

Brindisi (Italia) e Besos (Spagna), e quindi il miglioramento del processo di gestione e monitoraggio delle centrali.

Per quanto riguarda la Smart Home, Enel ha attivato sei collaborazioni con start up, con l'obiettivo di testare nuove soluzioni in grado di offrire ai clienti servizi innovativi legati al controllo e all'efficientamento dei consumi, alla sicurezza personale e alla gestione della casa. In tutti questi casi Enel

si pone quindi come un aggregatore di soluzioni in grado di fornire ai propri clienti servizi a valore aggiunto.

Enel ha, inoltre, confermato lo sviluppo delle micro-reti soprattutto in America Latina, per esempio Ollagüe (Chile), con un sistema ibrido che comprende produzione fotovoltaica, storage e generatori diesel, con l'obiettivo di fornire energia elettrica a una comunità di 200 abitanti.

## Energie rinnovabili e decarbonizzazione del mix energetico

Nel 2016 a Marrakech si è tenuta la ventiduesima conferenza sul clima COP22 all'interno della Convenzione Quadro per i Cambiamenti Climatici delle Nazioni Unite.

Il dibattito, finalizzato alla definizione delle procedure implementative dell'Accordo di Parigi per il post-2020, è stato focalizzato sulla trasparenza delle procedure di monitoraggio, reporting e verifica e sui criteri per regolare la valutazione e il possibile aggiornamento degli obiettivi presi dalle Parti, nonché sull'avanzamento degli impegni finanziari e sulle iniziative di capacity building e trasferimento tecnologico tra Paesi. In questa occasione Enel si è fatta promotrice di alcune iniziative per contribuire attivamente alla conferenza e raccontare la propria strategia di sostenibilità e il proprio profilo "low carbon" in termini di fonti rinnovabili, efficienza energetica, reti intelligenti ed elettrificazione rurale. La lotta ai cambiamenti climatici è tra le responsabilità di una grande azienda globale del settore energetico come Enel che mira al raggiungimento della completa decarbonizzazione entro il 2050, contribuendo al 13° obiettivo ONU dei Sustainable Development Goals (SDGs).

Attualmente circa il 46% della generazione Enel proviene da fonti a emissioni zero. Nel 2016 Enel ha installato circa 2 GW di nuova capacità da fonte rinnovabile prevalentemente negli Stati Uniti, in America Latina e in Sudafrica, con una capacità installata totale per le fonti rinnovabili di 36 GW, che costituiscono il 43% della potenza complessiva del parco di generazione (83 GW).

Si conferma l'impegno del Gruppo verso lo sviluppo della generazione a emissioni zero, che proseguirà nei prossimi anni, come stabilito dal Piano Strategico, presentato lo scorso novembre, che prevede un progressivo innalzamento della percentuale al 56% nel 2019.

In termini di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, il Gruppo ha ridefinito nel piano dello scorso anno i propri obiettivi di medio termine al 2020 con una riduzione del valore di emissione specifica di CO<sub>2</sub> del 25% rispetto al 2007 (<350 g/kWh<sub>eq</sub>).

Nel 2016 rispetto al 2015 si è registrata una diminuzione di circa il 3% di questo valore.

Il decremento è dovuto al maggiore utilizzo nella generazione di energia termoelettrica degli impianti a gas rispetto a quelli a carbone.

Nel 2016 si è registrato un generale abbassamento del valore delle emissioni specifiche in atmosfera: quelle relative all'anidride solforosa sono diminuite di circa il 23% rispetto al 2015, anno nel quale si era verificato un temporaneo aumento di questo valore per motivi operativi, mentre le emissioni specifiche relative agli ossidi di azoto sono scese circa del 4% e le polveri circa del 15% rispetto all'anno precedente. I valori sono in linea con gli obiettivi al 2020 che il Gruppo si è prefissato, e sono dovuti principalmente alla variazione di perimetro con l'uscita degli asset slovacchi.

Elemento chiave della politica ambientale è la progressiva applicazione a tutte le attività svolte dal Gruppo Enel dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA), riconosciuti a livello internazionale.

Il Gruppo Enel ha un sistema di gestione ambientale che copre quasi il 100% delle attività (impianti di produzione, reti, servizi, immobili, vendita ecc.). Tutto il perimetro risulta essere certificato salvo considerare i tempi necessari per l'inclusione di nuovi impianti e installazioni di nuova acquisizione e realizzazione. Il certificato di Gruppo consente la piena copertura del perimetro e garantisce la certificazione della politica ambientale e del programma ambientale di Gruppo attraverso costante controllo, verifica, revisione e certificazione di tutte le attività.

Nell'ambito delle sue attività nelle tecnologie nucleari, 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 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.

## Gestione responsabile della risorsa idrica

L'acqua è un elemento essenziale per la produzione di elettricità ed Enel è consapevole che la disponibilità di questa risorsa è considerata un fattore critico negli scenari energetici futuri. Enel è tradizionalmente impegnata nella gestione efficiente delle acque che impiega ed effettua un costante monitoraggio di tutti i siti di produzione che si trovano in zone a rischio di scarsità idrica, attraverso i seguenti livelli di analisi:

- > mappatura periodica di tutti i siti di produzione per l'individuazione dei possibili rischi connessi alla disponibilità della risorsa idrica;
- > valutazione dei consumi idrici da acque dolci;
- > interventi per ottimizzare l'impiego di acqua di mare e delle acque reflue;
- > monitoraggio dei dati climatici e vegetativi dei siti.

Enel restituisce globalmente circa il 99% dell'acqua prelevata e circa l'8% del totale dell'energia prodotta dal Gruppo Enel ha utilizzato e/o consumato acqua dolce in zone "water stressed".

## Gestione, sviluppo e motivazione delle persone

Il personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2016 è pari a 62.080 dipendenti, di cui il 51% nelle società con sede in Italia e il 49% con sede all'estero.

Il saldo tra consistenze di inizio e fine dell'anno mostra segno negativo di circa 5.800 risorse dovuto principalmente al deconsolidamento di Slovenske elektrárne. Le assunzioni pari a 3.360 hanno riguardato l'Italia per il 34%, mentre il restante 66% è distribuito nei Paesi esteri.

Nel corso del 2016 il modello organizzativo è stato aggiornato prevedendo la fusione delle Global Line di Upstream Gas e Trading, l'integrazione di Enel Green Power all'interno della matrice organizzativa del Gruppo, con la costituzione della Global Line Energie Rinnovabili, e lo spostamento della gestione dei grandi impianti idroelettrici dalla Global Line di Generazione (rinominata quindi Generazione Termoelettrica Globale) alla Global Line Energie Rinnovabili, nonché la crea-

Nel 2016 il consumo complessivo di acqua è stato pari a circa 150 milioni di metri cubi, inferiore del 14% rispetto al 2015 per una minore produzione termoelettrica.

Nell'ambito di questo valore (consumo complessivo) la percentuale di acque riutilizzate è di circa il 4%. Il fabbisogno specifico del 2016 è stato pari a 0,55 l/kWh, inferiore dell'8,3% rispetto al 2015. Questo risultato è in linea con l'impegno di Enel di ridurre tali consumi del 30% del valore del 2010 entro il 2020.

## Tutela della biodiversità

La tutela della biodiversità è un obiettivo strategico della politica ambientale di Enel. Il Gruppo promuove progetti nei diversi territori in cui è presente, allo scopo di contribuire alla salvaguardia degli ecosistemi, delle specie e dei relativi habitat. I progetti comprendono una vasta gamma di interventi: monitoraggi, programmi e progetti di tutela specifici per particolari specie, studi e ricerche metodologiche, ripopolamenti e reimpianti, realizzazione di supporti infrastrutturali per favorire la presenza e il movimento delle specie (per es., nidi artificiali nelle linee di distribuzione). Enel coordina anche l'attività del gruppo di lavoro del World Business Council for Sustainable Development su "Biodiversity Measurement, Valuation and Reporting", una attività creata dall'organizzazione per permettere alle aziende di confrontarsi su come il business possa impegnarsi responsabilmente per tutelare la biodiversità nelle proprie operazioni.

zione delle due nuove Regioni Nord e Centro America e Africa Sub-Sahariana e Asia, per garantire un presidio organizzativo efficace anche su queste geografie in continuo sviluppo.

Il modello "Open Power" di valori e comportamenti per tutte le persone che lavorano in Enel è stato nel corso del 2016 declinato in diversi aspetti operativi al fine di aumentare il coinvolgimento e la capacità del top management di raccontare le novità legate alla nuova strategia per far comprendere alle persone in che modo possono contribuire. Tale modello costituisce un punto di riferimento sia del nuovo processo di recruiting sia della valutazione delle performance. In relazione al nuovo processo di recruiting, che ha coinvolto tutte la Country del perimetro Enel, sono stati organizzati dei "Recruitment Day" in Italia, Spagna, Brasile, Romania, Cile, Colombia e Perù dedicati ai neolaureati. Si tratta di un approccio del

tutto innovativo, sia per i candidati sia per le persone delle aree di business, che hanno avuto la possibilità di valutare competenze tecniche, attitudinali, capacità di interazione e soprattutto la cosiddetta "culture fit" dei futuri collaboratori, ovvero la capacità di far propria la cultura aziendale.

Nel 2016 è stato lanciato il nuovo processo di valutazione delle performance qualitative e quantitative. La parte qualitativa prevede quattro fasi: l'auto-valutazione e la valutazione, in cui valutato e valutatore assegnano un punteggio ai 10 comportamenti del modello di riferimento, la calibrazione delle valutazioni erogate e il feedback, in cui la persona e il responsabile si incontrano per commentare la valutazione e identificare le conseguenti azioni di sviluppo per l'anno successivo. Quest'anno è stato introdotto lo strumento del reverse feedback, attraverso il quale il feedback diventa reciproco e il colloquio un momento di scambio per il miglioramento delle performance di valutato e valutatore, oltre che utile per il rafforzamento di una relazione di fiducia e sostegno reciproco.

In particolare, è stato coinvolto nella campagna globale il 100% delle persone raggiungibili e valutato il 99%. Inoltre, l'87% ha effettuato il feedback.

La valutazione quantitativa è invece stata effettuata, per la popolazione con remunerazione variabile, prevedendo l'assegnazione di obiettivi e la loro valutazione.

In continuità con le attività del 2015, al fine di identificare i migliori talenti adatti a coprire posizioni di particolare interesse strategico è stato effettuato il processo di Succession Plan.

La principale sfida del 2016 è stata l'individuazione di successori "Ready", pronti nel breve periodo, e successori "Pipeline", pronti nel lungo periodo, a ricoprire tutte le posizioni manageriali del Gruppo, presentando particolare attenzione ai giovani, alle donne e alla valorizzazione delle esperienze cross e internazionali.

Per i successori sono stati definiti progetti individuali di sviluppo, sia sulla base del loro profilo individuale e professionale, sia in relazione alle posizioni per le quali sono stati identificati.

Un importante momento di ascolto e confronto è stato, inoltre, l'indagine di Clima e Sicurezza. Rispetto alle precedenti esperienze, è stato previsto un coinvolgimento delle persone sin dalle fasi preliminari, per identificare le priorità e definire insieme il questionario.

Sono state invitate a rispondere circa 60.000 persone nel

mondo, che costituiscono il 100% dei dipendenti raggiungibili, l'84% ha colto l'opportunità per esprimere la propria opinione e il 54% di questi ha contribuito con un suggerimento rispondendo alla domanda aperta.

I risultati delineano un quadro positivo: il 75% dei dipendenti si sente ingaggiato, il 79% crede negli obiettivi dell'azienda e l'85% la suggerirebbe come un buon posto in cui lavorare.

## Diversità e inclusione

Nel 2016 è proseguito l'impegno di Enel per valorizzare la diversità in tutte le sue forme: di genere, di età, cultura e abilità.

Thomson Reuters ha inserito Enel fra le 100 aziende leader a livello globale nel rispetto della diversità e nell'inclusione dei propri dipendenti.

Enel in particolare è la prima delle cinque imprese italiane incluse nella top 100 ed è una delle sole due utility elettriche presenti nelle prime 50 posizioni.

L'inclusione nell'indice testimonia come la non discriminazione, le pari opportunità e l'inclusione siano alla base di una strategia industriale concentrata su innovazione e sostenibilità. In particolare, nel 2016, in attuazione della policy di Gruppo in materia di diversità e inclusione, è stato identificato un Diversity Manager a livello di Gruppo e sono in corso di identificazione i Diversity Manager nei vari Paesi, nonché sono stati definiti specifici indicatori per monitorare l'avanzamento delle azioni previste.

## Relazioni industriali

Enel rispetta la normativa del lavoro dei diversi Paesi e le Convenzioni dell'International Labor Organization (ILO) 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.

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 nonché 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.

## Relazioni responsabili con le comunità

Guardare costantemente e proattivamente ai bisogni e alle priorità della società permette di cogliere nuove sfide e di ridefinire un modello di business sempre più competitivo, sviluppando nuove strategie e innovando i processi di business. La creazione di "valore condiviso" per l'azienda e tutti i suoi stakeholder rappresenta un'opportunità per coniugare la competitività con la creazione di valore sociale nel lungo periodo, ed è su questo campo che Enel ha orientato le proprie attività negli ultimi anni.

La presenza in un perimetro geografico così vasto, che coinvolge tanto mercati maturi quanto mercati emergenti, implica necessariamente un confronto con realtà differenti tra loro e una conoscenza approfondita del territorio e delle esigenze dei vari interlocutori, così da identificare soluzioni mirate di business. L'accesso all'energia come volano per lo sviluppo locale assume oggi forme sempre più variegata e innovative applicabili su ogni tipo di contesto: accanto agli impianti tradizionali si promuovono soluzioni smart, off e on grid, e si individuano nuove formule per combattere la povertà energetica accanto a un'offerta di mercato sempre più sfidante e tecnologicamente avanzata per i clienti più esigenti. Una tale varietà è possibile solo attraverso un approccio inclusivo dalle prime fasi di sviluppo del business. Individuare gli stakeholder rilevanti coinvolti da un progetto e mapparne le esigenze sia come bisogni sia come nuove opportunità di crescita, avviando un dialogo costante e costruttivo, permette infatti di prevenire eventuali impatti e di identificare soluzioni che creano valore condiviso nel lungo periodo. Le esigenze locali vengono infatti messe in connessione con gli

obiettivi aziendali attraverso una matrice di materialità specifica per sito, fino a identificare quei progetti e iniziative che rispondano alle priorità condivise. Non solo. La parola chiave è sempre più "co-creazione": i progetti vengono definiti e realizzati insieme alle comunità in modo da essere calibrati sulle specificità del territorio.

Sempre più, un approccio inclusivo verso gli stakeholder si traduce anche in soluzioni di economia circolare: per esempio, materiale di scarto come i pallet di cantiere può trasformarsi in materia prima per la carpenteria o l'artigianato locale, grazie a un programma mirato di formazione e sviluppo imprenditoriale. Oppure, centrali in dismissione possono essere riconvertite ad altri scopi in linea con le esigenze del territorio coinvolgendo i vari stakeholder.

Nel 2016 Enel, con più di 900 progetti e oltre 6 milioni di beneficiari, nei diversi Paesi in cui è presente, ha contribuito concretamente allo sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori, dall'ampliamento delle infrastrutture ai programmi di educazione e formazione, dalle iniziative volte all'inclusione sociale ai progetti di supporto alla vita culturale ed economica, in linea con gli impegni presi sugli SDGs (Sustainable Development Goals). Leva fondamentale per realizzare questi progetti è il ricorso a partnership con organizzazioni no profit attive a livello locale che promuovono lo sviluppo del territorio attraverso interventi innovativi e su misura. In particolare, al 2016, risultano attive più di 400 partnership in tutto il mondo con organizzazioni locali, imprese sociali, università, associazioni internazionali e ONG.

## Gestione dei clienti

Il costante impegno di Enel nel fornire ai propri clienti prodotti e servizi di qualità, nonché la cura e l'attenzione rivolta agli stessi nelle attività di customer care hanno consentito al Gruppo di acquisire nuovi clienti specialmente in America Latina per il mercato elettrico e in Italia e Spagna per il mercato gas.

Attraverso i prodotti di fornitura rivolti sia al mercato residenziale sia a quello business l'azienda conferma quanto già proposto nel corso degli ultimi anni grazie a offerte dedicate che garantiscono un minor impatto ambientale e un ritorno positivo dal punto di vista dell'impatto sociale. In Italia è stata lanciata l'offerta SPECIALE LUCE che prevede l'utilizzo di sola energia certificata prodotta da fonti rinnovabili e sono state confermate per tutto l'anno 2016 le offerte

EnergiaX65 ed EnergiaXoggi lanciate nel 2015 che rispettano l'utilizzo esclusivo di energia certificata prodotta da fonti rinnovabili e hanno un impatto sociale di grande rilevanza grazie ai benefici portati ad alcuni gruppi vulnerabili, quali, per esempio, gli anziani.

Da luglio 2016, inoltre, è stata lanciata l'offerta Smart Hotel, pensata per il turismo eco-sostenibile per precisi segmenti del mercato business. Tale offerta comprende, tra le altre cose, fornitura di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili, e un servizio di assistenza sanitaria in omaggio per gli ospiti. Di particolare rilevanza anche l'accordo di fornitura raggiunto in Spagna tra l'azienda e il Comune di Madrid che per il 2017 sarà servito da sola energia prodotta da fonti rinnovabili. Seguendo lo stesso approccio,

in Romania è stato effettuato il lancio di offerte di fornitura comprensive di pacchetti assicurativi e avviato un progetto pilota che mira a migliorare l'accesso all'elettricità per i gruppi vulnerabili residenti in aree disagiate di Bucarest. Inoltre, per sensibilizzare attivamente i clienti su tematiche green, il nuovo sito Enel Romania contiene informazioni riguardanti i benefici che la fatturazione elettronica (eBill) genera per l'ambiente.

La leadership di un'azienda come Enel passa necessariamente attraverso la cura del cliente e l'attenzione per un servizio di qualità: aspetti che non si riferiscono soltanto alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, ma anche e soprattutto agli aspetti intangibili del servizio relativi alla percezione e alla soddisfazione del cliente.

Anche in questo ambito sono numerosi i processi che Enel ha definito per garantire ai propri clienti un servizio di qualità. In Italia la qualità commerciale di tutti i canali di contatto si tutela effettuando monitoraggi sistematici sui processi di vendita e gestionali. L'obiettivo è di assicurare la conformità alle prescrizioni nel rispetto della normativa vigente, della privacy e delle norme a tutela della libertà e dignità. In quest'ottica si inserisce il modello "New Quality Control" che introduce, nei confronti dei partner che gestiscono le attività di caring e di vendita, KPI contrattuali con soglie minime per l'attribuzione di premi e penali. Per la penisola iberica continua a essere presente un *Plan de Excelencia en la Atención Comercial* (Piano di eccellenza nell'attenzione al cliente) totalmente finalizzato al miglioramento degli indicatori sulla soddisfazione dei clienti e in Romania, infine, i clienti possono esprimere feedback attraverso vari canali tra cui Contact Center e sito web.

Sono, inoltre, state avviate diverse campagne e programmi per incentivare l'utilizzo efficiente dell'energia. A tal fine, in Colombia, tramite social network è stata effettuata la campagna "*No malgastes tu energia innecesariamente, tampoco la de tu hogar*" (Non sprecate le vostre energie inutilmente, né quelle di casa vostra) con l'obiettivo di generare una conoscenza diffusa sull'utilizzo intelligente dell'energia. Infine, anche in Brasile è forte l'attenzione ai temi di efficienza energetica e di educazione all'utilizzo dell'energia con lo sviluppo di progetti come "*Enel Comparte Consumo Consciente*" ed "*Enel Comparte Eficiencia*" tramite i quali è intenzione dell'azienda fornire programmi educativi, sostituendo, al contempo, vecchi elettrodomestici e lampadine con nuovi prodotti più efficienti che garantiscono un risparmio di consumi.

Innovazione tecnologica e digitalizzazione sono temi rilevanti per un'azienda come Enel, costantemente impegnata

nella ricerca di nuove soluzioni da offrire ai propri clienti. In Italia, per esempio, il 2016 ha visto il lancio di iniziative in ambito Smart Home, con lo sviluppo di tecnologie a minor impatto ambientale, nel settore degli Energy Services, con l'introduzione della vendita di elettrodomestici ad alta efficienza, e in ambito Smart Energy Solutions (SES), che consentono alle aziende di risparmiare fino al 30% dei consumi di energia. In aggiunta, da ottobre è stata lanciata la linea di energy storage per i clienti interessati ad aumentare il consumo di energia autoprodotta dal sistema fotovoltaico. Non ultimo, "e-goodlife", nell'ambito dei servizi di home automation, utili e innovativi, incentrati sulla consapevolezza del consumo e sul controllo della casa da remoto. Anche in Spagna, con l'iniziativa Endesa-Nexo, vengono proposte nuove soluzioni al cliente per la gestione dei dispositivi di casa attraverso un'interfaccia web, continuando, inoltre, lo sviluppo delle "soluzioni integrali" che consentono ai clienti di acquisire elettrodomestici e strumenti ad alta efficienza energetica con il pieno supporto dell'azienda, dall'installazione alla gestione del prodotto. In Cile sono stati sviluppati progetti Solar Electric e Full Electric che offrono soluzioni tecnologiche avanzate, utilizzando energia prodotta da fonti rinnovabili, che garantiscono al cliente finale un risparmio in termini di efficienza energetica, di impatto ambientale e monetario.

L'azienda infine conferma il proprio interesse verso la mobilità sostenibile, definendo iniziative/offerte dedicate, come per esempio in Italia, dove sono state lanciate: "e-Go Ricarica", un'offerta con tariffa a tempo piuttosto che in base al prelievo di energia, con ricarica controllabile tramite app, ed "e-Go All Inclusive", l'offerta integrata per la mobilità elettrica realizzata da Enel Energia e Nissan. Nel corso dell'anno è stato, inoltre, siglato un accordo con Mercedes-Benz e Nissan, ai quali si è poi aggiunta BMW, per la promozione della mobilità elettrica: sono nate le "Enel Edition", i primi veicoli 100% elettrici con il brand di una top utility.

## Clienti per area geografica

N. medio

	2016	2015	2016-2015	
<b>Energia elettrica:</b>				
- Italia	26.776.635	27.072.083	(295.448)	-1,1%
- America Latina	15.478.255	15.074.266	403.989	2,7%
- Penisola iberica <sup>(1)</sup>	11.047.937	11.111.105	(63.168)	-0,6%
- Romaniaa	2.736.908	2.691.849	45.059	1,7%
- Altri Paesi	-	7.274	(7.274)	-
<b>Totale clienti energia elettrica</b>	<b>56.039.735</b>	<b>55.956.577</b>	<b>83.158</b>	<b>0,1%</b>
<b>Gas naturale:</b>				
- Italia	3.876.191	3.711.422	164.769	4,4%
- Spagna <sup>(1)</sup>	1.513.379	1.286.443	226.936	17,6%
<b>Totale clienti gas naturale</b>	<b>5.389.570</b>	<b>4.997.865</b>	<b>391.705</b>	<b>7,8%</b>

(1) Dato penisola iberica e Spagna 2015 restated.

## Catena di fornitura sostenibile

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 ed etica.

In Enel, le procedure di approvvigionamento sono volte a garantire la qualità delle prestazioni nel massimo rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza e trasparenza. Nel 2016 il numero totale di fornitori con cui è stato stipulato un nuovo contratto è pari a circa 36.000.

La gestione dei fornitori si articola in tre fasi fondamentali, necessarie anche per integrare nelle valutazioni gli aspetti ambientali, sociali e di governance. In particolare:

- 1) Sistema di Qualificazione;
- 2) Condizioni Generali di Contratto;
- 3) Vendor Rating.

Il sistema globale di qualificazione dei fornitori (al 31 dicembre 2016 7.248 qualificazioni attive) di Enel consente, infatti, una va-

lutazione accurata delle imprese che intendono partecipare alle procedure di appalto e rappresenta una garanzia per l'azienda, mentre il sistema di Vendor Rating è finalizzato al monitoraggio delle prestazioni dei fornitori in termini di qualità, tempestività e sostenibilità in esecuzione del contratto.

È proseguito, nel corso del 2016, il progetto Sustainable Supply Chain, che ha portato a una omogeneizzazione dei criteri di monitoraggio delle imprese dal punto di vista dell'impatto ambientale, della safety e del rispetto dei diritti umani, e in particolare sono stati definiti specifici requisiti di sostenibilità allineati alle migliori pratiche internazionali, che diverranno obbligatori nel corso del 2017 e che tutti i fornitori dovranno soddisfare per essere inseriti nell'Albo delle Imprese Qualificate Enel.

Prosegue, infine, il progetto One Safety, strumento basato sull'osservazione del comportamento dei lavoratori delle ditte appaltatrici teso a rafforzare l'adozione di comportamenti sicuri. Ciascuna Divisione del Gruppo Enel, in accordo con la Policy sulla Sicurezza, organizza sessioni formative e di condivisione di informazioni con gli appaltatori (vedi "Salute e sicurezza sul lavoro").

## Salute e sicurezza sul lavoro

Enel considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone il bene più prezioso da tutelare in ogni momento della vita, al lavoro come a casa e nel tempo libero, e si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza ovunque nel mondo. Qualità e sicurezza sono

un binomio imprescindibile. L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei mancati infortuni, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, i continui controlli sulla qualità, la condivisione delle esperienze nel

Gruppo e il confronto con i top player internazionali sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza in Enel.

## Indici sulla safety

N.	2016	2015	2016-2015	
<b>Indice di frequenza infortuni Enel</b>	<b>1,26</b>	<b>1,27</b>	<b>(0,01)</b>	<b>-0,8%</b>
<b>Indice di gravità infortuni Enel</b>	<b>0,051</b>	<b>0,047</b>	<b>0,004</b>	<b>8,5%</b>
<b>Infortuni gravi e mortali Enel</b>				
Infortuni gravi <sup>(1)</sup>	6	3	3	-
Infortuni mortali	-	4	(4)	-
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>(1)</b>	<b>-14,3%</b>
<b>Infortuni gravi e mortali imprese appaltatrici</b>				
Infortuni gravi <sup>(1)</sup>	7	24	(17)	-70,8%
Infortuni mortali	5	9	(4)	-44,4%
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>(21)</b>	<b>-63,6%</b>

(1) 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.

## Andamento infortunistico

Nel 2016 i tassi di infortuni (LTIFR) e di assenza dal lavoro per infortuni (LDR) dei dipendenti del Gruppo Enel si sono attestati rispettivamente a 0,25 e a 10,10, in crescita rispetto al 2015. Quelli relativi ai dipendenti delle ditte appaltatrici si sono attestati rispettivamente a 0,20 (riduzione del 34% rispetto al 2015) e a 8,28 (riduzione del 24% rispetto al 2015). Nel 2016 non si sono verificati infortuni mortali che hanno coinvolto dipendenti del Gruppo Enel, mentre 5 infortuni mortali hanno coinvolto ditte appaltatrici del Gruppo Enel (4 eventi in meno rispetto al 2015).

La Policy "Classification, communication, analysis and reporting of incidents" definisce ruoli e modalità affinché sia garantita la tempestiva comunicazione degli eventi incidentali e assicurato il processo di analisi delle cause radice, la definizione dei piani di miglioramento e il loro monitoraggio. La Policy approfondisce anche le modalità di comunicazione e di analisi degli eventi, tipo near miss, che avrebbero avuto la potenzialità di causare danni severi.

In accordo alla suddetta Policy, tutti gli infortuni gravi e mortali occorsi a dipendenti Enel e a dipendenti delle imprese appaltatrici, e gli eventi non gravi considerati significativi sono stati investigati da un gruppo di esperti.

Le cause riscontrate alla base degli infortuni investigati sono da ricondursi innanzitutto a comportamenti non sicuri e a carenze nella pianificazione, gestione e supervisione del lavoro. Le azioni di miglioramento scaturite dalle analisi vengono monitorate costantemente e seguite fino al loro completa-

mento e nel caso di inadempimenti da parte delle imprese appaltatrici sono adottati opportuni provvedimenti (risoluzione del contratto, sospensione qualifica ecc.).

## Sicurezza nei processi di appalto

La sicurezza è fortemente integrata nei processi di appalto ed Enel segue puntualmente le proprie imprese, monitorandone le performance sia in fase preventiva, tramite il Sistema di Qualificazione, sia in fase di esecuzione del contratto attraverso numerosi processi di controllo.

Nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC), valide per tutto il Gruppo Enel, sono incluse clausole dedicate alla salute e sicurezza (H&S). Nel 2016 è stato completato il processo di revisione del sistema di qualificazione e selezione dei fornitori. Il nuovo modello, comune per tutte le linee di business del Gruppo, prevede regole di selezione più severe delle imprese sulla base delle performance H&S. Per ciò che concerne il monitoraggio delle attività durante l'esecuzione del contratto, il sistema di Vendor Rating è un processo consolidato. Le performance H&S sono misurate attraverso un indice specifico e, dal 2015, l'applicazione di un modello globale sull'indice di Vendor Rating permette di considerare anche l'impatto a seguito di infortuni rilevanti occorsi a personale di imprese appaltatrici.

Tutte le imprese che lavorano con il Gruppo Enel devono condividere gli standard in termini di salute e sicurezza. Per

questo motivo le ditte appaltatrici sono coinvolte in molte iniziative volte a promuovere la cultura della sicurezza. In questa prospettiva, nel 2016 è stato organizzato, in Italia, il "Safety Personalized Plan - Contractors - Imprese", un incontro con un gruppo di appaltatori che operano per più di una linea di business e sui gruppi merce con un impatto significativo sulla sicurezza, al fine di condividere un impegno comune nella realizzazione delle azioni di miglioramento individuate. Nel 2016 è proseguita l'attività di ispezione e controllo in campo dei lavori affidati alle ditte appaltatrici e nel corso dell'anno in tutto il Gruppo sono stati effettuati oltre 250.000 controlli. Nel 2016 gli Extra Checking on Sites (ECoS) sono aumentati del 56% rispetto al 2015, con 219 ECoS realizzati con l'obiettivo di valutare l'adeguatezza dell'organizzazione, il commitment e i processi in materia H&S.

## Sicurezza delle comunità e dei terzi

Gli impianti Enel presenti sul territorio sono costruiti nel rispetto delle prescrizioni di legge e delle norme di buona tecnica. Sono dotati di sistemi di gestione della salute e sicurezza secondo lo standard internazionale OHSAS 18001. 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 e secondo l'adozione dei migliori standard.

## Sicurezza infrastrutturale e innovazione tecnologica

La tecnologia, attraverso l'innovazione, è in grado di supportare le attività in materia di H&S: dalla formazione all'analisi preventiva, ai controlli correttivi. Nel 2016 sono proseguiti alcuni progetti di innovazione sulla sicurezza già avviati nel 2015 e ne sono stati introdotti di nuovi:

- > "Virtual Reality 3D Simulator for Health and Safety Training": un progetto nato nel 2015 e sviluppato nel 2016 per applicare la realtà virtuale alla formazione H&S, per sensibilizzare i colleghi verso comportamenti responsabili e sicuri imparando dagli errori;
- > realtà aumentata: nel 2016 sono stati introdotti dispositivi durante le attività di gestione e manutenzione, per aumentare i livelli di sicurezza sul posto di lavoro. Attraverso un'applicazione, gli operatori possono avere accesso dallo smartphone a tutte le informazioni legate all'attività specifica che stanno svolgendo in tempo reale;

> "Man Down Detection": il progetto è attualmente rivolto agli appaltatori e ha lo scopo di garantire la sicurezza dei lavoratori che svolgono attività individuali. Attraverso un dispositivo personale che controlla i movimenti del lavoratore viene inviato un messaggio di allarme alla sala di controllo nel caso egli cada o resti sdraiato a terra per troppo tempo;

> "Active Safety at Work (ASW)": è un'applicazione che permette di auto-verificare l'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) corretti in base alla specifica attività da eseguire;

> utilizzo di droni: per le ispezioni nelle ciminiere, nelle caldaie e nei canali, al fine di prevenire i rischi connessi all'accesso diretto dei lavoratori in tali luoghi;

> applicazione APP5RO per smartphone e tablet: richiede di documentare, tramite report fotografico, il corretto svolgimento dei singoli step delle attività di tipo elettrico, in accordo con le 5 Regole d'Oro di Enel (1. Sezionare completamente l'impianto; 2. Assicurarsi contro le richiuse e apporre i cartelli monitori; 3. Verificare l'assenza di tensione; 4. Eseguire la messa a terra e in cortocircuito; 5. Delimitare la zona di lavoro e provvedere alla protezione verso le parti attive adiacenti).

## Sviluppo della cultura della sicurezza: comunicazione e formazione

Dal 14 al 20 novembre 2016 si è svolta l'8ª edizione della International Health and Safety Week che rappresenta per Enel un momento di riflessione globale sui temi della Salute e Sicurezza per tutti i lavoratori. Circa 1.400 eventi si sono svolti in 19 Paesi diversi, coinvolgendo sia le ditte appaltatrici sia il personale Enel per un totale di 72.000 persone.

Diverse sono state inoltre le campagne di comunicazione sulla salute e sulla sicurezza realizzate nel corso dell'anno su aree di particolare attenzione per l'azienda. Nel 2016 sono state erogate ai dipendenti Enel oltre 800.000 ore di formazione, informazione e addestramento sulla sicurezza, con l'obiettivo di accrescere conoscenze e competenze specifiche dei lavoratori in tutto il Gruppo.

## La salute

Il Gruppo Enel ha definito un sistema strutturato di gestione della salute, basato su misure di prevenzione, per sviluppare una cultura aziendale orientata alla promozione della salute psico-fisica

e del benessere organizzativo e all'equilibrio tra vita personale e professionale. In quest'ottica il Gruppo realizza campagne di sensibilizzazione globali e locali per promuovere stili di vita sani, sponsorizza programmi di screening volti a prevenire l'insorgenza di malattie e garantisce la fornitura di servizi medici.

Le iniziative globali e i programmi sono sviluppati in accordo con il calendario dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e con le esigenze locali.

Accanto alle iniziative globali, anche a livello di Country sono state lanciate attività specifiche sulla salute che prevedono programmi di screening dedicati e di diagnosi precoce.

Il Gruppo Enel mette in atto un processo sistematico e conti-

nuo di identificazione e valutazione dei rischi da stress lavoro correlato, in accordo con la Policy "Stress at Work Prevention and Wellbeing at Work Promotion". Ciò consente la prevenzione, l'individuazione e la gestione dello stress in situazioni lavorative che possono interessare sia i casi singoli sia parti più estese dell'organizzazione, fornendo anche una serie di indicazioni volte a promuovere la cultura del benessere organizzativo.

Nel 2016 è inoltre stata emessa la Policy "Travel" al fine di uniformare il processo di prevenzione contro le esposizioni ai rischi di malattie locali e il supporto in caso di malattie o incidenti, compresi i salvataggi di emergenza, per i dipendenti che viaggiano per lavoro.

### Potenza efficiente netta per fonte di energia primaria

GW	2016	2015	2016-2015	
<b>Potenza efficiente netta termoelettrica:</b>				
- carbone	16,103	16,841	(0,738)	-4,4%
- ciclo combinato (CCGT)	15,100	16,099	(0,999)	-6,2%
- olio combustibile/gas	12,251	14,637	(2,386)	-16,3%
<b>Totale</b>	<b>43,454</b>	<b>47,577</b>	<b>(4,123)</b>	<b>-8,7%</b>
<b>Potenza efficiente netta nucleare</b>	<b>3,318</b>	<b>5,132</b>	<b>(1,814)</b>	<b>-35,3%</b>
<b>Potenza efficiente netta rinnovabile:</b>				
- idroelettrico	27,425	29,046	(1,621)	-5,6%
- eolico	6,532	6,653	(0,121)	-1,8%
- geotermoelettrico	0,761	0,833	(0,072)	-8,6%
- biomasse e cogenerazione	0,057	0,099	(0,042)	-42,4%
- altro	1,132	0,402	0,730	-
<b>Totale</b>	<b>35,907</b>	<b>37,033</b>	<b>(1,126)</b>	<b>-3,0%</b>
<b>Potenza efficiente netta complessiva</b>	<b>82,679</b>	<b>89,742</b>	<b>(7,063)</b>	<b>-7,9%</b>

### Potenza efficiente netta per area geografica

GW	2016	2015	2016-2015	
<b>Italia</b>	<b>27,760</b>	<b>30,715</b>	<b>(2,955)</b>	<b>-9,6%</b>
Penisola iberica	22,744	22,912	(0,168)	-0,7%
America Latina	20,212	19,179	1,033	5,4%
Russia	8,944	8,944	-	-
Slovacchia	-	4,032	(4,032)	-
Nord America	1,495	2,506	(1,011)	-40,3%
Romania	0,534	0,534	-	-
Belgio	-	0,406	(0,406)	-
Grecia	0,290	0,290	-	-
Bulgaria	0,042	0,042	-	-
India	0,172	0,172	-	-
Sudafrica	0,486	0,010	0,476	-
<b>Potenza efficiente netta complessiva</b>	<b>82,679</b>	<b>89,742</b>	<b>(7,063)</b>	<b>-7,9%</b>

## Energia elettrica netta prodotta per fonte di energia primaria

GW/h	2016	2015	2016-2015	
<b>Energia elettrica netta prodotta da fonte termoelettrica:</b>				
- carbone	72.342	85.677	(13.335)	-15,6%
- ciclo combinato (CCGT)	40.303	40.542	(239)	-0,6%
- olio combustibile/gas	29.749	28.682	1.067	3,7%
<b>Totale</b>	<b>142.394</b>	<b>154.901</b>	<b>(12.507)</b>	<b>-8,1%</b>
<b>Energia elettrica netta prodotta da fonte nucleare</b>	<b>33.444</b>	<b>39.837</b>	<b>(6.393)</b>	<b>-16,0%</b>
<b>Energia elettrica netta prodotta da fonte rinnovabile:</b>				
- idroelettrico	60.031	65.939	(5.908)	-9,0%
- eolico	18.294	16.204	2.090	12,9%
- geotermoelettrico	6.194	6.205	(11)	-0,2%
- biomasse e cogenerazione	226	241	(15)	-6,2%
- altro	1.229	685	544	79,4%
<b>Totale</b>	<b>85.974</b>	<b>89.274</b>	<b>(3.300)</b>	<b>-3,7%</b>
<b>Energia elettrica netta prodotta complessiva</b>	<b>261.812</b>	<b>284.012</b>	<b>(22.200)</b>	<b>-7,8%</b>

## Energia elettrica netta prodotta per area geografica

GW/h	2016	2015	2016-2015	
<b>Italia</b>	<b>60.912</b>	<b>68.519</b>	<b>(7.607)</b>	<b>-11,1%</b>
Penisola iberica	72.323	77.444	(5.121)	-6,6%
America Latina	65.805	67.114	(1.309)	-2,0%
Russia	41.062	42.090	(1.028)	-2,4%
Slovacchia	9.684	18.292	(8.608)	-47,1%
Nord America	8.628	7.368	1.260	17,1%
Romania	1.235	1.330	(95)	-7,1%
Belgio	977	1.150	(173)	-15,0%
Grecia	559	549	10	1,8%
Bulgaria	96	90	6	6,7%
Sudafrica	203	18	185	-
India	328	48	280	-
<b>Energia elettrica netta prodotta complessiva</b>	<b>261.812</b>	<b>284.012</b>	<b>(22.200)</b>	<b>-7,8%</b>

## Altri indici di generazione

	2016	2015	2016-2015	
Generazione da fonte rinnovabile (incidenza % sul totale)	32,8	31,4	1,4	4,5%
Generazione a zero emissioni (incidenza % sul totale)	45,6	45,5	0,1	0,2%
Potenza efficiente netta certificata secondo lo standard ISO 14001 (incidenza % sul totale)	97,9	97,6	0,3	0,3%
Rendimento medio parco termoelettrico (%) <sup>(1)</sup>	40,0	39,7	0,3	0,7%
Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub> dalla produzione netta complessiva (g CO <sub>2</sub> /kWh <sub>net</sub> ) <sup>(2)</sup>	395	409	(14)	-3,4%
Prelievo specifico di acqua (l/MWh <sub>net</sub> )	0,55	0,60	(0,05)	-8,3%

(1) Le percentuali sono state calcolate secondo la nuova metodologia che non considera il parco termoelettrico e gli impianti O&G italiani a eccezione di Mercurie, poiché in fase di dismissione/marginali. Il contributo del parco termoelettrico O&G non è stato incluso nel Net Heat Value a causa del basso numero di ore di funzionamento e della produzione netta (meno dell'1% del flusso italiano con una capacità installata netta di circa 2,7 GW). La centrale del Mercurie è stata inclusa, anche se classificata come unità O&G, per l'utilizzo della biomassa come combustibile principale ed è una base load unit. Non rientra nel calcolo la componente calore del parco cogenerativo russo. Il valore medio di rendimento è calcolato sugli impianti del parco ed è pesato sui valori di produzione.

(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, nucleare, termoelettrica semplice, produzione combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh equivalenti).



## Informativa sulle parti correlate

In quanto operatore nel campo della produzione, della distribuzione, del trasporto e della vendita di energia elettrica, nonché della vendita di gas naturale, Enel effettua transazioni con un certo numero di società controllate direttamente o indirettamente dallo Stato italiano, azionista di riferimento del Gruppo.

La tabella sottostante riepiloga le principali transazioni intrattenute con tali controparti.

Parte correlata	Rapporto	Natura delle principali transazioni
Acquirente Unico	Interamente controllata indirettamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze	Acquisto di energia elettrica destinata al mercato di maggior tutela
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	Controllata direttamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze	Vendita di energia elettrica sul Mercato dei Servizi di Dispacciamento (Terna) Vendita di servizi di trasporto di energia elettrica (Gruppo Eni) Acquisto di servizi di trasporto, dispacciamento e misura (Terna) Acquisto di servizi di postalizzazione (Poste Italiane) Acquisto di combustibili per gli impianti di generazione, di servizi di stoccaggio e distribuzione del gas naturale (Gruppo Eni)
GSE - Gestore dei Servizi Energetici	Interamente controllata direttamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze	Vendita di energia elettrica incentivata Versamento della componente A3 per incentivazione fonti rinnovabili
GME - Gestore dei Mercati Energetici	Interamente controllata indirettamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze	Vendita di energia elettrica in Borsa (GME) Acquisto di energia elettrica in Borsa per pompaggi e programmazione impianti (GME)
Gruppo Leonardo	Controllata direttamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze	Acquisto di servizi informatici e fornitura di beni

Inoltre, il Gruppo intrattiene rapporti di natura prevalentemente commerciale nei confronti delle società collegate o partecipate con quote di minoranza.

Infine, Enel intrattiene con i fondi pensione FOPEN e FONDENEL, con la Fondazione Enel e con Enel Cuore, società Onlus di Enel operante nell'ambito dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, rapporti istituzionali e di finalità sociale.

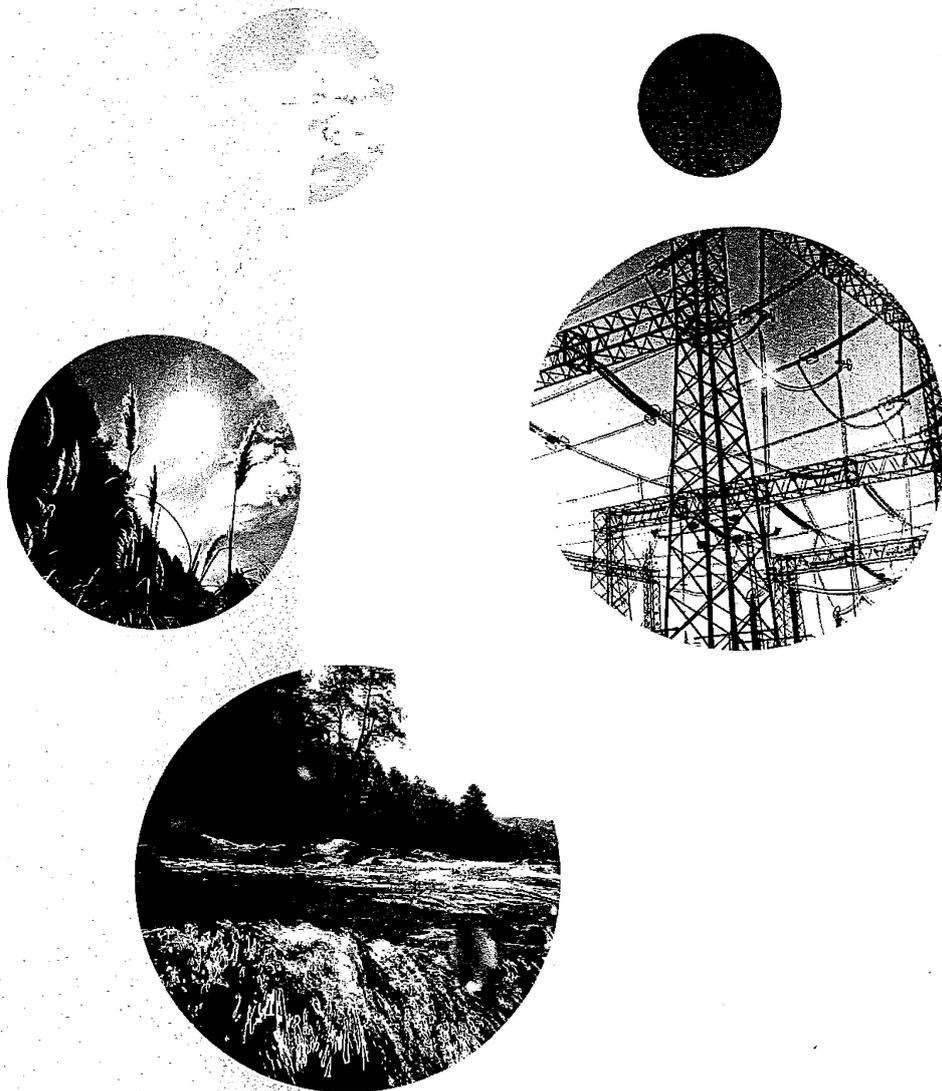
Tutte le transazioni con parti correlate sono state concluse alle normali condizioni di mercato, in alcuni casi determinate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

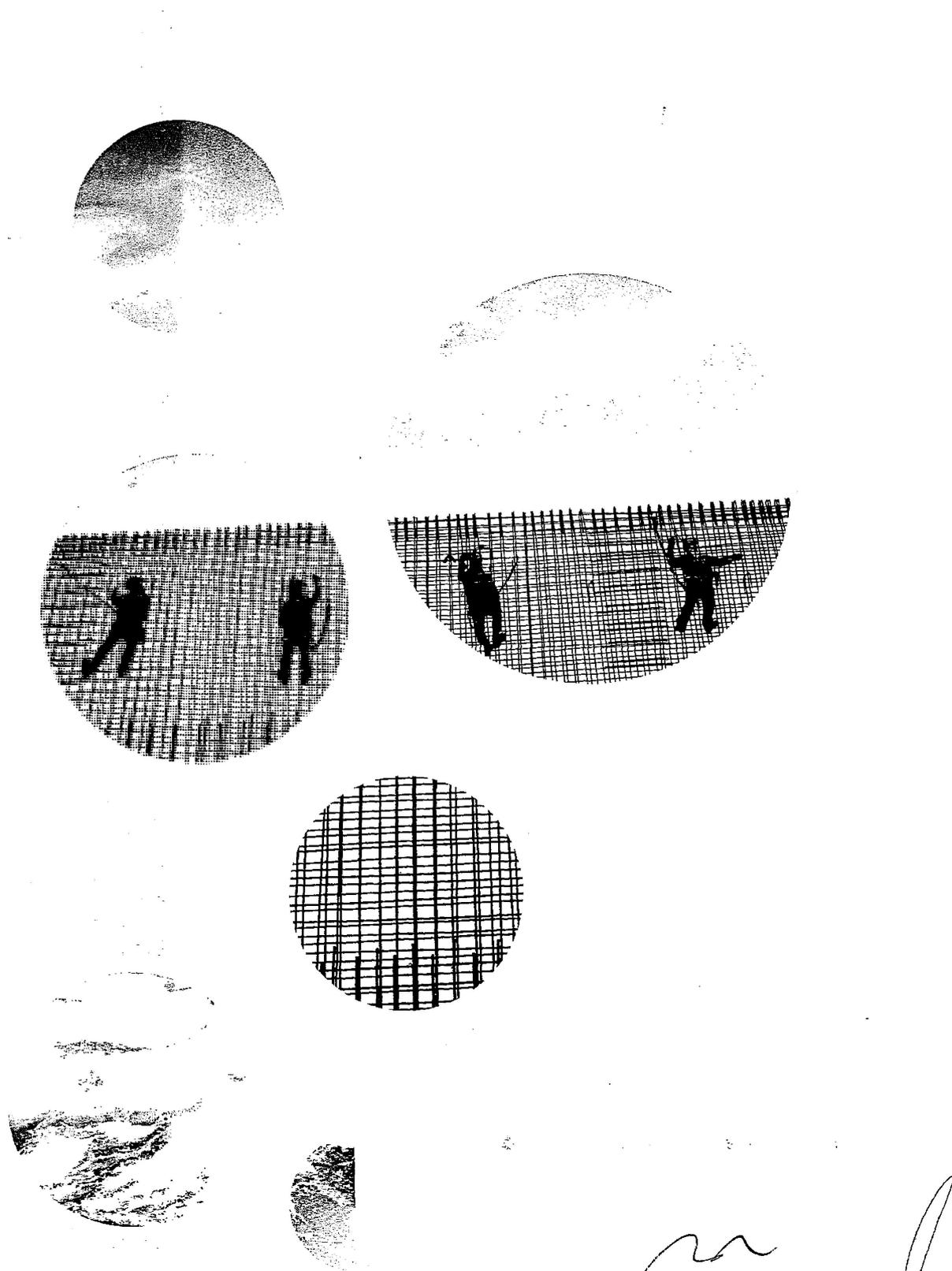
Per quanto attiene al dettaglio dei rapporti patrimoniali ed economici con parti correlate, si rinvia a quanto illustrato di seguito nella Nota 47 del Bilancio consolidato.

# ■ Prospetto di raccordo tra patrimonio netto e risultato di Enel SpA e i corrispondenti dati consolidati

Ai sensi della comunicazione CONSOB n. DEM/6064293 del 28 luglio 2006, viene riportato di seguito il prospetto di raccordo tra il risultato dell'esercizio e il patrimonio netto di Gruppo e gli analoghi valori della Capogruppo.

Milioni di euro	Conto economico	Patrimonio netto	Conto economico	Patrimonio netto
	al 31.12.2016		al 31.12.2015	
<b>Valori civilistici di Enel SpA</b>	<b>1.720</b>	<b>26.916</b>	<b>1.011</b>	<b>24.880</b>
Valori di carico e rettifiche di valore delle partecipazioni consolidate e di quelle valutate con il metodo del patrimonio netto	792	(68.270)	13.510	(69.180)
Patrimonio netto e risultato di esercizio (determinati in base a principi omogenei) delle imprese e Gruppi consolidati e di quelle valutate con il metodo del patrimonio netto, al netto delle quote di competenza degli azionisti terzi	4.620	65.865	(9.287)	67.680
Riserva di traduzione	-	(1.005)	-	(1.956)
Differenze da consolidamento a livello di consolidato di Gruppo	(31)	9.221	(13)	9.281
Dividendi infragruppo	(4.138)	-	(2.737)	-
Eliminazione degli utili infragruppo non realizzati, al netto del relativo effetto fiscale e altre rettifiche minori	(393)	2.076	(288)	1.671
<b>TOTALE GRUPPO</b>	<b>2.570</b>	<b>34.803</b>	<b>2.196</b>	<b>32.376</b>
<b>INTERESSENZE DI TERZI</b>	<b>1.217</b>	<b>17.772</b>	<b>1.176</b>	<b>19.375</b>
<b>BILANCIO CONSOLIDATO</b>	<b>3.787</b>	<b>52.575</b>	<b>3.372</b>	<b>51.751</b>





1077

# Prospetti contabili consolidati

## Conto economico consolidato

Milioni di euro	Note	2016		2015	
			di cui con parti correlate		di cui con parti correlate
<b>Ricavi</b>					
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.a	68.604	4.550	73.076	5.583
Altri ricavi e proventi	7.b	1.988	20	2.582	314
	[Subtotale]	<b>70.592</b>		<b>75.658</b>	
<b>Costi</b>					
Acquisto di energia elettrica, gas e combustibile	8.a	32.039	6.603	37.644	7.089
Costi per servizi e altri materiali	8.b	17.393	2.577	16.457	2.431
Costo del personale	8.c	4.637		5.313	
Ammortamenti e impairment	8.d	6.355		7.612	
Altri costi operativi	8.e	2.783	312	2.654	54
Costi per lavori interni capitalizzati	8.f	(1.669)		(1.539)	
	[Subtotale]	<b>61.538</b>		<b>68.141</b>	
<b>Proventi/(Oneri) netti da contratti su commodity valutati al fair value</b>	9	<b>(133)</b>	<b>29</b>	<b>168</b>	<b>(24)</b>
<b>Risultato operativo</b>		<b>8.921</b>		<b>7.685</b>	
Proventi finanziari da contratti derivati	10	1.884		2.455	
Altri proventi finanziari	11	2.289	21	1.563	15
Oneri finanziari da contratti derivati	10	2.821		1.505	
Altri oneri finanziari	11	4.339	39	4.969	29
Quota dei proventi/(oneri) derivanti da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	12	(154)		52	
<b>Risultato prima delle imposte</b>		<b>5.780</b>		<b>5.281</b>	
Imposte	13	1.993		1.909	
<b>Risultato delle continuing operations</b>		<b>3.787</b>		<b>3.372</b>	
<b>Risultato delle discontinued operations</b>		<b>-</b>		<b>-</b>	
<b>Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e terzi)</b>		<b>3.787</b>		<b>3.372</b>	
Quota di interessenza del Gruppo		2.570		2.196	
Quota di interessenza di terzi		1.217		1.176	
<i>Risultato per azione (euro) attribuibile agli azionisti ordinari della Capogruppo</i>	14	0,26		0,23	
<i>Risultato diluito per azione (euro) attribuibile agli azionisti ordinari della Capogruppo</i>	14	0,26		0,23	
<i>Risultato delle continuing operations per azione (euro) attribuibile agli azionisti ordinari della Capogruppo</i>	14	0,26		0,23	
<i>Risultato diluito delle continuing operations per azione (euro) attribuibile agli azionisti ordinari della Capogruppo</i>	14	0,26		0,23	

## Prospetto dell'utile consolidato complessivo rilevato nell'esercizio

Milioni di euro	Note	2016	2015
<b>Risultato netto dell'esercizio</b>		<b>3.787</b>	<b>3.372</b>
<b>Altre componenti di Conto economico complessivo riclassificabili a Conto economico (al netto delle imposte)</b>			
Quota efficace delle variazioni di fair value della copertura di flussi finanziari		(34)	359
Quota di risultato rilevata a patrimonio netto da società valutate con il metodo del patrimonio netto		(18)	29
Variazione di fair value delle attività finanziarie disponibili per la vendita		(24)	25
Variazione della riserva di traduzione		1.952	(1.743)
<b>Altre componenti di Conto economico complessivo non riclassificabili a Conto economico (al netto delle imposte)</b>			
Rimisurazione delle passività/(attività) nette per benefici ai dipendenti		(239)	184
<b>Utili e perdite rilevati direttamente a patrimonio netto</b>	32	<b>1.637</b>	<b>(1.146)</b>
<b>Utile complessivo rilevato nell'esercizio</b>		<b>5.424</b>	<b>2.226</b>
<b>Quota di interessenza:</b>			
- del Gruppo		3.237	2.191
- di terzi		2.187	35