

## Consiglio di Amministrazione

		2010	2011	2012
Membri del CdA	(numero)	9	9	9
- esecutivi		1	1	1
- non esecutivi		8	8	8
- indipendenti		7	7	7
- non indipendenti		2	2	2
- membri di minoranze		3	3	3
Membri del CdA sottoposti alla peer review		-	9	9
Riunioni annue del CdA		18	18	16
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	95	97	97
Sessioni annue di board induction	(numero)	0	6	3
Presenza donne negli organi di amministrazione delle società del Gruppo Eni <sup>(a)</sup>	(%)	4,8	5,8	8,1
Presenza donne negli organi di controllo delle società del Gruppo Eni <sup>(a)</sup>		6,5	7,0	14,4

[a] Esclusa Eni SpA.

Il Consiglio di Amministrazione si compone di 9 amministratori di cui 8 non esecutivi e 7 in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge e dal Codice di Autodisciplina delle società quotate (dicembre 2011), cui Eni aderisce. Tre consiglieri sono nominati da azionisti diversi da quelli di controllo.

Nel 2012 è proseguito il programma di formazione (cd. "ongoing induction") per i consiglieri e i sindaci di nuova nomina, aperto anche ai componenti confermati. Il programma ha approfondito temi di business, con la visita di alcuni siti operativi. La sostenibilità e l'etica d'impresa sono stati argomenti di induction.

Oltre all'annuale board review, nel 2012 il Consiglio di Eni ha proseguito – per il secondo anno consecutivo – il processo di peer review dei Consiglieri che si sostanzia nella valutazione del contributo alle attività consiliari fornito da ciascun consigliere da parte degli altri amministratori. La composizione degli organi delle società controllate non quotate e la definizione dei relativi criteri di designazione sono state oggetto di iniziative volte a promuovere i principi ispiratori della recente normativa relativa all'equilibrio fra i generi (cd. Legge sulle quote rosa). In particolare, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di anticipare gli effetti della legge sull'equilibrio dei generi nelle società controllate italiane di Eni prevedendo che, sin dai rinnovi 2012, negli organi sociali fosse presente almeno un 1/3 di donne rispetto alle nomine di competenza del socio Eni, ottenendo così un notevole incremento della presenza femminile negli organi sociali.

## Azionariato

**Composizione azionariato sulla base delle segnalazioni nominative relative ai percettori del dividendo Eni in acconto dell'esercizio 2012 (data stacco 24 settembre 2012 - data pagamento 27 settembre 2012)**

	Numero azioni	%
Azionisti di controllo	1.151.986.865	31,70
Investitori istituzionali	2.158.269.356	59,39
Investitori retail	309.274.444	8,51
Azioni proprie alla data del pagamento del dividendo	11.388.287	0,31
Altri (azioni per le quali non sono pervenute le segnalazioni nominative)	3.266.378	0,09
Totale	3.634.185.330	100,00

Dopo lo stacco del dividendo in acconto dell'esercizio 2012, Cassa Depositi e Prestiti SpA (CDP SpA) ha venduto n. 58.255.250 azioni Eni, pari all'1,6% del capitale della Società. Pertanto al 31 dicembre 2012 gli azionisti di controllo possiedono n. 1.093.731.615 azioni di Eni, pari al 30,10% del capitale della Società (4,34% Ministero dell'Economia e delle Finanze e 25,76% CDP SpA).

Alla data del 31 dicembre 2012 il capitale della Società ammonta a €4.005.358.876, interamente versato, ed è rappresentato da n. 3.634.185.330 azioni ordinarie nominative prive di indicazione del valore nominale.

## Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi

		2010	2011	2012
Interventi di audit integrato	(numero)	61	64	83
- audit a programma		39	40	59
- audit a spot		5	7	8
- follow-up		17	17	16
Numero di raccomandazioni (azioni correttive)		1.071	1.088	1.150
Numero di interventi di Risk Assessment		72	78	98
Media dei tempi di completamento delle azioni correttive	(giorni)	-	80	83
Numero di partecipanti alle sessioni di formazione sul Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	(numero)	-	-	284
- modalità e-learning		-	-	64
- modalità workshop		-	-	220

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (SCIGR), i cui principali aspetti sono descritti nel capitolo "Altre informazioni" della presente Relazione Finanziaria, è sottoposto nel tempo a verifiche e aggiornamento al fine di garantirne costantemente l'idoneità a presidiare le principali aree di rischio dell'attività aziendale, in rapporto alla tipicità dei propri settori operativi e della propria configurazione organizzativa e in funzione di eventuali novità legislative e regolamentari.

Un ruolo primario nel processo di verifica e valutazione del SCIGR nel suo complesso è affidato all'Internal Audit che svolge gli interventi di audit (audit operational, financial e compliance con focus sugli aspetti ex D.Lgs. n. 231/01) in esecuzione del Piano annuale di attività elaborato con un approccio "top-down risk based" e approvato, unitamente al budget delle risorse, dal Consiglio di Amministrazione e, per gli aspetti rilevanti ai fini del D.Lgs. n. 231/01, dall'Organismo di Vigilanza di Eni SpA.

Con riferimento alle principali attività svolte dall'Internal Audit, si evidenzia che:

- il numero degli interventi di audit integrato emessi nel 2012 è in aumento rispetto agli anni precedenti anche in considerazione di un miglioramento complessivo nei tempi di svolgimento degli interventi;
- il numero medio delle azioni correttive per intervento è stabile tra i vari settori e si rileva ad oggi un sostanziale rispetto dei tempi di attuazione delle azioni programmate, a conferma dell'attenzione delle strutture sottoposte ad audit al rispetto delle tempistiche dichiarate;
- le attività di risk assessment 2012, realizzate ai fini della pianificazione integrata degli interventi di audit, hanno riguardato l'aggiornamento delle precedenti risultanze su processi/strutture di Eni SpA e principali società controllate, oggetto di modifiche organizzative/reengineering di processo.

La Direzione Internal Audit ha avviato nel 2012 un'iniziativa di formazione sul SCIGR rivolta al Management di Eni SpA e delle principali società controllate in Italia e all'estero. Tale iniziativa è volta a fornire una visione organica e integrata del SCIGR e sviluppare consapevolezza del ruolo del Management nella implementazione e funzionamento di un efficace ed efficiente SCIGR.

Nell'arco del biennio settembre 2012 - luglio 2014 sono previsti workshop "on site" in circa 25 Paesi oltre all'Italia.

## La gestione delle segnalazioni

(numero)	2010	2011	2012
Fascicoli di segnalazioni sistema di controllo interno pervenute all'Internal Audit per area segnalata	75	86	86
- approvvigionamenti	18	25	31
- personale	11	7	9
- affari legali	1	0	0
- commerciale	13	18	9
- amministrazione e finanza	0	2	7
- acquisizione asset	0	0	0
- gestione contrattuale	16	8	9
- logistica	6	9	6
- altre aree aziendali (security, HSE, ...)	10	17	15
Fascicoli di segnalazioni sistema di controllo interno chiusi nell'anno per esito dell'istruttoria	89	88	86
- fondati per i quali sono state adottate azioni correttive sul sistema di controllo interno	3	3	7
- fondati per i quali sono stati adottati provvedimenti verso dipendenti/fornitori e altre azioni correttive (su clienti/gestori/agenti/terzi; interventi tecnici/operativi; denunce autorità pubbliche, ...)	16	9	14
- infondati con azioni	25	26	23
- generici	6	14	5
- infondati	39	34	37
Fascicoli di segnalazioni altre materie pervenute all'Internal Audit per area segnalata	78	68	87
- personale	25	18	33
- Codice Etico	44	42	43
- rapporti con terzi	4	8	5
- altro	5	0	6
Fascicoli di segnalazioni altre materie chiusi nell'anno per esito dell'istruttoria	63	90	77
- fondati per i quali sono state adottate azioni di miglioramento	0	0	2
- fondati per i quali sono stati adottati provvedimenti verso dipendenti/fornitori e altre azioni correttive (su clienti/gestori/agenti/terzi; interventi tecnici/operativi; denunce autorità pubbliche, ...)	4	13	12
- infondati con azioni	13	19	12
- generici	7	2	7
- infondati	39	56	44

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2012 sono pervenute 263 segnalazioni raggruppate in 173 fascicoli, di cui 86 (50%) afferenti tematiche relative al "Sistema di controllo interno" e 87 riguardanti le "Altre materie" (50%). Nello stesso periodo sono stati archiviati complessivamente 163 fascicoli, di cui 86 afferenti al "Sistema di controllo interno" (53%) e 77 concernenti le "Altre materie" (47%).

Le verifiche effettuate con riferimento ai 163 fascicoli che sono stati archiviati nel 2012 hanno avuto i seguenti esiti:

- per 35 fascicoli (21%) le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state assunte le opportune azioni correttive;
- per 128 fascicoli le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per 35 fascicoli (21%) sono state comunque assunte azioni di miglioramento sulle strutture aziendali interessate. In conclusione, si sono adottate azioni di miglioramento nel 42% dei casi.

Il numero delle segnalazioni ricevute attraverso i canali di comunicazione attivati, in costante crescita nell'ultimo triennio, conferma l'ampia diffusione e conoscenza della procedura sulle segnalazioni (procedura Whistleblowing).

## Il valore aggiunto

(€ milioni)	2010	2011	2012
Valore aggiunto globale netto distribuito <sup>(a)</sup>	21.251	23.294	22.475
- di cui alle risorse umane	4.641	4.592	4.895
- di cui agli azionisti	3.791	3.978	4.139
- di cui agli Stati e alle Pubbliche Amministrazioni	8.581	9.903	11.659
- di cui ai finanziatori	765	922	980
- di cui al sistema impresa	3.473	3.899	802

[a] Il calcolo del valore aggiunto nel 2012, in conformità alla rappresentazione dei dati nel bilancio consolidato di Eni, è stato effettuato in ottica "continuing operation". Per uniformità e coerenza sono stati ricalcolati secondo tale ottica anche il 2010 e il 2011.

Il valore aggiunto netto distribuito nel 2012 è pari a €22.475 milioni, in riduzione rispetto al periodo precedente per effetto della riduzione dell'utile netto rispetto al 2011 dovuta alle svalutazioni rilevate su immobilizzazioni materiali e immateriali (principalmente nei business mercato gas e raffinazione) e sulle attività per imposte anticipate relative alla gestione italiana, in parte compensate dalla crescita dell'utile operativo della Divisione E&P. Il valore aggiunto nel 2012 è stato così ripartito:

- 52% allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito sia di imprese italiane che di imprese estere;
- 22% alle risorse umane remunerate attraverso salari, stipendi e oneri sociali;
- 18% agli azionisti remunerati attraverso la distribuzione dei dividendi;
- 4% al sistema impresa remunerato attraverso la quota di utile netto reinvestito in azienda (risultato di esercizio al netto dei dividendi e della quota destinata al reintegro delle immobilizzazioni tecniche e immateriali utilizzate nel processo produttivo);
- 4% ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari.

## Le relazioni con i clienti e i consumatori

Performance call center Eni		2010 <sup>(*)</sup>	2011 <sup>(*)</sup>	2012	Standard AEEG
Percentuale di chiamate telefoniche dei clienti che hanno parlato con un operatore (livello di servizio)	(%)	94,6	97,7	97,1	80
Tempo medio di attesa al call center	[secondi]	112	102	105	240
First Call Resolution (FCR)	(%)	86	88	88	-
Self Care (operazioni svolte in autonomia dai clienti sul totale delle operazioni richieste)		21	32	43	-

[\*] Dati relativi al settore G&P (ante integrazione call center Eni).

A partire da settembre 2012, il numero verde 800900700 è stato strutturato per essere l'unico canale di accesso telefonico per rispondere a tutte le richieste di servizio e di informazione per la clientela retail italiana relativamente a gas, luce e carburanti.

Ciò ha consentito tre importanti miglioramenti del servizio: avere un unico punto di contatto con Eni, vivere un'unica customer experience e ottenere miglioramenti in termini di servizio, anche attraverso l'estensione degli orari di apertura del call center (l'accesso è gratuito 7 giorni su 7 e per 24 ore al giorno).

In un contesto di richieste di contatto in aumento derivante dal maggior numero dei clienti gas e luce e dall'estensione del servizio al settore R&M, si mantiene pressoché costante la performance di risposta. In particolare la percentuale di chiamate dei clienti che hanno parlato con un operatore, migliorata nel corso degli anni, si attesta al 97,1% in linea con il 2011. Anche la risolutività durante la prima telefonata (FCR) si mantiene stabile (88%). In tale ambito, aumentano le operazioni svolte in autonomia dai clienti gas e luce sul totale delle operazioni richieste (self care), passate dal 32% del 2011 al 43% del 2012. Questo risultato è stato raggiunto attraverso l'introduzione di una serie di nuovi servizi "automatici", sia informativi che dispositivi su IVR telefonico e web, che permettono al cliente gas e luce di soddisfare una serie di necessità senza richiedere supporto a un operatore fisico.

### Mercato G&P

Soddisfazione dei clienti G&P sui servizi telefonici		2010	2011	2012
Punteggio soddisfazione clienti Eni	(%)	87,4	88,6	89,8 <sup>(a)</sup>
Media Panel <sup>(b)</sup>		87,4	90,8	90,6

[a] Il panel analizzato si riferisce a società che rappresentano oltre il 50% del mercato e che hanno più di 50.000 clienti (fonte: indagine AEEG relativa a qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas).

[b] Poiché alla data di pubblicazione del presente documento l'AEEG non ha ancora pubblicato la graduatoria dell'indagine sulla qualità dei servizi telefonici relativa al secondo semestre 2012, il dato è calcolato come media tra il PSC del primo semestre rilevato dall'AEEG e il risultato del secondo semestre rilevato attraverso l'indagine di soddisfazione svolta da Eni.

Nel settore Gas & Power è proseguito il programma di iniziative volto ad aumentare il grado di soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio gas e luce (investimento di circa €20 milioni). In questo scenario il punteggio di soddisfazione dei clienti (PSC) è aumentato passando da 88,6 nel 2011 a 89,8 nel 2012.

Il 2012 ha visto l'arricchimento del portafoglio offerte di tre nuovi pacchetti gas e luce per la clientela residenziale ("relax scacciaPensieri", "young gas e luce" ed "eni3") e di un nuovo pacchetto per il segmento business del mercato retail.

Sono state potenziate le attività di tutela del cliente, di trasparenza dei contratti e di assistenza alla clientela retail gas e luce. In particolare è stato rafforzato il processo di selezione dei partner commerciali integrandolo con strumenti contrattuali finalizzati a prevenire, dissuadere e sanzionare potenziali comportamenti scorretti da parte della forza vendita indiretta (agenti commerciali e teleseller). Inoltre, è stato implementato un sistema di e-learning per la formazione dei venditori.

Nel 2012 è stata consolidata la gamma di servizi di gestione della fornitura a disposizione della clientela attraverso servizi di carattere informativo, ma anche e soprattutto di carattere dispositivo, consentendo al cliente di effettuare operazioni sui propri contratti in totale autonomia e trasparenza. I dati di awareness del brand Eni come fornitore di energia elettrica e gas hanno visto un incremento rispetto al 2011 (notorietà spontanea dal 42,6% al 44,9%, notorietà totale dal 77,7% al 79,6%) registrando un'ulteriore accelerata nell'ultima parte dell'anno 2012 (rispettivamente 49,8% e 82,6%), in concomitanza con la nuova campagna pubblicitaria "street art" realizzata, oltre che in Italia, anche in Belgio e Francia.

### Mercato R&M

#### Soddisfazione dei clienti R&M

		2010	2011	2012
Indice di soddisfazione clienti R&M	(scala likert)	7,84	7,74	7,90
Clienti coinvolti nell'indagine di soddisfazione (R&M)	(numero)	30.618	30.524	30.438

Nel settore Refining & Marketing sono state implementate azioni di Customer Relationship Management (CRM) rivolte ai clienti iscritti al programma you&eni, offrendo loro bonus e sconti in seguito all'adozione di comportamenti virtuosi e coinvolgendo i partner del programma nella realizzazione di particolari offerte per facilitare la raccolta punti. Per garantire il miglioramento dell'efficienza del servizio, inoltre, è stata istituita una linea telefonica specifica adibita alla gestione delle segnalazioni di eventuali disservizi dell'impianto nelle stazioni di rifornimento.

Per venire incontro alle esigenze dei consumatori, in Italia durante il periodo estivo è stata lanciata l'iniziativa "riparti con eni", che ha previsto un forte sconto durante 12 weekend estivi: tale iniziativa ha riscosso un grande successo di vendite e un impatto positivo sulla quota di mercato retail.

Per assicurare un servizio d'eccellenza, sono svolti periodicamente corsi di formazione su varie tematiche rivolti ai gestori, non solo dal punto di vista tecnico ma anche per ciò che concerne la relazione con il cliente finale.

Infine, particolare attenzione è dedicata alla formazione dei dipendenti dei gestori addetti alla clientela, con attività di training on the job condotte direttamente in ciascuno degli oltre 4.400 punti vendita sparsi sulla rete nazionale.

### La sicurezza delle persone

		2010	2011	2012
Indice di frequenza infortuni	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	0,75	0,60	0,49
- dipendenti		0,80	0,65	0,57
- contrattisti		0,71	0,57	0,45
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0,025	0,021	0,021
- dipendenti		0,027	0,025	0,026
- contrattisti		0,023	0,018	0,017
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	2,15	1,51	1,17
- dipendenti		2,69	1,75	1,45
- contrattisti		1,81	1,36	1,01
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	4,77	1,94	1,10
- dipendenti		6,66	1,19	0,87
- contrattisti		3,55	2,38	1,23
Near miss	(numero)	3.013	2.723	2.861
Ore di formazione sulla sicurezza	(ore)	1.508.239	1.354.705	1.259.228
- di cui ai dirigenti		32.155	8.244	5.046
- di cui ai quadri		195.160	131.541	69.890
- di cui agli impiegati		703.196	474.568	312.817
- di cui agli operai		577.728	740.352	871.475
Audit sicurezza e salute	(numero)	545	1.503	3.702
Investimenti e spese in sicurezza	(€ migliaia)	260.434	320.117	370.559
- di cui spese correnti		187.966	193.227	260.029
- di cui investimenti		72.468	126.891	110.530

Nel 2012 l'indice di frequenza degli infortuni mostra, rispetto all'anno precedente, un miglioramento sia per i dipendenti che per i contrattisti proseguendo, per il settimo anno consecutivo, il trend positivo.

In particolare, rispetto al 2011 il miglioramento per i dipendenti è stato del 12,3% e per i contrattisti del 21,1%. L'indice di frequenza infortuni della forza lavoro totale Eni (pari a 0,49) è in calo del 18,3% rispetto al 2011.

Nel 2012 sono avvenuti 2 infortuni mortali a dipendenti (nel 2011 sono stati 3 e 17 nel 2010) e 5 a contrattisti (nel 2011 sono stati 10 e 14 nel 2010). Il dato del 2010 è stato influenzato dall'incidente aereo occorso in Pakistan che ha causato la morte di 21 persone. Eni prosegue l'obiettivo zero fatalities attraverso la realizzazione di numerose iniziative. Nel corso del 2012 è proseguito il programma di comunicazione e formazione "eni in safety" con lo svolgimento dei workshop "one day event" per tutti i settori di business ed è stato avviato il "road show" di sicurezza, iniziativa mirata alla sensibilizzazione e al coinvolgimento di dipendenti e ditte terze, attraverso visite in campo da parte del top management.

Gli audit relativi alla sicurezza e salute mantengono un trend in significativa crescita, in particolare in ragione delle attività di controllo poste in essere nei settori E&P, G&P ed R&M. Nel settore G&P l'incremento delle attività di verifica e controllo sono riconducibili al "Piano di miglioramento del sistema di sicurezza sul lavoro", adottato dal Gruppo Tigáz a seguito di un grave incidente verificatosi nel 2011.

Le spese totali per la sicurezza aumentano del 16% a seguito dell'incremento delle spese correnti (+35%) per impianti e attrezzature (in crescita in tutti i settori), per studi specifici di sicurezza, procedure e standard (settori E&P e I&C) e progetti di ricerca (settore E&P); gli investimenti, pur registrando un calo complessivo (-13%), indicano un impegno economico crescente in relazione agli impianti e attrezzature antincendio e alle attività di modifiche impiantistiche.

## La salute delle persone

		2010	2011	2012
Health Impact Assessment realizzati <sup>(a)</sup>	(numero)	23	20	28
Indagini ambientali		7.007	6.655	7.713
Certificazioni OHSAS 18001		61	74	97
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria		63.166	65.396	71.186
Malattie professionali denunciate		184	135	71
Esami diagnostici		316.046	342.058	341.995
Prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali		410.787	509.838	537.444
- di cui a dipendenti		294.244	413.306	442.663
- di cui a soggetti terzi		116.543	96.532	94.781
Vaccinazioni erogate dalle strutture aziendali		33.550	31.397	23.700
- di cui a dipendenti		21.459	20.917	18.635
- di cui a soggetti terzi		12.091	10.480	5.065
Spese salute pro-capite	(€)	747	1.088	619
Investimenti e spese Salute e Igiene	(€ migliaia)	55.070	78.950	48.156
- di cui spese correnti		53.622	78.006	47.262
- di cui investimenti		1.448	944	894

(a) I valori degli HIA realizzati nel 2010 e nel 2011 sono stati ricalcolati rendendo omogenea la modalità di determinazione del dato su tutto il perimetro di rendicontazione.

Nel 2012 è proseguito in tutte le società Eni il programma di implementazione del sistema di gestione salute e sicurezza finalizzato all'ottenimento della certificazione OHSAS 18001 per tutti i siti operativi rilevanti. In particolare:

- nel settore E&P, con la certificazione di Eni UK ed Eni Angola, sale a 28 il numero di consociate coperte da certificazione, pari a più del 60%;
- nel settore G&P, la divisione ha completato la copertura di tutti i siti produttivi EniPower e Scogat e ha conseguito la certificazione delle società controllate (Servizio Fondo Bombie Metano, Eni G&P GmbH, Trans Tunisian Pipeline Co);
- nel settore R&M è proseguita la certificazione negli ambiti industriale, logistico e commerciale, con la copertura delle raffinerie di Sannazzaro, Venezia e Taranto, del Cantiere EST, dello Stabilimento di Robassomero, dei Centri Ricerche di Milazzo e San Donato Milanese, dell'HUB Sud Ovest, dell'Area Vendite Nord Ovest e della Sede di Roma;
- nel settore della chimica, con la certificazione del sito di Oberhausen si è completata la certificazione di tutti gli stabilimenti italiani ed esteri e nel settore I&C si sono confermate tutte le certificazioni già ottenute negli scorsi anni.

Gli importanti livelli di tutela della salute raggiunti negli ultimi anni sono stati mantenuti attraverso la realizzazione di periodiche campagne di monitoraggio ambientale/espositivo e l'erogazione di prestazioni sanitarie. Rispetto alle vaccinazioni erogate dalle strutture aziendali, la flessione osservata nel 2012 è riconducibile essenzialmente al settore E&P (-4.767 vaccinazioni erogate nel 2012 rispetto al 2011) per via della conclusione, nel 2011, di una campagna preventiva antipolio avviata in Congo a fine 2010 a seguito della riattivazione, nel Paese, di alcuni focolai epidemici di poliomielite.

Il dato consolidato Eni delle malattie professionali per cui si è richiesto il riconoscimento è circa dimezzato rispetto agli anni precedenti. Gli studi di valutazione del profilo sanitario del Paese in cui si opera e di analisi dei rischi per la salute sia dei dipendenti sia delle comunità, condotti attraverso Health Risk Assessment e Health Survey, sono in aumento.

La spesa totale per la salute registra impegni economici in crescita relativamente alla costruzione, ampliamento e modifiche di edifici e impianti (settore G&P), dotazioni di emergenza (settori E&P e G&P), formazione e informazione (settori E&P e corporate e società finanziarie).

**Occupazione**

(numero)	2010	2011	2012
Dipendenti al 31 dicembre	73.768	72.574	77.838
- uomini	61.607	60.032	64.978
- donne	12.161	12.542	12.860
- Italia	27.801	27.058	26.804
- Estero	45.967	45.516	51.034
Dipendenti all'estero per tipologia	45.967	45.516	51.034
- locali	35.835	34.801	39.668
- espatriati italiani	3.123	3.208	3.867
- espatriati internazionali (inclusi TCN)	7.009	7.507	7.499
Dipendenti per tipologia di contratto	73.768	72.574	77.838
- determinato	31.069	30.664	35.896
- indeterminato	42.699	41.910	41.942
- part time	704	1.044	1.132
- full time	-	71.530	76.706
Dipendenti dirigenti	1.454	1.468	1.474
- di cui donne	147	152	159
Dipendenti quadri	12.837	12.754	13.199
- di cui donne	2.421	2.477	2.615
Dipendenti impiegati	34.599	36.019	38.497
- di cui donne	9.040	9.394	9.777
Dipendenti operai	24.878	22.333	24.668
- di cui donne	553	519	309
Dipendenti fascia d'età 18-24	4.079	3.587	4.203
- di cui donne	614	668	669
Dipendenti fascia d'età 25-39	32.202	31.859	35.161
- di cui donne	5.463	5.738	6.079
Dipendenti fascia d'età 40-54	29.707	29.190	29.998
- di cui donne	5.247	5.209	5.089
Dipendenti fascia d'età over 55	7.780	7.938	8.476
- di cui donne	837	927	1.023
Dipendenti per titolo di studio	73.768	72.574	77.838
- inferiore al diploma	17.687	17.677	15.535
- diploma	33.974	32.631	35.154
- laurea	21.206	19.446	23.565
- formazione post-laurea	901	2.820	3.584
Numero di assunzioni	4.207	5.592	6.372
- di cui donne	729	1.157	950
Numero di risoluzioni	4.247	5.163	5.242
- di cui donne	833	833	693

Nel 2012, al netto dell'uscita di Snam, si è registrato un incremento di 5.264 lavoratori rispetto al 2011, pari al 7,3%. Questa forte crescita è dovuta all'aumento di 5.518 occupati all'estero (ad oggi 51.034, pari al 65,56% dell'occupazione complessiva). Si registra tuttavia una diminuzione di 254 occupati in Italia (ad oggi 26.804 persone, 34,44% dell'occupazione complessiva).

In Italia sono state effettuate 1.601 assunzioni, di cui 605 con contratto di lavoro a tempo determinato. Le assunzioni a tempo indeterminato e quelle con contratto di apprendistato (complessivamente 996 unità) hanno riguardato in gran parte laureati (697) inseriti prevalentemente in posizioni operative. L'età media delle persone che operano in Italia è di 43,2 anni, all'estero di 38,6 anni, in linea con l'età media del 2011.

In Italia, sono stati risolti 1.599 rapporti di lavoro, di cui 662 a tempo determinato e 937 a tempo indeterminato.

## Sviluppo internazionale

(numero)	2010	2011	2012
Dipendenti in Africa	15.251	13.501	11.882
- di cui donne	1.110	1.021	1.069
Dipendenti in America	6.943	8.194	9.403
- di cui donne	843	1.270	1.244
Dipendenti in Asia	12.849	13.545	17.495
- di cui donne	1.186	1.334	1.448
Dipendenti in Australia e Oceania	177	402	1.119
- di cui donne	58	97	172
Dipendenti in Italia	27.801	27.058	26.804
- di cui donne	6.206	6.022	6.114
Dipendenti nel Resto d'Europa	10.747	9.874	11.135
- di cui donne	2.758	2.798	2.813
Dipendenti all'estero locali per categoria professionale	35.835	34.801	39.668
- di cui dirigenti	228	228	223
- di cui quadri	3.461	3.476	3.798
- di cui impiegati	16.269	17.529	19.683
- di cui operai	15.877	13.568	15.964
Dipendenti in Paesi non OECD	34.929	34.313	37.659

La maggior parte dei nuovi inserimenti di persone all'estero nel 2012 ha riguardato in via prioritaria il settore Ingegneria & Costruzioni (ca. 4.800 unità) da ricondurre principalmente: all'inserimento di risorse nei centri di ingegneria per l'avvio/completamento delle attività (Canada, Angola); all'inserimento di risorse nelle yard di fabbricazione (Indonesia, Brasile); alla realizzazione dei principali progetti esteri (Australia, Penisola Arabica). Anche nel settore Exploration & Production si registra un incremento di 711 unità dovuto principalmente al potenziamento di alcune realtà operate (ca. 420) tra cui Iraq, Norvegia, Indonesia e Angola, all'insourcing di personale contrattista (ca. 250) in particolare in Tunisia, Turkmenistan, Nigeria e Stati Uniti e all'acquisizione del controllo di Eni International Resources (+45 risorse nella sede di Londra). Per quanto riguarda il settore Gas & Power si segnala il consolidamento di Nuon Belgium (147 risorse), società successivamente fusa in Distrigas (NewCo: Eni G&P NV). Nel settore della raffinazione si registra un decremento (ca. 180 unità) da attribuire al deconsolidamento di Eni Austria Tankstellenbetrieb (118 unità) e ad ottimizzazioni gestionali per la parte residua.

Operano complessivamente all'estero 3.867 espatriati italiani nelle società consolidate. I dipendenti all'estero locali registrano un rilevante incremento rispetto al 2011 (+14%). La categoria maggiormente coinvolta è quella degli operai (+17,6%); in aumento anche gli impiegati (+12,2%) e i quadri (+9,3%); in lieve calo il numero dei dirigenti.

## Pari opportunità

		2010	2011	2012
Dipendenti donne in servizio	(%)	16,49	17,28	16,52
Donne assunte		17,33	20,71	14,91
Donne in posizioni manageriali (dirigenti e quadri)		17,97	18,49	18,91
Donne dirigenti		10,11	10,35	10,79
Tasso di sostituzione per genere		0,99	1,08	1,22
- uomini		1,02	1,02	1,19
- donne		0,88	1,39	1,37
Dipendenti che hanno usufruito di congedo parentale	(numero)	-	567	522
- di cui donne		-	458	409
Dipendenti in rientro da congedo parentale		-	539	477
- di cui donne		-	427	352
Pay gap senior manager (donne vs uomini)	(%)	-	96	97
Pay gap middle manager e senior staff (donne vs uomini)		-	97	96
Pay gap impiegati (donne vs uomini)		-	96	97
Pay gap operai (donne vs uomini)		-	101	104
Pay gap totale (donne vs uomini)		-	98	100

Nel 2012 sono presenti in Eni 12.860 donne (il 16,52% dell'occupazione complessiva) di cui 6.114 in Italia (22,8% dell'occupazione italiana) e 6.746 all'estero (13,2% dell'occupazione estera). In Italia, delle 996 assunzioni a tempo indeterminato e con contratto di apprendistato effettuate

nel corso del 2012, il 24% ha riguardato personale femminile. Da rilevare che nel 2012 il tasso di sostituzione delle donne (rapporto tra assunzioni/risoluzioni a tempo indeterminato) è incrementato rispetto al 2011 in Italia, ed è rimasto in linea con l'anno precedente a livello mondo.

Per quanto riguarda la percentuale di donne che ricoprono posizioni manageriali (donne dirigenti e quadri) si è passati dal 18,49% del 2011 al 18,91% nel 2012.

Nel 2012 è stata aggiornata la rilevazione del pay gap di genere, secondo la metodologia utilizzata anche nel 2011 che neutralizza, nella compensazione retributiva, gli eventuali effetti derivanti da differenze di livello di ruolo e anzianità. Tale rilevazione è stata condotta a livello world-wide su un campione pari a oltre l'80% della popolazione Eni (circa 67.000 risorse in più di 50 Paesi). I risultati dell'analisi a livello globale evidenziano mediamente un sostanziale allineamento tra le retribuzioni della popolazione femminile e quella maschile a parità di livello di ruolo e anzianità.

## Valorizzazione delle persone

(%)	2010	2011	2012
Dipendenti coperti da management review (dirigenti)	100	100	100
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri e giovani laureati)	51	53	55
Dipendenti coperti da rilevazione del potenziale (giovani laureati ed esperti)	35	41	33

Nel corso del 2012 è stata realizzata, come ogni anno, la mappatura completa delle risorse manageriali attraverso lo strumento della management review. Per specifici segmenti di risorse manageriali è stata approfondita la valutazione di capacità e competenze, i cui risultati hanno contribuito all'aggiornamento dei "succession plan".

Continua l'impegno di Eni nella valutazione delle performance, con una copertura complessiva pari al 96% dei dirigenti e al 52% di quadri e giovani laureati, per un totale del 55%. Il processo di performance feedback è stato attuato anche nel 2012; nel corso del 2013 sarà avviato un progetto di semplificazione dei due processi e dei tool a supporto al fine di aumentarne l'efficacia in termini di indirizzo, guida e monitoraggio dei risultati individuali e dei comportamenti da migliorare (anche con riferimento al processo di inserimento dei neoassunti), e di avviare progressivamente l'estensione del target del feedback.

Nel corso del 2012 è proseguita l'implementazione del processo di "Feedback 360°", processo finalizzato ad aumentare la consapevolezza dei partecipanti sui propri comportamenti acquisendo i punti di vista dei responsabili, dei pari/colleghi e dei collaboratori. Inoltre, grazie alla predisposizione di materiale e sistemi di supporto multilingue, sono state coinvolte anche risorse operanti all'estero con l'obiettivo di estendere ancor di più l'utilizzo del "Feedback 360°" nel corso del 2013.

Il processo di rilevazione del potenziale è stato attuato per il secondo anno con una nuova metodologia e nuovi format, entrati formalmente in vigore con l'emissione della Operating Instruction professionale "Rilevazione del potenziale" del 19 dicembre 2012 (in versione multilingue). La percentuale viene calcolata rapportando le rilevazioni effettuate al bacino di risorse nella fascia di anzianità aziendale 3-5 anni (che include risorse che possono essere sottoposte a rilevazione del potenziale anche l'anno successivo). L'andamento della percentuale risente prevalentemente delle dimensioni del bacino di riferimento che è legato al numero delle assunzioni nei tre anni precedenti.

Nell'ambito della mappatura e valorizzazione delle competenze, nel corso del 2012 sono stati definiti, con ciascun business, i ruoli ritenuti di interesse strategico/critici e un piano di implementazione di modelli professionali che li includono. Questo consentirà un ampliamento nel 2013 dell'applicazione della gestione delle professionalità in Italia e all'estero con un focus particolare su quelle più strategiche.

## La formazione

		2010	2011	2012
Ore di formazione per tipologia	(ore)	2.949.349	3.126.935	3.132.350
- HSE e qualità		1.597.112	1.594.357	1.547.274
- Lingua e informatica		312.471	297.012	311.142
- Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		166.962	198.073	213.779
- Professionale - trasversale		346.120	320.211	251.668
- Professionale tecnico-commerciale		526.684	717.282	808.487
Spese in formazione	(€ milioni)	44,26	49,98	55,67

Nel 2012 le ore di formazione hanno registrato un valore in linea con l'anno precedente. La spesa complessiva in formazione aumenta di circa il 17%, con uno sviluppo delle attività realizzate presso sedi estere.

Eni ha proseguito la collaborazione con il mondo accademico sviluppando il network universitario incentrato sulle tematiche Oil & Gas e, in generale, ampliando le relazioni con istituzioni accademiche e business school di prestigio.

In particolare, attraverso Eni Corporate University, sono state rinnovate le iniziative già attivate presso prestigiosi atenei: il master "Ingegneria del Petrolio" e la laurea magistrale "Ingegneria del Petrolio" con il Politecnico di Torino, il master "Progettazione Impianti Oil & Gas" con l'Università di Bologna e la laurea magistrale "Orientamento Energetico - Idrocarburi" con il Politecnico di Milano.

A tali già consolidate iniziative, si aggiungono altre collaborazioni con istituti universitari; ad esempio è stata attivata la quarta edizione del master di primo livello "Management of Health, Safety, Environment & Quality System" organizzato con l'Università di Pisa e con la collaborazione del consorzio QUINN. Il percorso, che ha coinvolto 19 risorse di 10 nazionalità differenti, si è sviluppato in circa 10 mesi complessivi suddivisi fra aula e project work. Inoltre, in collaborazione con l'Università di Perugia è stato realizzato il progetto "Integrated petroleum geoscience course" che ha coinvolto, in due edizioni, 33 persone provenienti da Egitto (20), Mozambico (5), Togo (2), Nigeria (4), Repubblica del Congo (2), laureate in geologia o geofisica. La durata del progetto è stata di 7 mesi a edizione.

Complessivamente nel 2012 sono stati gestiti e monitorati 163 partecipanti tra allievi dei master, studenti delle lauree magistrali e borsisti, registrando 87 assunzioni tra le società/divisioni del gruppo, un dato molto rilevante dal momento che, negli ultimi 8 anni, è inferiore solo ai risultati raggiunti nell'anno 2010.

Infine, allo scopo di rendere disponibili e facilmente accessibili le informazioni sulle partnership con il mondo accademico e i centri di ricerca si è condotto, nel 2012, il 4° censimento delle iniziative avviate da corporate, divisioni e società. Sono state censite 404 iniziative di cui 270 in Italia e 134 all'estero, per un investimento complessivo di circa €44 milioni, (€25 milioni in Italia e €19 milioni all'estero).

### Formazione anti-corruzione

La formazione anti-corruzione è obbligatoria ed è estesa a tutto il personale a rischio, in Italia e all'estero. Essa ha l'obiettivo di illustrare le leggi anti-corruzione applicabili, il compliance program anti-corruzione di Eni e di fornire le conoscenze e gli strumenti per riconoscere le condotte che possono costituire reati, le azioni da intraprendere, i rischi, le responsabilità e le sanzioni che possono derivarne, al fine di prevenire e contrastare eventi corruttivi. La formazione è svolta attraverso corsi online (e-learning) disponibili in italiano, inglese e, dal 2012, anche in francese, ed eventi formativi in aula (workshop) eseguiti direttamente dall'ufficio legale anti-corruzione (ACLSU) in Italia e all'estero. Fra il 2010 e il 2012 è stato completato il primo ciclo di e-learning erogato al personale Eni ed è stato predisposto un nuovo ciclo, che verrà erogato nel 2013. Tale nuovo e-learning, è effettuato allo scopo di rinnovare la formazione verso il personale a rischio anche in considerazione delle modifiche intervenute nella normativa internazionale e, di riflesso, nelle normative interne.

Le risorse formate nel triennio 2010-2012 sono circa 6.370. I workshop erogati sono in tutto 62.

Le ore di formazione effettuate nel triennio con riferimento ai workshop sono 6.750 considerando una durata di 2,5 ore per evento.

Le ore di formazione effettuate nel triennio con riferimento all'e-learning sono 22.044.

A fine 2012 sono state attivate due ulteriori iniziative in ambito formativo che proseguiranno anche nel 2013:

- la Formazione Istituzionale Quadro, in collaborazione con ECU e avente ad oggetto la figura e le responsabilità tipiche del Quadro. Al progetto hanno partecipato diverse funzioni aziendali (ACLSU, Internal Audit, HSE e contenzioso lavoro). Tra ottobre e dicembre sono state formate 95 risorse;
- il "Roadshow sulla sicurezza nei siti operativi Eni" erogato dall'ACLSU ai dipendenti e contrattisti dei principali siti operativi. Al progetto hanno partecipato anche la Linea di business, le Risorse Umane, gli approvvigionamenti e HSEQ e l'anti-corruzione. Tra ottobre e dicembre 2012 sono stati effettuati 9 incontri nei principali siti operativi italiani (raffinerie, centrali, stabilimenti, piattaforma) ai quali hanno partecipato 679 dipendenti e 448 ditte. In totale, sono state incontrate oltre 1.100 persone.

## Il coinvolgimento delle persone

		2010	2011	2012
Utenti con accesso al portale MyEni	(numero)	24.314	25.746	23.578
Persone coinvolte nel Programma Cascade		31.387	29.086	28.700
- Paesi coinvolti		39	40	44
- Incontri realizzati		600	565	569
- Soddisfazione dei partecipanti (feedback positivi sull'iniziativa)	(%)	84	87	88

Nel 2012 il portale MyEni si è riconfermato il principale strumento di ingresso nel mondo Eni, di comunicazione e di supporto all'attività quotidiana. Visibile nella versione italiana a 23.578 persone, la versione internazionale (MyEni International) è oggi raggiungibile da ogni consociata collegata alla rete telematica Eni ed è pagina predefinita in 43 consociate, aperta a un totale di 8.100 persone circa.

Il programma Cascade, rivolto a tutte le persone Eni con l'obiettivo di trasmettere le strategie della Società per area di business, è giunto nel 2012 alla sua sesta edizione. L'apprezzamento generale dell'iniziativa è stato elevato e in incremento rispetto al 2011 (+1%). Il Cascade, oltre l'Italia, ha coinvolto 43 Paesi esteri in un totale di 569 incontri.

Anche per il 2012 vengono riconfermati gli ambiti prioritari di intervento del Progetto Welfare: le iniziative per la "Famiglia e i figli", la "Salute e Benessere" e il "Time & money saving".

Per quanto riguarda i servizi offerti alla famiglia il 2012 ha visto il consolidamento e l'incremento delle iniziative estive volte a fornire supporto durante il periodo di chiusura delle scuole, e l'offerta di servizi di conciliazione tra vita privata e lavorativa, quale ad esempio il nido scuola aziendale che attualmente accoglie 60 bambini al nido e 108 alla scuola d'infanzia. Nel 2012 i campus estivi in città, rivolti ai ragazzi di età compresa tra i 4 e 16 anni, hanno registrato 390 partecipanti. I soggiorni estivi, invece, rivolti ai figli delle persone Eni di età tra i 6 e i 14 anni, hanno visto la partecipazione di 1.119 bambini presso la struttura di Cesenatico (compresi 180 ragazzi provenienti dal Kazakistan e dalla Siberia, a seguito di un'iniziativa no profit di Eni E&P) e 728 presso la struttura di Piani di Luzza. 300 sono stati invece i ragazzi di età compresa tra i 15 e 16 anni

che hanno partecipato ai soggiorni tematici, iniziativa incentrata sull'apprendimento della lingua inglese. Il gradimento rilevato dai partecipanti ai soggiorni estivi e tematici è molto alto (con una valutazione compresa tra il buono e l'ottimo pari al 98% dei giudizi rilevati).

Dopo il grande successo registrato nel 2011, nel 2012 l'iniziativa "eninsieme" ha coinvolto 6 città con l'inclusione di 24 sedi e la partecipazione di oltre 4.000 partecipanti che hanno avuto l'opportunità sia di far visitare la sede di lavoro che di conciliare la sfera familiare con quella lavorativa. Nell'ambito dell'area "Salute e Benessere" nel 2012 sono state riconfermate le iniziative attivate negli anni scorsi. In particolare, rispetto alle attività di **Prevenzione Primaria**, è stata lanciata la nuova campagna di comunicazione "eni wellness program" che mira a introdurre stili di vita più salutari, monitorando le abitudini quotidiane, nei 4 ambiti della prevenzione (alimentazione, attività fisica, consumi di fumo e alcol). È stato esteso alla popolazione Eni in Italia il programma myto (my trainer online), finalizzato a incentivare tutti i dipendenti a svolgere con regolarità una maggiore attività fisica, ed è stata avviata la fase sperimentale di myto anche in due siti all'estero (Pakistan e Nigeria).

Nell'ambito della **Prevenzione secondaria** nel 2012 è proseguito il "Piano di Diagnosi Precoce", screening oncologico proposto da Eni, in collaborazione con la LILT (Lega Italiana per la Lotta ai Tumori) e con analoghe strutture sanitarie convenzionate. Nel mese di aprile, inoltre, a Priolo è stata inaugurata la nuova struttura sanitaria per "Il Progetto Salute Sicilia", dove, in collaborazione con la Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa, vengono effettuati gli screening oncologici, sempre su base volontaria, non solo per tutte le persone Eni ma anche per gli utenti del territorio.

Rispetto alla **Prevenzione terziaria**, è proseguita nel 2012 la collaborazione di Eni con il Ministero della Salute ed AIMAC (Associazione Italiana Malati di Cancro) attraverso il progetto avviato per la promozione di una corretta informazione ai propri dipendenti sulla malattia oncologica; a tal fine è stato pubblicato, sulla intranet aziendale, un opuscolo interattivo che fornisce indicazioni sulla normativa prevista a sostegno di chi è colpito da tumore in età lavorativa.

Infine, in ambito "Time & money saving", per supportare il potere di spesa delle persone Eni, sono state riconfermate e attivate diverse tipologie di convenzioni che riguardano le categorie merceologiche più significative e che maggiormente incidono nella vita delle famiglie (viaggi e leisure, auto, abbigliamento, ambito medico). In particolare, è stata attivata una nuova convenzione con l'Università Campus Biomedico di Roma che consente alle persone Eni e ai loro familiari di effettuare prestazioni medico-sanitarie a tariffe agevolate. Rinnovate anche le convenzioni in ambito leisure per l'acquisto di servizi e merci a condizione di miglior favore: dall'acquisto dei pacchetti vacanze (che includono accordi con tour operator, con le più grandi e rinomate catene alberghiere nazionali e internazionali e con i parcheggi aeroportuali) all'acquisto di abbigliamento (grazie a convenzioni con catene di abbigliamento e alla presenza di outlet), all'acquisto di autovetture provenienti dalla flotta aziendale.

## Le relazioni industriali

(numero)	2010	2011	2012
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva (Italia)	31.217	30.506	30.480
Consultazioni, negoziazioni con i sindacati su cambiamenti organizzativi (Italia) <sup>(a)</sup>	385	437	359

(a) Il periodo minimo di preavviso per modifiche operative è in linea con quanto previsto dalle leggi vigenti e dagli accordi sindacali sottoscritti nei singoli Paesi in cui Eni opera.

In relazione allo scenario economico complessivo e coerentemente con quanto previsto dal verbale di accordo per lo sviluppo e la competitività e per un nuovo modello di Relazioni Industriali del 26 maggio 2011, nel 2012 sono state avviate iniziative finalizzate alla ricerca di soluzioni coerenti con le problematiche di business. A tal proposito è stato sottoscritto, nel mese di settembre, l'accordo con le organizzazioni sindacali relativo all'avvio del progetto "Green Refinery" finalizzato alla riconversione dell'attuale capacità operativa della Raffineria di Venezia a favore di cicli "green" e, nel mese di aprile, l'accordo sindacale nel quale sono state previste per la Raffineria di Gela una serie di azioni, quali fermate delle produzioni, utilizzo degli ammortizzatori sociali, avvio di percorsi di formazione appositamente definiti, al fine di realizzare soluzioni economicamente compatibili con le esigenze di efficienza e competitività dell'azienda e di salvaguardia della professionalità delle persone. Nei mesi di maggio e dicembre, inoltre, sono stati siglati gli accordi sindacali per l'avvio di progetti pilota per la sperimentazione del telelavoro domiciliare in alcune strutture organizzative di Eni Adfin, della Divisione Refining & Marketing e di Versalis. A livello internazionale, nel mese di giugno a Vienna (Austria) si sono svolti i lavori relativi all'Osservatorio europeo per la sicurezza e salute dei lavoratori e l'incontro annuale del Comitato Aziendale Europeo (CAE).

## Il contenzioso del lavoro

		2010	2011	2012
Contenziosi dipendenti	(numero)	1.051	1.170	1.383
Rapporto prevenzione/controversie		801/1.051	952/1.170	864/1.383
Rapporto controversie/dipendenti	(%)	3,02	1,39	1,80

Nel 2012 è continuato l'impegno nella prevenzione e nella gestione delle controversie giuslavoristiche operando già in fase di pre-contenzioso con strumenti efficaci per la riduzione dei contenziosi e dei costi conseguenti.

Grazie alla continua assistenza legale fornita, il livello di conflittualità è su valori bassi in considerazione delle dimensioni aziendali e dell'articolata legislazione lavoristica, in particolare di quella italiana.

Le rivendicazioni presso i fori giudiziari italiani e non, che hanno per oggetto richieste connesse con il rapporto di lavoro quali ad esempio il superiore inquadramento contrattuale, il riconoscimento di differenze retributive e, in particolare per l'Italia, il presunto demansionamento, si mantengono su un livello estremamente basso (0,24% dei dipendenti in servizio a dicembre 2012). Ciò conferma di un modello di organizzazione del lavoro che consente alle persone Eni, e gli riconosce, attraverso anche un condiviso sistema classificatorio del personale, di esprimersi al meglio delle proprie competenze e potenzialità.

La maggior parte delle vertenze (30% del totale) riguardano invece rivendicazioni conseguenti processi di esternalizzazione perseguiti da Eni quali trasferimenti di rami aziendali e appalti di servizi.

I claims per le malattie professionali (24% del totale) rappresentano, in questo momento, un fenomeno tipico delle vertenze lavoristiche italiane e sono dovute a richieste per presunte esposizioni ad agenti potenzialmente dannosi spesso collegate a siti industriali acquisiti da Eni.

Infine, per quanto riguarda le vertenze all'estero, assumono particolare importanza, oltre alle già citate rivendicazioni retributive, anche le richieste di partecipazione agli utili societari.

## Le spese per il territorio

(€ milioni)	2010	2011	2012
Spese totali per il territorio	107,224	100,885	90,568
- di cui investimenti progettuali a favore delle comunità	75,394	69,279	63,052
- di cui investimenti di breve termine e liberalità	4,382	0,865	3,377
- di cui quote di adesione a organismi associativi	1,642	1,624	1,803
- di cui contributi a Eni Foundation <sup>(a)</sup>	5,000	3,000	-
- di cui sponsorizzazioni per il territorio	17,088	22,399	18,618
- di cui contributi alla Fondazione Eni Enrico Mattei	3,718	3,718	3,718

(a) Nel corso del 2012, in base ai fabbisogni finanziari legati alla realizzazione dei progetti, Eni Foundation non ha richiesto l'erogazione del contributo.

Nel 2012 la spesa complessiva a favore del territorio ammonta a oltre €90 milioni e comprende gli investimenti a favore delle comunità, le liberalità, le quote di adesione a organismi associativi, le sponsorizzazioni, i contributi a Fondazione Eni Enrico Mattei. Oltre €63 milioni (circa il 70% del totale) sono stati investiti in progetti sociali, stabiliti nell'ambito di accordi o convenzioni con gli stakeholder locali, per favorire e promuovere lo sviluppo delle comunità e dei Paesi di cui Eni è ospite.

## Gli investimenti progettuali a favore delle comunità

(€ milioni)	2010	2011	2012
Investimenti progettuali a favore delle comunità per settore di intervento	75,394	69,279	63,052
- formazione/addestramento professionale	5,302	4,570	9,886
- ambiente	14,351	15,899	9,698
- cultura	3,912	1,938	1,300
- istruzione ed educazione	3,967	3,207	3,789
- sanità	7,036	2,035	3,886
- sviluppo di infrastrutture	13,231	18,334	20,344
- sviluppo socio-economico	8,732	6,794	6,357
- relazioni con le comunità	5,916	7,134	7,077
- accesso all'energia	12,947	9,368	0,715

La spesa in progetti a favore delle comunità derivanti da accordi e convenzioni con il territorio ammonta a circa €63 milioni, di cui oltre il 94% realizzati nell'ambito delle attività di esplorazione e produzione. Per quanto concerne i dati E&P, il consuntivo 2012 è di €59,5 milioni, leggermente

inferiore rispetto al consuntivo 2011 pari a €62,1 milioni. Tale decremento si spiega con minori investimenti principalmente in Kazakhstan e in Italia, compensati dalla ripresa di investimenti in Egitto, e l'aumento dell'impegno in numerosi Paesi tra cui principalmente Mozambico e Gabon. Si sottolinea il trend positivo, in crescita dal 2010, degli investimenti verso il continente africano: nel 2012 sono spesi oltre €26 milioni, di cui oltre €22 milioni nella regione dell'Africa Sub-Sahariana, rappresentativi della crescita delle attività di Eni nella regione. Inoltre, si segnala una crescita significativa nel settore della formazione e dell'addestramento professionale: la spesa sostenuta nel settore ha superato di oltre €5 milioni quella del 2011 per via dell'aumento degli interventi in Mozambico, Kazakhstan, Gabon ed Egitto. Gli interventi in ambito sanitario nel 2012 hanno superato lo speso del 2011 di quasi €2 milioni grazie all'aumento degli impegni in Libia, Angola, Congo, Ecuador e Togo. Il decremento relativo ai progetti di accesso all'energia è imputabile alla conclusione di un importante progetto in Kazakhstan.

## Le sponsorizzazioni per il territorio

(€ migliaia)	2010	2011	2012
Le sponsorizzazioni per il territorio per settore di intervento	17.088	22.399	18.619
- salute	28	168	40
- formazione	1.235	71	185
- educazione	560	436	862
- ambiente	4.249	233	69
- cultura	10.524	15.771	13.678
- infrastrutture sociali	24	162	37
- interventi sociali	468	5.559	3.748

Eni opera a favore delle comunità anche attraverso il sostegno di iniziative selezionate in base a criteri diversi, quali l'affinità all'immagine e all'identità dell'azienda, il legame con il territorio, l'aderenza agli obiettivi di business e, come denominatore comune, la coerenza con i principi di sostenibilità. Nel 2012 le sponsorizzazioni a favore del territorio ammontano a €18,6 milioni di cui la quasi totalità in Italia; oltre il 70% è dedicato alla promozione della cultura nei territori di presenza Eni.

## Local content

### Rapporto tra salario minimo di politica Eni e salario minimo di mercato (1° decile) - (middle manager - senior staff)

Rapporto	Paesi
100 - 115	Paesi dell'area del Golfo, Belgio, Francia, Germania, Italia, Norvegia, Olanda, Regno Unito, Romania, Australia, Stati Uniti, Ungheria, Venezuela
116 - 130	Algeria, Angola
131 - 150	Cina, Libia, Perù
151 - 180	Indonesia, Kazakhstan, Brasile
> 180	Egitto, Russia, India
<b>130</b>	<b>Media Globale</b>

Eni definisce nella propria politica per il personale locale (si veda il dettaglio dei dipendenti all'estero locali per categoria professionale nella sezione Sviluppo internazionale) livelli salariali di riferimento in un range minimo/massimo, in relazione ai dati di mercato di ogni singolo Paese, monitorati annualmente attraverso provider internazionali.

Il confronto tra i livelli minimi definiti in politica da Eni e i livelli minimi di mercato forniti dai provider (1° decile delle prassi retributive locali) si riferisce alla popolazione costituita da middle manager e senior staff. L'analisi effettuata è relativa a un campione di circa 14.000 risorse in 24 Paesi scelti tra i più rappresentativi in termini di presenza e strategicità del business. I risultati dell'analisi evidenziano mediamente livelli minimi di politica Eni in linea o superiori ai minimi di mercato.

### Procurato per area geografica 2012

		Africa	Americhe	Asia	Italia	Resto d'Europa	Oceania
Numero fornitori utilizzati	(numero)	6.920	4.541	4.436	11.092	8.573	428
Procurato totale	(€ milioni)	7.099	2.463	5.542	12.328	3.635	745
- di cui in beni	(%)	11,7	29,1	11,9	20,0	17,3	18,9
- di cui in lavori		7,3	21,1	55,5	16,3	21,8	15,4
- di cui in servizi		49,5	44,3	28,8	56,0	48,7	56,1
- di cui non dettagliabile		31,5	5,5	3,8	7,7	12,2	9,6

Nel 2012 hanno lavorato per Eni oltre 32 mila fornitori nel mondo, alcuni dei quali operano in più di un continente; in particolare, oltre il 20% nel continente africano. Eni promuove iniziative e partnership per massimizzare la partecipazione delle imprese locali allo svolgimento delle sue attività,

contribuendo alla crescita delle filiere locali anche nei Paesi in via sviluppo o emergenti. Nel 2012 la quota di procurato sui mercati locali è superiore al 50% in Paesi quali Congo (50%), Arabia Saudita (71%), Egitto (70%), Tunisia (72%), Gabon (62%), Pakistan (72%), con punte di oltre il 75% in diversi Paesi tra cui Nigeria, India e Indonesia (rispettivamente 90%, 82% e 83% di procurato locale nel 2012).

#### Procurato locale 2012 per Paese

% procurato su mercato locale	Paesi
0 - 25%	Algeria, Croazia, Iraq, Libia, Mozambico, Lussemburgo, Perù, Polonia, Portogallo, Venezuela
25 - 50%	Angola, Francia, Germania, Ghana, Iran, Kazakistan, Svizzera
50 - 75%	Arabia Saudita, Australia, Brasile, Repubblica del Congo, Ecuador, Egitto, Gabon, Gran Bretagna, Norvegia, Pakistan, Tunisia
75 - 100%	Argentina, Canada, India, Indonesia, Italia, Messico, Nigeria, Paesi Bassi, Romania, Russia, Singapore, Stati Uniti, Ungheria

### Le relazioni con i fornitori

		2010	2011	2012
Procurato per macroclasse <sup>(a)</sup>	(€ milioni)	31.187	32.586	31.811
- lavori		6.332	6.782	7.024
- servizi		14.460	15.990	15.283
- beni		5.977	6.743	5.449
- non dettagliabile		4.418	3.071	4.055
Percentuale procurato top 20	(%)	18	20	15
Fornitori utilizzati	(numero)	32.601	31.878	32.621
Cicli di qualifica effettuati nell'anno		32.962	26.936	31.991
- di cui con esiti negativi	(%)	9	13	6
Verifiche eseguite a seguito di feedback negativo e conseguenti azioni intraprese	(numero)	237	365	381
- sospensioni		35	73	69
- revoche		3	56	53
- stati di attenzione		199	236	259
Totale fatture contabilizzate		3.431.418	2.962.212	2.571.172
- di cui automatiche		2.860.840	2.421.083	2.080.762
- di cui manuali		570.578	541.129	490.410
Automazioni realizzate		-	7.479	69.000
Rispetto dei tempi di pagamento dei debiti commerciali entro la scadenza	(%)	-	-	93,17
- entro 10 giorni dalla scadenza		-	-	4,40
- oltre 10 giorni dalla scadenza		-	-	2,43

(a) Il dato include il procurato infragruppo, che per il 2012 è pari a €2.027 milioni.

Nel 2012 il procurato totale di Eni ammonta a quasi €32 miliardi. È proseguito il processo di estensione dei modelli di vendor management (sistemi e formazione) a 2 realtà estere (in Libia e in USA). I fornitori sono sottoposti a iter di qualifica e audit, a visite di Inspection & Expediting, nonché a processi di valutazione delle prestazioni e di verifica delle azioni correttive poste in essere. È proseguita l'attività di monitoraggio sui fornitori non in linea con gli standard Eni (inclusi requisiti di sostenibilità) con redazione di relativi report mensili. Nel 2012 le attività di monitoraggio hanno riguardato in particolare quattro realtà estere: Eni US operating, Eni Tunisia, Eni Australia, Eni Indonesia. Sono state dedicate iniziative di comunicazione per la diffusione di buone pratiche e per la sensibilizzazione delle persone del procurement in Paesi all'estero (Nigeria, Ghana, Venezuela, Australia) oltre alla familiarizzazione dei temi di sostenibilità alle persone delle consociate in sede.

Si mantiene il posizionamento nelle iniziative che favoriscono la promozione di buone pratiche nella gestione della supply chain, tra cui la partecipazione al Carbon Disclosure Project Supply Chain, coinvolgendo fornitori significativi di Eni e la relativa estensione delle domande relative alle emissioni di CO<sub>2</sub> e ai consumi di acqua nei questionari di qualifica; al gruppo di lavoro Supply Chain Task Force IPIECA per lo sviluppo dei temi ambientali e di CSR nella supply chain; al gruppo di lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia.

Eni Adfin, che gestisce le attività amministrative delle società italiane del Gruppo Eni, nel corso del 2012 ha continuato lungo il suo percorso di miglioramento continuo tramite azioni di efficienza organizzativa e standardizzazione dei sistemi e dei processi amministrativi, con particolare riferimento a quelli di contabilizzazione e pagamento delle fatture passive. Queste azioni hanno consentito alla società il raggiungimento di importanti risultati in termini di trattamento automatico dei documenti: sono state realizzate automazioni di circa 69.000 documenti ed è stato ulteriormente ridotto rispetto allo scorso anno il numero dei documenti gestiti manualmente, destinato a diminuire ancora nel prossimo anno grazie all'effetto delle azioni completate a fine 2012. Per quanto riguarda il rispetto dei tempi di pagamento dei debiti commerciali, le azioni di efficienza e ottimizzazione

hanno consentito nel 2012 di arrivare al risultato di circa il 93% dei debiti commerciali pagato entro la scadenza e circa il 97% entro 10 giorni dalla scadenza, con meno dell'1% dei debiti commerciali pagato oltre 60 giorni dalla scadenza. Le azioni di ottimizzazione e standardizzazione continueranno anche nei prossimi anni lungo il percorso tracciato volto all'eccellenza organizzativa e gestionale.

## La trasparenza dei pagamenti

### Pagamenti ai Paesi produttori aderenti all'Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)

Paesi	Anno <sup>(a)</sup>	Valuta locale	Pagamenti in valuta locale (migliaia)	Pagamenti in USD (migliaia)	Totale dei pagamenti in USD (migliaia)
<b>Norvegia</b>	<b>2011</b>	<b>NOK</b>	<b>9.406.804</b>	<b>-</b>	<b>1.680.133</b>
Profit Taxes <sup>(b)</sup>			9.309.843		1.662.815
Fees <sup>(c)</sup>			88.200	1.890	15.753
Other significant benefits to government agreed by MSWG			8.761	4.725	1.565
<b>Nigeria</b>	<b>2011</b>		<b>-</b>	<b>1.650.573</b>	<b>1.650.573</b>
Profit Taxes <sup>(b)</sup>				1.073.957	1.073.957
Royalties				488.050	488.050
Fees <sup>(c)</sup>				305	305
Other significant benefits to government agreed by MSWG				88.261	88.261
<b>Timor Leste</b>	<b>2011</b>		<b>-</b>	<b>401.269</b>	<b>401.269</b>
Host government's production entitlement (e.g. Profit oil)				205.826	205.826
Profit Taxes <sup>(b)</sup>				169.821	169.821
Royalties				2.757	2.757
Fees <sup>(c)</sup>				410	410
Other significant benefits to government agreed by MSWG				22.455	22.455
<b>Kazakhstan</b>	<b>2011</b>	<b>KZT</b>	<b>9.432.211</b>	<b>1.194.496</b>	<b>1.258.823</b>
Host government's production entitlement (e.g. Profit oil)				417.705	417.705
Profit Taxes <sup>(b)</sup>			953.183	723.850	730.351
Bonuses <sup>(d)</sup>				52.941	52.941
Other significant benefits to government agreed by MSWG			8.479.028		57.826
<b>Repubblica del Congo <sup>(e)</sup></b>	<b>2011</b>	<b>CFA</b>	<b>7.017.103</b>	<b>96.625</b>	<b>111.515</b>
Profit Taxes <sup>(b)</sup>			7.005.503		14.866
Other significant benefits to government agreed by MSWG			11.600	96.625	96.649
<b>Mozambico</b>	<b>2010</b>	<b>MZN</b>	<b>55.325</b>	<b>450</b>	<b>2.129</b>
Profit Taxes <sup>(b)</sup>			50.117		1.521
Other significant benefits to government agreed by MSWG			5.209	450	608
<b>Iraq</b>	<b>2010</b>			<b>43.750</b>	<b>43.750</b>
Bonuses <sup>(d)</sup>				43.750	43.750
<b>Togo</b>	<b>2011</b>	<b>XOF</b>	<b>1.107.796</b>	<b>500</b>	<b>2.851</b>
Profit Taxes <sup>(b)</sup>			1.107.796		2.351
Other significant benefits to government agreed by MSWG				500	500
<b>Gabon</b>	<b>2010</b>		<b>-</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
Fees <sup>(c)</sup>				25	25

[a] Ultimo esercizio fiscale locale a cui si riferiscono i dati e in cui è stata effettuata disclosure EITI.

[b] Imposte sul reddito e altre imposte sulla produzione.

[c] Canoni su licenze e concessioni.

[d] Bonus di firma, scoperta e produzione.

[e] Oltre all'importo rappresentato in tabella, una parte dei trasferimenti effettuati da Eni in Congo avviene in "kind" per un totale pari a 16.860 kboe che si riferiscono alla quota di profit oil e a royalties di spettanza della Repubblica del Congo nonché ad accordi di commercializzazione in essere tra Eni, la Repubblica del Congo e la SNPC (Societe Nationale du Petrole du Congo).

Nel 2012, Eni ha continuato a partecipare ai processi di riconciliazione e pubblicazione dei pagamenti ai Paesi produttori aderenti all'Extractive Industries Transparency Initiative (EITI).

Nella tabella si riportano i dati relativi ai pagamenti effettuati da Eni e inclusi negli ultimi Report EITI pubblicati nei rispettivi Paesi.

Per la Repubblica del Congo, il Report EITI pubblica degli scostamenti non materiali tra il valore dichiarato dal Paese e quello dichiarato da Eni. In tabella è esposto il valore dichiarato da Eni.

Per l'Iraq, il Report EITI per il 2010 include anche gli acquisti di greggio effettuati da Eni Trading e Shipping SpA. A fronte di tali acquisiti, Eni Trading e Shipping ha corrisposto per il 2010 un importo pari a 1.610.480.285,13 USD.

Eni è anche impegnata nei Multistakeholder Working Group locali di EITI o direttamente o attraverso la partecipazione ad associazione di categoria. Anche nel 2012 Eni ha contribuito economicamente al funzionamento del Segretariato dell'EITI.

### Royalty pagate negli esercizi 2010-2012 in Italia

(€ migliaia)	2010	2011	2012
Royalty corrisposte <sup>(a)</sup>	142.228	203.886	237.517
- di cui allo Stato	64.465	97.682	96.948
- di cui alle Regioni	62.052	83.730	109.949
- di cui alla regione Basilicata	35.440	53.516	77.255
- di cui ai Comuni	15.711	22.474	30.619

(a) Il valore include Enimed, Società Adriatica Idrocarburi e Società Ionica Gas.

### I diritti umani

		2010	2011	2012
Ore di formazione sui diritti umani	(numero)	-	518	576
Fascicoli di segnalazioni pervenute su probabile violazione dei diritti umani		-	39	39
Fascicoli di segnalazioni su violazione dei diritti umani chiusi nell'anno		-	32	48
- segnalazioni non fondate o fondate almeno in parte con adozione di azioni correttive e/o di miglioramento		-	13	15
- segnalazioni infondate		-	19	33
Fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani		10.096	11.471	12.471
% procurato verso fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani	(%)	85	90	88
Audit SA8000 effettuati	(numero)	10	16	16
- di cui follow-up		2	8	8
Contratti di security contenenti clausole sui diritti umani	(%)	20 <sup>(a)</sup>	50	65
Personale security formato sui diritti umani	(numero)	106 <sup>(b)</sup>	169	1.008
Siti critici coperti da assessment		-	30	11
Siti verificati tramite check list		-	147	121
Paesi con vigilanza armata a presidio dei siti		-	12	10
Ore di formazione di carattere specifico ai security manager		-	672	1.476

(a) Riferito ai contratti stipulati dalle società/divisioni appartenenti al Gruppo Eni in Italia e all'estero. Nell'ambito del censimento riguardante le clausole sui diritti umani, risultano 196 siti con contratti di vigilanza. Di questi, 39 hanno clausole sui diritti umani nei rispettivi contratti di vigilanza.

(b) 79 in Nigeria (Forze di Polizia e Militari) e 27 in Egitto.

Con riferimento alla gestione delle segnalazioni afferenti la tematica dei diritti umani, si evidenzia che nel corso del 2012:

- sono stati aperti 39 fascicoli che prevalentemente riguardano presunti abusi dei diritti dei lavoratori e sospette discriminazioni verso le comunità circostanti, nonché potenziali anomalie nella gestione della sicurezza;
- sono stati chiusi 48 fascicoli e per 15 di essi sono state adottate azioni correttive/di miglioramento. Di tali 15 fascicoli, 7 sono risultati fondati almeno in parte e hanno riguardato violazioni degli standard di lavoro e delle norme sulla sicurezza sul lavoro da parte di fornitori.

Prosegue l'impegno nella verifica sulla linea condotta dei fornitori, con particolare riferimento alla tutela dei diritti umani: nel 2012 sono stati effettuati Audit SA8000 su 8 fornitori / sub-fornitori in Australia/Timor Leste e in Ecuador, e follow-up su audit SA8000 svolti nel 2011 a 8 fornitori (Nigeria e Pakistan). Per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone su questo tema, è stata effettuata attività di formazione per auditor SA8000 a 5 persone in area approvvigionamenti, di cui 2 in Italia presso la sede centrale e 3 presso consociate all'estero (in Libia e in Australia); sono stati, inoltre, formati due Lead Auditor SA8000 presso le unità di sede.

Anche nel 2012 la funzione Security ha proseguito l'attività di promozione e realizzazione di progetti di formazione in materia di "Human Rights & Security" nei confronti delle Forze di Sicurezza (pubblica e privata) che svolgono la loro attività presso i siti Eni nella Repubblica del Congo (Brazzaville, Point-Noire e M'Boundi) e in Angola (Luanda). Le Forze di Sicurezza Privata formate attraverso questi corsi sono state 846, a fronte delle 169 del 2011. Inoltre Eni Pakistan, a seguito del progetto formativo "Human Rights & Security" realizzato nel 2011, ha dato vita a un'ulteriore iniziativa finalizzata a promuovere la conoscenza e la promozione dei diritti umani tra gli operatori di security. I corsi sono stati realizzati presso i siti di Karachi, Bhit Field e Kadanwari Field, per un totale di 162 partecipanti.

Nel corso del 2012 sono stati realizzati 10 corsi di formazione riguardanti tematiche di specifico interesse di Security, per un totale di 1.476 ore formative. Infine, prosegue l'impegno volto ad includere clausole di condotta finalizzate al rispetto dei diritti umani, all'interno dei contratti conclusi con i fornitori di servizi di Security. Al 31 dicembre 2012 le clausole risultano inserite nel 65% dei contratti a fronte del 50% registrato nel 2011.