

## Potenza efficiente netta per fonte di energia primaria

MW				
	2013	2012	2013-2012	
<b>Potenza efficiente netta termoelettrica:</b>				
- Carbone	17.501	17.589	(88)	-0,5%
- Ciclo combinato (CCGT)	16.584	15.684	900	5,7%
- Olio combustibile / gas	22.592	23.286	(694)	-3,0%
<b>Totale</b>	<b>56.677</b>	<b>56.559</b>	<b>118</b>	<b>0,2%</b>
<b>Potenza efficiente netta nucleare</b>				
	<b>5.370</b>	<b>5.351</b>	<b>19</b>	<b>0,4%</b>
<b>Potenza efficiente netta rinnovabile:</b>				
- Idroelettrico	30.463	30.436	27	0,1%
- Eolico	5.200	4.394	806	18,3%
- Geotermoelettrico	795	769	26	3,4%
- Biomasse e cogenerazione	134	160	(26)	-16,3%
- Altro	277	170	107	62,9%
<b>Totale</b>	<b>36.869</b>	<b>35.929</b>	<b>940</b>	<b>2,6%</b>
<b>Potenza efficiente netta complessiva</b>	<b>98.916</b>	<b>97.839</b>	<b>1.077</b>	<b>1,1%</b>

## Potenza efficiente netta per area geografica

MW				
	2013	2012	2013_2012	
<b>Italia</b>	<b>39.923</b>	<b>39.940</b>	<b>(17)</b>	<b>-</b>
Penisola Iberica	24.068	23.931	137	0,6%
America Latina	17.155	16.794	361	2,1%
Russia	9.107	9.052	55	0,6%
Slovacchia	5.399	5.400	(1)	0,0%
Nord America	1.683	1.239	444	35,8%
Romania	534	498	36	7,2%
Belgio	406	406	-	-
Grecia	290	248	42	16,9%
Francia	186	166	20	12,0%
Marocco	123	123	-	-
Bulgaria	42	42	-	-
<b>Potenza efficiente netta complessiva</b>	<b>98.916</b>	<b>97.839</b>	<b>1.077</b>	<b>1,1%</b>

## Energia elettrica netta prodotta per fonte di energia primaria

GWh				
	2013	2012	2013_2012	
<b>Energia elettrica netta prodotta da fonte termoelettrica:</b>				
- Carbone	82.388	91.729	(9.341)	-10,2%
- Ciclo combinato (CCGT)	40.766	42.908	(2.142)	-5,0%
- Olio combustibile / gas	29.312	35.211	(5.899)	-16,8%
<b>Totale</b>	<b>152.466</b>	<b>169.848</b>	<b>(17.382)</b>	<b>-10,2%</b>
<b>Energia elettrica netta prodotta da fonte nucleare</b>	<b>40.591</b>	<b>41.378</b>	<b>(787)</b>	<b>-1,9%</b>
<b>Energia elettrica netta prodotta da fonte rinnovabile:</b>				
- Idroelettrico	74.344	68.139	6.205	9,1%
- Eolico	12.314	9.138	3.176	34,8%
- Geotermoelettrico	5.581	5.492	89	1,6%
- Biomasse e cogenerazione	546	644	(98)	-15,2%
- Altro	304	194	110	56,7%
<b>Totale</b>	<b>93.089</b>	<b>83.607</b>	<b>9.482</b>	<b>11,3%</b>
<b>Energia elettrica netta prodotta complessiva</b>	<b>286.146</b>	<b>294.833</b>	<b>(8.687)</b>	<b>-2,9%</b>

## Energia elettrica netta prodotta per area geografica

GWh				
	2013	2012	2013_2012	
<b>Italia</b>	<b>72.897</b>	<b>74.436</b>	<b>(1.539)</b>	<b>-2,1%</b>
Penisola Iberica	74.614	81.727	(7.113)	-8,7%
America Latina	65.712	65.916	(204)	-0,3%
Russia	41.901	44.511	(2.610)	-5,9%
Slovacchia	21.343	20.720	623	3,0%
Nord America	5.360	3.899	1.461	37,5%
Romania	1.080	588	492	83,7%
Belgio	1.373	1.183	190	16,1%
Grecia	566	476	90	18,9%
Francia	362	364	(2)	-0,5%
Marocco	852	906	(54)	-6,0%
Bulgaria	86	83	3	3,1%
Irlanda	-	24	(24)	-100,0%
<b>Energia elettrica netta prodotta complessiva</b>	<b>286.146</b>	<b>294.833</b>	<b>(8.687)</b>	<b>-2,9%</b>

## Altri indici di generazione

	2013	2012	2013-2012	
Generazione da fonte rinnovabile (incidenza % sul totale)	32,5	28,4	4,1	14,4%
Generazione a zero emissioni (incidenza % sul totale) <sup>(1)</sup>	46,7	42,4	4,3	10,1%
Potenza efficiente netta certificata secondo lo standard ISO14001 (incidenza % sul totale)	94,0	92,6	1,4	1,5%
Rendimento medio parco termoelettrico (%)	39,8	39,9	(0,1)	-0,3%
Emissioni specifiche di CO2 dalla produzione netta complessiva (gCO2/kWheq) <sup>(2)</sup>	391	418	(27)	-6,5%
Prelievo specifico di acqua (l/GWheq)	0,64	0,62	0,02	3,2%

(1) I valori del 2012 sono stati riclassificati, per allineamento al nuovo criterio di contabilizzazione dell'energia prodotta in America Latina (valorizzata al punto di consegna).

(2) Le emissioni specifiche sono calcolate considerando il totale delle emissioni da produzione termoelettrica semplice, combinata di energia elettrica e calore, rapportate al totale della produzione rinnovabile, nucleare, termoelettrica semplice, produzione combinata di energia elettrica e calore (compreso il contributo del calore in MWh equivalenti).

## Clienti per area geografica

n. medio	2013	2012	2013-2012	
<b>Energia elettrica:</b>				
- Italia	27.819.881	28.032.500	(212.619)	-0,8%
- America Latina	14.383.084	13.905.892	477.192	3,4%
- Penisola Iberica	11.376.287	11.431.437	(55.150)	-0,5%
- Romania	2.663.728	2.652.594	11.134	0,4%
- Altri paesi	74.754	83.397	(8.643)	-10,4%
<b>Totale clienti energia elettrica</b>	<b>56.317.734</b>	<b>56.105.820</b>	<b>211.914</b>	<b>0,4%</b>
<b>Gas naturale:</b>				
Italia	3.245.996	3.158.532	87.464	2,8%
Spagna	1.214.038	1.265.941	(51.903)	-4,1%
<b>Totale clienti gas naturale</b>	<b>4.460.034</b>	<b>4.424.473</b>	<b>35.561</b>	<b>0,8%</b>

## Indici sulla safety

n.	2013	2012	2013-2012	
<b>Indice di frequenza infortuni</b>	<b>1,42</b>	<b>1,98</b>	<b>(0,56)</b>	<b>-28,3%</b>
<b>Indice di gravità infortuni</b>	<b>0,07</b>	<b>0,10</b>	<b>(0,03)</b>	<b>-30,0%</b>
<b>Infortuni gravi e mortali Enel:</b>				
Infortuni gravi <sup>(1)</sup>	7	15	(8)	-53,3%
Infortuni mortali	6	0	6	-
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>(2)</b>	<b>-13,3%</b>
<b>Infortuni gravi e mortali imprese appaltatrici:</b>				
Infortuni gravi <sup>(1)</sup>	17	23	(6)	-26,1%
Infortuni mortali	10	11	(1)	-9,1%
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>(7)</b>	<b>-20,6%</b>

(1) Infortunio con prima prognosi, riportata sul primo certificato medico emesso, superiore a 30 giorni o con prognosi riservata, fino allo scioglimento della riserva o con prognosi non nota che, ad una prima valutazione da parte della Divisione/Società interessata, venga ipotizzata superiore a 30 giorni. Allo scioglimento della riserva o alla definizione della prognosi, gli infortuni saranno considerati gravi solo se la prima prognosi risulterà superiore a 30 giorni. Qualora la riserva non venga sciolta, ovvero la prognosi resti non nota entro 30 giorni dall'evento, l'infortunio dovrà ritenersi grave.

## Altri indici

n.	2013	2012	2013	2012
Ore medie di formazione pro-capite	39,8	44,8	(5,0)	-11,2%
Violazione accertate del Codice Etico <sup>(1)</sup>	27	41	(14)	-34,1%

(1) Nel corso del 2013 si è conclusa l'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2012, per tale ragione il numero delle violazioni accertate relativo all'anno 2012 è stato riclassificato da 34 a 41.

**Valore creato per gli stakeholder**

Sono *stakeholder* di Enel gli individui, i gruppi o le istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione aziendale o che hanno un interesse in gioco nel suo perseguimento. Il valore economico creato e distribuito da Enel fornisce un'utile indicazione di come il Gruppo ha creato ricchezza nei confronti dei seguenti *stakeholder*: azionisti, finanziatori, dipendenti e Stato.

Millioni di euro

	2013	2012
		<i>restated</i> <sup>(1)</sup>
Ricavi	80.535	84.949
Proventi / (Oneri) netti da rischio <i>commodity</i>	(378)	38
Costi esterni	56.691	61.451
<b>Valore aggiunto globale lordo <i>continuing operations</i></b>	<b>23.466</b>	<b>23.536</b>
<b>Valore aggiunto lordo <i>discontinued operations</i></b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>23.466</b>	<b>23.536</b>
distribuito a:		
Azionisti	1.410	1.505
Finanziatori	2.884	2.971
Dipendenti	4.596	5.789
Stato	4.211	3.910
Sistema impresa	10.365	9.361

(1) Il Conto economico consolidato 2012 è stato oggetto di *restatement* per una migliore rappresentazione degli effetti rilevati nel precedente esercizio relativamente all'introduzione dello IAS 19 *Revised*, nonché al cambio del criterio di contabilizzazione dei certificati ambientali.

## Persone

### Personale e organizzazione

#### Consistenza del personale

La consistenza del personale del Gruppo Enel al 31 dicembre 2013 è pari a 71.394 dipendenti, di cui il 52% impegnati nelle società del Gruppo con sede all'estero.

L'organico nel corso dell'anno si è ridotto di 2.308 risorse, prevalentemente per effetto del saldo negativo tra assunzioni e cessazioni.

L'85% delle assunzioni ha riguardato le società con sede estera, mentre il 44% delle cessazioni si sono registrate in Italia, principalmente attraverso l'applicazione, a partire dal mese di settembre dello strumento giuridico derivante dall'art. 4 della legge 92/2012 in tema di pensionamento anticipato

#### Organizzazione

##### Attività di business

Nel corso del 2013 si è consolidato il modello di funzionamento del Gruppo con l'obiettivo di raggiungere i seguenti benefici:

- > processi decisionali più efficaci e snelli;
- > ottenimento di economie di scala mediante una gestione maggiormente integrata ed efficiente delle attività di servizio;
- > gestione ed allocazione rigorosa delle risorse finanziarie tra le varie geografie/business al fine di massimizzare la creazione di valore per il Gruppo;
- > maggiori opportunità di sviluppo per le risorse umane e i talenti del Gruppo.

Il Gruppo è strutturato come segue:

- > Funzioni di Holding, responsabili dell'indirizzo, coordinamento e controllo strategico delle attività del Gruppo Enel;
- > Funzioni di Global Service, responsabili di gestire in maniera integrata i servizi per l'intero Gruppo (Global ICT, Global Procurement e Global Business Services);
- > Divisioni/Funzioni operative, responsabili della gestione del business nell'ambito del perimetro di competenza.

In particolare nel corso dell'anno:

- > con riferimento alla Divisione Iberia e America Latina:
  - è stato implementato l'assetto organizzativo delle due distinte macro-aree, "Spagna e Portogallo" e "America Latina", definendo ruoli e responsabilità delle funzioni di *business* e di *staff*, a livello paese e di coordinamento divisionale;
  - è stata razionalizzata la struttura organizzativa della Country Brasile, nella direzione di una unica linea di *business* distribuzione e mercato, seppur a fronte di differenti entità legali;
- > nell'ambito della Divisione "Generazione, Energy Management e Mercato Italia":
  - le aree di "Ottimizzazione della Produzione" e di "Back Office" dell' Area di Energy Management sono state riorganizzate, al fine di coglierne le migliori sinergie operative e razionalizzare gli organici;
  - sono state create due strutture organizzative dedicate alla definizione e allo sviluppo dei servizi di efficienza energetica per i clienti retail e corporate, in linea con gli obiettivi di posizionamento di Enel in Italia in questa nuova area di *business*.

- All'interno di tali strutture sono confluite le risorse della società Enel.si, precedentemente appartenenti alla Divisione "Energie Rinnovabili";
- > nella Divisione "Energie Rinnovabili", è proseguito l'allineamento organizzativo delle strutture di sviluppo business, di operation e dei relativi servizi di supporto, nell'ambito del piano di crescita in America Latina e nei Paesi Emergenti;
  - > nella Divisione "Internazionale":
    - in Russia è stata costituita, in ambito OGK-5, l'unità "Operations", al cui interno sono state ricondotte le attività di ingegneria, produzione, sicurezza e salute dei lavoratori;
    - in Slovacchia sono state integrate le strutture di Generazione ed Energy Management secondo un modello presente in altre realtà del Gruppo.

### **Attività finalizzate all'integrazione**

Nel 2013 si sono concluse le attività di ridisegno dei processi e di definizione dei nuovi modelli operativi di Gruppo delle principali funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo, come da obiettivi del progetto One Company. Tale attività ha permesso di effettuare un'analisi puntuale dei dimensionamenti ottimali delle diverse strutture organizzative del Gruppo.

È stato, inoltre, possibile accrescere ulteriormente l'integrazione delle unità di *business* coinvolte nella gestione delle attività di:

- > ingegneria, costruzione e manutenzione degli impianti di generazione;
- > distribuzione;
- > marketing, vendita e gestione delle customer operation;

favorendo sia la creazione di modelli di coordinamento globali che lo scambio di buone prassi tra le diverse geografie.

A supporto dell'integrazione, infine, nel 2013 è stata completata la mappatura delle posizioni manageriali e tecniche ritenute chiave per il Gruppo.

### **Selezione, sviluppo e formazione**

#### **Selezione**

I canali prevalentemente utilizzati per il recruiting sono il database aziendale (dove per ciascun Paese confluiscono tutte le candidature spontanee inviate all'azienda), le banche dati esterne, gli elenchi di laureati/diplomati forniti dalle Università/Scuole. Nell'ottica di arricchire i canali di *recruiting* e realizzare sinergie globali nelle iniziative di Employer Branding, nel 2013 è stato stipulato un accordo con un provider Globale per l'utilizzo di una piattaforma *on line*, che permette ai responsabili della selezione di tutti i Paesi di pubblicare offerte di lavoro e ricercare candidature di interesse.

Sulla base delle linee guida di Gruppo, l'iter di selezione delle risorse prevede una prima verifica interna all'azienda ed, in assenza di profili disponibili, l'avvio di un processo di selezione esterna, che può prevedere più fasi o modalità, a seconda del profilo *target* e delle prassi localmente adottate:

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

I programmi di inserimento sono diversificati in base al *target* di riferimento. In particolare, i progetti di inserimento per i neolaureati comprendono *training on the job* e percorsi strutturati di formazione che, oltre a fornire gli strumenti necessari per svolgere al meglio le attività, supportano lo sviluppo personale e professionale. Le iniziative di mobilità interna comprendono percorsi sia di progressiva specializzazione nell'area di inserimento che finalizzati allo sviluppo di competenze trasversali. Il sistema di *job posting* permette di candidarsi a posizioni vacanti, in ambito nazionale o internazionale.

L'internazionalizzazione dell'Azienda è favorita, oltre che dalla mobilità *cross country*, che consente lo scambio di esperienze e *best practice*, anche dalla presenza di gruppi di lavoro internazionali dedicati a progetti di impatto globale.

### **Sviluppo**

La valutazione delle *performance*, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, avviene attraverso lo strumento della Performance Review. Il processo, rivisto nell'ambito del progetto One Company, è gestito per la prima volta a livello globale, attraverso un unico modello concettuale ed un unico sistema per tutti i Paesi in cui opera il Gruppo. La valutazione dei comportamenti all'interno del contesto organizzativo viene effettuata attraverso due strumenti in relazione al target di riferimento: la Valutazione 360° (per Executive Vice President, Senior Vice President, Vice President e altre posizioni significative) e la Behaviors Performance Review.

Gli strumenti invece legati ai risultati sono:

- > l' Objectives Performance Review - OPR (assegnazione e valutazione degli obiettivi);
- > il Task Management (assegnazione e valutazione dei compiti).

Rispetto allo scorso anno, la novità più importante è rappresentata dal fatto che a tutta la popolazione coinvolta nella valutazione dei comportamenti, senza remunerazione variabile, saranno assegnati compiti/attività misurabili su cui dovranno essere valutati.

Nell'ambito del processo di Objective Performance Review, l'assegnazione degli obiettivi è basata sugli *input* che derivano direttamente dal Piano Industriale e consiste nella definizione e pre-assegnazione di obiettivi chiusi. Segue la definizione di obiettivi aperti, che prevede un incontro preparatorio tra ciascun valutato e valutatore per la condivisione delle strategie e delle priorità per l'anno in corso.

La valutazione, invece, ha lo scopo di misurare il reale contributo delle persone nelle loro attività quotidiane attraverso la valutazione degli obiettivi assegnati l'anno precedente.

L'intera fase di valutazione coinvolgerà un totale di circa 8.000 persone in tutto il Gruppo Enel. In questa fase, saranno valutati sia gli obiettivi chiusi che aperti. Mentre i primi saranno rivisti dall'Unità di Pianificazione e Controllo, quelli aperti, definiti da ciascuna persona valutata, saranno valutati e convalidati da ciascun valutatore.

Quest'anno sarà interessata alla nuova fase di assegnazione tutta la popolazione all'interno del modello manageriale, i *key layers* e un'altra importante porzione di popolazione con remunerazione variabile.

In parallelo alla valutazione del Responsabile si svolgerà la fase di auto-valutazione da parte del personale.

I valutatori condividono e validano le valutazioni dei loro collaboratori nella fase di Calibration con l'obiettivo di migliorarne la qualità attraverso il confronto e la condivisione dei criteri utilizzati. Infine, si svolge il colloquio di *feedback* per discutere dei risultati delle valutazioni e definire un piano di azioni di sviluppo mirate per l'anno successivo.

L'eccellenza delle persone e la necessità di contare su manager capaci di muoversi efficacemente in un ambiente globale è presa in carico dal sistema di *Talent management*

fondato sempre di più sull'individuazione di persone con ottime performance, alto potenziale, esperienze trasversali e internazionali. In particolare sono stati identificati tre bacini:

- > Pool 1, composto da manager che ricoprono posizioni di responsabilità con elevata complessità e ampia esposizione verso interlocutori interni ed esterni al Gruppo e che hanno, quindi, l'opportunità di prepararsi ad accedere alle 100 posizioni più importanti del gruppo (Senior Vice President ed Executive Vice President).
- > Pool 2, costituito da persone che possiedono un *background* professionale solido, adesso su posizioni pre manageriali con ruoli di coordinamento e, nel medio periodo, orientate a ricoprire ruoli manageriali di maggiore complessità.
- > Pool 3, composto da giovani risorse con alto potenziale di crescita che aspirano ad arricchire il proprio profilo con esperienze di trasversalità e/o internazionalità.

Nel marzo del 2013 è stata lanciata la prima edizione del Pool 3, con l'obiettivo di creare un Osservatorio di Potenziale nel quale, durante un periodo di due anni, l'azienda investe e coinvolge questi giovani in un programma integrato di sviluppo e formazione al fine di migliorarne le competenze. Il punto di partenza è costituito da un'intervista, attraverso la quale si definisce un piano individuale di sviluppo che sarà seguito e supportato, durante i due anni del programma, dai diversi attori responsabili del loro sviluppo. In ogni caso, la responsabilità dell'attuazione del piano di sviluppo è stata delegata direttamente ai Pool 3 e dunque, l'impegno e la responsabilità con cui ognuno sarà coinvolto nel proprio percorso di crescita saranno un fattore determinante.

Il programma formativo è stato definito anche con l'idea di creare un rapporto continuativo tra i membri del Pool 3 e di sviluppare il *networking*. In particolare durante il 2013 sono state erogate sessioni formative in presenza a Roma su temi come il *change management* o innovazione e definita una piattaforma virtuale in cui i membri possono confrontarsi sui diversi temi fino alla prossima sessione di formazione (in presenza) che si svolgerà durante il 2014. Nel contempo, questi giovani sono stati invitati a partecipare a diverse attività e progetti aventi un respiro internazionale/globale, ed allo stesso modo, sono stati candidati in diversi *job posting* al fine di offrire delle opportunità ai giovani con l'ambizione di fare carriera all'interno del Gruppo.

L' "Indagine di Clima e Sicurezza 2012", ha avuto il duplice obiettivo di rilevare, oltre ai temi tradizionalmente presenti nel questionario, il livello di *engagement*, motivazione e investimento sul lavoro, delle persone, nonché la percezione in merito alla cultura della sicurezza, ai processi di salute e sicurezza ed all'impatto delle azioni intraprese.

L'analisi dei risultati e le indicazioni emerse dai colleghi hanno portato alla creazione dei piani di miglioramento, ai vari livelli organizzativi, nonché piani di azione locali. Tra le azioni messe in pratica nel 2013 troviamo il ridisegno del Modello di *Leadership*, con l'obiettivo di tradurre i valori del Gruppo in comportamenti concreti, il nuovo modello di *Cascade* per assicurare un processo di comunicazione più fluido e un maggiore allineamento e consenso, un progetto dedicato al tema dell'Innovazione, nonché l'identificazione di *best practice* interne ed esterne e nuove iniziative volte ad attrarre, motivare e sviluppare i più giovani. Per ognuna di queste priorità è stato creato un progetto specifico che ha come sponsor sia responsabili divisionali e *country manager* insieme a *team* internazionali, in modo che le iniziative siano efficaci per tutte le culture presenti all'interno del Gruppo Enel.

### **Formazione**

Nel corso del 2013, Enel University ha consolidato il processo di internazionalizzazione delle attività di formazione.

Nell'ambito della formazione del Leadership Curriculum, il sistema che sviluppa le competenze trasversali del Gruppo dal momento dell'ingresso in azienda fino ai livelli alti di *management*, la formazione legata alla Performance Review ha coinvolto più di 6.000 persone in tutto il mondo con un'offerta formativa ampia e diversificata. L'avvio del progetto Pool 3 ha visto coinvolti più di 170 giovani di alto potenziale provenienti dalle *Country* in cui Enel ed ha permesso, allo stesso tempo, di coinvolgere anche i responsabili diretti ed i *middle manager, target* del programma Pool 2, in un percorso di sviluppo ed esercizio delle competenze inerenti *coaching* e *mentoring*.

Nel corso del 2013 si è conclusa la campagna formativa GOAL (Global One Aligned) Managerial Training che ha coinvolto tutti i *manager* del Gruppo, con l'obiettivo di rendere maggiormente consapevole il *management* sulle strategie aziendali, sugli obiettivi e sui comportamenti attesi nel nuovo assetto organizzativo della "One Company".

Anche per il 2013 è proseguita la formazione in materia di *safety*, attraverso la campagna "Leadership for Safety" finalizzata al consolidamento della cultura della prevenzione, del benessere e della condivisione delle migliori pratiche e che ha coinvolto circa 1.000 persone nel mondo in tre anni. Sono proseguiti, inoltre, gli interventi di natura tecnico specialistica finalizzati a diffondere una maggiore conoscenza delle procedure, degli strumenti e delle normative legati alla prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Per quanto riguarda le accademie tecniche e funzionali (acquisti, AFC, legale, ingegneria, Energy Management), il 2013 ha visto l'avvio di diversi corsi di formazione.

### **Sistemi di remunerazione e incentivazione**

Nella definizione della politica retributiva dell'anno 2013 si è tenuto conto della situazione di difficoltà del contesto economico. A tal scopo sono state poste in essere alcune iniziative con l'obiettivo di contenere il costo del lavoro in ottica solidale. Le principali misure adottate riguardano, nei contesti a bassa crescita economica e a bassa competitività del mercato del lavoro, il blocco della politica retributiva discrezionale per la totalità dei dipendenti e la riduzione della parte della retribuzione variabile di breve termine, legata agli obiettivi 2013, per il *management*.

Come ogni anno sono stati comunque effettuati gli opportuni *benchmark* con il mercato esterno per verificare il corretto posizionamento della retribuzione in termini di competitività del pacchetto retributivo nel suo complesso.

Sul versante dei sistemi di incentivazione di breve periodo, è stato confermato l'MBO quale strumento principale per indirizzare la *performance* del *management*; l'MBO coinvolge praticamente la totalità dei *manager* e circa il 60% dei *middle manager*. Alla popolazione commerciale sono inoltre dedicati specifici strumenti di incentivazione di breve termine orientati a sostenere il raggiungimento degli obiettivi di vendita e di gestione della clientela.

### **Salute e sicurezza sul lavoro**

#### **Andamento infortunistico**

Anche nel 2013, si conferma il *trend* di riduzione degli indici infortunistici: l'indice di frequenza si è ridotto del 60% circa dal 2009 al 2013, attestandosi ad un valore di 1,42 e l'indice di gravità del 50%, registrando un valore di 0,07. Il *trend* positivo è confermato anche dall'indice di frequenza operativo, che si focalizza su alcune tipologie di infortuni maggiormente correlate al "*core business*" dell'azienda e caratterizzate da un elevato tasso di gravità (infortuni elettrici, per caduta dall'alto, per urto-schiacciamento-taglio, per agenti nocivi e per esplosione-scoppio) e che evidenzia una riduzione del 41% rispetto al 2009.

Gli infortuni gravi e mortali evidenziano una riduzione rispetto al 2009 del 68% relativamente al personale Enel e dell'81% relativamente alle imprese appaltatrici. Nel 2013 si sono verificati 6 infortuni mortali che hanno coinvolto personale Enel e 10 infortuni mortali che hanno interessato dipendenti di imprese appaltatrici.

Quest'anno è proseguita l'attività del gruppo di lavoro finalizzato all'approfondimento di alcuni infortuni, considerati *case study*, alla condivisione e al ricircolo delle *lesson learnt*, nonché all'individuazione di misure di miglioramento a carattere globale, con un'attenzione particolare per gli infortuni elettrici. Il gruppo di lavoro ha predisposto 3 buone prassi sul sollevamento meccanico dei carichi, sull'esecuzione delle messe a terra in caso di lavori elettrici e sulle misure di prevenzione della caduta nel caso di lavori su sostegni di linee elettriche.

Inoltre nel 2013 Enel ed Endesa sono risultate "*best in class*" per la categoria Occupational H&S del Dow Jones Sustainability Index relativamente al settore delle utilities elettriche.

### **Il Progetto "One Safety"**

Prosegue nel 2013 l'implementazione del progetto "One Safety", un'iniziativa globale focalizzata sui comportamenti, che vede protagonisti tutti i colleghi Enel e coinvolge le imprese appaltatrici, con l'obiettivo di promuovere un impegno coordinato e sinergico di tutto il Gruppo verso l'obiettivo "Zero Infortuni".

Il progetto si sviluppa lungo due direttrici di azione: potenziamento della leadership per la sicurezza (Area leadership) e promozione di comportamenti sicuri e responsabili (Area comportamenti).

#### *Area leadership*

A valle del programma "GOAL Managerial Training Program", nel 2013 è stata avviato un programma di formazione a cascata, incentrato sull'analisi del film Enel "Safety the heart of the matter".

Sono state, inoltre, attivate 10 edizioni per la formazione di 200 *internal trainer* e 130 edizioni a cascata, che hanno coinvolto circa 2.000 persone. Il programma formativo proseguirà nel 2014, coinvolgendo più di 5.000 persone in tutte le *Country* e Divisioni del Gruppo.

#### *Area Comportamenti*

Nel 2013 si è completata l'implementazione in tutto il Gruppo del progetto, finalizzato a promuovere l'adozione di comportamenti sicuri, attraverso un processo sistematico di osservazioni dei comportamenti, di restituzione immediata del *feedback* e di definizione di iniziative di miglioramento. Il progetto è stato implementato in circa 927 siti Enel e sono state realizzate circa 260.000 osservazioni in tutto il mondo. E' stato, inoltre, attivato in 30 sedi civili condivise, con una specifica declinazione per le aree uffici.

Dal 2014 il progetto diventerà un processo sistematico di osservazione dei comportamenti: a tal proposito sono stati realizzati 4 workshop in Italia, Spagna, Slovacchia e Colombia, volti a definire le misure di miglioramento da mettere in campo, sulla base dell'esperienza condotta.

### **Il programma "5+1"**

Nel 2013 sono proseguite le attività dei sei tavoli di lavoro permanenti del Programma "5+1", focalizzati sulle seguenti aree chiave per il miglioramento dei processi di salute e sicurezza:

- > sviluppo della cultura della sicurezza e della formazione;
- > sicurezza nei processi di appalto;
- > comunicazione sulla sicurezza;
- > sicurezza strutturale ed innovazione tecnologica;
- > grandi opere;
- > salute.

Ciascuna area, presieduta da un *Executive Sponsor*, ha sviluppato nel corso dell'anno un programma di attività volte a favorire il consolidamento della cultura della salute e della sicurezza nel Gruppo Enel, a promuovere la condivisione di *best practice* ed il lancio di iniziative "bottom up", attraverso l'adozione di un approccio globale, declinato secondo le diverse realtà del perimetro Enel.

#### Sviluppo della cultura della sicurezza e della formazione

L' "Indagine di Clima e Sicurezza 2012", che, per la prima volta, ha visto l'inserimento di una specifica sezione dedicata alla safety, ha mostrato come la sicurezza sia considerata un valore aziendale, sottolineando l'impegno profuso sia per i colleghi che per le imprese appaltatrici. Sulla base dei risultati dell'Indagine, è stato messo a punto un piano di miglioramento globale focalizzato sulla *leadership* per la sicurezza, l'atteggiamento personale, il benessere e la prevenzione dello *stress* e la sicurezza nelle aree uffici. In tale contesto è stata avviata, inoltre, la revisione del Modello di *leadership* per potenziare l'attribuzione di responsabilità sulla sicurezza a tutti i livelli organizzativi ed è stato rafforzato il processo di svolgimento delle *safety walk* da parte del management, integrandolo con l'organizzazione periodica di H&S meeting. Nel processo di assunzione, inoltre, è stata inserita la valutazione delle attitudini di salute e sicurezza ed il progetto "Sei mesi in Safety" è in fase di estensione alle Funzioni di Staff.

#### Sicurezza nei processi di appalto

Nel 2013 è stato avviato il progetto "One Safety" - Contractors che mira a promuovere l'adozione anche da parte delle imprese di un processo di auto-osservazione dei comportamenti, volto a ridurre l'adozione di comportamenti a rischio da parte del proprio personale. Per favorire la partecipazione delle imprese al progetto è stato definito un sistema di bonus premianti, come la riduzione della cauzione contrattuale, l'incremento del punteggio di safety nell'ambito del sistema di *Vendor Rating* e la possibilità di utilizzare il logo Enel ideato per il progetto.

È proseguito, inoltre, nel 2013 il consolidamento, in particolare nelle Countries estere del Gruppo, del Sistema di qualificazione e *Vendor Rating* degli appaltatori, che prevede requisiti specifici e stringenti in materia di salute e sicurezza.

Nell'ambito del processo di allineamento delle Condizioni Generali di Contrattazione del Gruppo Enel si è proceduto alla revisione delle clausole in materia di salute e sicurezza, che si articolano in obblighi di carattere generale, applicabili in tutto il perimetro Enel, e prescrizioni di carattere locale, definite sulla base della normativa vigente nella Country. Sono stati, inoltre, potenziati in tutto il Gruppo i controlli di sicurezza sulle imprese appaltatrici e sono stati realizzati nel Gruppo circa 300 incontri con gli appaltatori (Contractors Safety Day) per analizzare insieme gli infortuni verificatisi, promuovere la loro partecipazione ai progetti di Health&Safety in corso e condividere esperienze e buone prassi.

#### Comunicazione sulla sicurezza

È stata lanciata, inoltre, la campagna "Sicurezza in ufficio" volta ad aumentare la consapevolezza dell'importanza della sicurezza anche nelle aree considerate tradizionalmente a basso rischio ed è stato attivato un canale di newsletter sui temi e sulle iniziative di Health&Safety.

#### International Health & Safety Week

Alla fine di novembre si è tenuta la 6° edizione dell'International Health & Safety Week, che coinvolge tutte le aree del Gruppo Enel per promuovere un impegno concreto e proattivo sulla sicurezza. Nella settimana sono state organizzate quasi 2.000 iniziative, che hanno coinvolto oltre 97.000 partecipanti in 18 Countries.

#### Sicurezza strutturale ed innovazione tecnologica

E' stato predisposto l'H&S catalogue, una raccolta dei dispositivi tecnologici e delle soluzioni strutturali implementati dalle Divisioni per il miglioramento degli *standard* di sicurezza, che verrà inviato alle linee di *business* per promuovere la condivisione di esperienze e buone prassi.

Sono stati approfonditi, inoltre, alcuni progetti di innovazione sulla sicurezza, come: il progetto "ZAP - Zero Accidents Project", volto a migliorare i processi di gestione della sicurezza nei grandi cantieri; il progetto "Active Safety at Work", con l'obiettivo di favorire l'utilizzo ed il controllo dei Dispositivi di Protezione Individuale durante le attività della distribuzione; il progetto BOA, finalizzato a supportare le attività di gestione delle interferenze durante le attività di manutenzione degli impianti di produzione.

#### Grandi Opere

È stato implementato un piano di *peer review* in quattro dei principali cantieri del Gruppo in Iberia, Colombia, Slovacchia e Italia, con l'obiettivo di rafforzare i processi di gestione della sicurezza nei cantieri, definendo standard comuni ed identificando le migliori prassi da diffondere.

#### Salute

È stata avviata l'implementazione del Piano Globale sulla Salute che prevede iniziative di sensibilizzazione e prevenzione, articolate sulle tre dimensioni della salute, individuate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO-OMS), quali fisica, mentale e sociale. E' stata definita una Policy di Gruppo sulla prevenzione e sui temi legati alla salute ed è stato sviluppato un piano per l'installazione e l'utilizzo di defibrillatori. In Italia è stata lanciata una campagna "pilota" di *screening* cardiovascolare volontario e corsi per smettere di fumare. Il Gruppo Enel ha partecipato al progetto "Safe Work Without Alcohol and Drugs" promosso dall'International Labour Organization (ILO) volto a promuovere la prevenzione in materia di consumo di alcol e droghe e sono state attivate campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi relativi alla salute.

Particolare attenzione è stata data al tema della prevenzione dello *stress* e la promozione della salute e del benessere organizzativo, con la definizione di un piano di azione specifico che prevede la definizione di una *policy* globale sulla prevenzione dello *stress* e l'avvio di un piano di formazione focalizzato su 3 *target*: manager, gestori del personale e dipendenti. E' stato attivato, inoltre, un servizio di assistenza psicologica per i lavoratori.

### **Piano di controlli**

Nel 2013 è stato realizzato il piano di controlli in materia di Health&Safety volto a verificare il rispetto delle procedure e linee guida aziendali nei diversi *business* del Gruppo. Il piano è stato focalizzato sui siti del Gruppo risultati maggiormente critici alla luce degli episodi infortunistici registrati negli ultimi tre anni. In particolare sono state analizzate 13 aree in America Latina, Europa ed Italia e definiti *action plan* per ogni sito visitato, la cui implementazione sarà oggetto di monitoraggio e *follow-up*. È stato, inoltre, avviato un piano di Peer Review in distribuzione con lo scopo di favorire lo scambio di esperienze e di identificare eventuali *best practices* da condividere e diffondere a livello di Gruppo. Tale processo proseguirà anche nel 2014 con un *focus* particolare sull'America Latina.

### **Relazioni industriali**

In linea con i principi della One Company, a giugno 2013 Enel e le Organizzazioni Sindacali Italiane ed Internazionali hanno siglato il Global Framework Agreement (GFA), che consolida i tre livelli del dialogo sociale di Gruppo - nazionale/divisionale, europeo e globale. L'accordo si basa sui principi dei diritti umani e dei lavoratori e sui più avanzati sistemi di relazioni industriali transnazionali ed Istituzioni di riferimento a livello internazionale, come, tra gli altri, l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO). Esso definisce le linee guida riguardanti il dialogo sociale quale metodo per gestire le questioni di interesse per la Società e per i propri dipendenti, anche attraverso la costituzione di un organismo di informazione, a rappresentanza dei dipendenti del Gruppo Enel (Global Works Council) e di tre Comitati Multilaterali dedicati a tematiche rilevanti a livello transnazionale: Salute e Sicurezza, Formazione e Pari Opportunità/Diversità.

Nel corso del 2013 i Comitati Multilaterali si sono insediati ed hanno lavorato alla definizione di un documento congiunto, nella veste di Raccomandazione a livello di Gruppo, per ciascuna delle tre aree di interesse. Ciascun documento è stato approvato dal Global Works Council in occasione della prima riunione di ottobre e successivamente presentato formalmente al management aziendale.

Rispetto alla contrattazione collettiva a livello Paese, sono stati conclusi nel corso dell'anno molteplici rinnovi nel perimetro di Gruppo.

Da segnalare il rinnovo del CCNL di settore in Italia, rinnovato per il triennio 2013/2015 in data 18 febbraio 2013, e la firma, nel mese di dicembre, del IV Convenio Marco di Endesa in Spagna, valido per il quinquennio 2013-2017.

Inoltre, sono stati conclusi nel 2013 diversi contratti aziendali in America Latina (in particolare in Cile, Perù e Brasile) nonché in Russia e Slovacchia.

Con riferimento all'attività svolta in Italia, degni di nota - anche per il loro carattere innovativo - i due Accordi Sindacali del 9 Maggio 2013: l'Accordo Quadro di regolamentazione art. 4, legge n. 92/2012 e l'Accordo sulla mobilità geografica, funzionale e infragruppo.

Il primo rappresenta la prima intesa in Italia per gestire situazioni di "eccedenze" senza il ricorso agli ammortizzatori sociali (cassa integrazione e mobilità): l'accordo prevedeva infatti la collocazione in pensione anticipata volontaria di un massimo di 3.500 dipendenti nel biennio 2013-2014, creando le condizioni di ricambio generazionale con un piano di 1.500 assunzioni in apprendistato, a fronte di 3.500 uscite.

In applicazione di tale accordo, ed a valle dell'iter procedurale stabilito, in data 6 settembre 2013, le principali società italiane facenti parte del Gruppo hanno siglato con le

rappresentanze delle organizzazioni sindacali FILCTEM, FLAEI e UILTEC un accordo attuativo dell'accordo quadro del 9 maggio 2013. Gli accordi aziendali attuativi definiscono per ciascuna società il numero dei dipendenti interessati dalle previsioni di uscita, fatto salvo il buon esito di ulteriori verifiche tese ad accertare con gli organismi competenti la presenza dei requisiti per l'accesso alle prestazioni. Al 31 dicembre 2013, il piano in oggetto ha comportato l'uscita di 1.911 dipendenti.

In stretta correlazione con l'accordo sull'art. 4, come strumento che ne integra ed armonizza gli effetti, l'Accordo sulla mobilità geografica, funzionale e infragruppo: l'intesa prevede la possibilità di trasferire gruppi di lavoratori, in caso di eccedenze di personale, in una o più unità produttive, nonché mira a favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato interno del lavoro, consentendo la riutilizzazione di professionalità oltre il perimetro della singola società/divisione.

Dal punto di vista del confronto sulle evoluzioni organizzative, in tutti i Paesi del Gruppo si è consolidato l'assetto delle Global Functions e delle Divisioni Operative.

## **Clienti**

In un'ottica di miglioramento continuo e di integrazione tra le società dei diversi Paesi che oggi fanno parte del gruppo Enel, nel corso del 2013 è stato concluso il progetto *Commercial Best Practice Sharing* con lo scopo di condividere e integrare, a livello globale, le metodologie utilizzate per la rilevazione dei principali *Key Performance Indicators* connessi alla *Customer Satisfaction* ed alla qualità commerciale.

In Italia, Enel si è confrontata, nel 2013, con un mercato completamente liberalizzato e caratterizzato da una forte spinta competitiva. In tale contesto, l'azienda ha confermato, in linea con il 2012, la scelta di massimizzare la creazione di valore per i clienti, focalizzandosi sul raggiungimento dell'eccellenza nella qualità del servizio offerto.

Il 2013 è stato, anche, l'anno della trasformazione di Enel Energia, che ha ampliato la propria offerta con prodotti e soluzioni per la casa e la mobilità elettrica, pensati per i clienti più attenti all'impatto ambientale legato all'utilizzo di energia elettrica e gas.

L'attenzione dedicata ai temi connessi alla qualità del servizio ha confermato anche quest'anno il *trend* di miglioramento, già emerso negli anni scorsi, della *Customer Satisfaction*. Gli ambiti di intervento sono stati molteplici: dallo sviluppo di nuove modalità e canali di contatto al miglioramento dei processi di *back office*; dal monitoraggio dei reclami e richieste di informazioni, al fine di ridurre i tempi di evasione e garantirne una corretta gestione, all'analisi degli stessi, con l'obiettivo di comprendere la percezione del cliente e le eventuali criticità in corso, in maniera tale da porre in atto immediatamente le opportune azioni correttive e non compromettere la soddisfazione complessiva del cliente. È proseguito, infatti, nel corso del 2013 anche il progetto "Conformità 100%" che coinvolge un *team* di persone specializzate in materia di qualità commerciale e ha l'obiettivo di monitorare e accrescere la qualità delle risposte inviate ai clienti che scrivono alle nostre società di vendita presentando una lamentela, richiedendo una rettifica di fatturazione o, semplicemente, informazioni. Ciò al fine di tutelare e soddisfare il cliente in ogni circostanza, anche nel suo diritto ad ottenere un confronto rapido e completo.

In questa prospettiva si inserisce anche l'adozione da parte del Gruppo Enel della procedura di conciliazione paritetica *online*, con la firma nel maggio del 2009 di un Protocollo con le Associazioni dei Consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti,

organismo istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico), in attuazione del quale la Divisione Mercato ha siglato un Regolamento di conciliazione con le stesse Associazioni, rinnovato nei contenuti e nuovamente siglato il 26 novembre 2012.

Fatto salvo lo strumento della conciliazione paritetica online, ed in via parallela ed alternativa, dal 1° aprile 2013, Enel aderisce anche - su base volontaria - al Servizio Conciliazione Clienti Energia, istituito con la delibera AEEG del 21 giugno 2012 (del.260/2012/E/com) - che facilita altresì la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, mediante un incontro telematico su una piattaforma virtuale e con l'assistenza di un conciliatore, che aiuta le parti ad individuare una soluzione di comune accordo.

In Spagna e Portogallo, Endesa dispone, dal 2003, del Plan de Excelencia en la Atencion Comercial (Piano di eccellenza nell'attenzione al cliente) finalizzato al miglioramento degli indicatori sulla soddisfazione del cliente di anno in anno.

Nel 2013 il Piano ha concentrato le sue attività sulla qualità del servizio ai clienti (telefono, on-line e di persona, nonché gestione reclami) e sullo sviluppo di nuovi modelli e sistemi di fatturazione.

L'utilizzo del sito on line "www.ENDESAonline.com" ha evidenziato un incremento del 21% rispetto al 2012, raggiungendo 967.000 clienti registrati. Durante il 2013 si è registrato, anche, un incremento del 99,7% dell'utilizzo da parte dei clienti del servizio di fatturazione *online*, raggiungendo 995.000 contratti in vigore con e-factura.

Nel corso del 2013 Endesa ha continuato a rafforzare il suo portafoglio di prodotti e servizi di valore aggiunto (PSVA), muovendosi verso nuovi modelli di business e canali di vendita. Ciò consente di proporre al mercato e ai clienti (famiglie, piccole, grandi e medie imprese) una serie di prodotti e servizi coniugando la sostenibilità ai vantaggi economici, garantendo minori emissioni e maggiore efficienza operativa e/o energetica. Inoltre, il sito Twenergy è diventato la più grande comunità *online* del mondo creata attorno il tema di sostenibilità e di efficienza energetica.

Endesa è l'unica azienda nel settore elettrico spagnolo ad aver istituito il Defensor del Cliente- Ombudsman. È una figura indipendente dalla struttura della società, che fornisce ai clienti un'ulteriore via di dialogo sui servizi offerti dalla stessa, ascolta gli interlocutori interni ed esterni, suggerisce nuove vie di identificazione dei bisogni e delle aspettative dei propri clienti, nonché le modalità per migliorare i suoi servizi di attenzione al cliente.

In Argentina è proseguito il progetto "El Viaje de la Energia (Il viaggio dell'Energia)", indirizzato alle scuole della città di Buenos Aires e alle zone della provincia appartenenti all'area di concessione di Edesur. L'obiettivo principale è quello di educare e indirizzare la comunità all'uso razionale, sicuro ed efficiente dell'energia, con una prospettiva di sviluppo sostenibile, grazie all'insegnamento del percorso dell'energia elettrica, dalla fonte di produzione ai luoghi di consumo.

Inoltre al fine di migliorare l'attenzione al cliente, è stata prevista l'emissione delle fatture in Braille per clienti non vedenti ed un sistema di messaggi per clienti con problemi uditivi.

In Colombia nel 2013 è proseguito il processo di sensibilizzazione dei più giovani sull'uso sicuro ed efficiente dell'energia elettrica, con il programma "Vigias de la energia" per i più giovani e con il programma "Siembra Energía" per i cittadini. Quest'ultimo promuove, inoltre, la diffusione delle lampadine a basso consumo.

Sono stati definiti, inoltre, canali preferenziali per persone con disabilità fisiche, anziani e donne incinte.

In Cile, è continuato lo sviluppo del programma "Vínculo Emocional con el Cliente" (VEC), mirato a consolidare la relazione e la vicinanza al cliente, attraverso programmi di fidelizzazione.

In Perù per misurare l'indicatore di soddisfazione del cliente (ISCAL) dal giugno 2012 sono state effettuate indagini regionali finalizzate a conoscere l'opinione del consumatore su erogazione di energia, fatturazione, comunicazione e attenzione al cliente.

Edelnor è molto impegnata nel fornire ai clienti ed in particolare ai nuovi utenti un'informazione chiara e trasparente sulle tariffe e i servizi offerti, oltre a disporre di canali preferenziali per persone con handicap.

In Brasile, per il quinto anno consecutivo, Coelce si è classificata come la migliore distributrice di energia elettrica del Brasile: tra le azioni di miglioramento si annoverano servizi per persone con handicap, che permettono una migliore comunicazione, anche tramite Facebook. Inoltre Coelce ed Ampla continuano la diffusione di programmi di efficienza energetica mirati ad educare i clienti al consumo responsabile e a ridurre i mancati pagamenti da parte delle fasce più povere della popolazione.

In Romania nel 2013 Enel ha sviluppato un nuovo canale self service "Kiosk Enel" per permettere ai nostri clienti impossibilitati ad accedere ai servizi online di mettersi in contatto in modo facile e conveniente, riducendo il più possibile la distanza dalla loro abitazione. Infine nel 2013 è stato promosso il "Client Handbook", una guida pratica sul processo di contrattazione, distribuita in 100.000 copie negli Enel Points, ed è stata lanciata "Energie Verde", l'unica offerta di energia proveniente da fonte rinnovabile.

## **Società**

Le società del Gruppo Enel nel mondo giocano un ruolo importante nelle comunità in cui operano. Enel può contribuire concretamente allo sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori con diverse tipologie di interventi, dall'ampliamento delle infrastrutture ai programmi di educazione e formazione, dalle iniziative volte all'inclusione sociale ai progetti di supporto alla vita culturale del luogo. Enel in particolare sviluppa progetti e iniziative di Corporate Social Responsibility, identificati attraverso l'analisi di materialità, accurati *benchmark* sui *peers* e recependo le macro-tendenze di sostenibilità. Le aree prioritarie di sviluppo riguardano: l'accesso all'energia e l'abbattimento delle barriere all'accesso per i consumatori a più basso reddito, l'implementazione del programma di supporto all'istruzione di qualità e alla formazione per l'impiegabilità, soprattutto nei Paesi emergenti, nonché i progetti di inclusione sociale e di supporto alle filiere di sviluppo economico nelle aree nelle quali il Gruppo Enel opera.

### ***Enabling electricity***

La lotta contro la povertà energetica rappresenta uno degli Obiettivi del Millennio delle Nazioni Unite. Impegno ribadito dall'Assemblea Generale dell'ONU che ha dichiarato il periodo 2014-2024 come il decennio del Sustainable Energy for All.