

- la progressiva riduzione dell'indebitamento finanziario netto, per effetto delle suddette azioni strategiche, con un *target* di 36/37 miliardi di euro nel 2017.

11.10 - L'andamento della domanda dell'energia elettrica nei principali paesi in cui opera Enel, è stata caratterizzata, rispetto al 2011, da un calo in Italia (-2,8%), in Spagna e in Portogallo (rispettivamente, -1,3% e -3%) e in Romania (-1,5%), mentre è rimasto invariato il dato relativo alla Slovacchia; la domanda è risultata, invece, generalmente in crescita nei paesi dell'America Latina (Brasile, Argentina, Colombia, Cile e Perù) e in Russia.

Con riferimento alla posizione di Enel S.p.a. nel mercato nazionale, si evidenzia che, rispetto al 2011, sono diminuite la produzione netta di energia elettrica (-5,8%), la quota complessiva delle vendite di energia elettrica rispetto ai consumi nazionali (-4,6%) e la quantità di energia elettrica trasportata sulla rete di distribuzione nazionale (-3,4%); è, invece, lievemente aumentata la vendita complessiva di energia elettrica (+5%) e la potenza efficiente netta installata (+0,1%).

Sempre con riferimento all'Italia, i dati relativi all'efficienza e alla qualità del servizio (*numero medio di interruzioni per i clienti BT e durata cumulata delle interruzioni per clienti BT*), si sono attestati, a livello nazionale, al di sotto dei *target* fissati dall'Agenzia per l'Energia Elettrica e il Gas.

11.11 - Continua ad essere di notevole portata, nonché di varia tipologia e contenuto il contenzioso del Gruppo Enel, sia in Italia che all'estero.

Per fronteggiare i relativi rischi, è stato istituito un apposito fondo, che alla data del 31 dicembre 2012, ammontava a 1.142 milioni di euro.

11.12 - Dai dati di sintesi del Bilancio di esercizio 2012 di Enel S.p.a. si rileva, rispetto all'esercizio 2011, un decremento sia dei ricavi, (-56,0%), che dei costi, (-49,2%); i proventi da partecipazioni, pari a 4.175 milioni di euro, sono risultati in consistente aumento rispetto a quelli dell'esercizio precedente (+29,5%), mentre flettono sia i proventi finanziari, pari a 1.600 milioni di euro che gli oneri finanziari, pari a 2.446 milioni di euro, rispettivamente, del 43,4% e del 33,9%.

L'*utile netto dell'esercizio*, pari a 3.420 milioni di euro, evidenzia un incremento del 38,6% rispetto all'esercizio precedente, connesso essenzialmente ai maggiori dividendi distribuiti dalle società del Gruppo.

I finanziamenti a lungo termine ammontano a 19.315 milioni di euro ed evidenziano un aumento rispetto all'esercizio precedente (+6,8%); analogo, ma ben più consistente aumento presentano anche i finanziamenti a breve, che sono pari a 4.953 milioni di euro.

Si incrementa pure il patrimonio netto (+6,8%), attestandosi a 25.828 milioni di euro, rispetto al valore di 24,190 milioni di euro registrato alla fine del 2011.

L'*indebitamento finanziario netto complessivo* si è attestato a fine esercizio a 12.438 milioni di euro, in diminuzione di 1.156 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2011, come risultato dell'incremento della posizione finanziaria netta creditoria a breve termine per 2.407 milioni di euro, parzialmente compensato dall'aumento dell'*indebitamento finanziario netto a lungo termine* per 1.251 milioni di euro.

L'incidenza dell'*indebitamento finanziario netto* sul patrimonio netto è pari allo 0,48% (0,56% al 31 dicembre 2011).

11.13 - Per quanto concerne i risultati economico-finanziari del Gruppo Enel nel 2012, si evidenzia un incremento dei ricavi (+5.375 milioni di euro, pari a +6,8%) e dei costi (+6.008 milioni di euro, pari a +9,7%).

Come già anticipato nella scorsa relazione, il margine operativo lordo (MOL/EBIDTA), pari a 16.738 milioni di euro, ed il risultato operativo (EBIT), pari a 7.735 milioni di euro, diminuiscono, rispettivamente, del 4,9% e del 31,4%; subisce pure una consistente diminuzione del 61,0% l'utile netto complessivo (Gruppo e terzi), che è risultato pari a 2.075 milioni di euro, e quello di pertinenza del Gruppo, pari a 865 milioni di euro (-79,0%).

Per quanto riguarda i principali valori patrimoniali, si registrano un decremento nel patrimonio netto complessivo, pari a 53.158 milioni di euro (-2,1%) e di quello di pertinenza del Gruppo, pari a 36.771 milioni di euro (-4,9%); si incrementa, invece, il patrimonio netto di pertinenza di terzi, pari a 15.650 (+4,7%); diminuiscono pure gli investimenti, pari a 7.075 milioni di euro (-5,5%) ed il capitale investito netto, pari a 96,106 milioni di euro (-2,9%).

I *crediti commerciali verso clienti* ammontano, al netto del relativo fondo di svalutazione, a 11.719 milioni di euro, registrando un leggero aumento rispetto al valore registrato al 31 dicembre 2011 (+1,3% circa).

Presentano valori inferiori al precedente esercizio i finanziamenti a breve termine, pari a 8.027 milioni di euro (-44,5%) e le attività finanziarie correnti, pari a 9.381 milioni di euro (-10,4%); si incrementano, invece, del 14,9% i finanziamenti a lungo termine, passando da 48.703 milioni di euro a 55.959 milioni di euro.

L'indebitamento finanziario netto complessivo del Gruppo si è attestato a 42.948 milioni di euro, in diminuzione di 1.681 milioni di euro rispetto a quello rilevato al 31 dicembre 2011 (-3,76%).

La Corte, nel valutare positivamente quest'ultimo risultato, non può, nondimeno, esimersi - stante, comunque, la considerevole entità della posizione debitoria - dal rinnovare la raccomandazione a proseguire nelle programmate azioni volte ad una sua progressiva riduzione, quali esposte nei piani industriali sin qui varati.

11.14 - Nel corso dell'esercizio all'esame, la Società ha continuato a perseguire una strategia di accesso diretto al mercato dei capitali e del credito, in quanto ritenuta la più efficace al fine di assicurare, ad un tempo, una migliore redistribuzione del *mix* di indebitamento (bancario e obbligazionario), una diversificazione della base degli investitori e l'allungamento della durata media del debito di Gruppo.

Anche nel corso del 2012 il Gruppo Enel, nonostante il permanere della crisi economica, che ha determinato una fase di forte volatilità dei mercati e di continue pressioni finanziarie, ha portato a termine un programma di prefinanziamento per un ammontare superiore a 7 miliardi di euro ad un costo medio in linea con il costo di *funding* del Gruppo, così rafforzando ulteriormente, in coerenza con la sopra descritta strategia operativa, la posizione di liquidità.

Tra le operazioni più rilevanti, merita di essere segnalata l'emissione, nel mese di febbraio, di un prestito obbligazionario destinato al pubblico dei risparmiatori (c.d. *retail*) per un importo di 3 miliardi di euro, che ha fatto registrare una domanda superiore ai 5 miliardi di euro nei primi sei giorni di collocamento.

Nello stesso mese è stata, altresì, formalizzata una linea di credito da 3,2 miliardi di euro, anch'essa accolta positivamente dal sistema bancario nazionale e internazionale,

Il che testimonia sia la fiducia riposta dai risparmiatori nella solidità del Gruppo Enel, sia, d'alto canto, un'elevata affidabilità creditizia nei confronti del sistema bancario

11.15 - Nel corso del 2012, il titolo Enel, dopo una sensibile flessione nei primi sette mesi dell'anno (€ 2,034 al 24 luglio 2012), è successivamente risalito, attestandosi, al 31 dicembre, ad un valore (€ 3,138) sostanzialmente sovrapponibile a quello registrato all'inizio dell'anno (€ 3,144).

Anche il 2013 si è chiuso senza sostanziali variazioni rispetto all'anno precedente, posto che il calo accumulato nei primi nove mesi è stato totalmente riassorbito nell'ultimo trimestre dell'anno (€ 3,174 al 31 dicembre).

11.16 - Nel corso del 2012, è stato operato un *downgrade* da parte di tutte le principali Agenzie di *rating*; nello specifico, il *rating* a lungo termine di *Standars & Poor's* è passato da A- a BBB+, quello di *Moody's* da A3 a Baa1 e, successivamente, a Baa2 e quello di *Fitch* da A- a BBB+; *Standars & Poor's* ha operato un ulteriore *downgrade* nel corso del 2013 (da BBB+ a BBB).

Il *rating* a breve termine è rimasto, invece, invariato.

All'attualità, tali *rating* non hanno subito variazioni e l'orientamento di medio/lungo periodo (*outlook*) è stabile per *Standars & Poor's*, mentre è negativo per *Moody's* e *Fitch*.

11.17 - Nonostante la persistenza dello scenario di crisi nei mercati europei di riferimento (dove la Società riveste una posizione di *leadership*), che si riflette in un progressivo calo della domanda di energia, la Società, grazie alle azioni strategiche programmate nel piano industriale 2013/2017 ha conseguito nel 2013 - giusta quanto si rileva dal bilancio consolidato approvato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 22 maggio 2014 - un deciso miglioramento dei risultati operativi (ancorché, in parte, imputabili all'applicazione retrospettiva e a soli fini comparativi del nuovo principio contabile IAS 19), sia con riferimento al *budget*, sia con riferimento al bilancio relativo all'esercizio 2012 (EBITDA +7,6%; EBIT +46,1%; risultato netto del gruppo a 3.235 milioni).

È sensibilmente migliorato, pure, il dato relativo all'indebitamento finanziario netto, che si è definitivamente attestato a 39.862 milioni di euro, con una riduzione, pertanto, del 7,20% rispetto al risultato al 31 dicembre 2012.

11.18 - Al termine delle attività di controllo eseguite sulla gestione dell'Enel S.p.a. quale capogruppo del Gruppo Enel, riferite all'esercizio 2012 ed agli eventi più rilevanti avvenuti nel corso del 2013 e sino alla data corrente, la Corte rileva, così confermando analoghe valutazioni espresse nelle precedenti relazioni, che la Società ha impostato la gestione sulla razionalizzazione ed innovazione dei processi operativi e sulla massimizzazione dei profitti, mediante una politica di espansione ed assestamento nel mercato internazionale, una diversificazione tecnologica e geografica

del *business*, un bilanciamento tra attività "regolate" e "non regolate" ed una significativa presenza nel campo delle energie rinnovabili.

Tale strategia aziendale ha consentito, pur in presenza di una situazione di generale instabilità ed incertezza economico-finanziaria, che si riflette particolarmente sul mercato dell'energia dei principali paesi europei di riferimento (Italia, Spagna e Portogallo), di realizzare, comunque, un risultato economico positivo.

Si evidenzia, al riguardo, che l'Assemblea degli azionisti, nella riunione tenuta il 30 aprile 2013, in conformità alla proposta formulata dal Consiglio di Amministrazione, ha deliberato di destinare alla distribuzione di dividendi il 40% dell'utile netto ordinario di Gruppo (0,15 euro per azione in circolazione).

Le prospettive ancora incerte in ordine ad una ripresa del ciclo economico e, conseguentemente, ad un miglioramento della situazione relativa alla domanda di energia elettrica nei mercati maturi europei di riferimento, induce, tuttavia, la Corte a raccomandare di proseguire con il massimo impegno – attesi, peraltro i buoni risultati conseguiti nel 2013 - nelle azioni, quali programmate con i piani industriali sin qui approvati, volte al contenimento e all'ottimizzazione degli investimenti, alla riduzione dei costi operativi e alla dismissione di partecipazioni non strategiche, in vista di una progressiva riduzione del livello di indebitamento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Francesco Paolo Nelli". The signature is written in a cursive, flowing style with some loops and flourishes.

PAGINA BIANCA

ENEL Spa

ESERCIZIO 2012

PAGINA BIANCA

RELAZIONE DEL C.d.A.

Modello organizzativo di Enel

A partire dal mese di febbraio del 2012 il Gruppo ha adottato un nuovo modello operativo con l'obiettivo di incrementare la flessibilità operativa rendendo Enel tra le aziende più robuste dal punto di vista finanziario e nello stesso tempo più agili nel mondo dell'industria energetica. Tale nuovo modello operativo è basato sul seguente assetto organizzativo:

- > Funzioni di *Holding*, responsabili di guidare e controllare le attività strategiche per l'intero Gruppo;
- > Funzioni di *Global Service*, con la responsabilità di fornire servizi per il Gruppo massimizzando le sinergie e le economie di scala;
- > Linee di *Business*, rappresentate da sette Divisioni, cui si affiancano le Funzioni **Upstream Gas** (che persegue la realizzazione di un'integrazione verticale selettiva che aumenti la competitività, la sicurezza e la flessibilità degli approvvigionamenti strategici a copertura del fabbisogno di gas di Enel) e **Carbon Strategy** (operante nei mercati mondiali dei titoli di CO₂).

Con riguardo alle Divisioni, sono di seguito evidenziate le attività effettuate da ciascuna di esse.

Alla **Divisione Mercato** sono demandate le attività commerciali in Italia con l'obiettivo di sviluppare un'offerta integrata di prodotti e di servizi per il mercato finale dell'energia elettrica e del gas. In particolare, la Divisione si occupa della vendita di energia elettrica sul mercato regolato (Enel Servizio Elettrico) e della vendita di energia elettrica sul mercato libero e della vendita di gas naturale alla clientela finale (Enel Energia).

La **Divisione Generazione ed Energy Management** opera attraverso:

- > La produzione e vendita di energia elettrica:
 - da generazione da impianti termoelettrici e idroelettrici programmabili sul territorio italiano (tramite Enel Produzione, Hydro Dolomiti Enel, SE Hydropower, SF Energy ed ENergy Hydro Piave) e in Belgio con l'impianto termoelettrico di Marcinelle gestito, tramite un *tolling agreement*, da Enel Trade;
 - da *trading* sui mercati internazionali e in Italia, principalmente tramite Enel Trade, Enel Trade Romania, Enel Trade d.o.o. (Croazia) ed Enel Trade Serbia.
- > L'approvvigionamento per tutte le esigenze del Grup-

po e la vendita di prodotti energetici, tra cui il gas naturale a clienti "distributori", tramite Enel Trade;

- > Lo sviluppo di impianti di rigassificazione (Nuove Energie) e stoccaggio (Enel Stoccaggi) di gas naturale.

Alla **Divisione Infrastrutture e Reti** è prevalentemente demandata la gestione della distribuzione di energia elettrica (Enel Distribuzione) e dell'illuminazione pubblica e artistica (Enel Sole), entrambe in Italia.

La **Divisione Iberia e America Latina** ha la missione di sviluppare la presenza e coordinare le attività del Gruppo Enel nei mercati dell'energia elettrica e del gas in Spagna, Portogallo e America Latina.

La **Divisione Internazionale** supporta la strategia di crescita internazionale del Gruppo Enel, consolidando la gestione e integrazione delle attività estere non rientranti nel mercato iberico e nel mercato latinoamericano, monitorando e sviluppando le opportunità di business che si presenteranno sui mercati dell'energia elettrica e dei combustibili.

Le principali aree geografiche nelle quali la Divisione svolge le sue attività sono:

- > Europa centrale, con attività di vendita di energia elettrica in Francia (Enel France), attività di generazione in Slovacchia (Slovenské elektrárne), gestione di impianti termoelettrici e attività di supporto in Belgio (Marcinelle Energie ed Enel Operations Belgium);
- > Europa sud-orientale, con attività di sviluppo di capacità di generazione (Enel Productie) e di distribuzione e vendita di energia elettrica e di supporto in Romania (Enel Distributie Banat, Enel Distributie Dobrogea, Enel Energie, Enel Distributie Muntenia, Enel Energie Muntenia, Enel Romania ed Enel Servicii Comune), nonché di sviluppo di impianti termoelettrici in Grecia (Enelco);
- > Russia, con attività di *trading* e vendita di energia elettrica (RusEnergoSbyt), generazione e vendita di energia elettrica (Enel OGK-5) e di supporto (Enel Rus) nella Federazione Russa.

La **Divisione Energie Rinnovabili** ha la missione di sviluppare e gestire le attività di generazione dell'energia da fonti rinnovabili, garantendone l'integrazione in coerenza

con le strategie del Gruppo Enel. Le aree geografiche nelle quali la Divisione svolge le sue attività sono:

- > Italia e resto d'Europa, con attività di generazione da impianti idroelettrici non programmabili, da impianti geotermici, eolici e solari in Italia (Enel Green Power e altre società minori), Grecia (Enel Green Power Hellas), Francia (Enel Green Power France), Romania (Enel Green Power Romania) e Bulgaria (Enel Green Power Bulgaria), nonché con attività di impiantistica e *franchising* in Italia (Enel.si);
- > Iberia e America Latina, con attività di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili in Spagna e Portogallo (Enel Green Power España, che nel corso del 2011 ha incorporato Enel Unión Fenosa Renovables) e in America Latina (attraverso varie società);
- > Nord America, con attività di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili (Enel Green Power North America).

La **Divisione Ingegneria e Ricerca** (già Ingegneria e Innovazione) ha la missione di gestire per il Gruppo i processi di ingegneria relativi allo sviluppo e alla realizzazione di impianti di generazione (convenzionale e nucleare) garantendo il conseguimento della qualità, nel rispetto dei tempi e degli obiettivi economici. Inoltre, ha il compito di fungere da punto di riferimento sulle tecnologie nucleari fornendo un monitoraggio indipendente delle attività nucleari del Gruppo sugli aspetti di sicurezza; infine, si occupa di gestire le attività di ricerca individuate nel processo di gestione dell'innovazione, con un *focus* sulla ricerca strategica e lo *scouting* tecnologico.

Organi sociali

Consiglio di Amministrazione

Presidente

Paolo Andrea Colombo

Amministratore Delegato e Direttore Generale

Fulvio Conti

Consiglieri

Alessandro Banchi
Lorenzo Codogno
Mauro Miccio
Fernando Napolitano
Pedro Solbes Mira
Angelo Taraborrelli
Gianfranco Tosi

Segretario del Consiglio

Claudio Sartorelli

Collegio Sindacale

Presidente

Sergio Duca

Sindaci effettivi

Carlo Conte
Gennaro Mariconda

Sindaci supplenti

Antonia Francesca Salsone
Franco Luciano Tutino

Società di revisione

Reconta
Ernst & Young SpA

Assetto dei poteri

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio è investito per statuto dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società ed, in particolare, ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale.

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Il Presidente ha per statuto i poteri di rappresentanza legale della Società e la firma sociale, presiede l'Assemblea, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e verifica l'attuazione delle deliberazioni del Consiglio stesso. Al Presidente sono inoltre riconosciute, in base a deliberazione consiliare del 2 maggio 2011 (quale modificata in data 18 dicembre 2012), alcune ulteriori attribuzioni di carattere non gestionale.

Amministratore Delegato

L'Amministratore Delegato ha anch'egli per statuto i poteri di rappresentanza legale della Società e la firma sociale ed è inoltre investito, in base a deliberazione consiliare del 2 maggio 2011 (quale modificata in data 18 dicembre 2012), di tutti i poteri per l'amministrazione della Società, a eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge, dallo statuto o riservati al Consiglio di Amministrazione ai sensi della medesima deliberazione.

Lettera agli azionisti e agli altri *stakeholder*



Cari stakeholder,

guardando allo scenario macroeconomico mondiale, assistiamo a un vero e proprio ribaltamento dei paradigmi consolidati negli anni passati: una profonda mutazione che ha ceduto il passo a un clima di incertezza dominante.

La crisi che ormai da alcuni anni colpisce l'Europa rappresenta un ciclo economico senza precedenti che sta riscrivendo la storia e i testi di economia, con un orizzonte di ripresa il cui orizzonte è spostato ogni anno un po' più avanti. Un fenomeno che impone nuovi modelli di flessibilità, innovazione, velocità, efficienza e innovazione.

A soffrire in maniera particolare sono i mercati maturi del Sud Europa, con Italia e Spagna tra le più colpite: contrazione generale dei consumi, calo della domanda di energia elettrica e di gas, *surplus* della capacità di generazione, aumento della pressione fiscale su famiglie e imprese e un rilevante interventismo statale sul *business* hanno amplificato la percezione del rischio da parte degli investitori e la volatilità delle quotazioni di Borsa. Eventi negativi che hanno avuto riflessi sulle *performance* dei mercati azionari e sulle valutazioni di merito creditizio di debiti sovrani e imprese. Vi è però un'altra parte del pianeta, con aree come Est Europa, Russia e America Latina in cui siamo presenti, che continua a crescere. Anche grazie ai robusti fondamentali macroeconomici di questi mercati, unitamente a uno sviluppo sostenuto delle fonti rinnovabili, i risultati del nostro Gruppo si sono mantenuti positivi nel corso di questi anni difficili. Diversificazione geografica, *mix* tecno-

logico di produzione ben bilanciato e attenzione ai costi si confermano quindi i punti di forza del Gruppo Enel, attraverso i quali è stato possibile mantenere stabilità finanziaria e un solido profilo patrimoniale.

Aumentare l'efficienza del nostro Gruppo, in un contesto macroeconomico tanto complesso, è la scelta obbligata per difendere i risultati raggiunti e liberare risorse da destinare a aree a maggiore crescita. Processi, procedure e la stessa struttura organizzativa del Gruppo sono oggetto di una profonda trasformazione, con lo scopo di elevare le *performance* attraverso una struttura solida e perfettamente integrata che sia al tempo stesso snella, veloce, efficiente ed eccellente.

La nuova struttura organizzativa prevede una *Holding* di coordinamento e indirizzo strategico al servizio del *business* e capace di allocare le risorse in maniera ottimale all'interno del Gruppo, Divisioni responsabili del *business* e che contribuiscono alla strategia del Gruppo e tre *Global Services* per Acquisti, ICT e Servizi che operano a sostegno delle funzioni operative, fornendo valore aggiunto sotto forma di sinergie ed economie di scala.

Si tratta di un vero e proprio salto di qualità che permetterà al nostro Gruppo di restare competitivo e di detenere la *leadership* di costo e la *leadership* tecnologica.

Il 2012 ci ha visto conseguire gli obiettivi indicati ai mercati, superando i target prefissati, sia in termini di margine operativo lordo, pari a 16,7 miliardi di euro, sia in termini di indebitamento finanziario netto, pari a 42,9 miliardi di euro, in diminuzione di circa 1,7 miliardi di euro rispetto al 2011. I ricavi del Gruppo, a fine 2012, ammontano a 84,9 miliardi di euro, in crescita rispetto al 2011 del 6,8%.

I risultati ottenuti confermano la validità della nostra strategia e la resilienza di Enel nei mercati maturi, accompagnata da una robusta crescita nelle rinnovabili, nei Paesi sudamericani e in Est Europa. La difesa dei margini, la generazione di cassa nei mercati maturi e una politica di investimenti selettiva e flessibile ci hanno consentito di mantenere nei limiti il livello di debito e conseguire, nell'anno, ritorni per gli azionisti in linea con il settore.

Forti di questi risultati, la strategia del Gruppo viene ulteriormente rafforzata dal perseguimento delle seguenti priorità:

- > la protezione dei margini e della generazione di cassa nei mercati maturi di riferimento;
- > la conferma degli investimenti nei mercati in crescita dell'Est Europa e dell'America Latina, nonché nelle energie rinnovabili;
- > il rafforzamento dello Stato patrimoniale e l'ottimizzazione del portafoglio attivi;
- > il completamento della riorganizzazione del Gruppo anche attraverso operazioni di *minorities buy-out*;
- > la continua attenzione alla disciplina finanziaria.

Tali priorità strategiche si combinano con una forte attenzione verso le comunità locali, una diffusa cultura della sicurezza e una trasparente politica di *Corporate Social Responsibility (CSR)*, che è parte integrante del nostro *business plan*, poiché siamo convinti che la responsabilità sociale d'impresa ha un impatto diretto sulla competitività di medio e lungo termine. Enel è per il nono anno consecutivo nel *Dow Jones Sustainability Index* ed è parte del *Global Compact LEAD* delle Nazioni Unite. Questo impegno ci ha consentito e ci consentirà di continuare a creare valore per tutti i nostri *stakeholder*.

Il contributo delle diverse Divisioni operative ai risultati di Gruppo è sinteticamente illustrato di seguito.

Divisione Mercato Italia

In un mercato delle vendite dinamico, caratterizzato dal continuo incremento della pressione competitiva e da un crescente interesse dei clienti finali per i temi dell'efficienza energetica, la Divisione Mercato ha continuato a perseguire la sua strategia commerciale di focalizzazione sui segmenti *mass market* ad alto valore, con un'intensa attività di acquisizione clienti, e di innovazione dell'offerta e dei canali di vendita.

In particolare, Enel Energia si conferma il primo operatore italiano sul mercato libero dell'energia, con circa 4,1 milioni di clienti e clienti e 41,3 TWh venduti, con una forte presenza anche nel mercato del gas naturale, con circa 3,2 milioni di clienti.

Allo stesso modo Enel Servizio Elettrico si conferma il principale operatore nel mercato della maggior tutela, con 60,3 TWh di energia venduta e una *customer base* di 23,9 milioni di clienti, in contrazione di circa 1,1 milioni di clienti rispetto al 2011, a seguito della crescita del mercato libero.

Nell'ambito del *customer service*, l'eccellenza dei servizi offerti ha costituito, in continuità con il passato, la priorità gestionale del 2012, come testimonia la presenza, per il secondo anno consecutivo, di Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico ai primi due posti della classifica dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) dei migliori *Contact Center* del settore. L'eccellenza dei servizi offerti ai clienti è stata perseguita anche con un continuo efficientamento dei processi operativi, volto a massimizzare il valore generato per il cliente e per il Gruppo.

I risultati economici confermano la validità delle scelte strategiche e delle azioni gestionali, con ricavi pari a 18,4 miliardi di euro e un margine operativo lordo che raggiunge i 689 milioni di euro, in crescita rispettivamente di circa il 3,5% e di circa il 23% rispetto al 2011.

Divisione Generazione ed Energy Management Italia

Nell'attuale contesto di mercato italiano, caratterizzato nel 2012 da una domanda di energia elettrica in calo e dal notevole incremento della produzione da impianti da fonte rinnovabile non programmabile, la Divisione ha prodotto in Italia 62,8 TWh, pari a circa il 22% del fabbisogno nazionale al netto delle importazioni. Tale produzione è risultata in diminuzione rispetto all'anno precedente (-6,5%) per effetto del ridotto spazio competitivo per gli impianti alimentati a gas e della riduzione della produzione idroelettrica legata alla minore idraulicità del periodo. Tale diminuzione è stata parzialmente compensata dalla competitività del parco a carbone, in particolare grazie al funzionamento a regime dell'impianto di Torrevaldaliga Nord a Civitavecchia.

Inoltre, sono state completate con successo le rinegoziazioni del portafoglio di contratti di fornitura gas di lungo termine, avviate a fronte dello sfavorevole contesto di mercato, con il conseguimento di importanti benefici in termini di prezzo e di riduzione dei volumi di *take or pay*.

Nel 2012, a fronte di 25.237 milioni di euro di ricavi, il margine operativo lordo, pari a 1.271 milioni di euro e in forte contrazione rispetto al 2011, ha risentito del deterioramento del mercato all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas in Italia, oltre che dell'effetto di alcune partite non ricorrenti registrate nel precedente esercizio. Durante il 2012 è proseguito il percorso di miglioramento continuo verso l'eccellenza operativa, in particolare nella gestione del parco impianti, attraverso progetti volti ad aumentarne l'efficienza operativa, l'affidabilità e la sicurezza.

Divisione Infrastrutture e Reti Italia

I buoni risultati tecnico-economici della Divisione Infrastrutture e Reti, conseguiti nel 2012, confermano la *leadership* di Enel nel settore della distribuzione di energia con un totale di 31,7 milioni di clienti serviti e 238,2 TWh distribuiti. Nell'anno trascorso la Divisione ha conseguito ricavi per 8.177 milioni di