

SOSTENIBILITÀ

La nostra missione

“ In Enel abbiamo la missione di generare e distribuire valore nel mercato internazionale dell’energia, a vantaggio delle esigenze dei clienti, dell’investimento degli azionisti, della competitività dei Paesi in cui operiamo e delle aspettative di tutti quelli che lavorano con noi. Enel opera al servizio delle comunità, nel rispetto dell’ambiente e della sicurezza delle persone, con l’impegno di assicurare alle prossime generazioni un mondo migliore. ”

La sostenibilità in Enel

Fornire un'energia sostenibile, economica e accessibile, crescere responsabilmente nel rispetto dell'ambiente, delle comunità, dei Paesi dove opera e garantire un futuro migliore alle generazioni che verranno: questi gli obiettivi di sostenibilità di Enel. Enel aspira a crescere nel pieno rispetto degli *stakeholder* e dell'equilibrio tra le variabili economiche, ambientali e sociali.

La sostenibilità è parte integrante della cultura di Enel: è il motore di un processo di miglioramento continuo che interessa tutta l'Azienda e rappresenta un elemento essenziale per la crescita e lo sviluppo.

Con l'obiettivo di generare e distribuire valore nel mercato internazionale dell'energia a vantaggio dei clienti, degli azionisti, della competitività, Enel opera a favore delle comunità, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza delle persone. Enel è attenta allo sviluppo delle energie rinnovabili e di quelle tecnologicamente avanzate per un mondo migliore.

I principi etici fondamentali di Enel, sanciti nel Codice Etico del Gruppo, rappresentano il cuore della cultura aziendale, nonché i modelli di comportamento richiesti a tutti i collaboratori.

Il percorso verso i più alti *standard* di sostenibilità, intrapreso da Enel circa dieci anni fa, è premiato dal continuo interesse dei fondi di investimento socialmente responsabili: in base ai dati di dicembre 2010, nel capitale di Enel sono presenti 61 fondi etici, che rappresentano il 16,9% dell'azionariato istituzionale. Nel 2010, per il settimo anno consecutivo, Enel è entrata a far parte del 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.

Gli impegni

Ogni anno Enel definisce gli obiettivi di *Corporate Social Responsibility* in coerenza con le linee strategiche di Gruppo e in aderenza ai principi del *Global Compact* dell'ONU. Generazione di valore, lotta al cambiamento climatico, dialogo con le comunità, sicurezza per dipendenti e fornitori: sono queste alcune delle priorità che muovono Enel. Nello specifico, il Gruppo ribadisce il proprio impegno per uno sviluppo sostenibile secondo precise linee guida che interessano quattro aree.

Nel 2010, per il settimo anno consecutivo, Enel è entrata a far parte del Dow Jones Sustainability Index

- > **Etica:** Enel si impegna a rafforzare un sistema di *governance* ispirato ai più elevati *standard* di trasparenza e correttezza nella gestione d'impresa.
- > **Persone:** Enel garantisce la sicurezza di tutti coloro che sono coinvolti nella propria attività, nel rispetto del "valore" della persona, della sfera dei suoi interessi individuali e collettivi, dai diritti umani alla salute e sicurezza sul lavoro, dalla formazione al rispetto delle pari opportunità e della multiculturalità. Nelle comunità e nei mercati in cui opera, Enel è impegnata nella promozione e nel rispetto dei diritti umani, nel coinvolgimento dei diversi attori sociali e nel continuo miglioramento dei servizi offerti.
- > **Strategia climatica e ambiente:** Enel riconosce la centralità della lotta ai cambiamenti climatici tra le proprie responsabilità di grande azienda globale del settore energetico e ha da tempo avviato interventi per ridurre le emissioni di gas serra in tutti i Paesi nei quali opera, nel rispetto dell'ambiente, della biodiversità e delle generazioni future.
- > **Ricerca e sviluppo:** Enel opera per garantire elettricità affidabile e promuovere lo sviluppo sostenibile, con attenzione alle fonti rinnovabili, ai biocombustibili, al sequestro e alla cattura geologica della CO₂.

I tre pilastri dell'etica aziendale: Codice Etico, modello 231/01, piano "Tolleranza Zero alla Corruzione"

Nel 2002 Enel ha adottato un Codice Etico, aggiornato costantemente ed espressione degli impegni e delle responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

Il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutti i collaboratori di Enel. Anche a tutte le imprese partecipate e ai principali fornitori del Gruppo è richiesta una condotta in linea con i principi generali in esso espressi. Il Codice è improntato a un ideale di cooperazione delle parti coinvolte, alla massima trasparenza e correttezza verso tutti gli *stakeholder*. Tutti gli *stakeholder* possono segnalare ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico attraverso canali dedicati.

Nel 2002 il Consiglio di Amministrazione della Società ha anche approvato un modello organizzativo e gestionale rispondente ai requisiti del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, che ha introdotto nell'ordinamento

guida" finalizzate a estendere i principi riportati nel modello organizzativo e gestionale alle 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 e di prevenire l'ipotesi che si possa configurare una responsabilità amministrativa ex decreto legislativo 231/01 per la Capogruppo Enel SpA e per le altre società italiane del Gruppo.

Nel 2006 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'adozione del piano di "Tolleranza Zero alla Corruzione - TZC", al fine di sostanziare l'adesione di Enel al *Global Compact* (programma d'azione promosso dall'ONU nel 2000) e al PACI - *Partnership Against Corruption Initiative* (iniziativa promossa dal World Economic Forum di Davos nel 2005).

Il piano TZC non sostituisce né si sovrappone al Codice



giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa (ma di fatto penale) a carico delle società per alcune tipologie di reati commessi dai relativi Amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio delle società stesse. Tale modello rappresenta un ulteriore passo verso il rigore, la trasparenza e il senso di responsabilità nei rapporti interni e con il mondo esterno, offrendo al contempo agli azionisti adeguate garanzie di una gestione efficiente e corretta. Il Consiglio di Amministrazione di Enel SpA ha inoltre approvato nel 2010 specifiche "linee

Etico e al modello organizzativo e gestionale, adottato ai sensi del decreto legislativo n. 231/01, ma rappresenta un approfondimento relativo al tema della corruzione inteso a recepire una serie di raccomandazioni per l'attuazione dei principi formulati in materia da Transparency International.

La rendicontazione di sostenibilità

Dal 2002, con il Bilancio di Sostenibilità, Enel si impegna costantemente a misurare e rendicontare la propria responsabilità d'impresa, garantendo la massima trasparenza nei confronti di tutti i suoi *stakeholder* e lo sviluppo continuo della propria strategia di sostenibilità. Il processo di rendicontazione avviene attraverso la raccolta e l'elaborazione di specifici indicatori chiave di *performance* di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

La completezza e l'attendibilità del Bilancio di Sostenibilità vengono verificate da *audit* interno e dalla Società di revisione esterna. Il Bilancio, sottoposto a verifica del Comitato per il controllo interno, viene approvato dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA e quindi presentato in Assemblea degli Azionisti.

Dal 2006 Enel segue le linee guida dello *standard* internazionale GRI-G3 del *Global Reporting Initiative*, dal 2008 con le integrazioni EUSS (*Electric Utility Sector Supplement*), specifiche per il settore elettrico. Dall'anno di adozione, Enel ha applicato tali linee guida al massimo livello riconosciuto dal GRI (A+).

Rendicontare l'agire d'impresa significherà, in futuro, andare verso un'integrazione sempre maggiore dei diversi bilanci, nella quale gli indicatori di sostenibilità possano, insieme con quelli finanziari, collegare le tematiche della sostenibilità con la *performance* economica e finanziaria dell'Azienda, in modo da consentire a tutti gli *stakeholder* una valutazione complessiva dell'attività e dei risultati del Gruppo.

Valore creato per gli stakeholder

Sono *stakeholder* di Enel gli individui, i gruppi o le istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione aziendale o che hanno un interesse in gioco nel suo perseguimento.

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

Milioni di euro

	2010	2009 <i>restated</i>
Ricavi	73.377	64.362
Proventi/(Oneri) netti da gestione rischio <i>commodity</i>	280	264
Costi esterni	49.567	42.214
Valore aggiunto caratteristico lordo	24.090	22.412
Risultato delle <i>discontinued operations</i>	-	(158)
Valore aggiunto caratteristico netto	24.090	22.254
distribuito a:		
Azionisti	2.350	2.734
Finanziatori	3.184	1.687
Dipendenti	4.907	4.908
Stato	3.711	3.462
Sistema Impresa	9.938	9.463

Persone

Personale e organizzazione

Organizzazione

Di seguito si riportano i principali eventi organizzativi del 2010.

Con riferimento alle attività di *business*:

> nell'ambito del progetto *Performance Improvement* Enel ed Endesa, finalizzato alla creazione di valore derivante dal conseguimento di sinergie, sono state iden-

tificate le seguenti iniziative di carattere organizzativo:

- *Commodities Trading*: gestione unitaria delle attività di "market execution";
- *Power Trading*: gestione unitaria delle attività nei mercati elettrici europei (esclusa la penisola iberica nella quale opera Endesa);



- CO₂: creazione di un presidio centrale di *carbon strategy* per la definizione e l'attuazione della strategia di *compliance*, delle attività di *origination*, della ottimizzazione di portafoglio e della valorizzazione commerciale in tutti i *carbon credit markets*;
 - Gas: costituzione di un *Comitato Supply Gas*, avente il compito di assicurare, attraverso una stretta azione di coordinamento tra Enel ed Endesa, il conseguimento di sinergie e l'ottimizzazione dei rispettivi portafogli gas;
 - *Upstream Gas*: costituzione di un *Comitato Upstream Gas* avente il compito di esaminare le attività nell'*upstream* al fine di assicurare coerenza tra queste e la domanda di gas nell'ambito del Gruppo;
 - *Coal, Liquids and Freight*: coordinamento a livello centrale attraverso l'individuazione di un *Lead Buyer* di Gruppo al fine di assicurare le richieste di approvvigionamento, di ottimizzare i costi e garantire le sinergie nel Gruppo;
- > sono proseguite le azioni necessarie alla separazione funzionale dell'attività di distribuzione della Divisione Infrastrutture e Reti, coerentemente con gli aggiornamenti delle disposizioni normative in materia di *unbundling* (Piano degli Adempimenti);
- > con riferimento al perimetro della Divisione Internazionale, proseguono le attività di integrazione e razionalizzazione delle realtà acquisite, anche attraverso l'allineamento procedurale dei Paesi ai principi e alle regole di gestione contenute nell'*Integration Handbook*. Si segnala, inoltre, la definizione di un nuovo assetto organizzativo della società russa Enel OGK-5, con la costituzione dell'unità *Risk Management* e la definizione di una responsabilità unitaria per le attività di generazione;
- > con riferimento a Enel Green Power e al relativo processo di IPO, è stata condotta l'analisi sul sistema procedurale tesa alla verifica di sussistenza dei requisiti gestionali previsti per le società quotate da Borsa Italiana. A seguito dell'analisi sono state apportate modifiche al corpo procedurale di Gruppo e conseguentemente emesse specifiche procedure organizzative di Enel Green Power, a valere in particolare sui processi rilevanti quali, per esempio, Pianificazione industriale, *Budgeting* e Approvazione e controllo investimenti.
- Infine, nell'ambito delle attività finalizzate all'integrazione:
- > è stata definita la *governance* relativa alla gestione del Portale *Global In Enel*, esteso all'intero Gruppo e finalizzato alla costituzione di una nuova Intranet aziendale volta a promuovere la condivisione di progetti, cultura e *best practice* all'interno del Gruppo rinforzando il senso di appartenenza e il coinvolgimento nella strategia aziendale;

- > continua la fase di sviluppo del progetto *Enel Business Process Modeling* (modello EBPM), avente l'obiettivo di definire e attuare un modello di gestione integrato di Gruppo delle attività di *business process modeling* necessario per la razionalizzazione e la convergenza delle diverse esigenze di rappresentazione dei processi (integrazione di processi, rischi, controlli e sistemi informativi). In particolare:
- è stato completato il *setup* organizzativo, consistente nell'identificazione delle strutture organizzative dedicate a tale attività e nel relativo *staffing*;
 - è stata completata l'infrastruttura tecnologica per la modellazione dei processi e l'inserimento degli asset informativi correlati (rischi, controlli e sistemi informativi); nel corso del primo semestre del 2011 verranno completati l'infrastruttura di fruizione dei contenuti e il portale per l'accesso dei dipendenti;
 - sono in corso le attività di mappatura dei processi delle società appartenenti al perimetro Italia, il cui completamento è previsto entro giugno 2011;
 - sono state avviate le attività di mappatura dei processi nella *Country* Slovacchia, il cui completamento è previsto entro dicembre 2011;
 - è pianificato nel corso del primo quadrimestre del 2011 l'avvio delle attività per le *Country* Romania, Russia e Francia;
 - sono stati avviate le analisi per l'attuazione del suddetto progetto nel Gruppo Endesa e il relativo *business case* verrà concluso entro giugno 2011;
- > è stato avviato il progetto *Overhead*, finalizzato a migliorare, a livello di Gruppo, i processi delle funzioni di *staff* in termini di efficienza ed efficacia.

Sviluppo e formazione

Le attività di sviluppo sono organizzate attorno a tre principali ambiti: i processi di valutazione, il sistema di *talent management* e l'indagine di clima.

Per quanto riguarda i processi di valutazione, la *performance review* da quest'anno ha visto la partecipazione, oltre che di tutto il *management* del Gruppo già coinvolto negli anni passati, anche di tutti gli impiegati delle Divisioni italiane, per un totale di circa 28.000 valutati. Si tratta dell'evoluzione del sistema di valutazione della *performance*, già anticipata nel 2008 con la valutazione pilota degli impiegati della Divisione Mercato, in linea anche con le attese espresse nell'Indagine di Clima del 2008, oltre che delle raccomandazioni degli analisti rappresentanti dei fondi etici.

La nuova *performance review* è stata accompagnata da un articolato piano di comunicazione, da iniziative di formazione con percorsi differenziati per segmenti di popolazione, dal miglioramento della strumentazione *on line* e da un meccanismo di *tutoring* distribuito.

Sempre riguardo alla valutazione delle *performance*, analogamente al 2009, anche a inizio 2010 le prime due linee di Gruppo e le persone appartenenti al *Talent Pool 1* hanno partecipato al *Feedback 360°*, quest'anno esteso all'*Alta Dirección* di Endesa e, in via sperimentale, a nuovi segmenti manageriali (tutta la popolazione *Expatriate* della Divisione Internazionale, le prime linee di Enel North America, il *management* della famiglia professionale *Energy Management* e le prime linee HR di Endesa), per un totale di 250 persone valutate e di 1.815 valutatori.

Passando alla valutazione delle conoscenze tecniche, il primo semestre dell'anno è stato dedicato all'aggiornamento del sistema professionale delle famiglie Amministrazione Finanza e Controllo (AFC), *Information & Communication Technology* (ICT) e *Safety*. Per la famiglia AFC è stato completato il progetto pilota avviato nel 2009 con la valutazione di tutta la popolazione dell'area di tutte le *Country* del Gruppo (esclusa in questa fase solo Endesa) per un totale di 1.500 persone. Inoltre, per ICT e *Safety* nell'ultimo trimestre è stato avviato un progetto pilota di mappatura e valutazione che ha riguardato circa 260 persone di ICT in Italia e Romania e per Endesa alcune risorse in Spagna e Colombia; per *Safety* circa 150 persone della Divisione Internazionale e di Enel Green Power. Con il 2011, a partire dall'analisi dei risultati emersi dalla fase pilota, sarà avviato il processo di revisione del modello e di identificazione di interventi mirati per queste famiglie professionali.

Per quanto riguarda il *talent management*, il primo semestre dell'anno è stato dedicato alla revisione del sistema introdotto nel 2008, attraverso l'introduzione di elementi di maggiore strutturazione e di "spinta" verso la mobilità, in particolare attraverso un maggior collegamento con il processo di *succession management*, integrato nella valutazione annuale delle *performance*.

Infine, rispetto all'indagine di clima i primi mesi dell'anno sono stati dedicati al monitoraggio delle azioni avviate a valle della seconda indagine globale di fine 2008. È stata poi progettata e realizzata nel mese di dicembre la terza rilevazione in uno scenario internazionale ancora più ampio con il coinvolgimento di circa 80.000 persone in 22 Paesi. I primi mesi del 2011 saranno cruciali per la condivisione dei risultati e l'individuazione delle azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda la formazione, i tre assi principali di lavoro per Enel University hanno riguardato la sistematizzazione e la revisione di alcune iniziative chiave che completano il *leadership curriculum*, il supporto all'integrazione dei Paesi della Divisione Internazionale e lo sviluppo di nuove accademie tecniche e funzionali.

Il *leadership curriculum* è l'insieme dei percorsi formativi che all'interno del Gruppo sono mirati a diffondere e rendere operativo il modello di *leadership* Enel. Ogni percorso è mirato a un *target* specifico di popolazione (impiegati, quadri o dirigenti). In particolare, il *leadership curriculum* è composto da tre tipologie di intervento:

- > programmi legati a passaggio di inquadramento/ruolo: erano già attivi il programma di *induction* per neoassunti neolaureati (*Junior Enel Training International*) e il percorso per neoquadri (LINK). A inizio anno sono stati avviati anche i due percorsi del programma per neoassunti non neolaureati (*Welcome in Enel*), uno rivolto a laureati e un altro rivolto a diplomati. Inoltre, nel 2010 è stato completato il programma formativo per tutti i dirigenti italiani e della Divisione Internazionale di cinque giorni realizzato in collaborazione con LUISS e Alma Mater denominato *Enel Business & Leadership*;
- > programmi legati ai risultati della *performance review*: accanto ai 12 moduli formativi per quadri progettati nel 2009 ed erogati già nel 2010 a varie popolazioni (*manager*, gestori di risorse, *professional*), sono stati progettati diversi moduli formativi per impiegati (PPR *Junior Professional* e PPR impiegati), già testati in 13 edizioni nel 2010;
- > programmi dedicati ai *talent pool*: è stata progettata ed erogata una "special edition" del *Leadership for Energy Executive Program* (in *partnership* con Harvard Business School) per il *top management* del Gruppo. Nel 2010 si sono tenute anche tre edizioni dell'altra iniziativa chiave dedicata ai *talent pool*, ovvero il *Leadership for Energy Management Program* (in *partnership* con IESE e Bocconi) per il *talent pool* di secondo livello (TP2).

Per quanto riguarda invece il supporto all'integrazione dei Paesi della Divisione Internazionale, oltre ai programmi internazionali del *leadership curriculum* (*JET International*, *Enel Business & Leadership* e programmi per *talent pool*), sono continuate le iniziative specifiche di formazione tecnica per ogni Paese, mirate alla diffusione delle *best practice* aziendali e alla creazione di competenze formative locali in grado in futuro di sviluppare e mantenere autonomamente le competenze tecniche.

Infine, per quanto riguarda le accademie tecniche sono

state avviate quelle per generazione, ingegneria e realizzazione impianti, mentre per quanto riguarda le accademie funzionali sono state avviate quelle per Risorse Umane, Amministrazione Finanza e Controllo, Legale e Acquisti.

Selezione

L'anno 2010 ha visto l'unità Selezione e Rapporti con le università concentrarsi sui processi di ricerca e inserimento di giovani laureati e diplomati, da formare coerentemente con i diversi percorsi professionali presenti in Azienda e al contempo promuovere e rafforzare l'immagine di Enel come "Employer of Choice" presso i segmenti più pregiati del mercato del lavoro, consentendole di conseguire per il secondo anno consecutivo la certificazione dell'Istituto Internazionale CRF di azienda "Top Employer".

Gli strumenti e i canali di cui ci si è avvalsi per il reperimento delle candidature sono stati, prioritariamente, il sito internet, oltre al contatto con scuole e università con le quali sono attive collaborazioni specifiche. Le *skill* tecniche più "critiche" (come per esempio quelle legate alla progettazione degli impianti, o inerenti agli impatti ambientali, o la sicurezza degli impianti, all'*upstream* gas e alle energie rinnovabili), sono state individuate anche grazie ad accordi mirati con società di *head hunting* specializzate, in alcuni casi operanti anche all'estero.

L'iter di selezione ha previsto sia un passaggio orientato a una valutazione attitudinale e motivazionale sia uno maggiormente focalizzato sugli aspetti tecnico-professionali. Le metodologie utilizzate nell'ambito dei processi di selezione sono state diverse, identificate in base al *target* di popolazione da selezionare; in particolare, per i giovani laureati è stato adottato lo strumento dell'*assessment center* che ha incluso anche prove di lingua inglese.

In Italia, nel corso del 2010, a fronte di circa 5.800 colloqui sono state effettuate 1.075 assunzioni, di cui circa il 75% è rappresentato da profili "neo": in particolare, il 40% da neolaureati (di questi, il 41% è costituito da donne) e il 60% da giovani diplomati.

Le attività di *recruitment*, nello specifico, si sono concentrate prevalentemente sulle aree tecniche della Divisione Ingegneria e Innovazione e sulle strutture delle *operation* della Divisione Infrastrutture e Reti, sulle aree della Generazione e dell'Energy Management della Divisione omonima, sulle aree tecniche e di mercato della Divisione Energie Rinnovabili e su quella del *customer service* della Divisione Mercato. Uno sforzo significativo, in termini di reclutamento esterno, ha riguardato più nel dettaglio,

analogamente a quanto avvenuto negli ultimi anni, l'area Sviluppo e Realizzazione Impianti, dove sono state inserite 70 persone, e l'area Tecnica Nucleare che ha raggiunto una consistenza di 181 risorse. La Divisione Infrastrutture e Reti ha visto, a sua volta, l'inserimento di personale tecnico-operativo su tutto il territorio nazionale nell'ambito delle attività di gestione e manutenzione degli impianti. È, inoltre, proseguito il rafforzamento delle aree di *business* della Divisione Mercato con il progetto *Quality Promoter*, che ha portato all'assunzione di circa 30 giovani laureati. Anche la Divisione Energie Rinnovabili è stata rafforzata attraverso l'inserimento di 60 nuovi assunti.

Le aree di *staff* – in particolare quelle di *governance* – in continuità con quanto già avvenuto nel primo semestre di quest'anno, sono state ulteriormente consolidate grazie al progetto *Junior Controller* che ha interessato direttamente la Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, e agli inserimenti nelle funzioni *Audit* e *Group Risk Management*.

Nell'ambito del progetto *Energy Without Frontiers*, che prevede l'assunzione di 100 giovani laureati stranieri entro il 2011, sono state assunte ulteriori 7 persone, prevalentemente all'interno delle aree di *staff* e nucleare della Divisione Ingegneria e Innovazione, portando a 81 il numero totale delle risorse inserite.

Sono, inoltre, proseguite le attività volte a rafforzare il *brand* di Enel e a promuoverne l'immagine di azienda "Top Employer" presso i *campus* universitari di interesse, sia attraverso la partecipazione a *job meeting*, sia con la progettazione di "recruiting day" *ad hoc* legati alla presentazione di progetti di *business* specifici, sia con la programmazione di iniziative di didattica "alternativa", soprattutto all'interno delle facoltà tecnico-ingegneristiche. Tra gli eventi che hanno maggiormente contribuito alla diffusione del *brand* aziendale sul piano internazionale, si evidenziano la partecipazione al *V Foro de Empleo* di Madrid, all'*Energy 21st* e alla seconda edizione dell'*Atomicareer*, questi ultimi due eventi tenuti a Bruxelles e rispettivamente focalizzati sul settore energetico in generale e su quello nucleare.

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

Nel corso del 2010 si è dato ulteriore impulso al processo di mobilità interna internazionale, che ha portato alla pubblicazione del primo *job posting* di Gruppo per una

posizione manageriale, coerentemente con il nuovo modello di *management*, e alla pubblicazione di oltre 40 posizioni da ricoprire. È stato dato avvio inoltre al programma di scambio all'interno delle funzioni tecniche della Rete di Enel ed Endesa (*Twin Exchange Program*) che porterà alla mobilità, almeno nella sua fase iniziale, di ulteriori 6 persone. Avviato a fine 2009 nell'ambito della Divisione Internazionale, il programma di *International Mobility* ha avuto nel corso del 2010 un notevole impulso portando oltre 60 dipendenti francesi, rumeni, russi e slovacchi all'interno di diverse realtà operative italiane, a sostegno dell'integrazione, e offrendo importanti occasioni di sviluppo ai partecipanti.

Sistemi di remunerazione e incentivazione

La politica retributiva nell'anno 2010 si è mossa in assoluta continuità con le logiche e la filosofia adottate negli anni precedenti.

Come ogni anno sono stati effettuati *benchmark* con il mercato esterno e prese le necessarie misure per garantire un corretto posizionamento della retribuzione in termini di competitività rispetto ai mercati di riferimento.

Si è confermata la selettività degli interventi sul fisso, a conferma di una politica meritocratica volta a premiare le competenze pregiate all'interno di ciascuna famiglia professionale.

Sul versante dei sistemi di incentivazione di breve periodo, è stato confermato l'MBO quale strumento principale che coinvolge circa il 97% dei dirigenti e circa il 17% dei quadri. Da segnalare che nel 2010, anche a valle di un approfondito *benchmark* con altre aziende *leader*, è stato rinnovato il sistema di incentivazione commerciale migliorando nettamente sia la tempestività di assegnazione degli obiettivi sia il collegamento con le attività di pianificazione commerciale.

Salute e sicurezza sul lavoro

Nel 2010 è proseguita l'attuazione in tutto il Gruppo dell'*Integrated Nine Point Safety Improvement Plan*, il progetto, avviato dal 2008, che rappresenta la strategia dell'Azienda per raggiungere l'obiettivo "zero infortuni". Le attività del progetto nel 2010 si sono incentrate, in particolare, sui comportamenti, sul miglioramento dei

Nel 2010 è proseguita la realizzazione in tutto il Gruppo dei progetti focalizzati sui comportamenti, finalizzati a promuovere l'attenzione alla sicurezza anche nelle attività a basso rischio, come il *Safety 24/7* e il *Behavioural Based Safety (BBS)*, ed è stato avviato il progetto *Work Smart Think Safe*, che mira a promuovere il coinvolgimento diretto dei colleghi nel proporre idee di miglioramento degli *standard* di sicurezza nei luoghi di lavoro.



processi di approvvigionamento e gestione delle imprese appaltatrici e sui processi di allineamento delle *practice* tra le *Country* del Gruppo.

Seguendo le linee di azione già tracciate lo scorso anno, infatti, sono stati sviluppati i percorsi formativi sulla *safety* per i neoassunti, differenziati a seconda dell'inserimento nelle Divisioni operative (10 edizioni) o delle funzioni di *staff* (11 edizioni). Sono state realizzate 50 edizioni del corso sulla "*Leadership per la safety*", un intervento formativo dedicato al *management* finalizzato a favorire una maggiore e più consapevole assunzione della responsabilità legata al ruolo di "*leader per la sicurezza*", che hanno visto la partecipazione di circa 600 *manager*. Sono stati organizzati i corsi di guida sicura rivolti al personale delle Divisioni Infrastrutture e Reti, Generazione ed Energy Management, Mercato ed Energie Rinnovabili.

Sono state realizzate, inoltre, molteplici iniziative focalizzate sulle risorse *safety* e finalizzate alla costituzione della "famiglia professionale della *safety*" con l'individuazione di percorsi specifici di sviluppo e formazione: *assessment* delle risorse *safety* ed elaborazione della "*Safety Academy*", revisione del sistema professionale per la *safety*, progetti dedicati ai *safety manager* (*Visione Unica della Safety e Learning Tour*). È stato avviato, infine, il progetto formativo *Safety per Neoassunti*, dedicato alle nuove risorse delle aree operative, che ha lo scopo di potenziare conoscenze e capacità in materia di sicurezza sul lavoro e che prevede la permanenza dei laureati neoassunti delle Divisioni operative nell'ambito delle strutture dedicate alla *safety* per un periodo di alcuni mesi con l'obiettivo di rendere tale esperienza il filo conduttore della loro carriera lavorativa.

In tutte le Divisioni/società del Gruppo è proseguito lo

sviluppo del processo di monitoraggio e gestione dei *near miss* e degli altri indicatori a preventivo (*leading KPI*). Nell'ambito del progetto di *Global Reporting*, finalizzato a creare un processo automatizzato e centralizzato per la reportistica in ambito *safety*, si è lavorato per la realizzazione di un sistema analitico di Gruppo basato sulla piattaforma SAP che si interfaccia con i sistemi informativi attualmente esistenti in Azienda. Relativamente al miglioramento dei processi di appalto



è proseguita l'attuazione del nuovo modello di qualificazione delle imprese che introduce requisiti di sicurezza specifici e più stringenti. Per la selezione dei fornitori sono state sviluppate le linee guida che prevedono l'utilizzo, ove possibile, di comparti qualificati e la definizione di criteri di rotazione basati sugli indicatori *safety*. Nei contratti sono presenti clausole specifiche in materia di *safety* che prevedono l'applicazione di sanzioni in caso di violazioni gravi e reiterate della normativa in materia di salute e sicurezza e, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto. Sono stati potenziati i controlli sulle imprese e l'attività di sorveglianza lavori, attraverso la definizione di specifici piani di miglioramento divisionali/societari. Sono stati organizzati, inoltre, anche specifici interventi formativi sulle tematiche di *safety* per il personale che gestisce i contratti e svolge attività di controllo sulle imprese.

Molteplici sono state le iniziative e le campagne organizzate nel corso dell'anno per sensibilizzare gli appaltatori sui temi della sicurezza sul lavoro. Il 19 novembre, in particolare, è stato organizzato il primo *Contractors Safety Day* a livello di Gruppo, che segue le tante iniziative a carattere locale realizzate dalle Divisioni/società del Gruppo.

Il progetto *Nine Points* è stato uno dei temi principali del primo incontro, tenutosi il 26 maggio, del *Safety Steering Committee*, il Comitato direttivo composto dai primi riporti dell'Amministratore Delegato e introdotto alla fine dello scorso anno con il compito di approvare le scelte e le politiche di Gruppo in materia di *safety*, promuovere iniziative di carattere strategico volte a diffondere e accrescere la cultura della sicurezza e riesaminare periodicamente l'efficacia dei processi di gestione delle tematiche di salute e sicurezza a livello di Gruppo.

Dall'8 al 14 novembre, per il terzo anno consecutivo, si è svolta l'*International Safety Week*, un progetto trasversale all'intero mondo Enel, che ha l'obiettivo di focalizzare l'attenzione di tutti i lavoratori, sul tema della sicurezza, per una settimana, attraverso la realizzazione di molteplici iniziative di formazione, comunicazione e sensibilizzazione, che coinvolgono non solo i lavoratori ma anche le imprese appaltatrici e le comunità, con lo scopo di promuovere una visione omogenea e un unico approccio alla *safety* in tutti i Paesi in cui Enel opera. L'edizione 2010 dell'*International Safety Week* ha visto il coinvolgimento di 73.600 colleghi in 19 Paesi e la realizzazione di 1.276 eventi, il 23% in più rispetto allo scorso anno, e di molteplici iniziative focalizzate sulle seguenti tematiche: imprese appaltatrici, *near miss*, gestione delle emergenze e responsabilità individuale e collettiva.

Nel 2010 è proseguito, inoltre, il processo di integrazione con le *Country* estere con l'obiettivo di creare sinergie e attuare programmi di eccellenza operativa. In tale ottica è stato esteso alle Divisioni Generazione ed Energy Management, Energie Rinnovabili e Ingegneria e Innovazione il progetto *Visual Safety*, finalizzato a creare un ciclo di miglioramento continuo, basato sulla condivisione delle *best practice*.

Relativamente a Endesa, a luglio 2010 si è tenuto il primo incontro del *Continuous Safety Improvement Committee*, il Comitato Enel-Endesa previsto dal *Coordination Handbook* che ha il compito di promuovere il miglioramento continuo degli *standard* di sicurezza attraverso la diffusione di *best practice* e lo scambio di esperienze, e nel corso dell'anno sono stati organizzati i primi due Comitati di Approfondimento per l'analisi degli infortuni gravi e mortali di Endesa. Per quello che riguarda le attività proprie legate alla salute

e sicurezza nei luoghi di lavoro, è proseguito il processo di certificazione secondo lo *standard* BS OHSAS 18001 dei Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro delle Divisioni/società del Gruppo.

In relazione all'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione di cui al decreto legislativo n. 231/01, a valle dell'emissione nell'agosto del 2009 del decreto legislativo n. 106/09, a maggio è stata aggiornata e approvata nel Consiglio di Amministrazione di Enel la parte speciale F, adottata a seguito dell'estensione della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche di cui agli illeciti di omicidio colposo e di lesioni personali colpose gravi o gravissime, commessi in violazione di norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della sicurezza sul lavoro. Intensa è stata la formazione sulle tematiche di *safety* erogata per i soggetti del sistema di prevenzione aziendale: sono state organizzate 30 edizioni, in 12 sedi territoriali diverse, del corso di aggiornamento annuale dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e sono stati erogati i corsi di formazione e aggiornamento per i Coordinatori per la Sicurezza in fase di Progettazione ed Esecuzione (CSP/CSE).

Relativamente al fenomeno infortunistico ⁽¹⁾, l'indice di frequenza evidenzia una riduzione del 57% dal 2006 al 2010, attestandosi a un valore di 2,77, mentre l'indice di gravità presenta una riduzione del 50% dal 2006 al 2010, registrando un valore di 0,13. Il *trend* di riduzione è confermato anche dall'indice di frequenza operativo, introdotto lo scorso anno, che si focalizza su alcune tipologie di infortuni maggiormente correlate al *core business* dell'Azienda e caratterizzate da un elevato tasso di gravità (infortuni elettrici, per caduta dall'alto, per urto-schiacciamento-taglio, per agenti nocivi e per esplosione-scoppio). Tale indice nel 2010 evidenzia una riduzione del 57% rispetto al 2007.

Le ottime *performance* di Enel in ambito "Salute e sicurezza sul lavoro" del 2009 sono state valutate molto positivamente anche dagli analisti finanziari per l'Indice di Sostenibilità Dow Jones: la nostra Azienda quest'anno ha conseguito un punteggio molto alto, posizionandosi a pochi punti dalla "best in class" e molto al di sopra del punteggio medio del settore delle *utility* elettriche mondiali. Nel 2010 si sono verificati tre infortuni mortali che hanno interessato dipendenti del Gruppo Enel: un infortunio per azione di corrente elettrica, verificatosi in Russia, nell'impianto di KGRES, e due infortuni stradali verificatisi uno a

Vercelli, a un dipendente della Divisione Infrastrutture e Reti, e uno in Romania. Per quanto riguarda gli infortuni a dipendenti di imprese appaltatrici, verificatisi durante l'esecuzione di lavori per conto Enel, nel 2010 si sono registrati 19 eventi mortali, di cui 15 all'estero. Gli infortuni gravi e mortali che interessano il personale Enel o dipendenti di imprese appaltatrici sono oggetto di un processo di indagine specifico, finalizzato all'identificazione delle cause e alla definizione di azioni migliorative volte a prevenire il ripetersi di eventi analoghi. A valle di tale analisi vengono adottati, se necessari, provvedimenti che vanno, nel caso di dipendenti Enel, dal richiamo al licenziamento e, nel caso di imprese appaltatrici, dalla sanzione amministrativa alla rescissione del contratto. Nel 2010, in particolare, sono stati adottati otto provvedimenti nei confronti del personale Enel e circa 50 azioni nei confronti delle imprese appaltatrici.

Relazioni industriali

L'avvenimento più significativo del 2010 è stata l'intesa del 5 marzo per il rinnovo del Contratto collettivo nazionale di lavoro scaduto, per la parte sia economica sia normativa, a giugno 2009.

Per quanto riguarda i contenuti economici, l'accordo prevede un aumento medio a regime di 157 euro, da riparametrare secondo la scala contrattuale, in quattro *tranche*, la prima delle quali con decorrenza 1° marzo 2010 (le altre *tranche* hanno decorrenza 1° gennaio 2011, 1° gennaio 2012 e 1° luglio 2012); è prevista altresì la corresponsione di una copertura economica per il periodo 1° luglio 2009 - 28 febbraio 2010 di 360 euro, sempre da riparametrare, nonché il versamento a carico delle aziende di 4 euro al Fondo di Previdenza Integrativa (FOPEN) nei confronti dei lavoratori iscritti.

Sotto il profilo normativo, particolarmente significativo è il fatto che sia stata raggiunta un'intesa sulla regolamentazione del diritto di sciopero, con la sottoscrizione di un documento che sancisce le linee guida sulla cui base sarà definito il testo articolato dell'accordo in sostituzione di quello, risalente al 1991, disdetto dai sindacati a giugno dello scorso anno: degna di nota è l'affermazione concordata tra le Parti che lo sciopero nel settore elettrico sarà effettuato con modalità che garantiscano comunque la continuità e la sicurezza del servizio a tutti gli utenti. Altri aspetti significativi riguardano il tema della "classificazione" sulla quale sono stati fissati i principi per addivenire a

(1) Le cifre riportate si riferiscono a un perimetro di 77.704 lavoratori. La popolazione considerata non comprende i dipendenti delle società consolidate con il metodo proporzionale, Albania e le *Branches*.

un nuovo sistema sostitutivo di quello in atto, ormai fermo da oltre 20 anni; la materia è complessa e richiederà un impegno che si ritiene possa concludersi non prima della metà del 2011.

Novità riguardano anche il tema della sicurezza, ove si è operata un'integrale riscrittura del testo contrattuale in termini di una maggiore aderenza all'obiettivo di "zero infortuni"; elementi innovativi sono altresì stati introdotti sul tema della bilateralità, in particolare, per la formazione. Vanno inoltre ricordate talune maggiori flessibilità introdotte in materia di reperibilità e di trasferimenti.

Sempre in ambito aziendale sono da segnalare anche l'insediamento – previsto dall'accordo quadro per la presentazione di piani formativi Enel a Fondimpresa del 23 dicembre 2009 – della "Commissione bilaterale Enel sulla formazione", avente ruolo di indirizzo, supporto e valutazione dell'attività formativa di Gruppo, oltre che di elaborazione e condivisione dei piani formativi aziendali da sottoporre all'approvazione di Fondimpresa per il loro finanziamento (Fondimpresa, istituito con la legge n. 388/92, è il maggiore dei fondi paritetici interprofessionali italiani destinato alla gestione della formazione continua di operai, impiegati e quadri), e l'approvazione dei primi piani formativi con verbale di accordo del 20 luglio. Per quanto concerne l'Informazione e Consultazione a livello transnazionale, è stato realizzato nel mese di maggio il seminario di formazione congiunta "Il CAE Enel e l'esercizio dei diritti di informazione e consultazione", progettato per i membri del CAE Enel, il quale rappresenta il primo intervento formativo effettuato ai sensi dell'art. 9 dell'Accordo costitutivo CAE del 5 dicembre 2008. L'obiettivo del seminario, frutto dell'intesa fra Comitato Ristretto ed Enel nel primo anno di attività del CAE Enel (insediatosi a giugno 2009), è stato quello di migliorare il funzionamento dell'organismo, tramite lo studio e il confronto con le buone prassi adottate da altri CAE e alla luce del recente *recast* della direttiva sui CAE (2009/38/CE).

Consistenza del personale

Il personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2010 è pari a 78.313 dipendenti, di cui 40.930 impegnati nelle società del Gruppo con sede all'estero. L'organico nel corso del 2010 si riduce di 2.895 risorse per effetto del saldo tra le assunzioni/cessazioni (-2.560) e di variazioni di perimetro che hanno interessato alcune società del Gruppo (-335). Le cessazioni dal servizio sono rappresentate principalmente da esodi consensuali incentivati.

Le più significative variazioni di perimetro avvenute in questo esercizio sono: la riorganizzazione delle attività rinnovabili (che ha previsto il conferimento di tali attività in Spagna e Portogallo dalla Divisione Iberia e America Latina alla Divisione Energie Rinnovabili) con la nascita della *newco* Iberia, la cessione del ramo di azienda di Enel Distribuzione a Bolzano, la cessione di Endesa Hellas ed Endesa Gas, la *joint venture* 3Sun di Enel Green Power.

La variazione complessiva rispetto alla consistenza al 31 dicembre 2009 è così sintetizzabile.

Consistenza al 31.12.2009	81.208
Variazioni di perimetro e acquisizioni:	(335)
- Acquisizioni di società	43
- Cessioni di società	(378)
Assunzioni	3.761
Cessazioni	(6.321)
Consistenza al 31.12.2010 ⁽¹⁾	78.313

(1) Include 2.324 risorse riferibili al perimetro di società classificato come "posseduto per la vendita".

Clienti

In tutto il mondo, il mercato dell'energia è attraversato da tensioni dinamiche, su cui si focalizza l'attenzione del cittadino-consumatore, mentre il crescente tasso di liberalizzazione genera nei clienti, attuali e potenziali, nuovi stimoli, esigenze e possibilità di scelta.

Garantire l'accesso all'energia elettrica per il maggior numero di persone e soddisfare le loro esigenze con sicurezza, qualità, efficienza e innovazione: queste sono le premesse per la creazione di una cultura aziendale sempre più orientata al cliente e alla sua soddisfazione.

In Italia, la Divisione Mercato garantisce un impegno continuo nei confronti di tutti i suoi clienti, attraverso una politica attenta alla qualità del servizio.

La soddisfazione del cliente è il principale obiettivo sulla base del quale sono definite, attraverso il programma *Passion for Quality*, specifiche iniziative di miglioramento. Fra le più significative del 2010, spiccano l'estensione dell'orario del *contact center* 24 ore su 24 e la realizzazione di nuovi servizi sui portali *web*. Inoltre, a disposizione del cliente, sono presenti sul territorio nazionale 131 Punti Enel, sempre più dotati di nuovi strumenti di gestione e comunicazione.

Attenzione ai clienti, ma anche impegno e sensibilizzazione

verso un uso efficiente dell'energia e rispetto per l'ambiente costituiscono un valore fondamentale della proposta commerciale di Enel Energia per il mercato libero.

Molte sono state le proposte sviluppate nel 2010 su questi valori: con "Energia Tutto Compreso Green", Enel Energia ha offerto per la prima volta alle famiglie italiane la possibilità di scegliere per i propri consumi solo energia prodotta da fonti rinnovabili, a zero CO₂, scelta che dà inoltre l'opportunità di beneficiare di speciali *bonus* in bolletta.

Inoltre, ai 2,5 milioni di famiglie che partecipano al programma di *loyalty* Enelpremia, è offerta una gamma di premi tutti eco-compatibili. Per le imprese, invece, attraverso i *Key Account Manager*, è prevista la possibilità di avvalersi di un servizio esclusivo di analisi dei consumi energetici, focalizzato su climatizzazione e illuminazione.

I prodotti e i servizi verso la clientela sono comunicati con un linguaggio semplice e immediato, che evidenzia in modo chiaro le caratteristiche delle offerte e i vantaggi correlati. Tra gli obiettivi di Enel Energia ci sono infatti la chiarezza e la semplicità di tutto il materiale di comunicazione che deve consentire al consumatore di poter acquistare i prodotti proposti in modo trasparente e consapevole; tali informazioni sono messe infatti a disposizione dei clienti in tutti i punti di contatto, fisici e virtuali.

In Italia Enel è socio dell'UPA (Utenti Pubblicità Associati), l'organismo associativo costituito dalle principali e più qualificate aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità che, a sua volta, aderisce all'IAP (Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria). Quindi Enel, nella sua attività di comunicazione pubblicitaria, fa riferimento al Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale della IAP, arrivato l'11 gennaio 2011 alla sua 51ª edizione.

Continua nel 2010 il *trend* positivo dell'immagine di Enel in Italia, secondo il settimo rapporto sulla *Brand Equity* Enel realizzato da GFK-Eurisko nel novembre del 2010. L'indicatore di *Brand Equity* (BE) Enel è un modello di valutazione del grado di percezione del marchio da parte di cittadini, imprese e *opinion leader*, basato su una ricerca statistica annuale. Nel complesso l'indice di BE Enel è cresciuto leggermente rispetto al 2009, e di oltre quattro punti percentuali rispetto alla prima rilevazione del 2003, nonostante l'accresciuta pressione competitiva che la liberalizzazione ha generato.

In Romania, è stato lanciato nell'aprile 2010 il programma *Client in Focus* (CLIF), i cui obiettivi riguardano il miglioramento dei servizi esistenti mediante la riprogettazione di processi e procedure, l'evoluzione dei vari servizi e canali

di *Customer Relationship Management*, il potenziamento dei punti di contatto virtuali e l'introduzione di nuovi canali di vendita. Nell'ambito del progetto, nel corso del 2010 ha debuttato il nuovo sito internet e sono stati diversificati i servizi offerti dal *call center*, unitamente al lancio di nuovi canali di pagamento; le novità sono state comunicate ai clienti attraverso una campagna pubblicitaria dedicata.

In Spagna e in America Latina, Endesa ha sviluppato nel 2010 programmi e azioni volti a migliorare e facilitare l'accesso all'energia elettrica, rimuovendo barriere linguistiche o altri ostacoli che possono impedire una comunicazione efficace e trasparente o sviluppando e migliorando le infrastrutture di distribuzione in zone rurali. Particolare attenzione viene inoltre posta alle attività di sensibilizzazione sui pericoli connessi all'elettricità e a programmi educativi su un uso sicuro e razionale dell'energia. Endesa aderisce inoltre a stringenti codici di autoregolazione che vanno oltre le semplici norme legali, le quali stabiliscono l'obbligo di veridicità delle comunicazioni commerciali.

La risoluzione alternativa delle controversie

Enel è oggi l'unica azienda energetica, a livello UE, a disporre, in Italia, di una procedura di conciliazione paritetica e volontaria per oltre 28 milioni di clienti domestici italiani, con tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello nazionale. Una procedura veloce, snella e completamente gratuita che si svolge *on line* e permette di risolvere in via stragiudiziale le controversie legate al contratto di fornitura di energia elettrica e gas che possono insorgere fra clienti e Azienda.

Tale progetto, nato nel 2004, si è concretizzato nel 2006 con la firma di un Protocollo di Conciliazione e di un Regolamento per l'attivazione della procedura fra Enel e le 17 Associazioni dei Consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, organismo istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico). La conciliazione è stata sperimentata per un anno nella sola regione Piemonte e nel 2009 è stata estesa a tutto il territorio italiano. Da luglio 2009 a oggi sono stati espletati oltre 1.600 procedimenti di conciliazione per i clienti del mercato elettrico libero e tutelato e del settore gas.

Il 7 luglio 2010 Enel ha firmato il Protocollo di Intesa e il Regolamento della Conciliazione in fase sperimentale in tre regioni italiane (Lombardia, Emilia Romagna e Puglia),

per la conciliazione paritetica anche con le sei più importanti Associazioni di rappresentanza delle Piccole e Medie Imprese italiane – Confartigianato, CNA, Confapi, Confagricoltura, Confcommercio, Confesercenti – estendendo la possibilità di accedere alla conciliazione anche al settore dei clienti *business*.

Con questa estensione possono accedere alla conciliazione anche gli oltre 2,5 milioni di imprese clienti di Enel attraverso gli sportelli territoriali delle Confederazioni di Impresa cui sono associati.

Società

Pensare globale, agire locale. È in una parola – “*glocal*”, appunto – che può riassumersi la modalità con cui Enel costruisce ogni giorno il rapporto con i suoi *stakeholder*. Si tratta infatti di un *network* relazionale proprio di una multinazionale dell’energia, che comunica e si confronta con un insieme di pubblici diversi per cultura, lingua, contesto sociale ed economico. In questo scenario, si colloca l’impegno di Enel per un dialogo aperto, trasparente e attento alle esigenze delle comunità in cui vive e opera.

Il Gruppo Enel nel *Global Compact*

Il *Global Compact* è un’iniziativa delle Nazioni Unite cui aderisce un *network* di imprese, associazioni, organizzazioni governative e ONG, avviata nel 2000 da Kofi Annan per sollecitare le imprese ad adottare comportamenti socialmente responsabili. Le imprese che lo sottoscrivono si impegnano a uniformarsi a dieci principi relativi al rispetto dei diritti umani e sindacali, della tutela dell’ambiente e della lotta alla corruzione. I partecipanti al *Global Compact* sono obbligati a rendicontare annualmente i risultati raggiunti con una comunicazione *ad hoc* (*Communication On Progress*), pena l’esclusione dall’iniziativa. Enel vi ha aderito nel 2004, Endesa nel 2002.

A ottobre 2010 la UN *Global Compact* ha invitato un ristretto gruppo di aziende, tra cui Enel ed Endesa, a prendere parte a una nuova iniziativa, il *Global Compact LEAD*, con l’obiettivo di raccogliere le aziende “*leader*” che si impegneranno a realizzare un modello globale di sostenibilità seguendo le linee guida del *Blueprint for Corporate Sustainability Leadership*. In occasione del *Business Summit* del G20 a Seoul dell’11-12 novembre 2010, il Gruppo

Enel ha dichiarato la sua adesione al *Global Compact LEAD* al segretario generale delle Nazioni Unite Ban Ki Moon. L’entrata nel LEAD di Enel ed Endesa è stata resa pubblica durante il World Economic Forum di Davos il 28 gennaio 2011.

La relazione con il territorio e le comunità

Nei territori e nei Paesi in cui Enel è presente sono state realizzate nel 2010 numerose iniziative per avvicinare le persone al mondo dell’energia. Prima fra tutte, “*Centrali Aperte*”, il progetto nato inizialmente in Italia, oggi presente in molti Paesi, che rappresenta un appuntamento ormai tradizionale, grazie al quale gli impianti produttivi “aprono le porte” al pubblico, proponendo un’offerta ricca di iniziative culturali, musicali e sportive. Anche per lo scorso anno, l’obiettivo è stato quello di rendere fruibile il grande patrimonio ambientale e tecnologico delle centrali elettriche, per integrarle con il territorio e promuovere l’attenzione all’ambiente. In Italia sono state 78 le centrali che hanno ospitato un ampio calendario di iniziative, richiamando circa 105.000 persone.

L’attenzione per le comunità è anche il filo conduttore di “*Natura e Territorio*”, il programma nato per sviluppare progetti di tutela e valorizzazione dell’ambiente, in particolare nelle aree limitrofe alle centrali Enel in tutto il mondo, attraverso la promozione di attività sportive e ricreative, itinerari culturali e sentieri naturalistici. Per il settimo anno consecutivo, inoltre, Enel in Italia, in collaborazione con Legambiente, ha promosso la manifestazione “*Piccola Grande Italia*” volta a rilanciare nei piccoli comuni italiani la cultura dell’efficienza energetica e dello sviluppo delle energie rinnovabili.

Endesa intende essere percepita come un *partner* indispensabile per lo sviluppo economico, sociale e ambientale dei Paesi in cui è presente, con una particolare attenzione alle diverse realtà socio-economiche. In particolare, in America Latina, i temi di maggior rilevanza sono costituiti dalla sicurezza dell’approvvigionamento, dall’eccellenza operativa, dalla stabilità di regolamentazione e dalla cooperazione nella risoluzione dei problemi sociali.

Endesa contribuisce allo sviluppo sociale delle comunità in cui opera attraverso investimenti diretti in iniziative locali, aumentando i progetti di volontariato d’impresa e i tavoli di lavoro con gruppi, istituzioni, organizzazioni e

· rappresentanti istituzionali delle aree in cui sono presenti strutture e attività industriali o commerciali.

Grandi progetti infrastrutturali

Il 2010 è stato caratterizzato dalla rinascita del nucleare in Italia, con la definizione del processo autorizzativo per la realizzazione e l'esercizio degli impianti di generazione da fonte nucleare, degli impianti di fabbricazione del combustibile e dei sistemi di stoccaggio di combustibile e scorie. In tale contesto, l'impegno delle Relazioni Esterne Enel è consistito nel rilancio del nucleare come progetto per il Paese, contribuendo allo sviluppo della cultura nucleare nelle istituzioni, nel tessuto industriale e nel mondo accademico.

L'unità Grandi Progetti Infrastrutturali e Processi Autorizzativi è direttamente impegnata in questo processo attraverso la relazione con le istituzioni che operano per la definizione del percorso autorizzativo. Grande attenzione è rivolta in questa fase all'ascolto e al dialogo con i diversi *stakeholder* al fine di rafforzare il processo di condivisione con il pubblico.

Lo sviluppo di grandi progetti infrastrutturali, come la riconversione a carbone degli impianti di Porto Tolle e Torvaldaliga Nord e la realizzazione del rigassificatore di Porto Empedocle, ha ricevuto grande impulso nel corso del 2010. Il dialogo con gli *stakeholder* del territorio è stato uno degli elementi chiave che hanno portato ad aumentare il supporto verso la realizzazione di diversi progetti industriali, attraverso iniziative concrete come la stipula di accordi e la creazione di tavoli di confronto dedicati a temi specifici.

Educazione, scienza, informazione

Enel continua il suo impegno verso le giovani generazioni e il mondo della scuola con il progetto *Play Energy*. L'iniziativa, nel 2010 alla settima edizione, ha consolidato la sua dimensione internazionale con la presenza in 11 dei Paesi in cui l'Azienda opera: Italia, Slovacchia, Romania, Bulgaria, Russia, Guatemala, Cile, Costa Rica, Panama, Brasile e Stati Uniti. Nell'ultimo anno, oltre 8.300 scuole e più di 460.000 studenti sono stati coinvolti, 69.000 ragazzi si sono registrati al sito internet e oltre 33.000 hanno visitato gli impianti Enel. Alla fase finale del concorso hanno partecipato più di 120.000 alunni; in piena ottica di



integrazione e multiculturalità, inoltre, sono stati realizzati 61 gemellaggi fra le scuole di cinque diversi Paesi. Sempre nell'ambito dei progetti dedicati alle giovani generazioni continua anche *We are Energy*, la competizione che coinvolge i figli dei dipendenti Enel. La sesta edizione, dal titolo "*Planet calls to action*", ha coinvolto i ragazzi di 18 Paesi sul tema dell'ambiente e della sostenibilità, stimolandoli a riflettere – anche attraverso la *community* internazionale sul *web* – e proporre le proprie idee per salvare il Pianeta.

Nel 2010 si è tenuta la seconda edizione di "Incredibile Enel" in Italia. Il villaggio itinerante dedicato al mondo dell'energia ha continuato il suo giro d'Italia coinvolgendo dieci città per un totale di quasi 85.000 visitatori. In uno spazio di 800 metri quadrati l'energia è stata raccontata in modo nuovo, attraverso *exhibit* interattivi, giochi, laboratori, esperimenti scientifici, eventi, conferenze, dibattiti e anche un *musical* sull'energia.

In Italia, rientrano nel campo della formazione le collaborazioni con l'Osservatorio Permanente Giovani Editori e le Università IULM, Tor Vergata, LUISS nell'organizzazione di *master*, lezioni in aula, programmi di ricerca, eventi *ad*