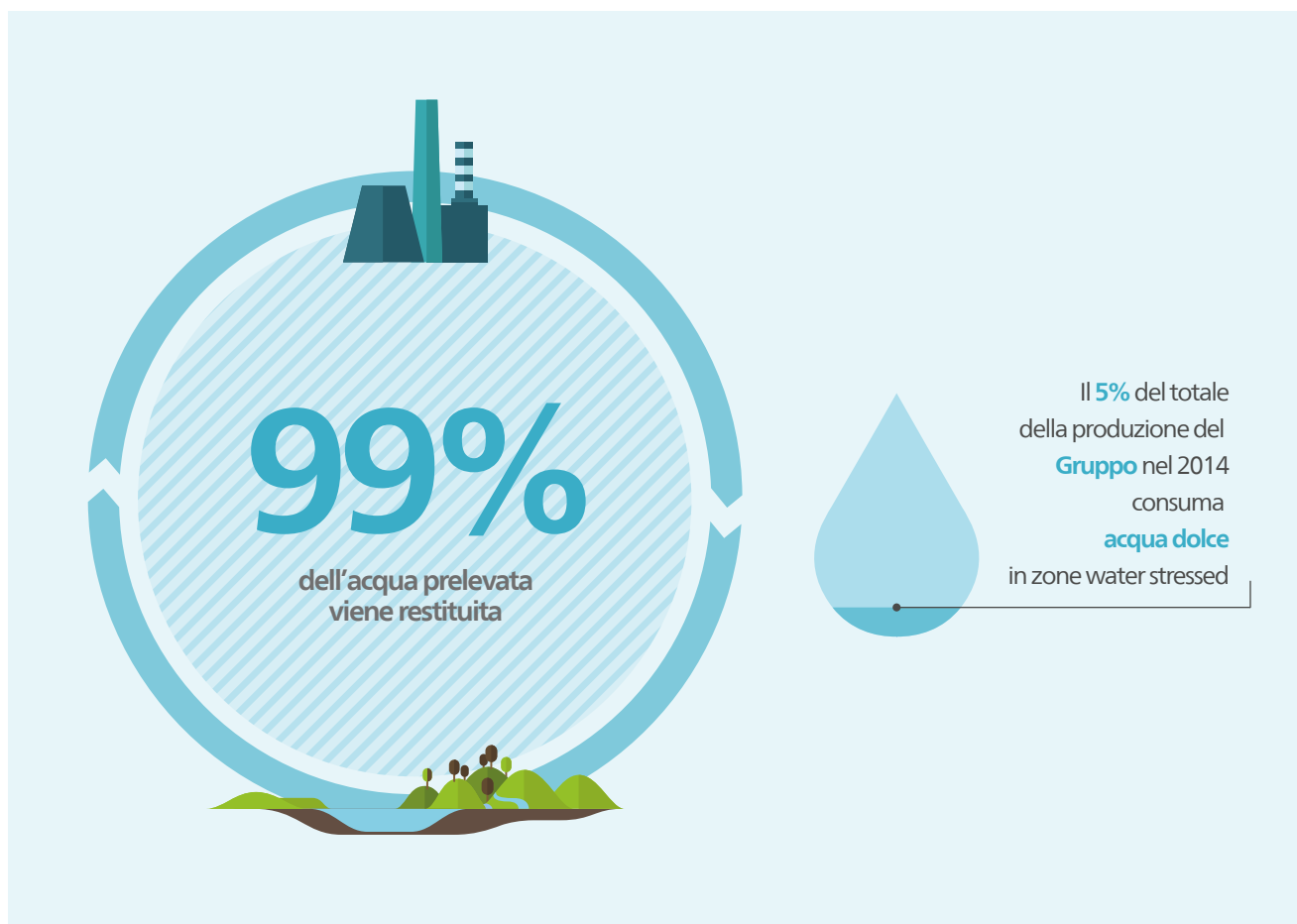
### Obiettivi al 2020

Prelievo  
specifico di:

anno base: 2010

Acqua

-10%



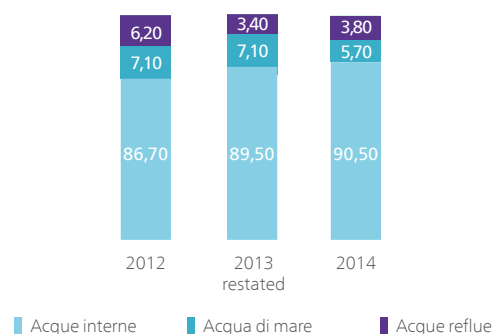
gono coperte senza un vero e proprio consumo, attraverso acqua di mare o di fiume che viene prelevata e poi restituita al corpo d'acqua d'origine nella medesima quantità, con caratteristiche chimiche inalterate e variazioni minime in termini di temperatura (sempre entro i limiti fissati dalle normative nei Paesi in cui Enel opera).

La copertura del fabbisogno di acqua per uso industriale evidenzia in termini percentuali il contributo delle diverse fonti di acqua (acque interne, di mare, reflui). Il contributo complessivo delle acque interne (fiume, pozzo e acquedotto) è aumentato a causa della diminuzione dell'utilizzo della quota di acqua di mare usata tal quale e dei reflui.

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. Nelle centrali a carbone, per esempio, le acque di spurgo delle

Copertura del fabbisogno di acqua per uso industriale (%)



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.

## Disclosure della performance idrica

Enel è da tempo consapevole dell'importanza della risorsa idrica per le comunità locali e per gli ecosistemi di riferimento. Inoltre anche grazie all'interesse dei nostri stakeholder, dei nostri investitori etici e degli analisti di sostenibilità, Enel è costantemente spinta al miglioramento, a gestire la risorsa idrica in modo sempre più consapevole e a essere trasparente nel comunicare tutti gli impatti e, soprattutto, come vengono gestiti e mitigati.

I punti focali della gestione delle risorse idriche di Enel sono: misurazione delle performance (per esempio consumi specifici, carico inquinante delle acque reflue), definizione di politiche e di target specifici (obiettivo pubblico al 2020 sui consumi specifici di acqua a livello di Gruppo), approfondimenti e studi riguardanti le legislazioni europee e internazionali per delineare possibili scenari futuri.

Al fine di comunicare in modo trasparente ed esaustivo tali sforzi, Enel è stata la prima utility al mondo ad abbinare al CDP Water (partecipandovi per la prima volta a livello di Gruppo nel 2013) un'ulteriore valutazione attraverso Aqua Gauge, un assessment sviluppato dalla società Ceres che costituisce un network di investitori statunitensi.

Aqua Gauge è una metodologia ideata sia come supporto agli investitori nella guida all'interpretazione dei risultati e della disclosure fatta dall'azienda in documenti ufficiali (Rapporto Ambientale, Bilancio di sostenibilità, CDP Water), sia come aiuto all'azienda stessa per individuare come e dove migliorare.

## La valutazione del "water risk"

I corpi d'acqua interessati dalle attività del Gruppo 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 ver-

so 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<sup>(3)</sup>.

Enel effettua un costante monitoraggio di tutti i siti di produzione che si trovano in zone a rischio di scarsità idrica al fine di gestire tale risorsa nella maniera più efficiente. In particolare il monitoraggio dei siti avviene attraverso i seguenti livelli di analisi:

- > mappatura dei siti di produzione ricadenti in aree con potenziali situazioni di "water scarcity", in cui il valore medio delle risorse idriche rinnovabili per persona risulta essere inferiore al riferimento fissato dalla FAO e individuate anche attraverso l'uso di un software specifico sviluppato dal World Business Council for Sustainable Development;
- > individuazione dei siti di produzione "critici", ossia con approvvigionamento idrico da acque dolci;
- > gestione più efficiente attraverso eventuali modifiche di impianto o di processo tese anche a massimizzare l'approvvigionamento da reflui e da acqua di mare;
- > monitoraggio dei dati climatici e vegetativi di ciascun sito.

Oltre al rispetto delle prescrizioni dei differenti Piani di Tutela a livello regionale (per gli impianti situati nel territorio europeo), che impongono l'obbligo di rilascio dei deflussi minimi vitali, Enel ha parallelamente avviato in Italia, in Spagna e in America Latina sperimentazioni riguardanti il reale impatto sull'ecosistema di tali deflussi e, in alcuni casi specifici, studi volti all'approfondimento dell'effetto delle variazioni di portata giornaliera determinate dalle immissioni intermittenti delle acque turbinate a valle delle centrali. L'obiettivo di queste sperimentazioni e di questi studi è acquisire una base conoscitiva sempre maggiore, che possa permettere anche un intervento più mirato in fase di consultazione pubblica per quanto riguarda l'applicazione o l'aggiornamento di normative afferenti al comparto degli impatti ambientali sulle acque (in Europa, per esempio, l'aggiornamento dei Piani di Bacino e di Tutela è previsto per il 2016 come da Direttiva Quadro Acque 2000/60/EC).

## 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

<sup>(3)</sup> Per ulteriori informazioni si vedano i file excel allegati alla pagina web: <http://www.enel.com/it-IT/sustainability/environment/biodiversity/>.

scarichi in acqua, e investe costantemente 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. Le acque reflue, così trattate, vengono in parte scaricate in corpi idrici superficia-

li, in parte riutilizzate all'interno degli impianti stessi, contribuendo alla copertura dei fabbisogni idrici complessivi.

Nel 2014 il recupero delle acque reflue dopo il trattamento, in tutto il perimetro del Gruppo, è stato pari a circa 7 milioni di m<sup>3</sup>, che hanno consentito la copertura del 3,8% dei consumi totali, pari a 186 milioni di m<sup>3</sup>.

## Tutela della biodiversità

Enel è consapevole del valore degli ecosistemi e dei servizi ambientali a essi associati ed è tradizionalmente impegnata nella gestione responsabile delle risorse naturali durante le sue operazioni. La tutela della biodiversità è un obiettivo strategico della politica ambientale di Enel ed è parte integrante dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) del Gruppo.

Nel 2014 le attività di tutela delle specie e degli habitat naturali hanno riguardato 89 progetti, con una copertura complessiva di oltre 55mila ettari. I progetti prevedono studi, inventari e piani di monitoraggio su specie sensibili, programmi di reintroduzione di specie native, riforestazioni, interventi infrastrutturali come l'isolamento e la sostituzione di conduttori elettrici pericolosi per l'avifauna nonché l'installazione, nelle linee elettriche, di supporti per la posa e la nidificazione dei rapaci e delle specie migratorie, e la costruzione di rampe di passaggio per la fauna ittica in corrispondenza degli impianti idroelettrici. Gli interventi sono pianificati assegnando priorità per quanto riguarda gli ecosistemi alle zone protette e per quanto riguarda le specie a quelle ricadenti nella "Red List" dell'International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN) ma specificità territoriali che possono avere una valenza particolare per le comunità locali sono trattate ugualmente con la massima attenzione.

Enel ha elaborato una specifica policy da considerare riferimento e linea guida per tutte le iniziative di tutela della biodiversità del Gruppo, nelle attività di generazione, trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica. La policy è stata sviluppata per contribuire agli obiettivi della Convenzione delle Nazioni Unite sulla Diversità Biologica (CBD), del Piano per la Biodiversità 2011-2020 e degli associati target di Aichi. In particolare Enel si impegna a:

- > pianificare le attività che possono interferire con le specie e gli habitat naturali rispettando il principio della "mitigation hierarchy", che consiste innanzitutto nell'im-

pegno a i) evitare e prevenire il verificarsi di impatti negativi sulla biodiversità, secondariamente, quando gli impatti non possono essere evitati, ii) ridurre il danno e rimediare gli effetti e, infine, iii) compensare gli impatti negativi residui;

- > nel caso di impatti residui, attuare opere compensative rispettando il principio di "nessuna perdita netta" di biodiversità (no net loss) e, ove applicabile, con un bilancio netto positivo;
- > per ogni nuovo impianto condurre Studi di Impatto Ambientale che prevedono una valutazione degli effetti sui biotopi, sulle specie animali e vegetali, allo scopo di evitare di operare in aree ad alto valore naturalistico, prevedendo inoltre di adottare le migliori soluzioni per contenere gli effetti sulla biodiversità;
- > collaborare con le comunità locali, i centri di ricerca e le associazioni ambientaliste e del territorio per identificare i valori della biodiversità e sviluppare studi e progetti per la tutela e la valorizzazione;
- > monitorare l'efficacia delle misure adottate al fine di proteggere e conservare la biodiversità;
- > riportare regolarmente le sue performance in relazione alla biodiversità.

Si riportano di seguito i principali progetti relativi alla biodiversità.



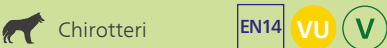
## Romania

Monitoraggio dell'impatto dell'impianto eolico di Salbatica sulle popolazioni di Pellicano bianco



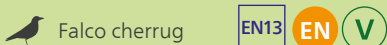
EN14 LC V

Monitoraggio dell'impatto dell'impianto eolico di Moldova Nouă sulle popolazioni locali di chiroteri



EN14 VU V

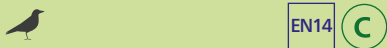
Misure di protezione del Falco sacro nelle provincie di Ianova e Lovrin (localizzazione e tracking con GPS, sostegni per la nidificazione e isolamento di linee elettriche)



EN13 EN V

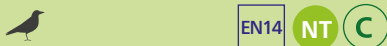
## Grecia

Monitoraggio dell'impatto degli impianti eolici di Monastiri I, Monastiri II, Aspri Petra, Geraki e Soros



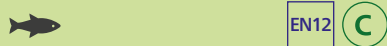
C

Monitoraggio dell'impatto dell'impianto eolico di Agios Kyrillos sull'avifauna



NT C

Studio dell'impatto della centrale idroelettrica di Argiri sulla presenza e i movimenti della fauna ittica



C

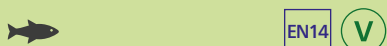
## Panama

Programma di riforestazione in alcune zone critiche nell'area di localizzazione dell'impianto idroelettrico Fortuna



EU13 V

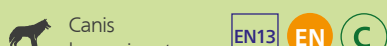
Progetto di tutela della fauna ittica nell'invaso dell'impianto Fortuna: realizzazione di vasche per l'allevamento di pesce da pesca come alternativa ai prelievi nell'invaso idroelettrico



V

## Portogallo

Conservazione dell'habitat del Lupo iberico



EN13 EN C

## Italia

Calcolo e applicazione del Minimo Deflusso Vitale per gli impianti idroelettrici di Goglio Agaro, Goglio Devero, Verampio (Piemonte)



V

Ripopolamento di ittiofauna indigena in Piemonte, nelle Marche (fiumi Aso, Tronto, Castellano, Chienti), in Abruzzo (Vomano), nel Lazio (Simbrivio), in Molise (Lago di Castel San Vincenzo, invaso di Gallo)



C/V

Sviluppo di un sistema innovativo per valutare gli impatti sugli ecosistemi dipendenti dalle acque sotterranee nel Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga



V

Progetto di monitoraggio dell'avifauna (stanziale e migratoria) e della Lontra in zone umide nell'Alta Valle del Volturno (Molise)



EN14 V

Realizzazione di un'area semi-naturale, Giardino "Sulcis"



EN13 C

Ingresso di avannotti nel fiume Po



EU13 C

Progetto di inserimento ambientale e paesaggistico di un gruppo turbogas della centrale Pietrafitta (PG) e riqualificazione ambientale delle aree dell'ex miniera di estrazione di lignite



EN13 EN14 C

Analisi dello strato bentonico della laguna salmastra Pialassa Baiona per la valutazione degli effetti dello scarico termico della centrale Teodora di Porto Corsini (RA)



C

Monitoraggio sperimentale per la definizione della qualità dell'ambiente marino costiero nella zona compresa tra il porto di Brindisi e la centrale termoelettrica "Federico II"



EN14 LC C

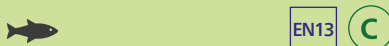
Recupero ambientale delle aree dell'ex miniera di carbone presso la Centrale di Santa Barbara (AR)



EN13 C

## Russia

Misure di protezione per l'ittiofauna negli impianti di pompaggio Ivankovskoe, Barsuchkovsky, Reftinsky, Isetsky



C

Miglioramento della qualità delle acque dell'invaso Isetsky mediante un biomodulo flottante



EN13 V

## Slovacchia

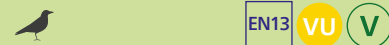
Collaborazione con il Parco Nazionale High Tatras per la conservazione di alcune specie native



EN13 V LC

## Argentina

Conservazione dell'avifauna nell'impianto idroelettrico Arroyito (Hidroeléctrica El Chocón-HECSA)



VU V

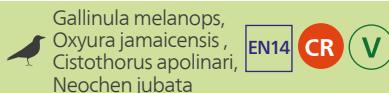
Realizzazione della riserva naturale "El Morejón Private Reserve"



V

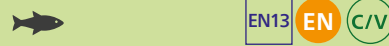
## Colombia

Inventario dell'avifauna nell'invaso di Muña



EN14 CR V

Conservazione della biodiversità nell'impianto idroelettrico di Betania



EN C/V

## Cile

Monitoraggio della vegetazione nell'ecosistema costiero di localizzazione dell'impianto termoelettrico Taltal



VU EN C

Monitoraggio degli uccelli e dei mammiferi marini presso la centrale termoelettrica Tarapacá



VU NT LC

## Brasile

Monitoraggio dell'erpetofauna, dei chiroteri e dell'avifauna durante la costruzione dell'impianto eolico Serra Azul

 Caatinga

EN14

C

Monitoraggio di mammiferi di taglia media e grande durante la costruzione dell'impianto eolico Serra Azul



EN14

C

Studio sull'identificazione, il monitoraggio e la sopravvivenza di ittiofauna durante le fasi di svuotamento dell'invaso Laranja Doce



EN12

V

Monitoraggio dell'ittiofauna, reimpianto della flora e attività di soccorso e di salvataggio della fauna selvatica nell'impianto idroelettrico Apicás





EN14

C

Monitoraggio dell'avifauna nell'impianto idroelettrico Apicás e negli impianti eolici Curva dos Ventos e Fontes dos Ventos, Serra Azul



EN14

C

Riforestazione in prossimità dell'impianto idroelettrico Cachoeira Dourada

Ecosistema



Fauna

EU13

C

Riforestazione di alberi autoctoni in Mato Grosso

Ecosistema



EU13

V

## Stati Uniti

Monitoraggio della migrazione dell'Alosa americana lungo la rampa di passaggio dell'impianto idroelettrico Pawtucket

 Alosa sapidissima

EN14

C

Rilevazione della migrazione dell'Anguilla americana e del Salmone atlantico lungo la rampa di passaggio dell'impianto idroelettrico Lawrence



EN14

EN

C

Monitoraggio delle collisioni dell'avifauna e dei chiroteri nell'impianto eolico Prairie Rose



EN14

C

Collaborazione al Piano di conservazione per il Gallo minore delle praterie e il suo habitat - impianto eolico Caney River



EN13

V

Collaborazione con l'American Wind and Wildlife Institute per la prevenzione delle mortalità dell'avifauna in impianti eolici



EN14

V

Monitoraggio della presenza del Gallo minore delle praterie in prossimità dell'impianto eolico Buffalo Dunes



EN14

V

Monitoraggio acustico dell'attività dei chiroteri nel sito di costruzione dell'impianto eolico Little Elk



EN14

V

## Spagna

Creazione di una riserva ecologica per la Lontra nei pressi dell'impianto eolico Padul



Chersophilus duponti

EU13

EN

C

 Lontra

Elaborazione di una metodologia per la quantificazione della biodiversità nelle aree circostanti gli impianti di Endesa - studio pilota per impianti idroelettrici



EN12

V

Progetto di ricerca per la sostenibilità dell'uso delle risorse idriche per effetto dei cambiamenti climatici





EN12

V

Studio comparativo dei servizi ecosistemici associati all'uso idroelettrico dei fiumi Ter e Noguera Pallaresa



EN12

V

Inventario cartografico delle zone umide e per l'avifauna associate alla presenza degli invasi idroelettrici





EN14

V

Coordinamento di iniziative ambientali relative ai pericoli di elettrocuzione/colloso per l'avifauna dovuti alle linee di distribuzione nelle isole Baleari



EN13

C/V

Accordo di collaborazione Endesa/Fondazione Migres per la reintroduzione dell'Aquila imperiale spagnola nella provincia di Cádiz



Aquila adalberti

EN14

VU

V

Effetti dell'inquinamento luminoso su invertebrati in prossimità di infrastrutture di produzione e trasformazione di energia elettrica nello stretto di Gibilterra

EN12

V

Studio comparativo della biodiversità dei crostacei entomotracci in ecozona paleartica in laghi spagnoli e mongoli

Crostacei, Alona flossneri, Galaziella murae, Phallocryptus tserensodnomi (Mongolia), Alona anastasia, Linderiella baetica, Leidigia iberica, Leidigia korovchinskyi

EN12

V

## RISCHIO DI ESTINZIONE IUCN

EX EW

Estinte

CR EN VU

Minacciate

NT LC

Basso rischio

C

Obbligatorio

C/V

Obbligatorio /Volontario

V

Volontario

Indicatore GRI

## FAUNA



Avifauna



Fauna mammifera



Fauna ittica

## ECOSISTEMA



Terrestre



Fluviale



Lacustre



Zone umide



Marino



RICERCA



PAESAGGIO



FLORA

# Gestione dei rifiuti

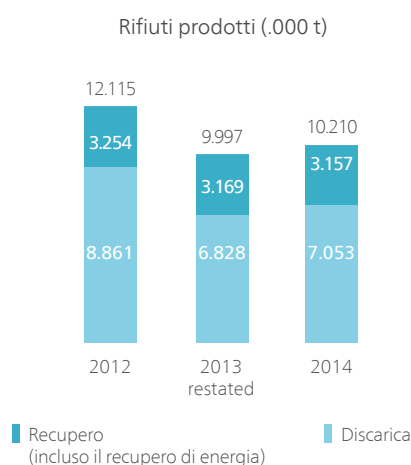
I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo vengono smaltiti nei siti più idonei a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, vengono avviati a recupero. Il recupero riguarda principalmente materiali che possono essere riutilizzati, come gesso e ceneri da combustione, utili per la realizzazione di materiali edili, rigenerati (come oli e batterie) o riciclati (come alcune tipologie di metalli, ceneri e gessi). Le politiche del Gruppo sono orientate ad accrescere sempre più, nel tempo, la percentuale di rifiuti avviati a recupero, sia per i rifiuti pericolosi sia per quelli non pericolosi.

Nel 2014 il Gruppo Enel ha prodotto, complessivamente, 10.210.106 tonnellate di rifiuti, in aumento di circa il 2% rispetto al 2013, di cui il 99,2% classificato come non pericoloso. I rifiuti avviati a recupero in tutto il perimetro Enel sono stati il 30,9% rispetto al totale dei rifiuti prodotti.

Enel, inoltre, 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. 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. In particolare la produzione specifica di rifiuti radioattivi solidi ad alta attività nelle

centrali nucleari è leggermente cresciuta nel 2014 in seguito all'attività di ricambio delle barre di combustibile e al loro deposito temporaneo nelle piscine di alcuni impianti spagnoli.

Per il 2014 il quantitativo totale degli sversamenti più significativi è pari a circa 506 m<sup>3</sup>, prevalentemente (400 m<sup>3</sup>) dovuto alla fuoriuscita di acido solforico dal circuito di iniezione per la regolazione del pH nelle torri di raffreddamento presso l'impianto termoelettrico di Marcinelle in Belgio dove si è prontamente provveduto ad adottare idonee misure di contenimento e di rimozione del materiale sversato.



## Altre attività

Oltre che nella produzione di energia elettrica e calore, il Gruppo Enel opera nel mondo anche nella distribuzione di energia elettrica, deposito e movimentazione dei combustibili, nelle perforazioni geotermiche e nelle attività mineraria e di cantiere, monitorando costantemente gli eventuali impatti ambientali di tali attività (si veda il capitolo "Qualità per i clienti").

Al fine di tutelare il paesaggio e il territorio, Enel, nella costruzione di **nuove reti** e nella **ristrutturazione** delle vecchie, adotta essenzialmente due strategie per attenuare gli impatti:

1. interramento per bassa, media e alta tensione attraverso l'adozione del cavo, eseguito all'interno dei centri abitati;
2. adozione di cavo elicoidale intrecciato (elicord) per linee di bassa e media tensione, costituito dalle tre fasi isolate e in-

trecciate tra loro, che consente di limitare l'impatto visivo. L'indice di cavizzazione si mantiene pressoché costante negli ultimi tre anni, registrando per il 2014 un valore totale del 63,5% (63,9% nel 2013, 63,8% nel 2012). Tale indice rappresenta il rapporto percentuale tra estensione delle linee in cavo ed estensione totale delle linee e dà un'indicazione dell'attenuazione dell'impatto visivo delle linee elettriche.

In relazione **al deposito e alla movimentazione dei combustibili liquidi** (serbatoi di deposito olio e gasolio e annessi oleodotti) e **solidi** (depositi di carbone e lignite situati presso porti dedicati) viene monitorato in particolare l'uso delle risorse, il consumo di energia primaria, il consumo di energia elettrica e la produzione di emissioni, reflui e rifiuti.

Le **perforazioni geotermiche**, che rendono disponibile il fluido endogeno destinato alla produzione geotermoelettrica, comportano l'impiego di tecnologie e competenze nelle qua-

li Enel è all'avanguardia nel mondo. In relazione all'**attività mineraria ed estrattiva**, oltre alla quantità estraibile di combustibile, vengono monitorate le attività di ripristino geomorfologico, idrogeologico e paesaggistico.

Il Gruppo Enel opera anche nelle **attività di progettazione, realizzazione e adeguamento degli impianti**. Le strategie mirano all'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili in campo internazionale, allo scopo di garantire lo sviluppo tecnologico e di aumentare l'efficienza degli impianti, anche

tramite progetti di ricerca adeguati e innovativi. A partire dal 2013, in conformità con i nuovi standard, applicabili dal 2015 e definiti dal Global Reporting Initiative GRI - G4, il Gruppo Enel ha iniziato la rendicontazione dei principali indicatori di performance ambientale riconducibili alle attività di cantiere relativamente agli aspetti ambientali direttamente gestiti dal Gruppo cui seguirà anche l'estensione a quelli indiretti gestiti direttamente dagli appaltatori.

|                                                                                                            |                  | 2013 restated | 2014        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|-------------|
| <b>Impianti ambientali significativi dovuti alle attività di cantiere</b>                                  |                  |               |             |
| Cantieri esaminati                                                                                         | n.               | 50            | 30          |
| Consumi di energia elettrica<br>(perimetro di soli 6 cantieri per il 2013 e 17 per il 2014)                | MWh              | 26            | 6.952       |
| Consumi di combustibili<br>(perimetro di soli 7 cantieri per il 2013 e 30 per il 2014)                     | tep              | 2.311         | 181.630     |
| <b>Materiali di consumo<br/>(perimetro di soli 11 cantieri per il 2013 e 30 per il 2014)</b>               |                  |               |             |
| Sabbie e ghiaie per edilizia                                                                               | t                | 10.899        | 653.808.916 |
| Ferro                                                                                                      | t                | 10.174        | 78.533      |
| Cemento e calce per edilizia                                                                               | t                | 32.645        | 52.095      |
| Altri                                                                                                      | t                | 375           | 3.184       |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> da combustione<br>(perimetro di soli 7 cantieri per il 2013 e 30 per il 2014) | tCO <sub>2</sub> | 1.262         | 516.309     |
| Consumi di acqua per uso industriale<br>(perimetro di soli 10 cantieri per il 2013 e 30 per il 2014)       | m <sup>3</sup>   | 701.210       | 259.814     |
| <b>Rifiuti speciali non pericolosi<br/>(perimetro di soli 13 cantieri per il 2013 e 30 per il 2014)</b>    |                  |               |             |
| quantitativo prodotto                                                                                      | t                | 716           | 142.212     |
| quantitativo conferito per recupero                                                                        | t                | 227           | 130.599     |
| <b>Rifiuti speciali pericolosi<br/>(perimetro di soli 13 cantieri per il 2013 e 30 per il 2014)</b>        |                  |               |             |
| quantitativo prodotto                                                                                      | t                | 4.536         | 33.373      |
| quantitativo conferito per recupero                                                                        | t                | 2             | 265         |
| Recupero dei rifiuti                                                                                       |                  | 4,4%          | 74,5%       |

Infine relativamente alla **gestione degli immobili e dell'autoparco**, i consumi di combustibili, gli impieghi di risorse e

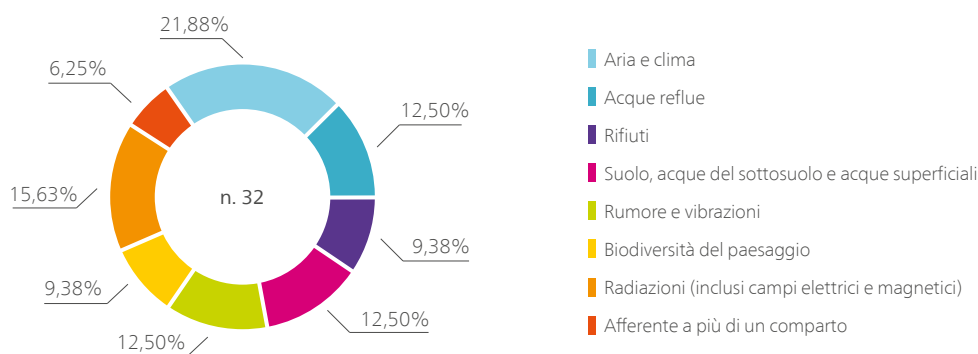
acqua, la produzione di rifiuti sono i dati che vengono puntualmente monitorati e che caratterizzano quest'attività.

# Il contenzioso ambientale

Nel corso dell'ultimo anno sono stati aperti 32 nuovi contenziosi ambientali, che portano i procedimenti giudiziari aperti al 31 dicembre 2014 a 379 <sup>(4)</sup> di cui 347 pendenti da anni precedenti (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). Circa il 60% dei procedimenti riguarda la rete di distribuzione dell'energia elettrica. Nel 2014 sono stati chiusi 49 procedimenti.

Nel 2014 il valore monetario delle sanzioni di natura ambientale è ammontato a circa 222mila euro principalmente a causa di indennizzi verso terzi per impatti sulla vegetazione e sull'agricoltura in Slovacchia, Russia e Spagna.

Contenzioso ambientale instaurato nel 2014 (per comparto ambientale)



## Contenzioso Embalse del Muña - Colombia

Nel 2001 gli abitanti di Sibaté (dipartimento di Cundinamarca) hanno avviato una class action nei confronti di Emgesa SA, società colombiana del Gruppo, e della *Corporación Autónoma Regional* per i danni e i pregiudizi derivanti dalla contaminazione del bacino di Muña per effetto del pompaggio delle acque contaminate del fiume Bogotá realizzato dalla società. La richiesta iniziale di risarcimento è pari a circa 1,1 miliardi di euro.

Emgesa si è dichiarata non responsabile dei fatti contestati affermando, tra l'altro, che il bacino riceve acque già contaminate e ha chiesto il coinvolgimento nel procedimento di numerosi enti pubblici e privati che effettuano scarichi nel fiume Bogotá o che a vario titolo hanno competenza nella gestione ambientale del letto del fiume.

Il Consiglio di Stato, in sede di appello, ha confermato integralmente la decisione del Tribunale Amministrativo di Cundinamarca che aveva, tra l'altro, negato la richiesta di chiamata in garanzia avanzata dalla società a carico di diverse entità coinvolte. Il procedimento è attualmente in corso.

## Le criticità ambientali

Oltre al contenzioso ambientale, Enel monitora le cosiddette "criticità ambientali": gli episodi di controversia e reclamo che soggetti come privati cittadini, comitati, organizzazioni ambientaliste, amministratori locali possono sollevare nei confronti dell'esercizio, della gestione o della costruzione delle installazioni del

<sup>(4)</sup> Fino al 2013 il conteggio dei contenziosi per il perimetro Endesa include anche altri procedimenti ambientali come per esempio i procedimenti amministrativi sanzionatori, di stampo non puramente giurisdizionale.

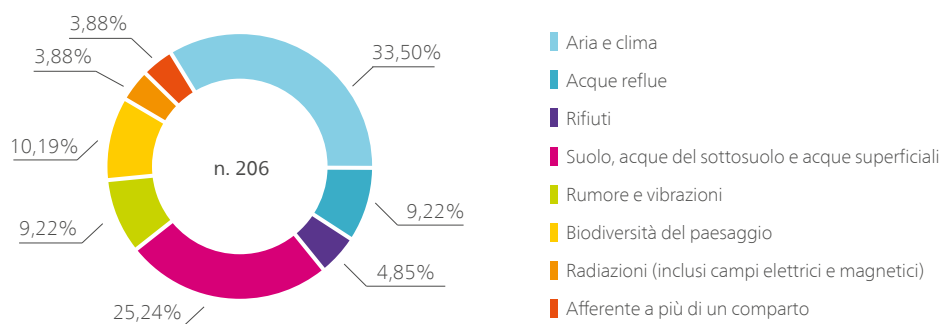


Gruppo (impianti, reti, cabine, edifici ecc.). In questa categoria sono compresi, in ordine di severità, provvedimenti amministrativi, diffide, proteste scritte (dirette o a mezzo stampa), campagne mediatiche.

Le criticità sono eventi che possono verificarsi anche successivamente all'adozione delle misure più rigorose e avanzate di prevenzione e a esse il Gruppo riserva una specifica attenzione, mettendo a disposizione l'operatività del suo personale, sia esso di pronto intervento o impegnato a livello direttivo. In caso di criticità Enel si confronta in modo aperto e trasparente, mettendo a disposizione le informazioni richieste, nel rispetto delle parti.

Le criticità ambientali rilevate nel 2014 sono risultate 206, in diminuzione rispetto all'anno precedente a seguito di una modifica nel sistema di reporting che ne ha permesso una raccolta più puntuale. Di seguito sono riportate le principali criticità raggruppate per tipologia.

Criticità ambientali al 31 dicembre 2014 (per comparto ambientale)







Sostenibilità  
nella  
supply-chain

Enel impronta i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione. Le prestazioni dei fornitori, oltre a garantire i necessari standard qualitativi,

devono andare di pari passo con l'impegno di adottare le migliori pratiche in termini di diritti umani e condizioni di lavoro, di salute e sicurezza sul lavoro, di responsabilità ambientale e di etica.

## L'approvvigionamento di combustibili

L'acquisto dei combustibili solidi e liquidi <sup>(1)</sup> è un'attività strategica per il Gruppo, poiché gioca un ruolo primario nell'assicurare la sicurezza e la continuità della produzione di energia termoelettrica. La selezione dei fornitori di combustibili viene effettuata valutando aspetti economico-finanziari delle controparti e il possesso da parte di questi di adeguati requisiti tecnico-commerciali. Le controparti valutate idonee vengono successivamente inserite in specifiche Vendor List.

Ai contratti di acquisto stipulati con tali fornitori si applicano le regole adottate dal Gruppo in materia di Codice Etico e Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, cui è richiesto che si attengano i fornitori. In casi gravi di inadempienza, Enel ha la facoltà di risolvere il contratto.

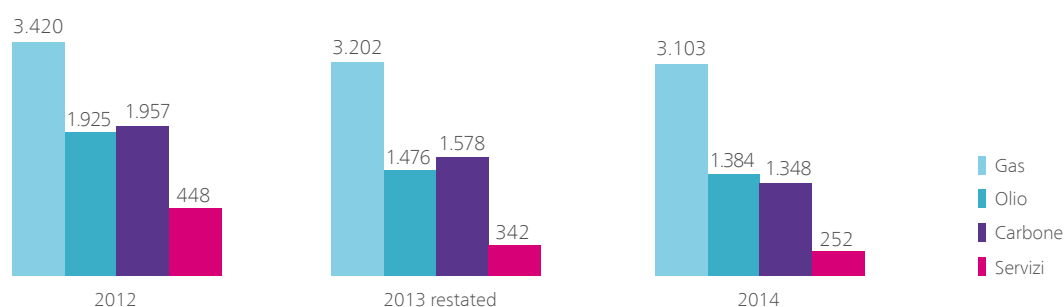
Relativamente agli acquisti via mare da mercato internazionale, inoltre, viene effettuata una verifica di non ap-

partenenza dei fornitori a specifiche "Black List" di ONU, Unione Europea e OFAC – Office of Foreign Assets Control, rispettivamente liste nominative che identificano individui od organizzazioni collegati con associazioni terroristiche, organizzazioni soggette a sanzioni economiche finanziarie da parte dell'UE e organizzazioni cosiddette SDN (Specially Designated Nationals) soggette cioè a sanzioni da parte degli Stati Uniti per accuse, tra le altre, di terrorismo o traffico di stupefacenti.

Infine, per mitigare i rischi derivanti dal trasporto marittimo dei combustibili, Enel si è dotata di uno strumento di valutazione e selezione dei vettori utilizzati (vetting). L'attività del vetting è un industry standard riconosciuto per i trasporti petroliferi, ma, da alcuni anni, Enel e un numero ristretto di operatori hanno iniziato ad applicare tale metodologia anche per i trasporti di rinfuse solide (minerali, carbone e cereali).

Nel 2014 l'ammontare complessivo degli acquisti di combustibile è pari a circa 6 miliardi di euro.

Acquisti combustibili (mil. €)



## BetterCoal (bettercoal.org)

Nel febbraio 2012, insieme alle principali utility europee, Enel ha costituito "BetterCoal", una nuova iniziativa globale con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo della responsabilità delle imprese nella catena di produzione del carbone.

In particolare BetterCoal promuove le migliori pratiche

etiche, sociali e ambientali nella catena di produzione del carbone.

Le aziende fondatrici hanno contribuito alla definizione di un codice che, in base a standard esistenti e condivisi di responsabilità sociale del settore estrattivo, traccia nel dettaglio le linee guida alle quali le aziende minerarie potranno

<sup>(1)</sup> Informazioni riferite a combustibili solidi e liquidi, salvo ove diversamente indicato.



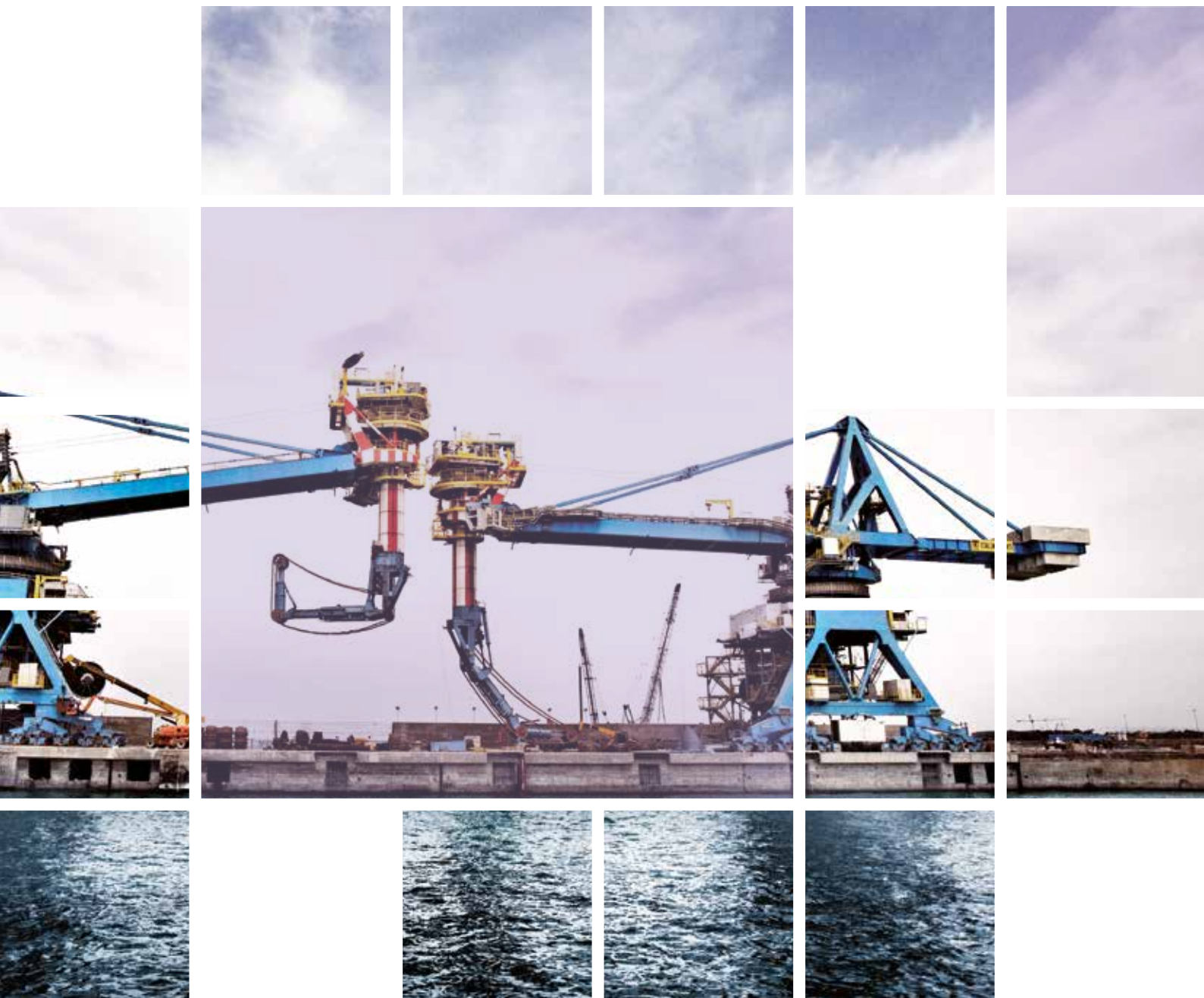
riferirsi per definire la propria politica sociale, ambientale ed etica.

L'allineamento delle operation nei vari siti minerari ai princípi contenuti nel codice BetterCoal può essere effettuato mediante un'auto-valutazione da parte degli operatori delle miniere e verificato da un revisore indipendente nominato da BetterCoal. In caso vengano riscontrate non conformità rispetto alle best practice operative, viene definito congiuntamente un piano di azioni di miglioramento. Nel corso del 2014, primo anno di funzionamento per BetterCoal, l'associazione ha raggiunto le seguenti milestone:

- > effettuato primo audit in campo su un sito minerario, con

- successiva messa a disposizione dei membri del report;
- > completato da parte di 14 miniere il questionario di auto-valutazione;
- > incrementato ulteriormente il numero dei membri partecipanti, salito a 11 più 3 membri associati.

Di pari passo con il proprio sviluppo operativo, BetterCoal sta sempre più assumendo un ruolo di esempio di collaborazione orientata al miglioramento delle pratiche socialmente responsabili nella catena di produzione del carbone. In tutte queste attività, Enel è stata un partecipante attivo e ha anche promosso il coinvolgimento dell'iniziativa tra i propri fornitori e nelle principali sedi istituzionali e di settore.



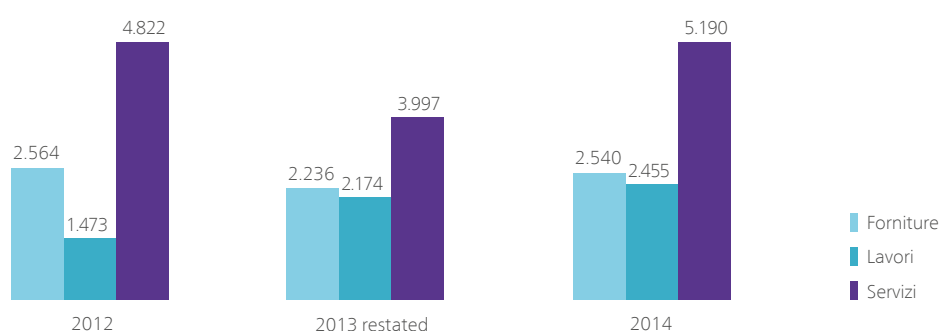


# Acquisti e appalti di beni e servizi

Enel affida i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture nel rispetto della legislazione vigente e dei principi di economicità, correttezza, concorrenza, e pubblicità, utilizzando procedure di approvvigionamento che assicurano alle imprese partecipanti massima trasparenza, obiettività e parità di trattamento. Inoltre criteri di sostenibilità specifici sono previsti nell'ambito delle procedure di qualificazione, delle scelte di approvvigionamento, delle clausole contrattuali e delle modalità di verifica dell'operato dei fornitori.

Nel 2014 l'ammontare complessivo degli acquisti e appalti di beni e servizi è stato pari a 10,2 miliardi di euro. Il Gruppo Enel si avvale del lavoro di imprese esterne (fornitrici, appaltatrici e subappaltatrici) per diverse attività di costruzione, esercizio e manutenzione di impianti di produzione e reti di distribuzione e l'organico delle imprese appaltatrici e subappaltatrici è stato di 100.336 FTE (Full-Time Equivalent), con un incremento di circa il 7% rispetto al 2013.

Acquisti materiali e servizi (mil €)



Enel ha istituito un sistema di qualificazione dei fornitori, attivo sia in Italia sia all'Estero, che consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento. Nel 2014 nel perimetro del Gruppo sono attive oltre 5mila qualificazioni.

Il sistema di qualificazione rappresenta una garanzia per Enel, poiché costituisce un elenco aggiornato di soggetti con accertata affidabilità (legale, economico-finanziaria, tecnico-organizzativa, etica e di sicurezza) cui attingere, e 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 qualificarsi le imprese devono dimostrare, attraverso la presentazione di una serie di documenti, il possesso di specifici requisiti di competenza e affidabilità. Ai fornitori qualificati è richiesta l'esplicita adesione ai principi 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).

Requisiti importanti nel processo di qualificazione sono la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e il rispetto dell'ambiente. In particolare, per tutti i gruppi merceologici dei lavori da affidare in appalto, i fornitori sono valutati in relazione all'Indice di Sicurezza, che considera la struttura organizzativa del fornitore destinata al rispetto delle relative norme e alla sorveglianza (anche la certificazione OHSAS 18001, la cui obbligatorietà è in corso di estensione a tutte le imprese appaltatrici, anche quelle di dimensioni ridotte). Per le categorie merceologiche a impatto ambientale, inoltre, è richiesta l'attuazione di un sistema di gestione ambientale conforme alla ISO 14001. Tale requisito è in corso di estensione a tutti i comparti in cui sono presenti potenziali criticità legate a tale tematica. Per alcune categorie merceologiche della Divisione Mercato sono previsti, inoltre, specifici requisiti in relazione agli aspetti di valutazione legati al turnover del personale e alla formazione.

Alla procedura di qualificazione fa da completamento il sistema di Vendor Rating, implementato in tutte le realtà Enel sia in Italia sia all'estero e 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 e puntualità delle prestazioni durante la loro esecuzione. Attraverso il Vendor Rating in particolare è monitorato il rispetto dell'ambiente, degli standard di sicurezza e delle norme sui diritti umani. Di recente anche Enel Green Power ha introdotto due indicatori di sostenibilità che indicano la presenza o meno, nei contratti, delle clausole sul rispetto dei Diritti Umani e sulla prevenzione della corruzione.

Nel 2014 è stato definito un questionario specifico sulla sostenibilità per valutare il grado di maturità dei fornitori rispetto ai temi legati alla responsabilità sociale, in particolare su diritti umani e pratiche di lavoro, sostenibilità ambientale e anti-corruzione e per rafforzare il messaggio della crescente attenzione che Enel dedica all'integrazione della sostenibilità nei processi aziendali. Il questionario è stato inviato a 50 tra i maggiori fornitori italiani in termini di importo aggiudicato negli ultimi quattro anni. Dai risultati è emerso che i fornitori intervistati ritengono molto rilevanti per le proprie attività le seguenti tematiche: la salute e sicurezza dei lavoratori, la non discriminazione, una cultura aziendale sul tema della lotta contro la corruzione e la presenza di procedure adeguate.

Il 1° luglio 2013 sono entrate in vigore le Condizioni Generali di Contratto del Gruppo Enel che si compongono di una Parte Generale, applicabile trasversalmente in tutti i Paesi, cui si aggiungono Annex Paese, contenenti le clausole specifiche applicabili in ciascun singolo Paese di riferimento. Attualmente gli Annex utilizzati sono 9 (Annex Italia, Spagna, Portogallo, Cile, Perù, Colombia, Brasile, Romania, Slovacchia) e ulteriori 7 entreranno a far parte della prossima edizione del documento (Annex Russia, Argentina, Guatemala, Panama, El Salvador, Messico, Costa Rica).

Con dette clausole contrattuali, Enel richiede ai propri appaltatori e subappaltatori l'aderenza ai principi contenuti nel Codice Etico, nel Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, nel Modello Organizzativo 231 e nella Policy sui Diritti Umani, nonché il rispetto degli obblighi in tema di tutela del lavoro minorile e delle donne, di parità di trattamento, di divieto di discriminazione, abusi e molestie, di libertà sindacale, di associazione e di rappresentanza, di lavoro forzato, di sicurezza e tutela ambientale, di condizioni igienico-sanitarie e altresì condizioni normative, retributive, contributive, assicurative e fiscali. Allo scopo di garantire il rispetto dei suddetti obblighi, Enel si riserva la facoltà di effettuare attività di controllo e di monitoraggio e di risolvere il contratto in caso di accertate violazioni.

Sono previsti impegni contrattuali finalizzati ad attuare condotte contrarie a qualsivoglia forma di corruzione ed estorsione e ad attuare comportamenti preventivi volti a non pregiudicare l'ambiente, favorendo iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale e lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.

Fortemente impegnata da anni nel tutelare la salute, la sicurezza e l'integrità psico-fisica dei propri lavoratori e dei lavoratori delle aziende con cui collabora in tutto il mondo, Enel promuove una maggior attenzione e consapevolezza dei rischi incoraggiando sempre più l'adozione di comportamenti responsabili. A tal proposito, nelle Condizioni Generali di Contratto sono previste apposite clausole in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, le cui violazioni possono generare anche specifiche sanzioni pecuniarie. Nel 2014 in particolare è stata aggiornata la lista delle violazioni in materia di salute e sicurezza classificate in tre livelli di severità, con impatto proporzionale sull'indice safety degli appaltatori nell'ambito del Vendor Rating. Nella parte globale sono integrate anche le linee guida sul subappalto che definiscono le condizioni a cui viene concessa l'autorizzazione al subappalto, i requisiti minimi di sicurezza che devono possedere i subappaltatori impiegati nell'esecuzione dei contratti di appalto con le società del Gruppo Enel, gli obblighi di sicurezza che l'appaltatore e gli eventuali subappaltatori sono tenuti a rispettare.

Inoltre, in conformità con la legislazione applicabile, sono presenti anche ulteriori previsioni contrattuali quali la clausola volta ad assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari e quindi di tutti i movimenti finanziari relativi ai contratti di lavori, servizi e forniture, nonché clausole conseguenti all'applicazione di Protocolli legali di Partenariato stipulati da Enel e finalizzati a rafforzare la lotta contro le infiltrazioni della criminalità organizzata e la tutela della legalità.

Infine Enel ha istituito un unico punto di registrazione globale per il fornitore e per tutte le società del Gruppo Enel, una sola interfaccia per tutto il mondo del global procurement (PortalOne). Attraverso un

processo di registrazione semplice e veloce, ciascun fornitore in tutto il mondo potrà gestire completamente il suo rapporto con qualsiasi società del Gruppo Enel, rispondere agli inviti a gara, gestire il proprio processo di qualificazione, visualizzare i propri risultati di Vendor Rating ecc.

Le ditte appaltatrici sono anche coinvolte in numerose attività informative e formative (si veda anche il capitolo "Salute e sicurezza").

### Suppliers' Day

Per discutere sul ruolo dei fornitori, il Global Procurement ha promosso una serie di incontri *ad hoc*. Inaugurato nel 2011 in Slovacchia, il Suppliers' Day si è svolto anche quest'anno il 29 maggio in Russia, il 5 giugno in Slovacchia e il 12 giugno in Romania e ha coinvolto complessivamente 280 fornitori. L'evento è stato un modo per confrontarsi su tematiche presenti tra gli obiettivi strategici del Gruppo e che, proprio nel processo di qualificazione, rivestono un ruolo di primo piano, come la sicurezza e il progetto One Safety. Il 60% dei fornitori ha anche risposto a uno specifico questionario volto a identificare il grado di conoscenza ed eventuali aree di miglioramento relativamente agli standard di sicurezza presenti in Enel, al processo di acquisto, alla conoscenza del Codice Etico e del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione, nonché di eventuali comportamenti non etici.

## Il green procurement

Il Sistema di Gestione Ambientale di Enel Servizi comprende, in Italia, anche attività di green procurement ossia di approvvigionamento di prodotti e servizi più attenti all'ambiente rispetto ad altri utilizzabili allo stesso scopo. In particolare sono stati introdotti requisiti *ad hoc* (relativi a consumi energetici, uso di acqua, consumo di materie prime e sostanze pericolose, uso e recupero di imballaggi, emissioni inquinanti e rumore, riciclo/riuso del rifiuto prodotto) nelle specifiche tecniche di acquisto per indire nuove gare "green".

Nel 2014 il totale contrattualizzato degli acquisti "green" in Italia è pari a 663 milioni di euro (789 milioni di euro nel 2013 e 816 milioni di euro nel 2012). In particolare in tale valore rientrano gli acquisti relativi ai 21 gruppi merceologici identificati come green (circa 97 milioni di euro) e le gare aggiudicate a fornitori in possesso di certificazioni di prodotto, di Sistema di Gestione Ambientale o con certificazione in corso (circa 566 milioni di euro).

## Totale contrattualizzato gruppi merceologici "green"

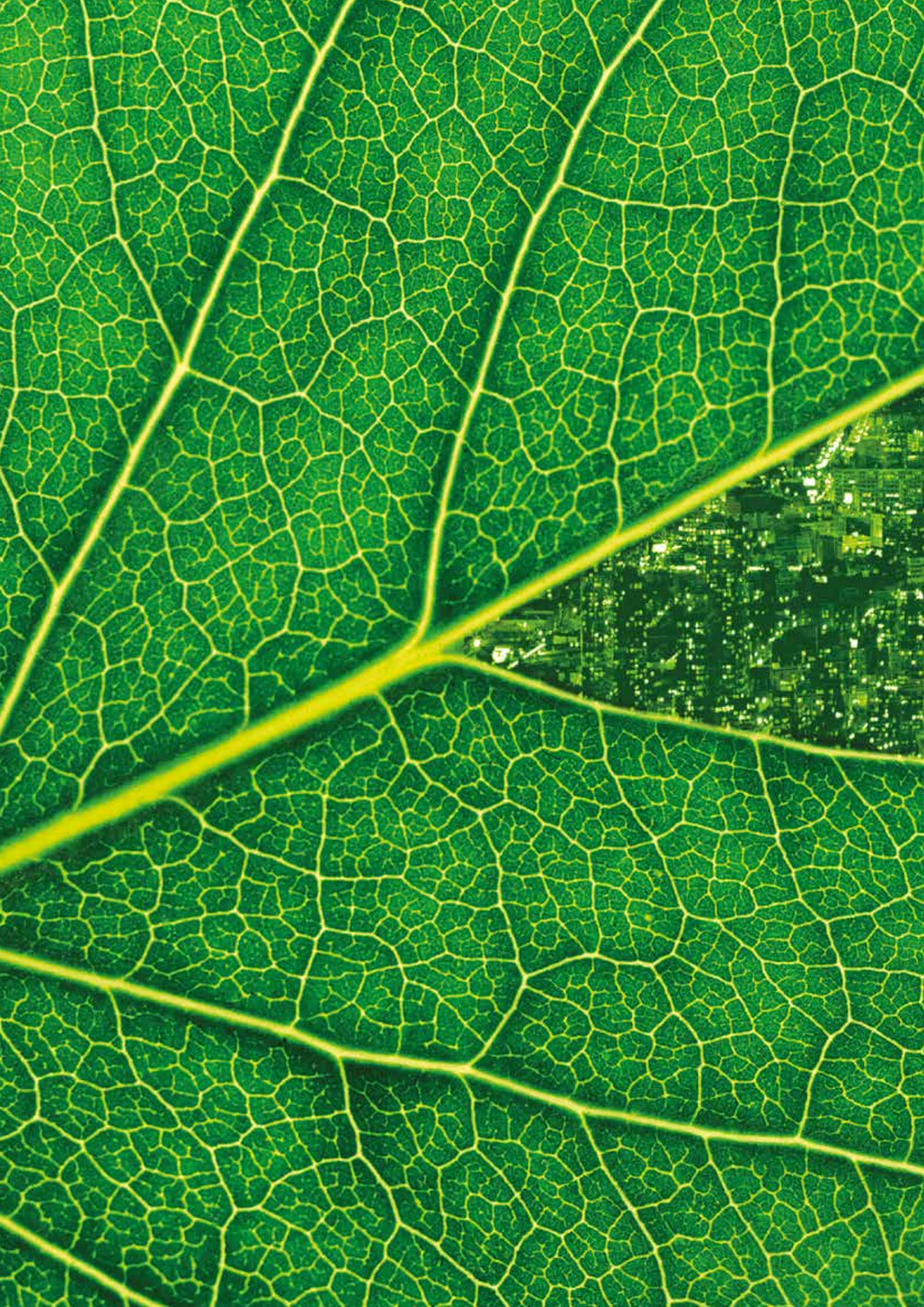
| Gruppi merceologici "green"                                                                 | Contrattualizzato (mil. €) | % su totale contrattualizzato |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Accumulatori al piombo ed ermetici                                                          | 3,38                       | 3%                            |
| Trasformatori e autotrasformatori MT/BT in olio                                             | 0,72                       | 1%                            |
| Trasformatori e autotrasformatori MT/BT in resina                                           | 0,14                       | 0%                            |
| Ammoniaca                                                                                   | 2,10                       | 2%                            |
| Dispositivi di storage (dischi magnetici e librerie di backup)                              | 5,38                       | 6%                            |
| Personal computer (desktop, notebook e palmari)                                             | 3,00                       | 3%                            |
| Cancelleria, stampanti, cartotecnica, cartucce toner, materiali e accessori per informatica | 0,86                       | 1%                            |
| Mobili e arredi per ufficio                                                                 | 0,92                       | 1%                            |
| Fornitura di articoli pubblicitari e promozionali                                           | 0,06                       | 0%                            |
| Demolizione di edifici di tipo civile                                                       | 1,30                       | 1%                            |
| Canali - opere idrauliche, costruzioni, manutenzione                                        | 10,97                      | 11%                           |
| Coibentazioni e scoibentazioni                                                              | 4,33                       | 4%                            |
| Verniciature industriali                                                                    | 3,66                       | 4%                            |
| Servizi di manutenzione ordinaria di edifici civili                                         | 0,79                       | 1%                            |
| Pulizie e lavaggi industriali                                                               | 32,30                      | 33%                           |
| Pulizie civili                                                                              | 2,56                       | 3%                            |
| Gestione mense, bar aziendali e fornitura di ticket restaurant                              | 0,96                       | 1%                            |
| Trasporto e movimentazione merci/materiali e facchinaggio                                   | 2,48                       | 3%                            |
| Trasporto e smaltimento ceneri                                                              | 16,44                      | 17%                           |
| Trasporto e smaltimento rifiuti speciali non pericolosi                                     | 3,81                       | 4%                            |
| Trasporto e smaltimento rifiuti speciali pericolosi                                         | 1,06                       | 1%                            |
| <b>Totale</b>                                                                               | <b>97,20</b>               | <b>100%</b>                   |

Il green procurement contribuisce altresì a un progressivo incremento percentuale dell'impiego di materiali di riciclo attraverso il loro acquisto sul mercato.

Enel si prefigge l'obiettivo di aumentare il numero di beni e servizi (gruppi merceologici) censiti come "green", attraver-

so lo studio di criteri ecologici applicabili alle diverse tipologie di prodotti/servizi considerati e il monitoraggio dell'aggiornamento dei marchi ecologici internazionali (Ecolabel, Nordic Swan, Blue Angel ecc.) e di estendere tali criteri anche agli altri Paesi del Gruppo.









## Appendice



# Nota metodologica

Dal 2003 Enel pubblica annualmente il Bilancio di sostenibilità, in concomitanza con il Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il Bilancio di sostenibilità 2014 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.

Rispetto agli anni precedenti, in particolare, il Bilancio 2014 si è arricchito di un'analisi strutturata della "materialità" dei temi di sostenibilità per l'Azienda e per i suoi stakeholder, che ha consentito di realizzare un'informativa più snella e maggiormente focalizzata sui temi chiave per i portatori di interesse del Gruppo.

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

**Enel SpA**

**Direzione Innovazione e Sostenibilità**

**Sostenibilità**

Viale Regina Margherita, 137

00198 Roma – Italia

Tel +39 06 8305 1

E-mail [sustainability@enel.com](mailto:sustainability@enel.com)

Web [www.enel.com/it-IT/sustainability](http://www.enel.com/it-IT/sustainability)

## Come è stato costruito questo Bilancio

Il Bilancio di sostenibilità 2014 è stato redatto secondo le "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (GRI), versione G3.1, e il supplemento dedicato al settore Electric Utilities emesso nel 2009 dal GRI ("Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement"), al livello A+. In particolare, il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza; con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità.

Enel è inoltre GRI G4 Pioneer per il 2014 e 2015, e già da questo Bilancio ha cominciato a considerare la nuova metodologia di rendicontazione nell'ambito dell'analisi di materialità, già avviata nel 2012, che costituisce la base per l'individuazione dei temi sui quali basare la rendicontazione di sostenibilità.

Il presente Bilancio, inoltre, è conforme ai principi di inclusività, materialità e rispondenza indicati nell'AA1000APS (AccountAbility Principles Standard) emanato nel 2008 da AccountAbility, istituto internazionale di ricerca applicata sui temi della sostenibilità.

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, determinati attraverso un processo strutturato di analisi della materialità.

## L'analisi di materialità 2014

L'analisi di materialità è stata condotta in base alle linee guida AA1000SES, per le fasi di mappatura e prioritizzazione degli stakeholder e analisi dei risultati del coinvolgimento, e ai criteri di AccountAbility e del GRI G3.1 rispetto alla definizione delle tematiche rilevanti e all'applicazione del principio di materialità.

Alla base dell'analisi vi è stato un processo strutturato di mappatura e prioritizzazione degli stakeholder rilevanti per il Gruppo, che ha visto il coinvolgimento delle strutture aziendali dedicate alle relazioni con i diversi portatori di interesse. Le categorie di stakeholder identificate sono: organi di governo e controllo aziendale, dipendenti, comunità finanziaria, istituzioni, comunità imprenditoriale, fornitori e appaltatori, società civile e comunità locali, media, clienti.

La rilevanza dei diversi stakeholder viene valutata e ponderata in relazione ai seguenti parametri: dipendenza (intesa come importanza della relazione per lo stakeholder), influenza (importanza della relazione per l'Azienda) e urgenza (dimensione temporale della relazione).

La definizione delle tematiche rilevanti per Enel si è basata su varie fonti, tra cui le politiche e i principi di condotta aziendali, il Bilancio di sostenibilità 2013, le iniziative di ascolto degli stakeholder, i temi di maggiore interesse per le agenzie di rating di sostenibilità, gli studi di benchmarking di settore.

Su tali temi sono state indagate due dimensioni:

- > dal lato degli stakeholder, l'importanza relativa di ciascuna tematica nelle loro percezioni e la "direzione" delle loro aspettative (aspettative di impegno piuttosto che di disimpegno da parte di Enel);
- > dal lato dell'Azienda, la valutazione delle tematiche avviene rispetto agli obiettivi strategici, all'impegno, attuale e prospettico, assunto e il relativo impatto sulle attività del Gruppo.

L'importanza dei temi per gli stakeholder e la "direzione" delle loro aspettative è stata fotografata attraverso un'estesa analisi dei risultati emersi dalle numerose iniziative di ascolto, coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder chiave portate avanti da Enel nel corso del 2014, integrata da un'analisi strutturata delle posizioni espresse autonomamente da stakeholder "autorevoli" come istituzioni nazionali e transnazionali, authority, associazioni di rappresentanza degli interessi, organismi multilaterali sui temi della sostenibilità. Esempi di fonti considerate sono stati customer satisfaction e reclami dei clienti, indagini di clima e comunicazione interna, relazioni con analisti e investitori, questionari delle agenzie di rating di sostenibilità, relazioni con le associazioni di rappresentanza e di categoria, relazioni istituzionali a livello nazionale e locale, relazioni sindacali, monitoraggio dei media, indagini demoscopiche.

L'impatto delle tematiche sulle strategie di sostenibilità di Enel è stato determinato tramite il coinvolgimento dell'Unità Pianificazione Strategica e altre Funzioni aziendali per approfondimenti su specifiche tematiche, e riflette gli indirizzi strategici definiti dal Piano Industriale 2015-2019, gli obiettivi delle Funzioni/Divisioni e gli impegni assunti dal Gruppo attraverso le proprie politiche e criteri di condotta.

L'analisi delle due dimensioni ha consentito di "prioritizzare" le tematiche e di posizionarle su una matrice, riportata nel capitolo dedicato alla strategia a pagina 25. La matrice di materialità porta a sintesi le diverse prospettive e restituisce un quadro sintetico delle tematiche con il maggiore potenziale di influenzare le azioni e le performance di Enel e le decisioni dei suoi stakeholder, nonché del grado di "allineamento" o "disallineamento" tra la priorità di intervento attribuita dagli stakeholder alle diverse tematiche e il grado di impegno che il Gruppo si assume su di esse.

## Il mix di rendicontazione

Sulla base dei risultati dell'analisi di materialità è stato possibile ridefinire la struttura del Bilancio di sostenibilità 2014 focalizzandolo maggiormente sui temi material, ai quali sono stati dedicati capitoli di approfondimento dedicati. Allo stesso modo il livello di materialità delle tematiche, a loro volta articolate in sotto-tematiche di dettaglio, ha influenzato il grado di approfondimento con cui trattare i singoli argomenti e indicatori GRI (G3.1 ed EUSS) nonché la scelta dello strumento di rendicontazione più adeguato a rappresentarli (Bilancio Consolidato 2013 e Relazioni allegate), ai quali è stato fatto rimando per la trattazione o l'approfondimento di temi più specifici, rispettivamente, delle performance economiche e della governance o della gestione ambientale. L'analisi di materialità ha inoltre costituito la base per la definizione degli obiettivi di sostenibilità di Enel per il quadriennio 2015-2019 come illustrato dal Piano di sostenibilità (si veda pagina 27).

Il GRI Content Index, riportato in Appendice, contiene i riferimenti puntuali al Bilancio di sostenibilità 2014 e agli altri strumenti di rendicontazione del Gruppo. Si invita inoltre a consultare il sito [www.enel.com](http://www.enel.com) per maggiori informazioni, per esempio, sui progetti di innovazione o sulle attività delle Fondazioni di Enel, o l'*Informe de Sostenibilidad* 2014 di Endesa ed Enersis per dettagli ulteriori sulle iniziative dedicate ai clienti e alle comunità locali in Spagna e America Latina.

Il livello di completezza delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità 2014 e negli altri strumenti di

rendicontazione rispetto a quello richiesto dal GRI Reporting Framework ha reso possibile l'autodichiarazione del livello A+; tale grado di accreditamento alla data di pubblicazione del Bilancio è soggetto a conferma da parte del GRI.

## Processo di redazione e assurance

Il processo di rendicontazione e monitoraggio dei Key Performance Indicator (KPI) rilevanti per la sostenibilità coinvolge la Holding, per quanto attiene alle tematiche trasversali, e tutte le Divisioni e Società del Gruppo per le tematiche e gli indicatori specifici 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 della Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, alla quale compete il coordinamento del processo di raccolta ed elaborazione degli indicatori quantitativi. L'unità Sostenibilità, che fa parte della funzione Innovazione e Sostenibilità, è invece responsabile delle parti qualitative e di commento ai risultati, nonché del coordinamento dell'intero processo di redazione del Bilancio di sostenibilità.

Il Bilancio di sostenibilità viene sottoposto all'analisi e alla valutazione del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato Corporate Governance che ne verificano la completezza e l'attendibilità; il documento viene poi approvato dal Consiglio di Amministrazione e infine presentato all'Assemblea Generale degli Azionisti in concomitanza col Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il Bilancio di sostenibilità è sottoposto a revisione limitata da parte di una società indipendente, Reconta Ernst & Young SpA, incaricata anche della revisione del Bilancio Consolidato del Gruppo Enel. Il lavoro svolto nell'ambito del processo di revisione prevede l'applicazione dei criteri indicati nel principio ISAE 3000 <sup>(1)</sup> e, di conseguenza, del Code of Ethics for Professional Accountants, inclusa l'indipendenza professionale e la verifica dell'assenza di conflitti di interesse che possano inficiare i principi etici di integrità, obiettività, competenza professionale, confidenzialità e professionalità. La relazione di revisione che descrive il dettaglio dei principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice.

## Parametri del report

I dati e le informazioni riportati nel Bilancio di sostenibilità 2014 si riferiscono a Enel SpA e alle società consolidate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014. Sia nel testo sia nell'Appendice, per "Corporate", "Holding" o "Capogruppo" si intende Enel SpA, mentre per "Gruppo" o "Enel" si intende l'insieme delle società controllate.

I dati presenti nel Bilancio di sostenibilità, in particolare, si riferiscono alle società incluse con il metodo integrale nell'area di consolidamento del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2013. Le società collegate (che nel Bilancio Consolidato sono valutate con il metodo del patrimonio netto) e le altre entità sulle quali Enel esercita un'influenza significativa (incluse le joint venture) sono incluse nel calcolo dei dati, ove disponibili, proporzionalmente alla quota di partecipazione di Enel, e citate nel testo qualora producano impatti significativi. Per il dettaglio relativo alle società presenti nel perimetro di consolidamento si rinvia al Bilancio Consolidato 2014.

Alcuni scostamenti rispetto ai KPI e alle informazioni riportate nel Bilancio di sostenibilità 2013 derivano da variazioni nell'area di consolidamento del Gruppo. I dati relativi al 2013 sono stati oggetto di restatement al fine di garantire la comparabilità con i dati relativi al 2014, i quali sono stati consolidati in conformità con l'aggiornamento del principio contabile IFRS 11. Per un'informativa più puntuale dei cambiamenti intervenuti si veda il Bilancio Consolidato 2014 ai paragrafi "Principali variazioni dell'area di consolidamento" e "Fatti di rilievo del 2014".

<sup>(1)</sup> International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information".



L'effetto dei cambiamenti nell'area di consolidamento, così come eventuali variazioni o limitazioni significative nel perimetro o nella modalità di calcolo di singoli indicatori rispetto al 2012, sono espressamente indicati nel testo e/o in Appendice, insieme agli effetti prodotti sui relativi dati. 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.

# Indicatori di performance<sup>(2)</sup>

Gli indicatori chiave di performance della sostenibilità sono riportati dalla pagina 158 alla pagina 203 e formano parte integrante del presente Bilancio di sostenibilità. Al fine di agevolare la lettura congiunta degli indicatori di performance e delle informazioni qualitative riportate nel

Bilancio di sostenibilità, nella copia stampata gli indicatori quantitativi saranno rendicontati in un fascicolo separato. Il fascicolo sarà contenuto all'interno della tasca della terza pagina di copertina.

## Unità di misura

|                    |                                               |
|--------------------|-----------------------------------------------|
| .000               | migliaia                                      |
| n.                 | numero                                        |
| %                  | percentuale                                   |
| €                  | euro                                          |
| g/kWh              | grammi per chilowattora                       |
| gg                 | giorni                                        |
| GBq per unit       | gigabequerel per unità                        |
| GWh                | gigawattora                                   |
| h                  | ore                                           |
| h/pro-cap          | ore <i>pro capite</i>                         |
| i                  | indice                                        |
| kcal/kWh           | chilocalorie per chilowattora                 |
| km                 | chilometri                                    |
| kW                 | chilowatt                                     |
| kWh                | chilowattora                                  |
| kWp                | chilowatt picco                               |
| kWh/t              | chilowattora per tonnellata                   |
| l/kWh              | litri per chilowattora                        |
| mil euro           | milioni di euro                               |
| mil h              | milioni di ore                                |
| mil m <sup>3</sup> | milioni di metri cubi                         |
| mil t              | milioni di tonnellate                         |
| Min                | minuti                                        |
| Mtep               | milioni di tonnellate equivalenti di petrolio |
| MW                 | megawatt                                      |
| MWh                | megawattora                                   |
| Sec                | secondi                                       |
| t                  | tonnellate                                    |
| tep                | tonnellate equivalenti di petrolio            |
| TWh                | terawattora                                   |

## Acronimi

|        |                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------|
| AT     | Alta Tensione                                                        |
| BEI    | Banca Europea degli Investimenti                                     |
| BOD    | Biochemical Oxygen Demand                                            |
| BT     | Bassa Tensione                                                       |
| CCGT   | Combined Cycle Gas Turbine                                           |
| CdA    | Consiglio di Amministrazione                                         |
| COD    | Chemical Oxygen Demand                                               |
| EBIT   | Earnings Before Interest and Tax                                     |
| EBITDA | Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization         |
| EBT    | Earnings Before Tax (Risultato prima delle imposte)                  |
| EPS    | Earnings per Share (utile per azione)                                |
| EUFER  | Enel Unión Fenosa Renovables                                         |
| FAD    | Formazione a Distanza                                                |
| IPO    | Initial Public Offering (Offerta Pubblica di Vendita - OPV)          |
| IRAP   | Imposta Regionale sulle Attività Produttive                          |
| IRES   | Imposta sul Reddito delle Società                                    |
| IVR    | Integrated Voice Response o "cliente-risponditore automatico"        |
| KM     | Knowledge Management (diffusione della conoscenza)                   |
| LBG    | London Benchmarking Group                                            |
| MT     | Media Tensione                                                       |
| PCB    | Policlorobifenili o Bifenili Policlorurati                           |
| R&D    | Research & Development (ricerca e sviluppo)                          |
| S&P    | Standard & Poor's                                                    |
| SRI    | Socially Responsible Investor (Investitore Socialmente Responsabile) |
| TSR    | Total Shareholder Return (ritorno totale per l'azionista)            |

<sup>(2)</sup> Per il confronto temporale dei dati si specifica che le differenze tra 2013 e 2012, in valore assoluto e in valore percentuale, sono calcolate considerando le cifre decimali talvolta non visibili nella stampa.



Enel S.p.A.

Relazione della società di revisione sulla revisione  
limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel  
al 31 dicembre 2014 predisposta in conformità  
all'AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008

## Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2014 predisposta 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 2014. 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.

3. 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 Sostenibilità della Enel S.p.A. e con il personale di alcune delle società del Gruppo Enel (Enel S.p.A., Enel Produzione S.p.A., Enel Green Power S.p.A., Enel Energia S.p.A. ed Enel Distribuzione S.p.A.), 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;
- b. 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 termoelettrica Torrealvaliga Nord della Enel Produzione S.p.A. di Civitavecchia - RM, Italia e centrale geotermoelettrica Chiusdino 1 della Enel Green Power S.p.A. di Chiusdino - SI, Italia);
  - 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.

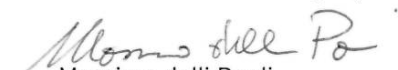
La revisione limitata, svolta secondo l'ISAE 3000, ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Gli Amministratori hanno riesposto alcuni dati comparativi relativi all'esercizio precedente, rispetto ai dati precedentemente presentati e da noi assoggettati a revisione limitata, sui quali avevamo emesso la nostra relazione in data 15 maggio 2014. Le modalità di rideterminazione dei dati comparativi e la relativa informativa sono state da noi esaminate ai fini dell'emissione della presente relazione.

4. Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2014 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, 19 maggio 2015

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Massimo delli Paoli  
(Socio)



Enel S.p.A.

Relazione della società di revisione sulla revisione  
limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel  
al 31 dicembre 2014

## Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2014

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 2014. 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 2014, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione, ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 39 del 27.1.2010, in data 8 aprile 2015;
  - b. 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 Produzione S.p.A., Enel Green Power S.p.A., Enel Energia S.p.A. ed Enel Distribuzione S.p.A., 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 termoelettrica Torrevaldaliga Nord della Enel Produzione S.p.A. di Civitavecchia (RM, Italia) e la centrale geotermoelettrica Chiusdino 1 della Enel Green Power S.p.A. di Chiusdino (SI, Italia);
  - 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.

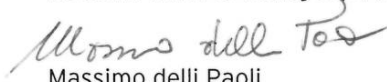
La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Gli Amministratori hanno riesposto alcuni dati comparativi relativi all'esercizio precedente, rispetto ai dati precedentemente presentati e da noi assoggettati a revisione limitata, sui quali avevamo emesso la nostra relazione in data 15 maggio 2014. Le modalità di rideterminazione dei dati comparativi e la relativa informativa sono state da noi esaminate ai 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 2014 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, 19 maggio 2015

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Massimo delli Paoli  
(Socio)



# Allegato al Bilancio di sostenibilità 2014

Indicatori di performance  
GRI Content Index

# Indicatori di performance



# Carta d'identità

| KPI                                                           | UM    | 2014    | 2013<br>restated | 2012    | 2014-2013 | %      | Perimetro        |
|---------------------------------------------------------------|-------|---------|------------------|---------|-----------|--------|------------------|
| <b>GENERAZIONE</b>                                            |       |         |                  |         |           |        |                  |
| <b>EU1 Capacità installata</b>                                |       |         |                  |         |           |        |                  |
| <b>Potenza efficiente netta per fonte energetica primaria</b> |       |         |                  |         |           |        |                  |
| Potenza efficiente netta termoelettrica                       | (MW)  | 54.178  | 55.940           | 56.559  | -1.762    | -3,1   | Enel             |
| Carbone                                                       | (MW)  | 17.048  | 17.277           | 17.589  | -229      | -1,3   | Enel             |
| CCGT                                                          | (MW)  | 16.112  | 16.071           | 15.684  | 41        | 0,3    | Enel             |
| Olio/Gas                                                      | (MW)  | 21.018  | 22.592           | 23.286  | -1.574    | -7,0   | Enel             |
| Potenza efficiente netta nucleare                             | (MW)  | 5.132   | 5.132            | 5.351   | -         | -      | Enel             |
| Potenza efficiente netta rinnovabile                          | (MW)  | 36.802  | 36.172           | 35.929  | 630       | 1,7    | Enel             |
| Idroelettrico                                                 | (MW)  | 29.653  | 29.836           | 30.436  | -183      | -0,6   | Enel             |
| Eolico                                                        | (MW)  | 5.774   | 5.163            | 4.394   | 611       | 11,8   | Enel             |
| Geotermico                                                    | (MW)  | 833     | 795              | 769     | 38        | 4,8    | Enel             |
| Biomasse e cogenerazione                                      | (MW)  | 100     | 120              | 160     | -20       | -16,7  | Enel             |
| Fotovoltaico                                                  | (MW)  | 442     | 258              | 170     | 184       | 71,3   | Enel             |
| Potenza efficiente netta complessiva                          | (MW)  | 96.112  | 97.244           | 97.839  | -1.132    | -1,2   | Enel             |
| <b>Potenza efficiente netta per area geografica</b>           |       |         |                  |         |           |        |                  |
| Italia                                                        | (MW)  | 36.823  | 39.277           | 39.940  | -2.454    | -6,2   | Italia           |
| Penisola Iberica                                              | (MW)  | 23.549  | 23.556           | 23.931  | -7        | -0,03  | Penisola Iberica |
| America Latina                                                | (MW)  | 18.300  | 16.764           | 16.794  | 1.536     | 9,2    | America Latina   |
| Russia                                                        | (MW)  | 9.107   | 9.107            | 9.052   | -         | -      | Russia           |
| Slovacchia                                                    | (MW)  | 4.968   | 5.399            | 5.400   | -431      | -8,0   | Slovacchia       |
| Nord America                                                  | (MW)  | 2.083   | 1.683            | 1.239   | 400       | 23,8   | Nord America     |
| Romania                                                       | (MW)  | 534     | 534              | 498     | -         | -      | Romania          |
| Belgio                                                        | (MW)  | 406     | 406              | 406     | -         | -      | Belgio           |
| Grecia                                                        | (MW)  | 290     | 290              | 248     | -         | -      | Grecia           |
| Bulgaria                                                      | (MW)  | 42      | 42               | 42      | -         | -      | Bulgaria         |
| Sudafrica                                                     | (MW)  | 10      | -                | -       | 10        | -      | Sudafrica        |
| Francia                                                       | (MW)  | -       | 186              | 166     | -186      | -100,0 | Francia          |
| Marocco                                                       | (MW)  | -       | -                | 123     | -         | -      | Marocco          |
| Potenza efficiente netta complessiva                          | (MW)  | 96.112  | 97.244           | 97.839  | -1.132    | -1,2   | Enel             |
| <b>Consistenza del parco di generazione</b>                   |       |         |                  |         |           |        |                  |
| Totale sezioni termoelettriche                                | (n.)  | 407     | 455              | 464     | -48       | -10,5  | Enel             |
| Sezioni a vapore<br>(condensazione e contropressione)         | (n.)  | 146     | 153              | 154     | -7        | -4,6   | Enel             |
| Sezioni a CCGT                                                | (n.)  | 44      | 51               | 61      | -7        | -13,7  | Enel             |
| Sezioni a TG                                                  | (n.)  | 70      | 89               | 87      | -19       | -21,3  | Enel             |
| Sezioni con motori alternativi                                | (n.)  | 147     | 162              | 162     | -15       | -9,3   | Enel             |
| Consistenza impianti fonti rinnovabili                        | (n.)  | 1.142   | 1.148            | 1.076   | -6        | -0,5   | Enel             |
| Impianti idroelettrici                                        | (n.)  | 793     | 801              | 797     | -8        | -1,0   | Enel             |
| - di cui impianti minidro (<10 MW)                            | (n.)  | 466     | 403              | 446     | 63        | 15,6   | Enel             |
| Impianti eolici                                               | (n.)  | 199     | 207              | 192     | -8        | -3,9   | Enel             |
| Impianti fotovoltaici                                         | (n.)  | 98      | 94               | 41      | 4         | 4,3    | Enel             |
| Impianti geotermici                                           | (n.)  | 39      | 35               | 35      | 4         | 11,4   | Enel             |
| Impianti da biomasse                                          | (n.)  | 13      | 11               | 11      | 2         | 18,2   | Enel             |
| <b>RISULTATI OPERATIVI</b>                                    |       |         |                  |         |           |        |                  |
| <b>EU2 PRODUZIONE</b>                                         |       |         |                  |         |           |        |                  |
| <b>Produzione netta per fonte energetica primaria</b>         |       |         |                  |         |           |        |                  |
| Produzione netta termoelettrica                               | (GWh) | 149.040 | 150.002          | 169.848 | -962      | -0,6   | Enel             |

| KPI                                                             | UM    | 2014             | 2013<br>restated | 2012             | 2014-2013 | %      | Perimetro        |
|-----------------------------------------------------------------|-------|------------------|------------------|------------------|-----------|--------|------------------|
| Carbone                                                         | (GWh) | 81.991           | 81.212           | 91.729           | 779       | 1,0    | Enel             |
| CCGT                                                            | (GWh) | 37.395           | 39.478           | 42.908           | -2.083    | -5,3   | Enel             |
| Olio/Gas                                                        | (GWh) | 29.654           | 29.312           | 35.211           | 342       | 1,2    | Enel             |
| <b>Produzione netta nucleare</b>                                | (GWh) | <b>39.182</b>    | <b>40.516</b>    | <b>41.378</b>    | -1.334    | -3,3   | Enel             |
| <b>Produzione netta rinnovabile</b>                             | (GWh) | <b>94.879</b>    | <b>91.261</b>    | <b>83.607</b>    | 3.618     | 4,0    | Enel             |
| Idroelettrico                                                   | (GWh) | 74.315           | 72.671           | 68.139           | 1.644     | 2,3    | Enel             |
| Eolico                                                          | (GWh) | 14.054           | 12.231           | 9.138            | 1.823     | 14,9   | Enel             |
| Geotermico                                                      | (GWh) | 5.954            | 5.581            | 5.492            | 373       | 6,7    | Enel             |
| Biomasse e cogenerazione                                        | (GWh) | 166              | 497              | 644              | -331      | -66,6  | Enel             |
| Fotovoltaico                                                    | (GWh) | 390              | 281              | 194              | 109       | 38,8   | Enel             |
| <b>Produzione netta complessiva</b>                             | (GWh) | <b>283.101</b>   | <b>281.779</b>   | <b>294.833</b>   | 1.322     | 0,5    | Enel             |
| <b>Produzione netta per area geografica</b>                     |       |                  |                  |                  |           |        |                  |
| Italia                                                          | (GWh) | 71.824           | 71.201           | 74.436           | 623       | 0,9    | Italia           |
| Penisola Iberica                                                | (GWh) | 74.040           | 73.231           | 81.727           | 809       | 1,1    | Penisola Iberica |
| America Latina                                                  | (GWh) | 64.753           | 65.276           | 65.916           | -523      | -0,8   | America Latina   |
| Russia                                                          | (GWh) | 42.376           | 41.901           | 44.511           | 475       | 1,1    | Russia           |
| Slovacchia                                                      | (GWh) | 20.550           | 21.343           | 20.720           | -793      | -3,7   | Slovacchia       |
| Nord America                                                    | (GWh) | 6.674            | 5.360            | 3.899            | 1.314     | 24,5   | Nord America     |
| Romania                                                         | (GWh) | 1.268            | 1.080            | 588              | 188       | 17,4   | Romania          |
| Belgio                                                          | (GWh) | 690              | 1.373            | 1.183            | -683      | -49,7  | Belgio           |
| Grecia                                                          | (GWh) | 488              | 566              | 476              | -78       | -13,8  | Grecia           |
| Bulgaria                                                        | (GWh) | 83               | 86               | 83               | -3        | -3,5   | Bulgaria         |
| Sudafrica                                                       | (GWh) | 8                | -                | -                | 8         | -      | Sudafrica        |
| Francia                                                         | (GWh) | 347              | 362              | 364              | -15       | -4,1   | Francia          |
| Marocco                                                         | (GWh) | -                | -                | 906              | -         | -      | Marocco          |
| Irlanda <sup>(1)</sup>                                          | (GWh) | -                | -                | 24               | -         | -      | Irlanda          |
| <b>Produzione netta complessiva</b>                             | (GWh) | <b>283.101</b>   | <b>281.779</b>   | <b>294.833</b>   | 1.322     | 0,5    | Enel             |
| <b>Sviluppo del rinnovabile</b>                                 |       |                  |                  |                  |           |        |                  |
| <b>Nuova potenza rinnovabile <sup>(2)</sup></b>                 | (MW)  | <b>650,0</b>     | <b>967,3</b>     | <b>1.004,0</b>   | -317,3    | -32,8  | Enel             |
| Idroelettrico                                                   | (MW)  | -183,0           | 27,7             | 170,0            | -210,7    | -761,4 | Enel             |
| Eolico                                                          | (MW)  | 611,0            | 806,0            | 773,0            | -195,0    | -24,2  | Enel             |
| Geotermico                                                      | (MW)  | 38,0             | 26,0             | -                | 12,0      | 46,1   | Enel             |
| Fotovoltaico                                                    | (MW)  | 184,0            | 107,6            | 61,0             | 76,4      | 71,0   | Enel             |
| <b>DISTRIBUZIONE</b>                                            |       |                  |                  |                  |           |        |                  |
| <b>EU4 Lunghezza totale linee di distribuzione</b>              | (km)  | <b>1.854.079</b> | <b>1.854.172</b> | <b>1.853.361</b> | -93       | -      | Enel             |
| Totale linee Alta Tensione                                      | (km)  | 38.278           | 38.014           | 37.779           | 264       | 0,7    | Enel             |
| Totale linee Media Tensione                                     | (km)  | 658.000          | 654.718          | 657.546          | 3.282     | 0,5    | Enel             |
| Totale linee Bassa Tensione                                     | (km)  | 1.157.801        | 1.161.440        | 1.158.036        | -3.639    | -0,3   | Enel             |
| <b>EU4 Lunghezza linee di distribuzione per area geografica</b> |       |                  |                  |                  |           |        |                  |
| <b>Totale linee di distribuzione Italia</b>                     | (km)  | <b>1.136.667</b> | <b>1.132.010</b> | <b>1.124.966</b> | 4.657     | 0,4    | Italia           |
| Linee Alta Tensione                                             | (km)  | 20               | -                | -                | 20        | -      | Italia           |
| - di cui in cavo interrato                                      | (km)  | -                | -                | -                | -         | -      | Italia           |
| Linee Media Tensione                                            | (km)  | 350.358          | 349.386          | 347.927          | 972       | 0,3    | Italia           |
| - di cui in cavo interrato                                      | (km)  | 144.468          | 143.417          | 141.836          | 1.051     | 0,7    | Italia           |
| Linee Bassa Tensione                                            | (km)  | 786.289          | 782.624          | 777.039          | 3.665     | 0,5    | Italia           |
| - di cui in cavo interrato                                      | (km)  | 268.366          | 265.878          | 261.705          | 2.488     | 0,9    | Italia           |
| <b>Totale linee di distribuzione Romania</b>                    | (km)  | <b>91.132</b>    | <b>90.906</b>    | <b>90.394</b>    | 226       | 0,2    | Romania          |
| Linee Alta Tensione                                             | (km)  | 6.572            | 6.586            | 6.586            | -14       | -0,2   | Romania          |
| - di cui in cavo interrato                                      | (km)  | 268              | 269              | 253              | -1        | -0,2   | Romania          |

| KPI                                                         | UM               | 2014           | 2013<br>restated | 2012           | 2014-2013 | %     | Perimetro        |
|-------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|-----------|-------|------------------|
| Linee Media Tensione                                        | (km)             | 34.998         | 34.923           | 34.956         | 75        | 0,2   | Romania          |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 12.664         | 12.537           | 12.323         | 127       | 1,0   | Romania          |
| Linee Bassa Tensione                                        | (km)             | 49.562         | 49.397           | 48.852         | 165       | 0,3   | Romania          |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 20.253         | 20.201           | 20.234         | 52        | 0,3   | Romania          |
| <b>Totale linee di distribuzione Penisola Iberica</b>       | (km)             | <b>314.529</b> | <b>323.632</b>   | <b>325.295</b> | -9.103    | -2,8  | Penisola Iberica |
| Linee Alta Tensione                                         | (km)             | 19.597         | 19.566           | 19.541         | 31        | 0,2   | Penisola Iberica |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 746            | 745              | 728            | 1         | 0,1   | Penisola Iberica |
| Linee Media Tensione                                        | (km)             | 117.878        | 117.543          | 119.633        | 335       | 0,3   | Penisola Iberica |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 40.321         | 39.946           | 40.164         | 375       | 0,9   | Penisola Iberica |
| Linee Bassa Tensione                                        | (km)             | 177.054        | 186.523          | 186.121        | -9.469    | -5,1  | Penisola Iberica |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 81.811         | 89.498           | 89.829         | -7.687    | -8,6  | Penisola Iberica |
| <b>Totale linee di distribuzione America Latina</b>         | (km)             | <b>311.751</b> | <b>307.624</b>   | <b>312.706</b> | 4.127     | 1,3   | America Latina   |
| Linee Alta Tensione                                         | (km)             | 12.089         | 11.862           | 11.652         | 227       | 1,9   | America Latina   |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 667            | 666              | 661            | 1         | 0,2   | America Latina   |
| Linee Media Tensione                                        | (km)             | 154.766        | 152.866          | 155.030        | 1.900     | 1,2   | America Latina   |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 10.836         | 10.464           | 10.736         | 372       | 3,6   | America Latina   |
| Linee Bassa Tensione                                        | (km)             | 144.896        | 142.896          | 146.024        | 2.000     | 1,4   | America Latina   |
| - di cui in cavo interrato                                  | (km)             | 22.856         | 22.273           | 22.349         | 583       | 2,6   | America Latina   |
| <b>Energia vettoriata e copertura territoriale</b>          |                  |                |                  |                |           |       |                  |
| Energia vettoriata                                          | (TWh)            | 395,4          | 402,6            | 414,2          | -7,2      | -1,8  | Enel             |
| Comuni serviti rete elettrica                               | (n.)             | 12.600         | 14.391           | 13.932         | -1.791    | -12,4 | Enel             |
| <b>VENDITA</b>                                              |                  |                |                  |                |           |       |                  |
| <b>Volumi venduti energia elettrica per mercato</b>         |                  |                |                  |                |           |       |                  |
| Volumi venduti mercato libero                               | (GWh)            | 148.067        | 152.909          | 191.650        | -4.841    | -3,2  | Enel             |
| Italia                                                      | (GWh)            | 37.839         | 37.366           | 41.955         | 473       | 1,3   | Italia           |
| Penisola Iberica                                            | (GWh)            | 93.928         | 96.122           | 102.766        | -2.195    | -2,3  | Penisola Iberica |
| Romania                                                     | (GWh)            | 2.230          | 1.544            | 1.188          | 686       | 44,4  | Romania          |
| Francia                                                     | (GWh)            | 3.442          | 8.068            | 13.078         | -4.626    | -57,3 | Francia          |
| Russia                                                      | (GWh)            | -              | -                | 22.618         | -         | -     | Russia           |
| Slovacchia                                                  | (GWh)            | 4.737          | 4.125            | 4.226          | 613       | 14,9  | Slovacchia       |
| America Latina                                              | (GWh)            | 5.891          | 5.684            | 5.821          | 207       | 3,6   | America Latina   |
| <b>Volumi venduti mercato regolato</b>                      | (GWh)            | <b>112.878</b> | <b>117.602</b>   | <b>125.145</b> | -4.724    | -4,0  | Enel             |
| Italia                                                      | (GWh)            | 49.734         | 54.827           | 60.328         | -5.093    | -9,3  | Italia           |
| Penisola Iberica                                            | (GWh)            | -              | -                | -              | -         | -     | Penisola Iberica |
| Romania                                                     | (GWh)            | 5.926          | 7.210            | 7.970          | -1.284    | -17,8 | Romania          |
| Russia                                                      | (GWh)            | -              | -                | 2.944          | -         | -     | Russia           |
| America Latina                                              | (GWh)            | 57.217         | 55.564           | 53.904         | 1.653     | 3,0   | America Latina   |
| <b>Totale volumi venduti</b>                                | (GWh)            | <b>260.945</b> | <b>270.510</b>   | <b>316.796</b> | -9.566    | -3,5  | Enel             |
| <b>Volumi venduti energia elettrica per area geografica</b> |                  |                |                  |                |           |       |                  |
| Italia                                                      | (GWh)            | 87.573         | 92.193           | 102.282        | -4.620    | -5,0  | Italia           |
| Penisola Iberica                                            | (GWh)            | 93.928         | 96.122           | 102.766        | -2.195    | -2,3  | Penisola Iberica |
| Romania                                                     | (GWh)            | 8.156          | 8.754            | 9.158          | -598      | -6,8  | Romania          |
| Francia                                                     | (GWh)            | 3.442          | 8.068            | 13.078         | -4.626    | -57,3 | Francia          |
| Russia                                                      | (GWh)            | -              | -                | 25.562         | -         | -     | Russia           |
| Slovacchia                                                  | (GWh)            | 4.737          | 4.125            | 4.226          | 613       | 14,9  | Slovacchia       |
| America Latina                                              | (GWh)            | 63.108         | 61.248           | 59.724         | 1.860     | 3,0   | America Latina   |
| <b>Volumi venduti gas</b>                                   | (miliardi di m³) | <b>7,8</b>     | <b>8,6</b>       | <b>8,7</b>     | -0,8      | -9,3  | Enel             |
| Italia                                                      | (miliardi di m³) | 3,5            | 4,1              | 4,3            | -0,6      | -14,7 | Italia           |
| Penisola Iberica                                            | (miliardi di m³) | 4,3            | 4,5              | 4,4            | -0,2      | -4,4  | Penisola Iberica |

| KPI                                                 | UM         | 2014    | 2013<br>restated | 2012    | 2014-2013 | %      | Perimetro |
|-----------------------------------------------------|------------|---------|------------------|---------|-----------|--------|-----------|
| <b>EC1 RISULTATI ECONOMICI</b>                      |            |         |                  |         |           |        |           |
| Ricavi                                              | (mil euro) | 75.791  | 78.663           | 84.949  | -2.872    | -3,7   | Enel      |
| Mercato                                             | (mil euro) | 15.226  | 16.921           | 18.351  | -1.695    | -10,0  | Enel      |
| Generazione ed Energy Management                    | (mil euro) | 22.606  | 22.798           | 25.244  | -192      | -0,8   | Enel      |
| Infrastrutture e Reti                               | (mil euro) | 7.366   | 7.698            | 8.117   | -332      | -4,3   | Enel      |
| Penisola Iberica e America Latina                   | (mil euro) | 30.547  | 30.674           | 34.169  | -127      | -0,4   | Enel      |
| Internazionale                                      | (mil euro) | 5.278   | 6.296            | 8.703   | -1.018    | -16,2  | Enel      |
| Energie rinnovabili                                 | (mil euro) | 2.921   | 2.769            | 2.696   | 152       | 5,5    | Enel      |
| Altro, elisioni e rettifiche                        | (mil euro) | -8.153  | -8.493           | -12.331 | 340       | 4,0    | Enel      |
| EBITDA                                              | (mil euro) | 15.757  | 16.691           | 15.809  | -934      | -5,6   | Enel      |
| Mercato                                             | (mil euro) | 1.081   | 866              | 609     | 215       | 24,8   | Enel      |
| Generazione ed Energy Management                    | (mil euro) | 1.163   | 1.084            | 1.091   | 79        | 7,3    | Enel      |
| Infrastrutture e Reti                               | (mil euro) | 3.979   | 4.009            | 3.623   | -30       | -0,7   | Enel      |
| Penisola Iberica e America Latina                   | (mil euro) | 6.294   | 6.638            | 7.230   | -344      | -5,2   | Enel      |
| Internazionale                                      | (mil euro) | 1.204   | 1.293            | 1.650   | -89       | -6,9   | Enel      |
| Energie rinnovabili                                 | (mil euro) | 1.938   | 1.780            | 1.641   | 158       | 8,9    | Enel      |
| Altro, elisioni e rettifiche                        | (mil euro) | 98      | 1.021            | -35     | -923      | -90,4  | Enel      |
| Mercato                                             | (%)        | 6,9     | 5,2              | 3,9     | 1,7       | 32,2   | Enel      |
| Generazione ed Energy Management                    | (%)        | 7,4     | 6,5              | 6,9     | 0,9       | 13,6   | Enel      |
| Infrastrutture e Reti                               | (%)        | 25,3    | 24,0             | 22,9    | 1,3       | 5,4    | Enel      |
| Penisola Iberica e America Latina                   | (%)        | 39,9    | 39,8             | 45,7    | 0,1       | 0,3    | Enel      |
| Internazionale                                      | (%)        | 7,6     | 7,7              | 10,4    | -0,1      | -1,4   | Enel      |
| Energie rinnovabili                                 | (%)        | 12,3    | 10,7             | 10,4    | 1,6       | 15,3   | Enel      |
| Altro, elisioni e rettifiche                        | (%)        | 0,6     | 6,1              | -0,2    | -5,5      | -89,8  | Enel      |
| EBIT                                                | (mil euro) | 3.087   | 9.740            | 6.086   | -6.653    | -68,3  | Enel      |
| EBT                                                 | (mil euro) | -78     | 7.153            | 3.882   | -7.231    | -101,1 | Enel      |
| Utile netto del Gruppo                              | (mil euro) | 517     | 3.235            | 238     | -2.718    | -84,0  | Enel      |
| <b>Valore aggiunto per stakeholder</b>              |            |         |                  |         |           |        |           |
| Ricavi                                              | (mil euro) | 75.791  | 78.663           | 84.949  | -2.872    | -3,7   | Enel      |
| Costi esterni                                       | (mil euro) | 53.390  | 55.213           | 61.451  | -1.823    | -3,3   | Enel      |
| Proventi/(Oneri) netti da rischio commodity         | (mil euro) | -225    | -378             | 38      | 153       | -      | Enel      |
| Valore aggiunto globale lordo continuing operations | (mil euro) | 22.176  | 23.072           | 23.536  | -896      | -3,9   | Enel      |
| Azionisti                                           | (mil euro) | 1.222   | 1.410            | 1.505   | -188      | -13,3  | Enel      |
| Finanziatori                                        | (mil euro) | 3.007   | 2.886            | 2.971   | 121       | 4,2    | Enel      |
| Dipendenti                                          | (mil euro) | 4.864   | 4.555            | 5.789   | 309       | 6,8    | Enel      |
| Stato                                               | (mil euro) | 654     | 4.120            | 3.910   | -3.466    | -84,1  | Enel      |
| Sistema impresa                                     | (mil euro) | 12.429  | 10.101           | 9.361   | 2.328     | 23,0   | Enel      |
| <b>Valore economico ricavato</b>                    |            |         |                  |         |           |        |           |
| Valore economico generato direttamente              |            |         |                  |         |           |        |           |
| Ricavi                                              | (mil euro) | 75.791  | 78.663           | 84.949  | -2.872    | -3,7   | Enel      |
| Valore economico distribuito                        | (mil euro) | 62.140  | 67.152           | 74.083  | -5.012    | -7,5   | Enel      |
| Costi operativi                                     | (mil euro) | 53.615  | 55.591           | 61.413  | -1.976    | -3,6   | Enel      |
| Costo del personale e benefit                       | (mil euro) | 4.864   | 4.555            | 5.789   | 309       | 6,8    | Enel      |
| Pagamento a finanziatori di capitale                | (mil euro) | 3.007   | 2.886            | 2.971   | 121       | 4,2    | Enel      |
| Pagamenti a governi                                 | (mil euro) | 654     | 4.120            | 3.910   | -3.466    | -84,1  | Enel      |
| Valore economico ricavato                           | (mil euro) | 13.651  | 11.511           | 10.866  | 2.140     | 18,6   | Enel      |
| <b>Investimenti</b>                                 |            |         |                  |         |           |        |           |
| Investimenti                                        | (mil euro) | 6.701,5 | 5.919,6          | 7.075,4 | 781,9     | 13,2   | Enel      |
| Valle d'Aosta                                       | (mil euro) | -       | -                | -       | -         | -      | Italia    |

| KPI                                              | UM         | 2014           | 2013<br>restated | 2012           | 2014-2013 | %       | Perimetro                               |
|--------------------------------------------------|------------|----------------|------------------|----------------|-----------|---------|-----------------------------------------|
| Piemonte                                         | (mil euro) | 88,1           | 99,1             | 121,5          | -11,0     | -11,1   | Italia                                  |
| Lombardia                                        | (mil euro) | 159,8          | 155,8            | 204,9          | 4,0       | 2,6     | Italia                                  |
| Trentino Alto Adige                              | (mil euro) | 6,7            | 11,9             | 49,2           | -5,2      | -43,5   | Italia                                  |
| Veneto                                           | (mil euro) | 116,4          | 121,8            | 146,9          | -5,4      | -4,4    | Italia                                  |
| Friuli Venezia Giulia                            | (mil euro) | 12,6           | 16,4             | 17,7           | -3,8      | -23,0   | Italia                                  |
| Liguria                                          | (mil euro) | 41,5           | 34,6             | 67,9           | 6,9       | 20,0    | Italia                                  |
| Emilia Romagna                                   | (mil euro) | 95,0           | 82,7             | 97,1           | 12,3      | 14,9    | Italia                                  |
| Toscana                                          | (mil euro) | 227,3          | 236,9            | 281,1          | -9,6      | -4,1    | Italia                                  |
| Marche                                           | (mil euro) | 32,2           | 30,3             | 41,5           | 1,9       | 6,3     | Italia                                  |
| Umbria                                           | (mil euro) | 14,7           | 17,5             | 24,4           | -2,8      | -16,0   | Italia                                  |
| Lazio                                            | (mil euro) | 355,5          | 332,7            | 333,6          | 22,8      | 6,9     | Italia                                  |
| Abruzzo                                          | (mil euro) | 36,1           | 33,7             | 49,8           | 2,4       | 7,2     | Italia                                  |
| Molise                                           | (mil euro) | 10,0           | 11,0             | 21,7           | -1,0      | -9,0    | Italia                                  |
| Campania                                         | (mil euro) | 110,2          | 136,6            | 152,8          | -26,4     | -19,3   | Italia                                  |
| Puglia                                           | (mil euro) | 173,0          | 201,2            | 317,4          | -28,2     | -14,0   | Italia                                  |
| Basilicata                                       | (mil euro) | 15,3           | 18,8             | 61,7           | -3,5      | -18,7   | Italia                                  |
| Calabria                                         | (mil euro) | 68,7           | 78,0             | 165,7          | -9,3      | -12,0   | Italia                                  |
| Sicilia                                          | (mil euro) | 177,5          | 165,7            | 205,6          | 11,8      | 7,1     | Italia                                  |
| Sardegna                                         | (mil euro) | 53,6           | 66,0             | 82,6           | -12,4     | -18,8   | Italia                                  |
| <b>Totale Italia</b>                             | (mil euro) | <b>1.794,2</b> | <b>1.850,6</b>   | <b>2.443,1</b> | -56,4     | -3,0    | Italia                                  |
| Enel Green Power<br>Penisola Iberica             | (mil euro) | 18,7           | 44,2             | 145,0          | -25,5     | -57,6   | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| Spagna (EEE)                                     | (mil euro) | 20,7           | 14,3             | -              | 6,4       | 44,6    | Spagna (EEE)                            |
| Slovacchia                                       | (mil euro) | 664,4          | 613,8            | 681,8          | 50,6      | 8,2     | Slovacchia                              |
| Romania                                          | (mil euro) | 93,2           | 201,0            | 403,7          | -107,8    | -53,6   | Romania                                 |
| Bulgaria                                         | (mil euro) | 0,3            | 0,4              | 0,23           | -0,1      | -25,4   | Bulgaria                                |
| Grecia                                           | (mil euro) | 8,2            | 15,7             | 124,2          | -7,5      | -47,8   | Grecia                                  |
| Francia e Belgio                                 | (mil euro) | 27,2           | 15,0             | 46,8           | 12,2      | 81,1    | Francia e Belgio                        |
| Russia                                           | (mil euro) | 187,8          | 193,6            | 295,8          | -5,8      | -3,0    | Russia                                  |
| Enel Green Power Nord America                    | (mil euro) | 331,9          | 202,0            | 145,0          | 129,9     | 64,3    | Enel Green<br>Power Nord<br>America     |
| Enel Green Power America Latina                  | (mil euro) | 927,2          | 607,8            | 211,4          | 319,4     | 52,5    | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| Algeria                                          | (mil euro) | -              | -                | 86,2           | -         | -       | Algeria                                 |
| Sudafrica                                        | (mil euro) | 26,0           | 1,5              | -              | 24,5      | 1.656,6 | Sudafrica                               |
| Endesa Penisola Iberica                          | (mil euro) | 992,8          | 845,3            | 1.367,7        | 147,5     | 17,4    | Endesa Penisola<br>Iberica              |
| Endesa Latam                                     | (mil euro) | 1.609,0        | 1.314,5          | 1.129,7        | 294,5     | 22,4    | Endesa Latam                            |
| <b>Totale Estero</b>                             | (mil euro) | <b>4.907,3</b> | <b>4.069,1</b>   | <b>4.637,7</b> | 838,2     | 20,6    | Totale Estero                           |
| Rettifiche                                       | (mil euro) | -              | -0,1             | -5,4           | 0,1       | -100,0  | Italia                                  |
| Peso investimenti esteri                         | (%)        | 73,2           | 68,7             | 65,5           | 4,5       | 6,5     | Italia                                  |
| <b>IMMAGINE DELL'AZIENDA</b>                     |            |                |                  |                |           |         |                                         |
| Indice di presenza                               | (n.)       | 1.666          | 1.227            | 2.172          | 439       | 35,8    | Italia                                  |
| Indice Globale di Visibilità                     | (.000)     | 575            | 374              | 584            | 201       | 53,7    | Italia                                  |
| Indice Qualitativo di Visibilità<br>(da -1 a +1) | (i)        | 0,85           | 0,78             | 0,78           | 0,07      | 9,0     | Italia                                  |

(1) L'impianto è stato venduto nel corso del 2012.

(2) Nuova potenza rinnovabile, escluse le variazioni di perimetro e le dismissioni.



# Governance

| KPI                                                              | UM    | 2014  | 2013<br>restated | 2012  | 2014-2013 | %        | Perimetro |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------|-------|-----------|----------|-----------|
| <b>2.6 AZIONISTI</b>                                             |       |       |                  |       |           |          |           |
| <b>Composizione della base azionaria</b>                         |       |       |                  |       |           |          |           |
| <b>Investitori</b>                                               |       |       |                  |       |           |          |           |
| Ministero dell'Economia e delle Finanze <sup>(1)</sup>           | (%)   | 31,2  | 31,2             | 31,2  | -         | -        | Enel SpA  |
| Investitori istituzionali                                        | (%)   | 44,7  | 41,9             | 40,5  | 2,8       | 6,7      | Enel SpA  |
| Azionisti retail                                                 | (%)   | 24,1  | 26,9             | 28,3  | -2,8      | -10,4    | Enel SpA  |
| <b>Localizzazione investitori istituzionali</b>                  |       |       |                  |       |           |          |           |
| Italia                                                           | (%)   | 12,4  | 14,9             | 15,1  | -2,5      | -17,0    | Enel SpA  |
| UK                                                               | (%)   | 12,9  | 10,2             | 9,0   | 2,7       | 26,2     | Enel SpA  |
| Resto d'Europa                                                   | (%)   | 29,9  | 31,0             | 38,3  | -1,1      | -3,5     | Enel SpA  |
| Nord America                                                     | (%)   | 34,7  | 33,8             | 31,4  | 0,9       | 2,6      | Enel SpA  |
| Resto del Mondo                                                  | (%)   | 10,1  | 10,1             | 6,2   | -         | -        | Enel SpA  |
| Indice di concentrazione (Top 50)                                | (%)   | 28,8  | 25,2             | 23,8  | 3,6       | 14,4     | Enel SpA  |
| <b>Stile investimento investitori istituzionali</b>              |       |       |                  |       |           |          |           |
| Long Only                                                        | (%)   | 62,1  | 58,8             | 65,8  | 3,3       | 5,6      | Enel SpA  |
| Index                                                            | (%)   | 15,2  | 17,0             | 18,4  | -1,8      | -10,6    | Enel SpA  |
| Hedge                                                            | (%)   | 1,7   | 2,1              | 0,9   | -0,4      | -19,0    | Enel SpA  |
| Altro                                                            | (%)   | 21,0  | 22,1             | 14,9  | -1,1      | -5,0     | Enel SpA  |
| <b>Investitori socialmente responsabili</b>                      |       |       |                  |       |           |          |           |
| Presenza fondi SRI                                               | (n.)  | 134   | 117              | 108   | 17        | 14,5     | Enel SpA  |
| Azioni Enel detenute da Fondi SRI                                | (mil) | 553,8 | 520,3            | 470,6 | 33,5      | 6,4      | Enel SpA  |
| Peso dei fondi SRI nell'azionariato istituzionale <sup>(2)</sup> | (%)   | 14,6  | 15,6             | 14,6  | -1,0      | -6,4     | Enel SpA  |
| <b>Localizzazione investitori SRI</b>                            |       |       |                  |       |           |          |           |
| Italia                                                           | (%)   | 3,1   | 6,1              | 5,4   | -3,0      | -49,2    | Enel SpA  |
| UK                                                               | (%)   | 7,9   | 12,1             | 21,9  | -4,2      | -34,7    | Enel SpA  |
| Resto d'Europa                                                   | (%)   | 60,1  | 47,0             | 52,4  | 13,1      | 27,9     | Enel SpA  |
| Nord America                                                     | (%)   | 28,0  | 31,0             | 20,2  | -3,0      | -9,7     | Enel SpA  |
| Resto del Mondo                                                  | (%)   | 0,9   | 3,8              | 0,1   | -2,9      | -76,3    | Enel SpA  |
| <b>Performance del titolo</b>                                    |       |       |                  |       |           |          |           |
| <b>Performance finanziaria del titolo <sup>(3)</sup></b>         |       |       |                  |       |           |          |           |
| Enel                                                             | (%)   | 17,9  | -2,5             | -0,2  | 20,5      | -812,0   | Enel SpA  |
| FTSEMib                                                          | (%)   | 0,4   | 12,3             | 7,8   | -11,8     | -96,5    | -         |
| FTSEElec                                                         | (%)   | 19,7  | 8,3              | -3,9  | 11,4      | 136,6    | -         |
| Acea                                                             | (%)   | 7,8   | 76,1             | -6,8  | -68,2     | -89,7    | -         |
| A2A                                                              | (%)   | 0,2   | 83,9             | -39,8 | -83,8     | -99,8    | -         |
| Centrica                                                         | (%)   | -18,8 | 2,0              | 16,6  | -20,9     | -1.030,9 | -         |
| Endesa                                                           | (%)   | -21,8 | 33,9             | 6,4   | -55,7     | -164,4   | -         |
| Iberdrola                                                        | (%)   | 21,9  | 8,0              | -14,6 | 13,9      | 173,0    | -         |
| RWE                                                              | (%)   | -0,3  | -15,7            | 15,1  | 15,4      | -98,0    | -         |
| E.ON                                                             | (%)   | 8,4   | -6,5             | -15,5 | 15,0      | -229,6   | -         |
| Cez                                                              | (%)   | 12,6  | -24,0            | -13,5 | 36,6      | -152,4   | -         |
| GDF-Suez                                                         | (%)   | 16,2  | 8,1              | -27,0 | 8,1       | 100,7    | -         |
| EDF                                                              | (%)   | -10,0 | 80,6             | -26,6 | -90,7     | -112,5   | -         |
| EdP                                                              | (%)   | 21,8  | 13,6             | -4,1  | 8,1       | 59,8     | -         |
| <b>Dividend Yield</b>                                            |       |       |                  |       |           |          |           |

| KPI                                                           | UM          | 2014             | 2013<br>restated | 2012             | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|---------------------------------------------------------------|-------------|------------------|------------------|------------------|-----------|-------|-----------|
| Enel                                                          | (%)         | 3,8              | 4,1              | 4,8              | -0,3      | -7,5  | Enel SpA  |
| A2A                                                           | (%)         | 4,3              | 3,9              | 3,0              | 0,4       | 10,8  | -         |
| Centrica                                                      | (%)         | 4,8              | 4,9              | 4,9              | -0,1      | -1,0  | -         |
| Iberdrola                                                     | (%)         | 4,8              | 0,6              | 0,7              | 4,2       | 645,3 | -         |
| RWE                                                           | (%)         | 3,9              | 3,8              | 6,4              | 0,1       | 3,7   | -         |
| E.ON                                                          | (%)         | 3,5              | 4,5              | 7,8              | -1,0      | -21,2 | -         |
| GDF-Suez                                                      | (%)         | 5,1              | 8,8              | 9,6              | -3,7      | -42,2 | -         |
| EDF                                                           | (%)         | 5,5              | 4,9              | 8,2              | 0,6       | 12,5  | -         |
| EdP                                                           | (%)         | 5,7              | 6,9              | -                | -1,2      | -17,0 | -         |
| Enel nei principali indici borsistici mondiali <sup>(4)</sup> |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| E100                                                          | (%)         | 0,5              | 0,5              | 0,6              | -         | -     | Enel SpA  |
| Ftse Italia All Share                                         | (%)         | 8,3              | 7,6              | 9,2              | 0,7       | 9,1   | Enel SpA  |
| Ftse Italia All Share Utilities                               | (%)         | 54,2             | 50,6             | 59,2             | 3,6       | 7,1   | Enel SpA  |
| BE500                                                         | (%)         | 0,4              | 0,3              | 0,4              | 0,1       | 31,1  | Enel SpA  |
| BEELECT                                                       | (%)         | 10,2             | 9,7              | 10,5             | 0,5       | 5,5   | Enel SpA  |
| Enel nell'indice di sostenibilità FTSE4GOOD                   | (i)         | Yes              | Yes              | Yes              | -         | -     | Enel SpA  |
| Presenza Enel nel DJSI                                        | (i)         | Yes              | Yes              | Yes              | -         | -     | Enel SpA  |
| <b>Ritorno per l'azionista</b>                                |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| EPS                                                           | (euro cent) | 6                | 34               | 3                | -28       | -82,4 | Enel SpA  |
| TSR dall'IPO                                                  | (%)         | 1,88             | 0,71             | -6,47            | 1,17      | 164,8 | Enel SpA  |
| TSR ultimi 2 anni                                             | (%)         | 13,55            | 7,17             | -1,60            | 6,38      | 89,0  | Enel SpA  |
| <b>Comunicazione agli azionisti</b>                           |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| Incontri con gli investitori <sup>(5)</sup>                   | (n.)        | 345              | 362              | 351              | -17       | -4,7  | Enel SpA  |
| Informazioni sulla CSR da fondi etici <sup>(5)</sup>          | (n.)        | 45               | 55               | 64               | -10       | -18,2 | Enel SpA  |
| Richieste di informazioni azionisti retail <sup>(6)</sup>     | (n.)        | 378              | 636              | 409              | -258      | -40,6 | Enel SpA  |
| <b>FINANZIATORI</b>                                           |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| <b>Debito</b>                                                 |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| Indebitamento complessivo                                     | (mil euro)  | 37.383           | 39.706           | 42.948           | -2.323    | -5,9  | Enel      |
| Debt to Equity                                                | (i)         | 0,7              | 0,8              | 0,8              | -0,1      | -2,7  | Enel      |
| <b>Rating</b>                                                 |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| S&P                                                           | (i)         | BBB              | BBB              | BBB+             | -         | -     | Enel      |
| Outlook                                                       | (i)         | Stable Outlook   | Stable Outlook   | Negative Outlook | -         | -     | Enel      |
| Moody's                                                       | (i)         | Baa2             | Baa2             | Baa2             | -         | -     | Enel      |
| Outlook                                                       | (i)         | Negative Outlook | Negative Outlook | Negative Outlook | -         | -     | Enel      |
| Fitch                                                         | (i)         | BBB+             | BBB+             | BBB+             | -         | -     | Enel      |
| Outlook                                                       | (i)         | Stable Outlook   | Watch negative   | Watch negative   | -         | -     | Enel      |
| <b>LA13 CORPORATE GOVERNANCE</b>                              |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| <b>Consiglio di Amministrazione</b>                           |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| Componenti del CdA per tipologia <sup>(7)</sup>               | (n.)        | 8                | 9                | 9                | -1        | -11,1 | Enel SpA  |
| Membri esecutivi                                              | (n.)        | 1                | 2                | 2                | -1        | -50,0 | Enel SpA  |
| Membri non esecutivi                                          | (n.)        | 7                | 7                | 7                | -         | -     | Enel SpA  |
| - di cui indipendenti <sup>(8)</sup>                          | (n.)        | 6                | 6                | 6                | -         | -     | Enel SpA  |
| Presenza di consiglieri espressi dai soci di minoranza        | (n.)        | 3                | 3                | 3                | -         | -     | Enel SpA  |
| <b>Donne nel CdA del Gruppo</b>                               |             |                  |                  |                  |           |       |           |
| Donne nel CdA di Enel SpA                                     | (n.)        | 3                | -                | -                | 3         | -     | Enel SpA  |
| Donne nel CdA delle società del Gruppo                        | (n.)        | 175              | 181              | 114              | -6        | -3,3  | Enel      |
| <b>Componenti del CdA per fasce di età</b>                    |             |                  |                  |                  |           |       |           |

| KPI                                                                       | UM   | 2014 | 2013<br>restated | 2012 | 2014-2013 | %      | Perimetro  |
|---------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------|------|-----------|--------|------------|
| Inferiore a 35 anni                                                       | (%)  | -    | -                | -    | -         | -      | Enel SpA   |
| Da 35 a 44 anni                                                           | (%)  | -    | -                | -    | -         | -      | Enel SpA   |
| Da 45 a 54 anni                                                           | (%)  | 12,5 | 22,2             | 33,3 | -9,7      | -43,7  | Enel SpA   |
| Da 55 a 59 anni                                                           | (%)  | 25,0 | 22,2             | 11,1 | 2,8       | 12,6   | Enel SpA   |
| Oltre 60 anni                                                             | (%)  | 62,5 | 55,6             | 55,6 | 6,9       | 12,4   | Enel SpA   |
| Riunioni CdA                                                              | (n.) | 18   | 14               | 14   | 4         | 28,6   | Enel SpA   |
| <b>ETHICAL AUDITING</b>                                                   |      |      |                  |      |           |        |            |
| <b>DMA Attuazione del Codice Etico</b>                                    |      |      |                  |      |           |        |            |
| <b>HR</b>                                                                 |      |      |                  |      |           |        |            |
| Segnalazioni ricevute per tipologia di stakeholder                        | (n.) | 151  | 196              | 197  | -45       | -23,0  | Enel       |
| Da stakeholder interni                                                    | (n.) | 53   | 82               | 60   | -29       | -35,4  | Enel       |
| Da stakeholder esterni                                                    | (n.) | 24   | 33               | 45   | -9        | -27,3  | Enel       |
| Anonime                                                                   | (n.) | 74   | 81               | 92   | -7        | -8,6   | Enel       |
| Segnalazioni ricevute per stakeholder leso o potenzialmente leso          | (n.) | 151  | 196              | 197  | -45       | -23,0  | Enel       |
| Azionista                                                                 | (n.) | 63   | 88               | 93   | -25       | -28,4  | Enel       |
| Cliente                                                                   | (n.) | 12   | 13               | 25   | -1        | -7,7   | Enel       |
| Dipendente                                                                | (n.) | 48   | 58               | 39   | -10       | -17,2  | Enel       |
| Collettività                                                              | (n.) | 14   | 10               | 13   | 4         | 40,0   | Enel       |
| Fornitori                                                                 | (n.) | 14   | 27               | 27   | -13       | -48,1  | Enel       |
| Segnalazioni ricevute per status <sup>(9)</sup>                           | (n.) | 151  | 196              | 197  | -45       | -23,0  | Enel       |
| Segnalazioni in corso di valutazione                                      | (n.) | 18   | -                | -    | 18        | -      | Enel       |
| Segnalazioni per cui non è stata accertata una violazione                 | (n.) | 106  | 160              | 156  | -54       | -33,8  | Enel       |
| Segnalazioni per cui è stata accertata una violazione                     | (n.) | 27   | 36               | 41   | -9        | -25,0  | Enel       |
| Violazioni accertate, classificate per stakeholder leso <sup>(9)</sup>    | (n.) | 27   | 36               | 41   | -9        | -25,0  | Enel       |
| Azionista                                                                 | (n.) | 15   | 24               | 24   | -9        | -37,5  | Enel       |
| Cliente                                                                   | (n.) | -    | 3                | 3    | -3        | -100,0 | Enel       |
| Dipendente                                                                | (n.) | 10   | 2                | 9    | 8         | 400,0  | Enel       |
| Collettività                                                              | (n.) | -    | -                | 2    | -         | -      | Enel       |
| Fornitori                                                                 | (n.) | 2    | 7                | 3    | -5        | -71,4  | Enel       |
| <b>HR11</b> Violazioni accertate per tipologia di episodio <sup>(9)</sup> | (n.) | 27   | 36               | 41   | -9        | -25,0  | Enel       |
| <b>SO4</b> Corruzione <sup>(10)</sup>                                     | (n.) | 8    | 8                | 19   | -         | -      | Enel       |
| Mobbing                                                                   | (n.) | 3    | -                | 1    | 3         | -      | Enel       |
| <b>HR4</b> Discriminazione                                                | (n.) | 1    | -                | -    | 1         | -      | Enel       |
| - rispetto al genere                                                      | (n.) | 1    | -                | -    | 1         | -      | Enel       |
| - rispetto a disabilità                                                   | (n.) | -    | -                | -    | -         | -      | Enel       |
| Uso improprio di mezzi/strumenti aziendali                                | (n.) | 2    | 9                | 5    | -7        | -77,8  | Enel       |
| Altre motivazioni                                                         | (n.) | 13   | 19               | 16   | -6        | -31,6  | Enel       |
| Violazioni per corruzione accertate, per Paese <sup>(9)</sup>             | (n.) | 8    | 8                | 19   | -         | -      | Enel       |
| Italia                                                                    | (n.) | -    | -                | 2    | -         | -      | Italia     |
| Spagna                                                                    | (n.) | 1    | 2                | 2    | -1        | -50,0  | Spagna     |
| Argentina                                                                 | (n.) | 1    | 2                | 3    | -1        | -50,0  | Argentina  |
| Brasile                                                                   | (n.) | 1    | -                | 6    | 1         | -      | Brasile    |
| Colombia                                                                  | (n.) | 1    | 3                | 2    | -2        | -66,7  | Colombia   |
| Perù                                                                      | (n.) | -    | -                | -    | -         | -      | Perù       |
| Slovacchia                                                                | (n.) | -    | -                | -    | -         | -      | Slovacchia |

| KPI                                                                                           | UM         | 2014    | 2013<br>restated | 2012    | 2014-2013 | %       | Perimetro  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|------------------|---------|-----------|---------|------------|
| Russia                                                                                        | (n.)       | 3       | -                | 2       | 3         | -       | Russia     |
| Cile                                                                                          | (n.)       | 1       | 1                | 2       | -         | -       | Cile       |
| Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione                                         | (n.)       | 8       | 8                | 19      | -         | -       | Enel       |
| <b>HR1</b> Accordi significativi di investimento che includono clausole sui Diritti Umani     | (n.)       | 1       | 1                | 2       | -         | -       | Enel       |
| Percentuale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui Diritti Umani | (%)        | 100     | 100              | 100     | -         | -       | Enel       |
| <b>RAPPORTI ISTITUZIONALI</b>                                                                 |            |         |                  |         |           |         |            |
| <b>EC4 Finanziamenti a fondo perduto</b>                                                      |            |         |                  |         |           |         |            |
| Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo                                             | (mil euro) | 82,9    | 61,4             | 53,0    | 21,5      | 35,0    | Enel       |
| Italia                                                                                        | (mil euro) | 56,9    | 54,1             | 37,6    | 2,8       | 5,1     | Italia     |
| Slovacchia                                                                                    | (mil euro) | 0,3     | 0,1              | -       | 0,2       | 277,2   | Slovacchia |
| Spagna                                                                                        | (mil euro) | 25,7    | 0,6              | 15,4    | 25,1      | 4.320,1 | Spagna     |
| Brasile                                                                                       | (mil euro) | -       | 6,6              | -       | -6,6      | -100,0  | Brasile    |
| Reti energetiche                                                                              | (%)        | 71,6    | 95,8             | 52,2    | -24,2     | -25,3   | Enel       |
| R&D                                                                                           | (%)        | 23,6    | 2,5              | 46,5    | 21,1      | 834,2   | Enel       |
| Rinnovabile                                                                                   | (%)        | 2,2     | 1,4              | 1,3     | 0,8       | 58,8    | Enel       |
| Altro                                                                                         | (%)        | 2,6     | 0,3              | -       | 2,3       | 774,9   | Enel       |
| Numero di progetti che hanno ricevuto erogazioni                                              | (n.)       | 80      | 40               | 45      | 40        | 100,0   | Enel       |
| <b>Finanziamenti concessi dalla BEI e altri</b>                                               |            |         |                  |         |           |         |            |
| Debito residuo finanziamenti BEI e altri                                                      | (mil euro) | 5.762,9 | 6.089,2          | 5.811,8 | -326,3    | -5,4    | Enel       |
| - Italia                                                                                      | (mil euro) | 4.281,4 | 4.484,8          | 4.490,6 | -203,4    | -4,5    | Italia     |
| - Estero (America Latina, Spagna, Slovacchia, Russia, Romania)                                | (mil euro) | 1.481,6 | 1.604,4          | 1.321,2 | -122,8    | -7,7    | Estero     |
| Reti energetiche                                                                              | (%)        | 61,8    | 65,6             | 64,3    | -3,8      | -5,8    | Enel       |
| R&D                                                                                           | (%)        | 0,01    | 0,01             | -       | -         | -       | Enel       |
| Rinnovabile                                                                                   | (%)        | 26,9    | 17,9             | 17,8    | 9,0       | 50,2    | Enel       |
| Altro                                                                                         | (%)        | 11,3    | 16,4             | 18,0    | -5,1      | -31,0   | Enel       |
| Numero progetti in corso approvati con finanziamenti BEI e altri                              | (n.)       | 78      | 82               | 58      | -4        | -4,9    | Enel       |
| <b>Gettito fiscale</b>                                                                        | (mil euro) | 654     | 4.120            | 3.910   | -3.466    | -84,1   | Enel       |
| Ires, Irap e altre imposte                                                                    | (mil euro) | 1.157   | 1.506            | 1.415   | -349      | -23,2   | Enel       |
| Imposte estere                                                                                | (mil euro) | -1.992  | 868              | 1.025   | -2.860    | -329,5  | Enel       |
| Altre imposte e tasse                                                                         | (mil euro) | 1.294   | 1.482            | 1.242   | -188      | -12,7   | Enel       |
| Canoni al netto dei contributi ricevuti                                                       | (mil euro) | 195     | 264              | 228     | -69       | -26,1   | Enel       |

- (1) In data 26 febbraio 2015 la % del MEF è scesa dal 31,2% al 25,5%; contestualmente gli investitori istituzionali sono passati dal 44,7% al 50,4%.
- (2) Calcolato come rapporto tra numero di azioni detenute da investitori SRI identificati e numero di azioni detenute da investitori istituzionali identificati.
- (3) Calcolato come differenza tra la valutazione dell'ultimo giorno di borsa dell'anno n e la valutazione di borsa dell'anno n-1.
- (4) Rilevazioni puntuali al 31 dicembre di ciascun anno. I dati 2013 e 2012 sono stati riclassificati in quanto le precedenti rilevazioni erano state effettuate in data successiva al 31 dicembre.
- (5) Valori basati sulla somma degli incontri avuti durante i diversi Road Show e una stima degli incontri in sede con gli investitori istituzionali.
- (6) Di cui 194 (470 nel 2013) richieste scritte e 184 (166 nel 2013) telefonate. Il totale delle richieste scritte al 31 dicembre 2014 risulta così articolato: a) andamento del titolo Enel: 2; b) richiesta di documenti contabili: 81; c) informazioni su dividendi, azioni e obbligazioni: 76; d) informazioni sulle attività del Gruppo Enel: 26; e) informazioni sull'Assemblea dei soci: 1; f) informazioni in tema di CSR: 1; g) altro: 7.
- (7) Attualmente il CdA è composto da 8 amministratori a seguito delle dimissioni rassegnate dal Consigliere Salvatore Mancuso in data 10 novembre 2014.
- (8) Si segnala che il numero di indipendenti ai sensi del Testo Unico della Finanza è attualmente pari a 7.
- (9) Nel corso del 2014 si è conclusa l'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2013 e nel 2012, per tale ragione il numero delle violazioni accertate relativo all'anno 2013 e 2012 è stato modificato rispetto ai dati pubblicati lo scorso anno.
- (10) 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.

# Verso l'innovazione sostenibile

| KPI                                                            | UM         | 2014    | 2013<br>restated | 2012      | 2014-2013  | %     | Perimetro |
|----------------------------------------------------------------|------------|---------|------------------|-----------|------------|-------|-----------|
| <b>EU8 Ricerca e innovazione</b>                               |            |         |                  |           |            |       |           |
| Innovazione tecnologica                                        | (mil euro) | 74      | 76               | 127       | -2         | -2,6  | Enel      |
| Personale di ricerca                                           | (n.)       | 243     | 242              | 247       | 1          | 0,4   | Enel      |
| <b>EN6 PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA</b>               |            |         |                  |           |            |       |           |
| Titoli di Efficienza Energetica <sup>(1)</sup>                 | (n.)       | 761.527 | 2.585.698        | 3.005.817 | -1.824.171 | -70,5 | Italia    |
| Contatori elettronici installati                               | (.000)     | 35.575  | 34.259           | 33.985    | 1.316      | 3,8   | Italia    |
| Diffusione del contatore elettronico all'estero <sup>(2)</sup> | (.000)     | 932     | 1.364            | 2.362     | -432       | -31,7 | Estero    |

(1) Tale volume corrisponde all'obbligo di adempimento per Enel Distribuzione della normativa sui certificati bianchi, e non equivale al numero di TEE effettivamente generati o acquistati nell'anno. Tale valore è sensibilmente inferiore a quello del 2013 a causa della modifica del trattamento contabile, che non impone più l'accertamento della totalità dell'obbligo per l'anno di competenza.

(2) La contrazione delle vendite di contatori all'estero è dovuta alla riduzione dei volumi Endesa e alla fine delle commesse E.ON in Spagna e Montenegro.



# Qualità per i clienti

|                                       |                                                   |            |            | 2013       |            |       |                  |  |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------|------------------|--|
| KPI                                   | UM                                                | 2014       | restated   | 2012       | 2014-2013  | %     | Perimetro        |  |
| <b>EU3 2.7</b>                        | <b>CLIENTI</b>                                    |            |            |            |            |       |                  |  |
|                                       | <b>Mercato elettricità (numero medio clienti)</b> |            |            |            |            |       |                  |  |
| Clienti Italia                        | (n.)                                              | 27.207.897 | 27.819.881 | 28.032.500 | -611.984   | -2,2  | Italia           |  |
| Mercato libero                        | (n.)                                              | 5.473.322  | 4.769.204  | 4.132.802  | 704.118    | 14,8  | Italia           |  |
| - clienti mass market                 | (n.)                                              | 5.387.579  | 4.693.080  | 4.045.330  | 694.499    | 14,8  | Italia           |  |
| - clienti business <sup>(1)</sup>     | (n.)                                              | 51.215     | 38.566     | 45.640     | 12.649     | 32,8  | Italia           |  |
| - clienti in regime di salvaguardia   | (n.)                                              | 34.528     | 37.558     | 41.832     | -3.030     | -8,1  | Italia           |  |
| Mercato regolato                      | (n.)                                              | 21.734.575 | 23.050.677 | 23.899.698 | -1.316.102 | -5,7  | Italia           |  |
| Clienti Penisola Iberica              | (n.)                                              | 11.290.283 | 11.376.287 | 11.431.437 | -86.004    | -0,8  | Penisola Iberica |  |
| Mercato libero                        | (n.)                                              | 11.290.283 | 11.376.287 | 11.431.437 | -86.004    | -0,8  | Penisola Iberica |  |
| Mercato regolato                      | (n.)                                              | -          | -          | -          | -          | -     | Penisola Iberica |  |
| Clienti America Latina                | (n.)                                              | 14.633.393 | 14.252.906 | 13.905.892 | 380.487    | 2,7   | America Latina   |  |
| Mercato libero                        | (n.)                                              | 1.714.837  | 273        | 264        | 1.714.563  | -     | America Latina   |  |
| Mercato regolato                      | (n.)                                              | 12.918.556 | 14.252.633 | 13.905.628 | -1.334.076 | -9,4  | America Latina   |  |
| Clienti Romania                       | (n.)                                              | 2.670.892  | 2.663.728  | 2.652.594  | 7.164      | 0,3   | Romania          |  |
| Mercato libero                        | (n.)                                              | 39.073     | 22.581     | 10.946     | 16.492     | 73,0  | Romania          |  |
| Mercato regolato                      | (n.)                                              | 2.631.819  | 2.641.147  | 2.641.648  | -9.328     | -0,4  | Romania          |  |
| Clienti Francia                       | (n.)                                              | 526        | 562        | 631        | -36        | -6,4  | Francia          |  |
| Mercato libero                        | (n.)                                              | 526        | 562        | 631        | -36        | -6,4  | Francia          |  |
| Mercato regolato                      | (n.)                                              | -          | -          | -          | -          | -     | Francia          |  |
| Clienti Slovacchia                    | (n.)                                              | 5.459      | 5.279      | 4.194      | 180        | 3,4   | Slovacchia       |  |
| Mercato libero                        | (n.)                                              | 5.459      | 5.279      | 4.194      | 180        | 3,4   | Slovacchia       |  |
| Mercato regolato                      | (n.)                                              | -          | -          | -          | -          | -     | Slovacchia       |  |
| Clienti Russia                        | (n.)                                              | -          | -          | 78.572     | -          | -     | Russia           |  |
| Mercato libero                        | (n.)                                              | -          | -          | 4.812      | -          | -     | Russia           |  |
| Mercato regolato                      | (n.)                                              | -          | -          | 73.760     | -          | -     | Russia           |  |
| Totale clienti Enel                   | (n.)                                              | 55.808.450 | 56.118.643 | 56.105.820 | -310.193   | -0,6  | Enel             |  |
| Totale Mercato libero                 | (n.)                                              | 18.523.500 | 16.174.186 | 15.585.086 | 2.349.314  | 14,5  | Enel             |  |
| Totale Mercato regolato               | (n.)                                              | 37.284.950 | 39.944.456 | 40.520.734 | -2.659.506 | -6,7  | Enel             |  |
|                                       | <b>Mercato gas (numero medio clienti)</b>         |            |            |            |            |       |                  |  |
| Clienti Italia                        | (n.)                                              | 3.470.692  | 3.245.996  | 3.158.532  | 224.696    | 6,9   | Italia           |  |
| Clienti Spagna                        | (n.)                                              | 1.205.463  | 1.214.038  | 1.265.941  | -8.575     | -0,7  | Spagna           |  |
| Totale clienti mercato gas            | (n.)                                              | 4.676.155  | 4.460.034  | 4.424.473  | 216.121    | 4,8   | Enel             |  |
|                                       | <b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>                     |            |            |            |            |       |                  |  |
| Clienti illuminazione pubblica        | (n.)                                              | 3.690      | 3.750      | 3.760      | -60        | -1,6  | Italia           |  |
| Punti luce illuminazione pubblica     | (.000)                                            | 2.115      | 2.100      | 1.912      | 15         | 0,7   | Italia           |  |
|                                       | <b>VOLUMI VENDUTI</b>                             |            |            |            |            |       |                  |  |
|                                       | <b>Energia elettrica</b>                          |            |            |            |            |       |                  |  |
| Mercato libero                        | (GWh)                                             | 148.067    | 152.909    | 191.650    | -4.841     | -3,2  | Enel             |  |
| Mercato regolato                      | (GWh)                                             | 112.878    | 117.602    | 125.145    | -4.724     | -4,0  | Enel             |  |
| Totale volumi venduti                 | (GWh)                                             | 260.945    | 270.510    | 316.796    | -9.566     | -3,5  | Enel             |  |
| Vendita "Green Energy" <sup>(2)</sup> | (GWh)                                             | 11.522     | 10.100     | 9.896      | 1.422      | 14,1  | Italia           |  |
|                                       | <b>Gas</b>                                        |            |            |            |            |       |                  |  |
| Italia                                | (miliardi di m³)                                  | 3,5        | 4,1        | 4,3        | -0,6       | -14,8 | Italia           |  |

| KPI                                                                      | UM               | 2014        | 2013<br>restated | 2012        | 2014-2013 | %     | Perimetro        |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-----------|-------|------------------|
| - clienti mass market                                                    | (miliardi di m³) | 2,9         | 3,4              | 3,4         | -0,5      | -13,5 | Italia           |
| - clienti business <sup>(3)</sup>                                        | (miliardi di m³) | 0,6         | 0,7              | 0,9         | -0,1      | -20,9 | Italia           |
| <b>Spagna</b>                                                            | (miliardi di m³) | <b>4,3</b>  | <b>4,5</b>       | <b>4,4</b>  | -0,2      | -4,4  | Spagna           |
| <b>Totale volumi venduti Enel</b>                                        | (miliardi di m³) | <b>7,8</b>  | <b>8,6</b>       | <b>8,7</b>  | -0,8      | -9,4  | Enel             |
| <b>DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DELL'ENERGIA</b>                         |                  |             |                  |             |           |       |                  |
| <b>EU11 Efficienza parco termoelettrico</b>                              |                  |             |                  |             |           |       |                  |
| Incidenza potenza CCGT sul totale della potenza termoelettrica           | (%)              | 29,7        | 27,7             | 27,7        | 2,0       | 7,2   | Enel             |
| <b>Rendimento medio parco termoelettrico</b>                             | (%)              | <b>40,3</b> | <b>39,8</b>      | <b>39,9</b> | 0,5       | 1,3   | Enel             |
| <b>Rendimento medio per fonte/tecnologia</b>                             |                  |             |                  |             |           |       |                  |
| Rendimento impianti a lignite                                            | (%)              | 35,9        | 35,3             | 36,2        | 0,6       | 1,7   | Enel             |
| Rendimento impianti a carbone                                            | (%)              | 36,3        | 36,7             | 36,6        | -0,4      | -1,0  | Enel             |
| Rendimento impianti a olio/gas                                           | (%)              | 27,1        | 28,8             | 30,8        | -1,7      | -5,9  | Enel             |
| Rendimento impianti a gas naturale <sup>(13)</sup>                       | (%)              | 29,2        | 36,5             | 28,1        | -7,3      | -20,0 | Enel             |
| Rendimento impianti CCGT <sup>(14)</sup>                                 | (%)              | 55,7        | 49,6             | 50,9        | 6,1       | 12,3  | Enel             |
| <b>Rendimento medio per area geografica</b>                              |                  |             |                  |             |           |       |                  |
| Rendimento medio parco termoelettrico Italia                             | (%)              | 36,7        | 36,8             | 37,8        | -0,1      | -0,2  | Italia           |
| Rendimento medio parco termoelettrico Slovacchia <sup>(4)</sup>          | (%)              | 29,4        | 29,1             | 27,4        | 0,3       | 1,1   | Slovacchia       |
| Rendimento medio parco termoelettrico Russia <sup>(4)</sup>              | (%)              | 37,9        | 37,7             | 38,3        | 0,2       | 0,6   | Russia           |
| Rendimento medio parco termoelettrico Penisola Iberica <sup>(5)</sup>    | (%)              | 39,1        | 39,2             | 39,7        | -0,1      | -0,3  | Penisola Iberica |
| Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Cile                        | (%)              | 43,6        | 44,0             | 43,5        | -0,4      | -0,9  | Endesa Cile      |
| Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Argentina                   | (%)              | 44,4        | 44,2             | 47,9        | 0,2       | 0,5   | Endesa Argentina |
| Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Brasile                     | (%)              | 48,7        | 49,9             | 49,3        | -1,2      | -2,3  | Endesa Brasile   |
| Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Perù                        | (%)              | 43,6        | 44,0             | 43,4        | -0,4      | -0,9  | Endesa Perù      |
| Rendimento medio parco termoelettrico Endesa Colombia                    | (%)              | 27,1        | 26,2             | 25,5        | 1,0       | 3,6   | Endesa Colombia  |
| <b>EU30 Disponibilità parco termoelettrico per area geografica</b>       |                  |             |                  |             |           |       |                  |
| Disponibilità media parco termoelettrico Italia                          | (%)              | 88,5        | 88,2             | 81,6        | 0,3       | 0,3   | Italia           |
| Disponibilità media parco termoelettrico Slovacchia                      | (%)              | 98,4        | 98,1             | 96,4        | 0,2       | 0,2   | Slovacchia       |
| Disponibilità media parco termoelettrico Russia                          | (%)              | 90,4        | 91,3             | 94,7        | -0,9      | -1,0  | Russia           |
| Disponibilità media parco termoelettrico Penisola Iberica <sup>(5)</sup> | (%)              | 93,9        | 94,5             | 94,6        | -0,6      | -0,6  | Penisola Iberica |
| Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Cile                     | (%)              | 76,7        | 92,0             | 95,9        | -15,3     | -16,6 | Endesa Cile      |
| Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Argentina                | (%)              | 65,5        | 76,2             | 76,0        | -10,7     | -14,0 | Endesa Argentina |
| Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Brasile                  | (%)              | 93,6        | 98,8             | 98,9        | -5,2      | -5,3  | Endesa Brasile   |
| Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Perù                     | (%)              | 93,8        | 87,0             | 90,6        | 6,8       | 7,8   | Endesa Perù      |
| Disponibilità media parco termoelettrico Endesa Colombia                 | (%)              | 71,5        | 90,3             | 99,0        | -18,8     | -20,8 | Endesa Colombia  |
| <b>EU28 Interruzioni del servizio - frequenza</b>                        |                  |             |                  |             |           |       |                  |
| Frequenza delle interruzioni per cliente (escluse cause esterne)         | (n.)             | 3,3         | 3,3              | 3,5         | -         | -     | Italia           |

| KPI                                                                 | UM          | 2014  | 2013<br>restated | 2012  | 2014-2013 | %     | Perimetro        |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|-------|------------------|-------|-----------|-------|------------------|
| Frequenza delle interruzioni per cliente (comprese cause esterne)   | (n.)        | 3,4   | 3,4              | 3,6   | -         | -     | Italia           |
| Frequenza delle interruzioni per cliente Romania                    | (n.)        | 4,9   | 4,8              | 5,2   | 0,1       | 2,1   | Romania          |
| Frequenza delle interruzioni per cliente Penisola Iberica           | (n.)        | 1,2   | 1,3              | 1,3   | -0,1      | -7,7  | Penisola Iberica |
| <b>EU29 Interruzioni del servizio - durata</b>                      |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Indice di continuità del servizio Italia (escluse cause esterne)    | (min.)      | 37    | 38               | 43    | -1        | -2,6  | Italia           |
| Indice di continuità del servizio Italia (comprese cause esterne)   | (min.)      | 39    | 41               | 45    | -2        | -4,9  | Italia           |
| Indice di continuità del servizio Romania                           | (min.)      | 263   | 249              | 307   | 14        | 5,6   | Romania          |
| Indice di continuità del servizio Penisola Iberica                  | (min.)      | 49    | 47               | 52    | 2         | 4,1   | Penisola Iberica |
| <b>EU12 Perdite di rete</b>                                         |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Perdite di rete Italia                                              | (%)         | 6,0   | 6,0              | 6,0   | -         | -     | Italia           |
| Perdite di rete Romania                                             | (%)         | 16,2  | 15,7             | 15,1  | 0,5       | 3,2   | Romania          |
| Perdite di rete Penisola Iberica                                    | (%)         | 9,0   | 8,1              | 8,8   | 0,9       | 10,7  | Penisola Iberica |
| <b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>                                         |             |       |                  |       |           |       |                  |
| <b>MERCATO ELETTRICO ITALIA</b>                                     |             |       |                  |       |           |       |                  |
| <b>Struttura commerciale</b>                                        |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Punto Enel (elettricità + gas)                                      | (n.)        | 131   | 131              | 131   | -         | -     | Italia           |
| Qui Enel/Qui Gas                                                    | (n.)        | 1.117 | 1.004            | 997   | 113       | 11,3  | Italia           |
| <b>Call Center</b>                                                  |             |       |                  |       |           |       |                  |
| <b>Mercato regolato - 800 900 800</b>                               |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Livello di servizio del Call Center                                 | (%)         | 98,3  | 97,4             | 97,2  | 0,9       | 0,9   | Italia           |
| Tempo medio di attesa                                               | (sec)       | 62    | 68               | 65    | -6        | -8,8  | Italia           |
| Formazione per operatore Call Center (IN Enel)                      | (h/pro-cap) | 12    | 38               | 42    | -26       | -68,4 | Italia           |
| <b>Mercato libero (elettricità e gas) - 800 900 860</b>             |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Livello di servizio del Call Center                                 | (%)         | 97,8  | 97,0             | 96,2  | 0,8       | 0,8   | Italia           |
| Tempo medio di attesa                                               | (sec)       | 68    | 88               | 98    | -20       | -22,7 | Italia           |
| Formazione per operatore Call Center (IN Enel)                      | (h/pro-cap) | 42    | 65               | 139   | -23       | -35,4 | Italia           |
| <b>Rapidità del servizio</b>                                        |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Esecuzione di lavori semplici                                       | (gg)        | 5,9   | 6,3              | 6,8   | -0,4      | -6,8  | Italia           |
| Attivazione della fornitura                                         | (gg)        | 0,6   | 0,8              | 0,8   | -0,2      | -26,3 | Italia           |
| <b>PR5 Customer Satisfaction</b>                                    |             |       |                  |       |           |       |                  |
| <b>Mercato regolato</b>                                             |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG <sup>(6)</sup>       | (i)         | 96,5  | 96,0             | 95,3  | 0,5       | 0,5   | Italia           |
| Frequenza rilevazioni AEEG                                          | (n.)        | 2     | 2                | 2     | -         | -     | Italia           |
| Reclami e richieste di informazioni scritte                         | (.000)      | 98,8  | 121,2            | 122,4 | -22,4     | -18,5 | Italia           |
| Tempo di risposta reclami scritti <sup>(7)</sup>                    | (gg)        | 18,1  | 18,2             | 24,5  | -0,1      | -0,5  | Italia           |
| <b>Mercato libero</b>                                               |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Customer Satisfaction Index rilevato dall'AEEG <sup>(6)</sup>       | (i)         | 93,6  | 92,8             | 88,7  | 0,8       | 0,9   | Italia           |
| Frequenza rilevazioni AEEG                                          | (n.)        | 2     | 2                | 2     | -         | -     | Italia           |
| Reclami e richieste di informazioni scritte                         | (.000)      | 80,3  | 87,5             | 89,9  | -7,2      | -8,2  | Italia           |
| Tempo di risposta reclami scritti <sup>(7)</sup>                    | (gg)        | 15,7  | 16,2             | 21,1  | -0,5      | -3,1  | Italia           |
| <b>MERCATO ELETTRICO ROMANIA</b>                                    |             |       |                  |       |           |       |                  |
| <b>Struttura commerciale</b>                                        |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Agenzie                                                             | (n.)        | 15    | 15               | 40    | -         | -     | Romania          |
| Canale indiretto                                                    | (n.)        | 34    | -                | -     | 34        | -     | Romania          |
| <b>Call Center</b>                                                  |             |       |                  |       |           |       |                  |
| Livello di servizio del Call Center Mercato regolato <sup>(8)</sup> | (%)         | 90,4  | 94,1             | 96,0  | -3,7      | -3,9  | Romania          |

| KPI                                                                         | UM     | 2014    | 2013<br>restated | 2012    | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|---------|------------------|---------|-----------|-------|-----------|
| <b>PR5 Customer Satisfaction</b>                                            |        |         |                  |         |           |       |           |
| <b>Mercato regolato</b>                                                     |        |         |                  |         |           |       |           |
| Customer Satisfaction Index                                                 | (i)    | 76,3    | 71,5             | 74,0    | 4,8       | 6,8   | Romania   |
| <b>Mercato libero</b>                                                       |        |         |                  |         |           |       |           |
| Customer Satisfaction Index                                                 | (i)    | 84,3    | 73,8             | 84,0    | 10,5      | 14,2  | Romania   |
| <b>Mercato libero e regolato</b>                                            |        |         |                  |         |           |       |           |
| Reclami e richieste di informazioni scritte area commerciale <sup>(9)</sup> | (.000) | 27,9    | 23,3             | 17,2    | 4,6       | 19,8  | Romania   |
| Tempo di risposta reclami scritti area commerciale                          | (gg)   | 7       | 8                | 15      | -1        | -12,5 | Romania   |
| <b>MERCATO ELETTRICO SPAGNA</b>                                             |        |         |                  |         |           |       |           |
| <b>Struttura commerciale</b>                                                |        |         |                  |         |           |       |           |
| Agenzie                                                                     | (n.)   | 18      | 24               | 25      | -6        | -25,0 | Spagna    |
| Canale indiretto                                                            | (n.)   | 296     | 335              | 351     | -39       | -11,6 | Spagna    |
| Call Center                                                                 |        |         |                  |         |           |       |           |
| Livello di servizio del Call Center                                         | (%)    | 94,7    | 95,8             | 96,5    | -1,1      | -1,2  | Spagna    |
| Rapidità del servizio                                                       |        |         |                  |         |           |       |           |
| Attivazione della fornitura                                                 | (gg)   | 3,2     | 2,9              | 3,0     | 0,3       | 12,0  | Spagna    |
| <b>PR5 Customer Satisfaction</b>                                            |        |         |                  |         |           |       |           |
| <b>Mercato libero (ex mercato TUR) <sup>(10)</sup></b>                      |        |         |                  |         |           |       |           |
| Customer Satisfaction Index                                                 | (i)    | 6,4     | 6,8              | 6,5     | -0,4      | -6,1  | Spagna    |
| Reclami e richieste di informazioni scritte                                 | (.000) | 11,8    | 20,5             | 29,2    | -8,7      | -42,4 | Spagna    |
| Tempo di risposta reclami scritti                                           | (gg)   | 13,3    | 10,5             | 23,8    | 2,8       | 26,7  | Spagna    |
| <b>Mercato libero (ex mercato no TUR)</b>                                   |        |         |                  |         |           |       |           |
| Customer Satisfaction Index                                                 | (i)    | 6,6     | 6,9              | 6,6     | -0,3      | -3,9  | Spagna    |
| Reclami e richieste di informazioni scritte                                 | (.000) | 13,3    | 13,2             | 15,0    | 0,1       | 1,0   | Spagna    |
| Tempo di risposta reclami scritti                                           | (gg)   | 19,5    | 14,2             | 6,9     | 5,3       | 37,6  | Spagna    |
| <b>MERCATO GAS ITALIA</b>                                                   |        |         |                  |         |           |       |           |
| <b>PR5 Customer Satisfaction Gas</b>                                        |        |         |                  |         |           |       |           |
| Reclami e richieste di informazioni scritte                                 | (.000) | 43,8    | 44,2             | 51,1    | -0,4      | -0,9  | Italia    |
| Tempo di risposta reclami scritti <sup>(7)</sup>                            | (gg)   | 18,4    | 20,7             | 20,2    | -2,3      | -11,1 | Italia    |
| <b>MERCATO GAS SPAGNA</b>                                                   |        |         |                  |         |           |       |           |
| <b>PR5 Customer Satisfaction Gas</b>                                        |        |         |                  |         |           |       |           |
| Reclami e richieste di informazioni scritte                                 | (.000) | 4,3     | 5,4              | 5,8     | -1,1      | -20,3 | Spagna    |
| Tempo di risposta reclami scritti                                           | (gg)   | 18,8    | 17,2             | 10,2    | 1,6       | 9,1   | Spagna    |
| <b>ACCESSIBILITÀ DELL'ENERGIA</b>                                           |        |         |                  |         |           |       |           |
| <b>EU27 Clienti distaccati per mancato pagamento</b>                        |        |         |                  |         |           |       |           |
| <b>Mercato Italia</b>                                                       |        |         |                  |         |           |       |           |
| per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Mercato regolato)             | (n.)   | 885.165 | 865.434          | 938.238 | 19.731    | 2,3   | Italia    |
| < 48 h                                                                      | (n.)   | 449.024 | 459.091          | 498.664 | -10.067   | -2,2  | Italia    |
| 48 h - 1 settimana                                                          | (n.)   | 248.067 | 267.376          | 309.995 | -19.309   | -7,2  | Italia    |
| 1 settimana - 1 mese                                                        | (n.)   | 187.163 | 134.960          | 129.314 | 52.203    | 38,7  | Italia    |
| 1 mese - 1 anno                                                             | (n.)   | 911     | 4.007            | 265     | -3.096    | -77,3 | Italia    |
| > 1 anno                                                                    | (n.)   | -       | -                | -       | -         | -     | Italia    |
| per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Mercato regolato)           | (n.)   | 885.165 | 865.434          | 938.238 | 19.731    | 2,3   | Italia    |
| < 24 h                                                                      | (n.)   | 792.339 | 763.304          | 561.785 | 29.035    | 3,8   | Italia    |
| 24 h - 1 settimana                                                          | (n.)   | 91.759  | 100.572          | 313.402 | -8.813    | -8,8  | Italia    |
| > 1 settimana                                                               | (n.)   | 1.067   | 1.558            | 63.051  | -491      | -31,5 | Italia    |
| per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Mercato libero)               | (n.)   | 232.635 | 273.529          | 321.686 | -40.894   | -15,0 | Italia    |

| KPI                                                                    | UM   | 2014             | 2013<br>restated | 2012             | 2014-2013       | %            | Perimetro                                    |
|------------------------------------------------------------------------|------|------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|----------------------------------------------|
| < 48 h                                                                 | (n.) | 212.316          | 184.590          | 249.165          | 27.726          | 15,0         | Italia                                       |
| 48 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 15.412           | 63.262           | 33.438           | -47.850         | -75,6        | Italia                                       |
| 1 settimana - 1 mese                                                   | (n.) | 3.928            | 20.831           | 37.115           | -16.903         | -81,1        | Italia                                       |
| 1 mese - 1 anno                                                        | (n.) | 973              | 4.846            | 1.968            | -3.873          | -79,9        | Italia                                       |
| > 1 anno                                                               | (n.) | 6                | -                | -                | 6               | -            | Italia                                       |
| <b>per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Mercato libero)</b> | (n.) | <b>232.635</b>   | <b>222.565</b>   | <b>309.860</b>   | <b>10.070</b>   | <b>4,5</b>   | <b>Italia</b>                                |
| < 24 h                                                                 | (n.) | 196.495          | 133.789          | 263.145          | 62.706          | 46,9         | Italia                                       |
| 24 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 31.228           | 69.977           | 42.164           | -38.749         | -55,4        | Italia                                       |
| > 1 settimana                                                          | (n.) | 4.912            | 18.799           | 4.551            | -13.887         | -73,9        | Italia                                       |
| <b>per tempo dal distacco al pagamento – Italia (Mercato gas)</b>      | (n.) | <b>39.534</b>    | <b>119.866</b>   | <b>49.087</b>    | <b>-80.332</b>  | <b>-67,0</b> | <b>Italia</b>                                |
| < 48 h                                                                 | (n.) | 7.604            | 55.871           | 32.702           | -48.267         | -86,4        | Italia                                       |
| 48 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 19.634           | 43.848           | 8.057            | -24.214         | -55,2        | Italia                                       |
| 1 settimana - 1 mese                                                   | (n.) | 9.067            | 17.480           | 7.105            | -8.413          | -48,1        | Italia                                       |
| 1 mese - 1 anno                                                        | (n.) | 3.225            | 2.667            | 1.223            | 558             | 20,9         | Italia                                       |
| > 1 anno                                                               | (n.) | 4                | -                | -                | 4               | -            | Italia                                       |
| <b>per tempo dal pagamento al riallaccio – Italia (Mercato gas)</b>    | (n.) | <b>39.534</b>    | <b>93.527</b>    | <b>48.286</b>    | <b>-53.993</b>  | <b>-57,7</b> | <b>Italia</b>                                |
| < 24 h                                                                 | (n.) | 2.758            | 35.515           | 1.721            | -32.757         | -92,2        | Italia                                       |
| 24 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 24.478           | 53.305           | 37.557           | -28.827         | -54,1        | Italia                                       |
| > 1 settimana                                                          | (n.) | 12.298           | 4.707            | 9.008            | 7.591           | 161,3        | Italia                                       |
| <b>Mercato Romania <sup>(11)</sup></b>                                 |      |                  |                  |                  |                 |              |                                              |
| <b>per tempo dal distacco al pagamento – Romania</b>                   | (n.) | <b>18.063</b>    | <b>24.597</b>    | <b>32.253</b>    | <b>-6.534</b>   | <b>-26,6</b> | <b>Romania</b>                               |
| < 48 h                                                                 | (n.) | 12.913           | 19.328           | 21.734           | -6.415          | -33,2        | Romania                                      |
| 48 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 1.670            | 2.038            | 5.714            | -368            | -18,1        | Romania                                      |
| 1 settimana - 1 mese                                                   | (n.) | 2.334            | 2.309            | 2.997            | 25              | 1,1          | Romania                                      |
| 1 mese - 1 anno                                                        | (n.) | 1.146            | 922              | 1.808            | 224             | 24,3         | Romania                                      |
| <b>per tempo dal pagamento al riallaccio – Romania</b>                 | (n.) | <b>13.392</b>    | <b>18.822</b>    | <b>28.242</b>    | <b>-5.430</b>   | <b>-28,8</b> | <b>Romania</b>                               |
| < 24 h                                                                 | (n.) | 10.165           | 13.620           | 7.008            | -3.455          | -25,4        | Romania                                      |
| 24 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 2.881            | 4.662            | 19.840           | -1.781          | -38,2        | Romania                                      |
| > 1 settimana                                                          | (n.) | 346              | 540              | 1.394            | -194            | -35,9        | Romania                                      |
| <b>Mercato Endesa</b>                                                  |      |                  |                  |                  |                 |              |                                              |
| <b>per tempo dal distacco al pagamento – Endesa Spagna</b>             | (n.) | <b>140.099</b>   | <b>352.635</b>   | <b>404.463</b>   | <b>-212.536</b> | <b>-60,3</b> | <b>Endesa Spagna</b>                         |
| < 48 h                                                                 | (n.) | 76.789           | 206.340          | 270.614          | -129.551        | -62,8        | Endesa Spagna                                |
| 48 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 13.900           | 31.991           | 52.717           | -18.091         | -56,6        | Endesa Spagna                                |
| 1 settimana - 1 mese                                                   | (n.) | 18.442           | 46.026           | 61.359           | -27.584         | -59,9        | Endesa Spagna                                |
| 1 mese - >1 anno                                                       | (n.) | 30.968           | 68.278           | 19.773           | -37.310         | -54,6        | Endesa Spagna                                |
| <b>per tempo dal pagamento al riallaccio – Endesa Spagna</b>           | (n.) | <b>119.553</b>   | <b>294.368</b>   | <b>404.451</b>   | <b>-174.815</b> | <b>-59,4</b> | <b>Endesa Spagna</b>                         |
| < 24 h                                                                 | (n.) | 106.798          | 201.002          | 288.766          | -94.204         | -46,9        | Endesa Spagna                                |
| 24 h - 1 settimana                                                     | (n.) | 12.358           | 92.873           | 115.135          | -80.515         | -86,7        | Endesa Spagna                                |
| > 1 settimana                                                          | (n.) | 397              | 493              | 550              | -96             | -19,5        | Endesa Spagna                                |
| <b>per tempo dal distacco al pagamento – Endesa America Latina</b>     | (n.) | <b>1.894.880</b> | <b>2.153.302</b> | <b>1.550.126</b> | <b>-258.422</b> | <b>-12,0</b> | <b>Endesa America Latina <sup>(12)</sup></b> |



| KPI                                                                      | UM   | 2014             | 2013<br>restated | 2012             | 2014-2013         | %            | Perimetro                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|------|------------------|------------------|------------------|-------------------|--------------|---------------------------------------------|
| < 48 h                                                                   | (n.) | 1.252.647        | 1.420.996        | 979.630          | -168.349          | -11,8        | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| 48 h - 1 settimana                                                       | (n.) | 285.664          | 294.533          | 247.563          | -8.869            | -3,0         | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| 1 settimana - 1 mese                                                     | (n.) | 253.031          | 258.526          | 176.958          | -5.495            | -2,1         | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| 1 mese - >1 anno                                                         | (n.) | 103.538          | 179.247          | 145.975          | -75.709           | -42,2        | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| <b>per tempo dal pagamento al riallaccio –<br/>Endesa America Latina</b> | (n.) | <b>1.170.241</b> | <b>2.318.279</b> | <b>1.859.655</b> | <b>-1.148.038</b> | <b>-49,5</b> | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| < 24 h                                                                   | (n.) | 1.113.665        | 2.242.200        | 1.805.783        | -1.128.535        | -50,3        | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| 24 h - 1 settimana                                                       | (n.) | 49.050           | 61.238           | 49.581           | -12.188           | -19,9        | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| > 1 settimana                                                            | (n.) | 7.526            | 14.841           | 4.291            | -7.315            | -49,3        | Endesa<br>America<br>Latina <sup>(12)</sup> |
| <b>Contenzioso verso clienti</b>                                         |      |                  |                  |                  |                   |              |                                             |
| <b>Mercato elettrico</b>                                                 |      |                  |                  |                  |                   |              |                                             |
| Totale procedimenti                                                      | (n.) | 138.096          | 144.291          | 168.044          | -6.195            | -4,3         | Enel                                        |
| Incidenza del contenzioso passivo                                        | (%)  | 80,8             | 80,3             | 71,8             | 0,5               | 0,6          | Enel                                        |
| <b>Mercato Gas</b>                                                       |      |                  |                  |                  |                   |              |                                             |
| Totale procedimenti                                                      | (n.) | 1.360            | 3.251            | 1.399            | -1.891            | -58,2        | Enel                                        |
| Incidenza del contenzioso passivo                                        | (%)  | 78,7             | 29,0             | 63,0             | 49,7              | 171,5        | Enel                                        |

- (1) Forniture a clienti "large" ed energivori (consumi annui maggiori a 1 GWh).
- (2) L'energia verde dichiarata nel Bilancio di sostenibilità corrisponde all'energia consumata nel 2014 dai clienti finali di Enel Energia che hanno sottoscritto un'offerta verde. Enel Energia è poi tenuta ad acquistare e successivamente annullare le GO – certificati rilasciati dal GSE ai produttori che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti di generazione – in numero corrispondente all'energia sotsesa a questa particolare famiglia di offerte.
- (3) Include clienti residenziali e microbusiness.
- (4) I valori del 2013 sono stati ricalcolati con metodi più puntuali successivamente alla data di pubblicazione del precedente BdS.
- (5) I dati del 2014 e 2013 si riferiscono solo alla Spagna per effetto dell'aggiornamento contabile IFRS 11, mentre il 2012 comprende anche il Portogallo.
- (6) Il dato del 2014 è relativo al I semestre, in quanto i tempi di pubblicazione della graduatoria IQT sono successivi alla data di pubblicazione del Bilancio di sostenibilità. Per tale motivo, il dato del 2013 è stato aggiornato rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, con il valore relativo al II semestre 2013. Questo indice, relativo sia al mercato tutelato sia 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.
- (7) Dato stimato, in attesa della rendicontazione definitiva del II semestre 2014.  
In base all'art. 9 della Delibera ARG/com 164/08, il venditore riporta "in maniera evidente" in ogni bolletta e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta dei reclami. Il Venditore è tenuto a far pervenire a uno di detti recapiti i reclami scritti che vengono erroneamente inviati dal cliente a un recapito diverso entro 7 giorni solari dal ricevimento. Ai fini del rispetto dello standard specifico (Tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 40 giorni solari), il venditore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento dello stesso a uno dei recapiti riportati in bolletta.
- (8) Il peggioramento dell'indice è dovuto prevalentemente a un malfunzionamento della piattaforma Genesys utilizzata per il call center.
- (9) L'incremento dei reclami commerciali sia del mercato regolato (valore prevalente) sia del mercato libero è principalmente dovuto a problemi nei pagamenti e al sistema online MyEnel.
- (10) Dal 1° luglio 2009 tutti i consumatori finali sono formalmente sul mercato libero. Tuttavia, per i consumatori con una capacità impegnata al di sotto o uguale a 10 kW, è disponibile una tariffa di ultima istanza (prima *Tarifa de Ultimo Recurso* o TUR, sostituita da aprile 2014 dal *Precio Voluntario al Pequeño Consumidor* o PVPC), la quale rimane regolata e stabilita dal governo e la cui componente energia si determina sulla base dei prezzi orari registrati nei mercati giornalieri e infragiornalieri durante il periodo di fatturazione.
- (11) I valori dei distacchi sono relativi sia al mercato regolato (valore prevalente) sia al mercato libero.
- (12) I valori del 2012 non comprendono Perù e Argentina.
- (13) Il calo significativo nel 2014 rispetto all'anno precedente è dovuto principalmente alla limitata operatività (-50%) degli impianti turbogas, il cui utilizzo prevalente è la copertura dei picchi della domanda di energia.
- (14) L'incremento nel 2014 rispetto all'anno precedente è dovuto alla maggiore operatività delle nuove unità più efficienti in Russia (Sredneurskaya e Nevinnomysskaya) e all'incremento di efficienza delle unità in Cile (San Isidro I e II).

# Relazioni responsabili con le comunità

| KPI                                                         | UM                                             | 2014        | 2013<br>restated | 2012        | 2014-2013    | %            | Perimetro   |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>EC8</b>                                                  | <b>INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ</b>      |             |                  |             |              |              |             |
|                                                             | <b>Elargizioni per il sociale - metodo LBG</b> |             |                  |             |              |              |             |
| Spesa in liberalità <sup>(1)</sup>                          | (mil euro)                                     | 4,5         | 15,1             | 16,1        | -10,6        | -70,1        | Enel        |
| Investimenti in comunità                                    | (mil euro)                                     | 35,1        | 34,7             | 42,4        | 0,4          | 1,2          | Enel        |
| Iniziative commerciali a impatto sociale                    | (mil euro)                                     | 31,1        | 34,2             | 35,3        | -3,1         | -9,1         | Enel        |
| <b>Totale (spesa + investimenti)</b>                        | (mil euro)                                     | <b>70,7</b> | <b>83,9</b>      | <b>93,8</b> | <b>-13,2</b> | <b>-15,7</b> | <b>Enel</b> |
|                                                             | <b>Enel Cuore Onlus</b>                        |             |                  |             |              |              |             |
| Progetti di solidarietà realizzati da Enel                  | (n.)                                           | 54          | 67               | 55          | -13          | -19,4        | Enel        |
| Somme erogate a Enel Cuore Onlus da società del Gruppo Enel | (mil euro)                                     | 0,51        | 5,49             | 5,48        | -4,99        | -90,8        | Enel        |
| Quote associative                                           | (mil euro)                                     | 0,32        | 0,32             | 0,32        | -            | -            | Enel        |
| Contributo straordinario da associati                       | (mil euro)                                     | -           | 5,00             | 5,01        | -5,00        | -100,0       | Enel        |
| Liberalità vincolate                                        | (mil euro)                                     | 0,19        | 0,17             | 0,15        | 0,02         | 8,8          | Enel        |
|                                                             | <b>SICUREZZA PER LE COMUNITÀ</b>               |             |                  |             |              |              |             |
| <b>EU25</b>                                                 | <b>Infortuni di terzi</b>                      |             |                  |             |              |              |             |
| Infortuni di terzi gravi e mortali                          | (n.)                                           | 142         | 99               | 80          | 43           | 43,4         | Enel        |
| - mortali                                                   | (n.)                                           | 81          | 44               | 51          | 37           | 84,1         | Enel        |
| - gravi                                                     | (n.)                                           | 61          | 55               | 29          | 6            | 10,9         | Enel        |
|                                                             | <b>Infortuni di terzi per tipologia</b>        |             |                  |             |              |              |             |
| Infortuni elettrici                                         | (%)                                            | 84          | 90               | 69          | -6           | -6,9         | Enel        |
| Infortuni stradali contro infrastrutture del Gruppo         | (%)                                            | 12          | 8                | 22          | 4            | 49,6         | Enel        |
| Infortuni per altre cause                                   | (%)                                            | 4           | 2                | 9           | 2            | 111,3        | Enel        |
|                                                             | <b>Cause di infortunio elettrico</b>           |             |                  |             |              |              |             |
| Attività edili in prossimità di linee                       | (%)                                            | 20          | 18               | 11          | 2            | 12,0         | Enel        |
| Tentativi di furto                                          | (%)                                            | 29          | 56               | 38          | -27          | -47,5        | Enel        |
| Altro <sup>(2)</sup>                                        | (%)                                            | 51          | 26               | 51          | 25           | 93,9         | Enel        |

(1) La voce comprende i contributi erogati a Enel Cuore nel corso degli anni.  
 (2) Prevalentemente per contatto accidentale con fili metallici, lavori agricoli, attività di taglio piante e altro.

# Le nostre persone

| KPI                                                       | UM      | 2014   | 2013<br>restated | 2012   | 2014-2013 | %     | Perimetro        |
|-----------------------------------------------------------|---------|--------|------------------|--------|-----------|-------|------------------|
| <b>CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE</b>           |         |        |                  |        |           |       |                  |
| <b>Consistenza dell'organico</b>                          |         |        |                  |        |           |       |                  |
| Totale organico                                           | (n.)    | 68.961 | 70.342           | 73.702 | -1.381    | -2,0  | Enel             |
| Ore lavorate                                              | (mil h) | 122,7  | 124,7            | 131,8  | -2,0      | -1,6  | Enel             |
| <b>LA2 COMM Variazioni alla consistenza</b>               |         |        |                  |        |           |       |                  |
| Assunzioni                                                | (n.)    | 4.821  | 2.492            | 2.708  | 2.329     | 93,4  | Enel             |
| Variazioni di perimetro                                   | (n.)    | 23     | -1.053           | -131   | 1.076     | -     | Enel             |
| Cessazioni                                                | (n.)    | 6.225  | 4.799            | 4.235  | 1.426     | 29,7  | Enel             |
| Saldo                                                     | (n.)    | -1.381 | -3.360           | -1.658 | 1.979     | -58,9 | Enel             |
| <b>LA1 COMM Forza lavoro per area geografica e genere</b> |         |        |                  |        |           |       |                  |
| Italia                                                    | (n.)    | 33.405 | 34.246           | 36.205 | -841      | -2,5  | Italia           |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 27.544 | 28.229           | 29.855 | -685      | -2,4  | Italia           |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 5.861  | 6.017            | 6.350  | -156      | -2,6  | Italia           |
| Estero                                                    | (n.)    | 35.556 | 36.096           | 37.497 | -540      | -1,5  | Estero           |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 27.819 | 28.202           | 29.127 | -383      | -1,4  | Estero           |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 7.737  | 7.894            | 8.370  | -157      | -2,0  | Estero           |
| Penisola Iberica                                          | (n.)    | 11.239 | 11.607           | 12.205 | -368      | -3,2  | Penisola Iberica |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 8.758  | 9.078            | 9.574  | -320      | -3,5  | Penisola Iberica |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 2.481  | 2.529            | 2.631  | -48       | -1,9  | Penisola Iberica |
| Francia                                                   | (n.)    | 37     | 95               | 101    | -58       | -61,1 | Francia          |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 22     | 57               | 58     | -35       | -61,4 | Francia          |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 15     | 38               | 43     | -23       | -60,5 | Francia          |
| Grecia                                                    | (n.)    | 88     | 80               | 75     | 8         | 10,0  | Grecia           |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 66     | 57               | 56     | 9         | 15,8  | Grecia           |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 22     | 23               | 19     | -1        | -4,3  | Grecia           |
| Romania                                                   | (n.)    | 3.144  | 3.632            | 4.015  | -488      | -13,4 | Romania          |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 2.308  | 2.678            | 2.983  | -370      | -13,8 | Romania          |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 836    | 954              | 1.032  | -118      | -12,4 | Romania          |
| Bulgaria                                                  | (n.)    | 7      | 7                | 7      | -         | -     | Bulgaria         |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 2      | 2                | 2      | -         | -     | Bulgaria         |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 5      | 5                | 5      | -         | -     | Bulgaria         |
| Slovacchia                                                | (n.)    | 4.504  | 4.932            | 5.171  | -428      | -8,7  | Slovacchia       |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 3.769  | 4.121            | 4.370  | -352      | -8,5  | Slovacchia       |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 735    | 811              | 801    | -76       | -9,4  | Slovacchia       |
| Belgio                                                    | (n.)    | 38     | 38               | 38     | -         | -     | Belgio           |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 36     | 36               | 35     | -         | -     | Belgio           |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 2      | 2                | 3      | -         | -     | Belgio           |
| Olanda                                                    | (n.)    | 24     | 19               | -      | 5         | 26,3  | Olanda           |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 14     | 11               | -      | 3         | 27,3  | Olanda           |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 10     | 8                | -      | 2         | 25,0  | Olanda           |
| Russia                                                    | (n.)    | 2.932  | 3.002            | 3.555  | -70       | -2,3  | Russia           |
| - di cui uomini                                           | (n.)    | 2.097  | 2.123            | 2.321  | -26       | -1,2  | Russia           |
| - di cui donne                                            | (n.)    | 835    | 879              | 1.234  | -44       | -5,0  | Russia           |

| KPI                                                                     | UM   | 2014          | 2013<br>restated | 2012          | 2014-2013 | %     | Perimetro          |
|-------------------------------------------------------------------------|------|---------------|------------------|---------------|-----------|-------|--------------------|
| <b>Nord America</b>                                                     | (n.) | <b>342</b>    | <b>337</b>       | <b>358</b>    | 5         | 1,5   | Nord America       |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 271           | 267              | 288           | 4         | 1,5   | Nord America       |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 71            | 70               | 70            | 1         | 1,4   | Nord America       |
| <b>America Latina</b>                                                   | (n.) | <b>13.161</b> | <b>12.330</b>    | <b>11.932</b> | 831       | 6,7   | America Latina     |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 10.452        | 9.761            | 9.414         | 691       | 5,7   | America Latina     |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 2.709         | 2.569            | 2.518         | 140       | 4,1   | America Latina     |
| <b>Altro<br/>(includere Branch all'estero)</b>                          | (n.) | <b>40</b>     | <b>17</b>        | <b>40</b>     | 23        | 135,3 | Resto del<br>Mondo |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 24            | 11               | 26            | 13        | 118,2 | Resto del<br>Mondo |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 16            | 6                | 14            | 10        | 166,7 | Resto del<br>Mondo |
| <b>Totale organico</b>                                                  | (n.) | <b>68.961</b> | <b>70.342</b>    | <b>73.702</b> | -1.381    | -2,0  | Enel               |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 55.363        | 56.431           | 58.982        | -1.067    | -1,9  | Enel               |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 13.598        | 13.911           | 14.720        | -313      | -2,2  | Enel               |
| <b>Forza lavoro per inquadramento<br/>e genere <sup>(1)</sup></b>       |      |               |                  |               |           |       |                    |
| <b>Manager <sup>(2)</sup></b>                                           | (n.) | <b>1.538</b>  | <b>1.381</b>     | <b>1.405</b>  | 157       | 11,4  | Enel               |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 1.318         | 1.195            | 1.215         | 123       | 10,3  | Enel               |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 220           | 186              | 190           | 34        | 18,3  | Enel               |
| <b>Middle Manager</b>                                                   | (n.) | <b>14.399</b> | <b>14.436</b>    | <b>14.480</b> | -37       | -0,3  | Enel               |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 10.558        | 10.670           | 10.749        | -112      | -1,1  | Enel               |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 3.841         | 3.766            | 3.731         | 75        | 2,0   | Enel               |
| <b>White collar</b>                                                     | (n.) | <b>37.508</b> | <b>38.380</b>    | <b>40.210</b> | -872      | -2,3  | Enel               |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 28.757        | 29.252           | 30.507        | -495      | -1,7  | Enel               |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 8.751         | 9.128            | 9.703         | -377      | -4,1  | Enel               |
| <b>Blue collar</b>                                                      | (n.) | <b>15.516</b> | <b>16.392</b>    | <b>17.607</b> | -876      | -5,3  | Enel               |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 14.730        | 15.510           | 16.511        | -780      | -5,0  | Enel               |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 786           | 882              | 1.096         | -96       | -10,9 | Enel               |
| <b>Totale</b>                                                           | (n.) | <b>68.961</b> | <b>70.589</b>    | <b>73.702</b> | -1.628    | -2,3  | Enel               |
| <b>Indice di qualifica professionale</b>                                |      |               |                  |               |           |       |                    |
| <b>Manager <sup>(2)</sup></b>                                           | (%)  | <b>2,2</b>    | <b>2,0</b>       | <b>1,9</b>    | 0,2       | 14,0  | Enel               |
| Middle Manager                                                          | (%)  | 20,9          | 20,5             | 19,6          | 0,4       | 2,1   | Enel               |
| White collar                                                            | (%)  | 54,4          | 54,4             | 54,6          | -         | -     | Enel               |
| Blue collar                                                             | (%)  | 22,5          | 23,2             | 23,9          | -0,7      | -3,1  | Enel               |
| <b>Forza lavoro per scolarità <sup>(1)</sup></b>                        |      |               |                  |               |           |       |                    |
| Laurea                                                                  | (%)  | 32,4          | 31,8             | 31,0          | 0,6       | 1,9   | Enel               |
| Diploma                                                                 | (%)  | 50,2          | 48,2             | 46,8          | 2,0       | 4,2   | Enel               |
| Altro                                                                   | (%)  | 17,4          | 20,0             | 22,2          | -2,6      | -13,1 | Enel               |
| <b>Forza lavoro per fasce di età<br/>e inquadramento <sup>(1)</sup></b> |      |               |                  |               |           |       |                    |
| <b>Inferiore a 35</b>                                                   | (%)  | <b>22,3</b>   | <b>19,7</b>      | <b>18,4</b>   | 2,6       | 13,3  | Enel               |
| - di cui Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%)  | -             | -                | -             | -         | -     | Enel               |
| - di cui Middle Manager                                                 | (%)  | 3,7           | 3,8              | 3,4           | -0,1      | -2,6  | Enel               |
| - di cui White collar                                                   | (%)  | 10,1          | 9,7              | 9,1           | 0,4       | 4,1   | Enel               |
| - di cui Blue collar                                                    | (%)  | 8,5           | 6,2              | 5,9           | 2,3       | 36,8  | Enel               |
| <b>Da 35 a 44</b>                                                       | (%)  | <b>24,0</b>   | <b>24,2</b>      | <b>25,1</b>   | -0,2      | -0,7  | Enel               |
| - di cui Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%)  | 0,4           | 0,5              | 0,3           | 0,1       | 20,1  | Enel               |
| - di cui Middle Manager                                                 | (%)  | 7,6           | 7,3              | 7,4           | 0,3       | 4,1   | Enel               |

| KPI                                                          | UM     | 2014          | 2013<br>restated | 2012          | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|--------------------------------------------------------------|--------|---------------|------------------|---------------|-----------|-------|-----------|
| - di cui White collar                                        | (%)    | 12,0          | 11,9             | 12,2          | 0,1       | 0,8   | Enel      |
| - di cui Blue collar                                         | (%)    | 4,0           | 4,4              | 5,2           | -0,4      | -9,0  | Enel      |
| <b>Da 45 a 54</b>                                            | (%)    | <b>34,6</b>   | <b>35,9</b>      | <b>34,5</b>   | -1,3      | -3,6  | Enel      |
| - di cui Manager <sup>(2)</sup>                              | (%)    | 1,1           | 1,0              | 0,8           | 0,1       | 9,2   | Enel      |
| - di cui Middle Manager                                      | (%)    | 6,3           | 6,3              | 6,0           | -         | -     | Enel      |
| - di cui White collar                                        | (%)    | 20,6          | 21,1             | 20,2          | -0,5      | -2,4  | Enel      |
| - di cui Blue collar                                         | (%)    | 6,6           | 7,5              | 7,5           | -0,9      | -12,4 | Enel      |
| <b>Da 55 a 59</b>                                            | (%)    | <b>14,8</b>   | <b>16,1</b>      | <b>18,7</b>   | -1,3      | -7,8  | Enel      |
| - di cui Manager <sup>(2)</sup>                              | (%)    | 0,4           | 0,3              | 0,3           | 0,1       | 20,1  | Enel      |
| - di cui Middle Manager                                      | (%)    | 2,3           | 2,3              | 2,4           | -         | -     | Enel      |
| - di cui White collar                                        | (%)    | 9,2           | 9,4              | 11,3          | -0,2      | -2,1  | Enel      |
| - di cui Blue collar                                         | (%)    | 2,9           | 4,1              | 4,7           | -1,2      | -29,1 | Enel      |
| <b>Oltre 60</b>                                              | (%)    | <b>4,3</b>    | <b>4,2</b>       | <b>3,3</b>    | 0,2       | 5,6   | Enel      |
| - di cui Manager <sup>(2)</sup>                              | (%)    | 0,2           | 0,1              | 0,1           | 0,1       | 40,9  | Enel      |
| - di cui Middle Manager                                      | (%)    | 1,0           | 0,9              | 0,7           | 0,1       | 13,3  | Enel      |
| - di cui White collar                                        | (%)    | 2,5           | 2,1              | 1,8           | 0,4       | 19,1  | Enel      |
| - di cui Blue collar                                         | (%)    | 0,6           | 1,0              | 0,6           | -0,4      | -41,6 | Enel      |
| <b>Età media</b>                                             | (anni) | <b>44,4</b>   | <b>45,1</b>      | <b>45,2</b>   | -0,7      | -1,5  | Enel      |
| <b>Forza lavoro per fasce di età e genere <sup>(1)</sup></b> |        |               |                  |               |           |       |           |
| <b>Inferiore a 35</b>                                        | (%)    | <b>22,3</b>   | <b>19,7</b>      | <b>18,4</b>   | 2,6       | 13,3  | Enel      |
| - di cui uomini                                              | (%)    | 18,1          | 15,4             | 14,2          | 2,7       | 17,4  | Enel      |
| - di cui donne                                               | (%)    | 4,2           | 4,3              | 4,2           | -0,1      | -1,4  | Enel      |
| <b>Da 35 a 44</b>                                            | (%)    | <b>24,0</b>   | <b>24,2</b>      | <b>25,1</b>   | -0,2      | -0,7  | Enel      |
| - di cui uomini                                              | (%)    | 17,4          | 17,5             | 18,3          | -0,1      | -0,6  | Enel      |
| - di cui donne                                               | (%)    | 6,6           | 6,7              | 6,8           | -0,1      | -0,8  | Enel      |
| <b>Da 45 a 54</b>                                            | (%)    | <b>34,6</b>   | <b>35,9</b>      | <b>34,5</b>   | -1,3      | -3,6  | Enel      |
| - di cui uomini                                              | (%)    | 27,7          | 29,2             | 28,0          | -1,5      | -5,1  | Enel      |
| - di cui donne                                               | (%)    | 6,9           | 6,7              | 6,5           | 0,2       | 3,7   | Enel      |
| <b>Da 55 a 59</b>                                            | (%)    | <b>14,8</b>   | <b>16,1</b>      | <b>18,7</b>   | -1,3      | -7,8  | Enel      |
| - di cui uomini                                              | (%)    | 13,0          | 14,3             | 16,4          | -1,3      | -9,0  | Enel      |
| - di cui donne                                               | (%)    | 1,8           | 1,8              | 2,3           | -         | -     | Enel      |
| <b>Oltre 60</b>                                              | (%)    | <b>4,3</b>    | <b>4,1</b>       | <b>3,3</b>    | 0,2       | 5,6   | Enel      |
| - di cui uomini                                              | (%)    | 3,9           | 3,8              | 3,1           | 0,1       | 3,5   | Enel      |
| - di cui donne                                               | (%)    | 0,4           | 0,3              | 0,2           | 0,1       | 31,3  | Enel      |
| <b>Forza lavoro per anzianità aziendale <sup>(1)</sup></b>   |        |               |                  |               |           |       |           |
| Media                                                        | (anni) | 19,0          | 18,5             | 19,0          | 0,5       | 2,7   | Enel      |
| Inferiore a 10                                               | (n.)   | 22.837        | 21.329           | 21.277        | 1.508     | 7,1   | Enel      |
| Da 10 a 19                                                   | (n.)   | 14.321        | 13.573           | 13.607        | 748       | 5,5   | Enel      |
| Da 20 a 29                                                   | (n.)   | 19.311        | 21.482           | 22.674        | -2.171    | -10,1 | Enel      |
| Da 30 a 34                                                   | (n.)   | 7.977         | 8.812            | 10.053        | -835      | -9,5  | Enel      |
| Oltre 35                                                     | (n.)   | 4.515         | 5.393            | 6.092         | -878      | -16,3 | Enel      |
| <b>Totale</b>                                                | (n.)   | <b>68.961</b> | <b>70.589</b>    | <b>73.702</b> | -1.628    | -2,3  | Enel      |
| Inferiore a 10                                               | (%)    | 33,1          | 30,2             | 28,9          | 2,9       | 9,6   | Enel      |
| Da 10 a 19                                                   | (%)    | 20,8          | 19,2             | 18,4          | 1,6       | 8,3   | Enel      |
| Da 20 a 29                                                   | (%)    | 28,0          | 30,4             | 30,8          | -2,4      | -8,0  | Enel      |
| Da 30 a 34                                                   | (%)    | 11,6          | 12,5             | 13,6          | -0,9      | -7,3  | Enel      |



| KPI                                                                     | UM   | 2014   | 2013<br>restated | 2012   | 2014-2013 | %     | Perimetro        |
|-------------------------------------------------------------------------|------|--------|------------------|--------|-----------|-------|------------------|
| Oltre 35                                                                | (%)  | 6,5    | 7,7              | 8,3    | -1,2      | -15,6 | Enel             |
| <b>Forza lavoro per tipologia di contratto e genere <sup>(1)</sup></b>  |      |        |                  |        |           |       |                  |
| Contratti a tempo indeterminato                                         | (n.) | 67.575 | 69.198           | 71.789 | -1.623    | -2,3  | Enel             |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 54.200 | 55.580           | 57.543 | -1.380    | -2,5  | Enel             |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 13.375 | 13.618           | 14.246 | -243      | -1,8  | Enel             |
| Contratti a tempo determinato                                           | (n.) | 1.004  | 1.193            | 1.463  | -189      | -15,8 | Enel             |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 710    | 920              | 1.062  | -210      | -22,9 | Enel             |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 294    | 273              | 401    | 21        | 7,7   | Enel             |
| Contratti di inserimento/CFL                                            | (n.) | 382    | 199              | 449    | 183       | 92,0  | Enel             |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 348    | 154              | 313    | 194       | 126,0 | Enel             |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 34     | 45               | 136    | -11       | -24,4 | Enel             |
| Ricorso a contratti a tempo determinato e di inserimento/CFL sul totale | (%)  | 2,0    | 2,0              | 2,6    | -         | -     | Enel             |
| Stage e tirocini                                                        | (n.) | 3.149  | 1.869            | 1.511  | 1.280     | 68,5  | Enel             |
| <b>Forza lavoro per orario di lavoro e genere</b>                       |      |        |                  |        |           |       |                  |
| Contratti Full time                                                     | (n.) | 67.958 | 69.702           | 72.634 | -1.744    | -2,5  | Enel             |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 55.720 | 56.545           | 59.112 | -825      | -1,5  | Enel             |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 12.238 | 13.157           | 13.522 | -919      | -7,0  | Enel             |
| Contratti Part time                                                     | (n.) | 1.003  | 887              | 1.068  | 116       | 13,1  | Enel             |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 265    | 116              | 149    | 149       | 128,8 | Enel             |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 738    | 771              | 919    | -33       | -4,3  | Enel             |
| <b>LA2 VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA</b>                                  |      |        |                  |        |           |       |                  |
| <b>COMM Assunzioni</b>                                                  |      |        |                  |        |           |       |                  |
| Persone in entrata per genere                                           | (n.) | 4.821  | 2.492            | 2.708  | 2.329     | 93,4  | Enel             |
| - di cui uomini                                                         | (n.) | 4.054  | 1.905            | 1.915  | 2.149     | 112,8 | Enel             |
|                                                                         | (%)  | 84     | 76               | 71     | 8         | 10,0  | Enel             |
| - di cui donne                                                          | (n.) | 767    | 587              | 793    | 180       | 30,6  | Enel             |
|                                                                         | (%)  | 16     | 24               | 29     | -8        | -32,5 | Enel             |
| Persone in entrata per fasce di età                                     | (n.) | 4.821  | 2.492            | 2.708  | 2.329     | 93,4  | Enel             |
| fino a 30 anni                                                          | (n.) | 2.999  | 1.058            | 1.196  | 1.941     | 183,5 | Enel             |
|                                                                         | (%)  | 62     | 42               | 44     | 20        | 46,5  | Enel             |
| da 30 a 50 anni                                                         | (n.) | 1.550  | 1.216            | 1.349  | 334       | 27,5  | Enel             |
|                                                                         | (%)  | 32     | 49               | 50     | -17       | -34,1 | Enel             |
| oltre i 50 anni                                                         | (n.) | 272    | 218              | 163    | 54        | 24,5  | Enel             |
|                                                                         | (%)  | 6      | 9                | 6      | -3        | -35,6 | Enel             |
| Persone in entrata per Paese                                            |      |        |                  |        |           |       |                  |
| Italia                                                                  | (n.) | 2.442  | 357              | 479    | 2.085     | 584,1 | Italia           |
|                                                                         | (%)  | 50,7   | 14,3             | 17,7   | 36,4      | 254,1 | Italia           |
| Penisola Iberica                                                        | (n.) | 435    | 203              | 524    | 232       | 114,1 | Penisola Iberica |
|                                                                         | (%)  | 9,0    | 8,2              | 19,3   | 0,8       | 9,8   | Penisola Iberica |
| Slovacchia                                                              | (n.) | 216    | 225              | 173    | -9        | -4,0  | Slovacchia       |
|                                                                         | (%)  | 4,5    | 9,0              | 6,4    | -4,5      | -50,4 | Slovacchia       |
| Romania                                                                 | (n.) | 98     | 70               | 55     | 28        | 40,0  | Romania          |
|                                                                         | (%)  | 2,0    | 2,8              | 2,0    | -0,8      | -27,6 | Romania          |
| Russia                                                                  | (n.) | 152    | 198              | 236    | -46       | -23,2 | Russia           |
|                                                                         | (%)  | 3,2    | 7,9              | 8,7    | -4,7      | -59,1 | Russia           |

| KPI                                                          | UM   | 2014  | 2013<br>restated | 2012  | 2014-2013 | %     | Perimetro                       |
|--------------------------------------------------------------|------|-------|------------------|-------|-----------|-------|---------------------------------|
| Francia                                                      | (n.) | 3     | 8                | 7     | -5        | -62,5 | Francia                         |
|                                                              | (%)  | 0,1   | 0,3              | 0,3   | -0,2      | -62,3 | Francia                         |
| Belgio                                                       | (n.) | 2     | 2                | -     | -         | -     | Belgio                          |
|                                                              | (%)  | 0,04  | 0,1              | -     | -0,05     | -56,1 | Belgio                          |
| Grecia                                                       | (n.) | 11    | 9                | 10    | 2         | 22,2  | Grecia                          |
|                                                              | (%)  | 0,2   | 0,4              | 0,4   | -0,2      | -55,4 | Grecia                          |
| Nord America                                                 | (n.) | 63    | 46               | 93    | 17        | 37,0  | Nord America                    |
|                                                              | (%)  | 1,3   | 1,8              | 3,4   | -0,5      | -29,2 | Nord America                    |
| America Latina                                               | (n.) | 1.357 | 1.355            | 1.115 | 2         | 0,1   | America Latina                  |
|                                                              | (%)  | 28,1  | 54,4             | 41,2  | -26,3     | -48,4 | America Latina                  |
| Sudafrica                                                    | (n.) | 31    | -                | -     | 31        | -     | Sudafrica                       |
|                                                              | (%)  | 0,6   | -                | -     | 0,6       | -     | Sudafrica                       |
| Altro                                                        | (n.) | 11    | 18               | 16    | -7        | -38,9 | Altro <sup>(4)</sup>            |
|                                                              | (%)  | 0,2   | 0,7              | 0,6   | -0,5      | -68,4 | Altro <sup>(4)</sup>            |
| <b>Effetto delle variazioni di perimetro e restated 2013</b> | (n.) | 23    | -1.053           | -131  | 1.076     | -     | Enel                            |
| <b>Cessazioni</b>                                            |      |       |                  |       |           |       |                                 |
| Cessazioni per genere                                        | (n.) | 6.225 | 4.799            | 4.235 | 1.426     | 29,7  | Enel                            |
| - di cui uomini                                              | (n.) | 5.164 | 3.765            | 3.260 | 1.399     | 37,2  | Enel                            |
|                                                              | (%)  | 83    | 78               | 77    | 5         | 5,7   | Enel                            |
| - di cui donne                                               | (n.) | 1.061 | 1.034            | 974   | 27        | 2,6   | Enel                            |
|                                                              | (%)  | 17    | 22               | 23    | -5        | -20,9 | Enel                            |
| Cessazioni per fasce di età                                  | (n.) | 6.225 | 4.799            | 4.235 | 1.426     | 29,7  | Enel                            |
| fino a 30 anni                                               | (n.) | 252   | 263              | 384   | -11       | -4,1  | Enel                            |
|                                                              | (%)  | 4     | 5                | 9     | -1        | -26,1 | Enel                            |
| da 30 a 50 anni                                              | (n.) | 1.256 | 1.192            | 1.486 | 64        | 5,4   | Enel                            |
|                                                              | (%)  | 20    | 25               | 35    | -5        | -18,8 | Enel                            |
| oltre i 50 anni                                              | (n.) | 4.717 | 3.345            | 2.364 | 1.372     | 41,0  | Enel                            |
|                                                              | (%)  | 76    | 70               | 56    | 6         | 8,7   | Enel                            |
| <b>Cessazioni per Paese</b>                                  |      |       |                  |       |           |       |                                 |
| Italia                                                       | (n.) | 3.232 | 2.169            | 1.094 | 1.063     | 49,0  | Italia                          |
|                                                              | (%)  | 51,9  | 45,2             | 25,8  | 6,7       | 14,9  | Italia                          |
| Penisola Iberica <sup>(3)</sup>                              | (n.) | 783   | 577              | 649   | 206       | 35,6  | Penisola Iberica <sup>(3)</sup> |
|                                                              | (%)  | 12,6  | 12,0             | 15,3  | 0,5       | 4,6   | Penisola Iberica <sup>(3)</sup> |
| Slovacchia                                                   | (n.) | 644   | 464              | 376   | 180       | 38,8  | Slovacchia                      |
|                                                              | (%)  | 10,3  | 9,7              | 8,9   | 0,6       | 6,2   | Slovacchia                      |
| Romania                                                      | (n.) | 588   | 453              | 573   | 135       | 29,8  | Romania                         |
|                                                              | (%)  | 9,4   | 9,4              | 13,5  | -         | -     | Romania                         |
| Russia                                                       | (n.) | 224   | 319              | 627   | -95       | -29,8 | Russia                          |
|                                                              | (%)  | 3,6   | 6,6              | 14,8  | -3,0      | -45,9 | Russia                          |
| Francia                                                      | (n.) | 13    | 14               | 3     | -1        | -7,1  | Francia                         |
|                                                              | (%)  | 0,2   | 0,3              | 0,1   | -0,1      | -28,4 | Francia                         |
| Belgio                                                       | (n.) | 2     | 2                | -     | -         | -     | Belgio                          |
|                                                              | (%)  | 0,03  | 0,04             | -     | -0,01     | -22,9 | Belgio                          |
| Grecia                                                       | (n.) | 2     | 5                | 2     | -3        | -60,0 | Grecia                          |
|                                                              | (%)  | 0,03  | 0,10             | -     | -0,07     | -69,2 | Grecia                          |
| Nord America                                                 | (n.) | 58    | 67               | 55    | -9        | -13,4 | Nord America                    |
|                                                              | (%)  | 0,9   | 1,4              | 1,3   | -0,5      | -33,3 | Nord America                    |
| America Latina                                               | (n.) | 670   | 710              | 832   | -40       | -5,6  | America Latina                  |

| KPI                                                                            | UM     | 2014   | 2013<br>restated | 2012   | 2014-2013 | %     | Perimetro                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------------------|--------|-----------|-------|-----------------------------------------|
|                                                                                | (%)    | 10,8   | 14,8             | 19,6   | -4,0      | -27,2 | America Latina                          |
| Altro                                                                          | (n.)   | 9      | 19               | 24     | -10       | -53,1 | Altro <sup>(4)</sup>                    |
|                                                                                | (%)    | 0,1    | 0,4              | 0,6    | -0,3      | -63,9 | Altro <sup>(4)</sup>                    |
| Tasso di turnover                                                              | (%)    | 9,0    | 6,8              | 5,7    | 2,2       | 32,3  | Enel                                    |
| Anzianità media di servizio<br>dei dipendenti cessati nell'anno <sup>(1)</sup> | (anni) | 27     | 25               | 21     | 2         | 6,4   | Enel                                    |
| per genere                                                                     |        |        |                  |        |           |       |                                         |
| - uomini                                                                       | (anni) | 28     | 26               | 23     | 2         | 7,1   | Enel                                    |
| - donne                                                                        | (anni) | 19     | 21               | 15     | -2        | -9,7  | Enel                                    |
| per età                                                                        |        |        |                  |        |           |       |                                         |
| - con età < 30 anni                                                            | (anni) | 2      | 2                | 2      | -         | -     | Enel                                    |
| - con età 30 - 50 anni                                                         | (anni) | 10     | 10               | 11     | -         | -     | Enel                                    |
| - con età > 50 anni                                                            | (anni) | 35     | 33               | 30     | 2         | 6,1   | Enel                                    |
| <b>VALORIZZAZIONE <sup>(1)</sup></b>                                           |        |        |                  |        |           |       |                                         |
| <b>LA12 Valutazione</b>                                                        |        |        |                  |        |           |       |                                         |
| Diffusione delle valutazioni                                                   | (%)    | 52,1   | 71,5             | 69,0   | -19,4     | -27,1 | Enel                                    |
| Persone valutate per inquadramento                                             | (n.)   | 35.933 | 50.290           | 50.862 | -14.357   | -28,5 | Enel                                    |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                       | (n.)   | 1.506  | 1.061            | 1.067  | 445       | 41,9  | Enel                                    |
| - Middle Manager                                                               | (n.)   | 10.099 | 14.104           | 13.466 | -4.005    | -28,4 | Enel                                    |
| - White collar                                                                 | (n.)   | 22.430 | 31.323           | 31.885 | -8.893    | -28,4 | Enel                                    |
| - Blue collar                                                                  | (n.)   | 1.898  | 3.802            | 4.444  | -1.904    | -50,1 | Enel                                    |
| Persone valutate per genere                                                    |        |        |                  |        |           |       |                                         |
| - uomini                                                                       | (%)    | 75,1   | 76,9             | 83,0   | -1,8      | -2,3  | Enel                                    |
| - donne                                                                        | (%)    | 24,9   | 23,1             | 17,0   | 1,8       | 7,6   | Enel                                    |
| <b>Compensation</b>                                                            |        |        |                  |        |           |       |                                         |
| Diffusione dell'incentivazione                                                 | (%)    | 20,6   | 26,1             | 19,1   | -5,5      | -20,9 | Enel                                    |
| Incidenza della remunerazione variabile                                        | (%)    | 9,2    | 10,0             | 9,8    | -0,8      | -8,2  | Enel                                    |
| Italia                                                                         | (%)    | 8,0    | 9,5              | 9,2    | -1,5      | -15,9 | Italia                                  |
| Romania                                                                        | (%)    | 14,3   | 8,7              | 5,6    | 5,6       | 64,6  | Romania                                 |
| Bulgaria                                                                       | (%)    | 12,5   | 54,6             | 15,9   | -42,1     | -77,2 | Bulgaria                                |
| Slovacchia                                                                     | (%)    | 19,0   | 18,9             | 19,6   | 0,1       | 0,3   | Slovacchia                              |
| Russia                                                                         | (%)    | 24,7   | 30,1             | 28,9   | -5,4      | -17,9 | Russia                                  |
| Francia                                                                        | (%)    | 19,3   | 16,4             | 16,9   | 2,9       | 17,7  | Francia                                 |
| Grecia                                                                         | (%)    | 23,5   | 14,0             | -      | 9,5       | 68,0  | Grecia                                  |
| Endesa Penisola Iberica                                                        | (%)    | 7,5    | 7,1              | 7,9    | 0,4       | 6,1   | Endesa<br>Penisola Iberica              |
| Endesa Perù                                                                    | (%)    | 2,8    | 8,3              | 14,5   | -5,5      | -66,0 | Endesa Perù                             |
| Endesa Brasile                                                                 | (%)    | 22,5   | 8,4              | 7,0    | 14,1      | 168,8 | Endesa Brasile                          |
| Endesa Cile                                                                    | (%)    | 0,4    | 19,3             | 19,7   | -18,9     | -98,0 | Endesa Cile                             |
| Endesa Colombia                                                                | (%)    | 18,0   | 18,1             | 13,5   | -0,1      | -0,5  | Endesa<br>Colombia                      |
| Endesa Argentina                                                               | (%)    | 2,2    | 2,7              | 2,6    | -0,5      | -18,4 | Endesa<br>Argentina                     |
| Nord America                                                                   | (%)    | 12,9   | 15,5             | 12,0   | -2,6      | -16,8 | Nord America                            |
| Enel Green Power<br>America Latina                                             | (%)    | 12,1   | 10,2             | 28,2   | 1,9       | 18,7  | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| Enel Green Power Penisola Iberica                                              | (%)    | 11,6   | 11,6             | 13,3   | -         | -     | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| <b>LA10 Formazione</b>                                                         |        |        |                  |        |           |       |                                         |
| Ore di formazione per dipendente<br>per genere                                 | (h)    | 42,3   | 40,2             | 44,8   | 2,1       | 5,3   | Enel                                    |

| KPI                                                                                                                                                  | UM       | 2014         | 2013<br>restated | 2012         | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|------------------|--------------|-----------|-------|-----------|
| - di cui uomini                                                                                                                                      | (h)      | 43,0         | 40,5             | 44,6         | 2,5       | 6,1   | Enel      |
| - di cui donne                                                                                                                                       | (h)      | 39,3         | 37,4             | 45,7         | 1,9       | 5,2   | Enel      |
| <b>per inquadramento</b>                                                                                                                             |          |              |                  |              |           |       |           |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                                                                             | (h)      | 62,6         | 81,5             | 95,2         | -18,9     | -23,2 | Enel      |
| - Middle Manager                                                                                                                                     | (h)      | 41,2         | 51,3             | 60,1         | -10,2     | -19,8 | Enel      |
| - White collar                                                                                                                                       | (h)      | 33,6         | 33,8             | 39,0         | -0,2      | -0,6  | Enel      |
| - Blue collar                                                                                                                                        | (h)      | 61,5         | 42,1             | 38,6         | 19,4      | 46,2  | Enel      |
| <b>Ore di formazione totali (FAD + aula)</b>                                                                                                         | (.000 h) | <b>2.985</b> | <b>2.895</b>     | <b>3.334</b> | 90        | 3,1   | Enel      |
| Ore di formazione FAD                                                                                                                                | (.000 h) | 428          | 377              | 413          | 51        | 13,5  | Enel      |
| Ore di formazione in aula                                                                                                                            | (.000 h) | 2.557        | 2.518            | 2.921        | 39        | 1,6   | Enel      |
| - per formazione manageriale                                                                                                                         | (.000 h) | 426          | 610              | 528          | -184      | -30,1 | Enel      |
| - per addestramento specialistico                                                                                                                    | (.000 h) | 2.131        | 1.908            | 2.393        | 223       | 11,7  | Enel      |
| <b>Incidenza della formazione FAD</b>                                                                                                                | (%)      | <b>14,3</b>  | <b>13,0</b>      | <b>12,4</b>  | 1,3       | 10,1  | Enel      |
| <b>Ore di formazione totali per inquadramento</b>                                                                                                    |          |              |                  |              |           |       |           |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                                                                             | (.000 h) | 97           | 91               | 108          | 6         | 6,3   | Enel      |
| - Middle Manager                                                                                                                                     | (.000 h) | 585          | 757              | 875          | -172      | -22,7 | Enel      |
| - White collar                                                                                                                                       | (.000 h) | 1.268        | 1.331            | 1.574        | -63       | -4,7  | Enel      |
| - Blue collar                                                                                                                                        | (.000 h) | 1.035        | 716              | 777          | 319       | 44,5  | Enel      |
| <b>Diffusione della sostenibilità</b>                                                                                                                |          |              |                  |              |           |       |           |
| Formazione <i>pro capite</i> sulla sostenibilità                                                                                                     | (h)      | 19,6         | 15,8             | 14,0         | 3,8       | 23,9  | Enel      |
| <b>EC3 WELFARE AZIENDALE <sup>(1)</sup></b>                                                                                                          |          |              |                  |              |           |       |           |
| Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)                                                                                             | (n.)     | 38.773       | 52.325           | 55.317       | -13.552   | -25,9 | Enel      |
| Dipendenti coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)                                                                                             | (%)      | 56           | 74               | 75           | -18       | -24,4 | Enel      |
| <b>EU15 Dipendenti con diritto di pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, per area geografica (si elencano i principali Paesi in cui Enel opera)</b> |          |              |                  |              |           |       |           |
| <b>Dipendenti con diritto di pensionamento nei prossimi 5 anni – Gruppo Enel</b>                                                                     |          |              |                  |              |           |       |           |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                                                                             | (%)      | 2            | 7                | 6            | -5        | -     | Enel      |
| - Middle Manager                                                                                                                                     | (%)      | 4            | 6                | 5            | -2        | -     | Enel      |
| - White collar                                                                                                                                       | (%)      | 4            | 8                | 8            | -4        | -     | Enel      |
| - Blue collar                                                                                                                                        | (%)      | 3            | 12               | 8            | -9        | -     | Enel      |
| - Media                                                                                                                                              | (%)      | 4            | 8                | 8            | -4        | -     | Enel      |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Gruppo Enel</b>                                                                                                     |          |              |                  |              |           |       |           |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                                                                             | (%)      | 11           | 27               | 21           | -16       | -     | Enel      |
| - Middle Manager                                                                                                                                     | (%)      | 11           | 16               | 11           | -5        | -     | Enel      |
| - White collar                                                                                                                                       | (%)      | 16           | 24               | 22           | -8        | -     | Enel      |
| - Blue collar                                                                                                                                        | (%)      | 11           | 28               | 22           | -17       | -     | Enel      |
| - Media                                                                                                                                              | (%)      | 15           | 23               | 22           | -8        | -     | Enel      |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Italia</b>                                                                                                           |          |              |                  |              |           |       |           |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                                                                             | (%)      | 2            | 5                | 5            | -3        | -     | Italia    |
| - Middle Manager                                                                                                                                     | (%)      | 5            | 7                | 8            | -2        | -     | Italia    |
| - White collar                                                                                                                                       | (%)      | 5            | 11               | 11           | -6        | -     | Italia    |
| - Blue collar                                                                                                                                        | (%)      | 4            | 16               | 11           | -12       | -     | Italia    |
| - Media                                                                                                                                              | (%)      | 5            | 11               | 10           | -6        | -     | Italia    |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Italia</b>                                                                                                          |          |              |                  |              |           |       |           |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                                                                             | (%)      | 4            | 25               | 26           | -21       | -     | Italia    |

| KPI                                                                   | UM  | 2014 | 2013<br>restated | 2012 | 2014-2013 | % | Perimetro                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|------|------------------|------|-----------|---|-----------------------------------|
| - Middle Manager                                                      | (%) | 16   | 19               | 20   | -3        | - | Italia                            |
| - White collar                                                        | (%) | 21   | 27               | 30   | -6        | - | Italia                            |
| - Blue collar                                                         | (%) | 15   | 30               | 30   | -15       | - | Italia                            |
| - Media                                                               | (%) | 18   | 27               | 29   | -9        | - | Italia                            |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Slovacchia</b>                        |     |      |                  |      |           |   |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                              | (%) | 19   | 21               | 0,3  | -2        | - | Slovacchia                        |
| - Middle Manager                                                      | (%) | 12   | 15               | 2    | -3        | - | Slovacchia                        |
| - White collar                                                        | (%) | 8    | 10               | 4    | -2        | - | Slovacchia                        |
| - Blue collar                                                         | (%) | 10   | 12               | 3    | -2        | - | Slovacchia                        |
| - Media                                                               | (%) | 10   | 12               | 9    | -2        | - | Slovacchia                        |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Slovacchia</b>                       |     |      |                  |      |           |   |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                              | (%) | 48   | 46               | 0,4  | 2         | - | Slovacchia                        |
| - Middle Manager                                                      | (%) | 35   | 40               | 6    | -5        | - | Slovacchia                        |
| - White collar                                                        | (%) | 31   | 32               | 13   | -1        | - | Slovacchia                        |
| - Blue collar                                                         | (%) | 36   | 37               | 13   | -1        | - | Slovacchia                        |
| - Media                                                               | (%) | 34   | 36               | 28   | -2        | - | Slovacchia                        |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Russia</b>                            |     |      |                  |      |           |   |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                              | (%) | 18   | 38               | 0,2  | -20       | - | Russia                            |
| - Middle Manager                                                      | (%) | 14   | 15               | 2    | -1        | - | Russia                            |
| - White collar                                                        | (%) | 12   | 13               | 3    | -1        | - | Russia                            |
| - Blue collar                                                         | (%) | 10   | 11               | 7    | -1        | - | Russia                            |
| - Media                                                               | (%) | 11   | 12               | 12   | -1        | - | Russia                            |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Russia</b>                           |     |      |                  |      |           |   |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                              | (%) | 29   | 50               | 0,3  | -21       | - | Russia                            |
| - Middle Manager                                                      | (%) | 29   | 32               | 3    | -3        | - | Russia                            |
| - White collar                                                        | (%) | 27   | 31               | 8    | -4        | - | Russia                            |
| - Blue collar                                                         | (%) | 24   | 29               | 13   | -5        | - | Russia                            |
| - Media                                                               | (%) | 26   | 30               | 23   | -4        | - | Russia                            |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Romania</b>                           |     |      |                  |      |           |   |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                              | (%) | 11   | 6                | 3    | 5         | - | Romania                           |
| - Middle Manager                                                      | (%) | 4    | 5                | 4    | -1        | - | Romania                           |
| - White collar                                                        | (%) | 3    | 4                | 4    | -1        | - | Romania                           |
| - Blue collar                                                         | (%) | 1    | 2                | 2    | -1        | - | Romania                           |
| - Media                                                               | (%) | 2    | 3                | 3    | -1        | - | Romania                           |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Romania</b>                          |     |      |                  |      |           |   |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                              | (%) | 21   | 12               | 17   | 9         | - | Romania                           |
| - Middle Manager                                                      | (%) | 18   | 16               | 15   | 2         | - | Romania                           |
| - White collar                                                        | (%) | 17   | 16               | 15   | 1         | - | Romania                           |
| - Blue collar                                                         | (%) | 14   | 15               | 14   | -1        | - | Romania                           |
| - Media                                                               | (%) | 16   | 16               | 14   | -         | - | Romania                           |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Enel Green Power Penisola Iberica</b> |     |      |                  |      |           |   |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                              | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Enel Green Power Penisola Iberica |
| - Middle Manager                                                      | (%) | 1    | -                | -    | 1         | - | Enel Green Power Penisola Iberica |
| - White collar                                                        | (%) | 3    | 1                | 1    | 2         | - | Enel Green Power Penisola Iberica |



| KPI                                                                        | UM  | 2014 | 2013<br>restated | 2012 | 2014-2013 | % | Perimetro                               |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|------|------------------|------|-----------|---|-----------------------------------------|
| - Blue collar                                                              | (%) | 15   | -                | 2    | 15        | - | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| - Media                                                                    | (%) | 2    | 2                | 2    | -         | - | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Enel Green<br/>Power Penisola Iberica</b> |     |      |                  |      |           |   |                                         |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                   | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| - Middle Manager                                                           | (%) | 3    | 2                | -    | 1         | - | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| - White collar                                                             | (%) | 7    | 1                | 3    | 6         | - | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| - Blue collar                                                              | (%) | 15   | 1                | 4    | 14        | - | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| - Media                                                                    | (%) | 5    | 5                | 6    | -         | - | Enel Green<br>Power Penisola<br>Iberica |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Enel Green<br/>Power America Latina</b>    |     |      |                  |      |           |   |                                         |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                   | (%) | 14   | 2                | 10   | 12        | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| - Middle Manager                                                           | (%) | 2    | -                | -    | 2         | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| - White collar                                                             | (%) | 1    | -                | 1    | 1         | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| - Blue collar                                                              | (%) | 3    | 1                | 4    | 2         | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| - Media                                                                    | (%) | 2    | 1                | 2    | 1         | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Enel Green<br/>Power America Latina</b>   |     |      |                  |      |           |   |                                         |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                   | (%) | 29   | 2                | 22   | 27        | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| - Middle Manager                                                           | (%) | 9    | 1                | 8    | 8         | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| - White collar                                                             | (%) | 3    | 2                | 3    | 1         | - | Enel Green<br>Power America<br>Latina   |
| - Blue collar                                                              | (%) | 12   | 3                | 9    | 9         | - | Enel Green<br>Power<br>America Latina   |
| - Media                                                                    | (%) | 7    | 3                | 6    | 4         | - | Enel Green<br>Power<br>America Latina   |

| KPI                                                              | UM  | 2014 | 2013<br>restated | 2012 | 2014-2013 | % | Perimetro                  |
|------------------------------------------------------------------|-----|------|------------------|------|-----------|---|----------------------------|
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Endesa<br/>Penisola Iberica</b>  |     |      |                  |      |           |   |                            |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%) | 5    | 6                | 6    | -1        | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - Middle Manager                                                 | (%) | 1    | 1                | 1    | -         | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - White collar                                                   | (%) | 1    | 1                | 1    | -         | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - Blue collar                                                    | (%) | 1    | 3                | 1    | -2        | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - Media                                                          | (%) | 1    | 1                | 1    | -         | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Endesa<br/>Penisola Iberica</b> |     |      |                  |      |           |   |                            |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%) | 32   | 32               | 21   | -         | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - Middle Manager                                                 | (%) | 14   | 12               | 9    | 2         | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - White collar                                                   | (%) | 24   | 20               | 17   | 4         | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - Blue collar                                                    | (%) | 18   | 21               | 12   | -3        | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| - Media                                                          | (%) | 21   | 19               | 15   | 2         | - | Endesa<br>Penisola Iberica |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Endesa Perù</b>                  |     |      |                  |      |           |   |                            |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%) | -    | 11               | 11   | -10       | - | Endesa Perù                |
| - Middle Manager                                                 | (%) | 2    | 7                | 8    | -5        | - | Endesa Perù                |
| - White collar                                                   | (%) | 10   | 14               | 13   | -4        | - | Endesa Perù                |
| - Blue collar                                                    | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Endesa Perù                |
| - Media                                                          | (%) | 12   | 10               | 10   | 2         | - | Endesa Perù                |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Endesa Perù</b>                 |     |      |                  |      |           |   |                            |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%) | -    | 21               | 16   | -21       | - | Endesa Perù                |
| - Middle Manager                                                 | (%) | 3    | 14               | 6    | -11       | - | Endesa Perù                |
| - White collar                                                   | (%) | 21   | 35               | 19   | -14       | - | Endesa Perù                |
| - Blue collar                                                    | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Endesa Perù                |
| - Media                                                          | (%) | 24   | 22               | 12   | 2         | - | Endesa Perù                |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Endesa Brasile</b>               |     |      |                  |      |           |   |                            |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%) | 16   | 8                | 7    | 8         | - | Endesa Brasile             |
| - Middle Manager                                                 | (%) | 3    | 2                | 2    | 1         | - | Endesa Brasile             |
| - White collar                                                   | (%) | 3    | 1                | 1    | 2         | - | Endesa Brasile             |
| - Blue collar                                                    | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Endesa Brasile             |
| - Media                                                          | (%) | 3    | 2                | 1    | 1         | - | Endesa Brasile             |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Endesa<br/>Brasile</b>          |     |      |                  |      |           |   |                            |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%) | 36   | 31               | 22   | 5         | - | Endesa Brasile             |
| - Middle Manager                                                 | (%) | 10   | 7                | 5    | 3         | - | Endesa Brasile             |
| - White collar                                                   | (%) | 17   | 9                | 8    | 8         | - | Endesa Brasile             |
| - Blue collar                                                    | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Endesa Brasile             |
| - Media                                                          | (%) | 14   | 8                | 7    | 6         | - | Endesa Brasile             |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Endesa Cile</b>                  |     |      |                  |      |           |   |                            |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                         | (%) | 1    | 8                | 10   | -7        | - | Endesa Cile                |

| KPI                                                   | UM  | 2014 | 2013<br>restated | 2012 | 2014-2013 | % | Perimetro        |
|-------------------------------------------------------|-----|------|------------------|------|-----------|---|------------------|
| - Middle Manager                                      | (%) | 10   | 8                | 8    | 2         | - | Endesa Cile      |
| - White collar                                        | (%) | 9    | 14               | 15   | -5        | - | Endesa Cile      |
| - Blue collar                                         | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Endesa Cile      |
| - Media                                               | (%) | 20   | 10               | 10   | 10        | - | Endesa Cile      |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Endesa Cile</b>      |     |      |                  |      |           |   |                  |
| - Manager <sup>(2)</sup>                              | (%) | 1    | 28               | 21   | -27       | - | Endesa Cile      |
| - Middle Manager                                      | (%) | 16   | 14               | 6    | 2         | - | Endesa Cile      |
| - White collar                                        | (%) | 13   | 25               | 10   | -12       | - | Endesa Cile      |
| - Blue collar                                         | (%) | -    | -                | -    | -         | - | Endesa Cile      |
| - Media                                               | (%) | 32   | 18               | 8    | 14        | - | Endesa Cile      |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Endesa Colombia</b>   |     |      |                  |      |           |   |                  |
| - Manager <sup>(2)</sup>                              | (%) | 1    | 4                | 7    | -3        | - | Endesa Colombia  |
| - Middle Manager                                      | (%) | 11   | 2                | 2    | 9         | - | Endesa Colombia  |
| - White collar                                        | (%) | 5    | 1                | 1    | 4         | - | Endesa Colombia  |
| - Blue collar                                         | (%) | 7    | 6                | 17   | 1         | - | Endesa Colombia  |
| - Media                                               | (%) | 7    | 2                | 2    | 5         | - | Endesa Colombia  |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Endesa Colombia</b>  |     |      |                  |      |           |   |                  |
| - Manager <sup>(2)</sup>                              | (%) | 4    | 15               | 11   | -11       | - | Endesa Colombia  |
| - Middle Manager                                      | (%) | 25   | 6                | 5    | 19        | - | Endesa Colombia  |
| - White collar                                        | (%) | 13   | 9                | 7    | 4         | - | Endesa Colombia  |
| - Blue collar                                         | (%) | 20   | 29               | 17   | -9        | - | Endesa Colombia  |
| - Media                                               | (%) | 17   | 8                | 6    | 9         | - | Endesa Colombia  |
| <b>Pensionamento entro 5 anni – Endesa Argentina</b>  |     |      |                  |      |           |   |                  |
| - Manager <sup>(2)</sup>                              | (%) | -    | 16               | 22   | -16       | - | Endesa Argentina |
| - Middle Manager                                      | (%) | 2    | 16               | 15   | -14       | - | Endesa Argentina |
| - White collar                                        | (%) | 5    | 8                | 9    | -3        | - | Endesa Argentina |
| - Blue collar                                         | (%) | -    | 50               | 50   | -50       | - | Endesa Argentina |
| - Media                                               | (%) | 7    | 9                | 10   | -2        | - | Endesa Argentina |
| <b>Pensionamento entro 10 anni – Endesa Argentina</b> |     |      |                  |      |           |   |                  |
| - Manager <sup>(2)</sup>                              | (%) | -    | 38               | 28   | -38       | - | Endesa Argentina |
| - Middle Manager                                      | (%) | 3    | 30               | 14   | -27       | - | Endesa Argentina |
| - White collar                                        | (%) | 11   | 15               | 9    | -4        | - | Endesa Argentina |

| KPI                                                                             | UM   | 2014   | 2013<br>restated | 2012   | 2014-2013 | %     | Perimetro           |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|--------|------------------|--------|-----------|-------|---------------------|
| - Blue collar                                                                   | (%)  | -      | 75               | 25     | -75       | -     | Endesa<br>Argentina |
| - Media                                                                         | (%)  | 14     | 17               | 10     | -3        | -     | Endesa<br>Argentina |
| <b>PARI OPPORTUNITÀ <sup>(1)</sup></b>                                          |      |        |                  |        |           |       |                     |
| <b>LA13 Genere</b>                                                              |      |        |                  |        |           |       |                     |
| Forza lavoro per genere e inquadramento                                         |      |        |                  |        |           |       |                     |
| Donne                                                                           | (n.) | 13.598 | 13.962           | 14.720 | -364      | -2,6  | Enel                |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                        | (n.) | 220    | 186              | 190    | 34        | 18,3  | Enel                |
| - Middle Manager                                                                | (n.) | 3.841  | 3.766            | 3.731  | 75        | 2,0   | Enel                |
| - White collar                                                                  | (n.) | 8.751  | 9.128            | 9.703  | -377      | -4,1  | Enel                |
| - Blue collar                                                                   | (n.) | 786    | 882              | 1.096  | -96       | -10,9 | Enel                |
| Uomini                                                                          | (n.) | 55.363 | 56.627           | 58.982 | 1.264     | -2,2  | Enel                |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                        | (n.) | 1.318  | 1.195            | 1.215  | 123       | 10,3  | Enel                |
| - Middle Manager                                                                | (n.) | 10.558 | 10.670           | 10.749 | -112      | -1,1  | Enel                |
| - White collar                                                                  | (n.) | 28.757 | 29.253           | 30.507 | -495      | -1,7  | Enel                |
| - Blue collar                                                                   | (n.) | 14.730 | 15.509           | 16.511 | -779      | -5,0  | Enel                |
| Incidenza del personale per genere                                              |      |        |                  |        |           |       |                     |
| Donne                                                                           | (%)  | 19,7   | 19,8             | 20,0   | -0,1      | -0,5  | Enel                |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                        | (%)  | 0,3    | 0,3              | 0,3    | -         | -     | Enel                |
| - Middle Manager                                                                | (%)  | 5,6    | 5,3              | 5,1    | 0,3       | 5,6   | Enel                |
| - White collar                                                                  | (%)  | 12,7   | 12,9             | 13,1   | -0,2      | -1,9  | Enel                |
| - Blue collar                                                                   | (%)  | 1,1    | 1,3              | 1,5    | -0,2      | -16,0 | Enel                |
| Uomini                                                                          | (%)  | 80,3   | 80,2             | 80,0   | 0,1       | 0,1   | Enel                |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                        | (%)  | 1,9    | 1,7              | 1,6    | 0,2       | 12,9  | Enel                |
| - Middle Manager                                                                | (%)  | 15,3   | 15,1             | 14,6   | 0,2       | 1,3   | Enel                |
| - White collar                                                                  | (%)  | 41,7   | 41,4             | 41,4   | 0,3       | 0,6   | Enel                |
| - Blue collar                                                                   | (%)  | 21,4   | 22,0             | 22,4   | -0,6      | -2,8  | Enel                |
| Livello di inquadramento del personale femminile <sup>(5)</sup>                 | (%)  | 25,5   | 25,0             | 24,7   | 0,5       | 2,0   | Enel                |
| Compensation personale femminile <sup>(6)</sup>                                 | (%)  | 86,0   | 85,7             | 88,3   | 0,3       | 0,3   | Enel                |
| <b>LA14 Rapporto RAL Donne/Uomini</b>                                           |      |        |                  |        |           |       |                     |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                        | (%)  | 80     | 77               | 76     | 3         | 4,0   | Enel                |
| - Middle Manager                                                                | (%)  | 89     | 89               | 93     | -         | -     | Enel                |
| - White collar                                                                  | (%)  | 90     | 86               | 84     | 4         | 5,2   | Enel                |
| - Blue collar                                                                   | (%)  | 100    | 90               | 89     | 10        | 11,3  | Enel                |
| - Media                                                                         | (%)  | 97     | 93               | 95     | 4         | 3,9   | Enel                |
| <b>LA13 Disabilità <sup>(7)</sup></b>                                           |      |        |                  |        |           |       |                     |
| Personale disabile o appartenente a categorie protette per genere               | (n.) | 2.060  | 2.104            | 2.048  | -44       | -2,1  | Enel                |
| - di cui uomini                                                                 | (n.) | 1.372  | 1.382            | 1.463  | -10       | -0,7  | Enel                |
| - di cui donne                                                                  | (n.) | 688    | 722              | 585    | -34       | -4,7  | Enel                |
| Incidenza del personale disabile o appartenente a categorie protette per genere | (%)  | 3,0    | 3,0              | 2,8    | -         | -     | Enel                |
| - di cui uomini                                                                 | (%)  | 2,0    | 2,0              | 2,0    | -         | -     | Enel                |
| - di cui donne                                                                  | (%)  | 1,0    | 1,0              | 0,8    | -         | -     | Enel                |
| Personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento        |      |        |                  |        |           |       |                     |

| KPI                                                                                       | UM   | 2014   | 2013<br>restated | 2012   | 2014-2013 | %     | Perimetro                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|------------------|--------|-----------|-------|-----------------------------------|
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                  | (n.) | 2      | -                | 1      | 2         | -     | Enel                              |
| - Middle Manager                                                                          | (n.) | 73     | 78               | 91     | -5        | -6,4  | Enel                              |
| - White collar                                                                            | (n.) | 1.888  | 1.886            | 1.810  | 2         | 0,1   | Enel                              |
| - Blue collar                                                                             | (n.) | 97     | 140              | 146    | -43       | -30,7 | Enel                              |
| <b>Incidenza personale disabile o appartenente a categorie protette per inquadramento</b> |      |        |                  |        |           |       |                                   |
| - Manager <sup>(2)</sup>                                                                  | (%)  | -      | -                | -      | -         | -     | Enel                              |
| - Middle Manager                                                                          | (%)  | 0,1    | 0,1              | 0,1    | -         | -     | Enel                              |
| - White collar                                                                            | (%)  | 2,8    | 2,7              | 2,5    | 0,1       | 3,7   | Enel                              |
| - Blue collar                                                                             | (%)  | 0,1    | 0,2              | 0,2    | -0,1      | -29,3 | Enel                              |
| <b>LA4 RELAZIONI CON I SINDACATI <sup>(1)</sup></b>                                       |      |        |                  |        |           |       |                                   |
| <b>COMM</b>                                                                               |      |        |                  |        |           |       |                                   |
| Tasso di sindacalizzazione del settore elettrico                                          | (%)  | 49,5   | 51,3             | 62,6   | -1,8      | -3,6  | Enel                              |
| <b>Dipendenti coperti da accordi collettivi per area geografica</b>                       |      |        |                  |        |           |       |                                   |
| Italia                                                                                    | (n.) | 33.405 | 34.245           | 36.205 | -840      | -2,5  | Italia                            |
|                                                                                           | (%)  | 100    | 100              | 100    | -         | -     | Italia                            |
| Nord America                                                                              | (n.) | -      | -                | 23     | -         | -     | Nord America                      |
|                                                                                           | (%)  | -      | -                | 6      | -         | -     | Nord America                      |
| Enel Green Power America Latina                                                           | (n.) | 410    | 278              | 267    | 132       | 47,5  | Enel Green Power America Latina   |
|                                                                                           | (%)  | 46     | 37               | 40     | 9         | 24,4  | Enel Green Power America Latina   |
| Enel Green Power Penisola Iberica                                                         | (n.) | 179    | 201              | 199    | -22       | -10,9 | Enel Green Power Penisola Iberica |
|                                                                                           | (%)  | 79     | 78               | 77     | 1         | 1,3   | Enel Green Power Penisola Iberica |
| Enel Green Power Grecia                                                                   | (n.) | -      | -                | -      | -         | -     | Enel Green Power Grecia           |
|                                                                                           | (%)  | -      | -                | -      | -         | -     | Enel Green Power Grecia           |
| Francia                                                                                   | (n.) | 37     | 54               | 101    | -17       | -31,5 | Francia                           |
|                                                                                           | (%)  | 100    | 57               | 100    | 43        | 75,9  | Francia                           |
| Belgio                                                                                    | (n.) | 31     | 37               | -      | -6        | -17,0 | Belgio                            |
|                                                                                           | (%)  | 81     | 100              | -      | -19       | -18,6 | Belgio                            |
| Romania                                                                                   | (n.) | 3.142  | 3.502            | 3.895  | -360      | -10,3 | Romania                           |
|                                                                                           | (%)  | 100    | 96               | 97     | 4         | 3,7   | Romania                           |
| Bulgaria                                                                                  | (n.) | -      | -                | -      | -         | -     | Bulgaria                          |
|                                                                                           | (%)  | -      | -                | -      | -         | -     | Bulgaria                          |
| Slovacchia                                                                                | (n.) | 4.344  | 4.804            | 4.258  | -460      | -9,6  | Slovacchia                        |
|                                                                                           | (%)  | 99     | 99               | 83     | -         | -     | Slovacchia                        |
| Russia                                                                                    | (n.) | 2.690  | 2.797            | 2.919  | -107      | -3,8  | Russia                            |
|                                                                                           | (%)  | 94     | 95               | 84     | -1        | -1,0  | Russia                            |
| Endesa Penisola Iberica                                                                   | (n.) | 10.162 | 10.724           | 10.841 | -562      | -5,2  | Endesa Penisola Iberica           |
|                                                                                           | (%)  | 97     | 98               | 94     | -1        | -1,3  | Endesa Penisola Iberica           |



| KPI                                      | UM   | 2014          | 2013<br>restated | 2012          | 2014-2013     | %            | Perimetro                          |
|------------------------------------------|------|---------------|------------------|---------------|---------------|--------------|------------------------------------|
| Endesa America Latina                    | (n.) | 10.040        | 9.519            | 8.839         | 521           | 5,5          | Endesa<br>America Latina           |
|                                          | (%)  | 82            | 80               | 78            | 2             | 2,5          | Endesa<br>America Latina           |
| Branch e società finanziarie             | (n.) | 5             | -                | -             | 5             | -            | Branch e<br>società<br>finanziarie |
|                                          | (%)  | 2             | -                | -             | 2             | -            | Branch e<br>società<br>finanziarie |
| <b>Totale Enel</b>                       | (n.) | <b>64.445</b> | <b>66.163</b>    | <b>67.895</b> | <b>-1.718</b> | <b>-2,6</b>  | <b>Enel</b>                        |
|                                          | (%)  | <b>93</b>     | <b>94</b>        | <b>92</b>     | <b>-1</b>     | <b>-1,1</b>  | <b>Enel</b>                        |
| <b>Contenzioso vs dipendenti</b>         |      |               |                  |               |               |              |                                    |
| <b>Totale procedimenti</b>               | (n.) | <b>3.192</b>  | <b>3.780</b>     | <b>5.648</b>  | <b>-588</b>   | <b>-15,6</b> | <b>Enel</b>                        |
| <b>Incidenza del contenzioso passivo</b> | (%)  | <b>96,0</b>   | <b>95,0</b>      | <b>95,0</b>   | <b>1,0</b>    | <b>1,1</b>   | <b>Enel</b>                        |

- (1) A seguito del restatement il perimetro del 2013 si riferisce a 70.589 unità anziché 70.342 (-247 unità), per l'impossibilità di riclassificare i valori relativi ai dipendenti in America Latina.
- (2) La categoria Manager comprende al suo interno anche i Dirigenti non Manager pari nel 2014 a 169 uomini e 41 donne. Il 2013 e il 2012 sono stati riclassificati, comprendendo nella categoria anche i Manager ex Quadri.
- (3) Comprende Endesa Marocco nel 2012 (nel 2013 e 2014 è deconsolidata).
- (4) Comprende Olanda, Bulgaria, Croazia, Turchia, Algeria, Arabia Saudita e Indonesia.
- (5) Donne Manager e Middle Manager su totale Manager e Middle Manager.
- (6) Calcolato come rapporto tra il salario medio delle donne Manager + Middle Manager e il salario medio (uomini + donne) dei Manager + Middle Manager.
- (7) Nel corso del 2014 si è proceduto a rivedere la definizione di disabilità in coerenza con quanto previsto dalle normative di riferimento. Tale attività ha comportato una riclassificazione dei dati 2014, 2013 e 2012 relativi al perimetro Italia.

# Salute e sicurezza

| KPI                                                                       | UM         | 2014    | 2013<br>restated | 2012   | 2014-2013 | %      | Perimetro        |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|---------|------------------|--------|-----------|--------|------------------|
| <b>SAFETY</b>                                                             |            |         |                  |        |           |        |                  |
| <b>Spesa per la sicurezza</b>                                             |            |         |                  |        |           |        |                  |
| Spesa per la sicurezza per dipendente                                     | (euro)     | 3.381   | 3.026            | 3.614  | 355       | 11,7   | Enel             |
| Spesa per la sicurezza totale                                             | (mil euro) | 238,5   | 219,3            | 262,2  | 19,2      | 8,7    | Enel             |
| Formazione e informazione                                                 | (mil euro) | 33,3    | 33,4             | 36,5   | -0,1      | -0,2   | Enel             |
| Sorveglianza sanitaria                                                    | (mil euro) | 7,6     | 6,1              | 7,7    | 1,5       | 24,1   | Enel             |
| Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)                               | (mil euro) | 15,7    | 14,2             | 13,1   | 1,5       | 10,2   | Enel             |
| Costo del personale                                                       | (mil euro) | 50,9    | 54,5             | 57,8   | -3,6      | -6,6   | Enel             |
| Manutenzione, vigilanza antincendio e altro <sup>(1)</sup>                | (mil euro) | 24,8    | 25,8             | 24,8   | -1,1      | -4,1   | Enel             |
| Investimenti infrastrutturali sulla sicurezza                             | (mil euro) | 106,2   | 85,2             | 122,3  | 20,9      | 24,6   | Enel             |
| Accertamenti sanitari <sup>(2)</sup>                                      | (n.)       | 120.694 | 113.382          | 84.701 | 7.312     | 6,4    | Enel             |
| <b>LA7<br/>COMM Numero e frequenza degli infortuni</b>                    |            |         |                  |        |           |        |                  |
| Infortuni sul lavoro a dipendenti, gravi e mortali                        | (n.)       | 4       | 13               | 15     | -9        | -69,2  | Enel             |
| - uomini                                                                  | (n.)       | 3       | 12               | 15     | -9        | -75,0  | Enel             |
| - donne                                                                   | (n.)       | 1       | 1                | -      | -         | -      | Enel             |
| di cui mortali                                                            | (n.)       | 3       | 6                | -      | -3        | -50,0  | Enel             |
| - uomini                                                                  | (n.)       | 3       | 6                | -      | -3        | -50,0  | Enel             |
| - donne                                                                   | (n.)       | -       | -                | -      | -         | -      | Enel             |
| di cui gravi <sup>(3)</sup>                                               | (n.)       | 1       | 7                | 15     | -6        | -85,7  | Enel             |
| - uomini                                                                  | (n.)       | -       | 6                | 15     | -6        | -100,0 | Enel             |
| - donne                                                                   | (n.)       | 1       | 1                | -      | -         | -      | Enel             |
| Altri infortuni non gravi                                                 | (n.)       | 164     | 170              | 251    | -6        | -3,5   | Enel             |
| - uomini                                                                  | (n.)       | 146     | 160              | 225    | -14       | -8,8   | Enel             |
| - donne                                                                   | (n.)       | 18      | 10               | 26     | 8         | 80,0   | Enel             |
| Totale infortuni sul lavoro a dipendenti                                  | (n.)       | 168     | 183              | 266    | -15       | -8,2   | Enel             |
| - uomini                                                                  | (n.)       | 149     | 172              | 240    | -23       | -13,4  | Enel             |
| - donne                                                                   | (n.)       | 19      | 11               | 26     | 8         | 72,7   | Enel             |
| Indice di frequenza <sup>(4)</sup>                                        | (n.)       | 1,32    | 1,43             | 1,98   | -0,11     | -7,5   | Enel             |
| Tasso di infortuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate) <sup>(4) (5)</sup> | (i)        | 0,26    | 0,29             | 0,40   | -0,03     | -10,5  | Enel             |
| - uomini                                                                  | (i)        | 0,29    | 0,33             | 0,44   | -0,04     | -12,3  | Enel             |
| - donne                                                                   | (i)        | 0,16    | 0,09             | 0,21   | 0,08      | 84,4   | Enel             |
| Italia                                                                    | (i)        | 0,28    | 0,36             | 0,51   | -0,08     | -22,1  | Italia           |
| - uomini                                                                  | (i)        | 0,27    | 0,40             | 0,54   | -0,13     | -32,6  | Italia           |
| - donne                                                                   | (i)        | 0,31    | 0,15             | 0,38   | 0,16      | 111,2  | Italia           |
| Penisola Iberica                                                          | (i)        | 0,13    | 0,08             | 0,23   | 0,05      | 60,5   | Penisola Iberica |
| - uomini                                                                  | (i)        | 0,16    | 0,10             | 0,21   | 0,06      | 57,3   | Penisola Iberica |
| - donne                                                                   | (i)        | 0,05    | -                | 0,29   | 0,05      | -      | Penisola Iberica |
| Francia                                                                   | (i)        | -       | -                | -      | -         | -      | Francia          |
| - uomini                                                                  | (i)        | -       | -                | -      | -         | -      | Francia          |
| - donne                                                                   | (i)        | -       | -                | -      | -         | -      | Francia          |
| Russia                                                                    | (i)        | 0,16    | 0,23             | 0,20   | -0,07     | -29,7  | Russia           |
| - uomini                                                                  | (i)        | 0,16    | 0,26             | 0,28   | -0,10     | -37,2  | Russia           |
| - donne                                                                   | (i)        | 0,15    | 0,14             | -      | 0,01      | 7,8    | Russia           |
| Slovacchia                                                                | (i)        | 0,08    | 0,12             | 0,04   | -0,04     | -35,5  | Slovacchia       |

| KPI                                                                                 | UM  | 2014         | 2013<br>restated | 2012         | 2014-2013 | %      | Perimetro                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|------------------|--------------|-----------|--------|---------------------------------------|
| - uomini                                                                            | (i) | 0,09         | 0,11             | 0,05         | -0,02     | -19,2  | Slovacchia                            |
| - donne                                                                             | (i) | -            | 0,16             | -            | -0,16     | -100,0 | Slovacchia                            |
| <b>Romania</b>                                                                      | (i) | <b>0,03</b>  | <b>0,14</b>      | <b>0,13</b>  | -0,11     | -77,8  | Romania                               |
| - uomini                                                                            | (i) | 0,04         | 0,19             | 0,18         | -0,15     | -77,5  | Romania                               |
| - donne                                                                             | (i) | -            | -                | -            | -         | -      | Romania                               |
| <b>Grecia</b>                                                                       | (i) | <b>-</b>     | <b>1,22</b>      | <b>-</b>     | -1,22     | -100,0 | Grecia                                |
| - uomini                                                                            | (i) | -            | 1,63             | -            | -1,63     | -100,0 | Grecia                                |
| - donne                                                                             | (i) | -            | -                | -            | -         | -      | Grecia                                |
| <b>Nord America</b>                                                                 | (i) | <b>-</b>     | <b>0,31</b>      | <b>-</b>     | -0,31     | -100,0 | Nord America                          |
| - uomini                                                                            | (i) | -            | 0,38             | -            | -0,38     | -100,0 | Nord America                          |
| - donne                                                                             | (i) | -            | -                | -            | -         | -      | Nord America                          |
| <b>Enel Green Power<br/>America Latina</b>                                          | (i) | <b>-</b>     | <b>0,12</b>      | <b>0,14</b>  | -0,12     | -100,0 | Enel Green<br>Power<br>America Latina |
| - uomini                                                                            | (i) | -            | 0,15             | 0,18         | -0,15     | -100,0 | Enel Green<br>Power<br>America Latina |
| - donne                                                                             | (i) | -            | -                | -            | -         | -      | Enel Green<br>Power<br>America Latina |
| <b>Endesa Perù</b>                                                                  | (i) | <b>0,21</b>  | <b>0,10</b>      | <b>0,11</b>  | 0,11      | 106,3  | Endesa Perù                           |
| - uomini                                                                            | (i) | 0,27         | 0,14             | 0,14         | 0,13      | 94,6   | Endesa Perù                           |
| - donne                                                                             | (i) | -            | -                | -            | -         | -      | Endesa Perù                           |
| <b>Endesa Brasile</b>                                                               | (i) | <b>0,08</b>  | <b>0,07</b>      | <b>0,07</b>  | 0,01      | 13,4   | Endesa<br>Brasile                     |
| - uomini                                                                            | (i) | 0,05         | 0,05             | 0,10         | -         | -      | Endesa<br>Brasile                     |
| - donne                                                                             | (i) | 0,15         | 0,16             | -            | -0,01     | -6,4   | Endesa<br>Brasile                     |
| <b>Endesa Cile</b>                                                                  | (i) | <b>0,11</b>  | <b>0,15</b>      | <b>0,14</b>  | -0,04     | -28,7  | Endesa Cile                           |
| - uomini                                                                            | (i) | 0,09         | 0,18             | 0,18         | -0,09     | -49,0  | Endesa Cile                           |
| - donne                                                                             | (i) | 0,19         | -                | -            | 0,19      | -      | Endesa Cile                           |
| <b>Endesa Argentina</b>                                                             | (i) | <b>1,27</b>  | <b>0,95</b>      | <b>1,34</b>  | 0,32      | 33,2   | Endesa<br>Argentina                   |
| - uomini                                                                            | (i) | 1,45         | 1,08             | 1,55         | 0,37      | 34,7   | Endesa<br>Argentina                   |
| - donne                                                                             | (i) | -            | 0,19             | -            | -0,19     | -100,0 | Endesa<br>Argentina                   |
| <b>Endesa Colombia</b>                                                              | (i) | <b>-</b>     | <b>0,06</b>      | <b>0,35</b>  | -0,06     | -100,0 | Endesa<br>Colombia                    |
| - uomini                                                                            | (i) | -            | 0,08             | 0,38         | -0,08     | -100,0 | Endesa<br>Colombia                    |
| - donne                                                                             | (i) | -            | -                | 0,24         | -         | -      | Endesa<br>Colombia                    |
| <b>Altro</b>                                                                        | (i) | <b>-</b>     | <b>2,89</b>      | <b>5,08</b>  | -2,89     | -100,0 | Altro <sup>(6)</sup>                  |
| - uomini                                                                            | (i) | -            | 3,43             | 6,26         | -3,43     | -100,0 | Altro <sup>(6)</sup>                  |
| - donne                                                                             | (i) | -            | -                | -            | -         | -      | Altro <sup>(6)</sup>                  |
| <b>Gravità degli infortuni</b>                                                      |     |              |                  |              |           |        |                                       |
| <b>Tasso di assenza dal lavoro per infortuni<br/>(Lost Day Rate) <sup>(7)</sup></b> | (i) | <b>14,18</b> | <b>13,50</b>     | <b>20,90</b> | 0,68      | 5,0    | Enel                                  |
| - uomini                                                                            | (i) | 15,66        | 15,84            | 24,67        | -0,18     | -1,1   | Enel                                  |
| - donne                                                                             | (i) | 7,52         | 2,94             | 3,86         | 4,58      | 155,9  | Enel                                  |

| KPI                                    | UM  | 2014         | 2013<br>restated | 2012         | 2014-2013 | %        | Perimetro                       |
|----------------------------------------|-----|--------------|------------------|--------------|-----------|----------|---------------------------------|
| <b>Italia</b>                          | (i) | <b>19,15</b> | <b>17,23</b>     | <b>26,32</b> | 1,92      | 11,2     | Italia                          |
| - uomini                               | (i) | 19,49        | 19,63            | 29,97        | -0,14     | -0,7     | Italia                          |
| - donne                                | (i) | 17,34        | 4,01             | 5,94         | 13,32     | 331,8    | Italia                          |
| <b>Penisola Iberica</b>                | (i) | <b>7,79</b>  | <b>4,52</b>      | <b>13,29</b> | 3,26      | 72,2     | Penisola Iberica                |
| - uomini                               | (i) | 9,73         | 5,58             | 14,58        | 4,15      | 74,3     | Penisola Iberica                |
| - donne                                | (i) | 0,31         | 0,45             | 8,19         | -0,14     | -30,7    | Penisola Iberica                |
| <b>Francia</b>                         | (i) | <b>-</b>     | <b>-</b>         | <b>-</b>     | <b>-</b>  | <b>-</b> | Francia                         |
| - uomini                               | (i) | -            | -                | -            | -         | -        | Francia                         |
| - donne                                | (i) | -            | -                | -            | -         | -        | Francia                         |
| <b>Russia</b>                          | (i) | <b>2,89</b>  | <b>3,71</b>      | <b>15,53</b> | -0,83     | -22,2    | Russia                          |
| - uomini                               | (i) | 3,66         | 3,86             | 21,72        | -0,20     | -5,2     | Russia                          |
| - donne                                | (i) | 0,74         | 3,31             | -            | -2,56     | -77,5    | Russia                          |
| <b>Slovacchia</b>                      | (i) | <b>10,73</b> | <b>9,72</b>      | <b>19,25</b> | 1,01      | 10,4     | Slovacchia                      |
| - uomini                               | (i) | 12,55        | 8,97             | 22,45        | 3,58      | 39,9     | Slovacchia                      |
| - donne                                | (i) | -            | 14,22            | -            | -14,22    | -100,0   | Slovacchia                      |
| <b>Romania</b>                         | (i) | <b>0,82</b>  | <b>6,00</b>      | <b>12,95</b> | -5,18     | -86,4    | Romania                         |
| - uomini                               | (i) | 1,10         | 7,97             | 17,84        | -6,87     | -86,2    | Romania                         |
| - donne                                | (i) | -            | -                | -            | -         | -        | Romania                         |
| <b>Grecia</b>                          | (i) | <b>-</b>     | <b>2,44</b>      | <b>-</b>     | -2,44     | -100,0   | Grecia                          |
| - uomini                               | (i) | -            | 3,27             | -            | -3,27     | -100,0   | Grecia                          |
| - donne                                | (i) | -            | -                | -            | -         | -        | Grecia                          |
| <b>Nord America</b>                    | (i) | <b>-</b>     | <b>5,27</b>      | <b>-</b>     | -5,27     | -100,0   | Nord America                    |
| - uomini                               | (i) | -            | 6,52             | -            | -6,52     | -100,0   | Nord America                    |
| - donne                                | (i) | -            | -                | -            | -         | -        | Nord America                    |
| <b>Enel Green Power America Latina</b> | (i) | <b>-</b>     | <b>0,25</b>      | <b>1,00</b>  | -0,25     | -100,0   | Enel Green Power America Latina |
| - uomini                               | (i) | -            | 0,31             | 1,23         | -0,31     | -100,0   | Enel Green Power America Latina |
| - donne                                | (i) | -            | -                | -            | -         | -        | Enel Green Power America Latina |
| <b>Endesa Perù</b>                     | (i) | <b>0,93</b>  | <b>9,94</b>      | <b>1,27</b>  | -9,01     | -90,7    | Endesa Perù                     |
| - uomini                               | (i) | 1,23         | 13,19            | 1,69         | -11,96    | -90,7    | Endesa Perù                     |
| - donne                                | (i) | -            | -                | -            | -         | -        | Endesa Perù                     |
| <b>Endesa Brasile</b>                  | (i) | <b>0,64</b>  | <b>1,08</b>      | <b>1,23</b>  | -0,44     | -40,9    | Endesa Brasile                  |
| - uomini                               | (i) | 0,10         | 1,12             | 1,39         | -1,02     | -91,1    | Endesa Brasile                  |
| - donne                                | (i) | 2,30         | 0,94             | 0,73         | 1,36      | 145,0    | Endesa Brasile                  |
| <b>Endesa Cile</b>                     | (i) | <b>2,22</b>  | <b>1,04</b>      | <b>2,53</b>  | 1,18      | 114,0    | Endesa Cile                     |
| - uomini                               | (i) | 2,43         | 1,28             | 3,11         | 1,14      | 89,1     | Endesa Cile                     |
| - donne                                | (i) | 1,31         | -                | -            | 1,31      | -        | Endesa Cile                     |
| <b>Endesa Argentina</b>                | (i) | <b>41,76</b> | <b>53,30</b>     | <b>56,73</b> | -11,55    | -21,7    | Endesa Argentina                |

| KPI                                                                                                            | UM   | 2014  | 2013<br>restated | 2012   | 2014-2013 | %      | Perimetro            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------------------|--------|-----------|--------|----------------------|
| - uomini                                                                                                       | (i)  | 47,76 | 61,29            | 65,69  | -13,53    | -22,1  | Endesa Argentina     |
| - donne                                                                                                        | (i)  | -     | 4,63             | -      | -4,63     | -100,0 | Endesa Argentina     |
| Endesa Colombia                                                                                                | (i)  | -     | 1,22             | 7,52   | -1,22     | -100,0 | Endesa Colombia      |
| - uomini                                                                                                       | (i)  | -     | 1,66             | 9,77   | -1,66     | -100,0 | Endesa Colombia      |
| - donne                                                                                                        | (i)  | -     | -                | 0,48   | -         | -      | Endesa Colombia      |
| Altro                                                                                                          | (i)  | -     | 31,80            | 45,72  | -31,80    | -100,0 | Altro <sup>(6)</sup> |
| - uomini                                                                                                       | (i)  | -     | 37,74            | 56,31  | -37,74    | -100,0 | Altro <sup>(6)</sup> |
| - donne                                                                                                        | (i)  | -     | -                | -      | -         | -      | Altro <sup>(6)</sup> |
| Indice di gravità infortuni <sup>(7)</sup>                                                                     | (n.) | 0,07  | 0,07             | 0,10   | -         | -      | Enel                 |
| - uomini                                                                                                       | (n.) | 0,08  | 0,08             | 0,12   | -         | -      | Enel                 |
| - donne                                                                                                        | (n.) | 0,04  | 0,01             | 0,02   | 0,03      | 204,1  | Enel                 |
| Assenze per infortuni                                                                                          | (gg) | 9.024 | 8.651            | 14.024 | 373       | 4,3    | Enel                 |
| - uomini                                                                                                       | (gg) | 8.154 | 8.310            | 13.555 | -156      | -1,9   | Enel                 |
| - donne                                                                                                        | (gg) | 870   | 341              | 469    | 529       | 155,1  | Enel                 |
| <b>Malattie professionali</b>                                                                                  |      |       |                  |        |           |        |                      |
| Tasso di malattia professionale (ODR) <sup>(8)</sup>                                                           | (i)  | 0,07  | 0,05             | 0,06   | 0,01      | 26,5   | Enel <sup>(9)</sup>  |
| <b>Assenteismo</b>                                                                                             |      |       |                  |        |           |        |                      |
| Tasso di assenteismo (Absentee Rate) <sup>(10)</sup>                                                           | (i)  | 4.640 | 5.734            | 5.183  | -1.093    | -19,1  | Enel                 |
| <b>LA7<br/>COMM DITTE APPALTATRICI</b>                                                                         |      |       |                  |        |           |        |                      |
| Infortuni dipendenti di ditte appaltatrici, gravi e mortali                                                    | (n.) | 38    | 26               | 34     | 12        | 46,2   | Enel                 |
| - uomini                                                                                                       | (n.) | 37    | 26               | 34     | 11        | 42,3   | Enel                 |
| - donne                                                                                                        | (n.) | 1     | -                | -      | 1         | -      | Enel                 |
| di cui mortali                                                                                                 | (n.) | 16    | 10               | 11     | 6         | 60,0   | Enel                 |
| - uomini                                                                                                       | (n.) | 16    | 10               | 11     | 6         | 60,0   | Enel                 |
| - donne                                                                                                        | (n.) | -     | -                | -      | -         | -      | Enel                 |
| di cui gravi                                                                                                   | (n.) | 22    | 16               | 23     | 6         | 37,5   | Enel                 |
| - uomini                                                                                                       | (n.) | 21    | 16               | 23     | 5         | 31,3   | Enel                 |
| - donne                                                                                                        | (n.) | 1     | -                | -      | 1         | -      | Enel                 |
| Altri infortuni non gravi                                                                                      | (n.) | 404   | 464              | 518    | -60       | -12,8  | Enel                 |
| - uomini                                                                                                       | (n.) | 404   | 464              | 518    | -60       | -12,8  | Enel                 |
| - donne                                                                                                        | (n.) | -     | -                | -      | -         | -      | Enel                 |
| Totale infortuni dipendenti di ditte appaltatrici                                                              | (n.) | 442   | 490              | 552    | -48       | -9,7   | Enel                 |
| - uomini                                                                                                       | (n.) | 441   | 490              | 552    | -49       | -9,9   | Enel                 |
| - donne                                                                                                        | (n.) | 1     | -                | -      | 1         | -      | Enel                 |
| Tasso di infortuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate, LTIFR) dipendenti di ditte appaltatrici <sup>(11)</sup> | (i)  | 0,42  | 0,51             | 0,57   | -0,09     | -17,8  | Enel                 |
| - Italia                                                                                                       | (i)  | 0,65  | 0,65             | 0,64   | -         | -      | Enel                 |
| - Europa                                                                                                       | (i)  | 0,32  | 0,42             | 0,56   | -0,10     | -22,7  | Enel                 |
| - America del Nord e America Latina                                                                            | (i)  | 0,41  | 0,52             | 0,56   | -0,11     | -21,4  | Enel                 |
| Indice di gravità (Lost Day Rate, LDR) dipendenti di ditte appaltatrici <sup>(11)</sup>                        | (i)  | 13,82 | 18,25            | 21,81  | -4,43     | -24,3  | Enel                 |



| KPI                                                                                         | UM  | 2014  | 2013<br>restated | 2012  | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|------------------|-------|-----------|-------|-----------|
| - Italia                                                                                    | (i) | 17,59 | 14,98            | 18,06 | 2,61      | 17,4  | Enel      |
| - Europa                                                                                    | (i) | 14,98 | 19,64            | 30,08 | -4,66     | -23,7 | Enel      |
| - America del Nord e America Latina                                                         | (i) | 12,35 | 18,41            | 18,46 | -6,06     | -32,9 | Enel      |
| <b>EU18 Formazione su salute e sicurezza</b>                                                |     |       |                  |       |           |       | Enel      |
| Appaltatori e subappaltatori che hanno seguito corsi di formazione sulla salute e sicurezza | (%) | 100   | 100              | 100   | -         | -     | Enel      |

- (1) Comprende studi, ricerche e igiene, presidi medici, spese per comunicazione e altri costi.
- (2) Include, per la Russia, i controlli relativi al tasso alcolemico effettuati giornalmente su un campione di persone, nonché gli accertamenti sanitari effettuati a tutti gli autisti prima dell'inizio del loro turno.
- (3) 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.
- (4) Tale indice è calcolato come rapporto tra il numero totale degli infortuni e le ore lavorate espresse in milioni, mentre il LTIFR viene calcolato rapportando lo stesso numero di infortuni alle ore lavorate/200.000, come stabilito dalle linee guida GRI.
- (5) 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).
- (6) Comprende nel 2014 Belgio, Sudafrica e Bulgaria, nel 2013 Belgio e Bulgaria e nel 2012 Belgio, Bulgaria e Marocco.
- (7) Tale indice è calcolato come rapporto tra il numero di giorni di assenza per infortuni e le ore lavorate espresse in migliaia, mentre il Lost Day Rate viene calcolato rapportando lo stesso numero di giorni di assenza per infortuni alle ore lavorate/200.000, come stabilito dalle linee guida GRI.
- (8) Calcolato rapportando il numero di casi di malattia professionale verificatisi nell'anno sul totale ore lavorate/200.000.
- (9) Comprende Italia, Endesa Penisola Iberica, Endesa Latam, Russia, Slovacchia e Romania.
- (10) Escluso ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti ecc.
- (11) I valori relativi al 2013 e al 2012 sono stati riclassificati a seguito dello scorporo dei cantieri situati all'estero di E&R della ex Divisione Ingegneria.

# Ambiente

| KPI                                                                                       | UM          | 2014    | 2013 restated | 2012    | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|---------------|---------|-----------|-------|-----------|
| <b>EMISSIONI</b>                                                                          |             |         |               |         |           |       |           |
| <b>EN18 COMM</b> Emissioni evitate <sup>(1)</sup>                                         | (mil t)     | 106,7   | 102,5         | 96,9    | 4,2       | 4,1   | Enel      |
| <b>EN16 COMM</b> Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)                                 |             |         |               |         |           |       |           |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> da produzione di energia elettrica e calore                  | (mil t)     | 115,18  | 115,27        | 127,48  | -0,1      | -0,1  | Enel      |
| Emissioni dirette dovute ad altre attività                                                | (mil t eq.) | 0,30    | 0,27          | 0,32    | 0,03      | 11,4  | Enel      |
| Totale emissioni dirette (Scope 1)                                                        | (mil t eq.) | 115,48  | 115,55        | 127,80  | -0,1      | -0,1  | Enel      |
| Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta complessiva <sup>(2)</sup> | (g/kWh)     | 395     | 396           | 418     | -1        | -0,2  | Enel      |
| Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> della produzione netta da combustibili fossili    |             |         |               |         |           |       |           |
| - semplice                                                                                | (g/kWh)     | 777     | 761           | 733     | 16        | 2,1   | Enel      |
| - cogenerativa                                                                            | (g/kWh)     | 647     | 652           | 659     | -5        | -0,7  | Enel      |
| <b>Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) <sup>(3)</sup></b>                          |             |         |               |         |           |       |           |
| Deposito e movimentazione combustibili                                                    | (mil t eq.) | 0,002   | 0,003         | 0,004   | -0,001    | -36,4 | Enel      |
| Distribuzione elettrica                                                                   | (mil t eq.) | 0,172   | 0,184         | 0,229   | -0,012    | -6,4  | Enel      |
| Gestione immobiliare                                                                      | (mil t eq.) | 0,116   | 0,112         | 0,133   | 0,004     | 3,6   | Enel      |
| Attività mineraria                                                                        | (mil t eq.) | 0,001   | 0,002         | 0,003   | -0,001    | -35,2 | Enel      |
| Da energia elettrica acquistata da rete (impianti idroelettrici)                          | (mil t eq.) | 0,345   | 0,485         | 0,003   | -0,140    | -28,9 | Enel      |
| Totale emissioni indirette (Scope 2)                                                      | (mil t eq.) | 0,636   | 0,786         | 0,370   | -0,140    | -18,0 | Enel      |
| <b>EN17</b> Altre emissioni indirette di gas serra (Scope 3) <sup>(3)</sup>               |             |         |               |         |           |       |           |
| Estrazione carbone <sup>(3)</sup>                                                         | (mil t eq.) | 6,287   | 6,343         | 6,313   | -0,056    | -0,9  | Enel      |
| Trasporto carbone via mare                                                                | (mil t eq.) | 0,906   | 0,817         | 0,899   | 0,089     | 10,9  | Enel      |
| Trasporto carbone via treno                                                               | (mil t eq.) | 0,349   | 0,440         | 0,488   | -0,091    | -20,6 | Enel      |
| Trasporto combustibili (olio combustibile, gasolio, biomasse, CDR)                        | (mil t eq.) | 0,009   | 0,003         | 0,003   | 0,006     | 171,9 | Enel      |
| Trasporto materie prime e rifiuti                                                         | (mil t eq.) | 0,030   | 0,019         | 0,024   | 0,011     | 56,1  | Enel      |
| Totale emissioni indirette (Scope 3)                                                      | (mil t eq.) | 7,581   | 7,623         | 7,727   | -0,042    | -0,6  | Enel      |
| <b>EN20 COMM</b> Altre emissioni atmosferiche                                             |             |         |               |         |           |       |           |
| Emissioni SO <sub>2</sub>                                                                 | (t)         | 282.432 | 271.761       | 302.466 | 10.671    | 3,9   | Enel      |
| Emissioni NO <sub>x</sub>                                                                 | (t)         | 226.856 | 225.981       | 252.237 | 875       | 0,4   | Enel      |
| Emissioni H <sub>2</sub> S                                                                | (t)         | 7.366   | 8.110         | 8.964   | -744      | -9,2  | Enel      |
| Emissioni di polveri                                                                      | (t)         | 107.101 | 114.191       | 102.049 | -7.090    | -6,2  | Enel      |
| Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta complessiva <sup>(2)</sup>            |             |         |               |         |           |       |           |
| Emissioni SO <sub>2</sub>                                                                 | (g/kWh)     | 0,97    | 0,93          | 0,99    | 0,04      | 3,9   | Enel      |
| Emissioni NO <sub>x</sub>                                                                 | (g/kWh)     | 0,78    | 0,78          | 0,83    | -         | -     | Enel      |
| Emissioni di polveri                                                                      | (g/kWh)     | 0,37    | 0,39          | 0,34    | -0,02     | -5,1  | Enel      |
| Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta termoelettrica <sup>(4)</sup>         |             |         |               |         |           |       |           |
| Emissioni SO <sub>2</sub>                                                                 | (g/kWh)     | 1,80    | 1,71          | 1,69    | 0,09      | 5,4   | Enel      |
| Emissioni NO <sub>x</sub>                                                                 | (g/kWh)     | 1,45    | 1,42          | 1,41    | 0,03      | 2,1   | Enel      |

| KPI                                                                                         | UM                   | 2014       | 2013<br>restated | 2012         | 2014-2013     | %            | Perimetro        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|------------------|--------------|---------------|--------------|------------------|
| Emissioni di polveri                                                                        | (g/kWh)              | 0,68       | 0,72             | 0,57         | -0,04         | -5,6         | Enel             |
| <b>Emissioni specifiche rispetto alla produzione netta geotermoelettrica</b>                |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| Emissioni H <sub>2</sub> S                                                                  | (g/kWh)              | 1,24       | 1,45             | 1,63         | -0,21         | -14,5        | Enel             |
| <b>Emissioni nucleari in atmosfera</b>                                                      |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| Gas nobili                                                                                  | (GBq per unit)       | 26,1       | 45,3             | 80,4         | -19,2         | -42,4        | Enel             |
| Iodio                                                                                       | (GBq per unit)       | 0,01       | 0,03             | 0,11         | -0,02         | -61,0        | Enel             |
| Aerosol                                                                                     | (GBq per unit)       | 0,02       | 0,13             | 2,5          | -0,11         | -84,6        | Enel             |
| Altri radioattivi                                                                           | (MBq per unit)       | 0,1        | 0,2              | 0,9          | -0,1          | -65,4        | Enel             |
| <b>EN19 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono (Ozone Depleting Substances)</b>           |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| CFC                                                                                         | (kgCFC-11eq.)        | 122        | 986              | -            | -864          | -87,7        | Enel             |
| HCFC                                                                                        | (kgCFC-11eq.)        | 73         | 33               | 24           | 40            | 119,5        | Enel             |
| Halon                                                                                       | (kgCFC-11eq.)        | 98         | 330              | -            | -232          | -70,5        | Enel             |
| Bromuro di metile                                                                           | (kgCFC-11eq.)        | -          | -                | -            | -             | -            | Enel             |
| R22                                                                                         | (kgCFC-11eq.)        | 75         | 160              | 127          | -85           | -53,1        | Enel             |
| Freon 113                                                                                   | (kgCFC-11eq.)        | 366        | 2.296            | 393          | -1.930        | -84,1        | Enel             |
| <b>Totale</b>                                                                               | <b>(kgCFC-11eq.)</b> | <b>733</b> | <b>3.805</b>     | <b>544</b>   | <b>-3.072</b> | <b>-80,7</b> | <b>Enel</b>      |
| <b>Spesa ambientale</b>                                                                     |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| <b>EN30 Spesa ambientale - criterio GRI EN30 <sup>(5)</sup></b>                             |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| Spese correnti (costi)                                                                      | (mil euro)           | 775        | 823              | 758          | -48           | -5,9         | Enel             |
| - per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale | (mil euro)           | 477        | 546              | 410          | -69           | -12,7        | Enel             |
| - per la prevenzione e la gestione ambientale                                               | (mil euro)           | 298        | 277              | 349          | 21            | 7,5          | Enel             |
| Investimenti                                                                                | (mil euro)           | 204        | 318              | 524          | -114          | -35,9        | Enel             |
| - per lo smaltimento dei rifiuti, il trattamento delle emissioni e il ripristino ambientale | (mil euro)           | 144        | 226              | 308          | -82           | -35,9        | Enel             |
| - per la prevenzione e la gestione ambientale                                               | (mil euro)           | 60         | 92               | 216          | -32           | -34,6        | Enel             |
| <b>Spesa ambientale - criterio EUROSTAT</b>                                                 | <b>(mil euro)</b>    | <b>638</b> | <b>806</b>       | <b>1.100</b> | <b>-168</b>   | <b>-20,8</b> | <b>Enel</b>      |
| Totale spese correnti                                                                       | (mil euro)           | 434        | 489              | 576          | -55           | -11,2        | Enel             |
| Totale investimenti ambientali                                                              | (mil euro)           | 204        | 318              | 524          | -114          | -35,9        | Enel             |
| <b>Personale su temi ambientali</b>                                                         | <b>(n.)</b>          | <b>489</b> | <b>444</b>       | <b>464</b>   | <b>45</b>     | <b>10,1</b>  | <b>Enel</b>      |
| <b>EN28 Contenzioso ambientale</b>                                                          |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| Procedimenti ambientali passivi <sup>(6)</sup>                                              | (n.)                 | 379        | 638              | 710          | -259          | -40,6        | Enel             |
| Valore monetario delle multe di natura ambientale                                           | (mil euro)           | 0,222      | 0,131            | 0,747        | 0,091         | 69,5         | Enel             |
| Tasse ambientali specifiche per superamento dei limiti inquinanti <sup>(7)</sup>            | (mil euro)           | 0,011      | 0,257            | n.d.         | -0,246        | -95,7        | Russia           |
| <b>Certificazioni ambientali</b>                                                            |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| Grado di copertura registrazione EMAS                                                       | (%)                  | 42,8       | 44,4             | 42,3         | -1,6          | -            | Enel             |
| <b>Grado di copertura della certificazione ISO 14001:2004</b>                               |                      |            |                  |              |               |              |                  |
| Potenza efficiente netta                                                                    | (%)                  | 94,3       | 93,9             | 92,6         | 0,4           | -            | Enel             |
| km di rete elettrica                                                                        | (%)                  | 94,9       | 95,4             | 95,3         | -0,5          | -            | Enel             |
| Attività svolte da Enel Servizi Italia                                                      | (%)                  | 100        | 100              | 100          | -             | -            | Italia           |
| Attività svolte dalla Divisione Mercato Italia e Romania                                    | (%)                  | 100        | 100              | 100          | -             | -            | Italia e Romania |
| <b>CONSUMI ENERGETICI</b>                                                                   |                      |            |                  |              |               |              |                  |

| KPI                                                               | UM     | 2014      | 2013<br>restated | 2012      | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|-------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------------------|-----------|-----------|-------|-----------|
| <b>EN3 Consumi di combustibile per fonte primaria in TJ</b>       |        |           |                  |           |           |       |           |
| da fonti non rinnovabili                                          | (TJ)   | 1.822.263 | 1.874.891        | 2.085.403 | -52.628   | -2,8  | Enel      |
| Carbone                                                           | (TJ)   | 775.521   | 767.524          | 855.405   | 7.997     | 1,0   | Enel      |
| Lignite                                                           | (TJ)   | 49.195    | 44.171           | 47.730    | 5.024     | 11,4  | Enel      |
| Olio combustibile                                                 | (TJ)   | 76.577    | 87.253           | 102.451   | -10.676   | -12,2 | Enel      |
| Gas naturale                                                      | (TJ)   | 444.973   | 479.724          | 559.105   | -34.751   | -7,2  | Enel      |
| Gasolio                                                           | (TJ)   | 47.060    | 51.707           | 45.636    | -4.647    | -9,0  | Enel      |
| Uranio                                                            | (TJ)   | 428.938   | 444.513          | 475.034   | -15.575   | -3,5  | Enel      |
| Altro (orimulsion, gas cokeria, coke ecc.)                        | (TJ)   | -         | -                | 42        | -         | -     | Enel      |
| da fonti rinnovabili                                              | (TJ)   | 91.984    | 150.641          | 152.400   | -58.657   | -38,9 | Enel      |
| Biomasse, biogas e rifiuti                                        | (TJ)   | 6.783     | 8.876            | 9.588     | -2.093    | -23,6 | Enel      |
| Idrogeno                                                          | (TJ)   | -         | -                | 42        | -         | -     | Enel      |
| Fluido geotermico                                                 | (TJ)   | 85.201    | 141.765          | 142.770   | -56.564   | -39,9 | Enel      |
| Totale consumi diretti                                            | (TJ)   | 1.914.247 | 2.025.532        | 2.237.803 | -111.285  | -5,5  | Enel      |
| <b>Consumi di combustibile per fonte primaria in Mtep</b>         |        |           |                  |           |           |       |           |
| da fonti non rinnovabili                                          | (Mtep) | 43,5      | 44,8             | 49,8      | -1,3      | -2,8  | Enel      |
| Carbone                                                           | (Mtep) | 18,5      | 18,3             | 20,4      | 0,2       | 1,0   | Enel      |
| Lignite                                                           | (Mtep) | 1,2       | 1,1              | 1,14      | 0,1       | 11,4  | Enel      |
| Olio combustibile                                                 | (Mtep) | 1,8       | 2,1              | 2,4       | -0,3      | -12,2 | Enel      |
| Gas naturale                                                      | (Mtep) | 10,6      | 11,5             | 13,4      | -0,9      | -7,2  | Enel      |
| Gasolio                                                           | (Mtep) | 1,1       | 1,2              | 1,1       | -0,1      | -9,0  | Enel      |
| Uranio                                                            | (Mtep) | 10,2      | 10,6             | 11,3      | -0,4      | -3,5  | Enel      |
| Altro (orimulsion, gas cokeria, coke da petrolio ecc.)            | (Mtep) | -         | -                | 0,001     | -         | -     | Enel      |
| da fonti rinnovabili                                              | (Mtep) | 2,2       | 3,6              | 3,6       | -1,4      | -38,9 | Enel      |
| Biomasse, biogas e rifiuti                                        | (Mtep) | 0,2       | 0,2              | 0,2       | -         | -     | Enel      |
| Fluido geotermico                                                 | (Mtep) | 2,0       | 3,4              | 3,4       | -1,4      | -39,9 | Enel      |
| Totale consumi diretti                                            | (Mtep) | 45,7      | 48,4             | 53,4      | -2,7      | -5,5  | Enel      |
| <b>Incidenza consumi di combustibile da fonti non rinnovabili</b> |        |           |                  |           |           |       |           |
| Carbone                                                           | (%)    | 42,6      | 40,9             | 41,0      | 1,7       | -     | Enel      |
| Lignite                                                           | (%)    | 2,7       | 2,4              | 2,3       | 0,3       | -     | Enel      |
| Olio combustibile                                                 | (%)    | 4,2       | 4,7              | 4,9       | -0,5      | -     | Enel      |
| Gas naturale                                                      | (%)    | 24,4      | 25,6             | 26,8      | -1,2      | -     | Enel      |
| Gasolio                                                           | (%)    | 2,6       | 2,8              | 2,2       | -0,2      | -     | Enel      |
| Uranio                                                            | (%)    | 23,5      | 23,7             | 22,8      | -0,2      | -     | Enel      |
| Altro (orimulsion, gas cokeria, coke da petrolio ecc.)            | (%)    | -         | -                | -         | -         | -     | Enel      |
| <b>EN4 Consumi di energia elettrica per destinazione</b>          |        |           |                  |           |           |       |           |
| Deposito e movimentazione combustibili                            | (TJ)   | 25        | 30               | 34        | -5        | -16,0 | Enel      |
| Distribuzione elettrica                                           | (TJ)   | 1.775     | 1.864            | 1.851     | -89       | -4,8  | Enel      |
| Gestione immobiliare                                              | (TJ)   | 1.306     | 1.148            | 1.080     | 158       | 13,8  | Enel      |
| Attività mineraria                                                | (TJ)   | 21        | 24               | 28        | -3        | -12,3 | Enel      |
| Totale consumi di energia elettrica                               | (TJ)   | 3.127     | 3.066            | 2.993     | 61        | 2,0   | Enel      |
| <b>Consumi interni</b>                                            |        |           |                  |           |           |       |           |

| KPI                                                                                                                          | UM           | 2014           | 2013<br>restated | 2012           | 2014-2013    | %           | Perimetro   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|------------------|----------------|--------------|-------------|-------------|
| Consumi energia elettrica per usi civili                                                                                     | (MWh)        | 362.709        | 318.845          | 299.900        | 43.864       | 13,8        | Enel        |
| Consumi di combustibile                                                                                                      | (tep)        | 31.039         | 27.499           | 31.082         | 3.540        | 12,9        | Enel        |
| <b>EN8<br/>COMM</b> Fabbisogno idrico per usi civili <sup>(8)</sup>                                                          | (.000 m³)    | 80.326         | 7.047            | 2.919          | 73.279       | -           | Enel        |
| <b>EN1<br/>COMM</b> Carta acquistata per stampanti/fotocopiatrici                                                            | (mil A4 eq.) | 145,4          | 197,3            | 232,3          | -51,9        | -26,3       | Enel        |
| <b>MATERIE PRIME</b>                                                                                                         |              |                |                  |                |              |             |             |
| <b>Risorse utilizzate nel processo produttivo</b>                                                                            |              |                |                  |                |              |             |             |
| <b>EN1<br/>COMM</b> Consumi di combustibile per produzione termoelettrica                                                    |              |                |                  |                |              |             |             |
| da fonti non rinnovabili                                                                                                     |              |                |                  |                |              |             |             |
| Carbone                                                                                                                      | (.000 t)     | 35.813         | 36.023           | 40.186         | -210         | -0,6        | Enel        |
| Lignite                                                                                                                      | (.000 t)     | 4.057          | 3.824            | 4.339          | 233          | 6,1         | Enel        |
| Olio combustibile                                                                                                            | (.000 t)     | 1.886          | 2.138            | 2.505          | -252         | -11,8       | Enel        |
| Gas naturale                                                                                                                 | (mil m³)     | 13.917         | 13.797           | 15.958         | 120          | 0,9         | Enel        |
| Gasolio                                                                                                                      | (.000 t)     | 1.119          | 1.232            | 1.096          | -113         | -9,2        | Enel        |
| Altro (orimulsion, coke da petrolio ecc.)                                                                                    | (.000 t)     | -              | -                | 3              | -            | -           | Enel        |
| da fonti rinnovabili                                                                                                         |              |                |                  |                |              |             |             |
| Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica                                                                             | (.000 t)     | 412            | 653              | 775            | -241         | -36,9       | Enel        |
| Idrogeno                                                                                                                     | (mil m³)     | -              | -                | 3,32           | -            | -           | Enel        |
| Biogas                                                                                                                       | (mil m³)     | 24             | 34               | 18.948         | -10          | -29,5       | Enel        |
| Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica                                                                | (.000 t)     | 108.206        | 85.361           | 86.991         | 22.845       | 26,8        | Enel        |
| Consumi di combustibile per produzione nucleare                                                                              |              |                |                  |                |              |             |             |
| Uranio                                                                                                                       | (t)          | 111            | 107              | 135            | 4            | 3,9         | Enel        |
| <b>Materiali di consumo</b>                                                                                                  |              |                |                  |                |              |             |             |
| Calcare                                                                                                                      | (.000 t)     | 875,1          | 800,5            | 1.039,6        | 74,6         | 9,3         | Enel        |
| Ammoniaca                                                                                                                    | (.000 t)     | 45,2           | 0,1              | 20,4           | 45,1         | -           | Enel        |
| Soda caustica                                                                                                                | (.000 t)     | 120,4          | 60,4             | 55,0           | 60,0         | 99,4        | Enel        |
| Calce spenta                                                                                                                 | (.000 t)     | 18,7           | 7,0              | 18,4           | 11,7         | 167,9       | Enel        |
| Acido solforico/cloridrico                                                                                                   | (.000 t)     | 34,5           | 5,5              | 15,2           | 29,0         | 529,3       | Enel        |
| Altro                                                                                                                        | (.000 t)     | 49,3           | 40,3             | 80,6           | 9,0          | 22,3        | Enel        |
| <b>Totale</b>                                                                                                                | (.000 t)     | <b>1.143,1</b> | <b>913,8</b>     | <b>1.229,1</b> | <b>229,3</b> | <b>25,1</b> | <b>Enel</b> |
| <b>Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato rispetto al consumo totale di ciascuna risorsa</b> |              |                |                  |                |              |             |             |
| Calcare per desolforazione fumi                                                                                              | (%)          | 0,1            | 0,2              | 0,2            | -0,1         | -           | Enel        |
| Olio lubrificante                                                                                                            | (%)          | 3,4            | 21,6             | 4,2            | -18,2        | -           | Enel        |
| Olio dielettrico                                                                                                             | (%)          | 99,7           | 99,3             | 93,3           | 0,4          | -           | Enel        |
| Cloruro ferrico                                                                                                              | (%)          | 2,9            | -                | 0,7            | 2,9          | -           | Enel        |
| Acido solforico                                                                                                              | (%)          | 0,043          | -                | 0,2            | 0,043        | -           | Enel        |
| <b>EN2</b> Carta per stampa                                                                                                  | (%)          | 43,7           | 43,6             | 53,6           | 0,1          | -           | Enel        |
| <b>EN1<br/>COMM</b> Consistenza apparecchiature con PCB                                                                      | (%)          | 1,1            | 1,1              | 1,2            | -            | -           | Enel        |
| Olio con PCB > 500 ppm contenuto nelle apparecchiature                                                                       | (t)          | 32,2           | 0,7              | 1,5            | 31,5         | 4.315,1     | Enel        |
| Olio con PCB > 50 ppm e PCB ≤ 500 ppm contenuto nelle apparecchiature                                                        | (t)          | 4.490,5        | 4.661,3          | 5.152,7        | -170,8       | -3,7        | Enel        |
| <b>CONSUMI IDRICI</b>                                                                                                        |              |                |                  |                |              |             |             |



| KPI                                                                                   | UM             | 2014         | 2013<br>restated | 2012         | 2014-2013   | %           | Perimetro |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|--------------|-------------|-------------|-----------|
| <b>Volumi di acqua consumata per processo produttivo <sup>(9)</sup></b>               |                |              |                  |              |             |             |           |
| Consumi per produzione termoelettrica                                                 | (mil m³)       | 122,7        | 122,2            | 143,0        | 0,5         | 0,4         | Enel      |
| Consumi per produzione nucleare                                                       | (mil m³)       | 62,2         | 60,6             | 46,5         | 1,6         | 2,6         | Enel      |
| Consumi per produzione geotermoelettrica e per deposito e movimentazione combustibili | (mil m³)       | -            | 0,1              | 0,04         | -0,1        | -158,7      | Enel      |
| <b>Totale consumi per processi produttivi</b>                                         | (mil m³)       | <b>185,0</b> | <b>182,9</b>     | <b>189,5</b> | <b>2,1</b>  | <b>1,1</b>  | Enel      |
| Consumi per altri usi industriali                                                     | (mil m³)       | 1,0          | 1,9              | 2,2          | -0,9        | -49,1       | Enel      |
| <b>Totale consumi di acqua</b>                                                        | (mil m³)       | <b>186,0</b> | <b>184,8</b>     | <b>191,6</b> | <b>1,2</b>  | <b>0,6</b>  | Enel      |
| <b>Consumi specifici per processo produttivo <sup>(10)</sup></b>                      |                |              |                  |              |             |             |           |
| Consumo specifico per produzione termoelettrica                                       | (l/kWh)        | 0,78         | 0,77             | 0,80         | 0,01        | 1,7         | Enel      |
| Consumo specifico per produzione nucleare                                             | (l/kWh)        | 1,57         | 1,48             | 1,11         | 0,09        | 6,2         | Enel      |
| Consumo specifico per produzione complessiva per processi produttivi                  | (l/kWh)        | 0,64         | 0,63             | 0,62         | 0,01        | 1,0         | Enel      |
| <b>EN8 COMM Volumi di acqua prelevata per fonte <sup>(9)</sup></b>                    |                |              |                  |              |             |             |           |
| Consumi da fonti scarse                                                               | (mil m³)       | 168,3        | 165,4            | 166,2        | 2,9         | 1,7         | Enel      |
| Acque di superficie (zone umide, laghi, fiumi)                                        | (mil m³)       | 150,6        | 142,5            | 142,6        | 8,1         | 5,7         | Enel      |
| Acque sotterranee (da pozzo)                                                          | (mil m³)       | 10,4         | 15,2             | 14,6         | -4,8        | -31,5       | Enel      |
| Acque da acquedotto                                                                   | (mil m³)       | 7,3          | 7,6              | 9,0          | -0,3        | -4,5        | Enel      |
| <b>Consumi da fonti non scarse</b>                                                    | (mil m³)       | <b>17,7</b>  | <b>19,4</b>      | <b>25,5</b>  | <b>-1,7</b> | <b>-8,7</b> | Enel      |
| Acqua di mare (usata tal quale e dissalata)                                           | (mil m³)       | 10,7         | 13,2             | 13,5         | -2,5        | -19,1       | Enel      |
| dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)                                   | (mil m³)       | 7,0          | 6,3              | 11,9         | 0,7         | 11,2        | Enel      |
| <b>Totale</b>                                                                         | (mil m³)       | <b>186,0</b> | <b>184,8</b>     | <b>191,6</b> | <b>1,2</b>  | <b>0,6</b>  | Enel      |
| <b>EN10 Percentuale di acque riciclate e riutilizzate</b>                             |                |              |                  |              |             |             |           |
| <b>Acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto</b>                          |                |              |                  |              |             |             |           |
| nelle centrali termoelettriche                                                        | (mil m³)       | 19.176       | 19.293           | 20.471       | -117        | -0,6        | Enel      |
| nelle centrali nucleari                                                               | (mil m³)       | 2.681        | 2.528            | 2.563        | 153         | 6,1         | Enel      |
| <b>EN21 COMM SCARICHI IDRICI</b>                                                      |                |              |                  |              |             |             |           |
| <b>Acque reflue (quantitativo scaricato)</b>                                          | (mil m³)       | <b>101,0</b> | <b>91,0</b>      | <b>90,4</b>  | <b>10,0</b> | <b>11,0</b> | Enel      |
| da produzione termoelettrica                                                          | (mil m³)       | 89,7         | 80,6             | 79,3         | 9,1         | 11,2        | Enel      |
| da produzione nucleare                                                                | (mil m³)       | 11,3         | 10,2             | 11,0         | 1,1         | 10,6        | Enel      |
| per deposito e movimentazione olio combustibile                                       | (mil m³)       | 0,1          | 0,2              | 0,08         | -0,1        | -56,1       | Enel      |
| <b>Qualità delle acque scaricate</b>                                                  |                |              |                  |              |             |             |           |
| COD (Chemical Oxygen Demand)                                                          | (kg)           | 538.371      | 1.139.605        | 1.570.899    | -           | -           | Enel      |
| BOD (Biochemical Oxygen Demand)                                                       | (kg)           | 127.641      | 249.547          | 532.401      | -           | -           | Enel      |
| Azoto                                                                                 | (kg)           | 131.731      | 91.639           | 603.604      | -           | -           | Enel      |
| Metalli pesanti                                                                       | (kg)           | 138.136      | 114.035          | 72.686       | -           | -           | Enel      |
| Fosforo                                                                               | (kg)           | 6.708        | 12.027           | 43.347       | -           | -           | Enel      |
| <b>Emissioni nucleari in acqua</b>                                                    |                |              |                  |              |             |             |           |
| Trizio                                                                                | (TBq per unit) | 78,3         | 48,6             | 112,2        | 29,7        | 61,2        | Enel      |
| Prodotti di fissione e corrosione                                                     | (GBq per unit) | 16,1         | 18,1             | 22,8         | -2,0        | -11,0       | Enel      |
| <b>EN22 COMM RIFIUTI</b>                                                              |                |              |                  |              |             |             |           |

| KPI                                                                             | UM         | 2014       | 2013<br>restated | 2012       | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| <b>Rifiuti prodotti</b>                                                         |            |            |                  |            |           |       |           |
| Rifiuti non pericolosi                                                          | (t)        | 10.126.284 | 9.923.356        | 12.027.183 | 202.928   | 2,0   | Enel      |
| Rifiuti pericolosi                                                              | (t)        | 83.821     | 73.369           | 87.595     | 10.452    | 14,2  | Enel      |
| <i>di cui rifiuti che contengono PCB</i>                                        | (t)        | 136        | 294              | 4.220      | -158      | -53,7 | Enel      |
| <b>Totale rifiuti prodotti</b>                                                  | (t)        | 10.210.106 | 9.996.725        | 12.114.778 | 213.381   | 2,1   | Enel      |
| <b>Rifiuti complessivamente avviati a recupero</b>                              | (%)        | 30,9       | 31,7             | 26,9       | -0,8      | -     | Enel      |
| <b>Rifiuti pericolosi per modalità di smaltimento</b>                           |            |            |                  |            |           |       |           |
| Recupero (incluso il recupero di energia)                                       | (t)        | 42.928     | 21.838           | 48.746     | 21.090    | 96,6  | Enel      |
| Discarica                                                                       | (t)        | 40.894     | 51.531           | 38.849     | -10.637   | -20,6 | Enel      |
| <b>Rifiuti non pericolosi per modalità di smaltimento</b>                       |            |            |                  |            |           |       |           |
| Recupero (incluso il recupero di energia)                                       | (t)        | 3.114.593  | 3.147.101        | 3.204.941  | -32.508   | -1,0  | Enel      |
| Discarica                                                                       | (t)        | 7.011.691  | 6.776.254        | 8.822.242  | 235.437   | 3,5   | Enel      |
| <b>Rifiuti prodotti negli impianti nucleari</b>                                 |            |            |                  |            |           |       |           |
| Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività                              | (m³)       | 46,1       | 48,7             | 35,0       | -2,6      | -5,4  | Enel      |
| Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività <sup>(12)</sup>               | (t)        | 27,7       | 29,9             | 31,4       | -2,2      | -7,4  | Enel      |
| Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività <sup>(12)</sup>               | (m³)       | 256,2      | 190,4            | 481,8      | 65,8      | 34,6  | Enel      |
| Rifiuti radioattivi liquidi ad alta attività                                    | (m³)       | -          | -                | -          | -         | -     | Enel      |
| Rifiuti radioattivi solidi ad alta attività                                     | (t)        | 62,4       | 64,6             | 56,3       | -2,2      | -3,5  | Enel      |
| <b>EU9 Fondo per il decommissioning delle centrali nucleari <sup>(13)</sup></b> | (mil euro) | 567        | 2.645            | 3.538      | -2.078    | -78,6 | Enel      |
| <b>Mitigazione dell'impatto sul paesaggio/territorio <sup>(14)</sup></b>        |            |            |                  |            |           |       |           |
| Indice di cavizzazione BT/MT                                                    | (%)        | 64,8       | 65,1             | 65,0       | -0,3      | -0,5  | Enel      |
| Indice di cavizzazione BT                                                       | (%)        | 81,9       | 82,5             | 82,9       | -0,6      | -0,7  | Enel      |
| Indice di cavizzazione MT                                                       | (%)        | 34,6       | 34,4             | 33,6       | 0,2       | 0,6   | Enel      |

- (1) Le emissioni evitate sono calcolate come somma delle emissioni evitate nei diversi ambiti territoriali (al netto delle emissioni associate alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, come per esempio quelle dovute al consumo di combustibili fossili nell'utilizzo dei gruppi elettrogeni) 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.
- (2) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione rinnovabile, termoelettrica semplice, nucleare, produzione combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh).
- (3) Emissioni di "Scope 2": la stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> relative al 2014 dovute ai consumi elettrici delle attività di distribuzione di elettricità, movimentazione del combustibile, estrazione del carbone, gestione immobiliare e dal 2013 anche all'energia elettrica acquistata da rete dagli impianti idroelettrici è effettuata come prodotto dei consumi elettrici incluse le perdite di rete, per i rispettivi coefficienti ponderati di emissione specifica dell'intero mix di generazione dei Paesi i cui il Gruppo Enel opera (fonte: Enerdata - <http://services.enerdata.eu>). "Scope 3": la stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> relative al 2014 e provenienti dal trasporto del carbone via mare è effettuata a partire dal quantitativo trasportato (equivalente per l'anno 2014 al 71,2% del totale del carbone utilizzato), prendendo in considerazione navi Panamax con portate di 67.600 tonnellate, che coprono distanze medie di 700 miglia marine percorse in 22 giorni di crociera, con un consumo di 35 tonnellate al giorno di olio combustibile, e un coefficiente di emissione di 3,2 kg di CO<sub>2</sub> per ogni litro di olio bruciato, considerando anche i tre giorni di sosta per lo scarico cui è associato un consumo di 5 tonnellate di olio combustibile. La stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> provenienti dal trasporto ferroviario del carbone è effettuata a partire dal quantitativo trasportato (equivalente per il 2014 al 28,8% del carbone utilizzato) e prendendo in considerazione treni con portate di 1.100 tonnellate, che coprono distanze medie di 1.400 km con un consumo di 6,9 kWh/t per ogni 100 km trasportati e un coefficiente di emissione medio di Enel nel mondo. La stima delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> provenienti dal trasporto dei materiali di consumo, olio combustibile (dal 2014), gasolio, biomassa solida, CDR e di rifiuti è effettuata, a partire dai quantitativi trasportati di materie prime, prendendo in considerazione autocarri con portate di 28 tonnellate, che coprono distanze medie (di andata e ritorno) di 75 km con un consumo di 1 litro di gasolio per ogni 3 km percorsi e un coefficiente di emissione di 3 kg di CO<sub>2</sub> per ogni litro di gasolio bruciato. Il dato è una stima approssimata delle emissioni fugitive di metano (CH<sub>4</sub>) del carbone importato e utilizzato dal Gruppo Enel per la produzione termoelettrica. Il dato non tiene conto delle emissioni fugitive di metano (CH<sub>4</sub>) dovute all'attività di estrazione direttamente gestite dal Gruppo Enel (in Spagna), le quali si è ritenuto considerarle più correttamente come emissioni dirette, pertanto incluse nella classificazione scope 1.
- (4) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh).
- (5) I valori 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 a specifiche voci ambientali dei premi assicurativi e gli investimenti sono riportati come tali, non essendo ancora state codificate in maniera univoca le relative quote d'ammortamento.

- (6) Fino al 2012 il conteggio dei contenziosi per il perimetro Endesa includeva anche altri procedimenti ambientali (per esempio i procedimenti amministrativi sanzionatori), di stampo non puramente giurisdizionale.
- (7) Tale valore relativo all'impianto di Reftinskaya viene registrato separatamente a partire dal 2013, mentre negli anni precedenti è considerato tra le spese ambientali.
- (8) Da quest'anno sono compresi anche gli usi civili di acqua degli impianti, non conteggiati negli anni precedenti.
- (9) 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.
- (10) Dal 2013 è stata revisionata in maniera più conservativa la metodologia di calcolo tenendo conto del consumo di acqua per evaporazione in particolari tipologie di impianti (per esempio, ciclo semi-aperto nella centrale di Ascó - Spagna) non considerata fino al 2012; pertanto i dati degli anni precedenti non sono confrontabili con i dati del 2013.
- (11) Le analisi vengono effettuate su gruppi di impianti differenti di anno in anno, a seconda delle specifiche esigenze di verifica, e sono quindi relativi a potenze di impianti non omogenee.
- (12) I valori relativi ai rifiuti nucleari "solidi" sia a bassa/media attività che alta attività, sono rilevati in t in Slovacchia e in m3 in Spagna. Si riportano entrambi i valori, in quanto non sommabili tra loro. 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. L'incremento rispetto al 2013 è dovuto prevalentemente alla maggiore produzione di rifiuti radioattivi classificati come "compattabili" presso la centrale nucleare di Ascó 1 e 2 in Spagna. La minore produzione del 2013 è legata alla sostituzione delle barre di combustibile avvenuta nel 2012.
- (13) Il fondo per "decommissioning nucleare" si decrementa rispetto al 2013 principalmente per effetto della riclassifica, tra le attività possedute per la vendita, della società controllata Slovenské elektrárne. Quest'ultima infatti nel 2013 deteneva un fondo pari a 2.175 milioni di euro relativo agli impianti V1 e V2 a Bohunice ed EMO 1 e 2 a Mochovce e includeva il fondo per smaltimento scorie nucleari per 114 milioni di euro, il fondo per smantellamento combustibile nucleare esausto per 1.296 milioni di euro e il fondo smantellamento impianti nucleari per 765 milioni di euro. Pertanto, al 31 dicembre 2014 il fondo accoglie esclusivamente gli oneri che verranno sostenuti al momento della dismissione degli impianti nucleari da parte di Enresa, società pubblica spagnola incaricata di tale attività.
- (14) L'indice di cavazzazione è calcolato rapportando i km di linee in cavo (sia interrato sia aereo isolato) sul totale km di linee.

# Sostenibilità nella supply-chain

| KPI                                                                          | UM         | 2014    | 2013<br>restated | 2012    | 2014-2013 | %     | Perimetro |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|------------------|---------|-----------|-------|-----------|
| <b>NATURA FORNITORI</b>                                                      |            |         |                  |         |           |       |           |
| Numero fornitori con cui è stato stipulato un nuovo contratto nell'anno      | (n.)       | 38.972  | 41.087           | 45.264  | -2.115    | -5,1  | Enel      |
| <b>LA1 COMM</b> Organico ditte appaltatrici e subappaltatrici <sup>(1)</sup> | (n.)       | 100.336 | 94.069           | 104.590 | 6.267     | 6,7   | Enel      |
| <b>EU17</b> Giorni lavorati da dipendenti di appaltatori e subappaltatori    | (.000 gg)  | 26.270  | 23.860           | 24.150  | 2.410     | 10,1  | Enel      |
| - in attività di costruzione                                                 | (.000 gg)  | 7.531   | 6.743            | 6.850   | 787       | 11,7  | Enel      |
| - in attività di "operations"                                                | (.000 gg)  | 7.281   | 7.124            | 6.330   | 157       | 2,2   | Enel      |
| - in attività di manutenzione                                                | (.000 gg)  | 11.459  | 9.993            | 10.969  | 1.465     | 14,7  | Enel      |
| Concentrazione fornitori di materiali e servizi (Top 15)                     | (%)        | 45,8    | 40,1             | 38,2    | 5,7       | 14,2  | Enel      |
| <b>EC6 Fornitori locali di materiali e servizi <sup>(2)</sup></b>            |            |         |                  |         |           |       |           |
| Fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro                          | (n.)       | 1.138   | 994              | 1.118   | 144       | 14,5  | Enel      |
| Fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro                          | (n.)       | 153     | 124              | 140     | 29        | 23,4  | Enel      |
| Spesa vs fornitori locali con contrattualizzato > 1 mil euro                 | (mil euro) | 7.055   | 6.283            | 6.421   | 771       | 12,3  | Enel      |
| Spesa vs fornitori esteri con contrattualizzato > 1 mil euro                 | (mil euro) | 985     | 410              | 641     | 576       | 140,4 | Enel      |
| Concentrazione spesa su fornitori locali                                     | (%)        | 88      | 94               | 91      | -6        | -6,5  | Enel      |
| Concentrazione spesa su fornitori esteri                                     | (%)        | 12      | 6                | 9       | 6         | 100,0 | Enel      |
| <b>Approvvigionamenti e combustibili</b>                                     |            |         |                  |         |           |       |           |
| Acquisti materiali e servizi                                                 | (mil euro) | 10.185  | 8.406            | 8.858   | 1.779     | 21,2  | Enel      |
| Forniture                                                                    | (mil euro) | 2.540   | 2.236            | 2.564   | 304       | 13,6  | Enel      |
| Lavori                                                                       | (mil euro) | 2.455   | 2.174            | 1.473   | 281       | 12,9  | Enel      |
| Servizi                                                                      | (mil euro) | 5.190   | 3.997            | 4.822   | 1.193     | 29,9  | Enel      |
| Acquisti combustibili                                                        | (mil euro) | 6.087   | 6.597            | 7.750   | -510      | -7,7  | Enel      |
| Gas                                                                          | (mil euro) | 3.103   | 3.202            | 3.420   | -99       | -3,1  | Enel      |
| Olio                                                                         | (mil euro) | 1.384   | 1.476            | 1.925   | -91       | -6,2  | Enel      |
| Carbone                                                                      | (mil euro) | 1.348   | 1.578            | 1.957   | -230      | -14,6 | Enel      |
| Servizi                                                                      | (mil euro) | 252     | 342              | 448     | -90       | -26,4 | Enel      |
| <b>Strumenti di gestione</b>                                                 |            |         |                  |         |           |       |           |
| Qualificazioni attive                                                        | (n.)       | 5.339   | 5.075            | 5.522   | 264       | 5,2   | Enel      |
| Gare online                                                                  | (%)        | 37      | 51               | 37      | -13       | -26,5 | Enel      |

| KPI                               | UM   | 2014 | 2013<br>restated | 2012 | 2014-2013 | %    | Perimetro           |
|-----------------------------------|------|------|------------------|------|-----------|------|---------------------|
| Acquisto online                   | (%)  | 36   | 37               | 58   | -1        | -2,4 | Enel                |
| Ricorso al prescritto             | (%)  | 35   | 27               | 41   | 8         | 30,1 | Enel <sup>(3)</sup> |
| <b>Contenzioso vs fornitori</b>   |      |      |                  |      |           |      |                     |
| Totale procedimenti               | (n.) | 675  | 749              | 628  | -74       | -9,9 | Enel                |
| Incidenza del contenzioso passivo | (%)  | 68,4 | 70,9             | 73,1 | -2,5      | -3,5 | Enel                |

(1) Calcolato in FTE (Full Time Equivalent).

(2) Per "fornitori locali" si intendono quei fornitori con sede legale nel Paese in cui è stato emesso il contratto di fornitura.

(3) L'incremento nel 2014 è principalmente dovuto a variazioni di perimetro, in quanto i dati del 2013 non comprendono Enel Green Power America Latina, mentre i valori 2012 non comprendono Endesa, Enel Green Power America Latina ed Enel Green Power Romania. Il valore del 2014 comprende prescritti di rilevante importo di Enel Green Power per lavori e forniture su impianti solari/eolici negli Stati Uniti e in Sudafrica.



## Legenda

*Tipologia:*

C: Core

A: Additional

*Grado di copertura:*

● Copertura Completa

◐ Copertura Parziale

○ Non Rendicontato

| Indicatore                            | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                               | Riferimento/risposta diretta                                                                        | Copertura |
|---------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Strategia e analisi</b>         |           |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     |           |
| 1.1                                   | C         | Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia                                                                                                       | Lettera agli stakeholder 4-5                                                                        | ●         |
| 1.2                                   | C         | Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità                                                                                                                                                                                                  | Lettera agli stakeholder 4-5<br>Strategia 24-29<br>Governance 34-41                                 | ●         |
| <b>2. Profilo dell'organizzazione</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     |           |
| 2.1                                   | C         | Nome dell'organizzazione                                                                                                                                                                                                                                  | Nota metodologica 144                                                                               | ●         |
| 2.2                                   | C         | Principali marchi, prodotti e/o servizi                                                                                                                                                                                                                   | Carta d'identità 8-11                                                                               | ●         |
| 2.3                                   | C         | Struttura operativa dell'organizzazione, evidenziando le principali divisioni, le aziende operative, le controllate e le joint venture                                                                                                                    | La nuova struttura organizzativa 12<br>→ Bilancio Consolidato 2014 6-9                              | ●         |
| 2.4                                   | C         | Luogo della sede della Società                                                                                                                                                                                                                            | Nota metodologica 144                                                                               | ●         |
| 2.5                                   | C         | Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report | Carta d'identità 10-11                                                                              | ●         |
| 2.6                                   | C         | Assetto proprietario e forma legale della Società                                                                                                                                                                                                         | Indicatori di performance 164                                                                       | ●         |
| 2.7                                   | C         | Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)                                                                                                                                                    | Carta d'identità 10-11<br>Indicatori di performance 169                                             | ●         |
| 2.8                                   | C         | Dimensione dell'organizzazione                                                                                                                                                                                                                            | Carta d'identità 10-11<br>Le nostre persone 86<br>Ambiente 112-113<br>Indicatori di performance 162 | ●         |
| 2.9                                   | C         | Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione                                                                                                                           | Nota metodologica 144-147                                                                           | ●         |
| 2.10                                  | C         | Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione                                                                                                                                                                                              | Carta d'identità 19                                                                                 | ●         |

| Indicatore                     | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                     | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Copertura |
|--------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| EU1                            | C         | Capacità installata, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio                                                                                                                                                                                           | Indicatori di performance 159                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ●         |
| EU2                            | C         | Energia netta prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria e per regime regolatorio                                                                                                                                                                                        | Carta d'identità 10-11<br>Indicatori di performance 159-160                                                                                                                                                                                                                                                                            | ●         |
| EU3                            | C         | Numero dei clienti residenziali, industriali, istituzionali e commerciali                                                                                                                                                                                                       | Carta d'identità 10-11<br>Indicatori di performance 169<br><br><b>Limitazione:</b> la distinzione tra clienti residenziali, industriali e commerciali non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e una eventuale stima non sarebbe attendibile.<br>Enel si impegna a rendicontare tali informazioni per l'esercizio 2017. | ●         |
| EU4                            | C         | Lunghezza delle linee esterne e interrate di trasmissione e distribuzione per regime regolatorio                                                                                                                                                                                | Carta d'identità 10-11<br>Indicatori di performance 160-161                                                                                                                                                                                                                                                                            | ●         |
| EU5                            | C         | Allocazioni di permessi di emissioni di CO <sub>2</sub> o equivalenti, suddivisi per ambito di carbon trading framework                                                                                                                                                         | Ambiente 117-121                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ●         |
| <b>3. Parametri del report</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |
| 3.1                            | C         | Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (per esempio esercizio fiscale, anno solare)                                                                                                                                                                              | Nota metodologica 146-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.2                            | C         | Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente                                                                                                                                                                                                                   | Il Bilancio di sostenibilità 2013 è stato pubblicato il 22 maggio 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                | ●         |
| 3.3                            | C         | Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale ecc.)                                                                                                                                                                                                                         | Nota metodologica 144                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ●         |
| 3.4                            | C         | Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti                                                                                                                                                                           | Nota metodologica 144                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ●         |
| 3.5                            | C         | Processo per la definizione dei contenuti del report                                                                                                                                                                                                                            | Nota metodologica 144-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.6                            | C         | Perimetro del report (per esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)                                                                                                                                                                | Nota metodologica 146-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.7                            | C         | Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report                                                                                                                                                                                      | Nota metodologica 146-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.8                            | C         | Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni                                                                      | Nota metodologica 146-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.9                            | C         | Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report                                                                            | Nota metodologica 144-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.10                           | C         | Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement) e motivazioni di tali modifiche (per esempio, fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)                   | Nota metodologica 146-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.11                           | C         | Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione                                                                                                                              | Nota metodologica 146-147                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.12                           | C         | Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione                                                                                                                                                                | GRI Content Index 204-215                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| 3.13                           | C         | Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report. Spiegare l'obiettivo e le basi di ogni assurance esterna qualora non siano spiegati nel report di assurance. Spiegare anche il legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance | Nota metodologica 146<br>Relazione della Società di Revisione                                                                                                                                                                                                                                                                          | ●         |

| Indicatore                                                      | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Riferimento/risposta diretta                                                                                                       | Copertura |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4. Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                    |           |
| 4.1                                                             | C         | Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia, o il controllo organizzativo                                                                                                           | Governance 34-35<br>→ Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                   | ●         |
| 4.2                                                             | C         | Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)                                                                                                                                               | → Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                                       | ●         |
| 4.3                                                             | C         | Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi. Evidenziare come l'organizzazione definisce il concetto di "indipendente" e di "non esecutivo"                                                                               | Governance 34-35<br>→ Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                   | ●         |
| 4.4                                                             | C         | Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo                                                                                                                                                                                                      | → Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                                       | ●         |
| 4.5                                                             | C         | Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)                                                                                                                           | → Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418<br>Relazione sulla Remunerazione 2014 | ●         |
| 4.6                                                             | C         | Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse nello svolgimento delle funzioni del CdA                                                                                                                                                                          | → Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                                       | ●         |
| 4.7                                                             | C         | Processi per la determinazione della composizione, delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo, incluse eventuali considerazioni di genere e altri indicatori di diversità                                                                                                                      | → Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                                       | ●         |
| 4.8                                                             | C         | Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione                                                                                                                                                 | Governance 38-41                                                                                                                   | ●         |
| 4.9                                                             | C         | Procedure adottate dal più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati       | → Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                                       | ●         |
| 4.10                                                            | C         | Processi per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali                                                                                                                                                             | → Bilancio Consolidato 2014 – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 418                                       | ●         |
| 4.11                                                            | C         | Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale                                                                                                                                                                                                                                             | Governance 37                                                                                                                      | ●         |
| 4.12                                                            | C         | Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali                                                                                                                                                                     | Governance 38-41                                                                                                                   | ●         |
| 4.13                                                            | C         | Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione:<br>• detiene una posizione presso gli organi di governo;<br>• partecipa a progetti e comitati;<br>• fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa;<br>• considera la partecipazione come strategica | Governance 43                                                                                                                      | ●         |
| 4.14                                                            | C         | Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento                                                                                                                                                                                                                                       | Nota metodologica 144-145                                                                                                          | ●         |
| 4.15                                                            | C         | Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento                                                                                                                                                                                                               | Strategia 25-26<br>Relazioni responsabili con le comunità 74-75<br>Nota metodologica 144-145                                       | ●         |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                              | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                         | Copertura |
|------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.16       | C         | Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder                                                   | Strategia 25-26<br>Governance 32<br>Qualità per i clienti 58-59<br>Relazioni responsabili con le comunità 74-75<br>Le nostre persone 92<br>Nota metodologica 144-145 | ●         |
| 4.17       | C         | Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report | Strategia 25-26<br>Qualità per i clienti 58-59<br>Relazioni responsabili con le comunità 66-68<br>Nota metodologica 144-145                                          | ●         |

## 5. Modalità di gestione e indicatori di performance

### Indicatori di performance economica

|        |   |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
|--------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| DMA EC |   | Modalità di gestione                                                                                                                                                                                                                                | Strategia 22-26<br>Governance 41-43<br>Relazioni responsabili con le comunità 74-75<br>Indicatori di performance 162-163                                                                                                                                                                                                                                    | ● |
| EU6    | C | Approccio di gestione per assicurare disponibilità e affidabilità di breve e lungo termine dell'elettricità                                                                                                                                         | Qualità per i clienti 57                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ● |
| EU7    | C | Programmi di demand-side management che includono programmi per i clienti residenziali, commerciali, istituzionali e industriali                                                                                                                    | Verso l'innovazione sostenibile 52<br>Qualità per i clienti 62-63                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ● |
| EU8    | C | Attività di Ricerca e Sviluppo e spesa finalizzata a garantire elettricità affidabile e a promuovere lo sviluppo sostenibile                                                                                                                        | Verso l'innovazione sostenibile 48-50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ● |
| EU9    | C | Provvedimenti per il decommissioning di centrali nucleari                                                                                                                                                                                           | Indicatori di performance 200-201                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ● |
| EC1    | C | Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione | Indicatori di performance 162-163                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ● |
| EC2    | C | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici                                                                                                                           | Ambiente 120                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ● |
| EC3    | C | Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)                                                                                                                                          | Le nostre persone 95                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ● |
| EC4    | C | Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione                                                                                                                                                                                 | Indicatori di performance 167                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ● |
| EC5    | A | Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative                                                                                                                    | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che un'eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni per l'esercizio 2017.                                                                                                                     | ○ |
| EC6    | C | Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative                                                                                                                       | Sostenibilità nella supply-chain 202-203<br><br>Non esistono policy interne che favoriscano la scelta di fornitori "locali" rispetto ai Paesi in cui operano le singole società del Gruppo: l'individuazione dei fornitori si basa su criteri fissati dalla legge e/o dai documenti aziendali in merito a qualità, sicurezza, ottimizzazione dei costi ecc. | ● |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                           | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Copertura |
|------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| EC7        | C         | Procedure di assunzione della popolazione locale e proporzione del senior management assunto dalla comunità locale nelle sedi operative significative                                 | Le nostre persone 87<br><br>A valle della nuova organizzazione sono in corso di definizione le nuove policy e procedure locali per la gestione delle candidature e del processo di selezione nei diversi Paesi, tenendo conto del sistema legislativo e del mercato del lavoro locale.                                                                                                                       | ●         |
| EC8        | C         | Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività | Relazioni responsabili con le comunità 76<br><br>Indicatori di performance 175                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ●         |
| EC9        | A         | Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate                                                                                 | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che un'eventuale stima non sarebbe attendibile. Enel si impegna a rendicontare tali informazioni per l'esercizio 2017.                                                                                                                                                                      | ○         |
| EU10       | C         | Capacità pianificata verso domanda progettuale di elettricità nel lungo periodo, suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio                                         | <b>Motivazione:</b> informazione proprietaria. L'informazione richiesta fa riferimento a dati di Piano Industriale che, per motivi di opportunità strategica, non si ritiene di poter pubblicare. Il Gruppo Enel garantisce il rispetto degli impegni presi con le istituzioni dei Paesi in cui è presente per assicurare una capacità produttiva tale da soddisfare la domanda elettrica nel lungo periodo. | ○         |
| EU11       | C         | Efficienza media di generazione degli impianti termoelettrici suddivisi per fonte energetica primaria e regime regolatorio                                                            | Indicatori di performance 170                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ●         |
| EU12       | C         | Perdite di trasmissione e distribuzione sulla percentuale totale di energia                                                                                                           | Indicatori di performance 171<br><br><b>Limitazione:</b> i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per l'esercizio 2015 a rendicontare tali informazioni.                                                                                                                                                          | ●         |

#### Indicatori di performance ambientale

|                        |   |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                               |   |
|------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| DMA EN <sub>COMM</sub> |   | Modalità di gestione                                                                                                                                                                    | Ambiente - La governance ambientale 114-116                                                                                                   | ● |
| EN1 <sub>COMM</sub>    | C | Materie prime utilizzate per peso o volume                                                                                                                                              | Indicatori di performance 197-198                                                                                                             | ● |
| EN2                    | C | Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato                                                                                                                  | Indicatori di performance 198                                                                                                                 | ● |
| EN3                    | C | Consumi diretti di energia suddivisi per fonte energetica primaria                                                                                                                      | Ambiente - Efficienza nei consumi di energia 122<br><br>Indicatori di performance 197                                                         | ● |
| EN4                    | C | Consumi indiretti di energia suddivisi per fonte energetica primaria                                                                                                                    | Indicatori di performance 197                                                                                                                 | ● |
| EN5                    | A | Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza                                                                                              | Ambiente - Efficienza nei consumi di energia 123                                                                                              | ● |
| EN6                    | A | Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative | Ambiente - Sistemi di Gestione Ambientale 115<br><br>Usi finali ed Efficienza energetica 114<br><br>Efficienza nei consumi di energia 122-123 | ● |
| EN7                    | A | Iniziative volte alla riduzione dei consumi indiretti e riduzioni ottenute                                                                                                              | Ambiente - Sistemi di Gestione Ambientale 115<br><br>Efficienza nei consumi di energia 123                                                    | ● |



| Indicatore           | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                    | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                       | Copertura |
|----------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| EN8 <sub>COMM</sub>  | C         | Prelievo totale di acqua per fonte                                                                                                                                                                                             | Ambiente - Gestione responsabile della risorsa idrica 124-126<br><br>Indicatori di performance 199                                                                 | ●         |
| EN9                  | A         | Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua                                                                                                                                                             | Ambiente - Gestione responsabile della risorsa idrica 124-126                                                                                                      | ●         |
| EN10                 | A         | Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata                                                                                                                                                                | Ambiente - Gestione responsabile della risorsa idrica 124-125<br><br>Indicatori di performance 199                                                                 | ●         |
| EN11                 | C         | Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette                                                     | Ambiente - Biodiversità 127-129                                                                                                                                    | ●         |
| EN12 <sub>COMM</sub> | C         | Descrizione degli impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette                                                           | Ambiente - Biodiversità 127-129                                                                                                                                    | ●         |
| EU13                 | C         | Biodiversità degli habitat "compensati" rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte                                                                                                                                        | Ambiente - Biodiversità 127-129                                                                                                                                    | ●         |
| EN13                 | A         | Habitat protetti o ripristinati                                                                                                                                                                                                | Ambiente - Biodiversità 127-129                                                                                                                                    | ●         |
| EN14 <sub>COMM</sub> | A         | Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità                                                                                                                                             | Ambiente - Biodiversità 127-129                                                                                                                                    | ●         |
| EN15                 | C         | Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione | Ambiente - Biodiversità 127-129                                                                                                                                    | ●         |
| EN16 <sub>COMM</sub> | C         | Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso                                                                                                                                                           | Ambiente - Emissioni di gas serra 120<br><br>Indicatori di performance 195                                                                                         | ●         |
| EN17                 | C         | Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso                                                                                                                                                        | Ambiente - Emissioni di gas serra 121<br><br>Indicatori di performance 195                                                                                         | ●         |
| EN18 <sub>COMM</sub> | C         | Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti                                                                                                                                                | Ambiente - Emissioni di gas serra 119<br><br>Indicatori di performance 195                                                                                         | ●         |
| EN19                 | C         | Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso                                                                                                                                                                              | Indicatori di performance 196                                                                                                                                      | ●         |
| EN20 <sub>COMM</sub> | C         | NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso                                                                                                                             | Ambiente - Le emissioni di SO <sub>2</sub> , NO <sub>x</sub> e polveri 121<br><br>Indicatori di performance 195                                                    | ●         |
| EN21 <sub>COMM</sub> | C         | Acqua complessivamente scaricata per qualità e destinazione                                                                                                                                                                    | Ambiente - Scarichi idrici 126<br><br>Indicatori di performance 199                                                                                                | ●         |
| EN22 <sub>COMM</sub> | C         | Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento                                                                                                                                                              | Ambiente - Gestione dei rifiuti 130<br><br>Indicatori di performance 199                                                                                           | ●         |
| EN23                 | C         | Numero totale e volume di sversamenti significativi                                                                                                                                                                            | Ambiente - Gestione dei rifiuti 130                                                                                                                                | ●         |
| EN24                 | A         | Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero                  | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione, e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. | ○         |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                 | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                                                         | Copertura |
|------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| EN25       | A         | Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione | Ambiente - La valutazione del "water risk" 126<br><br>Biodiversità 127                                                                                                                               | ●         |
| EN26       | C         | Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto                                                                                                                                   | Ambiente - Gestione responsabile della risorsa idrica 124<br><br>Usi finali ed Efficienza energetica 123                                                                                             | ●         |
| EN27       | C         | Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria                                                                                                                                 | <b>Motivazione:</b> non rilevante. Poiché Enel non produce in misura significativa beni imballabili destinati alla vendita, l'indicatore non è significativo rispetto alla realtà specifica di Enel. | ○         |
| EN28       | C         | Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale                                                                                          | Ambiente - Il contenzioso ambientale 132<br><br>Indicatori di performance 196                                                                                                                        | ●         |
| EN29       | A         | Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale                                                                               | Ambiente - Le sfide e le opportunità del cambiamento climatico 118<br><br>Emissioni di gas serra 120<br><br>Altre attività 130                                                                       | ●         |
| EN30       | A         | Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia                                                                                                                                                               | Ambiente - Spesa ambientale 117<br><br>Indicatori di performance 196                                                                                                                                 | ●         |

#### Indicatori di performance sociale: pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate

|                     |   |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
|---------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| DMA LA              |   | Modalità di gestione                                                                                                                        | Le nostre persone 87-92, 96                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ● |
| EU14                | C | Programmi e processi per garantire una forza lavoro specializzata                                                                           | Le nostre persone 88                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ● |
| EU15                | C | Percentuale dei dipendenti idonei al pensionamento nei prossimi 5 e 10 anni, suddivisi per categorie professionali e aree geografiche       | Indicatori di performance 182-187                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ● |
| EU16                | C | Politiche e requisiti di salute e sicurezza per i dipendenti del Gruppo Enel e delle ditte appaltatrici e subappaltatrici                   | Salute e sicurezza 101-103                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ● |
| LA1 <sub>COMM</sub> | C | Numero totale della forza lavoro per tipologia, tipo di contratto e distribuzione territoriale, suddivisi per genere                        | Le nostre persone 86<br><br>Indicatori di performance 176-179, 187-188                                                                                                                                                                                                                                                  | ● |
| LA2 <sub>COMM</sub> | C | Numero totale e tasso di nuove assunzioni e tasso di turnover, suddivisi per età, genere e Paese/area geografica                            | Le nostre persone 86<br><br>Indicatori di performance 179-181                                                                                                                                                                                                                                                           | ● |
| EU17                | C | Giorni lavorati dai dipendenti delle ditte appaltatrici e subappaltatrici coinvolte nella costruzione, attività operative e di manutenzione | Indicatori di performance 202                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ● |
| EU18                | C | Percentuale dei dipendenti delle ditte appaltatrici e subappaltatrici che ha ricevuto formazione relativa a salute e sicurezza              | Salute e sicurezza 103<br><br>Sostenibilità nella supply-chain 140                                                                                                                                                                                                                                                      | ● |
| LA3                 | A | Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time e a termine, suddivisi per i principali siti produttivi  | Le nostre persone 95-96                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ● |
| LA4 <sub>COMM</sub> | C | Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione                                                                  | Indicatori di performance 188-189<br><br><b>Limitazione:</b> i dati relativi alle ditte appaltatrici e subappaltatrici (EUSS Commentary) non sono disponibili. Vista la parcellizzazione dei fornitori e degli appaltatori il dato risulta essere di difficile reperimento. Un'eventuale stima non sarebbe attendibile. | ● |

| Indicatore          | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                      | Copertura |
|---------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| LA5                 | C         | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva                                                                                                                        | Le nostre persone 97                                                                                                                                              | ●         |
| LA6                 | A         | Percentuale di lavoratori (dipendenti e non) 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 sul lavoro | Salute e sicurezza 108-109                                                                                                                                        | ●         |
| LA7 <sub>COMM</sub> | C         | 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                                                                                                                                  | Salute e sicurezza 100-101<br>Indicatori di performance 190-194                                                                                                   | ●         |
| LA8                 | C         | Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi                                                                                | Salute e sicurezza 106-107                                                                                                                                        | ●         |
| LA9                 | A         | Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza                                                                                                                                                                                                                        | Salute e sicurezza 108-109                                                                                                                                        | ●         |
| LA10                | C         | Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e per categoria di lavoratori                                                                                                                                                                                             | Le nostre persone 88<br>Indicatori di performance 181-182                                                                                                         | ●         |
| LA11                | A         | Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere                                                                          | Le nostre persone 87-88<br>Indicatori di performance 181-182<br>→ Relazione finanziaria annuale 2014 141, 162                                                     | ●         |
| LA12                | A         | Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere                                                                                                                                              | Le nostre persone 87-88<br>Indicatori di performance 181                                                                                                          | ●         |
| LA13                | C         | Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità                                                                                                       | Indicatori di performance 165-166, 176-179, 187-188                                                                                                               | ●         |
| LA14                | C         | Rapporto tra stipendio base e remunerazione complessiva femminile rispetto a quella maschile, per categoria di lavoratori e per le principali sedi operative                                                                                                                                 | Indicatori di performance 187                                                                                                                                     | ●         |
| LA15                | C         | Tassi di ritorno al lavoro e di permanenza a seguito del congedo parentale, suddivisi per genere                                                                                                                                                                                             | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. | ○         |

#### Indicatori di performance sociale: diritti umani

|        |   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
|--------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| DMA HR |   | Modalità di gestione                                                                                                                                                                                            | Governance 40<br>Indicatori di performance 166                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ● |
| HR1    | C | Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una valutazione (screening) sul rispetto dei diritti umani | Indicatori di performance 167<br>Inoltre, nell'ambito degli accordi di investimento, l'acquisizione di partecipazioni di controllo in società terze comporta l'estensione del Codice Etico e di tutti i principi in esso contenuti, inclusi quelli relativi ai diritti umani. Nel corso del 2014 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA un accordo significativo di investimento che presuppone l'applicabilità dei principi sui diritti umani presenti nel Codice Etico di Enel. | ● |

| Indicatore                                             | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                   | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Copertura |
|--------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| HR2                                                    | C         | Percentuale dei fornitori, appaltatori e altri partner commerciali significativi che sono stati sottoposti a valutazione sui diritti umani, e azioni intraprese                                                               | Sostenibilità nella supply-chain 136-140<br><br><b>Limitazione:</b> la percentuale totale non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile.                                                                                                            | ●         |
| HR3                                                    | C         | 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                            | Governance 40<br><br>Indicatori di performance 182                                                                                                                                                                                                                                                                        | ●         |
| HR4                                                    | C         | Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese                                                                                                                                                    | Governance 39-40<br><br>Indicatori di performance 166-167                                                                                                                                                                                                                                                                 | ●         |
| HR5 <sub>COMM</sub>                                    | C         | Identificazione delle attività 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 | Governance 38-41<br><br>Sostenibilità nella supply-chain 136-140                                                                                                                                                                                                                                                          | ●         |
| HR6                                                    | C         | Attività e fornitori significativi identificati come a elevato rischio di ricorso al lavoro minorile, e misure adottate per contribuire all'effettiva abolizione del lavoro minorile                                          | Governance 38-41<br><br>Sostenibilità nella supply-chain 136-140                                                                                                                                                                                                                                                          | ●         |
| HR7                                                    | C         | 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                      | Governance 38-41<br><br>Sostenibilità nella supply-chain 136-140                                                                                                                                                                                                                                                          | ●         |
| HR8                                                    | A         | Percentuale del personale addetto alla security formato sulle politiche o procedure dell'organizzazione riguardo ad aspetti dei diritti umani rilevanti per le attività                                                       | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. Da un'analisi interna è emerso che l'indicatore è rilevante in alcuni contesti aziendali; Enel, pertanto, si impegna a rendicontarlo nel medio periodo. | ○         |
| HR9                                                    | A         | Numero di episodi di violazione riguardanti diritti di popolazioni indigene e azioni intraprese                                                                                                                               | Nel 2014 non si sono verificati episodi di violazione riguardanti diritti di popolazioni indigene.                                                                                                                                                                                                                        | ●         |
| HR10                                                   | C         | Percentuale e numero totale di operations che sono state oggetto di verifiche sui diritti umani e/o di valutazioni di impatto                                                                                                 | <b>Motivazione:</b> non disponibile. Il dato non è disponibile negli attuali sistemi di rilevazione e si ritiene che una eventuale stima non sarebbe attendibile. Da un'analisi interna è emerso che l'indicatore è rilevante in alcuni contesti aziendali; Enel, pertanto, si impegna a rendicontarlo nel medio periodo. | ○         |
| HR11                                                   | C         | Numero di segnalazioni relative ai diritti umani registrate, esaminate e risolte attraverso meccanismi di segnalazione formali                                                                                                | Governance 40<br><br>Sostenibilità nella supply-chain 166-167                                                                                                                                                                                                                                                             | ●         |
| <b>Indicatori di performance sociale: collettività</b> |           |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |
| DMA SO                                                 |           | Modalità di gestione                                                                                                                                                                                                          | Governance 38-41<br><br>Relazioni responsabili con le comunità 66-68, 74-75<br><br>Salute e sicurezza 104-105                                                                                                                                                                                                             | ●         |
| EU19                                                   | C         | Partecipazione degli stakeholder nei processi decisionali relativi a pianificazione energetica di sviluppo infrastrutturale                                                                                                   | Governance 41-42<br><br>Relazioni responsabili con le comunità 68, 74-75                                                                                                                                                                                                                                                  | ●         |

| Indicatore                   | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Copertura |
|------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| EU20                         | C         | Approccio alla gestione del ricollocamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Relazioni responsabili con le comunità 68                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ●         |
| EU21                         | C         | Misure di pianificazione delle contingenze, piani di gestione disastri/emergenze e programmi di formazione, e piani di ripristino                                                                                                                                                                                                                                    | Salute e sicurezza 105-106                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ●         |
| SO1 <sub>COMM</sub> /<br>SO1 | C         | Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione/Percentuale delle operazioni in cui sono stati attuati, coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo | Relazioni responsabili con le comunità 68, 74-75                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ●         |
| EU22                         | C         | Numero di persone economicamente e fisicamente ricollocate e compensazioni offerte divise per progetti e tipo di impatto                                                                                                                                                                                                                                             | Relazioni responsabili con le comunità 69-72                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ●         |
| SO2                          | C         | Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione                                                                                                                                                                                                                                                                               | Governance 41                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ●         |
| SO3                          | C         | Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione                                                                                                                                                                                                                                             | Governance 41<br><br>Le nostre persone 88<br><br>Indicatori di performance 181-182                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ●         |
| SO4                          | C         | Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Governance 39-40<br><br>Indicatori di performance 166-167<br><br>In tutto il Gruppo sono stati registrati, nel corso del 2013, 8 episodi riconducibili a casi di corruzione. In relazione a tali episodi, Enel ha adottato provvedimenti nei confronti dei soggetti coinvolti in linea con la normativa di riferimento.                                                                  | ●         |
| SO5                          | C         | Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate                                                                                                                                                                                                                                                        | Governance 42                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ●         |
| SO6                          | A         | Valore totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, personaggi politici e relative istituzioni suddiviso per Paese                                                                                                                                                                                                                                | Enel non ha rapporti diretti con partiti politici e non effettua finanziamenti di alcun genere, come esplicitamente stabilito al punto 2.2 del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione e al punto 3.26 del Codice Etico di Gruppo. Alcune eccezioni si possono riscontrare in alcuni Paesi a seguito della normativa vigente negli stessi e previa analisi da parte degli organi preposti. | ●         |
| SO7                          | A         | Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze                                                                                                                                                                                                                                               | In Italia, nel corso del 2014, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) non ha avviato né concluso alcun procedimento nei confronti di Enel per abuso di posizione dominante o per intesa restrittiva della concorrenza.<br>In Argentina, Perù, Brasile non sono state avviate cause. In Cile sono presenti 4 cause relative alla libera concorrenza.                   | ●         |
| SO8                          | C         | Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti                                                                                                                                                                                                                                     | → Relazione finanziaria annuale 2014, par. "Passività e attività potenziali" 282                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ●         |
| SO9                          | C         | Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali                                                                                                                                                                                                                                                                         | Relazioni responsabili con le comunità 71-73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ●         |
| SO10                         | C         | Misure di prevenzione e mitigazione attuate per far fronte agli impatti negativi (potenziali o effettivi) sulle comunità locali creati dalle attività della società                                                                                                                                                                                                  | Relazioni responsabili con le comunità 69-70                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ●         |



| Indicatore                                                           | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                        | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Copertura |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Indicatori di performance sociale: responsabilità di prodotto</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
| DMA PR                                                               |           | Modalità di gestione                                                                                                                                                                                                               | Governance 38-41<br>Qualità per i clienti 56-63                                                                                                                                                                                                                                                                     | ●         |
| EU23                                                                 | C         | Programmi, inclusi quelli in partnership con i governi, per migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità e i servizi a supporto del cliente                                                                                    | Qualità per i clienti 60-62                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ●         |
| EU24                                                                 | C         | Iniziative dirette ad abbattere le barriere linguistiche, culturali, di analfabetismo e disabilità nell'accesso all'uso sicuro dell'elettricità e dei servizi di supporto al cliente                                               | Qualità per i clienti 60-62                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ●         |
| PR1 <sub>COMM</sub>                                                  | C         | Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure | Qualità per i clienti 57<br>Relazioni responsabili con le comunità 76                                                                                                                                                                                                                                               | ●         |
| PR2                                                                  | A         | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita                             | Nel 2014 non vi sono stati 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.                                                                                                                             | ●         |
| EU25                                                                 | C         | Numero di infortuni a danni di terzi gravi/mortali che coinvolgono le attività della Società, includendo cause legali risolte, risarcimenti e casi pendenti di malattia                                                            | Indicatori di performance 175<br>→ Relazione finanziaria annuale 2014, par. "Passività e attività potenziali" 282<br>→ Informe de sostenibilidad Endesa 117-122                                                                                                                                                     | ●         |
| PR3                                                                  | C         | Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi                                                         | Tutte le società di vendita del Gruppo rispettano gli obblighi di trasparenza previsti da diverse normative nazionali e sovranazionali riguardo alla fonte dell'elettricità venduta. All'interno della bolletta vengono quindi specificati il mix delle fonti energetiche utilizzate e la provenienza dell'energia. | ●         |
| PR4                                                                  | A         | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi                                                             | Nel 2014 non si sono verificati casi di non conformità ai requisiti informativi legati alla vendita di energia certificata come rinnovabile.<br><br><b>Limitazione:</b> i dati relativi al perimetro Endesa non sono disponibili. Enel si impegna per il 2015 a rendicontare tali informazioni.                     | ●         |
| PR5                                                                  | A         | Pratiche relative alla Customer Satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione                                                                                                                        | Qualità per i clienti 58<br>Indicatori di performance 171-172                                                                                                                                                                                                                                                       | ●         |
| PR6                                                                  | C         | Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione                                                                         | Qualità per i clienti 59-61                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ●         |
| PR7                                                                  | A         | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione                                   | Nel 2014 non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari relativamente alle attività di marketing del Gruppo Enel.                                                                                                                                                                        | ●         |
| PR8                                                                  | A         | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori                                                                                                                             | Qualità per i clienti 58-59, 62                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ●         |

| Indicatore | Tipologia | Descrizione                                                                                                                                     | Riferimento/risposta diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Copertura |
|------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PR9        | C         | Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi | <p>Spagna: 2,6 milioni di euro</p> <p>Italia: con delibera 526/2014/S/gas l'AEEGSI ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Enel Energia contestando l'addebito, nei confronti dei clienti serviti in tutela gas, di un corrispettivo – non previsto dalla regolazione – a copertura dei costi sostenuti per il recupero credito. Enel Energia si è avvalsa della possibilità di chiudere il procedimento attraverso la procedura semplificata che consente la riduzione a un terzo della sanzione (circa 20.000 euro)</p> <p>America Latina: le sanzioni sono pari a 437.915.056 pesos cileni pari a circa 600.000 euro</p> <p>→ Relazione finanziaria annuale 2014, par. "Passività e attività potenziali" 283</p> <p>→ Informe de sostenibilidad Endesa 117-122</p> | ●         |
| EU26       | C         | Percentuale della popolazione non servita nelle aree in cui la Società ha licenza di distribuzione o di servizio                                | <p>Italia: 0%</p> <p>Romania: 0%</p> <p>Spagna: 0%</p> <p>Argentina: 0,2%</p> <p>Cile: 0,1%</p> <p>Brasile: 0,16%</p> <p>Perù: 3,42%</p> <p>Colombia: 0,79%</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ●         |
| EU27       | C         | Numero delle disconnessioni di clienti residenziali per mancato pagamento, diviso per durata delle disconnessioni e regime regolatorio          | Indicatori di performance 172-174                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ●         |
| EU28       | C         | Frequenza delle interruzioni di corrente                                                                                                        | <p>Indicatori di performance 170-171</p> <p><b>Limitazione:</b> i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per l'esercizio 2015 a rendicontare tali informazioni.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ●         |
| EU29       | C         | Durata media delle interruzioni di corrente                                                                                                     | <p>Indicatori di performance 171</p> <p><b>Limitazione:</b> i dati relativi ai Paesi dell'America Latina non sono disponibili per difficoltà di standardizzazione degli stessi. Enel si impegna per l'esercizio 2015 a rendicontare tali informazioni.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●         |
| EU30       | C         | Fattore di disponibilità media dell'impianto per tipo di risorsa energetica e regime regolatorio                                                | Indicatori di performance 170                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ●         |

Concept design

**Inarea - Roma**

Realizzazione

**Newton 21 - Roma**

Revisione testi

**postScriptum - Roma**

Stampa

**Primaprint - Viterbo**

Tiratura: 150 copie

Foto

**Archivio Enel**

**Alessandro Cosmelli**

Finito di stampare nel mese di maggio 2015

#### PAGINE INTERNE

---

Carta

**Fedrigoni Xper**

Grammatura

**120 g/m<sup>2</sup>**

Numero di pagine

**216**

#### COPERTINA

---

Carta

**Cartoncino Fedrigoni Xper**

Grammatura

**320 g/m<sup>2</sup>**



Questa pubblicazione è stampata su carta 100% certificata FSC®

Pubblicazione fuori commercio

A cura di

**Comunicazione Italia**

Il presente fascicolo forma parte integrante della Relazione Finanziaria Annuale di cui all'art. 154 ter, comma1, 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 2012) i.v.

Codice Fiscale e Registro Imprese

di Roma n. 00811720580

R.E.A. di Roma n. 756032

Partita IVA n. 00934061003

© Enel S.p.A.

00198 Rome, Viale Regina Margherita, 125



Enel  
Official Global Partner



MILANO 2015  
1 MAGGIO • 31 OTTOBRE

[enel.com](http://enel.com)