

RAPPORTO AGLI STAKEHOLDER 2005-2006



Bilancio di sostenibilità 2005



METODOLOGIA

“Responsabilità sociale d’impresa” è la traduzione del concetto anglosassone di Corporate Social Responsibility, che si abbrevia con la sigla CSR. La CSR si compone della:

- > responsabilità economica (tutte le attività che hanno origine o relazione economico-finanziaria);
- > responsabilità ambientale (il grado di capacità dell’azienda di governare le variabili e l’impatto ambientale della sua attività);
- > responsabilità sociale (le azioni dell’impresa verso le persone e le comunità, i gruppi d’interesse e di rappresentanza, le persone che vi lavorano).

L’insieme di queste tre componenti e la capacità dell’impresa di tenerle fra loro in un equilibrio efficiente e virtuoso genera il concetto di “sostenibilità”. In questo Rapporto i termini “CSR”, “sostenibilità”, e “responsabilità d’impresa” sono utilizzati come sinonimi.

I dati e le informazioni contenute nel documento si riferiscono, salvo diverse indicazioni, a Enel e alle società consolidate al 31 dicembre 2005. Il dettaglio della struttura di Enel e della sua *governance* è disponibile al sito: http://www.enel.it/azienda/chi_siamo/. Per “Azienda” o “Enel” si intende l’insieme delle società facenti capo a Enel SpA, mentre per Corporate o Società capogruppo si intende Enel SpA.

Poiché nel corso del 2005 è stato ceduto il controllo di Terna e di Wind, il Rapporto non comprende le grandezze riferite a queste società.

Il Bilancio di sostenibilità 2005 è predisposto secondo i principi AccountAbility 1000 (AA 1000), modello emesso da AccountAbility - Institute of social and ethical accountability. In particolare, il Rapporto è stato elaborato rispettando i principi di rilevanza (inclusione delle informazioni di interesse per gli stakeholder), rispondenza (evidenza di come Enel intende soddisfare le legittime richieste degli stakeholder) e completezza (comunicazione delle informazioni relative a tutte le attività e performance significative dell’Azienda).

Questo impegno si è concretizzato nell’attività di dialogo, rendicontata nel capitolo “La parola agli stakeholder”, attraverso cui sono stati individuati i temi ritenuti maggiormente significativi per le principali categorie di stakeholder del Gruppo. Inoltre nel capitolo “Dialogo aperto con ogni pubblico” è riportato il Piano di sostenibilità 2006-2010 con evidenza di alcune attività pianificate dal Gruppo per rispondere alle richieste degli stakeholder.

Infine per quanto attiene alla “completezza”, come evidenziato nel capitolo “Questi i numeri”, il Gruppo gestisce un siste-

ma consolidato di indicatori di performance di sostenibilità. È intenzione di Enel di ampliare progressivamente tale sistema alle società estere nonché di rendicontare i principali impatti sulla biodiversità correlati all’attività dell’impresa predisponendo una rilevazione complessiva a livello internazionale.

Questo Bilancio di sostenibilità è stato redatto, come l’edizione che lo ha preceduto, in chiave molto informativa. Enel continua così a farne uno strumento di rendicontazione puntuale e trasparente che però possa fungere anche da lente d’ingrandimento sulle attività dell’Azienda. Il lettore troverà approfondimenti, notizie e commenti che permetteranno una conoscenza più specifica delle attività e della vita dell’impresa, attraverso gli aspetti di sostenibilità che le hanno caratterizzate.

Anche quest’anno, alla fine del rendiconto è stata inserita una parte molto tecnica. Si tratta delle grandezze che caratterizzano la nostra responsabilità d’impresa, i fattori chiave di misurazione (KPI, key performance indicators) degli aspetti che vanno a formare in maniera prioritaria la sostenibilità di Enel. Si tratta di voci e grandezze che in tutta l’azienda vengono seguite da circa 200 persone operative e 50 responsabili di area o di attività diretta.

La costruzione delle tabelle in appendice – così come l’intero documento – segue i criteri di riferimento internazionali più utilizzati: quelli della Global Reporting Initiative, edizione 2002, (www.globalreporting.org) di Amsterdam. A partire dal 2006 verranno seguiti gli indirizzi GRI G3, che verranno lanciati nell’autunno 2006.

I dati sono suddivisi per raggruppamenti omogenei e ogni raggruppamento è corredato dal commento ragionato su alcuni indicatori che ne facilita l’interpretazione. I dati hanno poi una segnalazione che rimanda alla loro congruenza con i principi di CSR e Social Commitment messi a punto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nonché con le richieste delle agenzie di analisi SAM di Zurigo ed EIRIS, che valutano le aziende per conto rispettivamente degli indici internazionali di sostenibilità di Dow Jones (DJSI) e di Financial Times (FTSE4GOOD).

Si tratta di una sezione che permette agli analisti finanziari specializzati in sostenibilità di verificare in modo rapido e conciso l’operato dell’azienda nella CSR. Gli stessi dati, tuttavia, possono fornire al lettore non specialista una serie di informazioni aggiuntive per una migliore conoscenza di Enel.

Questo Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Comitato di controllo interno e dal Consiglio di Amministrazione di Enel SpA. È stato inoltre oggetto di attestazione (ossia di verifica di conformità procedurale) dalla Società di revisione KPMG.

SOMMARIO

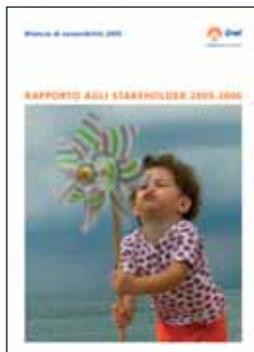


Foto di copertina
Eleuterio Baris, *Settembre*

- 4 Un impegno che continua
- 6 La parola agli stakeholder
 - 7 Valutazione complessiva della sostenibilità di Enel
 - 9 Il rapporto con l'azienda: immagine e attese
 - 12 Il Bilancio di sostenibilità come prodotto
- 14 Dialogo aperto con ogni pubblico
- 20 Tre Divisioni integrate
 - 20 Divisione Generazione ed Energy Management
 - 20 Divisione Mercato
 - 21 Divisione Infrastrutture e Reti
- 22 Guardando al futuro
 - 22 Scenari internazionali
- 24 468.000 azionisti acquistano la quarta tranche
- 27 Il calcolo del TSR
- 29 Una questione di "consensus"
- 31 Debiti di qualità
- 32 Al posto di guida
- 35 Sarbanes-Oxley & Company
- 37 Contro la corruzione, tolleranza zero
- 39 Il rispetto dell'etica
 - 41 Un modello per tutti
- 42 Il fornitore vale tre miliardi
- 44 Quando la tariffa è su misura
- 48 2.200.000 clienti a tutto gas
- 50 Qui si incontrano elettricità e gas
- 51 Stare dalla parte dei clienti
 - 53 L'incubatore di un nuovo servizio
- 55 Se il cliente è soddisfatto
- 56 Una rete efficiente
 - 57 Dietro la torcia olimpica
- 59 Gas al sicuro
- 60 L'energia per amica
- 64 Ambiente e competitività
- 66 Obiettivo produzione sostenibile
- 68 Energia efficiente usando la testa
- 70 L'impegno sulle fonti rinnovabili
 - 71 Forti e internazionali
- 73 Quando il carbone è più pulito
 - 75 A Civitavecchia con impianti "clean coal"
 - 76 Elettricità da Borsa
- 78 Gestione ambientale: un programma attuato
- 79 Enel verso Kyoto
 - 80 Dove si trova l'Italia
- 82 Ambiente molto ricercato
- 85 Progettare rinnovabile
- 86 I segreti del sottosuolo
- 90 Uomini e donne d'eccellenza
- 92 L'energia siamo noi
- 93 Formati alla crescita
- 95 Comunicare per condividere
- 97 Qui vincono qualità, risparmio e intelligenza
- 99 Azienda e famiglia
- 101 Sempre più in sicurezza
- 102 Un sistema di welfare interno
 - 102 Attività ricreative, culturali e sportive
 - 103 Assistenza sanitaria integrativa
 - 105 Una pensione complementare
 - 106 Prestiti per il personale
 - 107 Premi di fedeltà aziendale
 - 107 Anticipazioni sul trattamento di fine rapporto (TFR)
 - 107 Protocollo azioni sociali
- 108 *Energiaper* comunicare
 - 109 *Energiaper* la cultura
 - 109 *Energiaper* la musica
 - 109 *Energiaper* lo sport
 - 110 *Energiaper* la scienza
 - 110 *Energiaper* la scuola
 - 110 *Energiaper* l'ambiente
- 111 Pubblicità seria e credibile
- 113 Quanto vale la reputazione del marchio Enel
- 116 Osservati dai mass media
 - 119 Critiche, discussioni e proteste
- 122 Al passo con le istituzioni
- 124 Dietro www.enel.it
- 125 L'attenzione agli interessi di tutti
- 127 Questo cuore batte da due anni
 - 128 In favore dell'infanzia: "La chiocciola"
 - 128 In favore degli anziani: "A casa è meglio"
 - 128 In favore dei malati: "Solidarietà S.S.E."
 - 128 Progetto talassemia
 - 129 In favore dei disabili: "Il Cuore che illumina lo sport"
- 130 Un anno di sostenibilità
- 134 Questi i numeri
- 154 Relazione della Società di revisione
- 160 Le parole dell'energia

UN IMPEGNO CHE CONTINUA

Il quarto Bilancio di sostenibilità di Enel fotografa il volto di un'azienda che continua a cambiare ed evolvere rapidamente mentre affronta alcuni passaggi decisivi della sua storia, in particolare la crescita internazionale e l'approssimarsi della completa apertura del mercato dell'elettricità in Italia.

Guardando a questi obiettivi, vogliamo fornire alla platea sempre più ampia di persone, associazioni e istituzioni che dialogano con noi – i nostri stakeholder – la possibilità di osservare la complessa realtà del Gruppo Enel, raccontando cosa facciamo per far crescere l'azienda in modo sostenibile, ovvero nel massimo rispetto delle loro legittime e diverse aspettative.

Per poter parlare a clienti, collaboratori, risparmiatori, investitori professionali, comunità locali, istituzioni, fornitori, distribuiti in Paesi distanti e diversi, è stato necessario realizzare un Bilancio al contempo semplice e complesso ma soprattutto affidabile, sulla base di standard condivisi e internazionalmente riconosciuti. Crediamo – anche se non vogliamo rinunciare all'obiettivo di un costante miglioramento – di esserci riusciti.

Azionisti, obbligazionisti e investitori istituzionali, sfogliando questo documento, possono comparare indicatori finanziari e strategie volte alla creazione di valore con i modelli più avanzati di governo e gestione dell'impresa, orientati alla trasparenza e all'efficacia attraverso l'introduzione di procedure interne che in molti casi vanno ben al di là di quanto richiesto dalle leggi.

I clienti, ai quali ci legano oltre 40 anni di lavoro e impegno al servizio dello sviluppo del Paese, potranno valutare una qualità della relazione basata sempre più sull'ascolto e sul dialogo. Siamo consapevoli della sfida che la completa apertura del mercato ci porrà quando, nel luglio del 2007, tutte le famiglie italiane (e non solo i titolari di partita IVA) saranno libere di scegliere il proprio fornitore. Ed è proprio nel rispetto della piena sovranità del cliente che per primi (ne troverete ampia traccia in questo Bilancio) abbiamo introdotto in Italia non solo tariffe flessibili e su misura, ma anche sistemi informatici, come il contatore elettronico e la rete per la loro lettura e gestione a distanza, che tale flessibilità consentono. Questo grande sforzo, che rappresenta investimenti enormi e molto lavoro delle donne e degli uomini Enel, ha bisogno di un parallelo sforzo di comunicazione che, ancora una volta, deve replicare i migliori standard di qualità, trasparenza e affidabilità, sia che si tratti di pubblicità che di comunicazione finanziaria o con i media, perché i consumatori debbono maturare le proprie scelte soprattutto sulla base della fiducia.

I nostri fornitori ritroveranno nel Bilancio di sostenibilità la descrizione di procedure certe, consolidate anche mediante il perfezionamento dello scudo rappresentato dal Codice Etico, fino alla politica di Tolleranza Zero per la Corruzione, recentemente approvata in coerenza con il PACI (Pact Against Corruption Initiative), che Enel ha sottoscritto nel gennaio 2005 assieme a oltre 60 aziende multinazionali.

A istituzioni, comunità locali e alle generazioni future illustriamo il metodo che Enel adotta nello sviluppo del-



Piero Gnudi
Presidente

68 anni

Designato dal Ministero
Economia e Finanze

Dal 1994 al 1999 consigliere
dell'Iri e poi, dal 2000
al 2002, Presidente del
comitato dei liquidatori

Membro della giunta
direttiva di Assonime e
Presidente di Emittenti Titoli

Membro del direttivo
di Confindustria

Consigliere di Unicredit
Italiano

Membro del comitato
esecutivo dell'Aspen Institute

Presidente Osservatorio
Mediterraneo dell'Energia

Dal maggio 2002
Presidente di Enel



Fulvio Conti
Amministratore Delegato

58 anni

Nel 1989 Direttore finanziario della Mobil Oil Europe

Dalla fine del 1991 Direttore amministrazione finanza e controllo in Montecatini e poi in Montedison-Compart

Nel 1996 Direttore Generale e Chief Financial Officer di Ferrovie dello Stato

Dal 1998 Direttore Generale e Chief Financial Officer di Telecom Italia

Nel 1999 Chief Financial Officer di Enel. Ricopre successivamente la carica di Presidente di Terna e di Consigliere in altre società del Gruppo

Dal maggio 2005 Amministratore Delegato di Enel

Dal 2006 è membro del Board of Directors di Barclays

le proprie attività, con l'obiettivo di perseguire – oltre alla creazione di valore per l'impresa – la creazione di valore complessivo per l'Italia e i Paesi in cui operiamo, nel rispetto dell'ambiente. Anche in questo caso i numeri del Bilancio di sostenibilità descrivono l'elevato livello degli investimenti sulle fonti rinnovabili, sulla necessaria diversificazione dell'insieme dei combustibili utilizzati per garantire sicurezza degli approvvigionamenti e contenimento del prezzo dell'energia, indispensabili per lo sviluppo. Questo documento racconta, inoltre, dell'impegno per l'adozione di ogni soluzione tecnica volta a garantire la sostenibilità degli impianti, ben oltre le prescrizioni delle leggi nazionali e comunitarie (come dimostra l'ormai quasi completa certificazione dei nostri impianti e della nostra rete).

La responsabilità sociale dell'impresa, come evidenziato dai contenuti di questo Bilancio, viene declinata in molti modi: sul fronte della ricerca, per l'aumento dell'efficienza e la riduzione delle emissioni delle centrali; nell'attenzione costante prestata a sostegno della cultura e della scienza, che ha portato Enel a essere un partner importante delle maggiori iniziative nel campo della musica e dell'arte.

Ai colleghi di Enel vogliamo assicurare una gestione delle persone improntata alla valorizzazione delle capacità individuali e allo sviluppo del proprio potenziale di crescita in un'impresa che è sempre più radicata nel presente e nel futuro, in Italia e sui mercati internazionali. Il capitale umano di Enel, caratterizzato da esperienze professionali profonde, capaci di delineare una chiara visione strategica, e da una radicata consapevolezza dell'importanza del cliente e del mercato, è la base per permettere all'Azienda una ulteriore, costante e armonica crescita.

Ultimo, ma non in ordine d'importanza, l'impegno a favore dei più deboli e nel sociale cui Enel contribuisce attraverso una Onlus indipendente, Enel Cuore, che in poco più di due anni si è affermata come uno dei punti di riferimento della solidarietà in Italia, sia attraverso alcuni progetti di grande portata (a favore perlopiù di anziani, bambini e malati), sia attraverso una rete di interventi di dimensioni ridotte, ma capillarmente distribuiti sul territorio, anche all'estero, nel tentativo di dare risposte alle esigenze espresse soprattutto dal mondo dell'associazionismo e del volontariato.

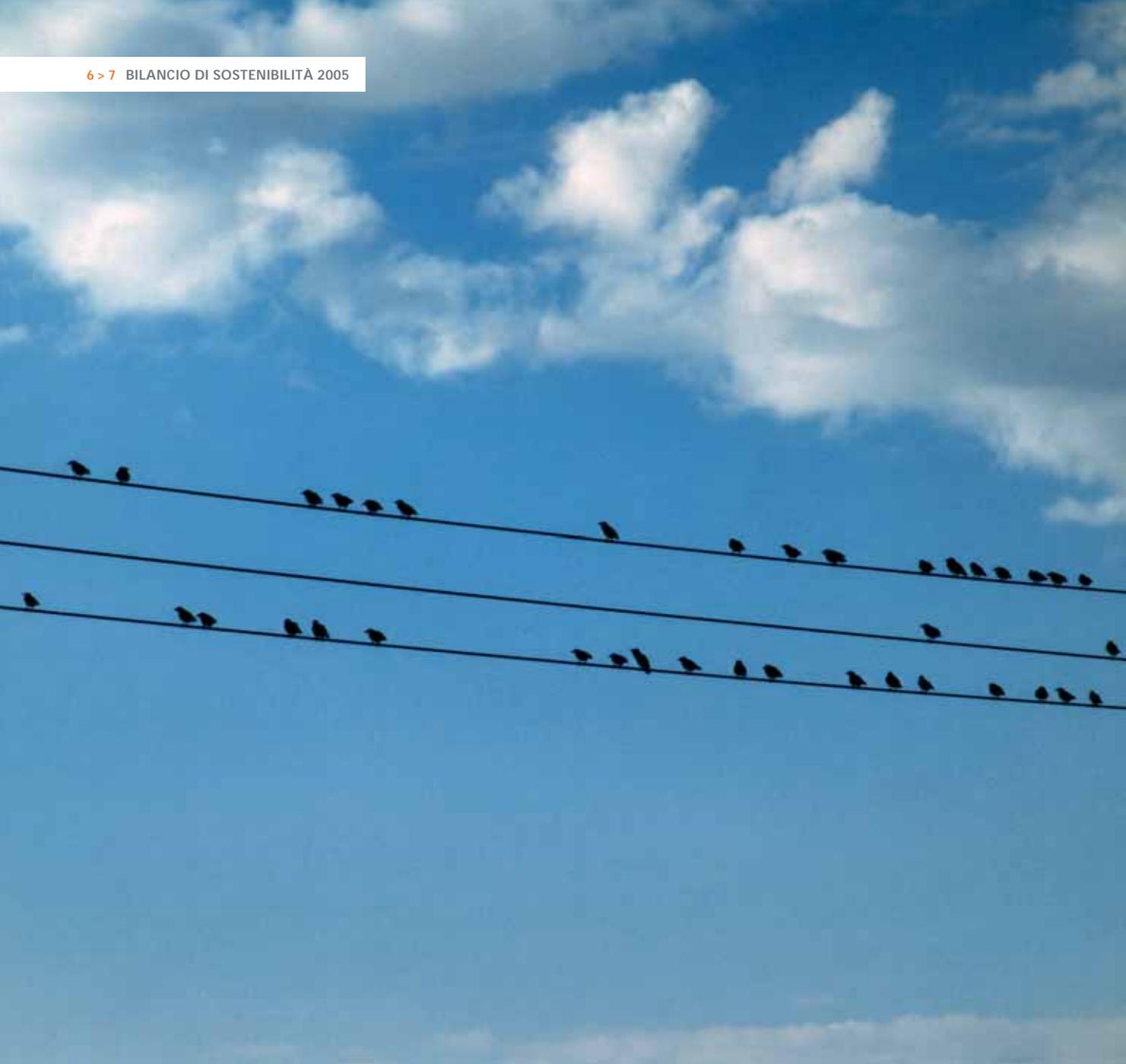
La nostra aspirazione è che anche questa edizione del Bilancio di sostenibilità continui a rinsaldare il dialogo con gli stakeholder, alimentando un circolo virtuoso tra eccellenza nel nostro core business e positive ricadute sul sistema complesso in cui operiamo.

Il Presidente

Piero Gnudi

L'Amministratore Delegato

Fulvio Conti



Sergio Pontiroli, "Contatto"

LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

Nel Bilancio di sostenibilità del 2004, intitolato "Rapporto agli stakeholder", Enel aveva definito, sulla base di ricerche socio-demografiche e di mercato quali potevano essere le aspettative dei suoi stakeholder: azionisti, finanziatori, clienti, fornitori, collaboratori, istituzioni, generazioni future e comunità. E aveva redatto il suo Rapporto secondo le aspettative, tentando di dare una risposta omogenea e completa alle diverse istanze.

Fra il febbraio e il marzo 2006, per preparare questa edizione del Bilancio di sostenibilità, è stato fatto un passo in più. È stato infatti chiesto al professor Renato Mannheimer, presidente di ISPO (Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione) di coordinare un'ampia indagine quali-quantitativa sulla CSR di Enel. Il gruppo di ricerca ha previsto, oltre la supervisione scientifica di Renato Mannheimer, l'attività dell'Istituto Eurisko-GFK per

quanto riguarda la parte quantitativa, diretta da Paolo Anselmi e l'Istituto Manners per quanto riguarda la parte qualitativa, diretta da Paola Arrigoni.

Obiettivo dell'indagine era esplorare la percezione che i diversi stakeholder di Enel hanno della Corporate Social Responsibility dell'Azienda, evidenziando, per ogni specifico target oggetto di indagine, la qualità del rapporto con l'Azienda e le possibili aree di miglioramento.

L'indagine qualitativa è stata effettuata intervistando 18 fra fornitori, finanziatori, istituzioni e attraverso tre focus-group (interviste a gruppi ristretti condotte da ricercatori e psicologi, a Milano, Roma e Napoli) di sette-otto partecipanti fra i dipendenti quadri di Enel di diverse Divisioni cui si sono aggiunte 11 interviste nel resto d'Italia.

Le tematiche: valutazione della qualità della loro relazione con Enel, atteggiamenti e opinioni sulla Corporate Social Responsibility, in particolare di Enel, le loro attese in generale e in particolare con riferimento a quanto indicato nel Bilancio di sostenibilità Enel del 2004, una valutazione del "Bilancio di sostenibilità" Enel come prodotto specifico.

L'indagine quantitativa è stata compiuta intervistando: 4.040 clienti Enel, 728 persone rappresentative della realtà italiana nella fascia di età compresa fra 14 e 25 anni per l'analisi delle aspettative e opinioni delle cosiddette "generazioni future", 99 piccoli azionisti. Il campione complessivo, di oltre 4.800 persone, viene anche considerato come stakeholder "comunità".

L'analisi ha riguardato: valutazione complessiva di Enel, CSR e profilo di immagine Enel, percezione di attenzione di Enel verso i diversi stakeholder, attese nei confronti dell'Azienda, conoscenza e credibilità del pay-off Enel (la riga sotto il marchio dell'Azienda che recita: "L'energia che ti ascolta.").

Ecco i risultati. Nell'ordine:

- > una valutazione complessiva della CSR di Enel;
- > il rapporto con Enel: immagine e attese;
- > il Bilancio di sostenibilità come prodotto (esclusi clienti, azionisti, generazioni future).

Per ogni area tematica vengono esposti i risultati differenziati per target, per poi proporre una visione sintetica alla fine di ciascun paragrafo. ■

Valutazione complessiva della sostenibilità di Enel

Per fornitori, finanziatori, istituzioni, la CSR serve per tutelare e per tutelarsi. Per tutti infatti la Responsabilità d'impresa rappresenta un "dispositivo di tutela" che l'Azienda stessa mette in campo per proteggere "l'ambiente" (naturale e sociale), allo scopo di limitare gli eventuali danni del suo agire e per estendere al maggior numero di stakeholder i vantaggi del suo operare. Così facendo, l'Azienda protegge in modo indiretto anche se stessa, ovvero accresce la sua legittimità a operare.

L'enunciato di Responsabilità d'impresa messo in campo da Enel è indizio di uno stile più 'aperto' e più attento al contesto entro cui l'Azienda esercita la sua attività ed è sintomatico del fatto che Enel ha av-

viato la riflessione. Ma non è ancora del tutto chiaro: per arrivare dove, rinunciando a che cosa, scommettendo su che cosa. Infatti, gli enunciati di CSR riferiti a Enel sono assolutamente condivisibili, ma sono per molti ancora generici.

Fra gli intervistati, i 'difensori' sostengono che questo dipende dal fatto che la CSR deve esprimere un'etica di base, legata al buon senso, intorno a cui si deve convogliare il più ampio accordo possibile; se gli enunciati fossero "dirompenti" produrrebbero schieramenti, divisioni, prese di posizione; devono essere "facili", per poter produrre la più ampia condivisione possibile.

I 'detrattori' sostengono invece che questo dipende dal fatto che Enel è "ob- ➤



Pietro Danilo Modica, *Inizia l'estate*

bligata” a formulare una CSR perché le più grandi aziende di produzione e di distribuzione di energia lo fanno; la “scelta” di enunciare una CSR è dettata da un’esigenza competitiva; Enel è guidata, al presente, da una “intenzione” virtuosa, non necessariamente da un comportamento virtuoso.

Per i **dipendenti** la CSR costituisce un buon punto di partenza, soprattutto per comunicare con l’esterno. Emerge dagli interventi degli intervistati una comune decodifica del concetto di CSR che:

- > ne rimarca come centrale la relazione dell’Azienda con l’investitore e in genere con la realtà esterna;
- > ne sottolinea soprattutto la funzione di comunicazione di immagine dell’azienda, attribuendole un ruolo secondario rispetto alla dimensione relazionale interna.

La CSR Enel, nel ricordo spontaneo, si poggia in sostanza sui valori e sugli elementi che generalmente caratterizzano la politica di sostenibilità; emerge tuttavia un marcato riferimento al tema della responsabilità ambientale, percepito come il più caratterizzante la CSR dell’Azienda. La lettura dei concetti base della CSR di Enel ha consentito di meglio definire la Responsabilità d’impresa e di verificarne la valutazione, che si conferma essere in genere positiva.

Viene infatti riconosciuto un impegno dell’Azienda che appare comunque meritevole, al di là delle riserve espresse. Avere elaborato un programma di CSR è vissuto come una ulteriore tappa del pro-



Luciano Pezzolo, *La forza trasformata in energia*

cesso evolutivo iniziato con la formulazione del Codice Etico. La sua attuazione, per quanto ancora parziale, ha iniziato ad avere positive ricadute, soprattutto in termini di sicurezza e di tutela ambientale, ma anche in relazione alla comunicazione istituzionale e interna. Tuttavia gli intervistati notano una mancanza o la debolezza di un efficace sistema di monitoraggio, di controllo e di verifica sulla sua adeguatezza e attuazione, specie all’interno dell’azienda. Ma, anche e soprattutto, si critica (dall’insieme del pubblico) il ruolo finora riconosciuto alle risorse umane, percepito come parziale specie in tema di valorizzazione delle competenze: un aspetto di politica aziendale che in parte forse esula dalla CSR, ma che appare centrale rispetto ai bisogni espressi dal pubblico dei collaboratori nella relazione con Enel. A questo si aggiunge l’esigenza crescente di un coinvolgimento nella programmazione e attuazione della CSR. Per la **comunità** (azionisti, clienti, generazioni future), il giudizio complessivo su Enel risulta in prevalenza positivo (59%) e non mostra significative variazioni nei diversi segmenti socio-demografici della

popolazione. Le valutazioni critiche risultano decisamente contenute (8%) mentre quasi un terzo del campione (29%) esprime una valutazione intermedia (“così-così”), una posizione che può esprimere una sospensione di giudizio o una scarsità di informazioni.

Decisamente più positivo della media (69%) il giudizio degli **azionisti**: un segmento più informato, che ha avuto modo di maturare la propria decisione di investimento sulla base di una rappresentazione positiva di Enel e che, come confermano i dati sul profilo d’immagine, conserva una percezione positiva dell’Azienda.

Allineati alla media i giudizi dei **clienti** mentre le **generazioni future** si distinguono per minore criticità. La maggioranza del campione (51%) ritiene Enel molto o abbastanza credibile nel campo della ricerca, realizzazione e promozione delle energie rinnovabili, mentre un terzo (33%) esprime una valutazione di sospensione o incertezza e il 16% un giudizio decisamente critico. L’atteggiamento è trasversale con punte più elevate di positività presso gli azionisti (67%).

Il pay-off di Enel ("L'energia che ti ascolta.") risulta molto noto: viene riconosciuto da due terzi del campione. La percentuale sale all'85% tra gli azionisti e scende al 62% tra i giovani. Anche la credibilità del pay-off risulta elevata (55%), con una accentuazione positiva tra gli azionisti (59%).

In sintesi, quindi, sia per dipendenti che per fornitori e istituzioni la CSR rappresenta al momento soprattutto uno strumento di comunicazione, ormai irrinunciabile, che valorizza l'immagine dell'azienda presso i vari stakeholder (in particolare azionisti e comunità in senso lato) testimoniando l'assunzione di una cultura di impresa avanzata e offrendo una nuova leva competitiva in un mercato sempre più agguerrito. La CSR di Enel è sicuramente un buon punto di partenza, potrebbe essere ulteriormente migliorata, definendo obiettivi più puntuali e, soprattutto, prevedendo un sistema di monitoraggio più stringente.

Tra i dipendenti, in particolare, emerge il bisogno diffuso di un maggior senso di appartenenza e di una più ampia partecipazione nella promozione del Bilancio di sostenibilità, a partire dal riconoscimento e dalla gratificazione del proprio ruolo.

A livello di comunità diffusa, la reputazione di Enel rilevata è risultata buona: lo si desume dal giudizio generalmente positivo sul Gruppo, ma anche dalla buona credibilità del pay-off e dal riconoscimento dell'impegno di Enel nel campo della ricerca e della promozione delle energie rinnovabili. ■

Il rapporto con l'azienda: immagine e attese

I finanziatori (cioè le banche a cui si rivolge Enel per i servizi finanziari e l'indebitamento corrente) sono quelli che esprimono il giudizio più positivo rispetto al rapporto con Enel: un cliente ricercato, solido, stimolante, riservato e corretto. Ma ci sono caratteristiche di Enel che, seppure stimate, sono oggetto di attese da parte dei finanziatori: l'azienda viene ritenuta un cliente "conservativo", dialogante ma che non coinvolge anche a livello di consulenza i finanziatori, Enel è talmente grande che tende a fare tutto da sé.

Rispetto alle istanze e alle attese ipotizzate per lo stakeholder "finanziatori" di-

chiarate nel 2004 (volume, impiego e qualità del debito, fiducia dei mercati finanziari e finale, prospettive a breve e lungo termine), queste trovano un riscontro ampio.

Parlando del rapporto con Enel le istituzioni evidenziano invece che l'azienda è un interlocutore sempre più concentrato sul suo core business, più trasparente e più esigente di un tempo, deciso a trasformare la sua grande dimensione in "potenza" e "valore".

Le istanze per lo stakeholder "istituzioni" che Enel ha inserito nel Bilancio di sostenibilità (correttezza e trasparenza nel- ➤



Luciano Bencivinni, *Caldissima giornata d'estate*

lo svolgimento delle attività, dialogo partecipativo e concretezza) trovano un buon riscontro presso le istituzioni stesse, ma potrebbero specificarsi, concretizzarsi maggiormente, mentre gli indicatori che misurano la relazione possono essere migliorati.

Per quanto riguarda lo stakeholder "fornitori", questi, benché manifestino un certa soddisfazione e l'orgoglio di lavorare per Enel, di cui apprezzano la puntualità nei pagamenti, sono coloro che sottolineano maggiormente gli aspetti da migliorare e quindi coloro che in assoluto hanno più attese. In particolare esprimono disagio per una politica di negoziazione che percepiscono "estenuante" e un cliente con procedure ancora troppo len-

te in materia di contestazioni e, dopo la fine dei grandi investimenti infrastrutturali, vedono Enel come non più interessata alle partnership per lo sviluppo.

Rispetto alle istanze e alle aspettative inserite per i fornitori (aumento delle commesse, qualità del rapporto, puntualità del pagamento e chiarezza e rapidità delle procedure) trovano un parziale riscontro presso i fornitori, che però lamentano che per altri versi queste siano disattese. Gli indicatori sono apprezzati, ma visti come migliorabili.

Dallo stakeholder "dipendenti" emerge come tema centrale dei vissuti attuali dell'azienda, il complesso processo di evoluzione della sua originaria matrice (ente pubblico e monopolista) verso una cultu-

ra di impresa più moderna. Si è venuta affermando una nuova identità di Enel, specie per i dipendenti più giovani (come età e/o anzianità in Enel) e "moderni" (più legati al marketing e con esperienze lavorative in altre grandi aziende). Questa identità è vista come più adeguata alle nuove sfide del mercato e alle esigenze di una dimensione europea e internazionale, più dinamica e propositiva nella riaffermazione del ruolo di leader dell'Azienda nel settore energetico, più orientata alla soddisfazione del cliente e sensibile al tema della valorizzazione della propria immagine, a una maggiore comunicazione; un'identità infine consapevole e attenta nel considerare gli impatti sociali e ambientali del proprio operare il



Claudio Lorenzini, *Le stagioni dell'energia*



Rodriguez Rivero-Almudena, *Tierra, agua, fuego y viento*

concetto di sostenibilità come centro della cultura di impresa.

Non manca il contrappeso: questa identità appare anche in parte frenata nel suo sviluppo e nella piena affermazione dalla sedimentata cultura aziendale originaria, percepita come un po' burocratica, statica, poco aperta alle innovazioni (valutazione della parte "modernista" degli interpellati).

Infine la nuova immagine non è esente da preoccupazioni, soprattutto per chi teme un eccessivo condizionamento da parte di una mentalità e di una politica di mercato "eccessiva/aggressiva" (valutazione del pubblico di collaboratori più "anziano" come età e presenza in Azienda, e dei collaboratori più "sindacalizzati").

Rispetto alle attese che Enel ha inserito nel Bilancio di sostenibilità per i dipendenti (gestione secondo principi etici e osservanza del Codice Etico, pari opportunità di sviluppo professionale, soddisfazione del ruolo ricoperto, retribuzione adeguata al ruolo, formazione, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, istituti di carattere sociale, corrette relazioni industriali, comunicazione interna trasparente, efficace, diffusa), la presa in visione

del concept che riportava l'elenco, ha alimentato in genere positive valutazioni: l'insieme dei bisogni considerati appare infatti ampio, articolato e in buona misura esaustivo dei temi sentiti come prioritari. Nel complesso, le priorità espresse dagli intervistati ricalcano in buona misura l'attuale formulazione.

Si conferma comunque la richiesta di: un maggior peso conferito al tema "soddisfazione del ruolo", che si colloca al secondo posto, se non ex aequo con "gestione secondo principi etici"; un maggior peso conferito al tema "comunicazione", che tende a collocarsi a metà classifica anziché in ultima posizione; un maggior peso conferito al tema "formazione professionale", da concepire come voce a sé stante, che si colloca tendenzialmente a ridosso delle prime tre/quattro; una lettura ampia del tema delle "pari opportunità", che andrebbe quindi articolato in più item: oltre all'assenza di discriminazione di genere viene avvertita la esigenza di uno sviluppo su base meritocratica, indipendentemente dai titoli di studio o dalla casualità, dal potere del "capo"; la garanzia di uno sviluppo professionale che tuteli la

specificità individuale, le diverse situazioni personali e familiari, specie in relazione ai bisogni dei dipendenti genitori (madri, ma anche padri).

Per lo stakeholder "comunità" (azionisti, clienti, generazioni future), nel contesto di un giudizio e di un rapporto prevalentemente positivo con Enel (di cui stimano come particolarmente positive la leadership di settore, la comunicazione istituzionale, la solidità finanziaria, la tecnologia avanzata, la capillarità e l'efficienza del servizio) andrebbero comunque migliorati, e sono quindi oggetto di attese, il tema della ricerca e dello sviluppo di fonti di energia alternativa, la comunicazione ambientale – con particolare riguardo alle comunità in cui Enel installa le sue centrali – e i costi delle forniture.

Gli azionisti si distinguono per un profilo d'immagine decisamente più positivo su quasi tutte le dimensioni indagate (risultano allineati alla media solo su informazione, pubblicità, simpatia e attenzione alla clientela) e per un livello più elevato di attese (in particolare rispetto alla ricerca e allo sviluppo di energie alternative: uno su tre la indica come la priorità principale).

I giovani risultano quasi perfettamente allineati alla media dei giudizi sui vari aspetti di Enel: più positivi per informazione e pubblicità, più critici sugli aspetti del servizio (su cui sono in genere meno informati). E sono anche quelli che esprimono il minore livello di aspettative (il 68% non sa/non indica).

Nella percezione generale della "comunità" (campione di oltre 4.800 casi) ➤

Enel rivolge comunque un'attenzione differenziata alle diverse categorie di stakeholder: azionisti (56%), clienti (42%), dipendenti (39%), generazioni future (30%), residenti nelle aree di attività industriale dell'Azienda (26%) e categorie socialmente deboli (24%).

Le luci (molte) e le ombre (minoritarie) che l'immagine di Enel ha presso il pubblico di massa sono individuate in modo specularmente simile da Istituzioni, finanziatori e fornitori i quali pensano che presso la cittadinanza generica l'immagine di Enel si gioca intorno a:

- > l'efficienza del servizio di fornitura (moltissimo): è il suo punto di forza. La capillarità sul territorio è elevatissima; è raro che si verificano problemi di inefficienza;
- > i costi delle forniture per la cittadinanza (molto): il parametro costi tariffari fa registrare una situazione non del tutto favorevole a Enel; più che altro a causa del pregiudizio che si nutre verso i detentori di monopolio. Ma la situazione dovrebbe evolvere positivamente con la liberalizzazione del mercato vincolato;
- > l'impatto ambientale delle sue politiche (poco, ma sempre di più in futuro): il parametro 'impatto ambientale' fa registrare una situazione non del tutto favorevole a Enel.

In sintesi per quanto attiene a immagine e attese, la relazione con Enel è solida e profonda a tutti i livelli: finanziatori, fornitori, istituzioni, dipendenti e comunità. Ha lo statuto di un legame necessario, imprescindibile. Naturalmente, vi sono



Antonella Fischetti, *Il calore*

alcuni aspetti che potrebbero renderla migliore. Ai finanziatori (che sono il pubblico più entusiasta), deve continuare a comunicare solidità e interesse al potenziamento. Ai fornitori (che sono quelli che manifestano le maggiori aspettative nei suoi confronti), Enel deve assicurare uno stile di negoziazione "alla pari". Alla cittadinanza, Enel deve dimostrare che sta facendo "il massimo", e non soltanto "meglio di prima" (cosa che peraltro viene riconosciuta), utilizzando le tecnologie disponibili attualmente e, in par-

ticolare, gestendo in modo trasparente e attento i rapporti con le comunità che devono ospitare i suoi impianti, anche con l'aiuto delle istituzioni locali o comunque deputate.

Ai dipendenti, Enel deve assicurare una sempre più stretta relazione tra ciò che dice di essere (la nuova Enel) e ciò che fa, impegnandosi a migliorare e rendere più chiara la nuova organizzazione interna, senza dimenticare l'impegno etico che la dovrebbe portare a valorizzare e tutelare i suoi dipendenti. ■

Il Bilancio di sostenibilità come prodotto

Il documento non è stato sottoposto a clienti, azionisti e alle generazioni future, poiché interpellati telefonicamente. Traversalmente le categorie fornitori, finanziatori, istituzioni e dipendenti hanno una scarsa conoscenza del prodotto "Bilancio di sostenibilità", tuttavia viene unanimemente apprezzato come prodotto di comunicazione esterna/istituzionale, rivolto soprattutto a piccoli azionisti e al pubblico ben informato che serve:

- > a chi è esterno, a dare ad Enel 'un volto', cioè a conoscere cose dell'Azienda che non si sapevano;
- > a darle un taglio 'socialmente apprezzato' di 'risparmiatore', non di solo produttore e distributore, di energia;
- > a diffondere credibilità intorno al Gruppo;
- > a includere indicatori assenti dai bilanci convenzionali.

Tutti apprezzano in particolare il livello estetico, grafico e lo stile generale dello

strumento: elegante, accattivante, vivido (con tante immagini, colori), accurato e dall'apprezzabile taglio culturale (adatto a quelli che vogliono divenire consumatori consapevoli di energia). Per i dipendenti, il formato ridotto risulta di più facile consultazione, ha un'immagine più informale e accessibile e quindi lo vedono più adatto alle risorse interne. Sempre trasversalmente è ritenuto uno strumento ormai indispensabile per veicolare l'immagine di una società al passo con i tempi.

Si apprezza lo sforzo di Enel di rendere consapevole il pubblico (più il pubblico generale che segmenti specifici di stakeholder) delle azioni a tutela dell'ambiente fisico e dell'ambiente sociale nonché l'impegno per la trasparenza, per au-



Giuseppe Macri, *Gabbiani d'autunno*

mentare sia la visibilità sia la credibilità dell'Azienda, nell'ottica di rendere accessibile a tutti il 'volto' di Enel.

Tuttavia emerge la considerazione che la forma del Bilancio di sostenibilità attuale

semberebbe più adatta a una "grande campagna istituzionale" che a un rendiconto per gli stakeholder intervistati: dipendenti, fornitori, finanziatori, istituzioni. In un certo senso viene dato per assodato, da questi intervistati, che il livello di comunicazione tra loro ed Enel avvenga o, al limite, sempre più debba avvenire in modo più circostanziato e mirato rispetto a un Bilancio di sostenibilità che si rivolge a tutti.

In sintesi, il prodotto Bilancio di sostenibilità è giudicato molto positivamente e ritenuto indispensabile quale prodotto di comunicazione esterna e istituzionale. Apprezzato a livello di stile e di forma grafica, il risultato è giudicato accattivante, elegante e di taglio culturale. I contenuti vanno bene se pensati per un pubblico generalizzato, "comunitario" o per piccoli azionisti, altrimenti (punto di vista espresso soprattutto dai dipendenti) gli argomenti dovrebbero essere approfonditi, coinvolgendo e dando maggiore spazio nella loro definizione e verifica ai diretti interessati. ■

Un esame da Master

L'unità CSR di Enel, nel quadro delle sue attività di supporto alle Università che dedicano attenzione all'argomento, ha chiesto al Master Management e responsabilità sociale d'impresa della Pontificia Università San Tommaso - Angelicum di Roma di esaminare con attenzione il Rapporto agli Stakeholder del 2004 e di fornire suggerimenti critici.

Gli studenti del Master, coordinati da due docenti, hanno esaminato a fondo il Bilancio di sostenibilità dello scorso anno e hanno fornito una serie di spunti che sono stati largamente accolti per la redazione di questa edizione del Rapporto.

Fra i suggerimenti accolti, l'indagine per rilevare quanto la sostenibilità di Enel corrisponda alle aspettative dei suoi stakeholder, la descrizione delle criticità (che emerge dall'indagine fra gli stakeholder), una maggiore completezza sulla presenza sulla stampa dell'Azienda con una puntuale segnalazione degli articoli negativi,

l'ampliamento a tutti gli stakeholder delle dichiarazioni iniziali. Abbiamo chiarito la struttura tariffaria di energia elettrica e gas e rendicontato con attenzione il lavoro che permette la soddisfazione del cliente e considerato, dove era pertinente, la posizione e il ruolo della concorrenza. Accolti anche i suggerimenti di messa in priorità delle aspettative degli stakeholder che confluiscono in questa edizione nella tabella a pagina 17. Fra i suggerimenti invece che non sono stati accolti, non abbiamo ritenuto di dover ridurre il numero degli indicatori pubblicati alla fine di questo Bilancio di sostenibilità in quanto offrono una visione molto completa dell'Azienda, così come non abbiamo aderito alla richiesta di unire testi e indicatori, poiché la parte descrittiva è utile per spiegare le varie realtà in cui si compie il lavoro dell'Azienda. Ringraziamo gli studenti del Master per avere contribuito al miglioramento della nostra esposizione.



DIALOGO APERTO CON OGNI PUBBLICO

Enel ha nella sua missione l'interesse degli azionisti, ma non può tenerlo separato da quello del sistema Paese e di tutte le componenti della società. Per questo, l'inserimento dei principi di responsabilità d'impresa nel suo Codice Etico e nella strategia industriale non ha come scopo quello di disporre di uno strumento di comunicazione per accrescere la sua reputazione o quello di assolvere un dovere di autotutela dei propri interessi, una sorta di difesa preventiva dalle possibili obiezioni dei suoi stakeholder. Con la sua CSR Enel non intende neppure valorizzare, attraverso l'auto-celebrazione della sua identità, le sue iniziative e realizzazioni oppure identificare solo come utile ai propri interessi quello che è un atto volontario sostenuto da una chiara scelta di etica di impresa: la responsabilità sociale.

Obiettivi importanti come reputazione, valorizzazione e tutela non sono primari né determinanti nella scelta, ma una conseguenza dell'applicazione di principi etici alla conduzione dell'attività d'impresa. Enel crede quindi che il suo ruolo debba essere sempre più orientato a offrire ai suoi interlocutori proposte che ne determinino il coinvolgimento e la maggiore

condivisione possibile della sua attività, così come traspare da tutte le rilevazioni e dall'analisi degli interessi manifestati, di cui si dà conto nelle pagine precedenti. Tuttavia, sono evidenti numerosi contrasti fra gli interessi dei diversi stakeholder. Ciò che è prioritario o importante per alcuni, non lo è per altri.

La tabella di pagina 17 elenca gli stakeholder e li confronta con 38 aree di interesse da questi ritenute prioritarie. All'interno si distingue graficamente il grado maggiore o minore o nullo di interesse di ciascuno per tutti gli interessi. Da questa tabella si può anche ricavare con maggior evidenza quali sono gli interessi contrapposti fra gli stakeholder.

Le questioni che stanno a cuore, indistintamente e al massimo livello, a tutte le categorie possono essere sintetizzate in quattro aree:

- > comunicazione, eticità e rapporti fiduciari;
- > professionalità e buona governance;
- > sviluppo della ricerca e dell'efficienza energetica;
- > responsabilità in relazione ai rischi economici, sociali e soprattutto ambientali.



Antonino Cirrincione, *Aspettando la primavera*

In particolare, queste aree rilevano alcuni valori di fondo che gli stakeholder, nelle ricerche condotte, attribuiscono a Enel, in quanto gruppo solido, importante, con forte potenzialità d'innovazione e sviluppo, anche a seguito delle sue, più o meno recenti, trasformazioni (a partire dalla privatizzazione e dalla quotazione in Borsa).

Ci sono poi tematiche che interessano molto tutti gli stakeholder:

- > salvaguardia della salute e sicurezza;
- > servizi: qualità e modernità del servizio e proposte di nuovi servizi ai clienti;
- > sostenibilità socio-ambientale delle strategie di sviluppo e delle installazioni industriali, efficace governance dell'ambiente, riduzione emissioni, recupero rifiuti, riduzione consumi interni di energia e acqua, riduzione utilizzo materie prime.

Altri temi che interessano quasi tutti sono:

- > andamento positivo titolo in Borsa (esclusi clienti e comunità);
- > volume, impiego e qualità del debito

(esclusi clienti e fornitori);

- > sviluppo delle fonti rinnovabili (esclusi azionisti e finanziatori);
- > rapporti con le istituzioni internazionali, nazionali, locali (esclusi clienti e fornitori).

Certo, "comunità/associazioni" non hanno come priorità la qualità della comunicazione interna, o l'andamento del titolo in Borsa, o la sostenibilità a lungo termine dell'investimento azionario; i dipendenti non mettono ai primi posti le tariffe o le prospettive di aumento di commesse ai fornitori, ma questo non comporta che Enel escluda queste variabili dall'ascolto delle istanze degli stakeholder.

Per converso, azionisti e finanziatori, clienti e generazioni future manifestano interessi simili tra loro, che sono anche quelli tutto sommato più universalistici:

- > per azionisti, finanziatori e generazioni future, la sostenibilità nel lungo termine dell'investimento azionario;
- > per clienti e generazioni future, tariffe più eque e trasparenti e pari opportunità di sviluppo professionale per i dipendenti (qui, probabilmente, a livello sociologico, è in corso un processo di identificazione);
- > per le generazioni future importante è anche la formazione.

Ai fornitori interessano soprattutto, ed è ovvio, aumento delle commesse, puntualità dei pagamenti e procedure d'acquisto. Queste valutazioni emergono dall'interpretazione di dati e ricerche, il cui grado di esattezza sarà verificato in ulteriori indagini. Però le contrapposizioni, se mes-

se in evidenza, devono portare alla determinazione del vero obiettivo della responsabilità d'impresa: una condivisione della missione aziendale per ottenere quell'equilibrio che è la sostenibilità presente e futura dell'Azienda.

Un'azienda attenta all'etica (per sua natura non negoziabile) potrebbe affermare che i canali di ascolto e collaborazione che ha istituito a vantaggio degli stakeholder sono sufficienti alla gestione di un corretto rapporto. Ma, per esempio, l'unità che intrattiene rapporti con i piccoli azionisti, i numerosi canali telefonici, informatici e cartacei che raggiungono i clienti per qualsiasi operazione (o protesta), i contatti diretti con le imprese fornitrici sono solo alcuni elementi del dialogo. Le associazioni di rappresentanza degli interessi, stakeholder necessariamente prioritari per le aziende di grandi dimensioni, diventano quindi centrali nella soluzione delle contrapposizioni di interessi fra i vari pubblici. Lo stakeholder prima prende coscienza di sé, di essere cioè "chiunque abbia un interesse in gioco, possa essere interessato, direttamente o indirettamente, dalle scelte strategiche e operative di una azienda o di una istituzione e, proprio per questo motivo, si senta in diritto e autorizzato a esprimere un'opinione sul suo comportamento". Poi può decidere di aggregarsi in associazioni che non solo difendano il suo interesse ma che, nel rappresentarlo, pongano attenzione a trasferire i suoi obiettivi all'interno dei progetti dell'azienda o dell'istituzione. Un percorso necessario >

LA MISSIONE DI ENEL

“ Enel ha la missione di essere il più efficiente produttore e distributore di elettricità e gas, orientato al mercato e alla qualità del servizio, con l’obiettivo di creare valore per gli azionisti, di soddisfare i clienti e di valorizzare tutte le persone che vi lavorano ”

per ottenere quell’equilibrio fra i diversi interessi, più o meno forti, e per evitare che questi si scontrino fra loro.

Per Enel, la necessità è interagire con gli stakeholder su tre diversi piani. Inoltre, perché la fiducia fra due o più soggetti si crei o si consolidi occorre che la relazione sia sostenuta da una comunicazione biunivoca e trasparente da entrambe le parti. L’energia che ti ascolta non è solo un efficace slogan pubblicitario di Enel, ma una regola di comportamento sempre più condivisa, utile e necessaria per lo sviluppo dell’Azienda. Enel, quindi, ascolta su tre piani.

1) Il primo è quello del dialogo diretto, aperto e trasparente con lo stakeholder individuale e si riflette nella capacità di interpretare e soddisfare a un tempo i bisogni specifici:

- > call center di facile accesso, rapido ed efficace nelle risposte
- > analisi del “sentimento” del cliente attraverso indagini di mercato
- > sito internet di completa e semplice informazione
- > risposte rapide ai reclami
- > canali informativi sempre aperti per il piccolo azionista
- > portali dedicati ai fornitori con finestre di dialogo sulle procedure di acquisto.

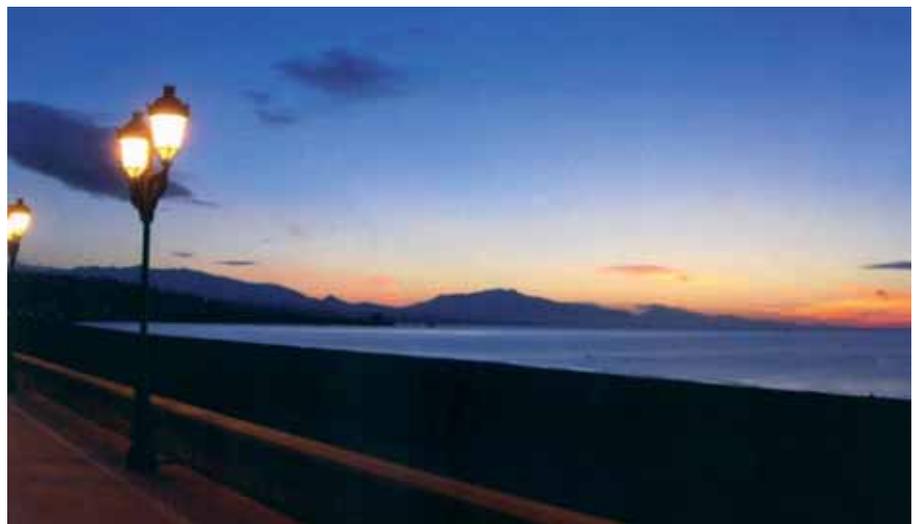
Questo costituisce solo un elenco incompleto delle possibili ‘orecchie’ dell’Azienda. Su questo piano Enel manterrà alto il livello di disponibilità all’ascolto, alla risposta rapida ed efficace.

2) Il secondo piano è quello del dialogo

con lo stakeholder “associazione”. La modalità in cui si articola prevede di comunicare a tutti i gruppi portatori di interesse i programmi e gli obiettivi dell’Azienda. Si incontrano quindi sia singolarmente che in gruppo le associazioni dei consumatori e degli ambientalisti, gli analisti finanziari e le organizzazioni sindacali. Negli incontri si illustrano i tratti fondamentali del piano industriale dell’Azienda nel campo economico, ambientale e sociale nonché i loro riflessi nei confronti della singola categoria di stakeholder. Normalmente alla fase di comunicazione segue una pausa di riflessione e, successivamente, un momento di ascolto delle diverse istanze emerse dall’analisi che le associazioni elaborano, un processo che sempre di più deve produrre controproposte, opposizioni, approfondimenti e migliorie, da discutere fino al maggior grado di condivisione possibile (vedere a pagina 125).

3) Il terzo piano di ascolto riguarda la gestione e la soluzione, per quanto possibile, degli interessi contrapposti degli stakeholder. L’ambiente richiede l’utilizzo di energia più pulita ma più costosa; il cliente richiede il servizio al minor costo; l’azionista vuole il massimo del dividendo possibile; il dipendente vuole si maggior attenzione ai diritti fondamentali e alla sicurezza e alla formazione, ma anche maggiori compensi; il fornitore vuole maggiori commesse, a prescindere dalle esigenze della produzione.

Occorre quindi trovare un equilibrio sostanziale fra le esigenze di tutti senza perdere di vista la missione dell’Azienda. Enel si impegna a partecipare alla ricerca di un accordo in cui tutti si riconoscano per avere fatto reciproche concessioni e concordato modalità di attuazione di un progetto industriale che sia davvero sostenibile in tutti i Paesi in cui l’Azienda opera. ■



Francisco Madrid Pérez, *Luces al amanecer*

GLI INTERESSI DEGLI STAKEHOLDER (Livello di interesse: ● grande; ○ medio; ● nullo)

	Azionisti ▽ Analisti finanziari	Finanziatori ▽ Analisti finanziari Agenzie di rating	Risorse Umane ▽ Organizzaz. sindacali	Clienti ▽ Associaz. consumatori	Fornitori ▽ Associaz. PMI Confindustria Camere di Commercio	Istituzioni ▽ Stati esteri Enti locali	Generazioni future ▽ Associaz. ambientaliste	Comunità ▽ Associaz. Rappres. Interessi locali
Andamento positivo titolo in Borsa	●	●	●	○	●	●	●	○
Rapporto fiduciario e comunicazione diffusa, chiara e trasparente	●	●	●	●	●	●	●	●
Controllo del rischio economico, ambientale e sociale	●	●	●	●	●	●	●	●
Efficaci regole di governo dell'impresa (governance)	●	●	●	●	●	●	●	●
Sostenibilità nel lungo termine dell'investimento azionario	●	●	●	○	○	●	●	○
Volume, impiego e qualità del debito	●	●	●	○	○	●	●	●
Gestione secondo principi etici e osservanza del Codice Etico	●	●	●	●	●	●	●	●
Pari opportunità di sviluppo professionale dei dipendenti	○	○	●	●	●	●	●	●
Soddisfazione dei dipendenti per il ruolo ricoperto	○	○	●	○	●	●	○	●
Aumenti retributivi dei dipendenti	●	●	●	○	●	●	○	●
Formazione	○	○	●	○	●	●	●	●
Sistemi di salvaguardia salute e sicurezza	●	●	●	●	○	●	●	●
Istituti di carattere sociale per i dipendenti	○	○	●	○	●	●	○	●
Corrette relazioni industriali	○	○	●	○	●	●	○	●
Comunicazione interna trasparente, efficace e diffusa	○	○	●	●	●	○	○	○
Qualità e modernità del servizio	●	●	●	●	○	●	●	●
Tariffe eque (basse) e trasparenti	●	●	○	●	●	●	●	●
Proposte di nuovi servizi ai clienti	●	●	●	●	○	●	●	●
Aumento delle commesse ai fornitori	●	●	●	●	○	○	●	●
Puntualità nel pagamento ai fornitori	●	●	●	●	○	●	●	●
Rapidità, chiarezza e trasparenza delle procedure di acquisto	○	○	●	○	●	●	●	●
Sostenibilità socio-ambientale delle strategie di sviluppo	●	●	●	●	○	●	●	●
Efficace governance dell'ambiente	●	●	●	●	○	●	●	●
Riduzione di tutte le emissioni	●	●	●	●	○	●	●	●
Recupero dei rifiuti	●	●	●	●	○	●	●	●
Riduzione dei consumi interni di energia e acqua	●	●	●	●	○	●	●	●
Riduzione dell'utilizzo di materie prime	●	●	●	●	○	●	●	●
Sviluppo della ricerca	●	●	●	●	○	●	●	●
Incremento dell'efficienza energetica	●	●	●	●	○	●	●	●
Sviluppo delle fonti rinnovabili	○	○	●	●	○	●	●	●
Rispetto della biodiversità	○	○	●	●	○	●	●	●
Sostenibilità socio-ambientale delle installazioni industriali	●	●	●	●	○	●	●	●
Disponibilità di canali per il dialogo diretto con l'Azienda	●	●	●	●	○	●	●	●
Rapporti con le Associazioni di Rappresentanza di Interessi	●	●	●	●	○	●	○	●
Iniziative in favore della collettività	○	○	●	●	○	●	●	●
Beneficienza	○	○	●	○	○	●	●	●
Rapporti con le istituzioni internazionali, nazionali e locali	●	●	●	○	○	●	●	●
Rapporti con i media	●	●	●	○	●	○	○	●

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2006-2010

Linee guida per Divisione	Generazione ed Energy Management	Mercato	Infrastrutture e Reti	Internazionale
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Raggiungere posizioni di leadership internazionale per efficienza energetica > Ottimizzazione del parco termoelettrico > Leadership del rinnovabile > Minimizzazione del rischio ambientale e dei contenziosi 	<ul style="list-style-type: none"> > Migliorare la fiducia e la lealtà del cliente > Proseguire la promozione di consumi consapevoli > Personalizzazione del servizio e comunicazione diretta con il cliente > Informazione completa e corretta > Ulteriore miglioramento degli standard di servizio e della loro rilevazione > Diventare modello di riferimento in Europa > Sviluppo di prodotti socialmente responsabili 	<ul style="list-style-type: none"> > Garanzia della copertura della domanda di energia elettrica > Minimizzazione delle perdite di rete > Ulteriore riduzione nelle interruzioni della fornitura > Razionalizzazione della rete anche in collaborazione con gli Enti locali > Prosecuzione dell'adeguamento degli impianti alla conservazione/valorizzazione di ambiente e paesaggio 	<ul style="list-style-type: none"> > Ricerca di nuove opportunità di sviluppo nel rinnovabile > Allineamento delle performance delle controllate estere agli standard generali di Gruppo > Sviluppare il sistema di gestione ambientale e portare a completamento l'iter di certificazione ambientale degli impianti > Allineare gli standard di sicurezza ambientale a quelli generali di Gruppo
Aree di azione	<ul style="list-style-type: none"> > Ottimizzazione del mix di tecnologie e combustibili > Ricerca e sviluppo continuo per l'adozione di tecnologie pulite (carbone pulito e idrogeno) > Sviluppo del rinnovabile > Certificazione ambientale > Protezione dei beni aziendali materiali e immateriali > Ulteriore riduzione delle emissioni 	<ul style="list-style-type: none"> > Allargamento dell'attività dei call center a supporto delle minoranze linguistiche in Italia > Diffusione di prodotti per usi civili e industriali ad alta efficienza > Promozione delle tariffe differenziate e dei risparmi correlati 	<ul style="list-style-type: none"> > Innalzamento dei livelli di qualità del servizio > Promozione dell'efficienza energetica negli usi finali > Estensione alla rete gas dei sistemi di certificazione già esistenti per la rete elettrica 	<ul style="list-style-type: none"> > Promuovere la diffusione del Codice Etico e la cultura della sostenibilità > Sviluppare piani formativi e diffondere gli strumenti di knowledge management > Garantire la salvaguardia dei diritti di tutti i dipendenti > Rendere prioritario il miglioramento degli standard di sicurezza e salute degli ambienti di lavoro > Attuare le misure di prevenzione del rischio attraverso un sistema di controlli presso le aziende appaltatrici
Impegni	<ul style="list-style-type: none"> > Ampliamento del dialogo con istituzioni e comunità nelle aree soggette a forti interventi di riconversione e ristrutturazione industriale 	<ul style="list-style-type: none"> > Adeguare il livello di offerta e servizi al cliente anche nelle società distributrici acquisite all'estero 	<ul style="list-style-type: none"> > Massimizzare le sinergie derivanti dalla gestione integrata della rete elettrica con la rete del gas > Garantire il costante ricorso all'innovazione e allo sviluppo nelle aree di recupero di efficienza 	<ul style="list-style-type: none"> > Essere motore dello sviluppo nei Paesi in cui Enel opera contribuendo alla diffusione di una cultura d'impresa rispettosa della relazione con gli stakeholder
Sfide	<ul style="list-style-type: none"> > Porre nell'adeguata prospettiva le scelte strategiche di Enel condividendole con gli stakeholder e ottenere la necessaria legittimazione operativa 	<ul style="list-style-type: none"> > Trasformare il "valore cliente" in "valore per il cliente" 		<ul style="list-style-type: none"> > Omogeneizzazione delle pratiche industriali e commerciali nelle diverse consociate, nel rispetto delle specificità locali e delle migliori pratiche a livello di gruppo

Anche per il 2006 i responsabili operativi delle Divisioni di Enel hanno ricevuto la "Lettera di piano" dall'Amministratore Delegato, che contiene le linee guida per lo sviluppo del piano di sostenibilità. La Lettera contiene gli obiettivi che individual-

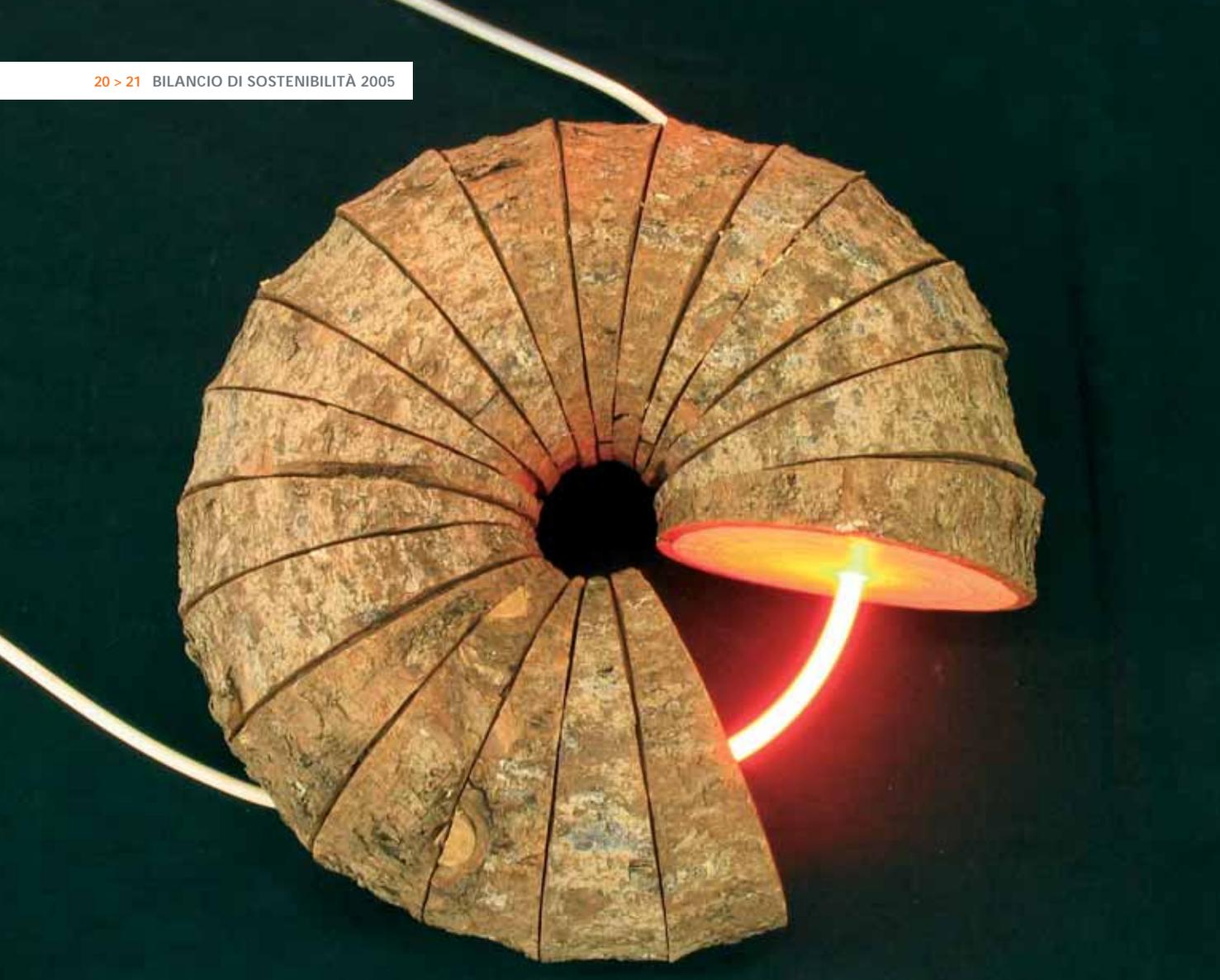
mente le Divisioni di Enel devono prefiggersi e specifica le aree di azione generale. Analogamente, vengono anche segnalati alcuni presupposti comuni che devono essere seguiti. Dalla Lettera di piano discendono poi i piani di azione di sostenibili-

Linee guida comuni	Clima aziendale	Persona	Salute e sicurezza
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Motivazione e benessere > Attrazione e mantenimento dei migliori talenti > Pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> > Valorizzazione del patrimonio di competenze > Percezione di Enel come luogo ideale di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> > Mantenimento di elevati standard di salute e sicurezza del lavoro > Proseguimento della promozione della sicurezza per le ditte appaltatrici e terzi
Aree di azione	<ul style="list-style-type: none"> > Creazione di un clima aziendale basato su valori condivisi > Implementazione di una policy sui diritti umani > Piano di comunicazione interna sui valori e gli obiettivi aziendali esteso all'intero Gruppo > Continua promozione di una politica di Pari opportunità > Sviluppo di sistemi di rilevazione del clima aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> > Miglioramento e intensificazione della formazione > Diffusione dei sistemi di gestione della conoscenza (knowledge management) > Estensione dei processi di valutazione > Percorsi di sviluppo professionale "personalizzati" > Radicare la cultura della sostenibilità 	<ul style="list-style-type: none"> > Ampliamento misure di prevenzione e protezione del rischio > Focus sull'attività di formazione > Certificazione > Adeguamento a norma degli uffici e delle sedi industriali > Intensificazione dei controlli > Azioni mirate alla tutela dei terzi e delle ditte appaltatrici
Impegni	<ul style="list-style-type: none"> > Estendere a ogni livello la valorizzazione delle competenze professionali e il rispetto della diversità e delle Pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> > Diffondere la responsabilità sociale come pratica di business quotidiana continuando l'inserimento di traguardi di CSR nel management per obiettivi 	<ul style="list-style-type: none"> > Continuare a perseguire l'obiettivo "zero infortuni"
Sfide	<ul style="list-style-type: none"> > Raggiungere una pari qualità delle relazioni industriali anche in tutte le consociate estere del Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> > Completare la predisposizione della politica sui diritti umani e le Pari opportunità valida per le società del Gruppo in Italia e all'estero 	<ul style="list-style-type: none"> > Allineare le politiche di salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro, per dipendenti diretti e no, in tutte le consociate estere

tà specifici a cura delle unità operative, piani che vengono poi inseriti nel sistema di controllo della sostenibilità di Enel. In questa tabella la sintesi delle indicazioni date per il 2006. Non differiscono sostanzialmente da quelle assegnate per il 2005,

poiché il piano è quinquennale; ogni anno, cioè, vengono presi in considerazione i cinque successivi. I piani di azione possono avere una durata variabile da pochi mesi all'intero quinquennio.



Stefano Zaratini, *Il bosco d'inverno*

TRE DIVISIONI INTEGRATE

Ecco in sintesi i risultati operativi delle tre Divisioni Enel nel 2005 e quanto è previsto per il 2006.

Divisione Generazione ed Energy Management

- > L'EBITDA (utile prima delle imposte e degli ammortamenti) della Divisione Generazione ed Energy Management è stato di 3.704 milioni di euro.
- > Complessivamente sono stati prodotti 112 miliardi di kWh, 15,3 miliardi in più rispetto al budget.
- > I risultati che QUASAR, progetto per l'eccellenza operativa (vedere i dettagli a pagina 97) ha portato nel 2005 in termini di efficienza, disponibilità degli impianti,

prevedibilità dell'esercizio e riduzione degli sbilanciamenti hanno permesso importanti riscontri economici: più di 50 milioni di euro di benefici in un anno.

- > Nel campo delle energie rinnovabili, sono stati avviati 112 MW di nuovi impianti nel 2005 e si continuerà a investire secondo i programmi.
- > I 300 MW di capacità aggiuntiva previsti per il 2006-2010 porteranno, oltre ai Certificati Verdi, anche una riduzione in termini di CO₂ emessa.
- > I nuovi impianti a carbone, un salto tecnologico decisivo rispetto ai vecchi impianti, permetteranno di rispettare limiti di emissioni molto più bassi di tutte le normative vigenti, consentendo di produrre energia competitiva anche tenendo in considerazione i costi della CO₂.

> Il mercato si aspetta una riduzione dei costi sempre maggiore. La risposta di Enel viene dall'eccellenza operativa: la qualità totale introdotta con i progetti QUASAR diventa mentalità diffusa.

Divisione Mercato

- > La Divisione Mercato ha chiuso il 2005 con un volume di vendita che si è attestato, per ciò che riguarda l'energia elettrica, intorno ai 20 miliardi di kWh sul mercato libero e 130 miliardi di kWh sul mercato regolato, mentre per ciò che riguarda il gas sono stati commercializzati circa 5,1 miliardi di mc.
- > Nel gas, risultando il primo operatore in termini di crescita 2004-2005, rafforza la seconda posizione alle spalle dell'o-

Risultati economici 2005

- > EBITDA (utile prima delle imposte e degli ammortamenti): 7.745 milioni di euro
 - GEM: 47,8%
 - MIR: 48,3%

- operatore dominante che resta Italgas.
- > Perseguendo l'obiettivo di crescere nel mercato libero sia nei volumi sia nel numero di clienti serviti, la Divisione Mercato si sta preparando a raggiungere nel 2010 volumi di vendita pari a circa 7,5 miliardi di mc di gas e 80 miliardi di kWh di energia elettrica.
 - > La Divisione ha mantenuto alti livelli di servizio commerciale al mercato regolato, rimanendo l'operatore di riferimento del Paese attraverso l'introduzione nel 2005 di innovazioni tariffarie importanti tese a favorire il risparmio energetico e l'utilizzo più intelligente dell'energia.

automatiche dei contatori elettronici e 6 milioni di operazioni in remoto come attivazioni, cessazioni, modifiche di potenza, eccetera.

- > Dal 2001 al 2005 è stata ridotta la durata cumulata delle interruzioni per cliente BT di oltre il 50% attestandosi su di un valore di 63 minuti, tra le migliori performance europee. Il dato tiene conto non solo delle interruzioni di responsabilità di Enel Distribuzione, ma anche dei danni causati dai terzi (le cosiddette "cause esterne").
- > Negli ultimi 4 anni Enel ha ricevuto premi per oltre 450 milioni di euro per aver

sempre superato i target di qualità fissati dal Regolatore.

- > Efficienza, innovazione e qualità sono i cardini della strategia della Divisione nel piano 2006-2010. Il progetto PEGASO per l'ottimizzazione dei processi della rete elettrica (palmare, work force management, automazione e telecontrollo della rete), l'allocatione risk-based degli investimenti, la ricerca delle sinergie tra rete elettrica e rete gas consentiranno una gestione ottimale degli investimenti (capex) e dei costi operativi (opex), producendo un ulteriore miglioramento nell'efficienza. ■

Divisione Infrastrutture e Reti

- > Una presenza consolidata nel settore elettrico (81% dell'energia distribuita in Italia, sostanzialmente stabile) e in costante crescita nel settore gas (8% del gas distribuito, che diventerà il 9,5% nel 2010).
- > Il cash-cost, parametro che riassume le spese annue per singolo cliente della rete elettrica, è sceso da 153 euro nel 2001 a 119 euro nel 2005, con un risparmio annuo complessivo di circa un miliardo di euro dal 2005.
- > Previsto nel 2006 il completamento del progetto Telegestore, con oltre 30 milioni di contatori elettronici sostituiti e un sistema automatico di misura che non ha paragoni al mondo per complessità ed estensione.
- > Nel 2006 oltre 142 milioni di letture

La struttura Enel

Società capogruppo

Enel SpA

Divisione Generazione ed Energy Management Italia

- > Enel Produzione ⁽¹⁾
- > Enel Trade

Divisione Infrastrutture e Reti Italia

- > Enel Distribuzione
- > Enel Rete Gas
- > Enel Sole
- > Deval

Divisione Mercato Italia

- > Enel Distribuzione
- > Enel Gas
- > Enel Energia
- > Enel.si
- > Deval

Divisione Internazionale

- > Viesgo Generación
- > Enel Unión Fenosa Renovables
- > Maritza
- > Enel North America
- > Enel Latin America

- > Viesgo Energía
- > Electrica Banat
- > Electrica Dobrogea
- > Electra de Viesgo Distribución
- > Enel Servicios
- > Enel Viesgo Servicios

Servizi e Altre attività

- > Enel Servizi (già Enel Ape) ⁽²⁾
- > Sfera
- > Dalmazia Trieste
- > Enelpower
- > Enel.NewHydro
- > Enel.Factor
- > Enel.Re

(1) Dal 1° giugno 2005 Enel Produzione ha incorporato Enel Green Power, Enel Logistica Combustibili e Conphoebus.

(2) Dal 1° gennaio 2005 Enel Servizi (all'epoca Enel Ape) ha incorporato Enel.it ed Enel Facility Management.

Riccardo Spada, *Energia giovanile*

GUARDANDO AL FUTURO

Partendo dai risultati del 2005 la fotografia che si ha di Enel è di un'azienda solida, forte e determinata. I risultati in estrema sintesi indicano l'EBITDA in crescita del 10,6%; un EBIT a +15,3%; un utile netto del Gruppo a +48%; un indebitamento finanziario in discesa (-49,8%).

Insomma, un quadro da record che per gli azionisti significa la proposta di un dividendo a 0,44 euro per azione in aggiunta ai 19 centesimi di euro per azione corrisposti quale acconto nel novembre scorso (plusvalenza Terna). Tutto ciò basta a far esprimere la soddisfazione dei vertici aziendali per gli ottimi risultati raggiunti nel 2005 che confermano una considerevole crescita della redditività rispetto al 2004.

Le azioni di contenimento dei costi, la prosecuzione del programma di riconversione degli impianti di generazione e il contributo delle attività internazionali lasciano prevedere un incremento del margine operativo lordo di almeno, in media, il 3% annuo fino al 2007. Ulteriori margini di crescita potrebbero derivare da nuove acquisizioni sul fronte internazionale.

Scenari internazionali

È, in buona sostanza, la chiave di lettura di questo Bilancio decisamente affacciato su nuovi, stimolanti scenari, primo e principale dei quali, è bene ricordarlo, l'internazionalizzazione. Dopo gli anni di riassetto, riposizionamento, ridisegno e rafforzamento (non solo in termini economici ma anche di efficienza, qualità del servizio, innovazione tecnologica) dell'Azienda, le stagioni in cui appare una sfida decisiva operare su scala planetaria. Una sfida europea che segnerà la discriminante tra il ristretto gruppo dei grandi operatori energetici e il resto del *competitor*. Una sfida inevitabilmente destinata a mutare lo scenario energetico mondiale e cui Enel non vuole e non può sottrarsi. La bontà del bilancio approvato non è altro, in questo contesto, che la predisposizione degli strumenti per affrontarla. Ma vediamo più nel dettaglio questi numeri.

I ricavi sono pari a 34.059 milioni di euro, in crescita del 9,8% rispetto a quelli del 2004 (31.011 milioni di euro). L'incremento è dovuto in particolare: all'avvio della Borsa elettrica e della pie-

Bilanci a standard internazionale

Il Bilancio Consolidato di Enel, relativo al periodo chiuso al 31 dicembre 2005, è stato predisposto in conformità ai principi contabili internazionali. Gli International Financial Reporting Standards (IFRS), dappprincipio nominati International Accounting Standards (IAS), individuano i principi base che, secondo il regolamento comunitario numero 1606 del 2002, garantiscono per le società quotate sui mercati regolamentati europei il miglioramento della comparabilità dei bilanci e della trasparenza delle informazioni contabili e finanziarie prodotte dalle imprese.

na operatività dell'Acquirente Unico, in quanto le vendite e gli acquisti di energia elettrica che prima avvenivano all'interno del Gruppo a partire da tale data sono effettuati con soggetti esterni, con conseguente incremento dei ricavi e dei costi; all'aumento dei ricavi conseguiti all'estero per 1.427 milioni di euro, grazie all'attività di trading di energia e alle attività di generazione e distribuzione svolte dalle controllate estere.

L'EBITDA (cioè il margine operativo lordo) ammonta a 7.745 milioni di euro, in calo di 326 milioni di euro (-4%) rispetto al 2004 (8.071 milioni di euro). Al netto del rimborso degli stranded costs pregressi riconosciuti nel 2004, l'EBITDA 2005 è in crescita del 10,6% rispetto al precedente esercizio (7.003 milioni di euro): la Divisione Generazione ed Energy Management registra un aumento di 438 milioni di euro (+13,4%), e le Divisioni Mercato, Infrastrutture e Reti segnano una crescita di 207 milioni di euro (+5,9%). In crescita anche l'EBITDA della Capogruppo e dell'Area Servizi e Altre attività che riporta un incremento di 98 milioni di euro.

L'EBIT (cioè il risultato operativo) ammonta a 5.538 milioni di euro, in calo di 332 milioni di euro rispetto al 2004 (-5,7%). Al netto del rimborso degli stranded costs pregressi riconosciuti nel 2004, l'EBIT 2005 è in crescita del 15,3%, con un incremento di 736 milioni di euro rispetto a 4.802 milioni di euro del 2004.

L'utile netto del Gruppo si attesta a 3.895 milioni di euro, con un aumento di 1.264 milioni di euro (+48%) rispetto all'esercizio precedente.

La situazione patrimoniale consolidata al 31 dicembre 2005 registra un patrimonio netto complessivo di 19.416 milioni di euro (19.066 milioni di euro a fine 2004) e un indebitamento finanziario netto di 12.312 milioni di euro (24.514 milioni di euro a fine 2004), che si riduce pertanto di 12.202 milioni di euro. Tale riduzione è dovuta principalmente alla cessione delle partecipazioni di controllo in Terna e Wind intervenuta nel corso del 2005.

Insomma, un quadro che ispira fiducia e ottimismo. ■

I giudizi degli analisti

Goldman Sachs: apprezzamento per i risultati marginalmente sopra le aspettative degli analisti della banca d'affari, che esprimono il positivo giudizio di "outperform". Il target price è fissato a 7,75 euro per azione, mentre il rendimento dato dal complesso dei dividendi è valutato tra i più elevati del settore.

Intermonte: la SIM del gruppo Montepaschi conferma il giudizio di "outperform" per il titolo Enel e indica un target price a 12 mesi di 7,94 euro, sottolineando come i risultati siano in linea con le aspettative e le attività internazionali stiano dando buoni frutti. Giudicata molto buona anche la politica dei dividendi.

Mediobanca: anche per la prestigiosa banca d'affari il giudizio sul titolo Enel è "outperform", mentre il target price è confermato a 7,7 euro. I risultati 2005 sono valutati in linea con le aspettative. Mediobanca prevede che entro il 2007 le attività internazionali rappresenteranno l'11% dell'EBITDA.

Citigroup: il giudizio sul titolo espresso dal broker è "buy" (rappresenta cioè una valida opportunità di investimento) con un target price a 7,60 euro. Enel viene giudicata affidabile, una realtà dai profitti più sicuri e meno volatili di altre utilities del settore anche grazie alla chiarezza dei suoi obiettivi di crescita e alla promessa di buoni dividendi.

Morgan Stanley: il prestigioso broker fissa un target price a 8,7 euro. Molto positivo il giudizio sul rendimento totale, potenzialmente pari al 33%, il migliore del settore. Positiva anche la valutazione sulle attività di vendita di energia, vista anche la capacità già venduta per il 2008 e 2009.

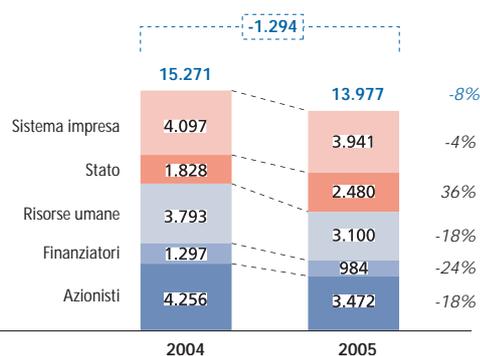
Dresdner Kleinwort Wasserstein: la banca d'investimenti della Dresdner Bank ritiene che il titolo Enel sia sottostimato ma che gli investitori abbiano bisogno di maggiore visibilità sulle acquisizioni internazionali. Il giudizio resta fissato a "add" con un target price a 7,3 euro.

Centrosim: gli analisti della Società di Intermediazione Mobiliare delle Banche Popolari Italiane giudicano, in un orizzonte non di breve periodo e agli attuali prezzi, il titolo "buy". Target price: 7,6 euro.

Banca Akros: "Accumulate" è il giudizio che l'istituto di ricerche del gruppo Banca Popolare di Milano dà sul titolo Enel. Positive le valutazioni sulla crescita all'estero, sulle performance di generazione e sulla politica dei dividendi. Il target price è fissato 7,6 euro.

JP Morgan: Un giudizio "neutral" sul titolo, con target price a 7 euro. Sul fronte della generazione, il broker internazionale ritiene che in Italia Enel dovrebbe investire di più sull'eolico, mentre caldeggia una "più ambiziosa" politica di acquisizioni.

Valore Aggiunto globale lordo 2005 (milioni di euro)





468.000 AZIONISTI ACQUISTANO LA QUARTA TRANCHE

Ulteriore importante operazione di Borsa nel 2005 (dopo il collocamento di Terna e l'offerta al pubblico dei risparmiatori e investitori della terza tranches di azioni Enel nel 2004) è stata la cessione sul mercato azionario della quarta tranches di azioni Enel detenute dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, operazione che i mezzi d'informazione hanno ribattezzato "Enel 4".

La dimensione definitiva dell'offerta globale è stata stabilita in 500 milioni di azioni, pari a circa l'8,2% del capitale della società che, con l'integrale esercizio della greenshoe (la quota comunque garantita ai coordinatori globali dell'offerta; vedere nota a pag. 26) pari a ulteriori 75 milioni di azioni, si è portata a 575 milioni di azioni, circa il 9,4% del capitale sociale.

Il prezzo di collocamento è stato fissato a 7,18 euro per azione per l'Offerta Istituzionale, mentre il prezzo per l'Offerta Pubblica di Vendita (OPV) è stato fissato a 7,07 euro per azione. In tal modo, il controvalore lordo dell'operazione per il Ministero dell'Economia e delle Finanze è stato pari a 4,101 miliardi di euro.

Il collocamento delle azioni si è concluso all'inizio del mese di luglio 2005 con risultati eccellenti non solo sul piano quantitativo, ma anche su quello della qualità dell'azionariato così come oggi si articola.

A fronte di una riduzione della quota direttamente controllata dallo Stato (attraverso il Ministero dell'Economia e delle Finanze), il nuovo capitale azionario è ricco di investitori individuali che insieme posseggono il 40,5% del totale, ma anche e soprattutto di investitori istituzionali italiani e stranieri, che complessivamente detengono il 27,9% del capitale sociale (a febbraio 2006); la partecipazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze è scesa al 21,4% (anche a seguito dell'esercizio delle bonus share relative al collocamento di "Enel 3") mentre quella della Cassa Depositi e Prestiti è rimasta invariata al 10,2%.

Gli investitori istituzionali sono la categoria di azionisti che ogni grande gruppo desidera avere in quanto rappresentano un pubblico autorevole, che ha la caratteristica di investire a medio-lungo termine, che proviene da tutte le parti del mondo e costitui-



Ciro Tramonte, *La potenza di 100 gambe*

sce quindi una presenza qualificante, professionale e stabilizzante nel capitale.

Se si esamina la composizione di questa grossa fetta di azionariato istituzionale, si rileva che solo il 24,9% è nelle mani di investitori istituzionali italiani, mentre il 22,8% appartiene a investitori istituzionali britannici e un ulteriore 19,2% a investitori istituzionali statunitensi. Quindi, il grande capitale diffuso anglosassone, considerato il più professionalmente gestito, di matrice prevalentemente previdenziale (fondi pensione, grandi compagnie d'assicurazioni, fondi d'investimento) e dunque abituato a investire a lungo termine, è ormai presente nella proprietà di Enel con quote di rilievo.

Fra gli investitori istituzionali vanno contati anche quei fondi specializzati nell'investire in società riconosciute come sostenibili e socialmente responsabili. Nell'azionariato di Enel questi particolari fondi, a fine 2005, erano 45 e detenevano oltre 409

Ritorno per l'azionista

- > EPS (ricavi per azione): 63,3 centesimi di euro
- > DPS (dividendo per azione): 55,0 centesimi di euro

milioni di azioni Enel. Il loro totale rappresenta il 22,6% dell'insieme delle azioni detenute dai fondi d'investimento.

Anche per "Enel 4", così come per il precedente collocamento di "Enel 3", ai piccoli azionisti sono stati garantiti alcuni incentivi: i risparmiatori che conserveranno ininterrottamente le azioni per almeno dodici mesi dalla data di pagamento riceveranno 5 azioni ogni 100 acquistate (la già citata "bonus share").

Sette azioni ogni cento sono previste invece per gli "azionisti Enel" in possesso di particolari requisiti connessi alle precedenti adesioni a "Enel 1", il primo collocamento in Borsa del 1999, e a "Enel 3". Per i collaboratori di Enel che conserveranno (o che, per le tranches precedenti, hanno conservato) i titoli per dodici mesi

ininterrottamente dalla data di pagamento delle azioni, è stato previsto l'incentivo nella misura del 5%. E a proposito di chi lavora in Enel, un'ulteriore conferma del successo di "Enel 4" viene dai numeri che analizzano proprio questa fetta di azionisti:

> 12.293 è il numero delle persone Enel che hanno sottoscritto azioni dell'Azienda;

> 11.253.000 il numero di azioni richieste e assegnate, 79.558.710 euro il valore totale delle azioni richieste. Di queste, il 57,47% acquistato investendo parte del TFR con una media di 1,8 lotti da 500 azioni per richiedente.

Le percentuali che si riferiscono al flottante istituzionale sono calcolate al febbraio 2006. ■



Antonio Zapater Fandos, *La energía nos lleva a buen puerto también en otoño*

Le azioni Enel sul mercato (evoluzione dell'azionariato dal collocamento in Borsa)

Data	Evento	Composizione del capitale sociale	Partecipazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze		Azioni sul mercato	
			Azioni possedute	% del capitale sociale	Numero delle azioni sul mercato	% del capitale sociale
Prima del collocamento in Borsa (fino all'1.11.1999)		12.126.150.379 azioni del valore nominale di lire 1.000 l'una	12.126.150.379 (direttamente)	100% (direttamente)	-	-
2 novembre 1999	Collocamento in Borsa delle azioni Enel. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze colloca sul mercato il 30% del capitale, pari a 3.637.500.000 azioni	12.126.150.379 azioni del valore nominale di lire 1.000 l'una	8.488.650.379 (direttamente)	70% (direttamente)	3.637.500.000	30%
5 dicembre 1999	Esercizio della greenshoe (a) 1ª tranche. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze colloca sul mercato un ulteriore 1,74% del capitale sociale, pari a 211.302.000 azioni	12.126.150.379 azioni del valore nominale di lire 1.000 l'una	8.277.348.379 (direttamente)	68,26% (direttamente)	3.848.802.000	31,74%
5 novembre 2000	Assegnazione delle bonus share (b) 1ª tranche. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze colloca sul mercato un ulteriore 0,68% del capitale, pari a 83.020.129 azioni	12.126.150.379 azioni del valore nominale di lire 1.000 l'una	8.194.328.250 (direttamente)	67,58% (direttamente)	3.931.822.129	32,42%
25 maggio 2001	Raggruppamento di azioni connesso alla ridenominazione del capitale in euro	6.063.075.189 azioni del valore nominale di 1 euro l'una	4.097.164.124 (direttamente)	67,58% (direttamente)	1.965.911.065	32,42%
30 ottobre 2003	Bought Deal (c). Il Ministero dell'Economia e delle Finanze colloca presso investitori istituzionali un ulteriore 6,60% del capitale sociale, pari a 400.000.000 azioni	6.063.075.189 azioni del valore nominale di 1 euro l'una	3.697.164.124 (direttamente)	60,98% (direttamente)	2.365.911.065	39,02%
12 dicembre 2003	Il Ministero dell'Economia e delle Finanze cede alla Cassa Depositi e Prestiti (CDP) il 10,35% del capitale sociale (per un totale di 627.528.282 azioni)	6.063.075.189 azioni del valore nominale di 1 euro l'una	3.069.635.842 (direttamente) + 627.528.282 (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)**	50,63% (direttamente) + 10,35% (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)	2.365.911.065	39,02%
27 ottobre 2004	Offerta Globale di azioni Enel SpA. 3ª tranche compresa la greenshoe. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze colloca sul mercato un ulteriore 18,86% del capitale sociale, pari a 1.150.000.000 azioni	6.097.105.820 azioni del valore nominale di 1 euro l'una	1.919.635.842 (direttamente) + 627.528.282 (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)	31,48% (direttamente) + 10,29% (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)	3.549.941.696	58,22%
7 luglio 2005	Offerta Globale di azioni Enel SpA. 4ª tranche compresa la greenshoe. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze colloca sul mercato un ulteriore 9,35% del capitale sociale, pari a 575.000.000 azioni	6.148.906.707 azioni del valore nominale di 1 euro l'una	1.344.635.842 (direttamente) + 627.528.282 (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)	21,87% (direttamente) + 10,21% (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)	4.176.742.583	67,92%
27 ottobre 2005*	Assegnazione bonus share 3ª tranche. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze colloca sul mercato un ulteriore 0,44% del capitale, pari a 27.173.390 azioni	6.150.542.307 azioni del valore nominale di 1 euro l'una	1.317.462.452 (direttamente) + 627.528.282 (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)	21,42% (direttamente) + 10,20% (indirettamente tramite Cassa Depositi e Prestiti)	4.205.551.573	68,38%

* Alla data del 24 maggio 2006, per effetto degli aumenti di capitale (susseguiti a partire dal 24 maggio 2004) intervenuti a servizio dei diversi Piani di "stock option", la partecipazione detenuta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze da ultimo riportata si è ulteriormente diluita al 21,363% mentre quella di Cassa Depositi e Prestiti SpA si è anch'essa diluita al 10,175%.

** La missione della Cassa Depositi e Prestiti (che fa capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze) è favorire lo sviluppo degli investimenti pubblici, delle opere infrastrutturali destinate alla fornitura dei servizi pubblici a carattere locale e delle grandi opere di interesse nazionale, assicurando un adeguato ritorno economico agli azionisti e, allo stesso tempo, preservando in modo durevole l'equilibrio economico, finanziario, patrimoniale.

(a) Greenshoe: opzione di sovra allocazione in caso di una Initial Public Offering (IPO), l'offerta pubblica iniziale, cioè il collocamento in Borsa di una società. La greenshoe può essere esercitata nel caso in cui la domanda ecceda in misura rilevante il volume previsto dell'offerta. L'offerente può decidere di immettere sul mercato altre azioni alle condizioni iniziali.

(b) Bonus share: azioni da assegnare gratuitamente, in proporzione al capitale detenuto, ai sottoscrittori che hanno conservato per un periodo di tempo prefissato la quota acquistata al momento del collocamento di una tranche di azioni.

(c) Bought Deal: accordo con il quale il responsabile principale del collocamento di una tranche di azioni di una società sul mercato si impegna ad acquistare l'intero ammontare di titoli offerti assumendosi in tal modo il rischio finanziario del collocamento presso il pubblico.



Michele Pighin, *Il sapore dell'estate?*

IL CALCOLO DEL TSR

Ritorno per l'azionista

- > TSR (ritorno totale per l'azionista):
 - dall'IPO: 2,5%
 - ultimi due anni: 21,3%

Il calcolo del TSR (Total Shareholder Return, ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) mostra il tasso di rendimento interno annuo per un investitore che abbia acquistato il titolo Enel in data X e lo abbia venduto in data Y.

Se ipotizzassimo l'acquisto di azioni Enel già dalle date dell'IPO (Initial Public Offering) poi alle date di terza e quarta tranche (ricordiamo che la seconda tranche era un Bought Deal, quindi destinata solo a investitori istituzionali) e la vendita delle stesse azioni il 31 marzo 2006, otterremmo un rendimento percentuale come indicato nella seguente tabella.

Rendimento percentuale al 31 marzo 2006

	Data acquisto azioni Enel		
	02.11.1999 (IPO)	25.10.2004 (III tranche)	4.07.2005 (IV tranche)
Acquisto in sede IPO	+3,24%	-	-
Acquisto sul mercato	+2,48%	-	-
Acquisto in sede OPV III	-	+16,60%	-
Acquisto sul mercato	-	+10,84%	-
Acquisto in sede OPV IV	-	-	+2,11%
Acquisto sul mercato	-	-	-0,74%

I risultati si ritengono al lordo di eventuali ritenute d'imposta e commissioni di negoziazione.

N.B.: Acquisto in sede OPV, il calcolo si basa assumendo come prezzo di acquisto il prezzo della relativa OPV e come prezzo di vendita il prezzo di riferimento segnato dal titolo nella data indicata.





Kevin Webb, SpringRun

Tale calcolo tiene conto delle seguenti ipotesi:

- > 19 giugno 2000: assegnato un dividendo di 0,24 euro per azione;
- > 2 novembre 2000: assegnata una bonus share pari al 5% del numero di azioni acquistate al collocamento e tenute ininterrottamente per un anno;
- > 18 giugno 2001: assegnato un dividendo di 0,26 euro per azione;
- > 24 giugno 2002: assegnato un dividendo di 0,36 euro per azione;
- > 23 giugno 2003: assegnato un dividendo di 0,36 euro per azione;
- > 21 giugno 2004: assegnato un dividendo di 0,36 euro per azione;
- > 22 novembre 2004: assegnato un acconto sul dividendo di 0,33 euro per azione;
- > 20 giugno 2005: assegnato un dividendo di 0,36 euro per azione;
- > 25 ottobre 2005: assegnata una bonus share sulle azioni acquistate in OPV Enel 3 (25/10/04) e tenute ininterrottamente per un anno;
- > 21 novembre 2005: assegnato un acconto sul dividendo di 0,19 euro per azione.

I dividendi sopra indicati si suppongono reinvestiti nel titolo

Enel alla data di stacco della relativa cedola.

- Per ottenere tale risultato si è tenuto conto anche del fatto che:
- > l'acquisto sul mercato al prezzo di riferimento giornaliero si forma a fine seduta come media ponderata dei prezzi dell'ultimo 10% dei quantitativi scambiati;
 - > il calcolo tiene conto del raggruppamento delle azioni (2 vecchie ogni 1 nuova) effettuato il 9 luglio 2001 sulla Borsa di Milano;
 - > alla chiusura di venerdì 6 luglio 2001, Enel ha fatto registrare un prezzo di riferimento di 3,617 mentre il 9 luglio il titolo ha aperto a 7,2. ■

Evoluzione dei dividendi distribuiti da Enel

Anno	Stacco cedola	Pagamento	Dividendo (euro)
2000	19 giugno	22 giugno	0,24*
2001	18 giugno	21 giugno	0,26*
2002	24 giugno	27 giugno	0,36
2003	23 giugno	26 giugno	0,36
2004	21 giugno	24 giugno	0,36
2004	22 novembre	25 novembre	0,33
2005	20 giugno	23 giugno	0,36
2005	21 novembre	24 novembre	0,19
2006	-	-	0,44

* Il calcolo tiene conto del raggruppamento delle azioni (2 vecchie ogni 1 nuova) effettuato il 9 luglio 2001 sulla Borsa di Milano.



Mauro Catelli, *Energia infinita*

UNA QUESTIONE DI “CONSENSUS”

Sono circa venti gli analisti finanziari che scrivono periodicamente di Enel.

Strategie, acquisizioni, dismissioni, operazioni di finanza straordinaria, politica dei dividendi e tutto ciò che può avere un effetto rilevante sul titolo quotato in Borsa

viene passato al microscopio e, tenuto conto delle ipotesi che ogni analista formula in autonomia, viene prodotto un report che tra le altre cose esprime un Rating (giudizio) e un Target Price (prezzo che riflette la valutazione dell'analista).

L'unità Investor Relations (relazioni con gli investitori istituzionali: banche, fondi comuni d'investimento o fondi pensione ecc.) della Direzione Finanza e Controllo di Enel raccoglie gli studi pubblicati più di recente e attraverso un documento mensile (“Analisi del Consensus di Mercato”) fornisce al management un quadro riassuntivo del “sentiment” dei mercati finanziari su Enel. Il documento comprende, tra le altre cose, una media dei Target Price. Tali prezzi riflettono previsioni formulate su ipotesi che stanno alla base della valutazione su Enel da parte dei Broker (Analisti).

I rating espressi possono riassumersi in tre indicazioni base: buy,

Comunicazione agli azionisti

- > Incontri con investitori: 260
- > Incontri sulla CSR: 31

neutral e sell, cioè comprare, neutrale e vendere.

Una sezione del report raccoglie inoltre le stime degli analisti sui principali indicatori economico-finanziari (EBITDA, EBIT, Net Income, Net Debt e Dps) elaborate

sull'arco temporale dei tre anni successivi a quelli della pubblicazione dello studio.

Il documento “Analisi del Consensus di Mercato” contiene infine una sezione che periodicamente monitora le assunzioni di scenario (prezzo del Brent, gas, carbone, evoluzione della potenza installata ecc.) che l'analista adotta nella determinazione del valore di Enel e quindi del suo Target Price.

Le stime economico-finanziarie e le ipotesi di scenario che ne sono alla base costituiscono un riferimento nelle fasi di elaborazione del piano di sviluppo di Enel. ■

[Link alla sintesi del “Consensus” sul sito Enel:](http://www.enel.it/azienda/investor_relations/consensus_mercato/)
http://www.enel.it/azienda/investor_relations/consensus_mercato/
[Link alle stime degli analisti sul sito Enel:](http://www.enel.it/azienda/investor_relations/stime_analisti/)
http://www.enel.it/azienda/investor_relations/stime_analisti/

Definizione nei giudizi degli analisti sulle aziende quotate in Borsa

Positivi	Neutrali	Negativi
Buy (comprare)	Neutral (neutrale)	Sell (vendere)
Add (aggiungere)	Hold (mantenere)	Reduce (ridurre)
Outperform (meglio delle attese)	Market Performing (in linea con il mercato)	Underperform (peggio delle attese)
Overweight (investire più della media riservata al settore nel portafoglio)	Equal Weight (investire nella media riservata al settore nel portafoglio)	Underweight (investire meno della media riservata al settore nel portafoglio)
Accumulate (accumulare)	In Line (in linea col mercato)	
Selected list (includere nella lista dei migliori titoli in portafoglio)	Mantener (terminare gergale dallo spagnolo, suggerisce di mantenere il titolo nella lista dei migliori in portafoglio)	

Indicatori economico-finanziari fondamentali

EBITDA	Margine Operativo Lordo
EBIT	Risultato Operativo
Net Income	Utile Netto
Net Debt	Debito Netto
Dps (Dividend Per Share)	Dividendo Unitario

Indici a confronto

Andamento dell'indice della Borsa di Milano (S&P Mib) rispetto ai principali indici di sostenibilità (gennaio-dicembre 2005 - Fonte: Bloomberg)

Nel grafico vengono confrontati l'andamento di Standard & Poor Mib (l'indice azionario di riferimento del mercato italiano) con i più importanti indici di sostenibilità: (DJSI Stoxx) Dow Jones Sustainability Index che include 167 società di 13 Paesi leader nella sostenibilità, FTSE4GOOD Global 100 (indice di sostenibilità Financial Time Stock Exchange) che raccoglie le prime 100 aziende mondiali per capitalizzazione e FTSE4GOOD 50 Europe, l'indice che include le prime 50 aziende europee che coniugano il business con piani e principi di sostenibilità sociale e ambientale.





Gionata Turrini, *Fredda materia*

DEBITI DI QUALITÀ

La qualità del debito Enel viene monitorata costantemente a livello internazionale. L'attuale livello di rating (giudizio) espresso dalle principali agenzie internazionali nella misura dell'affidabilità finanziaria delle imprese, pari ad Aa3 per Moody's – con outlook stabile – e ad A+ per Standard & Poor's – con outlook negativo – è coerente con gli obiettivi che si è prefissato il management Enel, che intende mantenere la società su un livello "strong A", società di livello "A", saldamente posizionata nel segmento di aziende che richiedono crediti al sistema bancario internazionale e agli obbligazionisti.

In particolare nel giugno 2005 Moody's ha provveduto ad alzare la valutazione del livello di Enel da "A1" ad "Aa3".

Standard & Poor's ha invece recentemente abbassato l'outlook da "stabile" a "negativo". Le decisioni derivano dall'applicazione della metodologia di valutazione del merito di credito di un'azienda partecipata dallo Stato o di importanza strategica nazionale. ■

Rischi ben gestiti

Nella gestione dei rischi finanziari d'impresa, Enel ha adottato una serie di procedure che rispondono a precise linee guida, a loro volta aderenti agli standard bancari internazionali determinati dal Comitato di Basilea. Le linee guida riguardano in modo particolare:

- > copertura da rischio finanziario delle varie società del Gruppo;
- > gestione centralizzata dei rischi finanziari;

- > monitoraggio costante di reali o potenziali rischi finanziari per il Gruppo;
- > divisione dei compiti fra chi effettua analisi e confronto del rischio finanziario e chi esegue le operazioni di copertura del rischio finanziario;
- > ottimizzazione degli interventi sul mercato al fine di migliorare la gestione delle variabili e dei rischi finanziari.

I giudizi sul debito

S&P outlook di lungo termine

Massimo	▶▶▶ AAA	▶▶▶ BB+
	▶▶▶ AA+	▶▶▶ BB
	▶▶▶ AA	▶▶▶ BB-
	▶▶▶ AA-	▶▶▶ B+
	▶▶▶ A+	▶▶▶ B
	▶▶▶ A	▶▶▶ B-
	▶▶▶ A-	▶▶▶ CCC+
	▶▶▶ BBB+	▶▶▶ CCC
	▶▶▶ BBB	▶▶▶ CCC-
	▶▶▶ BBB-	▶▶▶ CC
		▶▶▶ C
		▶▶▶ D

Minimo

S&P e Moody's outlook di breve termine

Massimo	▶▶▶▶▶	Positivo
	▶▶▶▶▶	Stabile
Minimo	▶▶▶▶▶	Negativo

Moody's outlook di lungo termine

Massimo	▶▶▶ Aaa	▶▶▶ Ba1
	▶▶▶ Aa1	▶▶▶ Ba2
	▶▶▶ Aa2	▶▶▶ Ba3
	▶▶▶ Aa3	▶▶▶ B1
	▶▶▶ A1	▶▶▶ B2
	▶▶▶ A2	▶▶▶ B3
	▶▶▶ A3	▶▶▶ Caa1
	▶▶▶ Baa1	▶▶▶ Caa2
	▶▶▶ Baa2	▶▶▶ Caa3
	▶▶▶ Baa3	▶▶▶ Ca
		▶▶▶ C
		▶▶▶ WR

Minimo



AL POSTO DI GUIDA

Gli organi societari Enel, che hanno il compito di indirizzare la strategia dell'Azienda e di sorvegliarne l'attività, sono il Consiglio di Amministrazione, che provvede alla gestione aziendale; il Collegio Sindacale, che vigila sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo e controlla l'adeguatezza del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile; l'Assemblea dei soci, incaricata di deliberare sull'approvazione del Bilancio e sulla destinazione degli utili, sulla nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, su operazioni su capitale, su modifiche statutarie, sulla scelta della società di revisione (quella che attesta che i bilanci siano redatti con chiarezza e rappresentino in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della società), nonché su al-

tre materie riservate alla sua competenza dalla normativa vigente.

Nel 2005, il Consiglio di Amministrazione ha tenuto 21 riunioni (altrettante nel 2004), alle quali hanno regolarmente partecipato tutti i Consiglieri e i Sindaci, nonché il magistrato delegato dalla Corte dei Conti.

Attualmente il Consiglio, le cui attività sono coordinate dal Presidente, si compone di nove membri, dopo l'aumento da sette in occasione dell'assemblea degli azionisti del 26 maggio 2005, su proposta del socio di maggioranza (Ministero dell'Economia e delle Finanze); a ciò è conseguita una più ampia rappresentanza nell'organo amministrativo dei componenti espressi dai soci di minoranza, passati pertanto da due a tre. Fatta eccezione per l'Amministratore Delegato, gli altri ot-



Lara Pellegrinotti, *In fondo all'estate*

Consiglio di Amministrazione Enel SpA

- > Totale membri CdA: 9
- > Riunioni CdA: 21

Dedicato ai piccoli azionisti

I piccoli azionisti di Enel e i risparmiatori in genere che hanno domande o dubbi possono rivolgersi a: Fabio Bonomo, Responsabile Rapporti Azionisti Individuali, Viale Regina Margherita, 137, 00198 Roma. Oppure possono mandare un messaggio di posta elettronica a: azionisti.retail@enel.it o telefonare al numero +39 06 8305 2081.

Sempre in attuazione del Codice Preda, Enel ha provveduto a istituire nell'ambito del Consiglio di Amministrazione due comitati: il Comitato per il controllo interno e il Comitato per le remunerazioni. Entrambi hanno funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione. In particolare, il Comitato per il controllo interno assiste il CdA nel fissare le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e nel verificarne periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, valuta il piano di lavoro redatto dal responsabile dell'audit aziendale, l'adeguatezza dei principi contabili utilizzati e la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato e tiene i rapporti con la Società di revisione per le attività da essa svolte sul Bilancio di Enel. Nell'ambito dei suoi compiti rientra anche la verifica dell'attuazione del Codice Etico.

Al Comitato per le remunerazioni è invece affidata la supervisione sulla politica retributiva dei principali dirigenti della Società, nonché la predisposizione dei piani di stock option. Questi ultimi rappresentano strumenti di incentivazione

del management basati sull'assegnazione di diritti di opzione per l'acquisto di azioni della Società a un prezzo predeterminato, in linea con la normativa fiscale, che possono essere esercitati a condizione che siano stati raggiunti determinati obiettivi economici dell'Azienda. Tali piani, allineando gli interessi dei destinatari con quelli degli azionisti, possono influire positivamente sul prezzo del titolo.

Va anche aggiunto che, sempre nella logica di assicurare la massima adesione alle disposizioni vigenti, Enel ha provveduto già nel 2004 a recepire tempestivamente le innovazioni introdotte dalla riforma del diritto societario (la cosiddetta riforma Vietti), volte a consentire una gestione delle varie società controllate secondo modalità improntate a criteri di snellezza e trasparenza.

Per Enel, questa continua attenzione al miglioramento del proprio sistema di corporate governance si pone come un fattore essenziale per conseguire e mantenere la fiducia degli investitori e del mercato. ■

Di chi è Enel

Il capitale di Enel SpA è attualmente posseduto per il 21,36% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, per il 10,18% dalla Cassa Depositi e Prestiti (società per azioni controllata a sua volta dal medesimo Ministero), mentre il restante 68,46% è in mano al mercato. A fine 2005 oltre 460 milioni di azioni figuravano in portafogli di fondi comuni d'investimento o fondi pensione specializzati in investimenti socialmente responsabili.

to membri rivestono il ruolo di amministratori non esecutivi (incluso il Presidente) in quanto ricoprono la carica senza essere investiti di deleghe per la gestione o di funzioni direttive in Azienda.

Agli otto amministratori non esecutivi è stato riconosciuto anche il requisito dell'indipendenza, secondo la definizione dettata in materia dal Codice Preda, in quanto nessuno di loro risulta avere con la Società stessa, con le sue controllate, con l'amministratore esecutivo ovvero con gli azionisti o gruppi di azionisti che controllano la Società, relazioni economiche di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio.

Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale

Consiglio di Amministrazione

Piero Gnudi
Presidente

Fulvio Conti
Amministratore
Delegato



Giulio Ballio

66 anni

Designato dagli investitori istituzionali, Rettore del Politecnico di Milano e Docente presso la facoltà di ingegneria dello stesso Politecnico.

In Consiglio da maggio 2005.



Augusto Fantozzi

65 anni

Designato dagli investitori istituzionali, Docente di diritto tributario all'Università "La Sapienza" di Roma e all'Università LUISS Guido Carli. Titolare di uno studio legale con sedi in Roma, Milano, Bologna e Lugano.

In Consiglio da maggio 2005.



Alessandro Luciano

54 anni

Designato dal Ministero Economia e Finanze, Presidente di Centostazioni SpA (gruppo Ferrovie dello Stato).

In Consiglio da maggio 2005.



Fernando Napolitano

41 anni

Designato dal Ministero Economia e Finanze, Amministratore Delegato Booz Allen Hamilton Italia, Componente della commissione per la televisione digitale terrestre presso il Ministero delle Comunicazioni, Consigliere di Amministrazione del CIRA (Centro Italiano Ricerche Aerospaziali).

In Consiglio da maggio 2002.



Francesco Taranto

66 anni

Designato dagli investitori istituzionali, Consigliere di Amministrazione Pioneer Global Asset Management (Gruppo Unicredito), di Kedrios, di Alto Partners SGR, e di Banca Carige.

In Consiglio da ottobre 2000.



Gianfranco Tosi

58 anni

Designato dal Ministero Economia e Finanze, Docente universitario in siderurgia e tecnologia dei materiali metallici.

In Consiglio da maggio 2002.



Francesco Valsecchi

41 anni

Designato dal Ministero Economia e Finanze, Presidente di BancoPosta Fondi SGR (gruppo Poste Italiane).

In Consiglio da maggio 2005.

Collegio Sindacale

Eugenio Pinto

Presidente

46 anni

Docente universitario in materie economiche all'Università LUISS Guido Carli. Componente del comitato esecutivo dell'Organismo Italiano di Contabilità e del comitato scientifico del "Cirsfid" presso l'Università di Bologna. Sindaco effettivo di Mediobanca, di Alleanza Assicurazioni (gruppo Assicurazioni Generali), di Sofid (gruppo ENI), presidente del collegio sindacale di Astaldi.

Carlo Conte

Sindaco effettivo

58 anni

Docente di contabilità pubblica presso la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione e la Scuola di Management della LUISS. Professore di amministrazione e contabilità pubblica presso l'Università Bocconi. Dirigente Generale presso la Ragioneria Generale dello Stato.

Franco Fontana

Sindaco effettivo

62 anni

Docente universitario in materie economiche. Preside della facoltà di Economia della LUISS, Direttore della Scuola di Management della LUISS.



Gennaro Zaino, *Stagioni in viaggio*

SARBANES-OXLEY & COMPANY

Centinaia di collaboratori Enel sono oggi impegnati nella rivisitazione e nel censimento di un gran numero di processi aziendali (principalmente di natura contabile e finanziaria) con l'obiettivo di assicurare la piena rispondenza del sistema di controllo interno aziendale alle prescrizioni del Sarbanes-Oxley Act (SOA), documento emanato negli Stati Uniti nel luglio 2002 a seguito degli scandali finanziari che hanno investito importanti società americane e che hanno indotto il legislatore americano a un'ampia riforma della disciplina di settore, ora applicata a tutte le so-

cietà quotate alla Borsa di New York, e quindi anche a Enel. La normativa contenuta nel SOA impone, fra l'altro, di attestare l'efficacia del sistema di controllo interno e di documentare e verificare le attività di controllo poste a presidio dei processi che generano dati per il bilancio e l'informativa allegata. Già a fine 2004, perciò, Enel ha cominciato a lavorare secondo una metodologia di controllo sviluppata in base a modelli di riferimento internazionalmente riconosciuti e alle migliori pratiche delle Società di revisione. >

Così sono stati presi in esame alcuni processi-campione e sottoposti ad analisi per individuare l'eventuale presenza di rischi. È stata, quindi, valutata l'efficacia del sistema dei controlli a presidio dei rischi ed è stato elaborato un piano per la risoluzione di eventuali carenze di controllo (Remediation Plan). Sulla base delle risultanze ottenute è stato definito il piano di progetto e a ottobre 2005 è stata avviata la fase operativa: 150 persone coinvolte a verificare e censire i processi rilevanti (oltre 200), interessando quasi tutte le società controllate da Enel, tutte le funzioni aziendali e le Aree di Business delle Divisioni.

Nel progetto sono attivi 25 gruppi di lavoro, 21 a Roma e 4 a Milano, incaricati di censire i processi rilevanti delle società italiane; a questi si stanno aggiungendo i gruppi che svolgeranno le medesime attività per le società estere facenti capo a Enel.

Generalmente, i gruppi di lavoro sono costituiti da persone delle Funzioni Amministrazione, Pianificazione e Controllo e ICT (Information and Communication Technology) provenienti da tutta Italia e dai consulenti che forniscono un supporto metodologico all'Azienda. Inoltre, nei gruppi sono stati anche inseriti giovani e brillanti laureati offrendo loro, tramite stage, un'esperienza unica e molto formativa. Tutto il team di Progetto ha partecipato a numerose giornate di formazione sui concetti fondamentali del sistema di controllo interno e della normativa SOA, sui metodi di revisione dei processi, sulle mo-

dalità di individuazione, valutazione e classificazione delle carenze (gap analysis) e sui conseguenti piani di intervento.

L'esperienza che le persone coinvolte stanno acquisendo sul campo, mettendo a disposizione non solo le loro competenze tecniche, ma anche la capacità di cimentarsi in tematiche nuove nel panorama internazionale, si tradurrà per l'Azienda in un investimento molto importante, volto soprattutto a favorire la diffusione all'interno di una rinnovata cultura del controllo. Prossimi passi: per ogni processo censito, le Funzioni e le Aree di Business metteranno in atto i Remediation Plan in seguito a cui saranno realizzati test sui controlli da parte, prima, del team di progetto e, suc-

cessivamente, della Società di revisione.

Entro settembre 2006 si prevede di ultimare il censimento di tutti i processi, l'attuazione dei Remediation Plan e la fase di test sui controlli. Mentre le attività della Società di revisione saranno completate entro aprile 2007.

Tuttavia, la conclusione del Progetto non segnerà la fine delle attività, ma anzi rappresenterà il punto di partenza di una nuova modalità di operare in Azienda che, unitamente ai valori etici che hanno sempre contraddistinto Enel, condurrà l'Azienda su un percorso mirato sempre di più a tutelare il suo lavoro e a garantire la correttezza e la trasparenza verso i mercati finanziari. ■

Il SOA in 8 punti

Questa legge statunitense, approvata nel 2002, prende il nome dai suoi promotori, il senatore Paul Sarbanes e il deputato Michael Oxley. Il Sarbanes-Oxley Act introduce una serie di regole di governo dell'impresa (corporate governance) con lo scopo di conferire certezza e affidabilità all'informativa di mercato sull'andamento delle società e di promuovere la correttezza di tutti quei soggetti che, avvalendosi della veste di amministratori, di consulenti o di controllori dell'attività d'impresa, operano nei mercati finanziari. In particolare, il Sarbanes-Oxley Act si caratterizza per alcuni punti qualificanti.

1. Introduzione di un organo di vigilanza sui revisori contabili, il Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB).
2. Previsione di regole per assicurare l'indipendenza dei revisori contabili, limitando, tra l'altro, la possibilità di fornire servizi diversi dall'attività di revisione alla società che ha conferito l'incarico.
3. Imposizione di comitati di audit composti da amministratori indipendenti.
4. Obbligo per il management di rendicontazione e certificazione dell'affidabilità del sistema di controllo interno per il flusso informativo che porta alla formazione dei dati di bilancio (cosiddetto Internal Controls over Financial Reporting - ICFR).
5. Regolamentazione più rigorosa delle operazioni in titoli effettuate dagli insider, imponendo una più tempestiva informazione al pubblico e vietando le operazioni in determinati periodi.
6. Divieti di prestiti ai dirigenti che compongono il vertice aziendale da parte della società.
7. Aggravamento delle sanzioni civili e penali in caso di frode nei confronti degli investitori.
8. Concessione di maggiori risorse alla Securities and Exchange Commission (SEC).



Daniele Cianchi, *Alba di fine estate*

CONTRO LA CORRUZIONE, TOLLERANZA ZERO

Il 14 marzo 2006, il Comitato per il controllo interno di Enel ha formalmente approvato una specifica disposizione descrittiva delle misure anti-corruzione adottate da Enel: è il Piano Tolleranza Zero contro la Corruzione (Piano TZC).

Alla realizzazione del Piano ha lavorato nel 2005 un gruppo di studio interfunzionale capitanato dall'unità Corporate Social

Responsibility e composto dai rappresentanti delle Funzioni Corporate Comunicazione, Audit, Legale, Acquisti e Servizi, Personale e Organizzazione, oltre al contributo di colleghi più operativi/tecnici rispetto alle funzioni di staff nella fase finale del progetto.

Il Piano TZC non sostituisce il Codice Etico né gli si sovrappone - >

pone. Costituisce un approfondimento relativamente al tema della "corruzione" inteso a osservare gli impegni di sostenibilità assunti da Enel per ricercare e promuovere azioni in campo sociale come l'educazione alla legalità e la responsabilizzazione del proprio personale, sostenere l'adesione di Enel al Global Compact (che risale al marzo 2004) oltre che rispettare l'impegno preso al Forum di Davos (nel gennaio 2005) siglando insieme a oltre 60 imprese multinazionali il PACI, Pact Against Corruption Initiative,

patto d'iniziativa contro la corruzione.

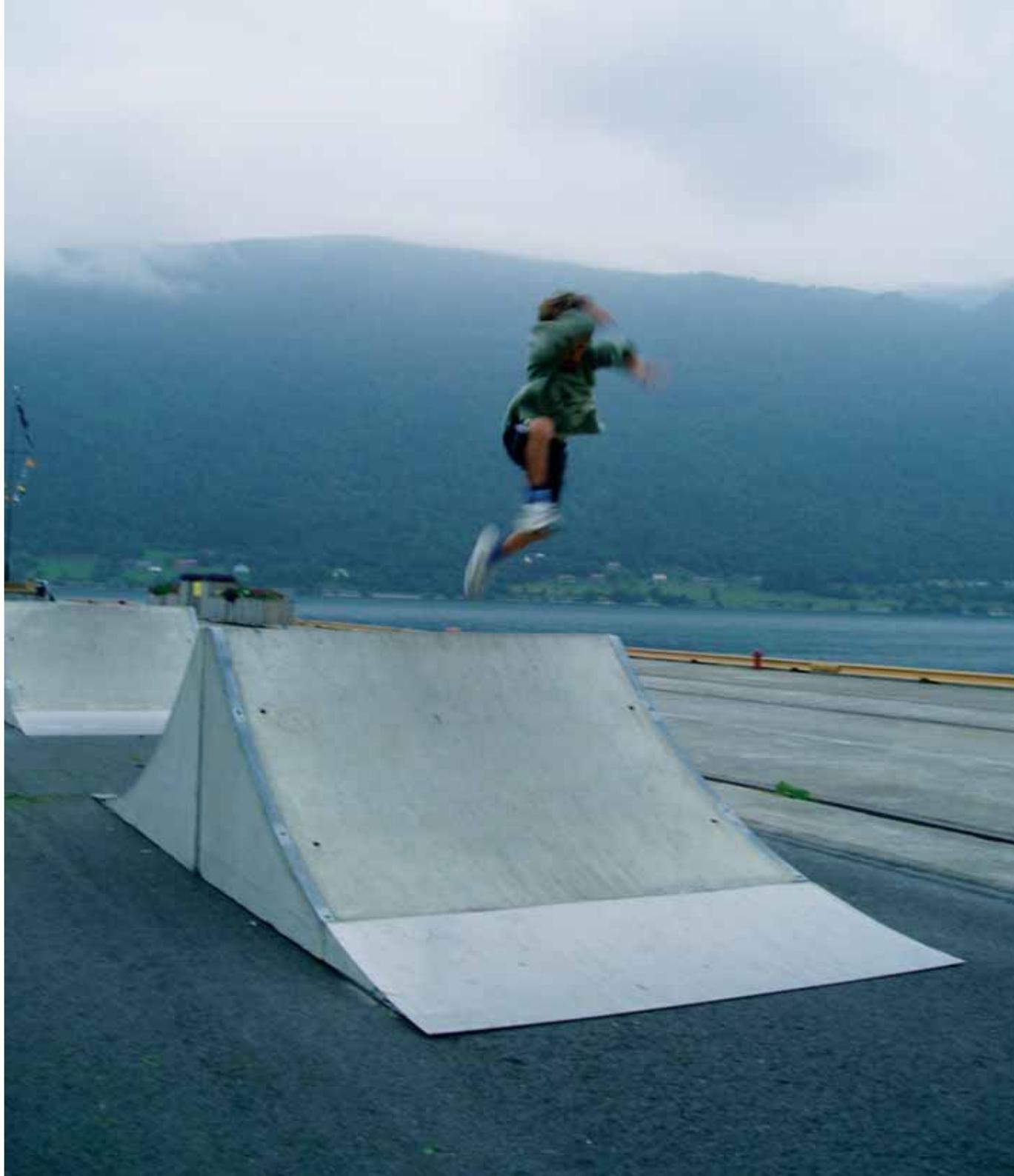
Nel fare ciò il gruppo di studio si è avvalso delle competenze di Transparency International, l'organismo indipendente e sopranazionale più accreditato in materia, facendo propri e includendo nel Piano i Business Principles for Countering Bribery di Transparency International (www.transparency.org) oppure il sito italiano www.transparency.it) in tema di tangenti, contributi ai partiti politici, contributi a organizzazioni caritatevoli e sponsorizzazioni; facilitazioni; regali, ospitalità e spese.

Oltre che nella stesura del Piano TZC, il gruppo di lavoro si è impegnato nella definizione delle attività necessarie alla sua effettiva applicazione, attività che a partire dall'approvazione del Vertice sono state avviate da ogni funzione coinvolta.

Il Piano Tolleranza Zero contro la Corruzione ha validità in Italia e all'estero. Fatto proprio, così come il Codice Etico, da tutte le società Enel, è formalmente adottato dai Consigli di Amministrazione di ciascuna controllata. ■



Sandro Giangreco, *Temporale estivo*



Sabrina Carboneschi, *La gioventù*

IL RISPETTO DELL'ETICA

Adottato nel 2002 e revisionato nel 2004, il Codice Etico costituisce un elemento fondamentale del sistema di *governance* dell'Azienda, poiché esprime gli impegni e le responsabilità etiche cui sono tenuti tutti i collaboratori. I principi enunciati infatti rappresentano la guida e il riferimento per la valutazione delle scelte da adottare nel perseguimento della missione aziendale.

Al Codice Etico è stata data ampia diffusione all'interno dell'Azienda attraverso un adeguato piano informativo e formativo. È consegnato a tutti i neo assunti ed è consultabile e scaricabile attraverso il portale Intranet e il sito Internet aziendale (www.enel.it). Nell'ambito dei programmi di formazione istituzionale, erogati sia al perso- ➤

Attuazione del Codice Etico

- > Segnalazioni ricevute: 28
- > Violazioni del Codice Etico: 2

Juan Ramon Fernandez Calvet, *Lineas calientes*

nale neo assunto sia neo promosso, sono previsti moduli dedicati ai contenuti del Codice e alla sua applicazione. Il catalogo dei corsi on-line, accessibile a tutto il personale Enel sia dalle postazioni informatiche sia da casa, comprende un corso dedicato al Codice Etico, oggetto di periodici aggiornamenti.

Applicato in Italia e all'estero, tradotto in cinque lingue, il Codice è improntato a un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno.

Il Codice Etico contribuisce a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia tra Enel e tutti i suoi stakeholder: gli azionisti, i collaboratori, i clienti, i fornitori, i partner d'affari e in generale tutti coloro i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di Enel. In ragione di ciò, a tutti gli stakeholder è data la possibilità di segnalarne eventuali violazioni alla funzione Audit di Enel:

> scrivendo a:

Codice Etico

Funzione Audit Enel SpA

Viale Regina Margherita, 137

00198 Roma;

> inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo:

audit.enel.codice.etico@enel.it;

> compilando l'apposito modulo accessibile via Internet al sito: http://www.enel.it/azienda/chi_siamo/codice_etico_3/segnalazione_responsabile/.

Le attività di gestione delle segnalazioni sono regolamentate da una procedura aziendale e ogni segnalazione ricevuta è oggetto di analisi; gli accertamenti sono condotti secondo le modalità ritenute, di volta in volta, più opportune al fine di ga-

rantire chi effettua la segnalazione da qualsiasi forma di discriminazione o penalizzazione.

Nel mese di marzo 2006 la Funzione Audit ha ufficialmente istituito un'apposita unità dedicata alle attività di Ethical e Fraud Audit (controllo sull'etica e la frode) che, coordinandosi con le altre unità di Audit, opera al fine di garantire la massima efficienza ed efficacia alle attività di controllo del rispetto e dell'attuazione del Codice. Come per gli anni precedenti, anche nel corso del 2005 gli interventi di audit etico sono stati inseriti nel Piano di Audit annuale e approvati dal Comitato per il controllo interno. ■

Nel corso del 2005 le attività di Audit che hanno significativamente contribuito a verificare la diffusione e l'applicazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231 sono state complessivamente 83.

Fabio Purisoli, *Nascita di primavera*

Un modello per tutti

A conferma del costante impegno nella lotta agli illeciti, Enel è stata la prima società a varare nel luglio 2002 il "Modello Organizzativo 231", volto a prevenire i reati commessi nell'interesse dell'Azienda in applicazione del D.Lgs. n. 231/2001 che ha adeguato la normativa italiana ad alcune Convenzioni internazionali introducendo una responsabilità amministrativa, ma di fatto penale, a carico dell'Azienda per i reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Il Modello è stato adottato in tutte le società controllate che hanno sede in Italia e la sua adozione è promossa anche nelle società di cui Enel detiene una partecipazione.

L'attività di monitoraggio dell'applicazione del Modello è svolta in maniera continuativa dai Compliance officer, i responsabili incaricati di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello.

I sei Compliance officer attualmente nominati nel Gruppo sono tutti appartenenti alla Funzione Audit al fine di garantire il coordinamento e la verifica dell'applicazione del Modello sia negli ordinari interventi di audit sia in quelli specificamente previsti dalle attività di vigilanza del Modello. Al termine di ogni verifica è prevista la definizione di piani di azione volti a migliorare il sistema di controllo in essere a prevenzione della commissione dei reati previsti dal decreto.

Le azioni svolte nel 2005 hanno riguardato oltre l'accertamento del rispetto dei protocolli previsti nelle singole parti speciali del Modello, anche la verifica presso le Funzioni di supporto – Acquisti, Amministrazione e Controllo, Finanza, Personale – dei principali processi che possono essere esposti al rischio di una non corretta gestione delle risorse finanziarie dell'Azienda.

Attualmente sono in corso le attività di aggiornamento del Modello al fine di integrarlo con le fattispecie di reato previste dai nuovi articoli del D.Lgs. n. 231/2001 relativamente ai reati di terrorismo, contro la personalità individuale e in materia di abuso di mercato ("market abuse").

Ogni anno sono svolti interventi formativi per la diffusione dei contenuti del Modello e delle iniziative tese al rafforzamento del relativo sistema di controllo. In particolare, nel corso del 2005, il Modello è stato oggetto di formazione per neo assunti e neo Quadri nell'ambito dei corsi istituzionali e di incontri di approfondimento presso le funzioni più sensibili alla sua applicazione.

Infine, per mantenere alto il livello di attenzione alle problematiche connesse al Modello e per garantire un tempestivo aggiornamento sugli sviluppi normativi e giurisprudenziali con effetti significativi sulle procedure aziendali, è stata avviata nel 2006 un'iniziativa di informativa periodica specificamente rivolta a tutto il personale con ruoli di responsabilità in Enel (circa 1.000 risorse). ■



Alfredo Martinelli, *L'energia è vita, in ogni stagione e luogo*

Luigi Saviano, *I colori del mare - trasportati dal vento - le luci da protagonista*

IL FORNITORE VALE TRE MILIARDI

Negli ultimi anni la Funzione Acquisti di Enel ha via via subito una profonda ristrutturazione che ha consentito una centralizzazione e razionalizzazione delle attività. L'obiettivo, conseguire focalizzazione, efficienza, trasparenza e omogeneità nel processo di approvvigionamento. Da metà dello scorso anno, è stato poi dato nuovo impulso in questa direzione ottenendo ulteriori sensibili risultati. I contratti di acquisto stipulati nell'anno sono stati 115.000, per un valore complessivo di circa tre miliardi di euro (da questa cifra sono esclusi i combustibili e le telecomunicazioni). I fornitori complessivi sono stati più di 17.000.

È stato avviato il nuovo sistema informativo degli acquisti. Inoltre l'e-Procurement, il sistema di approvvigionamento basato sulle tecnologie di Internet, è diventato il principale canale di acquisto per Enel. Automazione, trasparenza assoluta e rapidità sono alla base del nuovo modo di fare acquisti in Enel e il nuovo sistema consente tutto ciò in un ambiente flessibile e in grado di adattarsi rapidamente alle esigenze organizzative. Il nuovo sistema informativo è stato realizzato con l'obiettivo di

costruire una comunità che vedesse coinvolti da un lato i fornitori qualificati e dall'altro i buyer Enel (persone preposte agli acquisti), supportati da informazioni e strumenti adeguati. È stato creato un ambiente evoluto di supply chain management (gestione della catena di fornitura) completamente integrato con il sistema di e-Procurement (tecnologia Internet) e con le comunità dei fornitori e dei buyer. Grazie al nuovo sistema è stato possibile:

Dimensioni dei fornitori nel 2005

Classi di importo degli ordini	Numero di fornitori	Incidenza percentuale sul totale dei fornitori
da 0 a 50mila euro	14.706	83,1%
da 50 a 100mila euro	833	4,7%
da 100 a 500mila euro	1.286	7,3%
da 500mila a 1 milione	352	2,0%
da 1 a 5 milioni	438	2,5%
oltre 5 milioni	92	0,5%
Totale fornitori	17.707	100,0%

Fornitori

- > Numero fornitori contrattualizzati: 17.707
- > Gare on line: 92%
- > Totale procedimenti: 590

- > creare un unico punto di contatto (Portale degli Acquisti) tra Enel e fornitori;
- > creare un'unica scheda anagrafica dei fornitori gestita a livello centrale;
- > supportare l'utilizzo del nuovo regolamento degli acquisti Enel, rendendo possibile l'uniformità dei comportamenti della comunità acquisti;
- > utilizzare un'unica piattaforma informatica per le gare on line;
- > definire un sistema di controllo direzionale unico a livello di Gruppo.

L'Enel nel 2005 ha dato grande enfasi al processo di qualificazione delle imprese. I procedimenti di qualificazione approvati nel 2005 sono stati circa mille (per un totale progressivo di 2.500) e circa 200 sono stati i gruppi merci qualificati.

Inoltre, attraverso lo strumento del Vendor Rating (giudizio di valore sui fornitori), è stata controllata la qualità delle prestazioni dei singoli fornitori. Nel 2005 il Vendor Rating è stato adottato in una parte dei gruppi merci e nel 2006 sarà esteso a tutti i principali gruppi merci oggetto di qualificazione.

Il Vendor Rating è un voto di qualità sulle prestazioni dei singoli fornitori, assegnato con criteri di imparzialità, oggettività e periodicamente aggiornato. Si tratta di un processo che ha l'obiettivo di contribuire a una profonda conoscenza dei fornitori con una valutazione a posteriori sulla qualità e rispondenza delle forniture e dei servizi prestati rispetto a quanto richiesto in sede di gara, nonché di contribuire all'ottimizzazione del rapporto

Gli acquisti on line

L'e-Procurement, il sistema di approvvigionamento basato sulle tecnologie di Internet, è uno strumento fondamentale per rendere più trasparente ed efficiente il processo e la catena di acquisto dei beni e servizi di cui Enel ha bisogno; attraverso il Portale degli Acquisti (www.acquisti.enel.it/acquisti/it/html/index.asp) permette infatti la gestione elettronica di molte attività, tra cui la qualificazione dei fornitori, le gare on line e la gestione tecnico-amministrativa dei contratti.

A fine 2005 sono risultati attivi ai fini della qualificazione 206 gruppi merci, con circa 1.550 imprese qualificate tramite RFQ (Request For Qualification), un'applicazione che, oltre a permettere alle aziende di fornire on line tutte le informazioni necessarie al procedimento di qualificazione, consente di aggiornare l'albo delle aziende qualificate per i differenti comparti merceologici di interesse Enel e di disporre di una selezione di imprese la cui idoneità (giuridica, tecnologica e così via) viene preventivamente valutata da Enel.

qualità-prezzo nei successivi processi di acquisto.

Il principio guida che Enel segue nella gestione degli acquisti è di garantire la massima trasparenza al processo e perseguire iniziative di miglioramento attraverso le azioni tradizionali di riduzione dei prezzi di acquisto, l'utilizzo del sistema di approvvigionamento via Internet, il sistema di valutazione dei fornitori (Vendor Rating) e le iniziative di design to cost (vedere il box in basso a destra), 24 nel 2005.

Con le società estere del Gruppo, nel corso del 2005 sono state avviate le prime iniziative per il coordinamento e l'omogeneizzazione delle attività di acquisto. È stato realizzato un primo sistema di Reporting e Controllo Acquisti omogeneo per tutte le società e sono stati effettuati alcuni confronti che hanno consentito di identificare differenze di specifiche funzionali o prezzo di approvvigionamento in grado, in futuro, di offrire opportunità di creazione di valore.

La Funzione Acquisti ha lavorato anche nel 2005 con intensità per garantire trasparenza e correttezza in tutte le fasi delle attività che le competono, consolidando la prassi che prevede in tutti i contratti stipulati l'inserimento di una nota in-

Un altro importante capitolo dell'e-Procurement è quello delle aste e gare on line.

Enel ha gestito circa 1.900 gare via Internet, per un importo complessivo di circa 1.200 milioni di euro.

In particolare, l'adozione delle gare on line ha contribuito a snellire l'emissione dei bandi di gara, ad aumentarne la trasparenza e ad abbassare i prezzi di aggiudicazione. Sempre sfruttando l'innovazione tecnologica, Enel ha introdotto il nuovo Sistema Informativo degli Acquisti, ovvero un ambiente di supply chain management (gestione della catena di forniture) che si pone come interfaccia unica per tutta l'Azienda e che permette la gestione dell'intero processo di approvvigionamento, dalla presa in carico dei fabbisogni delle diverse società, alla gara (di tipo sia tradizionale che on line), alla successiva aggiudicazione e all'emissione dei dati contrattuali, prevedendo inoltre un valido sistema di datawarehouse per il controllo operativo e direzionale.

formativa sul Codice Etico del Gruppo Enel, indicando anche le modalità per prenderne visione.

Non solo, ma con i fornitori che svolgono anche parte della loro attività in Paesi a rischio, è stata prestata particolare cura affinché nelle varie fasi della loro attività fossero garantiti i diritti fondamentali del lavoratore, quali rispetto dell'età minima, divieto di discriminazioni, garanzia di sicurezza e salute. ■

Cos'è il "design to cost"

Il *design to cost* ha come obiettivo l'identificare soluzioni tecniche e funzionali che, a parità di prestazioni, permettano di conseguire economie in termini di costo valide anche per il futuro. È un processo che vede seduti a un virtuale tavolo comune i responsabili degli acquisti insieme ai responsabili delle varie aree operative e tecniche dell'Azienda. Il loro obiettivo è, da un lato, la ricerca dell'ottimizzazione e della standardizzazione delle soluzioni tecniche per la funzionalità di volta in volta necessaria, cogliendo anche opportunità che possono derivare da una costante ricerca sul mercato di soluzioni innovative proposte dagli stessi fornitori; dall'altro, il miglioramento dell'efficacia commerciale d'acquisto del singolo prodotto o servizio.



QUANDO LA TARIFFA È SU MISURA

Più si accorcia la distanza che ci separa dalla completa apertura del mercato elettrico (1° luglio 2007), più aumentano le aspettative dei clienti nei confronti della piena liberalizzazione. Aspettative che si vanno sempre più diffondendo, come conferma un sondaggio commissionato dalla Divisione Mercato di Enel a Eurisko, dal quale emerge però un altro dato significativo: già oggi, il 73% dei nostri clienti domestici è "molto o abbastanza" soddisfatto di Enel, risultato che supera di quasi il 20% quello ottenuto da altri fornitori di servizi che, nel migliore dei casi, hanno raggiunto più o meno il 50%. C'è da chiedersi quanto abbia contribuito al raggiungimento di questo risultato la strategia di anticipare di fatto la liberalizzazione del

mercato domestico, offrendo – primi al mondo – anche alle famiglie, un piano tariffario adattabile alle proprie abitudini di consumo e alle proprie esigenze.

L'ascolto delle esigenze dei clienti, delle indicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e delle Associazioni dei Consumatori, la diffusione del nuovo contatore elettronico hanno determinato, così, lo studio e la progettazione di nuove offerte tariffarie, differenziate a seconda della fascia oraria giornaliera, ma non solo: possono essere scelti anche programmi settimanali e stagionali. Un ventaglio di offerte per un pubblico chiamato per la prima volta a un ruolo attivo in un settore che li ha visti finora solamente 'utenti'.

Portafoglio clienti

- > Clienti energia elettrica: 30.029.600
- > Quota di mercato: 48%



Stefano Guarnieri, *Stagioni tecnologiche*

Con il 2005 Enel ha offerto ai suoi clienti tariffe ispirate a semplicità, sicurezza e risparmio.

Alla tariffa "Due", avviata sperimentalmente dal luglio 2004, e rinnovata da gennaio 2005, si aggiungono da febbraio 2005 le tariffe "Sera" e "Weekend", e da aprile "Una-forfait" e "Agosto".

Molti clienti che hanno scelto le nuove tariffe hanno saputo risparmiare oltre la soglia minima prevista nella fascia scontata, dimostrando che le opzioni proposte erano di facile attuazione e non richiedevano cambiamenti radicali delle abitudini di consumo.

Ma non solo. Durante il corso dell'anno sono state avviate campagne promozio-

nali delle nuove tariffe e iniziative di sensibilizzazione della clientela per un consumo intelligente. Basta infatti porre attenzione all'uso dei principali elettrodomestici per risparmiare e allo stesso tempo dare un contributo al miglior funzionamento dell'intero sistema Paese, riducendo i consumi nelle ore di punta, contribuendo così a evitare possibili sovraccarichi del sistema elettrico nazionale. (vedere box "Un giro d'Italia..." a pag. 69). Nell'ambito delle iniziative di promozione sono state distribuite gratuitamente lampadine a basso consumo ai primi mille clienti che hanno aderito alla tariffa "Una" e altre diecimila durante gli interventi promozionali estivi.

Alle opzioni del 2005 si aggiungeranno, nel corso del 2006, "Conti Fatti" e "Mari e Monti", completando così la gamma per tutti i clienti domestici. Per esempio con "Sera" si potranno risparmiare fino a 90 euro (dato al febbraio 2006), concentrando i consumi nella fascia tra le 19,00 e l'1,00; con "Weekend" la fascia di risparmio comprende tutti i weekend e tutte le festività, con un risparmio fino a 90 euro; con "Due" si otterrà un risparmio fino a 50 euro concentrando i consumi tra le 20,00 e le 7,00 dal lunedì al venerdì, in tutti i fine settimana e nelle festività.

I clienti che possono aderire alle nuove tariffe 2005-2006 sono quelli ai quali è già stato installato il contatore elettronico e che hanno ricevuto comunicazione nella prima pagina della bolletta dell'avvio della telelettura (la lettura dei consu-

mi viene cioè effettuata elettronicamente e a distanza).

Sono ormai più di 20 milioni (dato al 2006) le famiglie che, grazie al contatore elettronico in grado di distinguere orari, giorni e mesi dei consumi di elettricità, possono quindi scegliere tra diverse opzioni tariffarie che permettono un taglio della bolletta fino all'8% l'anno. Un vantaggio rilevante se si considera che i recenti aumenti (dato al 1° aprile 2006) varati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas sono stati nell'ordine del 5,7%, a seguito di un incremento del prezzo del petrolio in dollari che, nel primo trimestre 2006 è aumentato di circa il 30% rispetto allo stesso trimestre del 2005.

Per scegliere l'offerta che meglio si adatta al proprio stile di vita e, quindi, di consumo, basta telefonare al numero verde 800 900 800 (da cellulare numero non gratuito 199 505055) oppure andare sul sito www.prontoenel.it, o ancora raggiungere lo sportello QuiEnel più vicino (la lista dei QuiEnel è disponibile sempre sul sito www.prontoenel.it).

Dopo l'eventuale adesione è inoltre possibile essere informati dell'attivazione della nuova tariffa anche con un sms, direttamente sul proprio cellulare, o con una e-mail al proprio indirizzo di posta elettronica.

Enel è l'unica società elettrica operante in Italia a offrire questa opportunità ai suoi clienti. E questo è solo un primo passo nell'impiego intelligente del sistema integrato di telegestione offerto >

2006	Per chi è	Cosa offre	Come fare	Quanto si risparmia (anno)
	<ul style="list-style-type: none"> Contratto 3 kW 1ª casa Consumi medi (da 2.640 kWh all'anno, circa 60 euro a bolletta) Famiglie composte da 3-4 persone 	Fascia blu: sconto mediamente del 16% dalle 19.00 all' 1.00 + tutte le festività	26% dei consumi in fascia blu  o 	Fino a 90 euro
	<ul style="list-style-type: none"> Contratto 3 kW 1ª casa Consumi medi (da 2.640 kWh all'anno, circa 60 euro a bolletta) Coppie che lavorano e single 	Fascia blu: sconto mediamente del 22% nel weekend + tutte le festività	26% dei consumi in fascia blu  o 	Fino a 90 euro
	<ul style="list-style-type: none"> Contratto fino 3 kW 1ª casa Consumi medio-bassi (oltre 1.000 kWh all'anno - più di 25 euro a bolletta) Clieni con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito Tutte le famiglie 	Bolletta bimestrale "fissa" * Importo fissato in base ai consumi storici, a partire da un minimo di 26 euro/bimestre * Conguaglio annuale verificabile ogni bimestre in bolletta	Contenere i propri consumi all'interno del piano prescelto	Fino a 7 giorni di energia gratis all'anno
	<ul style="list-style-type: none"> Contratto 3 kW Consumi bassi (fino a 1.000 kWh all'anno - spesa inferiore a 20 euro a bolletta) 	1 bolletta forfait da 57,68 euro per 400 kWh +100 kWh in omaggio (da 153,91 euro per 2ª casa)	Consumare preferibilmente 500 kWh Gli eventuali consumi eccedenti i 500 kWh saranno fatturati come contratto 3kW 1/2ª casa	Fino a 13 euro Più oneri postali o bancari per il pagamento della bolletta (circa 3-4 euro)
	<ul style="list-style-type: none"> Contratto 3 kW 1ª casa Consumi medio-alti (da oltre 3.000 kWh all'anno, circa 80 euro a bolletta) Famiglie numerose, 4-5 componenti o più 	Fascia blu: sconto mediamente del 6% dalle 20.00 alle 7.00, nel weekend + tutte le festività	57% dei consumi in fascia blu   	Fino a 90 euro Disponibile da giugno
	<ul style="list-style-type: none"> Contratto 3 kW 2ª casa Contratto da 4,5 kW a 15 kW 1ª e 2ª casa Consumi elevati o 2ª casa Single e famiglie medie con 2ª casa usata di frequente o con alti consumi 	Fascia blu: sconto del 10% dalle 20.00 alle 7.00 Dal lunedì al venerdì, nell'intero weekend + tutte le festività	57% dei consumi in fascia blu	Fino a 50 euro
	<ul style="list-style-type: none"> Contratto da 3 kW a 15 kW 2ª casa 	Fascia blu: sconto del 15% in tutti i weekend, nel mese di agosto + tutte le festività	26% dei consumi in fascia blu	Fino a 30 euro Disponibile da maggio

Tariffe disponibili per i clienti con contatore elettronico teleletto dal gennaio 2006

Una per una, le tariffe per tutti

Eccole, le nuove e importanti opzioni che Enel, all'avanguardia in campo internazionale, ha offerto ai suoi clienti nel 2005-2006:

Sera e **Weekend**: sono le nuove tariffe pensate per i clienti con un contratto da 3 chilowatt per la prima casa e consumi medi – a partire da 2.640 chilowattora l'anno – pari all'incirca a oltre 55 euro a bolletta.

Si tratta essenzialmente di coppie che lavorano e single.

Due: la nuova Due è dedicata ai clienti con contratto da 3 chilowatt per la seconda casa e ai clienti con contratti da 4,5 chilowatt sia per la prima, che per la seconda casa.

Le novità rispetto a quella lanciata a luglio 2004 consistono in una percentuale di risparmio più elevata e in una convenienza che esiste a prescindere dal livello dei consumi.

Una-forfait: dedicata ai clienti residenti e non residenti con contratto da 3 chilowatt

e con consumi particolarmente bassi – meno di 500 chilowattora l'anno.

Agosto: tariffa studiata per risparmiare sulla bolletta della casa delle vacanze, con contratto da 3 a 15 chilowatt. Conveniente se si utilizza una seconda casa, oltre che nel mese di agosto, anche a luglio e per qualche weekend.

Fin qui, le offerte del 2005. A queste si aggiungeranno, nel corso del 2006, Conti fatti e Mari e Monti. Da subito si potrà aderire alle tariffe Sera, Weekend e Due, già proposte nel 2005 e che hanno registrato – a marzo 2006 – un buon livello di successo con oltre 600mila adesioni.

Una + bolletta forfait: anch'essa immediatamente disponibile, raddoppia tutto: fascia di consumo (fino a 1.000 chilowattora l'anno, anziché 500), il relativo bonus, che da 50 chilowattora passa a 100 chilowattora gratis l'anno e il numero dei clienti con bassi

consumi potenzialmente interessati (pensionati, single, proprietari di seconde case).

Conti Fatti: sarà la nuova offerta che premia una volta di più i clienti che scelgono di "domiciliare" il pagamento della bolletta in banca, alle Poste o su carta di credito. Con Conti Fatti, i clienti possono pianificare la spesa di elettricità, pagando un importo fisso a bimestre e, in più, potranno ottenere un risparmio equivalente anche a una settimana gratuita di elettricità.

Mari e Monti e **Ottosette**: arriveranno tra maggio e giugno. La prima, che permette di risparmiare in tutti i week-end dell'anno e durante l'intero mese di agosto, è espressamente pensata per la seconda casa; la seconda, unisce i vantaggi di Sera e Weekend in un'unica tariffa, per le famiglie più numerose, che concentrano i consumi sia la sera, sia durante l'intero fine settimana.

Il prezzo dell'elettricità

Da che cosa è fatto il prezzo dell'energia elettrica che pagano i clienti? Nei grafici è illustrata la composizione percentuale della tariffa elettrica media nazionale del 1° trimestre 2005 e del 1° trimestre 2006 secondo quanto comunicato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Qualche spiegazione: i costi di produzione comprendono il costo del combustibile, i costi fissi di generazione, gli oneri per i certificati verdi, la remunerazione della capacità produttiva e del servizio di interrompibilità (sospensione della fornitura a clienti ad altissimo consumo in caso di bisogno), gli oneri di riconciliazione dell'energia elettrica del 2001. Gli oneri di sistema includono tutte le componenti A (cioè: la copertura dei costi sostenuti per lo smantellamento delle centrali nucleari, la promozione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, il finanziamento di regimi tariffari speciali previsti dalla normativa a favore di specifici

clienti o categorie di clientela, il finanziamento delle attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico e infine la copertura dei cosiddetti "stranded cost", costi sopportati dalle imprese elettriche per la generazione di energia elettrica che non sarebbero recuperabili nell'ambito del mercato liberalizzato e che verranno rimborsati alle imprese per un periodo transitorio). Ci sono poi "ulteriori componenti" che includono oneri di diversa natura come UC1 (copertura degli squilibri del sistema di perequazione dei costi di acquisto dell'energia elettrica destinata al mercato vincolato), UC4 (copertura delle integrazioni tariffarie alle imprese elettriche minori), UC5 (finanziamento delle attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico) e MCT (misure di compensazione territoriale, fino al definitivo smantellamento degli impianti, a favore dei siti che ospitano centrali nucleari).

Nelle "ulteriori componenti" rientrano inoltre i costi di copertura degli squilibri del sistema di perequazione dei costi di trasmissione e di distribuzione dell'energia elettrica (UC3) e le spese destinate a remunerare i miglioramenti della continuità del servizio elettrico (UC6). Le imposte sono invece calcolate pro forma nella misura del 10% della tariffa media nazionale. Dal confronto dei dati del 1° trimestre 2006 rispetto al 1° trimestre 2005, si nota un aumento dei prezzi del 10,1% dovuto essenzialmente ai costi di produzione. Dal grafico a istogrammi è infine evidente come i costi di trasmissione, distribuzione e misura, dal 2003 a fine 2005, sono andati lentamente riducendosi, a seguito della politica tariffaria dell'Autorità, mentre i costi di generazione a partire dalla metà del 2004 siano costantemente cresciuti a causa del continuo aumento delle quotazioni petrolifere internazionali.

dal contatore elettronico. Le potenzialità sul mercato di questa innovazione tecnologica toccheranno ben presto anche i clienti d'affari, con vantaggi rilevanti. Ancora una volta, è stata l'innovazione tecnologica a consentire di offrire una così articolata gamma di offerte unica al mondo; un vantaggio che va ad aggiungersi agli altri offerti da quello che si inserisce tra i maggiori investimenti infrastrutturali del Paese degli ultimi anni.

Non va, infatti, dimenticato, che il contatore elettronico consente ai clienti anche di controllare meglio i propri consumi e, grazie alla telegestione e alla telelettura, di effettuare da "remoto" le operazioni sul contratto e la lettura del contatore, senza l'invio di personale Enel sul posto, con minor disturbo per i clienti, minori spostamenti degli addetti con una conseguente riduzione della CO₂ dell'ordine di 7.500 tonnellate all'anno. ■

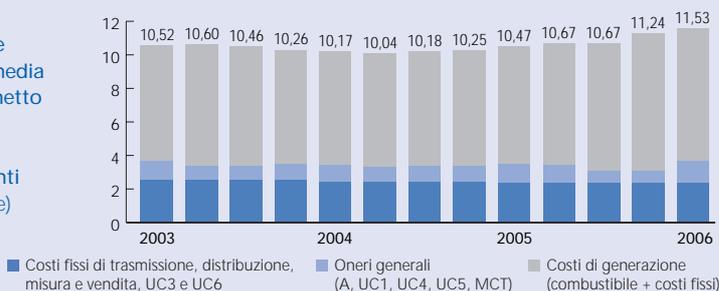
Primo trimestre 2005
Tariffa lorda
= 11,63 c€/kWh
(+4% su primo trimestre 2004)

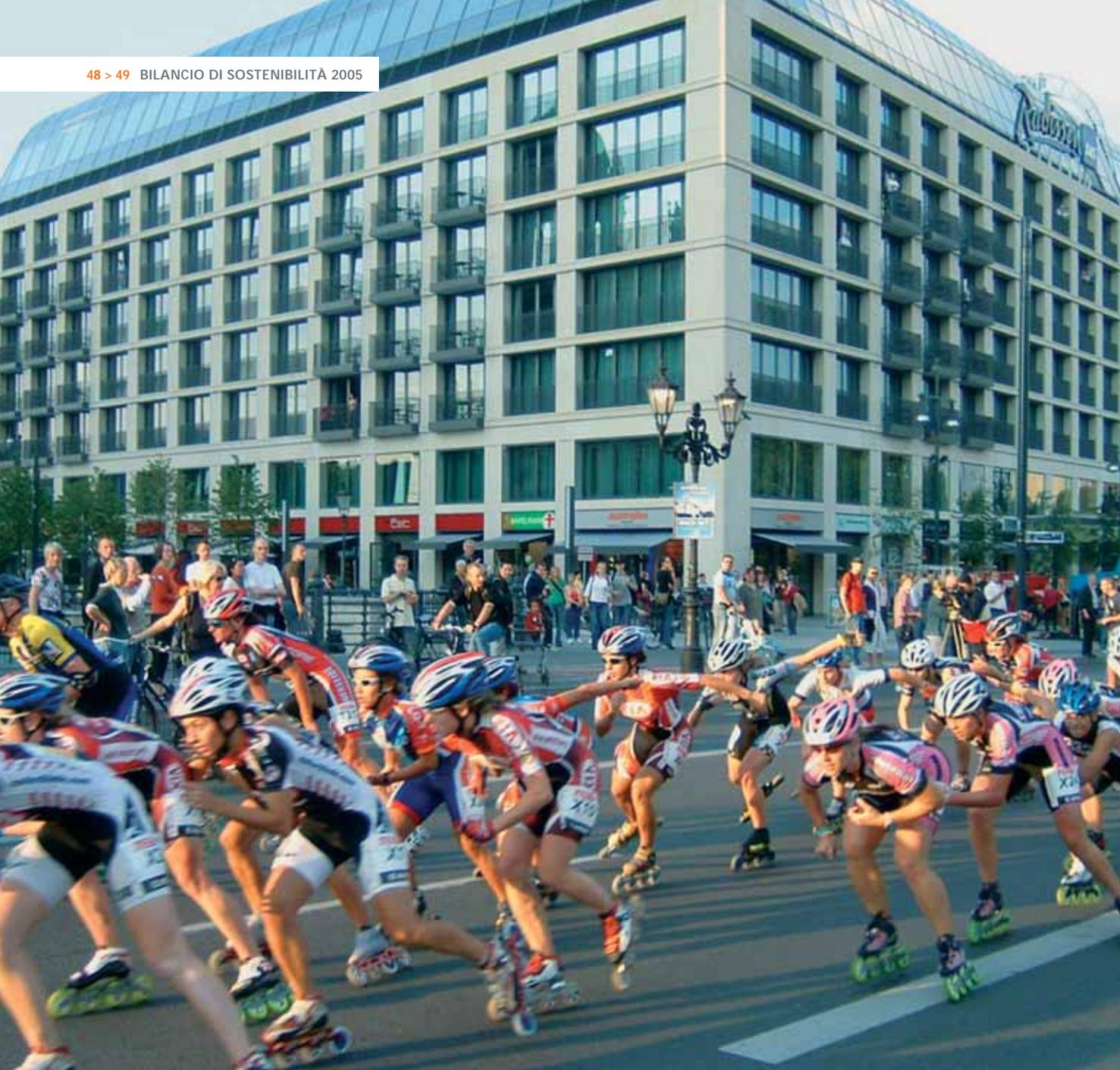


Primo trimestre 2006
Tariffa lorda
= 12,81 c€/kWh
(+10,1% su primo trimestre 2005)



Composizione della tariffa media nazionale al netto delle imposte c€/kWh a valori correnti (dati a trimestre)



Paola Moscioni, *L'umana energia*

2.200.000 CLIENTI A TUTTO GAS

Nel 2005 Enel Gas ha confermato il suo ruolo di promotore della liberalizzazione del mercato del gas, stimolando le dinamiche competitive in vaste zone del Paese attraverso innovative campagne di acquisizione di nuovi clienti. Nel mercato di massa delle famiglie è stato raggiunto l'ambizioso obiettivo di 150.000 clienti acquisiti in città tradizionalmente servite da altri operatori come Roma, Milano, Torino, Firenze e in altri trecento comuni italiani (vedere tabella a fianco). I prezzi medi applicati alla clientela "famiglie" sono stati di 0,60 €/mc. Questi valori sono riferiti ai volumi effettivamente fatturati nel corso del 2005 e includono tutte le voci di costo (vedere box "Il prezzo del gas" a pag. 49).

Il consolidamento della strategia di Enel Gas nel corso del 2005 si è tradotto anche nell'evoluzione dei servizi e canali offerti ai clienti, con la costante attenzione ver-

Contratti per regione al 31.01.2006

Regione	Numero Contratti
ABRUZZO	163.978
BASILICATA	37.174
CALABRIA	31.400
CAMPANIA	115.946
EMILIA ROMAGNA	112.079
FRIULI VENEZIA GIULIA	8.473
LAZIO	73.559
LIGURIA	59.351
LOMBARDIA	595.105
MARCHE	1.602
MOLISE	2.648
PIEMONTE	201.531
PUGLIA	237.408
SICILIA	51.232
TOSCANA	116.960
TRENTINO ALTO ADIGE	7.331
UMBRIA	149.218
VENETO	217.813
TOTALE	2.182.808

Portafoglio clienti

- > Clienti: 2.142.000
- > Quota di mercato: 9,7%

Il prezzo del gas

Nel grafico è illustrata la composizione percentuale della tariffa media nazionale di riferimento per consumi inferiori a 200.000 metri cubi di gas naturale annui al 1° aprile 2004, al 1° aprile 2005 e al 1° ottobre 2005 (fonte: Autorità per l'energia elettrica e il gas). Rispetto all'anno precedente, durante il quale la componente materia prima aveva subito una riduzione a 12,83 c€/mc nel primo semestre e

cui erano seguiti due trimestri senza variazioni e una risalita finale a 13,68 c€/mc, il 2005 si è aperto con un sensibile incremento tariffario le cui cause risiedono nel perdurare dell'innalzamento delle quotazioni petrolifere internazionali oltre che nell'aumento delle imposte che gravano sul gas. Le imposte includono l'Imposta di consumo, l'Addizionale regionale e l'Imposta sul Valore Aggiunto.

I costi fissi includono la commercializzazione all'ingrosso e al dettaglio e i costi delle infrastrutture.

Il valore del primo trimestre 2005 è stato ricalcolato (in base alla metodologia prevista dalla delibera 195 del 2002) e modificato retroattivamente in occasione dell'aggiornamento tariffario per il secondo trimestre.

so la qualità garantita dall'Azienda. Di conseguenza, tra gli obiettivi strategici non c'è solo l'acquisizione dei clienti sul libero mercato ma anche la fidelizzazione dei clienti.

Il 2005 è stato un anno importante per la crescita di Enel Gas, che ha valorizzato elementi come innovazione, convenienza, qualità e tecnologia, fattori di successo della sua strategia di mercato, attenta a promuovere la concorrenza oltre a consolidare la sua posizione di secondo operatore nel mercato del gas in Italia con circa 2.200.000 clienti serviti. ■



Luca Lazzaroni, Brrrr... avessi il gas!

Tariffa di riferimento per consumi inferiori a 200.000 mc di gas naturale annui al 1° aprile 2004



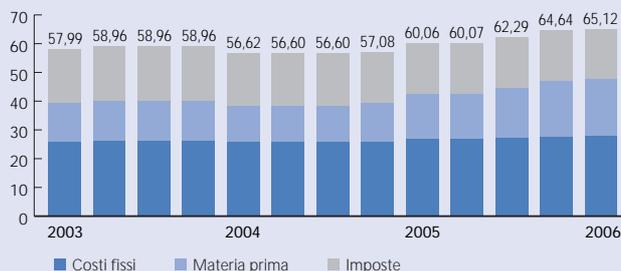
Tariffa di riferimento per consumi inferiori a 200.000 mc di gas naturale annui al 1° aprile 2005



Tariffa di riferimento per consumi inferiori a 200.000 mc di gas naturale annui al 1° ottobre 2005



Serie storica della tariffa media di riferimento per consumi inferiori a 200.000 mc di gas naturale c€/mc a valori correnti (dati a trimestre)



Maurizio Aquiloni, *Esplosione*

QUI SI INCONTRANO ELETTRICITÀ E GAS

Si chiama "Due in Uno" ed è la rivoluzionaria offerta che ha consentito a clienti come condomini e aziende con consumi annuali di gas fino a 100mila metri cubi e di energia elettrica fino a 100mila chilowattora di avere un unico servizio integrato energia elettrica e gas, 'due energie in una' per l'appunto. Un'offerta che Enel Gas ha lanciato per prima su scala nazionale.

Da sempre Enel opera verso lo sviluppo della qualità e in particolare studia soluzioni che producono offerte integrate di energia elettrica e gas, di prodotti e servizi, mantenendo eccellenti livelli qualitativi. Così è nata l'idea di una bolletta per due servizi e una serie di vantaggi in più.

Due in Uno è uno dei progetti più importanti del 2005, e rappresenta il risultato di un grande sforzo organizzativo, frutto della collaborazione di differenti competenze e professionalità: è stato necessario compiere un'attenta analisi dei bisogni dei clienti (verificati tramite una ricerca su migliaia di potenziali clienti), dei processi, dei profili regolatori, nonché delle infrastrutture informatiche, un'analisi indispensabile per integrare i diversi sistemi aziendali a supporto della gestione del cliente.

Due in Uno è stata un grande successo commerciale, una sfida vinta da Enel grazie anche alla efficiente rete di agenzie, diffusa su tutto il territorio nazionale, che ha avuto il compito non solo di 'vendere' la nuova offerta "dual energy", ma anche di diffondere la consapevolezza della libertà di scegliere, garantendo innovazione e affidabilità.

Con Due in Uno Enel Gas non solo offre la fornitura congiunta di metano ed energia elettrica, ma si caratterizza per la sempli-

cità di un'unica bolletta mensile (nella quale sono evidenziati separatamente e in modo del tutto trasparente gli oneri riguardanti i servizi accessori e di rete relativi a trasporto, dispacciamento e bilanciamento dell'energia) e, ancora, per un unico Servizio Clienti dedicato, grazie al quale è possibile gestire comodamente da casa il proprio contratto di fornitura di gas ed energia elettrica e ricevere tutte le informazioni necessarie semplicemente chiamando il numero verde 800.069.844, attivo da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 18,00.

I clienti Enel hanno espresso grande apprezzamento per la nuova formula proposta, soprattutto in termini di semplicità, chiarezza e trasparenza. Per esempio, già nella fase di lancio nelle prime cinque città – Roma, Milano, Torino, Vicenza e Livorno – si sono registrati risultati molto soddisfacenti. Oltre ottomila clienti hanno scelto di aderire all'offerta e di usufruire dei vantaggi di Due in Uno. È stato proprio questo apprezzamento che ha portato Enel Gas a diffondere e attivare la nuova proposta commerciale in più di 2.300 comuni in tutta Italia. I nuovi clienti (professionisti con partita IVA, aziende e condomini con consumi fino a 100mila metri cubi di gas e fino a 100mila chilowattora di energia elettrica annui), aderendo a Due in Uno, ottengono un bonus di 50 metri cubi di gas ogni 1.000 consumati e 50 chilowattora di energia elettrica ogni duemila consumati. Dal 2006 sarà la volta di "Due in Uno Plus", caratterizzata da ulteriori elementi di semplicità e trasparenza. Infatti, la tariffa prende a riferimento i prezzi di gas ed energia elettrica garantiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e offre al cliente uno sconto pari al 5% sul metano e al 3% sull'energia. ■



Giacomo Ragusa, *Mezzi di trasporto*

STARE DALLA PARTE DEI CLIENTI

Enel si confronta oggi con un mercato in rapida evoluzione in cui i clienti si aspettano sempre maggiore trasparenza e risposte semplici e puntuali. La standardizzazione dei processi aziendali, la volontà di uniformare il comportamento verso i clienti e di improntare il servizio al cliente all'insegna del Codice Etico, hanno favorito così l'introduzione di nuove tecnologie che rendono più efficaci i canali di contatto.

Un importante strumento di contatto e dialogo con la clientela sono i siti internet dedicati al mercato (http://www.enel.it/sportello_online/elettricit e <http://www.enel.it/EnelGas>) su cui il cliente può trovare le informazioni di cui necessita e può effettuare tutta una serie di attività molto utili senza dover effettuare spostamenti. Ma la leva essenziale per lavorare in efficienza per il mercato, sia elettrico sia del gas, è l'adozione di un sistema di relazioni con i clienti (in inglese, CRM, Customer Relationship Management).

Oltre alla copertura su tutti i processi commerciali del mercato elettrico del Contact Center – ossia, il centro di contatto multicanale (telefono, fax, e-mail, corrispondenza) per i servizi ai clienti – il CRM è stato esteso ai PuntoEnel, agli Account Manager (persone che seguono determinati gruppi di clienti) e alle altre unità dell'area di business per favorire l'integrazione e la condivisione della conoscenza del cliente attraverso la raccolta, ogni giorno, di migliaia di informazioni sulle tendenze e sulle attese del mercato. >

Mercato elettrico Italia

> Call center mercato vincolato:

- tempo medio d'attesa: 139 secondi
- efficacia del call center: 84%

Mercato gas

> Call center:

- tempo medio d'attesa: 127 secondi
- efficacia del call center: 98%

Francesca Cantale, *Raggi di luce*

Il raggiungimento di questi obiettivi comporta il costante rinnovo delle tecnologie utilizzate per la gestione dei rapporti con il cliente che devono adattarsi ai requisiti di dinamicità e flessibilità richiesti dal mercato. Nel 2005 è stata rilasciata la nuova versione del ClarifyCRM, lo strumento informatico utilizzato per gestire in modo efficace e tempestivo le relazioni con i clienti. La nuova versione del Customer Relationship Management ha consentito di perfezionare i risultati dell'applicazione grazie al rinnovamento dell'infrastruttura tecnica; inoltre, offre oggi la possibilità di gestire maggiori volumi di dati, di aumentare la flessibilità e velocità dei processi operativi e di facilitare l'uso di nuovi canali di contatto. Infine, il nuovo strumento permetterà di rispondere all'esigenza di differenziare le offerte per i diversi segmenti di clienti al fine di soddisfare in modo più mirato le loro necessità.

E sempre in ambito delle iniziative, totalmente gratuite, dedicate alle famiglie che hanno scelto la domiciliazione (cioè la comodità di pagare la bolletta con addebito su conto corrente bancario, postale o su carta di credito), Enel ha creato Enel Club, il club delle occasioni a portata di mano.

Grazie ad accordi con aziende di prestigio

e importanti catene di negozi, Enel Club porta direttamente a casa dei clienti che vi hanno aderito un mondo di privilegi pensati per tutta la famiglia e un nuovo modo di comunicare con l'Azienda. Un'opportunità di migliorare la qualità della vita in casa, in famiglia e nel tempo libero.

Ma fondamentale per la relazione con i clienti è la struttura di Contact Center, che offre la disponibilità 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 dei servizi automatici (comunicazione lettura del contatore, informazioni) e l'accessibilità ai consulenti Enel dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 22,00 e il sabato dalle 8,00 alle 14,00.

Nel Contact Center lavorano duemila persone con un forte orientamento al cliente, competenza, cortesia e professionalità emerse anche da indagini di customer satisfaction. La struttura, caratterizzata da un elevato livello di polivalenza e flessibilità, è in grado di evadere compiutamente tutte le richieste commerciali o i reclami dei clienti provenienti dai vari canali d'ingresso: da telefono tramite il Numero Verde 800900800, da corrispondenza indirizzata alla Casella Postale Enel 1100 di Potenza, da fax e da e-mail. Ha inoltre capacità di rinnovare il proprio modo di lavorare ogni qualvolta vengono avviati nuovi servizi per la clien-

tela, come per esempio la promozione delle nuove opzioni tariffarie 2005 (l'80% delle adesioni è stato realizzato dal Contact Center), sostenuta da una significativa campagna pubblicitaria in TV. Nel corso del 2005, nonostante l'incremento di attività dovuto principalmente al lancio delle nuove tariffe biorarie, Enel ha offerto alla clientela un servizio di qualità migliorandone il livello rispetto all'anno precedente. Infine, nel corso del 2005 i consulenti del Contact Center sono stati più volte coinvolti, in condizioni d'emergenza, nella gestione delle chiamate per segnalazione guasti, a supporto dei Centri Operativi della Rete Elettrica.

Anche Enel Gas ha messo in campo diversi strumenti per attuare una politica di CRM nei confronti della propria clientela. Primo fra tutti il programma di fedeltà "l'Accendipremi" grazie al quale tutti i clienti residenziali di Enel Gas possono accumulare punti premio secondo diverse modalità (all'atto dell'iscrizione alla promozione, in base ai consumi di gas effettuati, alla permanenza all'interno del parco clienti di Enel Gas, al numero di autoletture del contatore effettuate, alla presenza/assenza della domiciliazione bancaria, all'utilizzo dei servizi web).

I punti così accumulati possono poi essere utilizzati per riscuotere i premi presentati ai clienti in un apposito catalogo; i premi appartengono a varie tipologie (oggetti per la casa, la famiglia, il tempo libero, buoni sconto/vouchers, abbonamenti a riviste, punti di altri programmi di loyalty molto noti ecc.) oppure possono essere

convertiti in sconti sul gas che vengono riconosciuti direttamente in bolletta.

Il programma, che ha avuto un grande successo fidelizzando circa 410.000 famiglie clienti, è stato esteso, dal 2006, anche ai clienti d'affari di piccole dimensioni, che hanno un profilo di consumi molto simile a quello delle normali famiglie. Grazie alla promozione, l'Azienda è stata in grado di conoscere ulteriormente i propri clienti e di effettuare un'approfondita micro-segmentazione, strumento efficace per offrire servizi e canali sempre più orientati alle specifiche esigenze dei vari segmenti di clientela. Con questo spirito è nata l'offerta "Spesa Chiara", inizialmente dedicata ai clienti residenziali e successivamente estesa ai condomini e alle piccole e medie imprese. Ai clienti con almeno un anno di fornitura attiva viene offerta la possibilità di pagare rate costanti nel-

l'anno, calcolate sulla base del consumo storico del singolo cliente, ovviamente con un conguaglio finale che tenga conto dei consumi effettivi.

Per far conoscere tutte le nuove offerte e sostenere la sua strategia, Enel Gas ha investito nella sofisticazione dei suoi canali di vendita, integrando le competenze gestionali del Contact Center e dei PAC (punti accoglienza cliente) presenti sul territorio con capacità spiccatamente commerciali. È stata anche potenziata la rete di vendita "porta a porta", canale estremamente efficace nella politica di espansione perseguita nel segmento di mercato più di massa.

Mediante il Contact Center di Enel Gas, dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 18,00, i clienti possono risolvere problemi e necessità con un livello di soddisfazione che le analisi indicano elevato. ■

L'incubatore di un nuovo servizio

L'ideazione di un nuovo servizio è sempre preceduta da una fase di verifica delle esigenze dei clienti tramite ricerche di mercato e l'analisi delle informazioni a disposizione con un sistema di gestione di database che memorizza tutti i contatti avuti con i clienti: un enorme archivio informativo all'interno del quale confluiscono tutte le informazioni sui clienti e che permettono a Enel di disegnare un profilo dettagliato dei suoi clienti individuandone bisogni di base, esigenze possibili, necessità future, caratteristiche specifiche. Vengono così forniti a ogni gruppo di clienti tra loro simili – i cosiddetti "clusters", insieme – un >



trattamento quasi personalizzato, un ventaglio di offerte, comunicazioni, interazioni adatto alle loro caratteristiche, incrementando così il livello di soddisfazione.

In Enel questo sistema di database contiene informazioni centrate non solo sulle forniture, ma anche sui clienti normali: ciò consente di gestire la conoscenza e l'analisi della clientela attuale, nuova e prospettica e di disporre, a livello decisionale e operativo, della conoscenza del cliente per utilizzarla in azioni commerciali e relazionali mirate. Le macro attività gestite riguardano l'analisi e l'arricchimento della base clienti; la gestione e il monitoraggio delle campagne; la gestione dei consensi. Passo per passo, il processo.

1. Dopo la raccolta delle informazioni si procede alla verifica di quanto fatto da altre aziende su questo tipo di servizi e

alla verifica di un eventuale partner strategico per la realizzazione.

2. Effettuata una prima ipotesi di servizio, si passa a valutare la rispondenza del servizio con le esigenze dei clienti target mediante focus group, proponendo diverse ipotesi. Inoltre, si valuta il posizionamento rispetto a servizi simili presenti sul mercato. Infine, si valutano gli impatti legali e regolatori.

3. Una volta definito il servizio più nel dettaglio, si stabiliscono le implementazioni sui sistemi informatici e si verificano di nuovo gli impatti legali e regolatori.

4. Grazie alle ricerche effettuate e alle esperienze di altri, si valuta quindi il successo potenziale del servizio e si prepara una bozza di conto economico.

5. Dopo la preparazione delle specifiche di dettaglio si passa all'attuazione ve-

ra e propria del servizio. Contemporaneamente si definiscono i sistemi di reporting e analisi che permetteranno il monitoraggio delle acquisizioni.

6. Si definiscono, poi, le campagne che accompagneranno il lancio del servizio con i materiali che verranno distribuiti.

7. A valle del collaudo e della formazione dei canali si passa al lancio vero e proprio accompagnato dalle campagne promozionali e da conferenze stampa o comunicati.

8. Una volta lanciato il servizio si realizza un'attenta attività di monitoraggio con strumenti interni e con ricerche di mercato che valutano la soddisfazione dei clienti.

Da questo monitoraggio si valutano eventuali campagne acquisitive e promozionali. ■





Fabio Di Gennaro, *Energia rinfrescante*

SE IL CLIENTE È SODDISFATTO

Il livello delle aspettative dei clienti cambia continuamente. Per questo motivo la Divisione Mercato di Enel misura annualmente la soddisfazione del cliente (la cosiddetta "Customer Satisfaction") procedendo al rilievo della qualità percepita del servizio erogato alla propria clientela, sia residenziale che business, in una logica di continuità rispetto al modello adottato in passato.

Vengono dunque avviate ricerche periodiche su campioni significativi di clientela per comprendere le motivazioni di eventuali insoddisfazioni nonché eventuali discrepanze fra valore atteso dal servizio da parte dei clienti e valore realmente erogato dall'Azienda, andando poi a modificare i processi aziendali per orientarli il più possibile al cliente.

L'obiettivo è quello di disporre di un quadro completo dei giudizi e delle valutazioni espresse dai clienti rispetto a tutti i più significativi parametri di qualità per isolare punti di forza e di debolezza e conoscere puntualmente l'evoluzione dei giudizi nel tempo, utilizzando quindi tutti i dati disponibili secondo la loro ten-

Mercato elettrico Italia

> Soddisfazione clienti:

- tempo di risposta
reclami scritti: 21,6 giorni

Mercato gas

> Soddisfazione clienti:

- tempo di risposta
reclami scritti: 17,7 giorni

denza ed evoluzione.

Parallelamente a questo obiettivo se ne profila un secondo, riferito all'analisi della concorrenza, sia quella più grande sia quella più piccola, che talora mostra una discreta aggressività nell'approccio al mercato e che è in grado di offrire scenari competitivi. Anche in questo caso viene eseguita un'analisi comparata per individuare i punti di debolezza rispetto ai medesimi parametri di qualità valutati per il concorrente con l'obiettivo di intraprendere le più opportune azioni di miglioramento.

I progetti di Customer Satisfaction vengono sviluppati secondo alcune macrofasi:

> definizione dei contenuti d'indagine e

progettazione questionario;

> definizione dell'obiettivo di riferimento e articolazione di un piano di campionamento analitico;

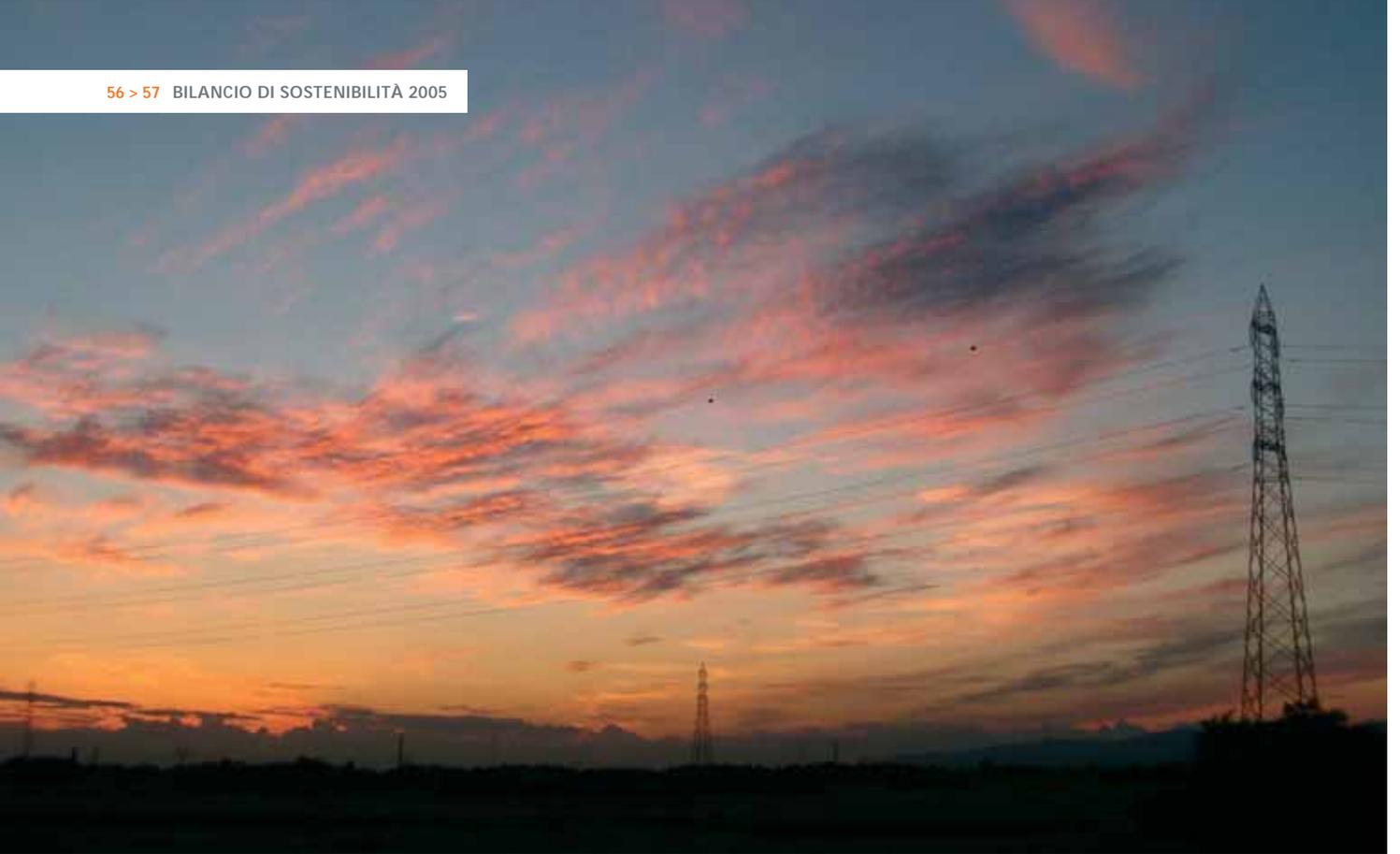
> rilevazione telefonica secondo le fasce orarie preventivamente definite;

> elaborazione e analisi dei dati;

> stesura del rapporto di ricerca;

> presentazione dei risultati.

I principali temi di indagine riguardano sia gli aspetti di relazione con il cliente sia gli aspetti tecnici del servizio. Per esempio, tra gli elementi rilevati nelle ultime indagini ci sono la competenza e professionalità del personale telefonico; la cortesia e disponibilità del personale telefonico; la capacità di risolvere problemi al telefono; la chiarezza e comprensibilità della bolletta; la precisione dei consumi stimati; i tempi di ricezione della bolletta; la valutazione del servizio di autolettura del contatore; la chiarezza e completezza delle risposte fornite ai reclami; la valutazione del gradimento delle offerte di marketing; la valutazione del gradimento del sito web; la valutazione in generale del servizio offerto. ■

Luca Bonalumi, *Luci e ombre d'estate*

UNA RETE EFFICIENTE

A partire dal 1° gennaio 2000 tutti i distributori di energia elettrica sono soggetti a un sistema di regolamentazione che stabilisce gli obiettivi di qualità del servizio, definendone gli indici da monitorare e le modalità di misurazione, oltre a un sistema di bonus/penalità basati su target specifici per ogni area (circa 300) in cui è diviso il territorio italiano. Le finalità della regolamentazione sono le seguenti:

- > eliminare la differenza in qualità tra l'Italia e le migliori pratiche europee, raggiungendo il "livello di riferimento nazionale" stabilito;
- > ridurre le differenze tra le diverse aree geografiche del Paese (soprattutto tra Nord e Sud).

Indicatore principale della qualità del servizio che sta alla base del sistema di bonus/penalità è l'indice "durata cumulata di interruzione per cliente". Le regole per la misurazione e le procedure di verifica sono state emesse dalla Autorità per l'energia elettrica e il gas, che si occupa anche di verificarne l'applicazione con audit su un campione statistico di aree.

Gli obiettivi di qualità del servizio e le regole chiare per la loro determinazione hanno costituito per Enel un'opportunità per stabilire rapporti trasparenti con i propri stakeholder e definire una nuova politica di breve termine su miglioramenti in qualità. In accordo con il nuovo sistema di regolamentazione, Enel ha modificato radicalmente la sua strategia di miglioramento della qualità del servizio, basato sull'integrazione fra tecnica e gestione della rete.

Tra gli interventi atti a ridurre il numero medio di interruzioni, i principali sono:

- > l'applicazione di nuovi criteri di pianificazione delle attività di manutenzione sulle linee di media tensione, basati sul monitoraggio di "segnali deboli" come la frequenza delle interruzioni inferiori a 3 minuti;
- > l'adozione di configurazioni degli impianti di media tensione più affidabili grazie all'aggiunta di nuove cabine primarie in modo da ridurre la lunghezza media delle linee di media tensione;
- > il rifacimento della rete media tensione aerea attraverso la sostituzione di isolatori (isolatori antisale e in sospensione) e conduttori;
- > l'adozione di cavi aerei in aree boschive, cavi interrati in aree rurali;
- > l'equipaggiamento delle sbarre di media tensione con bobine di Petersen nelle cabine primarie.

Tra gli interventi tecnici adatti a ridurre la durata media di una singola interruzione, il progetto chiave è costituito dalla diffusione del telecontrollo delle cabine secondarie e dell'automazione delle linee di media tensione. Tra gli interventi gestionali, è stata attuata una chiara separazione di responsabilità tra monitoraggio delle reti e processi decisionali da un lato e attività operative dall'altro. La strategia ha portato a livelli di qualità del servizio in linea con le best practice europee, con volumi di investimenti annuali in linea con gli anni precedenti (circa 410 milioni di euro). Gli interventi di rifacimento e adeguamento della rete di distri-

Estensione linee elettriche

- > Bassa tensione: 736.000 chilometri
- > Media tensione: 335.200 chilometri
- > Alta tensione: 19.000 chilometri

buzione hanno come obiettivo l'incremento dell'efficienza della rete e come effetto la riduzione delle perdite di energia in rete e il miglioramento della qualità del servizio.

La valutazione puntuale delle perdite di una rete complessa quale quella di Enel risulta molto laboriosa e articolata. Il progetto per la riduzione delle perdite di rete si fonda essenzialmente su due diverse tipologie di intervento che mirano rispettivamente a:

- > rendere più efficiente il processo di distribuzione dell'energia elettrica (intervento di tipo gestionale);
- > ridurre le perdite di energia elettrica in alcuni componenti (intervento di tipo impiantistico).

Il fenomeno delle perdite di energia elettrica è intrinseco nella distribuzione elettrica e gli unici parametri su cui è tecnicamente possibile intervenire per ridurle sono le correnti e la resistenza elettrica.

Il primo filone di interventi, che si traduce nella costruzione di nuove cabine primarie e secondarie, agisce sulla riduzione dei percorsi delle correnti di valore più elevato. Infatti, avvicinare i punti di trasformazione ai baricentri delle richieste di energia significa limitare, a parità di altre condizioni e in termini molto semplicistici, la lunghezza dei circuiti distributivi a tensione più bassa ovvero a corrente più alta.

Il secondo filone di interventi, che si estrinseca nel rifacimento di tratti esistenti di linee elettriche, agisce invece sulla resistenza elettrica dei conduttori.

Tutti gli impianti Enel sono progettati, co-

struiti e utilizzati in conformità con le rispettive normative nazionali e internazionali e sulla base di specifiche tecniche aziendali che ne normalizzano la costruzione, il collaudo e la fornitura. In questo caso la riduzione delle perdite è più direttamente collegabile alle caratteristiche fisiche dei conduttori: i rifacimenti delle linee di media tensione e bassa tensione sono generalmente effettuati sostituendo i conduttori esistenti con altri di sezione maggiore. La riduzione delle perdite di rete corrisponde a una diminuzione del consumo di combustibile necessario alla produzione di energia elettrica e quindi indirettamente a una diminuzione della CO₂ emessa. ■

Dietro la torcia olimpica

Torino 2006, olimpiadi invernali. Una straordinaria kermesse di sport e spettacolo, agonismo e lealtà, paesaggio e natura, luci e colori, che ha reso l'Italia protagonista della scena mondiale per tutta la durata dei giochi.

Come sempre, un grande evento è tale grazie al lavoro che si svolge dietro le quinte. Dietro questa manifestazione olimpionica c'è stato anche il lavoro di Enel, >

Qualità sempre premiata

Anche le aziende elettriche vengono premiate se dimostrano di aumentare la qualità dei loro servizi. Il primo dicembre 2005 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha erogato 66 milioni di euro di incentivi, destinati a tutte le aziende elettriche del Paese, a fronte del miglioramento nella continuità del servizio elettrico italiano. Del premio, 63 milioni sono andati a Enel come riconoscimento economico per la qualità del suo servizio.

Grazie ai notevoli investimenti nel potenziamento della rete (oltre 1,5 miliardi di euro), nel 2004 la durata media complessiva delle interruzioni per i clienti Enel, di responsabilità dell'Azienda, ha registrato una flessione di circa il 17%, scendendo a 60 minuti rispetto ai 72 registrati nel 2003. In questo modo si è ridotto ulteriormente lo storico divario di servizio fra le regioni del Sud e quelle del Nord e del Centro. In alcune regioni del Mezzogiorno si sono ottenuti risultati

addirittura migliori della media nazionale: per esempio, la Puglia con 53 minuti, la Basilicata con 45, il Molise con circa 36. In altre regioni la durata media delle interruzioni si è ridotta sensibilmente: la Sicilia è passata dai 119 minuti del 2003 agli 80 del 2004, la Calabria da 104 a 85, la Campania da 115 a 92. Al Nord, il Trentino Alto Adige ha dimezzato le interruzioni passando dai 102 minuti del 2003 (dovuti a eventi meteorologici eccezionali) a 51 minuti. La Lombardia ha portato la durata media delle interruzioni a 30 minuti, circa la metà della media nazionale. Il Friuli Venezia Giulia, che già partiva da una soglia molto bassa di 56 minuti, è sceso a 36. Nel Centro Italia, infine, vanno segnalate l'Umbria e le Marche con 44 minuti. Enel conta di recuperare nel 2005 gli obiettivi fissati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas nelle poche aree dove gli obiettivi non sono stati raggiunti durante l'anno passato, a causa di eventi meteorologici eccezionali.

che si è impegnata in un'avvincente sfida contro il tempo, nel rispetto di vincoli tecnici stringenti, di condizioni ambientali al limite e di un patrimonio naturalistico di straordinaria bellezza.

L'integrazione tra gli impianti elettrici realizzati e il territorio montano ha contribuito alla costruzione di un legame più solido tra città e montagna, innovazione tecnologica e rispetto per l'ambiente. Un grande progetto che è iniziato nel 2001 e che ha visto impegnati 20 tecnici e 130 operai per un totale di 5 impianti ad alta tensione e media tensione rinnovati, 1 nuovo impianto ad alta tensione e media tensione a Pragelato in alta montagna, 35 nuove cabine a media tensione e bassa tensione, l'allestimento per il telecontrollo, cioè il controllo a distanza di 50 cabine esistenti, 45 chilometri di rete a media tensione interamente in cavo e numerosi lavori e spostamenti in bassa tensione.

La dislocazione degli impianti ha risentito dei vincoli imposti dalla natura stessa dei giochi: raddoppio del carico, forniture temporanee in alta quota, forniture permanenti, illuminazione di piste e palazzi dello sport, ma anche valorizzazione dei centri urbani della val di Susa e della val Chisone. Gli interventi realizzati hanno permesso di aumentare i livelli di qualità del servizio in un'area che già presentava livelli di eccellenza nel panorama nazionale.

Oltre all'attenzione per l'ambiente, una particolare rilevanza è stata data alla sicurezza dell'esercizio della rete attraverso

una precisa valutazione dei rischi e dotando di opportuni gradi di sicurezza gli impianti principali e quelli secondari. Questo impegno è stato assicurato anche durante lo svolgimento dei giochi attraverso un presidio garantito ventiquat-

tr'ore su ventiquattro dai nostri tecnici e operai. Particolarmente importante è stata la collaborazione con le autorità locali e quelle di pubblica sicurezza per garantire il perfetto funzionamento e la riuscita dell'evento. ■

Le principali opere Enel nelle località olimpiche

Bardonecchia

- > cabina MT/BT località Melezet per impianto di risalita e di innevamento;
- > cabina MT/BT località Chesal per impianto di risalita e di innevamento;
- > cabina di consegna BT località Les Arnauds per impianto di innevamento;
- > cabina MT/BT località Pian del Sole per impianto di innevamento.

Cesana Torinese

- > cabina MT/BT località Sansicario - Lago Biathlon per stazione pompaggio innevamento;
- > cabina MT/BT località Sansicario per nuova telecabina;
- > cabina fornitura BT località Sansicario - Pariol per stazione telecabina a monte;
- > cabina fornitura BT località Sansicario Alto per impianto risalita Ski Lodge;
- > cabina MT/BT località Sansicario - Zona Champlas Seguin per impianto innevamento;
- > cabina fornitura BT località Roccia Rotonda - Gros per impianto risalita e innevamento;
- > cabina MT/BT località Sansicario - Pariol per impianto Bob - Slittino - Skeleton;
- > fornitura BT località Sansicario per impianto risalita baby;
- > cabina fornitura BT località Rafuyel per impianto innevamento;
- > cabina MT/BT località Signalonga per stazione pompaggio innevamento;
- > cabina MT/BT località Serra Granet per impianto di risalita e di innevamento;
- > cabina MT/BT località Sauze di Cesana per impianto innevamento.

Oulx

- > cabina MT località Cappella Ponte Ventoso per stazione pompaggio innevamento;
- > cabina MT/BT località Sauze d'Oulx per stazione pompaggio innevamento;
- > cabina MT/BT località Jovenceaux per impianto risalita, illuminazione e innevamento.

Pragelato

- > cabina MT/BT per consegna utente Trampolino Olimpico;
- > cabina MT/BT località Pattermouche per alimentazione villaggio residenziale;
- > cabina MT/BT località Plan per alimentazione stadio fondo olimpico.

Sestriere

- > cabina MT/BT località Trebial per impianto di risalita;
- > cabina MT/BT località Monte Alpette per impianto di risalita;
- > fornitura BT località Sestriere per impianto di risalita seggiovia;
- > cabina a palo località Elp;
- > cabina MT/BT località Zona Anfiteatro per impianto innevamento.

Sono state realizzate, inoltre, decine di interventi di spostamento in cavo interrato delle linee aeree sull'autostrada Torino-Pinerolo e su quella del Fréjus, sulle tre strade regionali principali e su tutto il reticolo minore.



Giuseppe Airoidi, *Un aroma d'energia*

GAS AL SICURO

La sicurezza della rete di distribuzione del gas è descritta da una lunga serie di normative e parametri che Enel osserva con scrupolo. In particolare la norma sulla qualità tecnica, già introdotta dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas nel 2000, prevede parametri stringenti. Fra questi, quelli relativi alla gestione della rete e connessi al suo mantenimento in sicurezza: la ricerca preventiva delle dispersioni, le misure del grado di odorizzante (una sostanza che permette anche al cliente di avvertire il cosiddetto odore di gas: infatti, senza questa sarebbe impossibile accorgersi di un fornello lasciato inavvertitamente acceso senza fiamma poiché il gas in natura non ha odori), e le misure di protezione catodica.

La ricerca preventiva delle dispersioni consiste in un controllo svolto con particolari apparecchiature che permettono di rilevare anche piccolissime dispersioni sulle tubazioni interrato. La delibera definisce che ogni anno le aziende debbano effettuare questo controllo in misura variabile, in relazione al tipo delle tubazioni, tra il 20% e il 30% della rete gestita per ogni anno e il completamento dell'ispezione su ogni tratto di rete (100%) ogni 4 anni.

Enel ritiene questo controllo particolarmente importante per la sicurezza dei propri clienti. Per questo ha mantenuto, fin dal primo anno di applicazione della delibera, standard superiori a quelli minimi richiesti, controllando fra il 45% e il 50% delle tubature ogni anno e, comunque, definendo nelle proprie linee guida tecniche il raggiungimento del 100% ogni 2 anni. Per l'anno 2005 sono infatti stati ispezionati circa 15.000 dei 30.000 chilometri gestiti con una percentuale di circa il 50%.

Anche le misure del grado di odorizzante sono state considerate da Enel un elemento fondamentale per il mantenimento di un elevato livello di sicurezza degli impianti e di attenzione ver-

so la sicurezza dei clienti finali. L'attività consiste nella verifica, mediante gascromatografi, dell'effettivo grado di odorizzante presente nelle reti in punti caratteristici e in occasione di differenti condizioni di funzionamento (bassa portata - alta portata) per raggiungere un adeguato livello odoroso del gas metano.

Enel svolge qui un numero sensibilmente superiore di verifiche rispetto a quanto stabilito dalla delibera attestandosi, negli ultimi anni, su circa 5.000 analisi con esito positivo; per l'anno 2005 il numero di analisi positive svolte è infatti di 5.325.

Secondo quanto previsto dalle normative le reti con tubi in acciaio gestite da Enel, circa 25.000 chilometri, sono protette con sistemi che ne garantiscono il mantenimento evitandone la corrosione. Il funzionamento dei sistemi di protezione catodica, così si chiama, è costantemente tenuto sotto controllo attraverso circa 18.000 misurazioni l'anno in vari punti della rete.

Enel inoltre sta sviluppando sistemi di controllo automatizzati che elevino ulteriormente il grado di sicurezza degli impianti gestiti e dei clienti che ne vengono serviti. È infatti in fase di sperimentazione un sistema di monitoraggio della protezione catodica con apparecchi leggibili a distanza: questo metodo sarà esteso all'intera rete gas nel corso del 2006.

Analogamente è stato avviato il controllo a distanza della rete gas che consentirà il monitoraggio in continuo di tutte le cabine primarie della rete gas (circa 600) e di circa 500 cabine secondarie identificate in relazione alla loro significatività sulla rete. Il sistema provvederà, inoltre, in maniera automatica se si verificherà un superamento di soglie di preallarme impostate per ogni parametro monitorato, ad attivare le squadre d'intervento e manutenzione, giorno e notte e tutti i giorni dell'anno. ■



L'ENERGIA PER AMICA

Già da luglio 2004 l'area di clientela di Enel Energia (la società Enel per la vendita di energia elettrica, servizi energetici e prodotti innovativi alle aziende) si è estesa anche a tutti i clienti non domestici come i titolari di partite IVA, studi professionali, commercianti, piccole e medie imprese e così via. Si tratta di sette milioni di clienti che consumano complessivamente il 75% dell'energia italiana.

E verso questi clienti Enel Energia propone servizi di gestione del rischio che permettono di ridurre o eliminare i sovrapprezzi

Promozione dell'efficienza energetica

> Titoli di efficienza energetica: 51.408

tazione degli impianti, per le aziende particolarmente attente all'efficienza energetica.

Con una copertura capillare sul territorio nazionale Enel Energia opera attraverso una rete commerciale che può contare su Account Manager (persone dedicate a particolari gruppi di clienti), con forti competenze tecniche e gestionali su grandi clienti industriali, consorzi e gruppi di acquisto con un portafoglio prodotti diversificato; un Contact Center dedicato ai clienti d'affari, attivo con operatori dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17,00 e una rete di promotori, che gestiscono l'offerta di Enel Energia dall'individuazione della migliore proposta commerciale alla gestione della trattativa fino all'assistenza sulla fatturazione.

Vasta e colorata è la gamma dei prodotti di Enel Energia.

L'energia verde è l'energia proveniente esclusivamente da fonti rinnovabili, è fornita da Enel Energia e attestata da certificati RECS (Renewable Energy Certificate System). L'utilizzo di energia verde è testimoniato dal marchio "100% Energia Verde" di proprietà della REEF Onlus, che può essere utilizzato su tutti i materiali commerciali da parte di chi aderisce all'offerta. Enel Energia è stata la prima azienda italiana autorizzata, in qualità di grossista, all'utilizzo del marchio "100% Energia Verde" che contraddistingue un programma di sostegno volontario dell'energia da fonti rinnovabili, per garantire la qualità ambientale e promuovere lo sviluppo sostenibile. >

Enel.si, un franchising completo per l'energia

Il presidio sul mercato di Enel è assicurato anche dal canale indiretto Enel.si, costituito da una rete qualificata di imprese affiliate che operano in tutta Italia.

La rete Enel.si promuove l'offerta Enel per l'elettricità e il gas, acquisendo nuovi contratti e gestendo il rapporto con i clienti attraverso i punti di contatto commerciale Qui Enel e Qui Gas.

Enel.si, in qualità di ESCo, svolge iniziative per l'efficienza energetica e realizza impianti per l'utilizzo di fonti rinnovabili, come il fotovoltaico e il solare termico; offre inoltre, tramite la rete degli Affiliati, prodotti e servizi complementari per l'elettrico e il gas.

Ecco alcuni numeri di riferimento:

- > Enel.si si rivolge a un mercato di 250.000 aziende dell'industria, del terziario e della Pubblica Amministrazione, sia con attività dirette sia attraverso gli Affiliati, e di circa 30 milioni di piccoli clienti del domestico, piccolo terziario, artigianato e agricoltura;
- > sono 400 i punti Enel.si al 31 dicembre 2005, presenti in tutte le regioni: 32 in Piemonte; 49 in Lombardia; 2 in Trentino Alto Adige; 33 in Veneto; 6 in Friuli Venezia Giulia; 5 in Liguria; 28 in Emilia Romagna; 15 in Toscana; 12 in Umbria; 5 nelle Marche; 31 nel Lazio; 10 in Sardegna; 10 in Abruzzo; 2 in Molise; 40 in Campania; 4 in Basilicata; 46 in Puglia; 18 in Calabria e 54 in Sicilia;
- > 150 gli impianti fotovoltaici realizzati per una potenza complessiva di 2.500 chilowatt di picco;
- > 16.860 i TEE (Titoli di Efficienza Energetica, o Certificati Bianchi) maturati nel 2005 con la distribuzione di 1,1 milioni di lampade ad alta efficienza ai clienti dei negozi Enel.si.

Saverio Barchiesi, *Energia della natura*

non previsti dell'energia, proteggendo i margini di profittabilità; ma anche il controllo on line dei propri consumi; i sistemi di controllo; la gestione dei carichi elettrici e di previsione di prelievi; l'ottimizzazione degli impianti ausiliari, attraverso audit energetici e analisi economico/finanziarie, per valutare i risparmi ottenibili a fronte di investimenti per l'implemen-

Dal lancio di Energia Verde sul mercato molte aziende hanno abbracciato il principio di salvaguardia dell'ambiente prediligendo energia prodotta da fonti rinnovabili per la loro produzione; dal 2004 a oggi sono circa 40 le aziende in Italia che utilizzano energia verde con un incremento dai 140mila megawattora certificati nel corso del 2005 ai 215mila megawattora dei primi mesi del 2006. Molte sono le aziende e istituzioni di primaria importanza che utilizzano il marchio Enel Energia e 100% Energia Verde, come per esempio Acqua Lete, L'Auditorium di

Roma, Legambiente, WWF, Fondazione Guggenheim a Venezia e il Teatro Ariston di Sanremo.

In collaborazione con Enel.si è stata anche sviluppata una nuova offerta che unisce ecologia e risparmio: Energia Amica. L'offerta integra una fornitura di energia verde a costi competitivi e una serie di servizi per l'installazione di un impianto che produce energia dal sole. Alla fornitura di energia si unisce una serie gratuita di servizi per l'installazione di un impianto fotovoltaico o solare termico, forniti dalla rete in franchising di aziende qualificate Enel.si.

Il pacchetto di servizi gratuiti prevede:

- > un sopralluogo per la verifica di fattibilità d'installazione dell'impianto;
- > la predisposizione di un accurato preventivo utile per valutare e programmare l'investimento;
- > l'assistenza nel caso di impianto fotovoltaico, per la redazione della domanda al Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale, di inclusione nelle graduatorie trimestrali per concorrere all'accesso degli incentivi previsti dal D.Lgs. n. 387/2003 e dai Decreti Ministeriali di attuazione;
- > la possibilità di rateizzare l'investimento per l'impianto, attraverso un finanziamento agevolato. Questo grazie alle convenzioni stipulate da Enel.si con primari istituti di credito nazionali.

Per il fotovoltaico, l'offerta riguarda gli impianti connessi alla rete di distribuzione dell'energia elettrica con potenza compresa fra 1 e 1.000 chilowatt di potenza di picco. L'effettivo dimensionamento della potenza dell'impianto viene effettuato sulla base dei consumi annui di energia e dello spazio disponibile. Relativamente al solare termico, l'offerta riguarda i sistemi per la produzione di acqua calda per usi sanitari, per l'integrazione ai sistemi di riscaldamento ambientale, per il riscaldamento di piscine coperte e scoperte.

E l'energia si colora poi anche di rosa, un colore tutto al femminile scelto per identificare un'offerta di fornitura di elettricità destinato alle piccole e medie imprese partecipate o gestite da donne, con consumi annui fino a 1 milione di chilowatt-

Un Sole non comune

Enel Sole, la società Enel specializzata nell'illuminazione pubblica e artistica delle città, fornisce i suoi servizi a più di metà dei poco più di ottomila comuni italiani. Un settore con notevoli possibilità di sviluppo, dove l'esperienza di Enel porta razionalizzazioni e risparmi che costituiscono per i clienti autentico valore aggiunto: dalla razionalizzazione dei punti luce all'impiego di lampade ecologiche e a basso consumo. Ecco le dimensioni dell'azienda:

- > 5 aree territoriali, che agiscono in autonomia operativa e che dispongono di tutte le leve necessarie per far fronte alle necessità che si presentano di volta in volta nelle rispettive zone di competenza. Tutto questo si basa, per la parte operativa, sul lavoro di 360 persone;
- > la quota di mercato è intorno al 50% per un totale di 4.013 clienti (su 8.103 totale in Italia);
- > il totale dei clienti del Nord-Ovest è 1.360 (su 1.518); il totale dei clienti del Nord è 1.562 (su 3.025); il totale dei clienti del Centro è 462 (su 1.820); il totale dei clienti del Sud è 383 (su 1.350); il totale dei clienti

della Sicilia è 246 (su 390);

- > 1.843.494 è il totale di punti luce gestiti (i lampioni, insomma), pari al 22%, di cui circa 1.450.000 di proprietà di Enel Sole;
- > il totale dei punti luce del Nord-Ovest è 421.002 (su 937.859); il totale dei punti luce del Nord è 862.764 (su 2.934.920); il totale dei punti luce del Centro è 183.616 (su 2.000.717); il totale dei punti luce del Sud è 179.081 (su 1.661.013); il totale dei punti luce della Sicilia è 197.031 (su 865.491);
- > 60.288 è il totale dei TEE (titoli di efficienza energetica, o "certificati bianchi") che Enel Sole maturerà per interventi del periodo 2001-2004 sull'illuminazione pubblica in Italia suddivisi per aree in 3.402 per il Nord-Ovest, 21.228 per il Nord, 6.264 per il Centro, 10.974 per il Sud e 18.420 per la Sicilia.
- > 58.730 è il totale dei TEE (titoli di efficienza energetica, o "certificati bianchi") che Enel Sole maturerà per interventi fatti nel 2005 sull'illuminazione pubblica in Italia suddivisi per aree in 13.640 per il Nord-Ovest, 27.155 per il Nord, 7.520 per il Centro, 6.050 per il Sud e 4.365 per la Sicilia.



Giovanni Pipia, *Estate: incentivo ai consumi*

tora l'anno. Alle imprenditrici, Enel propone infatti "Energia Rosa" che offre un prezzo unico e stabile di energia per tutto l'anno, un bonus di 7 giorni – nel 2006 saliti a 9 – di fornitura gratuita, senza il pagamento di alcuna cauzione o anticipo sui consumi e la possibilità di visualizzare e archiviare le proprie fatture in un'area riservata sul sito www.enelenergia.it. Ma non solo. L'iniziativa è anche all'insegna della solidarietà. L'imprenditrice che sottoscrive il contratto Energia Rosa, infatti, vedrà devoluta una parte della sua bolletta – 25 centesimi di euro ogni 1.000 chilowattora consumati – a sostegno del progetto per la produzione e vendita di

prodotti artigianali dell'Organizzazione Donne Indigene del Costa Rica, sostenuto dalla Onlus Green Cross Italia, presieduta da Rita Levi Montalcini. Destinatarie del progetto sono trentacinque donne indigene del Costa Rica in America Centrale, con le rispettive famiglie, organizzate dalla Mesa Nacional Indigena (Asociación Tekra) e dedite alla produzione e vendita di manufatti artigianali.

Obiettivi:

1. miglioramento della qualità della vita delle donne indigene del Costa Rica;
2. potenziamento dell'attività economica avviata dall'Organizzazione delle Donne Indigene Wale Kané (acquisi-

zione di competenze tecniche nei settori del processo produttivo, acquisto utensili necessari per la lavorazione);

3. promozione di una gestione imprenditoriale maggiormente efficace;
4. assistenza tecnica per l'ampliamento dell'organizzazione Wale Kané;
5. apertura di un punto vendita strategico.

Dal lancio del prodotto, avvenuto a marzo 2005, all'aprile 2006, la somma versata da Enel Energia alla Onlus Green Cross Italia è stata pari a 18.700 euro.

Il particolare successo di questa iniziativa è testimoniato dai dati di vendita degli oggetti realizzati, pari a quanto abitualmente venduto nel corso di sei mesi. ■

Paolo Calcopietro, *Aspettando la primavera*

AMBIENTE E COMPETITIVITÀ

In un contesto in cui la liberalizzazione del mercato dell'energia ha posto e porrà nuove sfide alle aziende di settore, l'ambiente, oggi, rappresenta la discriminante sulla quale si misura la competitività dell'impresa: ha acquistato, infatti, ancora più valore nell'ambito di uno scenario che nel corso del tempo è stato via via delineato da numerose direttive europee e dalla legislazione nazionale.

Con la pubblicazione del libro verde sull'efficienza energetica, avvenuta nel giugno 2005, l'Europa ha voluto continuare il discorso iniziato cinque anni prima con l'avvio della strategia comunitaria sull'approvvigionamento energetico: ridurre la dipendenza dei Paesi europei dal petrolio e aumentare l'efficienza energetica. Come? Proponendo:

> una diversificazione delle fonti primarie di energia;

> azioni sul lato della domanda per razionalizzare l'uso dell'energia e conseguire un risparmio energetico;

> un miglioramento del rendimento degli impianti di generazione. Queste proposte, oltre a conseguire gli obiettivi energetici prefissati, consentono anche di raggiungere importanti risultati in campo ambientale: la riduzione delle emissioni degli inquinanti convenzionali (anidride solforosa, ossidi di azoto, polveri) e il contenimento delle emissioni dell'anidride carbonica.

Scelte energetiche che vanno quindi a favore dell'ambiente, che comportano una razionalizzazione dei costi e alleviano le incidenze sulla società; scelte, insomma, per uno sviluppo sostenibile.

La strategia industriale di Enel, intrapresa da anni e ulteriormente rafforzata nel corso del 2005, è in sintonia con le indi-

Distribuzione di energia elettrica

- > Energia distribuita: 251 miliardi di chilowattora
- > Comuni serviti: 8.010

cazioni dell'Unione Europea ed è volta ad accrescere il valore dell'Azienda con interventi ad alto valore di compatibilità con l'ambiente; una strategia, questa, che, grazie soprattutto a un'attenta politica di gestione ambientale, ha permesso di affrontare le grandi iniziative industriali senza trascurare le relazioni con l'ambiente.

Proprio per questo Enel si è dotata di una struttura, l'Unità Politiche ambientali (inserita nella Direzione Affari Istituzionali e Regolamentari della Società capogruppo) i cui compiti sono definire gli obiettivi ambientali strategici di Enel e verificare la coerenza dei programmi con i principi della politica ambientale. Nell'organizzazione ci sono poi altre unità operative e figure professionali direttamente coinvolte in attività ambientali: persone dedicate esclusivamente alla verifica e all'attuazione dei piani ambientali; equivalgono a circa 200 colleghi a tempo pieno, persone qualificate, donne e uomini capaci e convinti che l'impegno sull'ambiente sia indispensabile per accrescere il valore all'Azienda.

Ovviamente, una corretta politica ambientale si fonda anche su specifici programmi di formazione e informazione ambientale tali da far crescere le competenze e le professionalità delle persone che lavorano in Enel. Per comprendere lo sforzo formativo compiuto, si può dire che nel corso dell'anno 2005 sono stati avviati e sviluppati moduli formativi per oltre 44 mila ore-uomo, sia attraverso formazione in aula, sia con programmi utilizzabili sul computer a disposizione.

All'interno, l'informazione ambientale occupa largo spazio nel giornale "Enel Insieme" per sviluppare e mantenere vivo l'interesse di tutti sull'ambiente.

Le attività di informazione non si fermano all'interno dell'Azienda: lo scopo è rendere il più possibile trasparenti le iniziative per l'ambiente di Enel e le misure messe in atto per ridurre l'impatto ambientale delle scelte industriali.

Il mezzo principale utilizzato è il canale ambiente (<http://www.enel.it/attivita/ambiente/>) sul sito internet di Enel.

Nel 2005, oltre 93.000 persone si sono collegate e hanno svolto 110.000 sessioni di lavoro alla ricerca di notizie e dettagli su Enel per l'ambiente. ■

Biodiversità difesa

Già nel 1998, Enel ha regolato il suo programma BIOSD (Biodiversità e Sviluppo Sostenibile), il cui obiettivo era, ed è ancora, guadagnare una più grande percezione nel campo della biodiversità e della sua conservazione, indagando le interazioni tra energia ed ecosistemi. Enel ha così collaborato con organizzazioni ambientaliste al fine di rafforzare la biodiversità sul territorio attorno alle proprie centrali energetiche. Sono stati installati sulle linee elettriche alcuni nidi per gli uccelli migratori; sono state svolte attività di protezione di pesci e uccelli e sono state allestite riserve naturali. È partita poi la cooperazione con istituzioni locali e rappresentanze del governo, le più importanti associazioni ambientaliste (WWF, LIPU, Legambiente, ItaliaNostra, Fondo Italiano per l'Ambiente, Federparchi), il Club Alpino Italiano e diverse federazioni sportive e associazioni. Nel 2000 Enel ha firmato l'iniziativa "Energia nei Parchi Naturali" in accordo con Ministero per l'Ambiente, Legambiente e Federazione Italiana dei Parchi e delle Riserve Naturali per lo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili, preservando e accrescendo gli ambienti protetti in cui le centrali di produzione elettrica sono situate e fornendo informazioni sull'uso razionale dell'elettricità pubblicizzando i progetti coinvolti. Ma il piano chiave per la biodiversità è il programma Natura e Territorio (vedi pag. 110 di questo bilancio e consulta il sito <http://magazine.enel.it/natura/>), messo in atto da Enel in collaborazione con Istituzioni, governi regionali e locali, uffici per il turismo e associazioni sportive e ambientaliste, e si propone il rispetto per l'ambiente e la promozione degli aspetti turistici e ricreativi delle aree nelle immediate vicinanze delle nostre centrali di produzione e distribuzione, attraverso progetti che mirano all'apprendimento dei temi ambientali, allo studio delle aree locali e allo sviluppo di attività sportive.

Quanto spendiamo per l'ambiente

Nel 2005 l'impegno finanziario sostenuto da Enel in Italia per la protezione dell'ambiente ha riguardato:

- > spese correnti per 344 milioni di euro;
- > investimenti per 100 milioni di euro.

Dei 344 milioni di euro, 9 milioni riguardano spese per infrastrutture e reti, 67 milioni spese nel settore della produzione di energia elettrica, 5 milioni spese per attività di staff e 263 milioni spese per l'impiego di combustibili a ridotto tenore di zolfo secondo le prescrizioni ambientali. Gli investimenti riguardano per oltre il 50% le infrastrutture e reti (realizzazione di linee elettriche, nuove o sostitutive, ambientalmente compatibili) e per oltre il 40% la produzione. Nell'ambito della produzione, quasi il 90% degli investimenti è diretto agli impianti esistenti e il 10% a nuovi impianti.

A questi valori si aggiungono altri oneri legati all'ambiente (non inclusi nell'indicatore delle Spese ambientali) pari a 106 milioni di euro, relativi per 54 milioni a imposte ambientali – come la carbon tax, imposta sulle emissioni inquinanti – e a contributi sulla ricerca e coltivazione geotermiche, e per 52 milioni a mancati ricavi per deflusso minimo vitale.



Marco Bardazzi, Green AQVA

OBIETTIVO PRODUZIONE SOSTENIBILE

La sicurezza energetica è, oggi, uno dei temi sul quale si confrontano opinioni a livello sia nazionale, sia internazionale. In Europa, come del resto in Italia, il tema è strettamente connesso alla dipendenza energetica e alle strategie da attuare per ridurre gli effetti. In uno scenario in cui l'Italia è fortemente dipendente dall'estero (l'energia elettrica importata dall'estero rispetto alla produzione netta destinata al consumo ha rappresentato quasi il 18% nel 2005) e le scelte energetiche sono condizionate dalle crisi politico-economiche dei Paesi produttori di gas e petrolio, la sfida è quella di trovare la strada per assicurare energia a costi contenuti, ad alta accettabilità sociale e in armonia con l'ambiente.

Enel ha accettato la sfida e ha impostato una strategia industriale rivolta a:

- > diversificare il proprio mix di combustibili, puntando sul carbone a tecnologia pulita e ad aumentare l'efficienza dei propri impianti di produzione;
- > completare il piano di trasformazione delle centrali da olio combustibile a gas;
- > incrementare la produzione di elettricità da fonti rinnovabili;
- > incrementare l'efficienza energetica degli usi finali dell'energia;
- > intensificare la ricerca e lo sviluppo di nuove forme energetiche e tecnologiche (idrogeno; solare termodinamico; carbon capture).

Efficienza energetica del parco di produzione

- > Potenza efficiente netta complessiva: 42.216 megawattora
- > Potenza efficiente netta termoelettrica: 26.902 megawattora
- > Potenza efficiente netta rinnovabili: 15.314 megawattora

L'energia elettrica prodotta oggi da Enel proviene essenzialmente da combustibili fossili che raggiungono una quota pari a circa il 73% del totale dell'energia prodotta; il 21%, invece, è prodotto da fonti rinnovabili da apporti naturali (più il 6% da fonte idrica da apporti di pompaggio). Attualmente l'uso del mix di combustibili fossili utilizzato permette di avere oltre il 13% di elettricità da olio combustibile, circa il 34% da gas naturale e circa il 26% da carbone.

L'**olio combustibile** utilizzato è prevalentemente senza zolfo o a basso tenore di zolfo e ciò consente di avere basse concentrazioni di anidride solforosa nei fumi emessi durante la combustione.

Il **gas naturale** è utilizzato prevalentemente negli impianti a ciclo combinato, dai quali proviene quasi il 20% dell'elettricità e questa quota, nel futuro, sarà destinata ad aumentare quando sarà completato il programma di trasformazione degli impianti a olio combustibile in impianti a ciclo combinato a gas che coinvolgerà una capacità di oltre 5mila megawatt.

Le **fonti rinnovabili** da apporti naturali rappresentano circa un quinto dell'intera energia elettrica prodotta nel 2005 da Enel. La maggior parte proviene da impianti idroelettrici che oggi contribuiscono per il 16% alla produzione totale, mentre un altro contributo importante è dato dagli impianti geotermici che coprono poco più del 4%. Le altre fonti rinnovabili (eolica, fotovoltaica, da biomasse e dalla parte biodegradabile dei rifiuti), con il grande impulso degli ultimi anni hanno subito un ulteriore incremento.

Considerati gli obiettivi di Enel, che sono quelli di mettere a disposizione della collettività e del mondo produttivo elettricità a prezzi più bassi rispetto a quelli attuali e con trascurabile incidenza ambientale, l'impegno rimane quello di adottare un mix dei combustibili dove, per il 2012, accanto a un'adeguata diversificazione del mix dei combustibili fossili, le fonti rinnovabili giocheranno un ruolo importante.

Nel 2012 il carbone rappresenterà quasi il 50% del paniere dei combustibili fossili, grazie alla tecnologia che consente di utilizzarlo in maniera pulita. L'olio combustibile diventerà residuale riducendosi all'1% e raggiungendo, così, l'obiettivo di ab-



bandonare questa fonte il cui prezzo risente spesso delle situazioni politico-economiche dei Paesi produttori. L'uso del gas naturale diminuirà riducendo, così, la dipendenza da quei Paesi che, sempre per motivi di carattere politico, potrebbero condizionare il suo approvvigionamento.

A fronte di una diminuzione dell'uso di gas naturale e del progressivo abbandono dell'olio combustibile ci sarà un aumento consistente delle fonti rinnovabili che costituiranno quasi un terzo dell'intero mix produttivo.

Catturare la CO₂

L'impegno Enel sul tema della "cattura e sequestro" dell'anidride carbonica (trovare cioè una soluzione affinché non venga emessa in atmosfera) è a tutto campo. A livello internazionale Enel partecipa attivamente al CSLF (Carbon Sequestration Leadership Forum) un consesso nel quale si discutono le problematiche tecniche, ma soprattutto sociali del sequestro della CO₂. I partecipanti sono i più importanti Paesi del mondo tra cui Stati Uniti, Cina e Russia. A livello più operativo, Enel partecipa ai gruppi di lavoro della piattaforma ZEFFPP (Zero Emission Fossil Fuel Power Plant) nel cui comitato consultivo è stato nominato il responsabile della ricerca Enel. Le attività di ricerca riguardano la partecipazione ai progetti europei Dynamis e Friendly Coal, un progetto quest'ultimo che vede Enel impegnata a sviluppare nelle sue stazioni sperimentali la difficile tecnologia dell'oxi-combustion (accelerazione della combustione con tecnologie basate su ossigeno per migliorarne l'efficienza e ridurre fumi ed emissioni di CO₂). Nell'ambito dei programmi della Ricerca di Sistema finanziata dal Ministero delle Attività Produttive, Enel sta studiando poi la possibilità di produrre alghe, da trasformare poi in bio-combustibile, alimentandole con l'anidride carbonica emessa dagli impianti a carbone; in collaborazione con l'industria chimica, prodotti chimici di base per la produzione di policarbonati. Di rilievo infine l'accordo che Enel ha siglato con l'INGV (Istituto Nazionale di Geologia e Vulcanologia) per studiare la possibilità di sequestrare grandi quantità di CO₂ in serbatoi naturali sotterranei collocati nelle immediate vicinanze di future centrali Enel a carbone.



ENERGIA EFFICIENTE USANDO LA TESTA

A cinque anni dall'emanazione dei primi decreti sull'efficienza energetica (24 aprile 2001) e a quasi un anno e mezzo dagli ultimi decreti del luglio 2004, a marzo 2006 è partito il mercato dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE) indispensabili per le società distributrici di elettricità e gas con più di 100mila clienti finali per attestare di aver centrato l'obiettivo di riduzione di energia primaria loro assegnato da questi decreti. Gli obiettivi per i distributori di elettricità e gas sono ripartiti in cinque anni e il primo obiettivo è stato fissato per il 2005, arrivando al 2009 con un impegno di risparmiare complessivamente 2,9 Mtep (milioni di tonnellate di petrolio equivalenti) di energia primaria (1,6 Mtep nel settore dell'elettricità e 1,3 Mtep nel settore del gas). Risparmiare l'energia di cui si dispone, senza rinunciare al comfort e allo sviluppo tecnologico, non soltanto si può, ma è anzi indispensabile perché il risparmio energetico è la più importante fonte rinnovabile: all'insegna di questo principio guida, è partita un'articolata campagna di informazione e sensibilizzazione sull'efficienza energetica organizzata da Enel e promossa dai

Far di conto con la CO₂

L'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali rappresenta senza dubbio il mezzo più efficace in termini di costi per ridurre i consumi di energia primaria e conseguentemente abbattere le emissioni di gas a effetto serra migliorando la qualità dell'aria, in particolare nelle regioni densamente popolate. Le misure adottate, quindi, per conseguire questo obiettivo aiuteranno a rispettare anche gli impegni assunti con il Protocollo di Kyoto.

Infatti la stessa delibera del CIPE del 19 dicembre 2002 (Piano di azione nazionale per la riduzione dei livelli di emissione dei gas a effetto serra) prevede, tra le misure necessarie a conseguire l'obiettivo di Kyoto, anche interventi relativi al miglioramento dell'efficienza energetica negli usi finali. La delibera, inoltre, stima di poter ottenere da tali interventi una riduzione di anidride carbonica (CO₂) fino a oltre 6 milioni di tonnellate. Considerando che sul mercato una tonnellata di CO₂ a fine 2005 si è attestata su valori pari a circa 21 euro (fonte Point Carbon), l'ammontare di anidride carbonica evitata consentirebbe di abbattere il costo che l'Italia dovrà sostenere per conseguire gli obiettivi prefissati dal Protocollo di Kyoto per un totale di oltre 120 milioni di euro.



Milos Lascek, *The ghosts of nature*

Ministeri delle Attività Produttive e dell'Ambiente e della Tutela del Territorio.

Filo conduttore della campagna è lo slogan "Quando usi l'energia, usa la testa": infatti, una parte importante dell'energia prodotta finisce nelle case per riscaldare o raffreddare gli ambienti, per produrre acqua calda, per far funzionare lampadine ed elettrodomestici, cuocere cibi; ogni cittadino può utilizzarla in modo più 'intelligente', coniugando risparmio energetico in casa e risparmio economico in bolletta. L'uso più razionale del-

Uso razionale dell'energia

- > Contatori elettronici installati: 26.954.000
- > Clienti con tariffa bioraria: oltre 540.000

Tutti i numeri dell'efficienza energetica di Enel

- > Avvio della campagna pubblicitaria televisiva dal 4 dicembre 2005.
- > Più di 100 messaggi pubblicitari sulla carta stampata.
- > 1,5 milioni di copie della guida "Quando usi l'energia, usa la testa" distribuite.
- > 20 tappe della Maratona sull'uso intelligente dell'energia elettrica.
- > 2 milioni di lampadine a basso consumo energetico distribuite.
- > Circa 180.000.000 di kWh risparmiati.
- > Oltre 100.000 tonnellate di CO₂ evitate.
- > 27 milioni di contatori elettronici già installati.
- > Oltre 21 milioni di contatori elettronici già letti e gestiti a distanza.
- > Oltre 500.000 le adesioni alle tariffe multiorarie proposte da Enel.
- > 15mila elettrodomestici di classe A venduti con Enel Club.

le risorse energetiche genera, quindi, un duplice risultato positivo perché va nell'interesse dei clienti, ma anche della comunità, rendendo possibile:

- > la riduzione del consumo dei combustibili (e, di conseguenza, minor inquinamento);
- > la maggiore indipendenza dell'Italia sotto il profilo energetico;
- > la riduzione del rischio black-out;
- > il miglioramento della qualità e affidabilità del servizio di fornitura di energia elettrica. ■

Un giro d'Italia per risparmiare elettricità

Ventuno città italiane, da sud a nord: queste le tappe del tour per l'uso intelligente dell'energia elettrica. L'obiettivo è coinvolgere migliaia di persone, in un arco di due mesi, nella campagna di Enel "Quando usi l'energia, usa la testa", promossa dal Ministero per le Attività Produttive e dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio. Una vera e propria maratona dell'efficienza energetica che ha tagliato i nastri di partenza il 4 febbraio 2006 a Reggio Calabria e si concluderà il 6 maggio 2006 a Bergamo. Una maratona coinvolgente – basti pensare che sono state più di 8.000 le persone interessate dalla tre giorni calabrese

– che alla fine avrà molti vincitori: in primo luogo tutti i visitatori degli stand, dove per esempio viene distribuita la guida all'uso intelligente dell'energia elettrica, che indica come utilizzare in modo più razionale gli elettrodomestici per risparmiare energia e contribuire così al miglior equilibrio del sistema elettrico nazionale e dell'ambiente, ottenendone in più un beneficio in bolletta. Ma la guida – scaricabile anche dal sito [Consuma Intelligente \(http://www.enel.it/sportello_online/elettricità/consumaintelligente/\)](http://www.enel.it/sportello_online/elettricità/consumaintelligente/) dedicato all'iniziativa – non è certo l'unico 'strumento' utilizzato in questa campagna. Sempre presso gli stand,

infatti, vengono consegnati ai visitatori dei "gratta e vinci": rispondendo esattamente alle 4 semplici domande sugli accorgimenti da seguire per risparmiare energia in casa, si ottengono in premio simpatici gadget, tra cui le lampadine ad alta efficienza energetica che durano 8 volte di più e consumano l'80% in meno delle tradizionali lampadine a incandescenza. E alla fine del tour saranno state distribuite più di 40.000 lampadine: se sostituite alle lampadine tradizionali, porteranno a un risparmio annuo di 3.600.000 chilowattora ed eviteranno l'immissione in atmosfera di 2.492 tonnellate di anidride carbonica (CO₂) e di altri gas a effetto serra.



Grazia Brociero, Talamone

L'IMPEGNO SULLE FONTI RINNOVABILI

Dalle leggi ai fatti. In Italia, con la pubblicazione dei decreti ministeriali attuativi del decreto legislativo n. 387 del 2003 che ha recepito la Direttiva europea 2001/77/CE sulla promozione delle fonti rinnovabili nel mercato interno dell'elettricità, il quadro normativo per sostenere le energie alternative si sta completando. Molto importante è stata l'emanazione del decreto 28 luglio 2005 che incentiva la produzione di energia elettrica mediante conversione fotovoltaica della fonte solare. Questo decreto innova rispetto al passato prevedendo un'incentivazione in conto energia invece di un'incentivazione in conto capitale, remunerando l'energia elettrica prodotta con una tariffa di quasi 50 centesimi di euro per ogni chilowattora prodotto, per una durata di venti anni.

Lo stesso decreto ha fissato anche un obiettivo nazionale di potenza nominale fotovoltaica cumulata da installare entro il

2015: obiettivo fissato in un primo momento pari a 300 megawatt, è stato successivamente incrementato fino a mille megawatt (D.M. 6/2/2006).

Tutto questo mette il fotovoltaico nella condizione di poter essere sviluppato e raggiungere quote rilevanti nello scenario energetico nazionale. Enel ha da tempo un programma di sviluppo delle energie rinnovabili che oggi risulta coerente con gli obiettivi del Paese che fissano nel 22,5% la quota di energia rinnovabile capace di contribuire a soddisfare la richiesta di energia elettrica al 2010.

Nel 2005 Enel ha prodotto circa 25 terawattora di energia da fonti idroelettriche (di cui quasi sette derivati da pompaggio e quindi dall'acqua già utilizzata per produrre energia elettrica e ripompata nei bacini per nuovi utilizzi), cinque di geotermico, circa 0,4 di eolico e una piccola quota di fotovoltaico, per un to-

Energia verde

- > Sviluppo del rinnovabile: 104 megawattora
- > Investimenti su energie rinnovabili: 262,4 milioni di euro

tale di circa 30 terawattora. Questi risultati hanno evitato emissioni per circa 16,2 milioni di tonnellate di anidride carbonica e contribuiranno a raggiungere gli obiettivi fissati dal Protocollo di Kyoto. Nel corso del 2005 si è avuta una variazione della potenza delle fonti rinnovabili (circa 100 megawatt) dovuta principalmente:

- > all'attivazione dei nuovi impianti idroelettrici di Tirso1, Roccasparvera Diga, Busche, Posada e Ponte Pià (circa 24 megawatt), e al completamento dei lavori di rifacimento e potenziamento degli impianti di Ceprano, Bussolengo, Chievo, Galliciano, Talamona e Somana (circa 18 megawatt);
- > alla dismissione di un gruppo della centrale geotermica di San Martino (-16,8 megawatt), e all'entrata in funzione, nell'ambito del progetto di rinnovamento, della centrale di Nuova San Martino (+34,3 megawatt), nonché alla riattivazione della centrale Nuova Larderello (+11,3 megawatt);
- > al completamento dell'impianto eolico di Littigheddu e all'ampliamento dell'impianto di Sclàfani Bagni 2, con un aumento della potenza di circa 30 megawatt.

Sempre nel campo geotermico continua, inoltre, l'impegno per l'ambiente con la prosecuzione del progetto "Amis" relativo all'installazione di impianti per l'abbattimento del mercurio e dell'idrogeno solforato delle centrali e la bonifica da amianto dei vapordotti obsoleti e in esercizio. ■

Forti e internazionali

Enel diventa sempre più un operatore internazionale integrato. Negli ultimi anni ha avviato una politica di crescita che l'ha portata a essere presente in 13 Paesi, gettando le basi per ulteriori sviluppi internazionali.

Già da tempo presente in Spagna con Viesgo (2.300 megawatt di produzione installati e oltre 600mila clienti serviti), in Romania con le società di distribuzione Banat e Dobrogea (1,4 milioni di clienti serviti, 19% quota di mercato), in Bulgaria nella generazione con Maritza (550 megawatt di produzione installati), Enel continua a crescere.

Nel corso del 2005 è stata avviata l'acquisizione (completata nell'aprile del 2006) di Slovenské Elektrárne, società slovacca

con 6.400 megawatt di capacità installata e circa 10mila persone impegnate. Questa acquisizione rappresenta per Enel l'ingresso nell'area del Centrel, ritenuta chiave perché caratterizzata da grande capacità di interconnessione con le reti elettriche dei Paesi vicini. Inoltre i 2.400 megawatt di capacità da fonte nucleare permetteranno a Enel di riacquisire le competenze necessarie in questo settore. Sempre nel settore nucleare, in Francia Enel sta trattando con EdF la partecipazione in EPR (European Pressurized Reactor), che garantirà fino a 1.200 megawatt di energia di base.

In Russia, invece, Enel, già attiva come gestore di un ciclo combinato a San Pietroburgo, ha siglato a inizio 2006 >



Dan Sever Dulamita, Autunno in pianura



Eleuterio Baris, Maggio

un accordo per partecipare a RusEnergosbyt (RES), società attiva nell'intermediazione di energia elettrica.

Enel sta inoltre partecipando alla privatizzazione di Muntenia Sud, società di distribuzione in Romania ed è estremamente attenta alle opportunità che le permettano di consolidare la propria presenza nel continente europeo, in particolare nella penisola iberica e nell'Est Europa.

Un discorso a parte merita la presenza internazionale di Enel nelle fonti rinnovabili. Grazie ad anni di esperienza sul campo nel territorio nazionale, Enel ha saputo guadagnare una posizione di leadership nel campo dell'energia da fonti rinnovabili, in particolare nelle fonti idroelettrica, geotermica ed eolica.

Combinando questa esperienza con la continua attenzione all'evoluzione tecnologica, Enel ha ottenuto un vantaggio competitivo derivante dalla sua conoscenza e abilità nel costruire e operare questo tipo di impianti e, forte di questo vantaggio, ha cominciato a esportare il suo know-how all'estero. Una testimonianza è la presenza nel continente americano, dove ha strategicamente deciso di svilupparsi solo nelle rinnovabili. Opera sia in Nord America, gestendo 312 megawatt di produzione installati da idroelettrico, 67 megawatt da eolico e 21 megawatt da biomasse, sia in America Latina, dove ha una capacità di 182 megawatt nell'idroelettrico e 24 nell'eolico dislocati tra Costa Rica, Guatemala e Cile.

Inoltre, Enel partecipa con LaGeo alla produzione di 115 megawatt di geotermico (che verranno presto estesi a 250 megawatt) in Salvador. Nuovi investimenti sono già previsti nel settore idroelettrico e geotermico ma è forte l'attenzione a ulteriori possibili sviluppi sempre nelle rinnovabili.

Altra presenza internazionale di rilievo nel settore dell'energia da fonti rinnovabili è quella in Spagna, dove Viesgo ha una capacità idroelettrica di 667 megawatt ed Enel partecipa alla *joint venture* EUFER (Enel Unión Fenosa Renovables) con Unión Fenosa, che gestisce 89 megawatt di idroelettrico, 286 megawatt di eolico e 61 megawatt di cogenerazione. Interessanti sviluppi sono attesi anche nella penisola iberica, con particolare riferimento all'idrico e all'eolico, per i quali sono già stati previsti progetti per installare ulteriori 700 megawatt entro il 2010. Il settore eolico sembra essere particolarmente interessante anche in Francia, grazie alla spinta data in questo senso dal governo.

Infine, dei 6.400 megawatt di capacità della società slovacca Slovenské Elektrárne, ben 2.400 vengono da fonte idroelettrica.

La somma di tutte queste attività internazionali e dei 15mila megawatt di capacità da fonti rinnovabili in Italia rende Enel un operatore con circa il 37% del mix di capacità produttiva proveniente da fonti rinnovabili. Questo indicatore, unito alle competenze acquisite in anni di esperienza nel settore, rende Enel uno dei leader mondiali nelle fonti rinnovabili. ■



Sergio Ruzzenenti, *Energy on the rocks*

QUANDO IL CARBONE È PIÙ PULITO

Il carbone, oggi, associato all'uso delle più moderne tecnologie può consentire di ottenere elettricità a prezzi più bassi, in maniera più efficiente e in modo ambientalmente compatibile. Per questi motivi Enel ha avviato un piano per trasformare due grandi centrali termoelettriche alimentate a olio combustibile in moderne centrali a carbone. Il piano prevede, in particolare, di applicare la tecnologia del carbone pulito all'impianto di Torrevaldaliga Nord a Civitavecchia, in provincia di Roma, e all'impianto di Porto Tolle a Rovigo, per una potenza complessiva di circa 4mila megawatt.

Con la realizzazione del piano si otterranno benefici ambientali indiscutibili grazie >

Parco termoelettrico

- > Investimenti per efficienza: 232 milioni di euro
- > Investimenti ambientali: 52 milioni di euro

Daniele Soncin, *Nubi di primavera*

all'impiego di tecnologie all'avanguardia come:

- > "caldaie ultrasupercritiche" ovvero caldaie a polverino di carbone in un ciclo sigillato con parametri di processo ai limiti tecnici oggi consentiti (alta pressione e alta temperatura). La tecnologia esprime elevati rendimenti termodinamici e quindi un notevole risparmio di combustibile (il rendimento η o "rendimento eta", che misura l'efficienza degli impianti, aumenta dal 38 al 45%);
- > nuovi sistemi di denitrificazione catalitica dei fumi (DeNO_x) a elevata efficienza ($\eta=85\%$) per l'abbattimento degli ossidi di azoto (NO_x);
- > filtri a manica di ultima generazione per la depolverazione (cioè l'estrazione di polveri) dei fumi, con un'alta efficienza di abbattimento delle polveri ($\eta=99,9\%$);
- > nuovi sistemi di desolforazione dei fumi (DeSO_x) del tipo calcare/gesso a umido a elevata efficienza di abbattimento ($\eta=97\%$) degli ossidi di zolfo (SO₂);
- > impianto di cristallizzazione delle acque di spurgo del desolforatore, con il loro completo recupero, che pertanto non costituiscono un effluente liquido in uscita dall'impianto.

Alla tecnologia, inoltre, è associato anche un efficace sistema di gestione del carbone che prevede di svolgere le operazioni relative alle fasi di movimentazione e di stoccaggio del combustibile in piena sicurezza, impiegando strutture completamente chiuse, depressurizzate e automatizzate.

Con tali trasformazioni la qualità dell'aria migliora notevolmen-

te in quanto i sistemi di abbattimento degli inquinanti tradizionali (ossidi di azoto, ossidi di zolfo e polveri) riescono a garantire livelli di emissioni molto al di sotto dei valori di un'analogia centrale a olio combustibile.

Questi valori sono poi inferiori a quelli stabiliti dalla Direttiva europea 2001/80/CE relativa ai grandi impianti di combustione, come si può vedere dalla seguente tabella.

Emissioni a confronto

mg/Nmc	Olio combustibile	Combustibili fossili*	Carbone pulito
Ossidi di azoto (NO _x)	400	200	100
Ossidi di zolfo (SO ₂)	200	200	100
Polveri	50	30	15

* Direttiva 2001/80/CE

Alla notevole riduzione delle emissioni inquinanti si contrappone un lieve aumento delle emissioni di anidride carbonica (CO₂) che, rispetto a un impianto a olio combustibile con un'emissione specifica di 740 grammi per chilowattora, raggiunge un valore di 770 grammi per chilowattora (circa il 4% in più) rispetto ai 930 grammi delle attuali centrali a carbone. Questo modesto incremento di CO₂ è compensato, comunque, dagli impianti a ciclo combinato a gas. Un ulteriore contributo alla riduzione delle emissioni di CO₂ sarà fornito dall'incremento degli impianti a fonti rinnovabili. ■

A Civitavecchia con impianti "clean coal"

La centrale termoelettrica di Torrevaldaliga Nord a Civitavecchia, realizzata da Enel nel 1984 era composta da 4 gruppi da 660 megawatt ciascuno, per un totale di 2.640 MW di potenza installata. L'impianto, entrato in funzione nel 1984, ha gradualmente raggiunto la piena operatività nel 1986 e, dopo circa 15 anni di attività con alimentazione a olio combustibile, è stato avviato alla riconversione a carbone pulito.

Alla fine del 1999 Enel preparò il progetto e nel 2000 venne avviato l'iter per ottenere le autorizzazioni con la convocazione della Conferenza dei Servizi e la presentazione dello Studio di Impatto Ambientale. Dopo aver ottenuto il parere favorevole dei Ministeri e delle autorità locali competenti per la Valutazione d'Impatto Ambientale, nel dicembre 2003 si ottenne il decreto autorizzativo per la costruzione di un impianto costituito da 3 gruppi a carbone pulito per un totale di 1.980 megawatt di potenza installata.

Nel cantiere avviato nel marzo del 2004 lavorano oltre 1.500 persone, con punte di 2.000 unità lavorative e con una previsione fino a 3.000 entro la fine del 2006. Grazie all'introduzione delle più avanzate tecnologie per il trattamento e la pulizia dei fumi, ai migliori rendimenti termici delle nuove caldaie e all'utilizzo di >

Gas liquido e gassoso

Il dibattito sull'opportunità o meno di costruire in varie regioni d'Italia un rigassificatore è tuttora molto intenso. Vale quindi la pena di capire come funziona e a cosa serve un impianto di questo tipo.

Un terminale di rigassificazione è un impianto che consente l'importazione di gas naturale liquefatto (GNL), la sua riconversione allo stato gassoso e l'immissione dello stesso nella rete nazionale di distribuzione del gas per essere utilizzato dalle famiglie, dalle imprese e anche dalle centrali elettriche che fanno ricorso al gas per le loro turbine. Un rigassificatore è composto essenzialmente da:

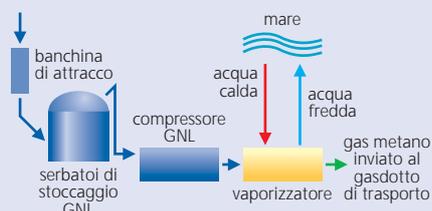
- > un molo per l'attracco delle navi metaniere;
- > serbatoi per lo stoccaggio del gas naturale liquefatto;
- > scambiatori di calore ove avviene la rigassificazione;
- > il collegamento alla rete nazionale dei gasdotti.

Il funzionamento del terminale è semplice e la sua tecnologia conta su oltre 40 anni di esperienza. Il GNL è trasportato con navi metaniere dai Paesi di origine ai terminali di rigassificazione, dove viene scaricato in serbatoi a pressione atmosferica e a basse temperature (-162°C). Il serbatoio è costruito in acciaio speciale al nickel, rivestito all'esterno da circa un metro di materiale isolante ad alto grado di resistenza, e inserito in un ulteriore contenitore esterno di cemento armato spesso circa un metro.

Il GNL viene quindi estratto dai serbatoi di stoccaggio mediante pompe che lo inviano in pressione ai vaporizzatori. Questi sono scambiatori di calore con dei tubi, all'interno dei quali passa il GNL, lambiti all'esterno da acqua di mare che, essendo più calda, trasforma il gas da liquido a gassoso, senza alcun contatto diretto tra acqua e gas.

Il gas è infine immesso in pressione nella rete di trasporto nazionale.

Questo lo schema semplificato del funzionamento:



Nonostante la rilevanza strategica del gas naturale per il sistema energetico nazionale e dei notevoli consumi (circa 86 miliardi di metri cubi nel 2005), coperti per più dell'85% tramite importazioni in continua crescita, l'apporto di GNL al sistema Italia è limitato a un solo terminale di piccole dimensioni (si trova a Panigaglia e produce 3,5 miliardi di metri cubi). Infatti, l'approvvigionamento avviene per più del 95% tramite gasdotti che, per loro natura, creano una forte dipendenza dai fornitori (Algeria, Russia, Libia) e non permettono una adeguata diversificazione delle fonti.

Il GNL presenta invece vantaggi in termini di sicurezza e diversificazione degli approvvigionamenti, con possibilità di ricorso a fonti anche molto lontane e in aree geopolitiche diverse, di competitività economica, e di maggiore flessibilità rispetto alle forniture via gasdotto. Infatti, la disponibilità di terminali di rigassificazione che consentono di importare GNL da tutto il mondo consentirebbe di ridurre i rischi di interruzione dei flussi di fornitura, in particolare dai Paesi connessi tramite tubazioni, e di introdurre il necessario bilanciamento nel sistema complessivo degli approvvigionamenti. Allo stesso tempo, gli impianti di rigassificazione hanno accertati standard di sicurezza molto elevati e un impatto ambientale praticamente nullo, con possibilità di sinergie, come per esempio quelle connesse alla catena del freddo per la conservazione degli alimenti.

un particolare tipo di carbone a basso tenore di zolfo, il nuovo impianto prevede un decremento di tutti gli agenti inquinanti con punte dell'80%. Anche grazie alla riduzione di taglia (da 4 a 3 gruppi), sono previste minori emissioni di anidride carbonica con un decremento del 18%. L'investimento complessivo del progetto di riconversione è di 1,5 miliardi di euro. Enel sta potenziando l'organico della nuova centrale in costruzione con 70 nuove assunzioni. Insieme alla riconversione della centrale di Polesine Camerini (Rovigo), l'impianto di Civitavecchia consentirà a Enel di riequilibrare i combustibili utilizzati per la produzione elettrica e di eliminare la dipendenza da olio combustibile per i propri impianti. Il tutto consentirà di ridurre il prezzo medio dell'elettricità, allineando i prezzi italiani alla media europea. ■

Elettricità da Borsa

La Borsa dell'energia elettrica è un mercato telematico: tutte le fasi del mercato si svolgono infatti via Internet e qui si incontrano domanda e offerta, definendo la quantità e il prezzo dell'energia elettrica scambiata. La Borsa è anche un mercato fisico: in cui si definiscono programmi di immissione e di prelievo di elettricità sulla rete.

La Borsa elettrica costituisce uno strumento fondamentale per creare un mercato concorrenziale dell'energia elettrica in Italia e nasce con lo scopo di favorire la formazione di prezzi di equilibrio che consentano a produttori e consumatori di vendere e comprare energia dove c'è una maggiore convenienza economica.

Al termine di una fase di test e di verifica del corretto funzionamento dell'intero sistema, la Borsa è stata avviata il 31 marzo 2004. Numerosi i protagonisti di questa nascita: Ministero delle Attività Produttive (MAP), Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GRTN), Gestore del Mercato Elettrico (GME), Acquirente Unico (AU) riuniti intorno al " Tavolo dell'Energia" .

A partire dal gennaio 2005 è stata avviata anche la partecipazione attiva della domanda: tutti gli operatori interessati possono infatti acquistare oggi l'energia elettrica di cui necessitano direttamente in Borsa.

Ciò significa che a partire da questa data non sono più solo i produttori a stabilire quantità di energie associate a determinati prezzi, ma che anche gli utilizzatori, in qualità di compratori, possono comunicare a che prezzo sono disposti a comprare energia elettrica da distribuire ai loro clienti. L'incontro di queste due dinamiche stabilisce il prezzo. In teoria tutti i consumatori potrebbero accedere alla Borsa elettrica anche se per farlo dovrebbero essere dotati di particolari strumenti, tempo e capacità di orientarsi. In concreto, fino a luglio 2007 sarà ancora difficile per un privato accedere direttamente alla Borsa, se non tramite un grossista di energia elettrica (Enel Trade per esempio), con altri grandi consumatori o con

Enel e il nucleare

La produzione elettrica da fonte nucleare è una significativa realtà nel mondo occidentale e nel Sud-Est asiatico: rappresenta infatti oggi circa il 16% della produzione elettrica complessiva, con nuove unità connesse alla rete ogni anno.

Le principali società elettriche mondiali hanno un significativo portafoglio nucleare, variabile secondo i casi fra il 20 e il 90% della propria capacità e normalmente compreso fra il 30 e il 40%.

Per le grandi produzioni di energia elettrica, quelle capaci di assicurare elevate forniture, la fonte nucleare rappresenta inoltre l'unica alternativa alla produzione da combustibili fossili e alla produzione da grandi impianti idroelettrici a oggi ancora rilevanti.

In considerazione delle incertezze sulle

condizioni alle quali i combustibili fossili saranno disponibili nel futuro e dell'assenza di rilevanti risorse idroelettriche non ancora sfruttate nel mondo occidentale, Enel ha avviato un processo di ricostituzione di competenze tecniche nucleari mediante la costituzione di un gruppo dedicato. Questo avviene in concomitanza all'impegno di Enel sul fronte delle attività di sviluppo della sua presenza internazionale, che include l'acquisizione della quota di controllo della società elettrica slovacca Slovenské Elektrárne (che dispone di tre centrali nucleari) e la partecipazione al progetto, guidato da Électricité de France, per la realizzazione del reattore europeo di prossima generazione European Pressurized water Reactor (EPR).

Dal monopolio di Enel alla Borsa dell'energia elettrica

- > **1992:** trasformazione di Enel da Ente pubblico in SpA, Società per Azioni di diritto privato
- > **1996:** liberalizzazione del settore elettrico in Europa
- > **1999:** decreto legislativo n. 79/99 (noto come Decreto Bersani) che prevede la liberalizzazione del settore elettrico in Italia
- > **2000:** creazione di TEM ("Team Energy Management") – immissione di energia elettrica in rete sulla base dei costi gestita da Enel e dalle cosiddette Genco (le generation company che raggruppavano le centrali Enel da cedere ad altri operatori)
- > **2003:** delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 67/03 – TEM sostituito

- dallo STOVE – immissione di energia elettrica in rete sulla base dei costi – gestito dal GR TN*, Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale
- > **dicembre 2003:** delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 168/03 sull'immissione di energia elettrica in rete sulla base del merito economico
- > **aprile 2004:** avvio della Borsa dell'energia elettrica
- > **agosto 2004:** legge n. 239/04 (nota come Legge Marzano) sul riordino del settore elettrico
- > **luglio 2007:** piena liberalizzazione del mercato

* oggi di Terna.

trader, specialisti nella compravendita di energia elettrica. In sostanza, è come se si volesse acquistare la frutta direttamente nei campi: nessuno lo vieta.

I soggetti che da qui al 2007 sono identificati come "idonei" all'acquisto di energia elettrica sono i grandi gruppi industriali e i grandi grossisti: trader che hanno a loro volta consumatori medi e medio-piccoli come clienti. C'è poi l'Acquirente Unico che ha il compito di acquistare l'energia per tutti i privati cittadini che prima del 2007 non possono comprare direttamente oppure scegliere il distributore di energia elettrica che prediligono.

Fin dal primo giorno di operazioni sulla Borsa elettrica sono stati registrati risultati positivi per quanto riguarda i livelli di liquidità, cioè la quantità di energia quotidianamente scambiata in rapporto a quella scambiata nell'intero sistema. Rispetto alle principali Borse elettriche europee, la Borsa elettrica italiana si caratterizza per una elevata liquidità, attestata con la partenza della domanda attiva attorno al 65-70%, valore che ne ha fatto la prima Borsa europea non obbligatoria.

Nel processo di liberalizzazione del settore elettrico la Borsa elettrica si propone quindi come strumento di innovazione rispetto al sistema dei contratti bilaterali in cui prezzi e quantità vengono determinati liberamente dalle parti contraenti. La Borsa è vantaggiosa poiché:

> migliora il processo di formazione dei

prezzi, rispecchiando le condizioni di domanda e offerta;

> stimola la concorrenza tra operatori e favorisce la soddisfazione della domanda ai prezzi più convenienti disponibili sul mercato;

> opera in trasparenza, rendendo quantità e prezzi costantemente visibili per tutti gli operatori, che possono quindi agire con regole negoziali uguali e in condizioni di simmetria informativa;

> presenta una maggiore flessibilità, consentendo agli operatori elettrici di integrare le forniture di energia per far fronte alle fluttuazioni improvvise del loro fabbisogno;

> contribuisce alla gestione di situazioni di scarsità di offerta, fornendo accurati e puntuali segnali di prezzo sia ai produttori (per rendere disponibile la capacità di generazione) che ai consumatori (promuovendo l'uso efficiente dell'energia);

> favorisce la stabilizzazione del mercato, incentivando la costruzione di nuove centrali e di nuove linee elettriche e l'ingresso di nuovi operatori;

> introduce un elemento di separazione tra l'attività di produzione e di vendita di energia, attività concorrenziali all'interno della filiera elettrica;

> semplifica le procedure commerciali delle aziende e garantisce una maggiore sicurezza di pagamento dell'energia elettrica venduta attraverso i sistemi di garanzia offerti dal mercato.

Il Decreto Bersani

I principi

- > liberalizzazione di produzione e import-export, con limite del 50% dell'energia prodotta o importata in Italia a decorrere dal 2003 per ciascun operatore
- > gestione della rete di trasmissione nazionale affidata al Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GR TN)
- > proprietà della rete di alta e altissima tensione a Enel*
- > distribuzione svolta in regime di concessione
- > tutela mercato vincolato attraverso l'Acquirente Unico (AU)
- > gestione economica del mercato affidata a Gestore del Mercato Elettrico (GME)
- > incentivazione fonti rinnovabili attraverso i "certificati verdi"
- > progressiva apertura del mercato libero

I soggetti istituzionali

GR TN (oggi Terna)

- > gestisce i flussi di energia sulla rete di trasmissione nazionale e garantisce la sicurezza del servizio elettrico
- > controlla le due società AU e GME

GME (Gestore del Mercato Elettrico)

- > gestisce la Borsa dell'energia elettrica

AU (Acquirente Unico)

- > ha la funzione di garante della fornitura al mercato vincolato

Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)

- > organismo pubblico indipendente di nomina governativa
- > svolge funzioni di garanzia e di controllo del settore elettrico

Ministero Attività Produttive (MAP)

- > ha funzioni di indirizzo e coordinamento del settore elettrico

* oggi di proprietà di Terna.

I benefici riguardano tutti i consumatori finali, sia quelli abilitati ad acquistare in Borsa elettrica (grossisti e aziende che hanno contratti diretti con il gestore della rete di trasmissione) sia quelli non abilitati, ovvero i "clienti finali idonei" che non hanno concluso un contratto diretto con GR TN (e che acquistano tramite i grossisti), e quelli "vincolati" che acquistano indirettamente elettricità in Borsa tramite l'Acquirente Unico, società appositamente creata. ■



Licio Cerri, Autunno in centrale

GESTIONE AMBIENTALE: UN PROGRAMMA ATTUATO

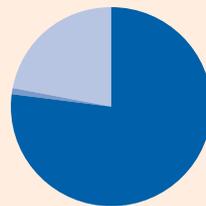
Nel 2005 Enel ha proseguito il programma di applicazione dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) nelle singole Unità di Business interessate all'applicazione degli standard ambientali ISO 14001 ed EMAS (vedere www.iso.org). Questa attività proseguirà anche nei prossimi anni prevedendo l'estensione delle certificazioni ambientali anche agli impianti a fonti rinnovabili confluiti nella Divisione Generazione ed Energy Management (GEM) a seguito della riorganizzazione aziendale del giugno 2005.

L'impegno di Enel è quello di certificare ISO 14001 tutti gli impianti di produzione elettrica e richiederne successivamente la registrazione EMAS.

Il 77,3% della capacità installata è oggi già certificato ISO 14001 (il 43% è registrato EMAS). Al 2005 le centrali certificate sono 268, di cui 130 hanno anche la registrazione EMAS.

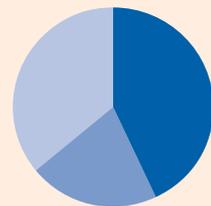
Enel ha inoltre aderito all'EPD® (Environmental Product Declaration) e, dopo aver ottenuto questa certificazione per l'impianto eolico di Scàfani Bagni, situato in provincia di Palermo, ha avuto il medesimo riconoscimento anche per l'impianto geotermico di Bagnore 3, in provincia di Grosseto, primo ad avere l'EPD® nel settore. ■

ISO 14001 nelle
centrali elettriche



■ Certificate: **77,3%**
■ Con certificazione in corso: **0,4%**
■ Con certificazione programmata: **22,3%**

EMAS nelle
centrali elettriche



■ Registrate: **43,4%**
■ Con registrazione in corso: **20,6%**
■ Con registrazione programmata: **36,0%**

Campo eolico Scàfani Bagni (PA)

- > Ubicazione: Parco naturale delle Madonie
- > Potenza: 7.260 kW
- > 1° impianto elettrico con EPD® in Italia
- > Ottenuta certificazione (Certiquality) nel giugno 2004
- > Prevista ISO 14001 entro il 2006

Impianto geotermico Bagnore 3 (GR)

- > Ubicazione: Santa Fiora (Amiata)
- > Potenza: 19 MW
- > 1° impianto geotermoelettrico con EPD® al mondo
- > Ottenuta certificazione (Certiquality) nel maggio 2005
- > Ottenuta ISO 14001 nel dicembre 2005



Stefano Maltese, *Il nord del mondo*

ENEL VERSO KYOTO

Il controllo delle emissioni di CO₂ (anidride carbonica) riveste un ruolo importante nella definizione delle strategie ambientali di Enel. Già nel 2000, insieme ai Ministeri dell'Ambiente e delle Attività Produttive, l'Azienda aveva sottoscritto un accordo volontario per il contenimento delle emissioni di gas serra con l'impegno di conseguire entro il 2006 una riduzione delle proprie emissioni di CO₂ pari al 20% rispetto ai livelli del 1990. Questo

obiettivo è in via di superamento (attualmente Enel ha raggiunto il 19%) grazie all'applicazione di una serie di misure, tra cui quelle che rientrano nel piano complessivo di conversione degli impianti e di diversificazione dei combustibili associata all'utilizzo di tecnologie più efficienti. Oltre alla strategia di riduzione delle emissioni di CO₂ basata su azioni interne per la maggiore efficienza dei suoi impianti e per l'incremento delle fonti >

Emissioni in atmosfera

- > Emissioni specifiche gas serra (CO₂):
56,2 milioni di tonnellate
- > Valore emissioni evitate:
16,2 milioni di tonnellate

rinnovabili, Enel sta avviando una serie di iniziative che prevedono interventi di cooperazione internazionale: uso significativo dei meccanismi flessibili (CDM, Clean Development Mechanism, e JI, Joint Implementation) introdotti dal Protocollo di Kyoto. Ecco come:

- > partecipazione a un numero limitato di carbon funds (fondi per l'acquisto o la vendita di crediti di CO₂) opportunamente selezionati;
- > acquisto diretto di crediti di CO₂ con contratti a lungo termine;
- > sviluppo di progetti propri nelle aree geografiche in cui Enel è già attiva.

In alcuni casi, le azioni di Enel sono condotte in cooperazione con il governo italiano. Per esempio, è stato concluso un accordo specifico con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio nel quadro della più vasta cooperazione tra Cina e Italia. Il piano strategico non trascura i programmi di ricerca e sviluppo di diverse tecnologie innovative quali l'applicazione del vettore idrogeno alla produzione di elettricità e di calore e la sperimentazione di un impianto solare termodinamico che integra un impianto termoelettrico tradizionale a ciclo combinato.

Enel inoltre è coinvolta nella predisposizione della piattaforma di ricerca europea denominata "Zero Emissions Fossil Fuel Power Plants" che ha l'obiettivo di produrre un documento strategico per l'approfondimento e la crescita tecnologica del processo di cattura e sequestro geologico della CO₂ emessa dagli impianti a combustibili fossili. ■

Dove si trova l'Italia

Imponendosi con forza crescente sul panorama internazionale, il tema del cambiamento climatico richiede uno sforzo politico sempre più condiviso, globale ed equo e diventa, dal punto di vista strategico, sempre più rilevante per aziende come Enel. Due grandi occasioni internazionali hanno permesso di progredire sulla strada del confronto su questo tema e sulla cooperazione internazionale alla ricerca di una efficace soluzione al problema.

A luglio 2005, il G8 di Gleneagles, in Scozia, che riunisce Canada, Francia, Germania, Giappone, Italia, Regno Unito, Russia e Stati Uniti, ha riconosciuto che il crescente bisogno di energia da combustibili fossili, insieme alle altre attività umane, contribuisce al riscaldamento della superficie terrestre determinando quella che costituisce una difficile sfida a lungo termine per l'intero pianeta: il Climate Change, Cambiamento Climatico.

Il G8 ha promosso l'innovazione, l'efficienza energetica, lo sviluppo di tecnologie pu-

lite e ha riconosciuto la necessità di collaborare con i Paesi in via di sviluppo per accelerare la diffusione di queste tecnologie incrementando l'investimento privato.

A dicembre 2005, si è tenuta a Montreal l'undicesima COP, Conferenza dei Paesi parte della UNFCCC (United Nation Framework Climate Change Convention), la convenzione quadro sul cambiamento climatico delle Nazioni Unite. La conferenza ha avviato processi di cooperazione più ampia per affrontare il cambiamento climatico, di revisione del Protocollo di Kyoto e di definizione degli obiettivi di emissione post 2012. Le Parti dell'UNFCCC, inclusi gli Stati Uniti, si sono impegnate ad avviare un processo di cooperazione per affrontare il cambiamento climatico con obiettivi di sviluppo sostenibile, promuovendo azioni per l'adattamento e sviluppando pienamente il potenziale tecnologico e degli strumenti di mercato.

Inoltre, come previsto dal Protocollo di





Flaminia Ceribelli, *I colori dell'energia*

Acqua ed elettricità in Maghreb con l'e7

Il Maghreb è l'area più a ovest del Nord Africa che si affaccia sul Mediterraneo e comprende diversi stati che vanno dalla Tunisia al Marocco.

La mancanza di acqua dolce è tra le problematiche più drammatiche che affliggono tale regione. Una delle principali fonti di acqua dolce, specialmente nella parte meridionale della regione, potrebbe scaturire dalla realizzazione di impianti di dissalazione dell'acqua di mare.

e7, come organizzazione internazionale che riunisce le maggiori imprese elettriche di Paesi quali Canada, Francia, Germania, Giappone, Italia, Russia e Stati Uniti ha un ruolo attivo nella protezione dell'ambiente globale promuovendo l'efficienza energetica nella generazione e l'uso razionale dell'elettricità come strumenti per consentire lo sviluppo sostenibile anche in quei Paesi che sono in via di sviluppo.

A tal fine e7, nel 2005, ha avviato un progetto denominato "Reverse Osmosis System" (ROS) con la finalità di creare una fornitura di acqua dolce per la suddetta regione.

Il sistema ROS per la produzione di acqua dolce ha bisogno di elettricità per funzionare: essa sarà prodotta localmente in maniera sostenibile e cioè attraverso fonti rinnovabili (eolica e solare). L'acqua prodotta sarà, successivamente, distribuita alle comunità isolate.

Enel, in quanto società dell'e7, ha assunto il ruolo di leader dell'iniziativa e sta portando avanti lo studio di fattibilità del progetto che prevede la realizzazione di un sistema pilota nel Sud della Tunisia e coinvolge anche il Ministero dell'Agricoltura e in particolare l'autorità tunisina delle acque (SONEDE). L'elettricità necessaria all'impianto sarà fornita da un generatore eolico, avendo già verificato la disponibilità della risorsa vento e i necessari requisiti tecnici.

Kyoto, è stato attivato il processo di definizione di ulteriori obiettivi di riduzione delle emissioni dopo il 2012 ed è stata riconosciuta la necessità di potenziare il meccanismo flessibile di CDM (Clean Development Mechanism) dopo il 2012. L'Unione Europea ha vissuto la fase di avvio di uno dei principali strumenti adottati per il raggiungimento dell'obiettivo di Kyoto: il sistema di Emission Trading, cioè il mercato europeo di crediti e debiti derivanti dalle tonnellate di CO₂ (anidride carbonica) emesse dalle imprese nei diversi Paesi, partito a gennaio 2005.

A dicembre 2005, la Commissione Europea ha inoltre pubblicato la Comunicazione sugli "Orientamenti complementari sui piani nazionali di assegnazione per il periodo di scambio 2008-2012" che contiene le linee guida e la tempistica per la preparazione e presentazione dei Piani Nazionali di Assegnazione per il periodo 2008-2012.

Nel nostro Paese, con l'approvazione della Commissione Europea, il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio ha assegnato in via definitiva, lo scorso febbraio, le quote di emissione di CO₂ per il periodo 2005-2007 agli operatori dei settori coinvolti dalla disciplina del sistema europeo di Emission Trading.

Lo stesso decreto ha anche istituito, con significativo ritardo rispetto agli altri Paesi dell'Unione Europea, il Registro nazionale delle emissioni e delle quote di emissione, elemento indispensabile per l'avvio vero e proprio del sistema di scambio di quote fra operatori.

Nel triennio 2005-2007 sono state assegnate in media quote pari a 223,1 milioni di tonnellate di CO₂ l'anno, di cui 131,1 milioni di tonnellate di CO₂ al settore termoelettrico e 92,1 milioni di tonnellate di CO₂ ai settori diversi da quello termoelettrico. ■



AMBIENTE MOLTO RICERCATO

La Ricerca di Enel è un'area tecnica della Divisione Generazione ed Energy Management e ha una missione chiara: supportare le strategie di Enel proponendo idee e sviluppando progetti mirati ad aumentare la competitività aziendale.

Due centri di ricerca, a Pisa e a Brindisi, due aree sperimentali a Livorno e a Sesta (vicino a Larderello, Siena), numerose stazioni di prova presso impianti attivi, due laboratori chimici specializzati, 160 ricercatori, una rete di collaborazioni con i maggiori centri di ricerca a livello internazionale.

Un meccanismo di selezione dei progetti di ricerca basato sulle richieste dirette delle unità operative, per le attività a breve e medio termine, e sul coinvolgimento del vertice aziendale per i progetti di carattere strategico.

Un metodo di lavoro collaudato che, partendo dal laboratorio e passando dalla sperimentazione su prototipi, punta sempre all'applicazione sugli impianti. Una reputazione consolidata che spinge decine di ricercatori europei a svolgere tirocini di

specializzazione presso le sedi Enel.

È la salvaguardia dell'ambiente che ha la priorità tra i temi su cui lavora la Ricerca di Enel, primi fra tutti l'abbattimento degli inquinanti e dei microinquinanti, la valorizzazione dei residui, l'utilizzazione dell'anidride carbonica.

Il lavoro dei ricercatori di Enel è stato essenziale per poter aumentare sensibilmente l'efficienza degli impianti e ridurre di conseguenza l'emissione di sostanze inquinanti. Per quanto riguarda Enel ciò ha consentito, tra la fine del 2002 e la fine del 2004, di ridurre:

- > del 26,2% le emissioni di biossido di zolfo;
- > dell'8,2% quelle di ossido di azoto;
- > del 20,5% le polveri;
- > del 2,1% le emissioni di gas a effetto serra.

Il secondo filone è quello dell'affidabilità: per salvaguardare gli impianti e aumentare la loro disponibilità e sicurezza la via percorsa è quella della diagnostica precoce con l'impiego di simu-



Lisa Favaretto, *Secoli di luce*

Ricerca e innovazione

- > Spesa per la ricerca: 20 milioni di euro
- > Personale di ricerca: 155

Fondazione futuro pulito

Enel, insieme alla Facoltà di Ingegneria dell'Università di Pisa, ospiterà dalla seconda metà del 2006 la sede dell'International flame research foundation, nota come Ifrf, la più importante fondazione internazionale dedicata alla generazione termica pulita.

L'Enel e la Facoltà di Ingegneria di Pisa sono state scelte dall'Ifrf dopo una selezione che ha visto in gara Università e centri di ricerca di Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Paesi Bassi, Regno Unito e Svezia, riconoscendo i risultati raggiunti da Enel nella ricerca di soluzioni innovative per l'abbattimento delle emissioni e per il miglioramento dell'efficienza nella combustione termoelettrica.

L'International flame research foundation conta attualmente circa 150 membri, tra i quali l'americana ExxonMobil Research, la tedesca E.On e la francese Électricité de

France. La Fondazione è nata nel 1955 per studiare la combustione con un approccio tecnico-scientifico innovativo capace di colmare il divario tra industria e accademia. Gli studi dell'Ifrf hanno riguardato il più ampio spettro industriale, dai grandi consumatori di energia (generazione elettrica, industrie del cemento, del ferro e dell'acciaio, del vetro, dello smaltimento dei rifiuti) ai produttori di combustibili (industrie del carbone, dei gas combustibili e della raffinazione del petrolio). In questi ambiti, nel corso degli anni, l'Ifrf ha affrontato tutti gli aspetti della combustione che via via hanno richiesto nuovi sviluppi a seguito di rinnovate esigenze e normative ambientali. In particolare, l'Ifrf ha acquisito grande esperienza nel campo della combustione del carbone, di cui è leader indiscusso a livello mondiale.

latori di processo e di tecnologie informatiche di avanguardia.

C'è infine il tema del rendimento. Qui le ricerche sono orientate all'aumento dell'efficienza dei sistemi che impiegano combustibili a più basso costo grazie allo studio e alla sperimentazione di cicli innovativi alimentati a carbone.

Enel è impegnata a fondo anche nello studio di tecnologie innovative, come la produzione e l'utilizzo dell'idrogeno e il sequestro della CO₂. Su questi specifici temi Enel contribuisce a vari progetti internazionali (tra cui il Dynamis, che realizzerà un impianto pilota con la partecipazione di 11 Paesi europei) e partecipa attivamente ai lavori della Piattaforma emissioni zero per gli impianti a combustibili fossili.

Il quadro delle attività della Ricerca si

completa con due progetti speciali: il progetto Hydrogen Park a Fusina, dove vengono concentrate le attività di produzione e gli impieghi dell'idrogeno su scala industriale, e il progetto Archimede a Priolo Gargallo, il primo al mondo per la produzione di elettricità con il solare termodinamico ad alta temperatura. Anche in questi casi l'approccio è molto concreto e prevede l'accoppiamento di tecnologie innovative con gli impianti esistenti.

Nei piani di Enel, al progressivo ampliamento internazionale delle attività dell'Azienda corrisponderà il coinvolgimento nella ricerca di risorse provenienti dai Paesi dell'Europa orientale e in genere dei mercati in cui Enel sta entrando, con l'obiettivo di creare una rete il più possibile estesa e sinergica di studiosi e tecnici.

L'attribuzione della qualifica di Centro >

I numeri della ricerca

- 2 Centri di ricerca
- 2 Aree sperimentali
- 2 Stazioni di prova
- 1 Centro di calcolo ad alte prestazioni
- 155 Ricercatori
- 50 Tirocinanti all'anno
- 7 Convenzioni con Università italiane e straniere
- 20 Contratti di finanziamento dall'Unione Europea e dal Ministero per l'Istruzione, l'Università e la Ricerca
- 150 Rapporti tecnici emessi ogni anno
- 37 Brevetti registrati
- 3 Marchi depositati
- 7 Premi e riconoscimenti, tra cui:
 - > Premio Philip Morris per la ricerca scientifica e tecnologica
 - > Premio AIRI / Oscar Masi per l'innovazione industriale
 - > Premio Innovazione Amica dell'Ambiente



Andrea De Cicco, *La roccia erosa dalle stagioni*

Parkinson e polmoni come fiamme e macchine

Partendo dall'affinità fra diagnostica industriale e diagnostica medica, Enel è da tempo impegnata con la Facoltà di Medicina dell'università di Pisa nello sviluppo di sistemi innovativi. Sono stati raggiunti risultati di rilievo in particolare nella diagnostica precoce del morbo di Parkinson e nel controllo della ventilazione in pazienti affetti da malattie respiratorie. Nel primo caso si è sfruttata l'estrema somiglianza tra gli spettri luminosi provenienti dalle fiamme e i segnali elettromiografici rilevati sui muscoli in movimento e, applicando a questi ultimi una speciale analisi chiamata wavelet (sviluppata per analizzare i primi), si è messa a punto una tecnica denominata WAES (Wavelet Analysis Electromiographic Signals) brevettata in tutto il mondo. Nel secondo caso è stata usata la competenza della ricerca Enel nell'analizzare a fini diagnostici il rumore delle macchine per applicarla ai rumori polmonari. Anche qui è stata sviluppata una tecnica originale denominata ELSA (Energy Lung Sound Analysis) poi brevettata, che consente di controllare in maniera non invasiva lo stato dei polmoni in persone affette da malattie respiratorie e, nel caso di ventilazione artificiale, l'efficacia del trattamento.

di Formazione Marie Curie per la struttura di ricerca Enel, cui è stato affidato il coordinamento di uno dei più rilevanti progetti del VI Programma Quadro per la formazione di giovani ricercatori europei (programmi Inecse e Inspire), è un importante riconoscimento dell'attività svolta dal-

l'Azienda. Enel ha stabilito convenzioni di collaborazione con 7 tra le maggiori università italiane e straniere e fornito la possibilità di formazione a 50 tirocinanti all'anno nelle sedi di Pisa e Brindisi, testimoniando così l'importanza che attribuisce al rapporto tra industria e università. ■

Due giorni sulle rinnovabili

A giugno 2005 si è svolta a Pisa la prima edizione di *Rinnova* un grande incontro sulle energie rinnovabili in Italia. Scienziati e ricercatori italiani e internazionali a confronto su un tema cui Enel dedica da sempre profonda attenzione e risorse. Erano presenti anche imprenditori e associazioni ambientaliste che si sono confrontati in sei incontri tematici (Vento, Acqua, Geotermia, Biomasse, Sole, Idrogeno) e in una tavola rotonda sullo stato dell'arte delle tecnologie idroelettriche, eoliche, geotermiche e solari per proporre i possibili percorsi del loro sviluppo futuro.

Rinnova è un'iniziativa di Enel, Legambiente, Giovani Imprenditori di Confindustria e Kyoto Club, in collaborazione con Regione Toscana, Provincia di Pisa, Comune di Pisa e Università di Pisa.

Più di mille i partecipanti provenienti da 85 imprese, 30 università, 20 istituti di ricerca, 25 enti locali e, per finire, decine di persone sedute sul prato della sede Enel di Pisa, quartier generale della ricerca dell'Azienda, per seguire da un maxi schermo la tavola rotonda finale.

Determinante è apparso il ruolo di Enel, decisamente iscritta fra i leader mondiali nell'impiego delle energie rinnovabili con circa 17mila megawatt di capacità installata, investimenti nel settore per oltre 1,7 miliardi di euro programmati per i prossimi quattro anni e i progetti Archimede e Hydrogen Park, affermati come veri e propri punti di riferimento del panorama internazionale dell'innovazione nel settore.

Nel quadro dell'iniziativa è stato lanciato un concorso per la valorizzazione delle nuove

generazioni di laureandi e sui loro progetti di ricerca. Il concorso, nato dalla collaborazione tra Enel, Giovani Imprenditori di Confindustria, Il Sole 24 Ore, Kyoto Club e Legambiente, punta a premiare le migliori tesi sulle fonti di energia rinnovabile, sull'efficienza energetica e sull'integrazione delle energie da fonti rinnovabili negli edifici e nel paesaggio, contribuendo, così, a promuovere idee innovative per lo sviluppo energetico sostenibile. Le domande presentate sono state 370. Gli esiti del concorso saranno resi noti a metà giugno.

Il riconoscimento consiste, per ciascuno dei sei vincitori, in un premio del valore di duemila euro, in stage in Italia e in uno stage all'estero per il primo classificato.

Per ulteriori informazioni: inforinnova@enel.it.



Diego Bello, *Le stagioni del tempo*

PROGETTARE RINNOVABILE

Energie rinnovabili: è un tema sempre al centro del confronto tra produttori di energia elettrica, istituzioni e rappresentanze territoriali. Ma qual è l'impatto di questo dibattito sulle attività di realizzazione degli impianti? Quali sono le difficoltà da superare nella realtà operativa? Oltre a sviluppare circa 80 progetti di realizzazione di impianti prevalentemente geotermici, idroelettrici ed eolici, l'unità Energie Rinnovabili della Divisione Generazione ed Energy Management ha circa altri 100 progetti allo studio. Per due motivi: essere costantemente all'avanguardia nel settore e disporre sempre di un progetto da avviare nel caso in cui difficoltà legate alla concessione di autorizzazioni oppure difficoltà improvvise di altra natura blocchino l'avanzamento di un altro. In questo modo, Enel è in grado di mantenere inalterato il numero complessivo degli impianti previsti dal suo piano industriale. Fra gli ostacoli che si incontrano più frequentemente, ci sono quelli legati ai tempi richiesti dagli iter autorizzativi. Il problema è più evidente

nel settore eolico, dove tra l'individuazione di un'area per l'installazione dell'impianto e l'apertura del cantiere trascorrono da tre a cinque anni, ma interessa anche i settori geotermico e idroelettrico. Per superare questa difficoltà Enel ricorre spesso al riutilizzo di impianti esistenti, mantenendone la struttura. In questo modo si limitano i problemi di impatto ambientale e si favorisce lo snellimento dei tempi autorizzativi. Restano, comunque, le questioni legate all'inserimento ambientale e alla frequente opposizione di alcuni interlocutori istituzionali e di parte del mondo ambientalista.

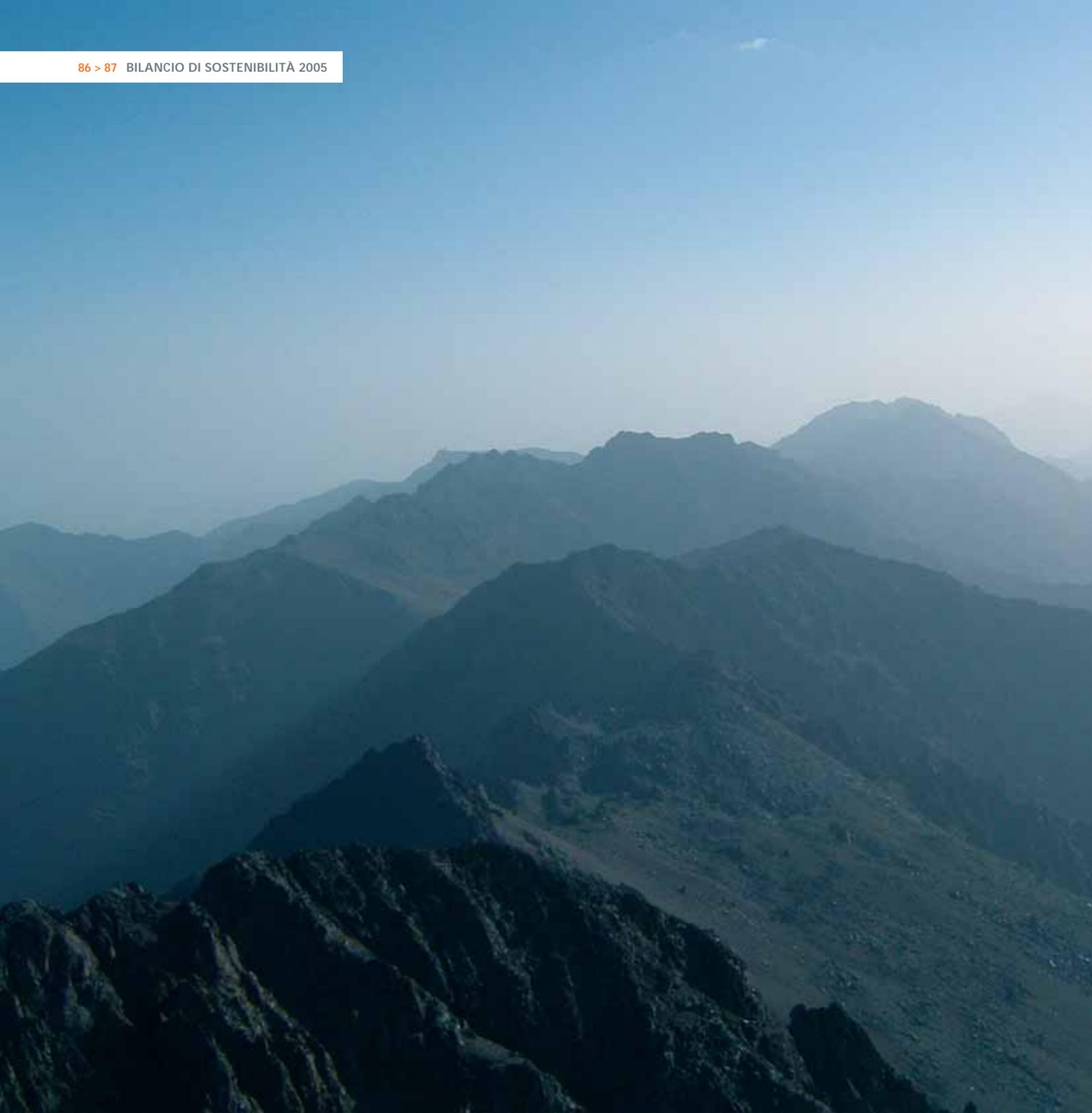
In questo senso, Enel sta realizzando interventi di miglioramento ambientale su buona parte delle centrali geotermiche esistenti per eliminarne il caratteristico odore. Per quanto riguarda l'eolico, sta intervenendo per conciliare l'efficienza e la resa degli impianti, riducendo il rumore delle pale e cercando di indirizzare la scelta delle località secondo la presenza di vento sufficiente a rendere gli impianti vantaggiosi senza compromettere il paesaggio. ■

Sorella acqua

Enel è da sempre fortemente impegnata nella riduzione degli inquinanti contenuti nelle acque di scarico delle centrali nel rispetto dei limiti imposti dalla legislazione italiana, particolarmente stringenti in special modo per fluoruri, nitrati, boro e selenio. Enel è inoltre impegnata nella riduzione del consumo dell'acqua impiegata per il trattamento dei fumi negli impianti di abbattimento, che nel passato veniva, previo trattamento, scaricata a mare. Per questo, in molte centrali termoelettriche, sta installando evaporatori-cristallizzatori per il suo trattamento.

Il cristallizzatore è usato nell'industria chimica e permette di separare un solido da una soluzione provocando l'evaporazione dell'acqua e la conseguente precipitazione dei cristalli che contiene; nelle centrali Enel permette di separare i sali contenuti nelle acque in uscita dai desolforatori (che abbattano gli ossidi di zolfo) recuperando e riciclando tutta l'acqua di processo.

Il piano di investimenti, iniziato nel 2006 e che verrà completato nel 2007, prevede l'installazione di cristallizzatori in 5 centrali (Brindisi Sud, Fusina, La Spezia, Sulcis, Torvaldaliga Nord). Il risparmio complessivo di acqua industriale previsto è di oltre due milioni di metri cubi l'anno.



I SEGRETI DEL SOTTOSUOLO

L'uso delle risorse geotermiche per usi industriali è stato avviato nell'area di Larderello fin dalla prima metà del 1800, con la produzione di sali borici e l'utilizzazione del vapore per la concentrazione delle salamoie, produzione allora importante. Sempre a Larderello nel 1904 fu sperimentata, per la prima volta al mondo, la produzione di energia elettrica, quando una macchina a vapore, alimentata da fluido geotermico, fu collegata a una dinamo e permise di accendere alcune lampade nel-

lo stabilimento per la produzione di sali borici. Nel 1913 fu installato il primo gruppo di generazione geotermoelettrica da 250 chilowatt, segnando l'inizio di questa nuova attività industriale.

Dalla fine degli anni Cinquanta furono sviluppati in Italia anche i campi geotermici di Bagnore e Piancastagnaio, sul Monte Amiata, e quindi il campo di Travale-Radicondoli, a circa 20 chilometri a est di Larderello.

Efficienza energetica parco di produzione

- > Produzione geotermica: 5 miliardi di chilowattora
- > Impianti geotermici in Italia: 32

In difesa del territorio

Enel ha in corso, nella sua attività operativa, anche interventi per il recupero ambientale di propri siti produttivi tra i quali figurano alcuni classificati dal D.Lgs. n. 426 del 1998 come aree d'interesse nazionale.

In questi siti sono in corso o in via di completamento i cosiddetti "piani di caratterizzazione" che dovranno accertare l'eventuale stato di contaminazione del terreno per attuare poi gli interventi di bonifica.

Analogamente a quanto già fatto per i siti d'interesse nazionale, che sono già ampiamente monitorati, seguendo le indicazioni della Global Reporting Initiative, l'Azienda sta predisponendo gli indicatori per dettagliare anche:

- > le caratteristiche dei terreni di proprietà, in affitto o in gestione, con habitat ricchi sotto il profilo della biodiversità delle specie viventi. Di queste alcune sono aree umide già affidate in gestione per esempio a WWF e Lega italiana per la protezione degli uccelli

- per la loro trasformazione in aree protette;
- > la descrizione dei principali impatti sulla biodiversità correlati alle attività dell'impresa e ai prodotti/servizi offerti, in ambienti forestali, marini e acquatici in genere, anche se non mancano numerose attività di difesa delle specie di uccelli a rischio di folgorazione lungo le linee elettriche, nidi pronti da montare sui sostegni delle linee, la ripiantumazione di fondali marini in prossimità di centrali costiere;
- > l'uso e l'emissione di sostanze che riducono lo strato di ozono, anche se la gamma di rilevazioni di Enel è già decisamente ampia e copre emissioni che normalmente non vengono registrate;
- > il totale dei rifiuti per tipo e destinazione a completamento del totale rifiuti, aggiungendo il dettaglio per tipo e destinazione, sebbene i rifiuti pericolosi siano già attentamente censiti e misurati.

profondità sia con la ricarica artificiale dei campi geotermici attraverso la reiniezione del vapore condensato.

Attualmente (i dati sono aggiornati ad aprile 2006) Enel ha in esercizio 32 gruppi di produzione geotermica, per una potenza installata totale di 810,5 megawatt (711 megawatt di potenza efficiente). In particolare, 27 sono in esercizio nell'area di Larderello-Travale/Radicondoli-Montieri, con una potenza installata di 722,5 megawatt e i rimanenti cinque nell'area del Monte Amiata, con una potenza installata di 88 megawatt. La produzione elettrica annua netta supera ormai i cinque miliardi di chilowattora, che costituiscono il 10% della produzione geotermoelettrica mondiale e ben il 25% del fabbisogno

elettrico della regione Toscana.

E oggi Enel è sempre più attenta alla sostenibilità della produzione geotermica, cercando di:

- > individuare e sviluppare risorse geotermiche verso sistemi a maggiore profondità (3.000-4.000 metri), con caratteristiche geologico-strutturali più complesse e con fluidi a elevata pressione e temperatura. A tale scopo sono stati sviluppati nuovi metodi di indagine per individuare le zone fratturate e produttive;
- > migliorare la definizione degli obiettivi di perforazione allo scopo di ridurre il rischio minerario (cioè il rapporto fra pozzi produttivi e pozzi perforati). Oltre a un progressivo adeguamen- >

Mario Cimini, *Verso l'infinito e oltre*

Lo sviluppo della produzione elettrica da fonte geotermica in Italia è caratterizzato da due precisi periodi di crescita: il primo che va dalla fine degli anni Trenta alla metà degli anni Settanta, quando i pozzi perforati e la produzione di fluido interessavano i serbatoi più superficiali; il successivo, a partire dagli anni Ottanta fino a oggi, nel corso del quale la produzione di fluido è stata incrementata sia con la perforazione di pozzi a maggiore

to delle caratteristiche e potenzialità degli impianti di perforazione per raggiungere le maggiori profondità, sono state sviluppate nuove tecnologie, specifiche per la geotermia (per il cosiddetto tamponamento di zone fratturate e per la cementazione delle tubazioni di rivestimento), per l'applicazione in

ambienti a elevata temperatura: circa 300 gradi centigradi;

> ottimizzare la gestione dei serbatoi attraverso la reiniezione di vapore condensato e acqua per incrementare la produzione di vapore dai pozzi già utilizzati.

Parallelamente, Enel ha agito sul fronte

della riduzione dell'impatto ambientale, sia sotto il profilo dell'inserimento paesaggistico (i fabbricati macchine e le torri di raffreddamento hanno dimensioni più contenute e sono progettati e realizzati in modo da ridurre l'impatto sul territorio; il livello di rumore si è notevolmente ridotto) sia per il recupero delle aree non più in uso (per tale programma di recupero ambientale sono state impegnate risorse per 20 milioni di euro) sia infine per l'abbattimento delle emissioni di mercurio e di idrogeno solforato con una tecnologia innovativa sviluppata all'interno dell'Enel.

E i risultati dell'impegno di Enel nel settore geotermico non tardano a venire.

Un nuovo programma di esplorazione è stato recentemente avviato per verificare la possibilità di trovare ulteriori produzioni di fluido da zone profonde localizzate sia all'interno sia ai margini del sistema geotermico di Larderello-Travale-Radicondoli. Il programma comprende le prospezioni sismiche e la perforazione di 12 pozzi esplorativi, a profondità di 3000-4000 metri e sarà completato entro il 2008. Secondo l'esito di questo programma di esplorazione, si prevede per il 2012 un incremento della produzione attuale stimabile in circa il 15-20%.

Relativamente agli impianti di produzione elettrica, si sono avuti aumenti di efficienza per le centrali geotermoelettriche a condensazione, registrando una significativa riduzione del consumo specifico (chili di vapore necessari per produrre un chilowattora) grazie a:

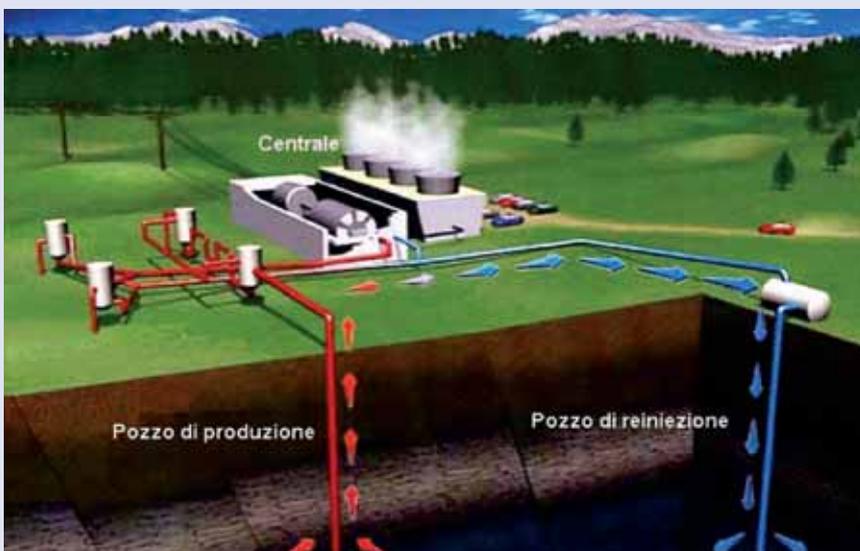
> sviluppi nella progettazione delle turbi-

La strategia della reiniezione

La sperimentazione della reiniezione all'interno dei serbatoi geotermici del vapore condensato scaricato dalle centrali, avviata verso la fine degli anni Settanta nel campo di Larderello, ha permesso di verificare la possibilità di aumentare la produzione di vapore nelle aree a lungo e intensivo sfruttamento e di predisporre nuove e più innovative strategie di "coltivazione" della risorsa geotermica.

Una parte del vapore prodotto dai serbatoi geotermici, dopo la sua utilizzazione in centrale per la produzione di energia elettrica, viene infatti condensata e re-iniettata nello stesso serbatoio, dove viene nuovamente vaporizzata

grazie alla enorme quantità di calore immagazzinato nelle rocce. Il vapore aggiuntivo che viene così generato incrementa la pressione di serbatoio e quindi la produzione dei pozzi circostanti. In questo processo la risorsa geotermica è costituita non dal fluido prodotto, come avviene per il settore olio & gas, ma dal calore immagazzinato all'interno delle rocce che costituiscono il "serbatoio geotermico" mentre l'acqua, attraverso il processo di vaporizzazione in serbatoio e di condensazione in centrale, costituisce lo strumento che permette l'estrazione del calore dal sottosuolo.



Processo di generazione elettrica da fonte geotermica

ne (profilo delle pale, miglioramento delle tenute);

- > impiego di nuovi materiali, che hanno permesso di aumentare la lunghezza delle pale delle turbine negli ultimi stadi (sono ormai uno standard costruttivo turbine da 40 megawatt a flusso singolo e la resistenza alla corrosione);
- > utilizzo di compressori centrifughi a elevata velocità che hanno permesso di aumentare significativamente il "vuoto" nel condensatore.

Sviluppi importanti sono stati inoltre conseguiti nella valutazione del potenziale dei sistemi geotermici e nelle strategie di produzione e reiniezione del vapore e della condensa. I risultati positivi delle attività di esplorazione profonda e di ricarica artificiale dei serbatoi per mezzo della reiniezione, avviate a Larderello già verso la metà degli anni Settanta, hanno permesso di rivalutare il potenziale geotermico di aree già attive da molti anni e di



Luciano Bencivinni, *L'energia sulla nebbia*

avviare nuove strategie di produzione e reiniezione che hanno come riferimento la sostenibilità della produzione geotermica, passando quindi da una logica di sfruttamento intensivo a una di coltivazione sostenibile della risorsa vapore, rappresentata dal calore delle rocce che costituiscono il serbatoio geotermico.

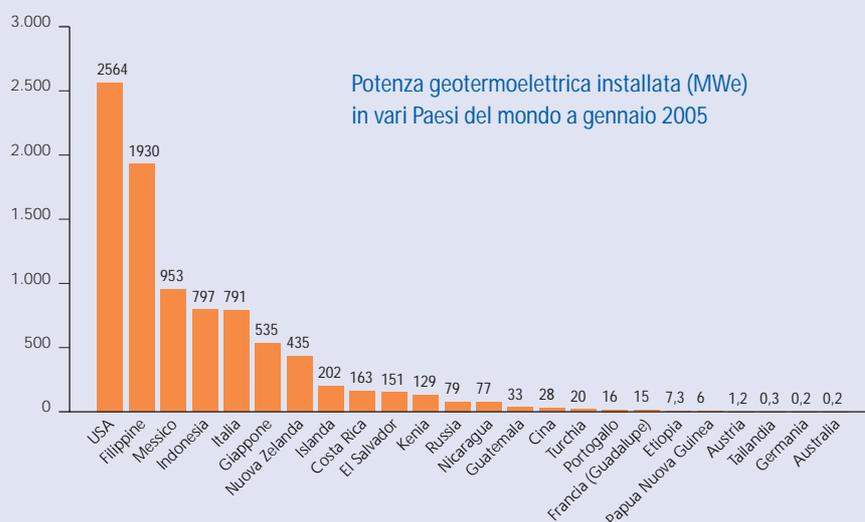
Con i risultati conseguiti sia con la perforazione profonda sia con la ricarica dei serbatoi attraverso la reiniezione, nel solo periodo 2000-2005, Enel ha installato

12 nuovi gruppi di produzione geotermoelettrica, per un totale di 314,5 MW: quattro (100 MW) sono relativi a nuovi programmi di sviluppo mentre gli altri otto, per un totale di 214,5 MW, hanno sostituito impianti utilizzati da molti anni e considerati ormai obsoleti in termini di efficienza e di impatto ambientale.

È grazie all'insieme di questi sforzi che la produzione da fonte geotermica di Enel è diventata un capitolo essenziale delle rinnovabili in Italia e non solo. ■

I numeri della geotermia

A gennaio 2005 la potenza elettrica geotermica mondiale installata era di 8.933 MWe, in 24 Paesi, con una produzione annua totale di circa 56.786 GWh equivalente a 14,5 milioni di TEP, che permette di evitare emissioni di 13 milioni di tonnellate annue di CO₂. I valori della potenza installata in Italia, nel corso del 2005, sono incrementati da 791 a 810,5 MW. Nel periodo 1980-2005 sono stati notevolmente sviluppati anche gli usi diretti dell'energia geotermica (balneoterapia, teleriscaldamento, serra ecc.) che sono ormai diffusi in 71 Paesi del mondo, con una potenza termica installata di 27.800 MWt e con una produzione annua di 72.600 GWh termici.



Sabina Melchionna, *Le carezze del vento*

UOMINI E DONNE D'ECCELLENZA

Ormai da anni Enel ha scelto di adottare una filosofia di gestione delle risorse umane orientata alla massima valorizzazione delle persone che lavorano al suo interno con l'obiettivo di formare direttamente sia i tecnici sia i manager del futuro.

In questo quadro, chi si occupa di selezionare il personale ha l'obiettivo di garantire la rispondenza dei candidati prescelti al profilo di competenze atteso dai vari ruoli professionali di ingresso in Azienda e di consolidare la reputazione di Enel come una delle offerte più pregiate del mercato del lavoro.

A questo proposito Enel collabora attivamente con le principali università italiane sia offrendo sostegno alle iniziative formative di maggiore interesse, sia incontrando gli studenti e proponendo loro progetti di stage (circa 300 nel 2005). Nel corso del 2005 questa collaborazione si è estesa anche ad alcune università internazionali attraverso programmi di scambio volti a

rafforzare la posizione di Enel quale centro di eccellenza per l'energia e lo sviluppo sostenibile.

Sempre nell'ottica di attrarre e di trattenere i talenti nei diversi settori di attività, Enel ha istituito fin dal 1999 uno specifico sistema di "Compensation".

La squadra che se ne occupa punta a valorizzare le risorse sulla base delle competenze possedute e dimostrate, collegandole ai risultati raggiunti dell'Azienda.

Nel fare ciò, Enel sorveglia costantemente le tendenze dei mercati di riferimento e formalizza la sua politica retributiva agendo su tre diverse leve:

- > migliorare il senso di appartenenza all'Azienda attraverso benefit di natura previdenziale e assistenziale;
- > riconoscere il percorso di crescita realizzato dal collaboratore per ampliamento delle responsabilità affidate, evoluzione

Consistenza e composizione del personale

- > Stagisti al 31 dicembre 2005: 96
- > Nuovi assunti Enel (Italia ed estero): 839

delle dimensioni gestite e impatto sui risultati aziendali (con interventi sulla parte fissa della retribuzione);

- > esplicitare la relazione tra responsabilità organizzative e creazione del valore (con interventi sulla parte variabile della retribuzione).

Inoltre, con l'obiettivo di portare le proprie risorse interne ad assumere ruoli di sempre maggiore responsabilità, nel corso del 2005 sono stati promossi numerosi processi di sviluppo del personale; in particolare, nell'ambito del processo di Management Review (avviato già a partire dal 2004 e finalizzato all'esame in dettaglio delle competenze e del potenziale di quadri e dirigenti), sono state ridefinite le posizioni chiave dell'Azienda e aggiornate le relative "tavole di successione" identificando i possibili successori nei ruoli di responsabilità.

Con l'obiettivo, poi, di dare sempre maggiore rilevanza alla valutazione dei risultati e di ancorarla a indicatori oggettivi e misurabili, è stato realizzato un Progetto pilota di Performance Management per 180 Quadri, pensando di estendere la valutazione all'intero insieme dei Quadri durante l'anno 2006.

Nel mese di giugno 2005, sono state effettuate, nell'ambito del progetto PEGASO, quattro edizioni di development center rivolte a 41 Responsabili di Zona attentamente selezionati.

A partire poi dalla seconda metà del 2005 sono state effettuate 16 edizioni (ciascuna della durata di due giorni) di development center che hanno visto coinvolti 122 Quadri definiti ad alto potenziale di crescita.

Nell'ultima parte dell'anno è stata realizzata una campagna di valutazione on line, rivolta a giovani laureati e neo Quadri (per un totale di 259 risorse), con il coinvolgimento dei diretti responsa-

bili (175) e con l'obiettivo di orientare tali risorse verso percorsi di sviluppo coerenti con le proprie capacità e aspettative.

Inoltre, per aumentare il grado di conoscenza del capitale umano da parte dell'Azienda anche in termini di esperienze e conoscenze maturate al di fuori del contesto lavorativo, è stata avviata e conclusa una prima fase di sperimentazione di raccolta dei curricula vitae di circa 900 persone attraverso l'utilizzo di un sistema on line che consente a ciascuno di aggiornare costantemente il proprio.

Infine, sempre in vista di una maggiore conoscenza delle persone che lavorano in Enel, è stata realizzata una "cartella elettronica del lavoratore" che raccoglierà tutti i dati e le informazioni gestionali, al momento archiviati in diversi sistemi e non utilizzabili in maniera immediata ed economica. ■

Struttura degli incentivi

Ecco gli incentivi economici utilizzati da Enel.

- > **Programmi di incentivazione collettiva:** estesi a tutto il personale del contratto collettivo nazionale per il settore elettrico, sono basati sui parametri di andamento economico dell'Azienda (EBITDA, utili prima delle imposte e degli ammortamenti) e di produttività/qualità di unità operativa.
- > **Incentivazione commerciale:** lega la retribuzione variabile ai risultati del personale impegnato in attività di vendita ed è destinata al 6% dei Quadri e allo 0,4% degli impiegati.
- > **Una tantum a progetto:** premia la realizzazione di progetti aziendali di importanza rilevante o il raggiungimento di performance eccellenti.
- > **Piano di stock option:** esteso a circa l'85% dei dirigenti, ha l'obiettivo di fidelizzare il management nel medio lungo-termine e assicurare una costante attenzione alla creazione di valore per l'Azienda.
- > **Management By Objectives (MBO):** unisce la retribuzione variabile al raggiungimento di obiettivi di business condivisi, oggettivi e misurabili. È destinato all'82% dei Dirigenti e al 12% dei Quadri che ricoprono ruoli di rilevanza organizzativa o manageriale.

Nel 2005, su un campione pari al 25% dei collaboratori coinvolti dal sistema MBO, il 100% aveva tra i propri obiettivi performance legate alla sfera della responsabilità ambientale – la capacità di governare le variabili e l'impatto ambientale delle attività di business – e della responsabilità sociale – le azioni di Enel verso le persone che lavorano al suo interno e le comunità, verso i gruppi di interesse e quelli di rappresentanza.

Chi è entrato in Enel

Anche nel corso del 2005 Enel ha assunto prevalentemente neolaureati e neodiplomati da far crescere al suo interno e da formare alle diverse professionalità. Delle oltre 620 assunzioni avvenute lo scorso anno in Italia, più del 65% ha riguardato profili "neo", inseriti nelle principali aree di business dopo aver superato sia prove di gruppo (attitudinali e di verifica delle conoscenze tecnico-professionali), sia colloqui individuali con il personale e con le unità organizzative di destinazione.

Vincenzo Boschi, *Attesa*

L'ENERGIA SIAMO NOI

Nel 2005 Enel ha rafforzato il senso di appartenenza all'Azienda dei suoi collaboratori coinvolgendone le famiglie attraverso due concorsi: "L'Energia siamo noi", dedicato ai figli dei dipendenti in età compresa tra i 9 e i 19 anni, e "Generazioni di Energia", per i nipoti dei seniores Enel tra i 6 e i 14 anni. Con i due concorsi l'Azienda ha potuto creare un ponte di comunicazione e di trasmissione dei suoi valori alle nuove generazioni. Agli iscritti è stato inviato un quaderno a spirali con informazioni e curiosità sull'energia tratte dalle discipline più disparate: poesia, musica, cinema, letteratura. È stato poi realizzato un sito Internet dedicato, composto da tre sezioni: un'area didattica da cui scaricare i materiali informativi sull'energia; un'area entertainment con giochi a tema, un forum mediatico, una chat per creare una community di "ragazzi Enel" e una caccia

al tesoro per far conoscere, divertendosi, il portale aziendale; infine un'area riservata per la partecipazione al concorso.

Le adesioni a "L'Energia siamo noi" e a "Generazioni di Energia" sono state circa 2.500. Moltissimi "ragazzi Enel" si sono misurati nelle due prove: 1.396 giovani hanno risposto ai quiz sull'energia e 1.085 hanno completato le 3 tappe del questionario; sono stati realizzati poi 333 elaborati creativi sull'energia, con spazio per tutte le forme d'espressione: poesie, racconti, foto, filmati, canzoni, slogan.

La cerimonia di premiazione dei due concorsi si è svolta il 21 dicembre 2005 al Centro Congressi Enel di Roma alla presenza dei vertici aziendali. In questo modo il nostro Auditorium, in quella giornata, ha unito sotto il comune denominatore dell'energia tre generazioni Enel. ■



Cosimo Fiusco, *Voglia di volare*

FORMATI ALLA CRESCITA

L'attività di formazione rappresenta uno strumento fondamentale per valorizzare le persone che lavorano in Enel, un mezzo privilegiato per lo sviluppo delle competenze e un canale per la diffusione della cultura e dei valori dell'impresa. Nel fare ciò, la formazione agisce su vari fronti. Anzitutto accompagna le persone che lavorano in Azienda in tutte le fasi della loro evoluzione professionale, dal loro inserimento in Azienda fino al raggiungimento di posizioni di responsabilità. Durante questo cammino a ogni fase (assunzione, nomina a quadro e a dirigente) corrisponde uno specifico programma formativo. Un altro fronte è costituito dalla formazione manageriale, i cui obiettivi riguardano il continuo potenziamento della capacità di leadership, di gestione delle risorse, di azione strategica e di analisi del business. In questo senso, nel corso del 2005 sono stati coinvolti circa 500 manager in pro-

Soddisfazione e sviluppo professionale

- > Formazione per dipendente: 17,3 ore
- > Accessibilità alla formazione a distanza: 75,4%

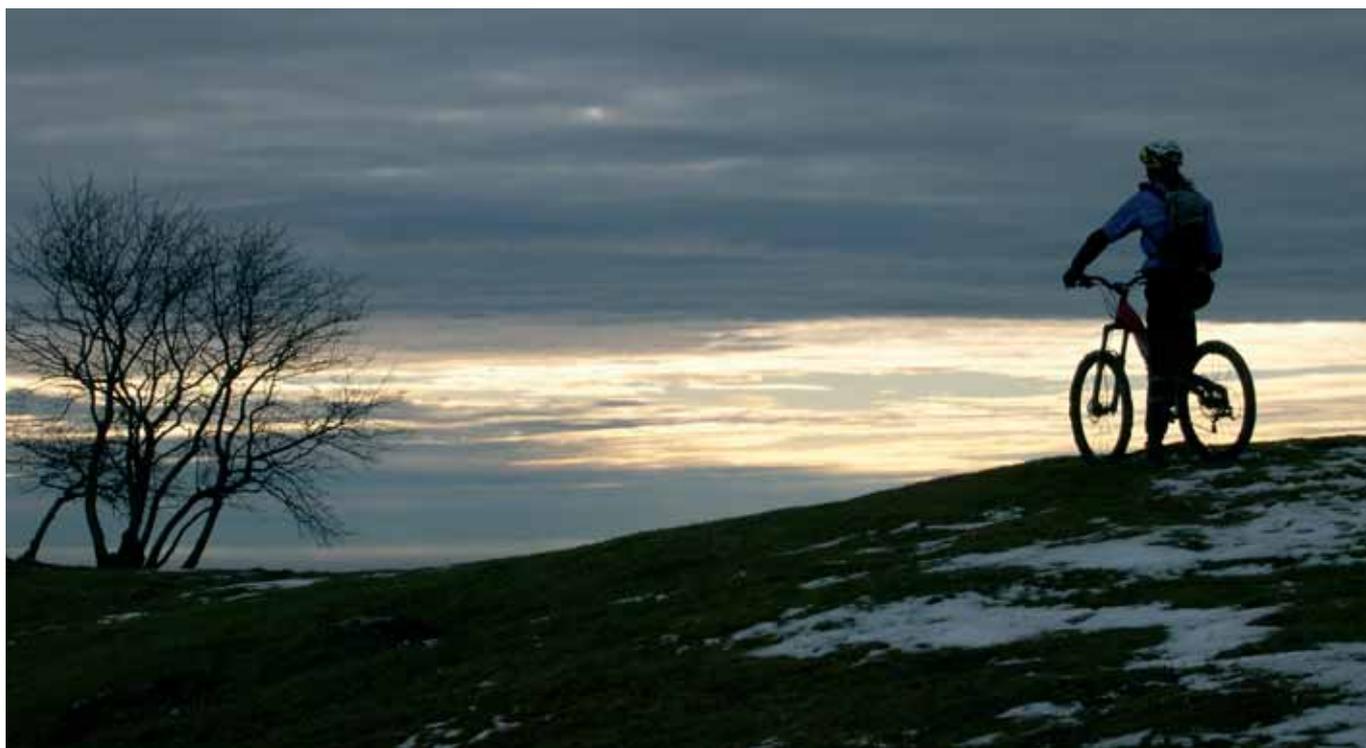
getti come People Caring (gestione e sviluppo dei collaboratori), Learning Tour (confronto con aziende eccellenti a livello mondiale sui temi legati all'innovazione) e Action Learning (sviluppo delle competenze manageriali di alti potenziali).

La formazione, inoltre, supporta e orienta le persone nei processi di cambiamento, che rendono necessario un costante impegno all'aggiornamento circa gli scenari di business, le novità organizzative, l'evoluzione dei processi e delle tecnologie. A questo riguardo il 2005 ha visto la realizzazione di importanti attività formative a supporto dei numerosi progetti di change management, gestione del cambiamento. Tra questi spiccano i pro-

getti QUASAR e PEGASO (vedere pag. 97) finalizzati all'eccellenza operativa attraverso un'imponente opera di innovazione dei processi di business.

Sono state realizzate, inoltre, specifiche campagne formative su temi di interesse generalizzato per i quali è necessario costruire una cultura diffusa. Tra di esse spicca la campagna di formazione e informazione sulla Corporate Social Responsibility (CSR) che ha coinvolto tutti i Quadri (circa 4.000 persone) nella condivisione di valori, approcci, risultati, sfide e impegni per il futuro.

Anche nel corso del 2005 è stata data una particolare enfasi al tema della sicurezza, superando le 25mila ore di for- >

Carlo Mutti, *Tramonto delle forze*

mazione orientate a promuovere la salute sul luogo di lavoro e a prevenire ogni forma di incidente.

Un ulteriore campo di attività che vede la formazione impegnata nella diffusione e nel consolidamento dei valori aziendali riguarda il processo di integrazione culturale con le società acquisite da Enel all'estero, mediante progetti di formazione linguistica e programmi di allineamento e adeguamento degli stili e dei sistemi di gestione, oltre che di analisi e integrazione dei piani formativi.

Numerose sono, infine, le collaborazioni con l'ambiente accademico d'eccellenza, italiano e internazionale, nel solco della tradizione Enel di scambio con il mondo della cultura e della ricerca scientifica. ■

Gli strumenti

In un'ottica orientata all'apprendimento continuo, la formazione Enel integra diverse metodologie, sviluppa soluzioni innovative per condividere la conoscenza e utilizza approcci didattici originali, presidiando tutte le aree di intervento rilevanti per una grande Azienda del settore energetico: dal general management alla finanza, dal marketing alle soft skill, le cosiddette competenze morbide adatte a diversi ruoli aziendali; dall'organizzazione all'information technology e all'addestramento tecnico e specialistico. Quest'ultimo campo rappresenta un settore d'eccellenza riconosciuto a livello internazionale, con attività che coprono le più articolate esigenze formative dei processi tecnico-industriali e, in particolare, la formazione di chi è addetto all'esercizio e alla manutenzione degli impianti di generazione

e di distribuzione dell'energia elettrica. Per rispondere all'esigenza di un aggiornamento permanente, l'Azienda utilizza dal 2001 Enel Distance Learning System (EDLS): un ambiente integrato di servizi di formazione a distanza accessibile dalla postazione di lavoro o da casa. Grazie a EDLS, le persone che lavorano in Enel, assistite costantemente da una squadra di tutori pronta a fornire chiarimenti e approfondimenti, possono seguire 1.400 percorsi didattici on line, articolati in diverse aree tematiche: dall'informatica alle lingue straniere, dalla sicurezza allo sviluppo manageriale, fino ad argomenti legati più specificamente al mondo Enel. L'integrazione fra la didattica a distanza e quella diretta costituisce ormai da anni un punto di forza della formazione Enel e ha caratterizzato molti dei principali progetti svolti nel 2005.



Renzo Lorenzetti, *Energia a portata di mano (alba estiva)*

COMUNICARE PER CONDIVIDERE

Diffondere la conoscenza di strategie aziendali, valutare la percezione del processo di comunicazione a cascata e identificare aree di miglioramento, ascoltando la voce delle persone coinvolte: questi gli obiettivi del Progetto Cascade, pienamente centrati nell'edizione del 2005. L'iniziativa – partita a febbraio dopo l'incontro annuale del management e conclusasi agli inizi di luglio – ha visto ciascun responsabile comunicare ai propri collaboratori i propri obiettivi di settore riportandoli a quelli più generali dell'Azienda. È in questo modo che ha preso corpo un grande progetto di comunicazione interna: informare le persone che lavorano in Enel sulle linee strategiche del Gruppo e fare in modo che ognuno si muova consapevolmente per portarle a compimen-

to, contribuendo con la propria professionalità ad accrescere il valore dell'Azienda. A supporto, poi, della comunicazione interna all'Azienda sono disponibili numerosi strumenti.

L'8 marzo 2005 è nato il nuovo portale intranet aziendale: inEnel. Il progetto ha trasformato la normale Intranet, intesa come uno strumento di sola comunicazione interna, in un sistema concepito per la gestione e l'integrazione delle conoscenze e delle competenze di quanti lavorano in Azienda.

La nuova intranet supporta i processi aziendali attraverso la creazione di una 'scrivania' virtuale, semplicissima da utilizzare, estesa oltre i confini del proprio ufficio, capace di trasformare il sapere 'tacito' in esplicito e di valorizzare gli >

Knowledge Management e Comunicazione interna

- > Spesa per sistemi di gestione della conoscenza: 5,8 milioni di euro
- > Ascolti medi Enel Tv in un giorno lavorativo: 2.671

scambi di informazioni e conoscenze che grazie al web avvengono in modo diretto e immediato. L'opportunità di selezionare le proprie aree di interesse e la possibilità di indirizzare al meglio i flussi informativi garantiscono un miglioramento dell'efficacia complessiva del processo di comunicazione e favoriscono l'integrazione dell'organizzazione in tutte le sue aree di attività, aspetto di fondamentale importanza per un'azienda che, come Enel, ha una distribuzione capillare sul territorio.

Con 54mila copie distribuite nel 2005 in tutte le sedi Enel e migliaia di accessi alla versione on line sulla intranet, il mensile di informazione Enel Insieme ha poi raccontato per il secondo anno consecutivo, la vita dell'Azienda. Grazie all'articolazione in quattro sezioni principali, Il fatto, Azienda, Territorio e Mestieri, il giornale dà spazio a una varietà di temi e informazioni che riguardano le molteplici 'anime' di Enel, tutte in grande evoluzione e sviluppo: dalla generazione di energia alle infrastrutture e alle reti, dal mercato al settore internazionale.

Proprio lo spazio dedicato alle società estere è aumentato via via nel corso dell'anno, parallelamente con le acquisizioni internazionali di Enel. Crescere all'estero, infatti, significa non solo acquisire nuovi impianti e affacciarsi su nuovi mercati, ma anche integrare nuovi colleghi, di differenti lingue e culture aziendali. Enel Insieme ha seguito con grande attenzione le nuove realtà, dando voce ai colleghi che in quelle realtà lavorano, per

Incontri a cascata

I 440 incontri del Cascade si sono svolti in tutta l'Azienda, sia a livello centrale (35) sia a livello territoriale (405), coinvolgendo in totale 35.000 persone: circa il 70% della popolazione Enel.

Gli appuntamenti hanno coinvolto non solo le Divisioni (con 33.191 partecipanti), ma anche le funzioni di Corporate e i Servizi (con 2.506 presenti). Ma il vero successo dell'iniziativa si misura con l'elevatissimo tasso di compilazione dei questionari: al termine delle riunioni ben

27.000 colleghi, vale a dire quasi l'80% dei partecipanti, hanno dedicato parte del loro tempo a fornire le risposte e i suggerimenti richiesti.

Ed è proprio dai questionari che emerge non solo come gli incontri siano ritenuti decisamente utili, ma anche quanto sia importante che il Cascade non resti un'iniziativa isolata ma venga riproposto in nuove edizioni che sviluppino ulteriormente non solo argomenti già esposti ma ne affrontino anche di nuovi.

raccontare i nuovi progetti di sviluppo. Obiettivo di Enel Insieme, infatti, non è solo fare informazione, ma anche diffondere un senso di appartenenza all'azienda al di là degli steccati di settore o dei confini geografici. Di più, il tentativo è quello di creare una 'cultura' condivisa su temi trasversali come la sicurezza, la responsabilità d'impresa, le pari opportunità. Senza dimenticare la cronaca delle attività di Enel Cuore: per sentire l'orgoglio di 'essere Enel'.

Un altro importante canale di comunicazione interna è Enel Tv, utilizzata dall'Azienda per raggiungere tutti i suoi collaboratori attraverso gli oltre 35.000 personal computer in uso e i numerosi totem multimediali presenti all'interno delle sedi principali. A gennaio 2006 è entrato a pieno regime il nuovo palinsesto che, sul-

la base svolta nel 2005, punta alla qualità della programmazione quotidiana con l'obiettivo di realizzare un canale Tv che coniughi le esigenze del business con la necessità di creare motivazioni nei collaboratori e di rafforzare il senso di identità con il proprio gruppo di lavoro di appartenenza. ■

inEnel – Un anno di conoscenza

	All'avvio del sistema (8 marzo 2005)	Dopo un anno dall'avvio (8 marzo 2006)
Comunità	455	640
<small>Sono i raggruppamenti di persone e la conseguente creazione di spazi specifici all'interno del portale per la condivisione della conoscenza</small>		
Utenti profilati	6.000	16.000
<small>Sono gli utenti che appartengono a specifiche comunità, cioè a sotto-insiemi del portale</small>		
Documenti gestiti	2.000	17.000
<small>Sono i documenti archiviati in specifiche sezioni del portale e visibili a tutti i colleghi sulla base del profilo specifico</small>		

I programmi in Tv

Per rispondere a bisogni diversi, Enel Tv ha strutturato un'offerta differenziata ma integrata in un progetto unitario: in questo modo il canale Tv oltre a rappresentare un volano capillare di informazione e contenuti, costituisce anche un veicolo di idee, iniziative e proposte. Tra le tante novità introdotte nel palinsesto messo a punto nel corso del 2005 si citano Wellness, Skills ed Enel Vip.

Wellness è uno spazio dedicato a piccoli suggerimenti pratici per vivere bene in Azienda, mentre nella rubrica Skills un esperto, sollecitato da un giornalista, affronta i temi centrali dell'organizzazione del proprio

lavoro: come ottenere i risultati migliori da sé stessi e dagli altri; come organizzare il proprio tempo in modo ottimale; come fissare, monitorare e valutare gli obiettivi che ciascuno deve raggiungere; come affrontare e risolvere i problemi in modo razionale; come migliorare le proprie capacità di comunicazione.

Infine, in Enel Vip personaggi famosi raccontano il loro rapporto con Enel e con il mondo dell'energia: la trasmissione ha infatti l'obiettivo di rafforzare l'identità aziendale attraverso la percezione della società dall'esterno.



Maria Mondelli, *Il vento si colora*

QUI VINCONO QUALITÀ, RISPARMIO E INTELLIGENZA

Dal marzo 2004 la Divisione Generazione ed Energy Management di Enel è impegnata in QUASAR (QUALità del Servizio, degli Asset e delle Risorse), il più importante progetto di miglioramento della qualità globale mai sviluppato in un'Azienda produttrice di energia elettrica. Il sistema, voluto per far crescere la conoscenza individuale sui concetti di attenzione, razionalità, sicurezza ed economicità, si pone l'obiettivo di conseguire il miglioramento continuo delle attività, dei processi e del rendimento delle centrali Enel grazie anche ai suggerimenti delle persone che vi lavorano.

QUASAR è anche un progetto concepito per aumentare la motivazione individuale e di squadra: i dipendenti, infatti, possono decidere di destinare parte dei benefici economici, realizzati con le attività di miglioramento, in iniziative di carattere sociale nel territorio in cui vivono e lavorano. Nel corso del 2005, tutte le centrali del progetto QUASAR, tramite Enel Cuore Onlus, l'organizzazione senza fini di lucro di Enel, hanno potuto contribuire a progetti di solidarietà proposti da associazioni no profit del territorio della centrale e scelti dai lavoratori stes-

Qualità tecnica mercato elettrico

> Investimenti in qualità: 222 milioni di euro

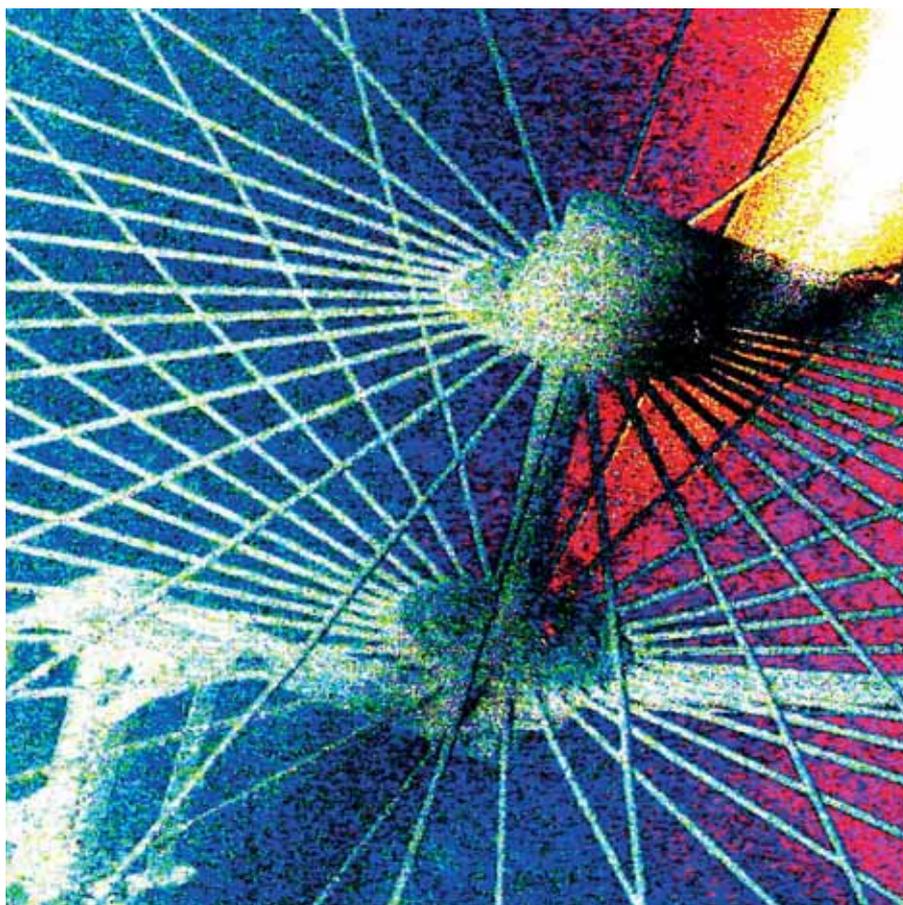
Estensione linee elettriche

> Indice di cavizzazione: 69,6%

si, per una somma complessiva di 500.000 euro.

La Rete Elettrica di Enel, invece, è impegnata a migliorare i propri risultati e la sua operatività attraverso l'innovazione tecnologica, lo sviluppo organizzativo e l'ottimizzazione dei processi. Si tratta di PEGASO (Perseguire l'Eccellenza Gestionale Assoluta e lo Sviluppo Organizzativo), un programma che intende raggiungere la massima efficienza gestionale e la massima qualità del servizio coinvolgendo in una gara per l'eccellenza, Pegaso Gioco di Squadra, le unità organizzative di tutto il territorio: 129 Zone, 11 Centri Alta Tensione (CAT), le 11 Funzioni Assistenza Tecnica (FAT) e 29 Esercizi.

Dato l'alto numero di risorse coinvolte, 24mila i partecipanti, il progetto si avvale di tutti gli strumenti di comunicazione in- >

Pietro Quartana, *Effetto serra*

terna disponibili: dépliant allegati alla busta paga; manifesti presso le sedi di lavoro, informazioni e aggiornamenti sulla intranet aziendale, su Enel Tv e sul magazine Enel Insieme.

Al termine della "gara", prevista per giugno 2006, saranno selezionate le 5 migliori Zone, il migliore CAT, la migliore FAT e il migliore Esercizio: complessivamente circa mille persone premiate sia per il loro lavoro individuale sia per quello del loro team.

ECO (Eccellenza COmmerciale) è invece il programma dell'Area Commerciale Clienti Vincolati per conseguire l'eccellenza

nel servizio al cliente attraverso la velocità di comprensione e di risposta alle esigenze del cliente; l'efficacia delle soluzioni proposte; l'accesso al servizio; l'offerta personalizzata e innovativa.

ECO è supportato da un progetto di comunicazione parallelo, "Eco Gioco di Squadra", ideato per motivare le persone coinvolte, vere protagoniste del programma di miglioramento del servizio e per valorizzarne le migliori performance attraverso iniziative sia di comunicazione interna all'Azienda, sia locali e nazionali. Le unità organizzative coinvolte da Eco

QUASAR per i più sfortunati

I dipendenti della centrale di Fusina hanno destinato il loro contributo alla Onlus ANFFAS (Associazione Nazionale Famiglie Fanciulli e Adulti Subnormali), che gestisce una casa di accoglienza in provincia di Venezia per ragazzi disabili.

La centrale di Montalto di Castro ha scelto il progetto dell'Associazione Umanitaria Semi di Pace Onlus che opera a Tarquinia ed è un punto di riferimento per tutti coloro che si trovano a vivere in un stato di marginalità sociale.

I lavoratori dell'impianto di Santa Barbara sono stati solidali con l'Associazione Valdarnese Genitori Ragazzi Handicappati che svolge attività di recupero e integrazione sociale delle persone disabili.

Beneficiaria del contributo frutto degli obiettivi conseguiti dai dipendenti della centrale di Porto Marghera è stata l'Associazione Amici Insieme ONLUS di Mestre per l'acquisto degli arredi necessari al Centro per Disabili Adulti di un gruppo famiglia sostenuto dall'associazione stessa. A Leri Cavour è stata scelta la Casa di riposo e di ricovero di Casale Monferrato (IPAB), che impiegherà la somma ricevuta per acquistare gli arredi e le attrezzature di un nuovo edificio ristrutturato e destinato agli anziani non autosufficienti.

Infine, sono due le Associazioni individuate dai dipendenti della centrale di Brindisi: ANT Italia ONLUS, che incrementerà il servizio di assistenza domiciliare gratuita ai malati oncologici residenti nella città di Brindisi e la Società Cooperativa Sociale ONLUS "Oltre l'Orizzonte", che svilupperà le attività svolte in favore dei disabili attraverso l'acquisto di un pulmino e l'organizzazione di un programma di musicoterapia.

Gioco di Squadra sono i Contact Center, i Punto Enel, gli Account Manager, i QuiEnel, i Crediti e il Sales Support e Vettoriamento. Complessivamente il progetto coinvolge circa 5.000 risorse e ne premierà 409 in una serie di "Family day" locali, cui sono invitati anche i familiari. ■



Feriano Testi, *Primavera a Filippiada (Grecia) con le cicogne*

AZIENDA E FAMIGLIA

Sulla scia di quanto maturato negli ultimi anni, la Commissione per le pari opportunità (attiva in Enel dal 1989 e composta da persone interne all'azienda e designate dai sindacati) ha dedicato il 2005 alle tematiche relative alla qualità della vita e alla ricerca di un equilibrato rapporto fra esigenze professionali e familiari. In questo quadro si è inserita un'indagine interna volta a conoscere le esigenze di conciliazione tra i "tempi di vita" e i "tempi di lavoro" delle donne e degli uomini che lavorano in Enel. L'indagine è stata effettuata nel luglio 2005 con un questionario

Pari opportunità

- > Incidenza del personale femminile: 15,4%
- > Dipendenti disabili/categorie protette: 2.900

rivolto a tutta l'Azienda e diffuso attraverso i canali della comunicazione interna (intranet ed Enel Insieme). Le dimensioni esplorate sono state sostanzialmente tre:

- > una fotografia su come oggi le persone fanno fronte agli >

- impegni familiari (mobilità, necessità di cura e assistenza del nucleo familiare, misure di conciliazione adottate);
- > la conoscenza degli strumenti e delle opportunità a oggi disponibili (per es., legge sui congedi parentali);
- > una valutazione, in termini di priorità, su proposte volte a garantire un effettivo bilanciamento fra vita e lavoro (asili nido aziendali e non, assistenza per gli anziani).

Il quadro che ne è emerso costituisce un prezioso contributo per meglio orientare le iniziative future: la richiesta di maggiori informazioni su quanto è già disponibile o piuttosto il tema degli spostamenti casa-lavoro o, ancora, l'esigenza di poter fruire di strutture o servizi che salvaguardino la comodità degli orari o la vicinanza al posto di lavoro, rappresentano alcuni degli elementi guida. Per dare risposte concrete, sono allo studio proposte e iniziative che vanno nella

direzione indicata. Prima, ma non unica, la pubblicazione di un vademecum dedicato ai congedi parentali (legge n. 53/2000), curato dalla Commissione, che possa informare sulle opportunità che la legge e l'Azienda mettono a disposizione delle mamme e i papà che lavorano. ■



Luigi Rispo, Energia vitale estiva

Quando arriva il bebè

In caso di maternità, per il personale Enel regolato dal contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori elettrici, è previsto un trattamento migliorativo rispetto alle disposizioni di legge. Infatti, per l'astensione obbligatoria, viene erogata l'indennità di maternità nella misura del 100% (anziché dell'80% previsto dalla legge) della retribuzione del mese precedente a quello di inizio dell'astensione; per l'astensione facoltativa, viene erogata l'indennità di maternità nella misura del 45% per il primo mese; nella misura del 40% per il secondo e terzo mese e del 30% per i successivi tre mesi (la legge prevede, invece, il 30% per 6 mesi).

Nel corso del 2005 hanno mediamente fruito di questi trattamenti migliorativi circa 2.500 lavoratrici e lavoratori, pari circa al 5% delle persone che lavorano in Enel.

Anche per i lavoratori Enel regolati dal contratto collettivo gas-acqua è previsto un trattamento di miglior favore rispetto alla normativa di legge, per il periodo di assenza obbligatoria dal lavoro durante il quale è corrisposta la retribuzione globale mensile.

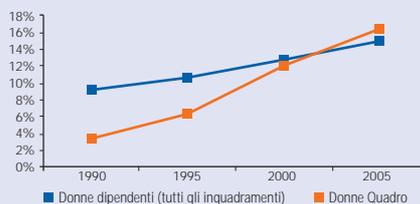
Tutti i numeri delle donne

Nel corso degli ultimi 15 anni, in Enel la presenza femminile si è ampliata e diversificata, pur in un contesto che ha visto progressivamente ridursi la consistenza complessiva: se nel 1990 le donne rappresentavano circa il 9% dell'azienda, oggi, con il 15%, Enel è allineata ai valori europei del settore elettrico. Ancor più significativa è la fotografia relativa alla categoria dei Quadri: il 3,5% del '90 si è più che quadruplicato, passando al 16,5% del 2005. Poche ancora le donne dirigenti, ma anche qui in un lasso di tempo piuttosto breve, si è passati dal 3 all'8% di oggi.

Le donne in Enel (al 31/12/2005)

	Donne	%	Uomini	%	Totale
Dirigenti	40	8,3%	444	91,7%	484
Quadri	608	16,5%	3.088	83,5%	3.696
Impiegati	6.320	23,5%	20.593	76,5%	26.913
Operai	18	0,1%	15.537	99,9%	15.555
Totale	6.986	15,0%	39.662	85,0%	46.648

perimetro Italia (esclusa Terna e Wind)





Antonio Melchiorre, Lecce - Fico d'India

SEMPRE PIÙ IN SICUREZZA

Parte integrante della cultura e delle azioni di Enel è il notevole impegno rivolto alla diffusione e al rafforzamento della sicurezza nei luoghi di lavoro. Nel 2005, così come nel 2004, grande attenzione è stata rivolta verso l'attività formativa nel campo della sicurezza e dell'igiene del lavoro con oltre 500mila ore erogate oltre 10 ore in più per persona (incremento maggiore del doppio rispetto al 2004 in cui erano state erogate poco meno di 5 ore pro capite). A fine 2005, ricoprivano un ruolo istituzionale in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori 461 persone, segno della crescente sensibilità verso i temi della sicurezza.

Il continuo incremento delle ore di formazione e addestramento, l'aumento del personale interessato, coinvolto e dedicato su queste tematiche, unito a uno sforzo congiunto di un forte coordinamento delle attività di sicurezza si sono tradotti in maniera positiva sui parametri e sugli indici che segnalano l'efficacia delle misure preventive e protettive adottate.

Infatti anche nel 2005 i due principali indici di verifica della valenza delle azioni

sulla sicurezza, l'indice di frequenza (rapporto tra il numero degli infortuni e le ore lavorate) e l'indice di gravità (rapporto tra il numero di giorni di inattività a causa di infortuni e le ore lavorate) registrano una tendenza a ridursi, passando nel primo caso da circa 9,5 del 2004 a 8,70 del 2005 per il perimetro Italia (fino a 8,2 comprensivo dell'attività all'estero) e nel secondo caso da 0,31 nel 2004 a poco meno di 0,28 nel 2005 per il perimetro Italia (0,27 compreso l'estero) per un totale di 716 infortuni (circa il 20% in meno rispetto all'anno precedente).

Di questi infortuni, i tre casi di incidenti mortali che hanno riguardato persone di Enel in Italia sono stati provocati, uno, da cause elettriche e due da incidenti stradali; all'estero si è avuto un solo caso.

Per quanto riguarda i lavoratori di aziende appaltatrici, durante l'esecuzione di lavori per conto Enel, si registra un decremento degli incidenti sia gravi che mortali (38 casi nel 2004, 19 casi nel 2005), segno della vigilanza sui luoghi di lavoro e della scelta di collaborazioni qualificate. ■

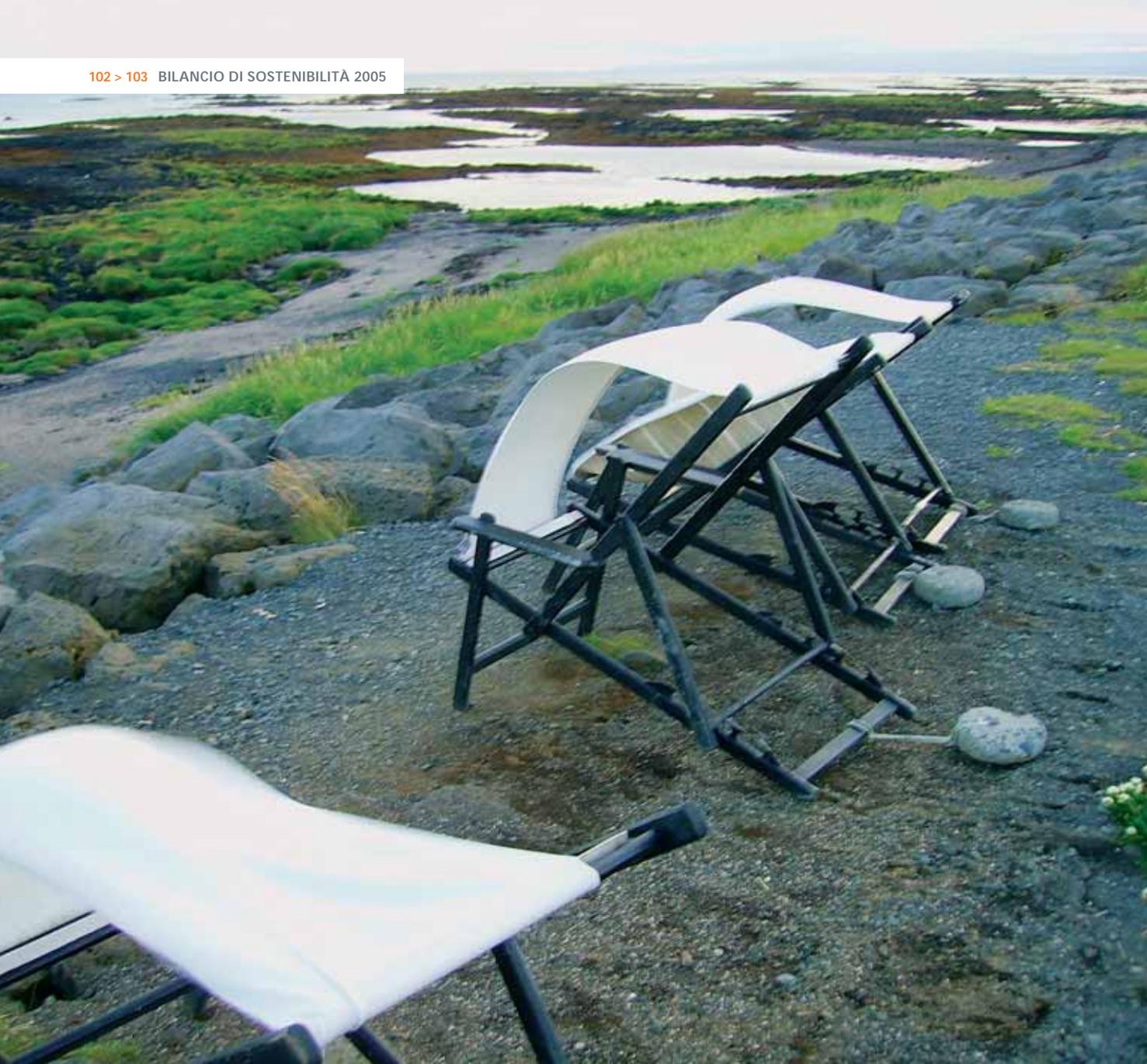
Sicurezza

- > Spesa per la sicurezza per dipendente: 842 euro
- > Accertamenti sanitari: 23.760

Dieci passi cauti

Tra le attività di coordinamento della sicurezza aziendale realizzate nel 2005 le principali sono state:

- > il nuovo Regolamento di esercizio dei punti di connessione tra le reti ad alta tensione di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) con Terna, Enel Distribuzione ed Enel GEM;
- > l'applicazione del divieto di fumo in Enel;
- > l'adeguamento alla legge comunitaria del 2004 relativa all'enorme parco macchine (autovetture, mezzi operativi, macchine operatrici ecc.) di Enel;
- > la nuova circolare e il puntuale monitoraggio degli infortuni;
- > la ripresa dei termini di sicurezza sul lavoro per le attività nel settore nucleare;
- > la continua revisione e stesura dei documenti di valutazione rischi per ogni sede e per ogni unità produttiva di Enel;
- > l'automazione di processi nei lavori in Terna;
- > l'emissione costante di piani di emergenza e di procedure lavorative;
- > il continuo monitoraggio dei parametri dell'igiene industriale;
- > presenti e puntuali campagne di sensibilizzazione dei lavoratori.

Carlo Tarantino, *Summer in Stokkseyri Islanda*

UN SISTEMA DI WELFARE INTERNO

In Enel il rapporto di lavoro si contraddistingue per l'istituzione di un vero e proprio sistema di "welfare interno" basato su attività, iniziative e prestazioni, spaziando dalla previdenza complementare alla assistenza sanitaria integrativa, dalle attività culturali e sportive alla speciale tutela della maternità (vedere box "Quando arriva il bebè" a pagina 100), fino ai prestiti agevolati al personale. Buona parte delle iniziative si estende anche ai familiari dei lavoratori ed è riconosciuta anche ai pensionati. ■

Attività ricreative, culturali e sportive

Per il personale regolato dal contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori del settore elettrico, le attività ricreative, culturali e sportive sono gestite dall'Associazione ARCA (circa 44.000 lavoratori); per i dirigenti, analoghe attività sono gestite dall'Associazione ACEM (circa 500

dirigenti). Con simili finalità, è inoltre istituita l'Associazione ANSE che si rivolge alla platea dei lavoratori seniores in servizio e/o in pensione (circa 25.000 iscritti). ARCA è un'associazione non riconosciuta, costituita mediante accordo sottoscritto da Enel e dalle Organizzazioni sindacali

nazionali in attuazione dell'art. 11 dello Statuto dei Lavoratori (legge n. 300/1970). Gli Organi sono composti esclusivamente da rappresentanti dei lavoratori, eletti su liste presentate dalle Organizzazioni sindacali dei lavoratori elettrici.

Il finanziamento ARCA è definito con accordo sindacale tra Enel e le Organizzazioni sindacali dei lavoratori ed è esclusivamente a carico delle aziende i cui lavoratori sono soci ARCA. Il criterio per la quantificazione del finanziamento è basato su una quota pro capite annua (518 euro per il 2005), da rapportare al numero dei lavoratori in forza al primo gennaio di ciascun anno.

Tra le iniziative istituzionali si ricordano, oltre al dono di fine anno per i figli del personale dipendente, le iniziative di promozione culturale (anche a sostegno di specifiche manifestazioni nazionali, quale, per esempio, il Festival del cinema di Venezia), e le attività per incentivare la formazione scolastica dei figli dei collaboratori (concorso spese scolastiche; premi scolastici e borse di studio e borse di studio anche per corsi post laurea); le iniziative turistiche (per esempio, i soggiorni familiari a prezzo agevolato per adulti e partecipazione gratuita per i bambini); le iniziative volte a promuovere attività sportive con organizzazione anche di meeting nazionali/regionali; le attività volte a favorire tra i giovani la socializzazione e l'acquisizione di abilità linguistiche mediante soggiorni all'estero, nonché iniziative volte a garantire l'intrattenimento dei figli dei dipendenti durante il periodo estivo

(centri vacanza ex colonie; centri estivi in città; vacanze studio all'estero); attività a carattere promozionale, convenzioni bancarie/assicurative, convenzioni per acquisto di beni e servizi (senza erogazione diretta di beni o servizi).

ACEM è un'associazione non riconosciuta, costituita mediante accordo sindacale nazionale sottoscritto tra le società Enel e la Rappresentanza sindacale dei dirigenti. Anche le attività istituzionali dell'ACEM sono connesse con la gestione del tempo libero: organizzazione di iniziative culturali e formative; iniziative turistiche; circolo ACEM di Roma. Il finanziamento è definito per accordo sindacale tra le aziende associate e la rappresentanza sindacale dirigenti.

ANSE, Associazione Nazionale Seniores Enel, è un'associazione non riconosciuta alla quale aderiscono su base volontaria i lavoratori "anziani" in servizio o pensionati Enel e i loro superstiti. Oltre alle finalità di gestione del tempo libero mediante iniziative dirette a favorire le relazioni e lo scambio di conoscenze fra lavoratori anziani e giovani, ANSE ha lo scopo di assistere individualmente i soci e i loro superstiti. In particolare, cura il rapporto tra i familiari dei lavoratori scomparsi ed Enel, sviluppa tra i soci lo spirito di solidarietà e volontariato, promuovendo attività finalizzate a valorizzare la loro esperienza e il patrimonio professionale anche mediante la collaborazione con iniziative Enel. È prevista una quota associativa a carico degli iscritti (16,00 euro per lavoratori in servizio e pensionati e di 10,00 euro per i superstiti). ■

Assistenza sanitaria integrativa

Per il personale regolato dal CCNL del settore elettrico, l'assistenza sanitaria integrativa è gestita dall'Associazione FISDE (circa 44.000 lavoratori); per i dirigenti, analoghe finalità sono affidate dall'Associazione ASEM (circa 500 dirigenti).

FISDE, il Fondo integrativo sanitario per i dipendenti del Gruppo Enel, è stato formalmente costituito il 12 marzo 1997, sulla base degli accordi stipulati preventivamente tra Enel e le Organizzazioni sindacali. Gli Organi dell'Associazione hanno una composizione paritetica azienda-sindacato.

Il finanziamento FISDE è definito con accordo sindacale ed è esclusivamente a carico delle aziende. Il criterio per la ➤



Girolamo Valenti, *Risveglio*

quantificazione del finanziamento è basato su una quota pro capite annua (706 euro nel 2005), da rapportare al numero delle persone (al primo gennaio di ciascun anno) presso le aziende socie. Contribuiscono alle entrate del FISDE anche i lavoratori in pensione, con il versamento di una quota annuale di iscrizione al ricorrere di determinati requisiti; la quota fissata per l'anno 2005 è pari a 250 euro.

Le prestazioni/servizi offerte dal FISDE – erogate a favore dei lavoratori, dei loro familiari a carico nonché a favore degli ex dipendenti in quiescenza – sono:

> prestazioni sanitarie integrative, fornite sia in forma indiretta – cioè mediante il rimborso delle spese sostenute dall'assistito, secondo criteri che garantiscano un maggior sostegno economico per i casi di particolare gravità – sia in forma diretta, mediante convenzioni con esercenti le professioni sanitarie e con strutture pubbliche e private accreditate dal Servizio Sanitario Nazionale o comunque autorizzate all'esercizio di attività sanitarie;

> medicina preventiva mediante campagne di prevenzione, con la possibilità di sottoporsi a visite specialistiche e relativi accertamenti diagnostici mirati alla diagnosi precoce di specifiche patologie;

> interventi finalizzati all'assistenza ai soggetti portatori di handicap, diretti alla prevenzione, all'assistenza, all'integrazione sociale e alla riabilitazione dei soggetti portatori di handicap e con problemi connessi alle "nuove emergenze sociali" (tossicodipendenza, alcoolismo, disadattamento). In particolare, con riguardo alla tutela dell'handicap, i soci e/o i rispettivi familiari a carico portatori di handicap possono accedere – nell'ambito di una 'rete' formata da 22 consulenti qualificati che operano sull'intero territorio nazionale, con il coordinamento di un supervisore scientifico nazionale – a tre distinte categorie di servizi: servizi alla persona, destinati a ciascun assistito, finalizzati a migliorare la qualità della vita, attraverso iniziative di orientamento scolastico, tirocini formativi, at-

tività di supporto e consulenza socio-psicologica; servizi erogativi, finalizzati a integrare la capacità di spesa della famiglia nella fruizione di servizi socio-sanitari e nell'acquisto di attrezzature strumentali al miglioramento delle condizioni di vita della persona disabile; servizi e attività associative, rivolti all'intera comunità di disabili assistiti dal FISDE, che si concretizzano in opportunità di carattere culturale con partecipazione a convegni a tema, ricreativo con soggiorni specialistici e ludico-didattici.

ASEM è un'associazione non riconosciuta, costituita mediante accordo sindacale tra le Società Enel e la Rappresentanza sindacale dei dirigenti, composta da rappresentanti dei dirigenti in servizio e in pensione. L'associazione gestisce le attività di assistenza sanitaria integrativa mediante interventi di carattere economico in occasione di spese di natura sanitaria riguardanti i dirigenti delle imprese associate. Tutti gli interventi sono offerti anche a favore dei familiari a carico, nonché a favore dei dirigenti in quiescenza e loro familiari a carico.

Il finanziamento ASEM (definito per accordo sindacale) è costituito da uno stanziamento annuale a carico delle aziende associate e dai contributi delle quote annuali di iscrizione degli associati. La quota fissata per il 2005 per i dirigenti in servizio e per i dirigenti pensionati è pari a 400 euro. È prevista una quota annuale anche per i familiari fiscalmente a carico del dirigente. ■

Riabilitare la disabilità

Nell'ambito delle iniziative in tema di tutela dell'handicap, particolare rilevanza stanno registrando i progetti integrati focalizzati sull'effettuazione di un percorso formativo e d'inserimento lavorativo di durata pluriennale, che ha come meta la creazione di una cooperativa sociale costituita da alcuni degli specialisti che hanno accompagnato i giovani disabili durante tutto il percorso, gli stessi giovani, i loro genitori. Questa cooperativa sociale gestirà una casa albergo con annesso centro servizi plurifunzionale e un polo documentale e museale riferito al territorio. Il primo di questi progetti è in corso di attuazione a Ostuni, in provincia di Brindisi, con risultati socio-professionali e scientifico-tecnici molto importanti. Un'iniziativa analoga è in corso di predisposizione a Panicale, in provincia di Perugia, mentre altri tre progetti, sempre mirati al conseguimento dell'autonomia e di più ampi spazi di vita indipendente da parte del giovane disabile, sono da sviluppare a Fossombrone, in provincia di Pesaro e Urbino e, rispettivamente, in Piemonte e in Sicilia.

Una pensione complementare

In Enel sono presenti forme di previdenza complementare mediante la creazione di appositi Fondi Pensione: il FOPEN a favore del personale regolato dal contratto collettivo per il settore elettrico e il FONDENEL a favore dei dirigenti.

FOPEN, istituito il 3 dicembre 1998 da Enel e dalle Organizzazioni sindacali di categoria, entrato in operatività dal mese di ottobre del 2000, è un Fondo Pensione destinato a fornire prestazioni complementari dei trattamenti pensionistici obbligatori al personale Enel: 35.397 iscritti al 31 dicembre 2005.

Si tratta di un fondo a capitalizzazione individuale. Significa che i contributi versati al Fondo e i rendimenti ottenuti nella gestione finanziaria sono accumulati a favore di ciascun lavoratore e costituiscono la base per la determinazione delle prestazioni pensionistiche complementari, da liquidare al raggiungimento dei

requisiti previsti. Inoltre, FOPEN opera in regime di contribuzione definita, cioè l'importo della contribuzione dovuta al Fondo è stabilito a priori. L'adesione al FOPEN è volontaria e avviene mediante la presentazione di apposita domanda da parte del lavoratore.

Il FOPEN è alimentato da contribuzione a carico delle aziende e dei lavoratori associati, nella misura dell'1,35% della retribuzione utile ai fini del trattamento di fine rapporto. Inoltre, al finanziamento del Fondo sono destinate quote di accantonamento annuale del trattamento di fine rapporto, la cui entità varia a seconda dell'anzianità contributiva maturata dal lavoratore. Ogni lavoratore iscritto ha inoltre la possibilità di incrementare la propria posizione mediante il versamento di una contribuzione volontaria, sia in forma ricorrente (dall'1% al 8%), sia in forma "una tantum" (da un minimo di 500 a un massimo di 2.500 euro).

Per quanto attiene alla gestione delle risorse finanziarie, dal mese di giugno dell'anno 2003, sono operativi in FOPEN quattro comparti di investimento, così articolati:

1. " Monetario"
(100% obbligazionario/monetario)
2. " Bilanciato obbligazionario"
(30% azionario e 70% obbligazionario);
3. " Bilanciato"
(50% azionario e 50% obbligazionario);
4. " Prevalentemente azionario"
(70% azionario e 30% obbligazionario).

In concomitanza con l'avvio del processo di selezione dei nuovi gestori finanziari, conclusosi nell'anno 2005, il Consiglio di Amministrazione del Fondo – al fine di consolidare il perseguimento della massima qualità possibile nell'ambito della gestione finanziaria – ha varato un nuovo modello di gestione delle risorse finanziarie di tipo " specialistico", prevedendo anche l'introduzione di un nuovo comparto di investimento, denominato " Obbligazionario" (10% azionario e 90% obbligazionario) – che si pone, in termini di rischio/rendimento, tra il comparto " Monetario" e il comparto " Bilanciato Obbligazionario", operativo a partire dal secondo trimestre dell'anno 2006.

FONDENEL - Fondo Pensione Complementare per i dirigenti del Gruppo Enel – istituito il 1° aprile 1998 in accordo con la Federazione Nazionale dei Dirigenti di Aziende Industriali – è destinato a fornire prestazioni complementari dei trattamenti pensionistici obbligatori: 540 iscritti al 31 dicembre 2005.

Anche in questo caso il Fondo è a capitalizzazione individuale e opera in regime di contribuzione definita.

Il FONDENEL, la cui adesione è volontaria, è alimentato da contribuzione a carico dei dirigenti e dei datori di lavoro. La contribuzione è differenziata con riferimento alla qualifica dei dirigenti associati e precisamente: Dirigenti " vecchi iscritti" (cioè se alla data del 28 aprile 1993 risultavano >

FOPEN

Andamento della quota, al netto di imposte e oneri di gestione, in valori percentuali, prendendo a riferimento il periodo che va dall'avvio della gestione multicomparto (16 giugno 2003) e l'anno 2005:

Comparto	Valore quota	
	Da inizio multicomparto	Anno 2005
Monetario	5,55%	1,90%
Bilanciato Obbligazionario	15,85%	8,37%
Bilanciato	24,82%	12,64%
Prevalentemente Azionario	33,58%	17,38%

Mario Pennazio, *Vento d'aprile all'Almanarre*

iscritti a forme pensionistiche complementari costituite prima dell'entrata in vigore della legge 23 ottobre 1992, n. 421), contribuzione del 7% della retribuzione fissa a carico dell'Azienda e del 3% a carico del dirigente; dirigenti "nuovi iscritti" (i dirigenti assunti o nominati tali successiva-

mente al 28 aprile 1993 e che aderiscono al Fondo), contribuzione del 3,5% della retribuzione fissa a carico dell'Azienda e del 2,5% a carico del dirigente, entro il limite del tetto di deducibilità fiscale. Inoltre, viene destinato al Fondo Pensione il 3% della retribuzione utile per il calcolo del TFR maturato dai singoli dirigenti. Ogni dirigente iscritto ha inoltre la possibilità di incrementare la propria posizione mediante il versamento di una contribuzione volontaria fino al 7% della sua retribuzione.

La gestione finanziaria è di tipo multicomparto, con 4 linee di investimento:

1. " Monetaria"
(100% obbligazionario a breve termine);
2. " Obbligazionaria"
(minimo 80% obbligazionario);
3. " Bilanciata"
(minimo 40% obbligazionario);
4. " Azionaria"
(massimo 30% obbligazionario).

Prestiti per il personale

Possono essere elargiti a operai, impiegati, Quadri Enel regolati dal CCNL del settore elettrico per l'acquisto della prima casa di abitazione o per gravi necessità familiari per un ammontare massimo pari, rispettivamente, a 25.822,85 e a 7.746,85 euro.

A essi si applica un saggio di interesse pari al tasso ufficiale di riferimento definito dalla Banca Centrale Europea in atto al momento dell'erogazione del prestito ed è suscettibile di variazione solo quando l'oscillazione è pari o superiore al 2%.

Anche per il personale Dirigente in servizio è prevista l'erogazione di prestiti per acquisto abitazione e/o ristrutturazione e per necessità personali.

FONDENEL

Andamento nel tempo della quota, in valori percentuali, per ciascuno dei comparti di investimento e per i periodi temporali indicati, con raffronto rispetto all'avvio della gestione finanziaria multicomparto (20 settembre 1999):

Comparto	Valore quota		
	Rapporto valore 31.12.2004 20.9.1999	Rapporto valore 31.12.2005 20.9.1999	Rapporto valore 31.12.2005 31.12.2004
Monetario	19,33%	21,36%	1,71%
Obbligazionario	27,97%	34,57%	5,16%
Bilanciato	23,48%	36,46%	10,52%
Azionario	-15,07%	4,98%	23,61%

Premi di fedeltà aziendale

Ai collaboratori "elettrici" (operai, impiegati, quadri e dirigenti) che abbiano maturato 25 o 35 anni di servizio viene attribuito un premio di fedeltà pari, rispettivamente, a un terzo di mensilità e a una mensilità della retribuzione in atto al momento del raggiungimento della predetta anzianità. Sono inoltre organizzate apposite cerimonie, con la partecipazione dei Vertici aziendali, per la consegna ai lavoratori interessati delle medaglie (in argento, per i 25 anni di servizio e d'oro, per i 35 anni), quale simbolo di riconoscimento dell'apporto individuale di ciascuno alla crescita di Enel. ■

Protocollo azioni sociali

La contrattazione collettiva degli elettrici ha previsto l'adozione di alcune misure: permessi non retribuiti, aspettativa, adozione di orari particolari a favore dei lavoratori impegnati volontariamente a svolgere un'attività o una funzione di particolare significato sociale e umanitario (volontariato di solidarietà sociale, volontariato di protezione civile, cooperazione con Paesi in via di sviluppo ecc.) e dei lavoratori che vengono a trovarsi in situazioni di bisogno degne di tutela sotto il profilo assistenziale (per es., dipendenti



Filippo Basso, Tronco

Anticipazioni sul trattamento di fine rapporto (TFR)

In aggiunta alle previsioni di legge, per i collaboratori di Enel regolati dal contratto collettivo per i lavoratori elettrici, è prevista la reiterazione dell'anticipazione del TFR per spese sanitarie, nonché l'an-

tipicazione per acquisto prima casa per sé o per i figli, la quale, pur potendo essere erogata una sola volta nel corso del rapporto di lavoro, viene concessa per una serie di ipotesi: acquisto da terzi, costruzione in proprio, interventi di risanamento ai fini dell'abitabilità/agibilità ecc.. Per i lavoratori che ne abbiano necessità, è inoltre prevista la possibilità di ottenere un'anticipazione sul trattamento di fine rapporto per la realizzazione di interventi di ristrutturazione o di adeguamento dell'abitazione per il superamento delle "barriere architettoniche". Per i collaboratori Enel regolati dal contratto collettivo gas-acqua trova applicazione la disciplina legislativa vigente. In occasione del collocamento sul mercato delle azioni Enel, per il personale delle società Enel è stata altresì prevista la facoltà di ottenere l'anticipazione del TFR per l'acquisto delle azioni. ■

che abbiano esigenza di assistere uno stretto congiunto colpito da malattie di grave entità, nonché i casi di assistenza di uno stretto congiunto tossicodipendente o alcolista nella fase di riabilitazione). Analoghe misure sono stabilite anche a favore del personale delle Società Enel regolato dal contratto collettivo gas-acqua. Le aziende Enel possono, inoltre, erogare sussidi straordinari a fronte di situazioni di particolare gravità che colpiscono il lavoratore o un suo familiare (malattie gravi, handicap). ■



Innocenzo Zuccaro, Ritorno al progresso

ENERGIAPER COMUNICARE

Da alcuni anni il marchio Enel comprende anche una frase, che i pubblicitari chiamano pay-off: "L'energia che ti ascolta.". Potrebbe apparire come un'operazione di pura immagine, ma, in realtà, è l'impegno per una relazione e attenzione verso gli stakeholder e, in particolar modo, i clienti, le comunità e le istituzioni che utilizzano i servizi di elettricità e gas e da anni si confrontano con la presenza di impianti, negozi, uffici e infrastrutture dell'Azienda. Intorno alla promessa espressa dal pay-off, Enel ha impostato il proprio modo di lavorare e la strategia di comunicazione.

Per rafforzare lo spirito di azienda aperta e sensibile ai rapporti con gli stakeholder, è partito nel 2005 *Energiaper*, il programma Enel dedicato a cultura, musica, scienza, ambiente, scuola e sport che ha l'obiettivo di raccogliere, in un unico contenitore declinato su 6 macroaree, le attività di comunicazione di Enel.

Energiaper nasce come luogo di scambio fra le esigenze socia-

li dei consumatori e quelle economiche dell'Azienda per avvicinare gli stakeholder alla realtà aziendale. Sostiene e sviluppa progetti di comunicazione integrata in collaborazione con prestigiose istituzioni pubbliche o private e con organizzazioni locali dedicate allo sviluppo del territorio.

Come un ponte tra Azienda e opinione pubblica, il programma promuove una nuova geografia di relazioni con il territorio e fa dell'energia un concetto strategico e un elemento culturale declinato sulle diverse piattaforme del sapere affinché la cultura dell'energia sia affare di tutti. Così, attraverso la ricerca di nuove opportunità di sviluppo e l'uso di nuovi linguaggi di comunicazione, scienziati, artisti, sportivi e personalità di rilievo si affiancano a Enel nel portare agli interlocutori una visione prospettica orientata al futuro rendendo *Energiaper* non un semplice contenitore ma un volano di sviluppo socio-culturale.

Iniziative a favore della comunità

- > Spesa in liberalità: 8,6 milioni di euro
- > Investimenti in comunità: 12,4 milioni di euro

Energiaper la cultura

Sostiene progetti che offrono al pubblico un ambiente culturale ed educativo orientato all'innovazione alimentando il dialogo e il dibattito su tematiche di rilievo per l'Azienda e per la società.

In ambito culturale, in collaborazione con il Teatro Eliseo di Roma, Enel ha lanciato la prima edizione de *La Parola Contesa tra filosofia e scienza*, il ciclo di incontri-dibattito condotto da Massimiliano Finazzer Flori e da grandi personalità: Margherita Hack, Umberto Galimberti, Giulio Girello, Edoardo Boncinelli. Il confronto tra scienza e filosofia si è svolto intorno alle parole Mito, Terra, Azione, Corpo, Mente, Vita, Spazio, Identità, Tecnica, per valorizzare l'importanza del sapere e l'attenzione al mondo della ricerca, dello studio e dell'innovazione. Il successo dell'iniziativa ha prodotto un volume di 200 pagine edito da Baldini & Castoldi.

Enel è stata sponsor del Festivalletteratura di Mantova, la principale manifestazione italiana di promozione della lettura

che coinvolge tutta la città con incontri letterari, letture, laboratori, dibattiti e spettacoli. In questa occasione Enel ha organizzato iniziative di divulgazione scientifica al confine tra letteratura e scienza.

In campo artistico, *Energiaper* la cultura sostiene mostre, eventi culturali nonché progetti di restauro e di illuminazione del patrimonio artistico italiano di cui Luce per l'arte rappresenta l'iniziativa più significativa. In questo ambito rientrano l'illuminazione esterna di palazzo Piacentini, sede del Ministero delle Attività Produttive, e Dharma of Enel, la scultura/installazione stabile ideata con 5 sostegni Enel attivi nel museo vivente della Piantagione Paradise di Bolognana, in Abruzzo.

Energiaper la musica

Sostiene e promuove diversi progetti in campo musicale, in particolare con le comunità locali. Il programma lega Enel alle due più prestigiose istituzioni musicali italiane: l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia e il Teatro alla Scala, con cui ha ideato *L'energia che si ascolta*, il progetto che promuove la musica classica e i giovani artisti su tutto il territorio nazionale con 15 concerti l'anno caratterizzati da ambientazioni inedite nelle centrali, nei teatri e nelle piazze.

Sempre con l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia Enel ha sostenuto, alla presenza del Presidente della Repubblica, il concerto di Natale per la Pace, l'evento dedicato alla consegna del premio "Roma per la pace e l'azione umanitaria", e un

concerto con Claudio Abbado e la Lucerne Festival Orchestra, accompagnati da solisti di fama internazionale come il pianista Maurizio Pollini. Enel da vari anni collabora altresì con il Bologna Festival, la prestigiosa rassegna di concerti di musica classica.

L'Azienda è diventata partner dell'Auditorium Parco della Musica di Roma, una struttura che nell'ultimo anno ha prodotto oltre 300 eventi culturali tra concerti, festival e spettacoli.

Con il tour Cento concerti, associato al lancio delle nuove tariffe elettriche, Enel ha portato in giro per l'Italia la musica di 7 grandi artisti pop italiani tra cui Antonacci, Mannoia, De Gregori, ricercando, attraverso iniziative di ospitalità e concorsi, un rapporto sempre più diretto e immediato con i suoi clienti.

Iniziativa di grande valore, infine, la sponsorizzazione del concerto per la raccolta di fondi a favore del FAI (Fondo Ambientale Italiano), con il cantautore Claudio Baglioni e la Royal Philharmonic Orchestra.

Energiaper lo sport

Dal 2003, Enel ha costruito con la Lega Nazionale Dilettanti il progetto Lealtà nello sport, un'iniziativa che ha coinvolto oltre 100.000 giocatori delle serie minori, femminili e di calcio a 5 e circa 2.100 campi di calcio. Con questo progetto Enel ha realizzato il primo censimento del comportamento sportivo in Italia. Insieme al CONI e all'USSI (Unione Stampa Sportiva Italiana) ha lanciato >



Corrado Pusterla, Enel in vacanza

"Tribuna Sportiva", il primo giornale online sulla lealtà sportiva realizzato da giovani aspiranti giornalisti sportivi.

Enel è stata partner ufficiale dei campionati europei di Volley, ha promosso iniziative e gare sportive nell'ambito del progetto *Natura e Territorio*.

È inoltre sponsor dello Stadio Olimpico di Roma per i campionati di serie A delle squadre A.S. Roma e S.S. Lazio.

Energiaper la scienza

Promuove il sapere scientifico, la cultura e la coscienza dell'uso efficiente dell'energia, temi che hanno rilevanti implicazioni sociali, economiche e ambientali. La conoscenza e il dialogo rappresentano il metodo individuato per far incontrare le esigenze infrastrutturali dell'Azienda e le istanze sociali e ambientali delle comunità che le ospitano. La sponsorizzazione dei Festival scientifici di Roma e di Genova – quest'ultimo, alla 3ª edizione, è uno degli appuntamenti scientifici più significativi (216mila visitatori nel 2005) – ha coniugato ricerca, divertimento e spettacolo. In queste manifestazioni Enel è stata protagonista di mostre e attività focalizzate sul suo core business come la mostra sui 4 elementi acqua, aria, terra e fuoco per divulgare contenuti scientifici accessibili a tutti i target.

Ogni anno la città di Pisa – dove ha sede il Centro di Ricerca Enel – ospita "Cinescienza", la rassegna cinematografica sui temi dell'energia e della ricerca scientifica, e "Rinnova", due giorni di tavola rotonda per discutere sullo stato dell'arte



delle tecnologie idroelettriche, eoliche, geotermiche e solari, e sugli sviluppi futuri dell'energia.

Per confermare la vocazione al dialogo, al Meeting di Rimini (700mila presenze nel 2005) l'energia è stata protagonista con giochi, laboratori e attività di libera espressione per i ragazzi.

Con lo slogan "consolidare la cultura dell'energia per dare energia alla cultura", Enel ha portato la mostra berlinese "Albert Einstein ingegnere dell'universo" nelle città di Pavia, Bologna, Firenze e Bari.

Energiaper la scuola

Enel è attiva nel mondo della scuola e delle università con progetti ludico-formativi. Dal 2003 Enel ha ideato *Energia in Gioco*, un grande concorso nazionale che ha coinvolto 300.000 studenti delle scuole italiane alla scoperta del consumo razionale e del risparmio energetico, delle fonti, dei processi di produzione e distribuzione e delle regole del nuovo mercato.

Energiaper l'ambiente

Esprime l'impegno che Enel riserva al rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente, della natura e della salute dei cittadini. Il programma prevede partnership con importanti associazioni ambientaliste e iniziative volte a incrementare il valore di

Enel in campo ambientale.

Con il programma *Natura e Territorio* – realizzato in collaborazione con istituzioni ed enti locali, associazioni ambientaliste, sportive e aziende di turismo – Enel enfatizza le ricchezze paesaggistiche, ambientali e culturali delle aree vicine agli impianti. Nella guida "I piaceri dell'energia", realizzata in collaborazione con il Gambero Rosso e l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia, vengono segnalati gli itinerari culturali, naturalistici, musicali ed enogastronomici nei pressi delle centrali elettriche.

Con il programma *Centrali aperte* Enel apre le sue centrali al pubblico trasformandole in luogo di aggregazione e di esperienza artistica. Un'occasione per promuovere il patrimonio umano, storico e tecnologico presente negli spazi industriali: gli impianti vengono visitati da migliaia di persone, ospitano mostre, concerti, giochi, letture e itinerari didattici.

Per valorizzare l'Italia dei piccoli comuni, Enel collabora con Legambiente nel progetto *Voler bene all'Italia*, la festa nazionale della "PiccolaGrandeltalia", i borghi e i municipi con meno di 5.000 abitanti, un'iniziativa che nasce sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica. Una giornata di festa per ribadire il radicamento di Enel con il territorio valorizzando le risorse, il patrimonio d'arte, le tradizioni, i tesori e i talenti nascosti che custodiscono i piccoli centri comunali. ■

**QUANDO USI L'ENERGIA,
USA LA TESTA.**



PUBBLICITÀ SERIA E CREDIBILE

Comunicazione istituzionale e comunicazione finanziaria sono state nuovamente protagoniste della pubblicità Enel nel 2005. Dopo la privatizzazione di Terna e la vendita della terza tranche di azioni Enel, il 2005 ha registrato altre due operazioni finanziarie: l'emissione di obbligazioni Enel e la vendita della quarta tranche di azioni della società da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

L'anno si è aperto e chiuso con il ritorno di Enel alla comunicazione commerciale e in particolare ai clienti residenziali, introducendo, a febbraio, le nuove tariffe su misura e sensibilizzando, a dicembre, al consumo intelligente.

La comunicazione delle operazioni finanziarie ha valorizzato solidità e affidabilità di Enel, insieme con la sua stabilità a garanzia degli investitori, sia professionali sia risparmiatori e famiglie. La campagna per il collocamento sul mercato delle ob-

bligazioni Enel è stata invece impostata in modo inusuale rispetto alle consuetudini. Non era ancora stato sperimentato per un collocamento obbligazionario, infatti, l'uso di una campagna di comunicazione importante facendo ricorso al mezzo televisivo. La logica è stata riassociare ai bond valori positivi e la connotazione di investimento sicuro, tipico delle obbligazioni; concetti messi in discussione da disavventure finanziarie legate alle obbligazioni che negli ultimi anni hanno colpito migliaia di risparmiatori italiani.

Il messaggio utilizzato è stato molto chiaro: raccontare che senza energia molti prodotti o servizi non potrebbero esistere così come oggi li conosciamo. E rappresentare così la solidità del mercato dell'energia in genere che, unita al valore del corretto governo di un'azienda, diventa garanzia di serenità anche nel medio termine per il piccolo risparmiatore.

Nella comunicazione più commerciale,

invece, la conclusione del lungo periodo di installazione di oltre 30 milioni di contatori elettronici per i clienti Enel ha permesso il lancio di una rivoluzione nel mondo dell'energia: tariffe su misura, rese possibili proprio dal contatore elettronico letto a distanza.

Nella logica dell'ascolto del cliente, Enel ha interpretato un'esigenza sentita dai consumatori: adattare meglio il costo dei consumi elettrici in funzione del proprio stile di vita. La campagna pubblicitaria era centrata nuovamente sulle vicende di una famiglia in cui il padre/marito cercava sistemi per risparmiare energia la sera e durante il week-end.

I risultati hanno confermato la grande attenzione del pubblico al tema, con l'adesione di oltre 250.000 clienti nel primo mese, un'alta propensione all'adesione (oltre il 30% dei clienti interpellati attraverso ricerche di mercato), buona capacità della pubblicità di trasferire il mes- ➤

saggio (il 57% cita un ricordo corretto) e un elevato gradimento complessivo degli spot pubblicitari.

Si è così creato un 'format' riconoscibile attraverso un personaggio già incontrato nella campagna televisiva del 2003 sulle "Modalità di Pagamento" e che lo ha visto protagonista a dicembre 2005 della campagna "Energia Intelligente" e della campagna "Tariffe" nei primi mesi del 2006.

A fine 2005 Enel è stata protagonista di una campagna pubblicitaria dedicata all'efficienza energetica "Quando usi l'energia usa la testa", promossa dal Ministero per le Attività Produttive e dal Ministero dell'Ambiente per sensibilizzare e informare i cittadini sull'uso "intelligente" dell'energia elettrica.

In tal modo Enel ha promosso ancora una volta risparmio e oculosità nei consumi, invertendo i canoni tradizionali della pubblicità di un'azienda di mercato: stimolare al consumo dei suoi prodotti.

La scelta di utilizzare nella campagna pubblicitaria televisiva lo stesso personaggio delle normali comunicazioni commerciali Enel rientra nella logica di sfruttarne la notorietà e di associare il messaggio a contenuti destinati alle famiglie.

A supporto della campagna televisiva è stato organizzato un tour "Efficienza energetica" in più di venti città italiane, con momenti di 'gioco' e concorsi a premio e alternando spazi di informazione e approfondimento, grazie a una guida sull'uso intelligente dell'energia elettrica appositamente realizzata. ■



Dove si vede la pubblicità di Enel

Una parte importante della comunicazione pubblicitaria è rappresentata dall'insieme degli strumenti (mezzi, nel gergo dei pubblicitari) che l'Azienda utilizza per comunicare ai clienti e al pubblico in generale. Ecco il cosiddetto media mix della pubblicità Enel nel 2005: la televisione ha assorbito il 52% della comunicazione; la stampa (quotidiani e periodici; nazionale e locale) è stata destinataria del 26% degli investimenti; i circuiti radiofonici nazionali e locali hanno assorbito il 4% della pianificazione, le affissioni (nazionali e locali) il 15%, il cinema l'1% e internet il 2%.

Le campagne pubblicitarie hanno avuto invece questa distribuzione:

> **Televisione.** Sono andate in onda 5 campagne, fra cui la campagna per l'emissione del prestito obbligazionario di Enel, quella per il collocamento della quarta tranche di azioni della società sul mercato, e la campagna (finanziata dal Ministero per le Attività Produttive) sul tema dell'efficienza energetica. In totale, nell'anno, la pubblicità di Enel è stata presente sui circuiti televisivi per 13 settimane.

> **Stampa.** Sono state pubblicate 21 campagne pubblicitarie sia nazionali sia locali, con durate da due a quattro settimane.

In particolare, di quelle campagne è da considerare che quattro sono state grandi campagne stampa nazionali ("Nuove Tariffe Enel", "Prestito obbligazionario", "Quarta tranche" ed "Efficienza Energetica").

> **Radio.** Sono andate in onda tre campagne pubblicitarie nazionali per un totale di sei settimane di presenza. Vi sono state anche altre campagne radio locali per eventi Enel sul territorio o per eventi locali di Enel Gas, con una durata limitata a quella degli eventi a cui si riferivano.

> **Internet.** Sono andate on-line sette campagne pubblicitarie, ciascuna per la durata di due o tre settimane.

> **Cinema.** È andata in programmazione solo una campagna (quella di "Fine Anno") della durata di 2 settimane.

> **Affissione.** Sono state programmate due campagne della durata di due settimane ciascuna. Inoltre, ci sono state tre campagne a livello locale di Enel Gas della durata di un mese.



Martino Salamida, *Autunno*

QUANTO VALE LA REPUTAZIONE DEL MARCHIO ENEL

Fin dalla fine del 2003, Enel ha avviato con la collaborazione dell'istituto di ricerca Eurisko un progetto per valutare la propria brand equity, cioè il valore e la reputazione del marchio: l'obiettivo è misurare la relazione stabilita tra l'Azienda e i suoi pubblici sia nelle componenti razionali ma soprattutto in quelle emotive, analizzando il loro mutamento nel tempo.

L'indagine brand equity assume così un duplice ruolo: aiuta la definizione delle strategie di comunicazione e permette di osservare gli scostamenti a seguito di azioni di comunicazione, industriali, commerciali, o di eventi del mercato.

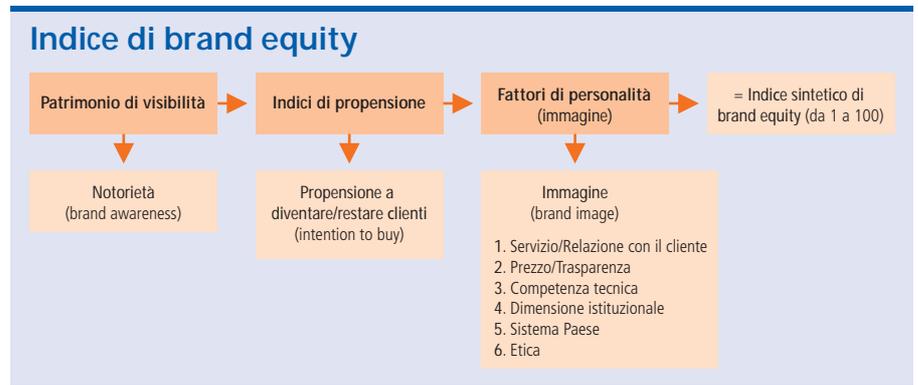
Il patrimonio di marca, come viene anche chiamata la brand equity, tende infatti a individuare la specifica relazione istituita da un'azienda con il mercato per l'affermazione di una particolare offerta, e con il pubblico in generale per la conduzione ordinaria e straordinaria della propria attività.

In un mercato, come quello dell'elettricità, caratterizzato da una sostanziale identità del prodotto tra i diversi fornitori, assumono infatti particolare importanza l'aspetto relazionale e tutti i fattori associabili all'azienda e che attengono alla sfera delle percezioni (simpatia, forza, credibilità, affidabilità, innovazione). ➤

La realtà di Enel si contraddistingue per un insieme di relazioni commerciali con i clienti, i cui risultati sanciscono il successo dell'Azienda. Esiste tuttavia una serie di relazioni extra commerciali (con gli azionisti, con le comunità che ospitano impianti, con organismi o istituzioni) che sono essenziali per il mantenimento della salute aziendale nel medio e lungo periodo e per rendere più appetibili le offerte commerciali.

La brand equity quindi si può intendere come una risorsa immateriale d'impresa che si fonda su tre fattori chiave: brand awareness (la notorietà del marchio), intention to buy (la propensione all'acquisto che il marchio può determinare), brand image (l'immagine della marca). La brand awareness definisce la capacità che ha la marca di essere riconosciuta dal proprio mercato potenziale. Rappresenta quindi la probabilità che, al momento dell'acquisto, la marca rientri nelle alternative effettivamente prese in considerazione da un potenziale cliente. L'intention to buy è la fedeltà o la propensione dichiarata verso una marca e identifica il grado di affezione/disaffezione del pubblico. Questo indicatore non è significativo in senso assoluto, ma quando viene messo a confronto con quello di altre marche.

La propensione al marchio infatti non si traduce in immediata scelta o rifiuto – sussistono infatti diversi gradi mentali tra l'indicazione e l'azione – ma è un segnale che il cliente lancia, indicativo di uno stato di disagio o di vicinanza. La brand image, cioè i fattori che caratterizzano un'imma-



gine di marca, è un indicatore di relazione competitiva e rappresenta un universo di associazioni che caratterizzano una marca e la differenziano dai prodotti concorrenti. Una marca presenta un profilo tanto più distintivo quante più associazioni positive e uniche le sono attribuite.

La brand image è poi rappresentativa, nel caso di Enel, delle diverse sfaccettature

che compongono l'universo di relazioni (commerciali ed extra commerciali) stabiliti con i diversi stakeholder. Si definisce così una mappa dei punti di forza e punti di debolezza di Enel, utili come detto per individuare i fattori di immagine da sollecitare nella comunicazione, e per misurare le reazioni del pubblico a seguito di specifiche azioni. ■



Carlo Gizzi, *Il carrello (Ischia)*

Come i clienti vedono Enel

Notorietà. La notorietà di Enel rimane molto alta, ma l'indicatore di top of mind (cioè il primo nome citato da un cliente se gli si chiede quale fornitore di energia elettrica gli venga in mente), tende lievemente a decrescere, non tanto fra il pubblico dei clienti domestici, quanto presso il pubblico del mondo degli affari. Se vengono prese a riferimento le aziende classificate secondo i loro consumi elettrici – quindi in media da più lungo tempo sollecitate dal libero mercato – la top of mind passa dal 79% del 2003 al 72% del 2005. La notorietà spontanea rimane alta (89% del 2005 rispetto al 90% del 2004) mentre, sempre con riferimento alle aziende con alti consumi e accesso al mercato libero, i concorrenti più vicini sono Edison con il 22% ed Energia con il 10%, che risulta peraltro la più dinamica. Malgrado l'avvicinarsi della scadenza della liberalizzazione, per i clienti domestici Enel rimane il fornitore unico di energia elettrica con una top of mind del 92% (rispetto al 93% del 2004) mentre la notorietà spontanea rimane all'elevato livello del 98%. Il secondo operatore, per notorietà guidata presso gli individui, è Edison, con il 48%, mentre AEM Milano raggiunge il 20%.

Propensione verso Enel. Il livello di soddisfazione di Enel come fornitore di servizi è il più alto (74%) rispetto a Poste (60%), Alitalia (57%), Telecom (47%). Tra i clienti domestici, la propensione pur rimanendo sostanzialmente buona, nel tempo rivela qualche segnale di minor attaccamento; la quota di risposte "molto o abbastanza propensi" è 15+33 (contro 21+32 del 2004). È utile comunque rilevare che la propensione dei segmenti elitari e dei giovani (più propensi al cambiamento e alle novità) rimane pressoché stabile. La propensione per i concorrenti rimane contenuta, con un solo lieve segnale di crescita. Nel complesso, la misura del livello di fedeltà rivela che circa la metà del mercato domestico è piuttosto incuriosita dal possibile cambiamento.

Brand image. I tratti di immagine presi in considerazione per Enel sono 34, selezionati in modo da rappresentare le diverse modalità di relazione con gli stakeholder, e a loro volta aggregati in sei fattori chiave:

- > relazione, cioè l'area del servizio e della relazione con il cliente
- > fattore prezzo, che comprende, oltre il prezzo, i fattori che influiscono sul prezzo percepito: trasparenza delle condizioni, agevolazioni nei pagamenti e altro
- > competenza tecnica, che racchiude tutti gli aspetti dell'expertise in campo energetico, sia in termini di qualità del servizio che in termini di innovazione e ricerca
- > personalità, che ha al suo interno i tratti della "dimensione istituzionale", dalla solidità alla cultura aziendale o alla rilevanza internazionale
- > strategicità (sistema Paese), cioè la capacità dell'Azienda di rappresentare e difendere gli interessi del Paese
- > valori sociali (etica), cioè l'area che concentra gli aspetti legati alla responsabilità d'impresa.

Nel mercato domestico si osserva una significativa modifica nel peso dei vari fattori di immagine sulla propensione:

- > diventa ancora più centrale l'aspetto del servizio e della relazione attenta verso il cliente;
 - > si conferma importante l'aspetto del prezzo e della trasparenza;
 - > emerge un nuovo bisogno di rassicurazione relativo all'assunzione di responsabilità al farsi carico della politica energetica nazionale e della cura degli interessi degli italiani (Sistema Paese).
- Nel mercato aziende il fattore prezzo diventa sempre più importante, particolarmente nelle aziende del mercato libero, riducendo invece il peso dei fattori istituzionali e di quelli "Sistema Paese".

Riepilogo indicatori

	2003	2004	2005
Top of mind	91	93	92
Totale spontanea	98	97	98
Patrimonio di visibilità	94	95	95
Propensione	72	68	67
Relazione cliente	43	44	43
Prezzo trasparenza	38	40	41
Competenza tecnica	53	54	57
Dimensione istituzionale	70	74	75
Sistema Paese	45	44	49
Etica	35	39	39
Indice brand equity	68	70	70

I risultati premiano comunque la presenza di Enel presso il pubblico, che vede confermati e in alcuni casi aumentati i principali fattori di immagine. Come riportato nella tabella riassuntiva pubblicata in questa pagina, in particolare il fattore "Sistema Paese" registra un aumento di 5 punti, sintomatico della capacità di Enel di intercettare una sensibilità accresciuta del pubblico verso le tematiche della politica energetica nazionale e della internazionalizzazione dei mercati dei servizi.

Punti di forza e di debolezza. I 34 fattori sui quali è articolata l'immagine del brand fanno riferimento alla loro importanza per gli individui (nella propensione alla scelta di un fornitore) e al giudizio che viene dato al marchio Enel. I principali miglioramenti dell'immagine aziendale, rispetto al 2004, si riscontrano nei fattori "Informa su energia", "Informazioni chiare", "Pubblicità utile", "Soluzioni personalizzate", in funzione verosimilmente delle campagne pubblicitarie Tariffe (2005) ed Efficienza Energetica. In flessione la voce "Prezzi vantaggiosi", legata alle ripetute notizie sul caro-bolletta, e alcune voci di relazione quali "offre prodotti di qualità", "veloce nelle risposte", "presente sul territorio". In crescita il fattore "risolve crisi" e "fa ricerca" che evidenziano oltre che un positivo giudizio, probabilmente anche una precisa attesa di un ruolo in tal senso di Enel. Tuttavia migliora di poco il fattore "ecologia" che unito alla flessione dell'attribuzione a Enel di "azienda che produce energia da fonti rinnovabili" evidenzia come vi sia ancora una scarsa associazione tra il marchio Enel e il suo effettivo ruolo di attore delle energie rinnovabili.



OSSERVATI DAI MASS MEDIA

Nel 2005 a Enel sono stati dedicati 15.137 articoli (13.371 nel 2004) da quotidiani nazionali, pluriregionali, locali e dai periodici. I servizi radiofonici sono stati 556 (42 in meno dell'anno precedente); le televisioni nazionali hanno trattato dell'Azienda 464 volte (536 nel 2004), quelle locali 986 volte (718), le satellitari invece 581 volte (811 nel 2004).

In sintesi, i principali avvenimenti che hanno caratterizzato la presenza di Enel sui media nel 2005 sono stati:

- > l'emissione obbligazionaria da 1 miliardo di euro riservata ai piccoli risparmiatori;
- > il collocamento della quarta tranche di azioni Enel;
- > l'acquisizione del 66% del capitale di Slovenské Elektrárne in Slovacchia;
- > l'acquisizione di Electrica Banat ed Electrica Dobrogea in Romania;
- > il memorandum d'intesa con Électricité de France per lo svi-



Andrea Savona, Estate, corsa a piedi nudi sulla sabbia

L'Azienda sui media

- > Articoli su giornali: 15.137
- > Articoli negativi: 2.290

trollo in Wind (prima fase; la seconda è stata finalizzata nel 2006);

- > la cessione di Enel.Hydro;
- > la nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione di Enel;
- > la nuova struttura organizzativa del Gruppo Enel con la creazione della Divisione Internazionale.

Gli argomenti che hanno suscitato maggiori criticità e originato spunti polemici o valutazioni negative sono invece stati:

- > la Relazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas circa il ruolo dominante di Enel sul mercato elettrico;
- > le polemiche sulla riconversione a carbone degli impianti a olio combustibile di Torrevaldaliga Nord, a Civitavecchia, e di Porto Tolle (Rovigo);
- > le usuali polemiche sul "caro bollette".

Enel affida dal 2003 a una società specializzata, Etnolab, la rilevazione e la valutazione della visibilità e del gradiente di positività degli articoli e dei servizi radio-televisivi che la riguardano.

Dall'analisi per il 2005 emerge che l'indice qualitativo di visibilità (IQV) – che misura la qualità dell'articolo, la sua positività o negatività con un indice compreso tra -1 e +1 – è stato nel 2005 mediamente pari a:

- > 0,93 sulla stampa nazionale e pluriregionale (0,85 nel 2004);
- > 0,70 sulla stampa locale (0,41 nel 2004);
- > 1,00 sui periodici (0,94 nel 2004);
- > 0,72 sulle radio nazionali (0,67 nel 2004);
- > 0,75 sulle Tv nazionali (0,64 nel 2004);
- > 0,93 sulle Tv satellitari (invariato);
- > 0,62 sulle Tv locali (0,41 nel 2004).

L'IQV è riportato in dettaglio nelle tabelle pubblicate in queste stesse pagine.

Etnolab misura anche un indice globale di visibilità (IGV), cioè una media ponderata di diversi fattori (tiratura della testata, pagina di collocazione e dimensione dell'articolo, collocazione nella pagina – taglio alto, medio o basso con o senza corredo grafico, dimensione del titolo, presenza di occhiello, sommario, catenaccio, righe pubblicate, numero colonne, presenza di immagini e firma). L'IGV è mediamente calato nel 2005 in quanto sono diminuiti gli articoli dedicati a Enel relativamente a operazioni straordinarie; nel 2004 c'era stato il collocamento della terza tranche che aveva ottenuto un alto livello di attenzione dai media per le dimensioni e perché segnava la discesa sotto il 50% della quota in mano al Ministero dell'Economia. Grande interesse anche per l'offerta pubblica iniziale del 50% di Terna. Nel 2005 c'è stata la quarta tranche, operazione straordinaria ma di dimensioni minori e minore 'novità', mentre il collocamento di un ulteriore 45% di Terna è avvenuto senza ricorrere a un'offerta pubblica.

In base a queste rilevazioni è possibile anche fornire un profilo dell'immagine di Enel così come emerge dalla stampa italiana sulla base di alcune classificazioni che valutano da 1 a 5 alcune variabili definite e rintracciabili nella lettura degli articoli. Ecco il dettaglio:

- > l'indice di dinamismo della Società è al 4,02 (3,94 nel 2004);
- > l'attenzione al cliente è al 3,74 (3,49);
- > l'affidabilità è al 3,43 (2,76);



- > l'acquisto del reattore nucleare di ultima generazione destinato alla produzione di energia elettrica;
- > l'acquisizione di Simeo, società siciliana di distribuzione di gas;
- > la cessione del controllo di Terna (43,85%) e la sua fusione con GRTN, il Gestore della rete di trasmissione nazionale di energia elettrica;
- > la cessione della partecipazione di con-

- > l'efficienza è al 3,61 (3,02);
- > l'innovazione è al 4,06 (4,01);
- > l'economia è al 3,89 (3,32);
- > la qualità del servizio è al 3,83 (3,32);
- > il rispetto per l'ambiente è al 3,49 (3,19);
- > la sensibilità al sociale è al 4,07 (3,46).

In media, quindi, il profilo d'immagine passa da una valutazione di 3,36 a una di 3,73 segnando aumenti in tutte le grandezze rilevate. ■

Enel sui giornali regionali nel 2005

	Articoli	Positivi	Negativi	IQV
Triveneto	1.829	1.396	433	0.59
Lombardia	976	841	135	0.66
Toscana	1.577	1.344	233	0.86
Sardegna	426	308	118	0.48
Emilia Romagna	631	552	79	0.78
Puglia/Basilicata	910	751	159	0.80
Lazio	1.361	1.036	325	0.79
Calabria	644	421	223	0.66
Sicilia	623	524	99	0.87
Umbria/Marche	634	556	78	0.79
Piemonte	618	542	76	0.82
Liguria	238	201	37	0.77
Abruzzo/Molise	450	369	81	0.60
Campania	463	392	71	0.65

Enel sui periodici nel 2005

	Articoli	Positivi	IQV
Il Sole 24 Ore Plus	43	43	1.00
La Repubblica Affari	19	19	1.00
Specchio	6	6	1.00
Panorama	10	10	1.00
Oggi	9	9	1.00
Milano Finanza	56	55	0.99
Corriere Economia	8	8	1.00
L'Espresso	5	5	1.00
Il Sole 24 Ore Alfa	4	4	1.00
Panorama Economy	30	30	1.00
Gioia	3	3	1.00
Mondo	32	32	1.00
Famiglia Cristiana	2	2	1.00
Borsa e Finanza	38	38	1.00
Class	3	3	1.00
La Repubblica Venerdì	2	2	1.00



Emilio Tirelli, Doccia solare o acchiappa-sole

Enel sui giornali nazionali e pluriregionali nel 2005

	Articoli	Positivi	Negativi	IQV
Il Sole 24 Ore	377	362	15	0.95
Corriere della Sera	164	161	3	0.96
La Repubblica	126	116	10	0.87
Il Quotidiano Nazionale	167	156	11	0.96
La Stampa	148	135	13	0.92
Il Messaggero	167	160	7	0.96
Milano Finanza	267	259	8	0.96
Il Giornale	186	179	7	0.95
Il Tempo	161	154	7	0.92
Il Secolo XIX	124	115	9	0.77
Avvenire	101	99	2	0.98
Finanza e Mercati	304	300	4	0.99
Libero	88	81	7	0.89
L'Unità	98	91	7	0.91
Corriere dello Sport	27	27	0	1.00
Il Mattino	56	50	6	0.93
Italia Oggi	151	147	4	0.91
La Gazzetta dello Sport	7	7	0	1.00
Il Secolo d'Italia	45	44	1	0.99
Staffetta Quotidiana	270	256	14	0.91
Il Manifesto	27	19	8	0.46
TuttoSport	22	22	0	1.00

Critiche, discussioni e proteste

La discussione con gli stakeholder locali e le comunità che vivono attorno agli impianti di Enel si è molto ravvivata in occasione di alcuni eventi che hanno visto Enel confrontarsi con decisioni della magistratura e istanze di Associazioni di Rappresentanza degli Interessi. Eccone una sintesi.

> **Calabria, maggio 2005.** A Rossano Calabro, Enel ha deciso di chiudere la centrale, a fronte del rifiuto della Regione Calabria di autorizzare la riconversione dell'impianto a olio combustibile esistente in centrale a carbone pulito.

> **Brindisi, luglio 2005.** Il parco "carbone pulito" situato all'interno della centrale termoelettrica di Brindisi Nord e di proprietà di Enel Logistica Combustibili SpA, concesso in uso a Edipower, proprietaria della stessa centrale, è stato sequestrato a scopo preventivo. Il provvedimento è stato disposto dal sostituto procuratore della Repubblica presso il Tribunale di Brindisi nell'ambito di una serie di controlli in tema di tutela ambientale e infortuni sul lavoro. Edipower riprende l'attività nel mese di luglio 2005. L'Autorità giudiziaria concede il nulla osta all'utilizzo delle strutture logistiche necessarie per il trasferimento del carbone dall'area di scarico ai gruppi 3 e 4 della centrale Enel Federico II.

> **Calabria, novembre 2005.** La popolazione ha protestato contro l'iniziativa di Enel di mettere in servizio una cen-

trale a biomasse realizzata in luogo di una centrale a olio costruita agli inizi degli anni Settanta nella zona del Parco del Pollino. L'impianto, attualmente fermo, avrebbe dovuto produrre a partire dal 2006 una potenza netta di 35 megawatt rappresentando così una delle più grandi centrali a biomasse d'Italia. La principale preoccupazione della popolazione e delle associazioni ambientaliste è che la centrale del Mercure possa anche contribuire allo smaltimento dei rifiuti della provincia di Cosenza o di aree più estese, poiché il combustibile da rifiuti viene considerato fonte rinnovabile. Tuttavia, il decreto autorizzativo prevede, per la produzione di energia, il solo utilizzo di biomasse (cippato di legno).

> **Civitavecchia, febbraio 2006.** Sospensione lavori di realizzazione delle opere a mare (moli e banchine) che rientrano nella trasformazione a carbone della centrale termoelettrica di Torrevaldaliga Nord. Con un provvedimento del 10 febbraio 2006 il Presidente della Regione Lazio ha disposto l'immediata sospensione dei lavori di realizzazione delle opere a mare per la riconversione a carbone della Centrale Torrevaldaliga Nord. Enel, ritenendo che il provvedimento regionale fosse illegittimo sotto vari profili, ha disposto immediato ricorso al TAR (Tribunale Amministrativo Regionale) del Lazio chiedendone la

sospensione. Il 10 maggio 2006 il TAR del Lazio ha accolto l'istanza di Enel e ha annullato il decreto di sospensione dei lavori a mare.

> Sempre collegata con la riconversione della centrale di Torrevaldaliga Nord il TAR del Lazio ha respinto integralmente i ricorsi presentati dai Comuni di Ladispoli, Cerveteri, Santa Marinella, Tolfa, Tarquinia e Allumiere, che avevano chiesto insieme alla Provincia di Roma e al Codacons l'annullamento del Decreto Autorizzativo del Ministero delle Attività Produttive. La causa è in attesa di giudizio del Consiglio di Stato.

> A Civitavecchia sono poi attivi alcu- ➤



Calogero Anzalone, *Energia dei fiori*

ni comitati organizzati da cittadini e privati (che si sono autodefiniti "Movimenti contro il carbone - No Coke") che hanno intentato la medesima causa con gli stessi quesiti (11) già proposti dai Comuni già elencati. Il TAR ha respinto, anche in questo caso, tutte le eccezioni sollevate.

> **Porto Tolle, aprile 2006.** Il Tribunale di Adria ha condannato in primo grado i due ex Amministratori Delegati di Enel (Franco Tatò a sette mesi e Paolo Scaroni a un mese, con trasformazione della sanzione in pena pecuniaria) assieme ai due ex direttori della Centrale (Carlo Zanatta e Renzo Busatto, rispettivamente a due e un mese e ammenda). Tutti erano imputati nel processo avviato dopo le denunce dei Comuni circostanti alla procura di Rovigo basate su alcuni episodi di ricadute oleose nelle zone attorno alla centrale e in particolare su campi destinati all'agricoltura e su due immobili nel comune di Pila. La sentenza prevede che Enel debba risarcire tutti i danni causati dalle emissioni oleose alle parti civili. Il Ministero dell'Ambiente, i comuni di Porto Tolle, Pila, Porto Viro, Taglio di Po, Mesola, Goro, Provincia di Rovigo, Parco Delta del Po (istituito dopo la costruzione della centrale), Legambiente e persone fisiche, si sono costituite parti civili nel processo. Enel ha deciso di ricorrere in appello. Nel corso della vicenda Enel ha fornito costantemente chiarimenti e commenti esplicativi al pubblico e ai mezzi d'informazione. ■

I giudizi di Enel

Come tutte le imprese, anche Enel viene citata in giudizio per svariati motivi. Di seguito, una sintesi dei principali contenziosi che hanno interessato l'Azienda nel 2005.

Giudizi in materia tariffaria. Enel è parte in una serie di giudizi promossi da alcune imprese ad altissimo consumo di energia elettrica volti a contestare, in tutto o in parte, la legittimità dei provvedimenti con cui il Comitato Interministeriale Prezzi - CIP prima e l'Autorità per l'energia elettrica e il gas poi hanno determinato di volta in volta le variazioni alle componenti delle tariffe elettriche. Sino a ora, la giurisprudenza si è prevalentemente orientata per il rigetto dei ricorsi proposti. Pertanto, l'esame di tali giudizi fa ritenere, in linea generale, come remoti eventuali esiti negativi.

Contenzioso in materia ambientale. Il contenzioso in materia ambientale riguarda, principalmente, l'installazione e l'esercizio di impianti elettrici di Enel Distribuzione, succeduta a Enel SpA nei relativi rapporti. Enel Distribuzione è convenuta in vari giudizi, civili e amministrativi, nei quali vengono richiesti lo spostamento o la modifica delle modalità di esercizio delle porzioni di rete elettrica di proprietà o nella disponibilità della stessa, adducendone la presunta potenziale dannosità, nonostante gli impianti siano stati installati nel rispetto della normativa vigente in materia. Nell'ambito di alcuni procedimenti sono state avanzate anche richieste di risarcimento dei danni alla salute che le controparti asseriscono conseguenti all'esposizione ai campi elettromagnetici. Sotto il profilo processuale è frequente il ricorso a procedure di urgenza, per ottenere, in via cautelare, la sospensione o la modifica delle condizioni di esercizio degli impianti da parte di coloro che risiedono in prossimità degli stessi. Tuttavia è da rilevare la tendenza positiva per Enel sull'andamento del contenzioso in questione. Sotto il profilo delle decisioni intervenute in materia, va infatti segnalato che solo in sporadici casi si sono avute pronunce sfavorevoli, in sede cautelare, peraltro, tutte impugnate. Allo stato attuale, nel merito non vi sono sentenze negative passate in giudicato e in nessun caso è stata accolta domanda di risarcimento danni alla salute. Vanno segnalate anche controversie concernenti i campi elettromagnetici delle cabine di media

e bassa tensione poste all'interno di edifici, peraltro sempre rispettosi dei limiti di induzione previsti dalla normativa nazionale.

La situazione relativa a questo contenzioso si è evoluta in senso più favorevole per Enel a seguito dell'entrata in vigore della legge quadro sulla tutela dall'inquinamento elettromagnetico (n. 36 del 22 febbraio 2001), e dei relativi decreti di attuazione. La nuova normativa, infatti, ha inteso armonizzare l'intera materia sul territorio nazionale con la definizione di "limiti di esposizione", di "valori di attenzione" e degli "obiettivi di qualità", concretamente individuati dai decreti attuativi del 2003. La normativa riguarda sia le infrastrutture a bassa frequenza, quali le linee di trasmissione e distribuzione e le cabine di distribuzione, sia le infrastrutture ad alta frequenza, quali quelle utilizzate per la telefonia, inclusi i servizi di telefonia mobile. È previsto, inoltre, un programma di dieci anni, a partire dall'entrata in vigore della legge 36/2001, per il risanamento degli elettrodotti nonché la possibilità di recupero integrale o parziale, tramite le tariffe, degli oneri sostenuti dai proprietari delle linee di trasmissione e distribuzione e delle cabine, secondo criteri che saranno determinati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, trattandosi di costi sopportati nell'interesse generale. A oggi, non è stato ancora emanato il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri relativo alla determinazione dei criteri di elaborazione dei piani di risanamento degli elettrodotti, né sono stati definiti i criteri di misurazione dei parametri e di calcolo delle fasce di rispetto.

Sono pendenti inoltre alcune vertenze in materia urbanistica e ambientale, connesse con la costruzione e l'esercizio di alcuni impianti di produzione e di linee di trasmissione e distribuzione. L'esame di queste vertenze fa ritenere, in linea generale, come remoti eventuali esiti negativi. Per un numero limitato di giudizi non si possono tuttavia escludere esiti sfavorevoli le cui conseguenze potrebbero consistere, oltre che nell'eventuale risarcimento dei danni, nel sostenimento di oneri connessi alle modifiche degli impianti e alla temporanea indisponibilità degli impianti stessi. Si tratta di oneri allo stato attuale non oggettivamente determinabili e non compresi quindi in sede di

determinazione del “Fondo contenzioso, rischi e oneri diversi”.

[Contenzioso stragiudiziale e giudiziale connesso al black-out del 28 settembre 2003](#). In relazione al black-out del 28 settembre 2003, sono pervenute, da parte di clienti di Enel Distribuzione, numerose lettere (predisposte, per lo più, in maniera uniforme, secondo i modelli elaborati dalle Associazioni di Rappresentanza degli Interessi dei consumatori), concernenti la richiesta di indennizzi automatici/forfetari, sulla base delle Carte del servizio elettrico e delle delibere dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (pari a 25,82 euro cadauno), nonché di ulteriori danni, per i quali il cliente si riservava la quantificazione ai fini di eventuali azioni giudiziarie.

Enel Distribuzione ha contestato tali richieste con due argomentazioni. In primo luogo, si è precisato che le delibere dell’Autorità, così come le richiamate Carte del servizio elettrico (la cui normativa di riferimento è stata, peraltro, abrogata) non prevedono l’indennizzo automatico/forfetario richiesto per il caso di interruzione della fornitura, come è stato, altresì, puntualizzato dalla stessa Autorità, con un comunicato stampa del 2 ottobre 2003.

In secondo luogo, si è sostenuto che le cause dell’interruzione della fornitura di energia elettrica del 28 settembre 2003 sono riconducibili a eventi di natura eccezionale del tutto estranei alla Società, quindi a essa non imputabili, con la conseguente esclusione di qualsiasi responsabilità della medesima in merito all’accaduto.

Per quanto attiene alle richieste giudiziali, prevalentemente di modesto importo, alla data del 31 dicembre 2005, risultavano pendenti circa 53.000 giudizi (quasi tutti innanzi ai Giudici di Pace della Campania e della Calabria) volti a richiedere gli indennizzi automatici/forfetari sulla base delle delibere dell’Autorità e delle Carte del servizio elettrico e, in alcuni casi, il risarcimento di asseriti danni (esistenziali e alla vita di relazione, nonché da interruzione della catena del freddo per deperimento di generi alimentari o interruzione di attività produttiva). Enel ritiene che il black-out, nelle modalità e con l’intensità con cui si è verificato, rappresenti un evento imprevisto e imprevedibile e che, conseguentemente, non possa configurarsi in capo alle società del Gruppo alcuna

responsabilità. Si è sostenuto, inoltre, che “l’evento black-out” non rientra – per i motivi già esposti – tra quelli per cui è previsto l’indennizzo in base al contratto di fornitura di energia elettrica o alle delibere dell’Autorità. Nell’ambito del contenzioso in esame, al 31 dicembre 2005 sono state emanate dai Giudici di Pace circa 7.000 sentenze, con prevalenza per quelle di accoglimento della domanda di risarcimento, i cui oneri potranno essere almeno parzialmente recuperati attraverso le vigenti coperture assicurative. In ogni caso, Enel Distribuzione ha prontamente proposto appello avverso le sentenze sfavorevoli innanzi al competente Tribunale e, con sentenza del 6 febbraio 2006, il Tribunale di S. Maria Capua Vetere, sezione di Marcianise, ha radicalmente riformato la sentenza del Giudice di Pace di Marcianise, accogliendo l’appello proposto da Enel. Con ampia motivazione, il Tribunale ha conclusivamente rigettato le domande del cliente perché non risultava provato alcun danno da parte del medesimo e ha ritenuto assorbiti gli altri motivi di appello proposti, sui quali non si è quindi pronunciato. La decisione è di particolare importanza anche perché dinanzi al Giudice di Pace di Marcianise pendono ancora oltre 7.000 procedimenti.

[Indagini in corso da parte della Procura di Milano e della Corte dei Conti](#). Nel febbraio 2003, la Procura della Repubblica di Milano ha avviato un procedimento a carico di ex amministratori e terzi per atti illeciti compiuti in danno della società Enelpower e per pagamenti da parte di fornitori per ottenere l’aggiudicazione di talune commesse. In conformità delle deliberazioni assunte dai Consigli di Amministrazione di Enel, di Enelpower ed Enel Produzione sono state avviate specifiche iniziative nei confronti dei fornitori responsabili, che hanno portato alla definizione di accordi transattivi con Siemens e Alstom. Sulla base dei fatti emersi nell’ambito del procedimento penale, la Corte dei Conti, dopo aver emesso un decreto di sequestro conservativo di beni immobili, mobili e crediti nei confronti dell’ex Amministratore Delegato e di un ex dirigente della società Enelpower, nonché dell’ex Presidente della società Enel Produzione, li ha citati in giudizio per l’accertamento di una loro eventuale

responsabilità (amministrativa patrimoniale) in relazione a un danno patrimoniale all’Erario. In data 9 novembre 2005, Enel, Enelpower ed Enel Produzione hanno depositato un atto di intervento ad adiuvandum della richiesta della Procura Regionale; il 18 novembre 2005, con atto notificato anche a Enelpower, la difesa dell’ex Amministratore Delegato di Enelpower ha proposto un ricorso alle Sezioni Unite della Corte di Cassazione volto ad accertare il difetto di giurisdizione della Corte dei Conti nel procedimento sopra menzionato in ragione della non configurabilità di Enel SpA e di Enelpower SpA come organismi di diritto pubblico ed enti pubblici e la non riconducibilità dei suoi amministratori alla qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio. Il 30 novembre 2005 Enelpower ed Enel Produzione hanno notificato agli aventi causa dell’ex Amministratore Delegato di Enel Produzione un atto di citazione volto a chiedere l’inefficacia nei loro confronti di alcuni atti di dimissione di cespiti dal medesimo posti in essere. Con sentenza del 22 febbraio 2006, la Corte dei Conti, ritenuta la responsabilità degli ex amministratori e dirigenti già citati in giudizio, ha riconosciuto in favore di Enelpower un risarcimento complessivo di circa 14 milioni di euro.

[Denuncia società Prometeo al Tribunale di Ancona](#). L’11 agosto 2005 il Tribunale di Ancona ha emesso un primo decreto d’urgenza che ordina a Enel Gas l’immediata cessazione di comportamenti che possano costituire concorrenza sleale nei confronti della società Prometeo, che gestisce l’attività di distribuzione del Gas Metano nelle Marche. Successivamente, il 19.10.2005, ha emesso un’ordinanza cautelare di conferma del decreto, e infine, il 23.02.2006, una nuova ordinanza che annulla parzialmente la precedente (in alcune parti specifiche).

Enel Gas ha chiamato in causa la società Key 21 Italia Trading, in quanto incaricata della promozione delle sue offerte commerciali, chiedendo di essere sollevata da ogni addebito. Il giudizio relativo al risarcimento danni promosso da Prometeo è tuttora pendente presso il Tribunale di Ancona.

AL PASSO CON LE ISTITUZIONI

Enel gestisce in modo responsabile e trasparente i rapporti con gli stakeholder istituzionali in ambito nazionale, comunitario e internazionale, consapevole dell'influenza della regolamentazione del business energetico sulle proprie attività.

Fra i principali interlocutori ci sono le Istituzioni nazionali (Parlamento, Ministeri, Autorità, Regioni ed Enti locali), le Istituzioni comunitarie (Parlamento, Commissione e Consiglio), le Istituzioni internazionali nonché le associazioni e i forum di settore.

Affari Istituzionali e Regolamentari è la funzione di Corporate che si occupa di rappresentare gli interessi del Gruppo nelle varie sedi istituzionali, assistere il vertice aziendale e valutare l'impatto dei provvedimenti normativi comunitari e nazionali.

Enel gestisce il "rischio regolatorio" attraverso un dialogo costante con tutti gli stakeholder istituzionali e una partecipazione attiva nella definizione delle policy sia in materia energetica sia ambientale. Il dialogo si svolge sempre secondo regole di correttezza e trasparenza e nel pieno rispetto delle leggi, dei regolamenti e del Codice Etico.

Le autorità di regolazione, in particolare, prevedono procedure di "notice and comment", ovvero inviti agli operatori a esprimere le proprie opinioni su documenti tecnici che serviranno poi a formulare provvedimenti specifici.

Enel partecipa costantemente a tali procedure, fornendo puntualmente le proprie osservazioni.

Si ritiene che in futuro l'analisi di impatto della regolazione possa costituire uno strumento importante al fine di valutare i costi e i benefici delle varie iniziative normative.

Altri strumenti possono consistere nella definizione di programmi e agende da parte delle varie istituzioni e autorità, in modo da annunciare obiettivi chiari e trasparenti al mercato e dare maggiori certezze a operatori e investitori.

Enel partecipa poi attivamente alla elaborazione di norme e guide in materia di qualità attraverso:

- > la presenza negli enti nazionali (UNI e CEI) e internazionali (ISO, CENELEC e IEC);
- > la partecipazione, come socio promotore in SINCERT (Ente di accreditamento degli organismi di certificazione) con un proprio rappresentante nel Consiglio Direttivo e nel Comitato di Indirizzo e Controllo;
- > la firma per la costituzione dell'Ente Unico di Accreditamento degli Organismi di Certificazione (SIAC);
- > la partecipazione nei Consigli direttivi o nei Comitati di certificazione di alcuni dei principali istituti di certificazione nazionali (IMQ, ICIC, ICIM, ICMQ).

La corretta e completa attuazione di un sistema qualità (SQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9000 è uno dei requisiti essenziali richiesti da Enel a un'impresa per essere qualificata come proprio fornitore.

Per Enel la certificazione dei fornitori ha l'obiettivo di sostituire le verifiche dirette.

Inoltre, Enel è presente nelle principali associazioni di settore:

- > Eurelectric (Union of the Electricity Industry), che riunisce le imprese elettriche europee;
- > e7, che raggruppa le 9 maggiori imprese elettriche dei Paesi del G7, la quale ha lo scopo di promuovere la realizzazione di progetti di investimento e di formazione per lo sviluppo sostenibile nei Paesi in via di sviluppo;
- > OME (Observatoire Méditerranéen de l'Energie), che ha il compito di sviluppare la collaborazione tra società energetiche che operano nel bacino del Mediterraneo;
- > Medelec (Comité de Liaison Méditerranéen des Associations d'Entreprises d'Electricité), che promuove l'area del Mediterraneo;

Quando parla l'Autorità

- > World Economic Forum, fondazione internazionale che riunisce le prime mille organizzazioni mondiali del settore economico, istituzionale e accademico;
 - > EFET (European Federation of Energy Traders), che ha l'obiettivo di migliorare le condizioni di commercializzazione dell'energia in Europa;
 - > OCIMF (Oil Companies International Marine Forum), che raccoglie le principali imprese del settore petrolifero e nazionali e internazionali con lo scopo di promuovere attività finalizzate alla sicurezza del trasporto via mare;
 - > GIIGNL (Groupe International des Importeurs de GNL), che associa oltre 40 società importatrici di GNL di 15 diversi Paesi dell'Europa, dell'America e dell'Asia;
 - > Aspen Institute Italia, che ha l'obiettivo dell'internazionalizzazione della leadership imprenditoriale, politica e culturale del Paese e la promozione del libero confronto tra culture diverse;
 - > WEC (World Energy Council), che promuove un uso sostenibile dell'energia in termini di impatto ambientale, in collaborazione con altre organizzazioni del settore energetico;
 - > ICC (International Chamber of Commerce), che contribuisce allo sviluppo e al miglioramento dei rapporti economici internazionali fra i diversi operatori economici;
 - > RECS (Renewable Energy Certificate System), che ha lo scopo di creare un mercato delle energie rinnovabili in Europa.
- > Il 13 gennaio 2005 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha avviato un'istruttoria sui prezzi della borsa elettrica nei giorni dal 10 al 14 gennaio 2005. Le conclusioni di questa istruttoria sono state trasmesse all'Autorità garante della concorrenza e del mercato evidenziando potenziali anomalie e presunti abusi di potere di mercato da parte di Enel. Il 6 aprile l'Autorità ha avviato un'istruttoria nei confronti di Enel SpA ed Enel Produzione per presunto abuso di posizione dominante in relazione ai prezzi di borsa;
 - > Il 9 febbraio 2005 l'Autorità e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato hanno pubblicato i risultati di un'indagine sulla liberalizzazione del settore elettrico. L'Autorità ha poi emanato due documenti di consultazione che illustrano le possibili misure da adottare per la promozione della concorrenza nel settore.
 - > Con le delibere 212/05 e 220/05 l'Autorità ha imposto ad Enel la cessione di capacità (secondo il meccanismo dei virtual power plant, nelle aree cioè in cui un impianto è indispensabile per il fabbisogno, l'energia che produce deve essere venduta sul mercato da un altro soggetto) per 3.600 megawatt nella macrozona sud per circa 200 megawatt nella macrozona Sicilia. Il 28 ottobre 2005 Enel ha presentato ricorso al TAR con richiesta di sospensiva contro la delibera 212/05, valutando il provvedimento lesivo della libertà d'impresa; il 17 gennaio 2006 il TAR ha accolto ricorso di Enel contro la delibera 212/05 che è stata annullata.
 - > Il 4 agosto 2005 l'Autorità ha adottato la delibera 175/05 che sottrae agli operatori la gestione di impianti di pompaggio strategici per la sicurezza del sistema affidandola a Terna-rete elettrica nazionale. Enel ha impugnato la delibera davanti al TAR che il 28 febbraio 2006 la ha annullata.
 - > Il 15 giugno 2005 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, con delibera 108/05, ha avviato un'istruttoria formale nei confronti di Enel contestandole il mancato invio di alcune delle informazioni, richieste con delibera 188/04, in materia di revisione delle modalità di aggiornamento della componente materia prima delle condizioni economiche di fornitura di gas naturale. Il 7 marzo 2006, l'Autorità ha comunicato le risultanze istruttorie con le quali ribadisce la fondatezza degli addebiti contestati. Dopo l'audizione tenuta dinanzi al Collegio dell'Autorità, Enel ha presentato la sua memoria difensiva con cui ribadisce di avere adempiuto a quanto stabilito con la delibera 188/04 e ritiene infondati gli addebiti contestati. L'Azienda è in attesa della decisione dell'Autorità.
 - > Dalle informazioni acquisite durante l'istruttoria conoscitiva avviata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas è emerso che il cliente Acciaierie ISP di Cremona non ha pagato, dal 2002 ad oggi, i corrispettivi di distribuzione, di trasmissione e gli oneri di sistema. Dopo questa indagine l'Autorità ha avviato un'istruttoria formale, in data 18 luglio 2005 con delibera 150/05, nei confronti del Gestore della rete di trasmissione nazionale (GRTN) e di Enel Distribuzione in quanto soggetti responsabili dell'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione e della conseguente fatturazione dei corrispettivi dovuti sulla base della disciplina tariffaria vigente. L'Autorità ha comunicato, a seguito della successione di Terna nella posizione del GRTN, che i termini del procedimento avviato contro quest'ultimo sono stati sospesi. Enel ha chiesto che la sospensione dei termini del procedimento sia estesa anche a Enel Distribuzione. L'Azienda è in attesa delle risultanze istruttorie dell'Autorità.
 - > Con la delibera 54/04 del 1 aprile 2004 l'Autorità aveva avviato un'istruttoria nei confronti di Enel produzione per il brown-out (le interruzioni programmate) del 26 giugno 2003. Con la delibera 10/05 l'Autorità ha chiuso l'istruttoria formale senza decidere sanzioni. Sulla base delle conclusioni dell'istruttoria, con la delibera 11/05 l'Autorità ha invitato il GRTN a non pagare a Enel Produzione il servizio di riserva prestatato in tale periodo. Su ricorso di Enel, il TAR della Lombardia ha annullato le delibere nella parte in cui il GRTN veniva invitato a non rimborsare Enel Produzione; il GRTN ha quantificato in 76 milioni di euro la remunerazione spettante ad Enel. L'Autorità ha presentato ricorso al Consiglio di Stato.
 - > Con la delibera 20/04 l'Autorità ha disposto una riduzione del prezzo di cessione dell'energia elettrica per il mercato vincolato, per recuperare l'aumento dovuto alle nuove fasce orarie. Su ricorso prima di Enel e altri e poi delle Autorità, la delibera è stata prima annullata e poi ripristinata dal Consiglio di Stato. La decisione ha comportato per Enel un onere di circa 200 milioni di euro nel 2005.
 - > In relazione al black-out del 2003 l'Autorità ha avviato un'istruttoria per accertare eventuali responsabilità degli operatori. Alla chiusura parziale dell'istruttoria non sono state irrogate sanzioni ai produttori. Restano aperte le istruttorie relative agli operatori di rete. Termine dell'istruttoria è il 30 aprile 2006.

Roberto Franchi, *Autunno, è tempo di migrare, contatto per un piano d'energia*

DIETRO WWW.ENEL.IT

Un sito Internet aziendale che ha caratteristiche di grande portale di utilità, punto di riferimento di moltissimi navigatori e clienti, senza distinzione. Punto di riferimento anche per giornalisti e analisti finanziari; oppure associazioni di consumatori o ambientalisti. E ancora: di appassionati di filosofia contemporanea, sociologia, scienza e tecnica. O di astro-dipendenti. Così anche nel 2005 il portale www.enel.it, ha ottenuto lusinghieri articoli su riviste specializzate anche a livello internazionale (Business Week ha annoverato Enel, unica società italiana, nell'elenco delle 50 maggiori società mondiali "web smart"), e ottenuto importanti premi di settore.

Fra questi, il premio L'Osc@r del Web 2005. Per iniziativa di L'abitale, rivista e circuito editoriale dedicati alle tematiche dell'innovazione, in collaborazione con l'Associazione Italiana della Comunicazione

Pubblica e Istituzionale, la giuria nominata ha analizzato i siti internet delle Pubbliche Amministrazioni, delle biblioteche, dei musei, delle università, delle aziende e delle istituzioni fornitrici di servizi di pubblica utilità. Il sito www.enel.it ha vinto il premio come miglior sito di pubblica utilità. Punto di forza di Enel, decisivo per l'aggiudicazione del premio, è stato indicato l'alto livello di accessibilità raggiunto.

Altro importante riconoscimento ottenuto, il Premio WWW 2005. Istituito nel 1998 da Il Sole 24 Ore, è diventato un'im-

portante attestazione di qualità per i siti internet italiani ed è ormai un appuntamento tradizionale per chi utilizza il web; www.enel.it è risultato il miglior sito nella categoria imprese. Le motivazioni della giuria, costituita in parte anche da votanti on line, sono state la ricchezza di servizi e informazioni utilizzabili attraverso lo sportello on line, le novità e i contenuti di EnelMagazine, la varietà delle tematiche ambientali ed energetiche trattate, l'aggiornamento costante sulle attività e sugli eventi del Gruppo. ■

I numeri di www.enel.it

	Valore assoluto 2005	Crescita (rispetto al 2004)
Utenti registrati	1.500.000 (al 31.12.05)	+43% rispetto al 2004
Utenti unici*	1.000.000 (media mensile)	+51% (media mensile)
Pagine viste	2.500.000 (media mensile) 270.000.000 (totale 2005)	+48% (media mensile)

* Visitatori del portale che non si registrano.



Nicola Caracciolo, *Sorgente della sera*

L'ATTENZIONE AGLI INTERESSI DI TUTTI

Negli anni Enel ha consolidato la propria capacità di ascolto nei confronti delle Associazioni di Rappresentanza degli Interessi, che raggruppano la categoria dei consumatori, delle organizzazioni impegnate per la tutela dell'ambiente, del mondo delle piccole e medie imprese (industria, artigianato, agricoltura e commercio) e di quelle per la rappresentanza degli enti pubblici.

Gli ambiti e le direttrici di lavoro in cui Enel ha promosso un'efficace collaborazione con le Associazioni hanno riguardato la gestione e la prevenzione delle criticità e il supporto all'attività dell'Azienda in questi anni di profonda trasformazione del settore elettrico e di progressiva liberalizzazione del mercato.

I principi che hanno ispirato l'attività di governo e di rafforzamento delle relazioni sono stati la trasparenza e la ricerca di soluzioni condivise. Su queste basi è stato possibile raggiungere un preciso posizionamento rispetto alle Associazioni di Rappresentanza degli Interessi.

In questo contesto nel 2005 è stato avviato un tavolo di confronto con tutte le Associazioni del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, organismo istituito presso il Ministero

Associazioni, Istituzioni e Media

> Incontri con Associazioni: 461

> Temi trattati con le Associazioni: 31

delle Attività Produttive) sulla procedura di conciliazione come strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Enel e i suoi clienti. Sempre con le Associazioni Consumatori è stato sviluppato il piano di attività dedicato alla gestione condivisa del Progetto Telegestore (contatore elettronico), nato nel 2001 e oggi arrivato alla fase conclusiva della sostituzione dei contatori su tutto il territorio nazionale. Fra le prime azioni realizzate, un workshop nazionale di aggiornamento sul Progetto cui hanno partecipato oltre 100 rappresentanti di tutte le Associazioni con le quali è stato anche attivato un gruppo di lavoro sulle tariffe, in particolare le "multiorarie", ulteriormente migliorate grazie ai suggerimenti delle Associazioni stesse.

Analoghe iniziative di informazione e formazione sono state organizzate anche sui temi relativi alla fornitura di gas; in >

I rapporti con le Associazioni di Rappresentanza degli Interessi

Raggruppamento	Associazioni
Organizzazioni di rappresentanza imprese (industria, artigianato, agricoltura e commercio)	Confartigianato, CNA, Casartigiani, Clai, Coldiretti, Cia, Confcommercio, Confesercenti, PI di Confindustria, Confapi, Confagricoltura
Organizzazioni di rappresentanza dei consumatori	CNCU, Cittadinanzattiva, Unc, ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Codacons, Confconsumatori, CTCU/Centro Tutela Consumatori e Utenti Bolzano, Federconsumatori, Lega Consumatori ACLI, Mdc, Movimento Consumatori, Adusbef, Casa del consumatore
Organizzazioni di rappresentanza su temi ambientali	Club Alpino Italiano, Amici della Terra, Greenpeace, Italia Nostra, Legambiente, Verdi Ambiente Società, WWF, Mare Vivo, Ambienteazzurro, Lipu, FAI, Kyoto Club
Organizzazioni di rappresentanza di secondo livello e di categoria	Cinsedo-Conferenza Presidenti delle Regioni, ANCI, Ancim, UPI, UNCEM, Unioncamere, Confservizi-Cispel, Federparchi, ANIE, ANCE, ANIM-CNA, FNAI-Confartigianato, ASSISTAL-Confindustria

particolare due incontri, in cui i referenti nazionali e locali delle Associazioni Consumatori si sono confrontati direttamente con i responsabili commerciali di Enel Gas per esaminare e condividere le tematiche connesse alla liberalizzazione del mercato e all'applicazione del codice di condotta commerciale.

Dal 2005 Enel fa anche parte di Consumers' Forum, un'associazione indipendente cui aderiscono le più importanti Associazioni di Consumatori, Istituzioni, Università, Centri di Ricerca, numerose aziende del settore industriale e dei servizi e le rispettive Associazioni di categoria creata per facilitare la conoscenza reciproca fra imprese e Associazioni di Rappresentanza degli Interessi e sviluppare una cultura consumerista. Consumers' Forum è impegnato a organizzare tavoli di confronto, occasioni di ricerca e formazione, per la crea-

zione, il sostegno e la diffusione della cultura del consumo responsabile, con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita dei cittadini. A questi temi l'associazione ha dedicato, a fine 2005, Consumers' Week, una settimana di eventi e di iniziative per favorire il dialogo tra aziende e consumatori.

Per quanto riguarda i rapporti con le Associazioni Ambientaliste, la maggior parte delle attività in corso si incentra sullo sviluppo di programmi congiunti per la progettazione sostenibile dell'energia da fonti rinnovabili, con un focus particolare sull'energia eolica.

A questo riguardo va menzionata l'iniziativa "Rinnova: frontiere dell'energia", la cui prima edizione si è svolta il 15 e 16 giugno 2005 a Pisa e la prossima si terrà nel 2007 (vedere box "Due giorni sulle rinnovabili" a pagina 84).

Con le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori, Enel ha sviluppato e consolidato un rapporto di reciproca fiducia e di intensa collaborazione, anche commerciale, che consente oggi di poter ascoltare le esigenze dei singoli imprenditori, progettando e realizzando soluzioni vantaggiose e su misura. Attualmente si stanno realizzando progetti di partnership con diverse associazioni di categoria, per la promozione di offerte a specifici target imprenditoriali.

A livello più generale, il 2005 ha visto Enel

prendere nuovi impegni con il comparto delle piccole e medie imprese (PMI) sul tema dell'efficienza energetica. Da qui il sostegno fornito dall'Azienda al progetto Energia intelligente per le PMI, sottoscritto da sei importanti confederazioni d'impresa (Confagricoltura, Confapi, Confartigianato, CNA, Confcommercio e Confesercenti), che per la prima volta si sono riunite in tavolo comune per confrontarsi e proporre soluzioni nel settore energetico a vantaggio del Sistema Paese.

Un programma di iniziative mirate all'efficienza energetica, allo sviluppo sostenibile, alla tutela dell'ambiente e anche a offrire nuove opportunità per i clienti è stato progettato anche con Anci, Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, con cui Enel ha siglato un protocollo di intesa. In particolare, in questo contesto, il Comune di Terni ed Enel Gas hanno avviato un progetto pilota per agevolare il pagamento delle bollette del gas ai nuclei familiari in situazioni economicamente svantaggiate segnalati dal settore Promozione Sociale del Comune. ■

Un modello di relazione

Messo a punto con la Scuola di Management della Luiss "Guido Carli", il modello adottato da Enel per la gestione delle relazioni con le Associazioni si basa sulla conoscenza reciproca, l'utilizzo di un linguaggio comune, gli investimenti specificamente volti a rafforzare la relazione, la fiducia in quest'ultima e la muta convenienza a mantenerla. Ogni elemento è misurato e valutato sulla base di specifici indicatori di natura qualitativa e quantitativa.

Per agevolare il contatto con le Associazioni di Rappresentanza degli Interessi è stata creata una casella di posta elettronica dedicata: rapporticonassociazioni@enel.it, che raccoglie segnalazioni e indicazioni e consente un dialogo diretto tra Enel e le sedi locali delle varie associazioni.



Comunità di Sant'Egidio

QUESTO CUORE BATTE DA DUE ANNI

Ha ormai due anni di vita e intensa attività Enel Cuore Onlus, l'associazione formata da aziende del Gruppo Enel per intervenire concretamente nelle aree della solidarietà sociale in Italia e all'estero. Come tutte le iniziative di responsabilità d'impresa, anche la Onlus prende le mosse dalla enunciazione dei valori espressi nel Codice Etico di Enel. Il legame fra l'Azienda e una iniziativa destinata a esprimere concretamente solidarietà nei confronti delle categorie più fragili, siano bambini o anziani, disabili o malati, affonda le sue radici nello spirito di servizio che ha sempre distinto l'azione delle persone di Enel, dall'elettrificazione del Paese, all'impegno profuso non solo in occasione di cala-

mità naturali, ma con contributi economici a soggetti in difficoltà, destinati dall'Azienda o frutto di raccolte fra i lavoratori.

Oggi l'azione di Enel Cuore è strategica, orientata su progetti solidi ed efficaci, anche con respiro pluriennale, che raggiungano direttamente le persone in difficoltà.

I fatti: nel 2004 e nel 2005 sono stati finanziati 52 progetti per oltre 11 milioni di euro. Enel ha erogato contributi straordinari per 6 milioni di euro l'anno, pari a circa lo 0,20 del suo utile ante imposte.

Nel 2005 Enel Cuore ha finanziato 36 progetti di solidarietà su 162 richieste ricevute. Eccone alcuni. >

Enel Cuore all'estero

Nel 2005 sono stati avviati due importanti progetti in America centrale. In Guatemala, a Zunil, Enel Cuore sta contribuendo a realizzare un centro educativo con orientamento tecnico-professionale destinato ai ragazzi disagiati.

Nel Salvador, nella provincia di Santa Aña, Enel Cuore collabora con l'Istituto per la Cooperazione Universitaria Onlus di Roma per la costruzione di un asilo nido destinato ad accogliere i figli degli studenti lavoratori dell'Università Cattolica.

Il coinvolgimento del personale

L'Assemblea di Enel Cuore, nel dicembre del 2005, ha deciso di coinvolgere tutto il personale di Enel nella sua attività, promuovendo una raccolta fondi volontaria, con trattenuta mensile sulla busta paga, finalizzata a tre progetti: "Il cuore che illumina lo sport", "A casa è meglio", "Solidarietà S.S.E." per i piccoli di Villa Santa Maria.

Le persone di Enel possono decidere di destinare alla Onlus i centesimi dello stipendio, arrotondandolo all'euro inferiore, oppure indicare una somma mensile da destinare alla solidarietà.



In favore dell'infanzia: "La chiocciola"

La Comunità di San Patrignano, con i suoi 1.800 ragazzi, è il più grande centro di recupero dalla droga in Europa. Alcune coppie di giovani ospitati dal Centro hanno figli spesso reduci da esperienze di disagio e di separazione dalla famiglia che hanno influito sulla loro crescita e sullo sviluppo armonico della personalità. Il contributo di Enel Cuore alla Comunità è destinato a supportare il programma di sostegno a questi bambini, realizzato attraverso lo sviluppo di attività pedagogiche e relazionali, di gioco e ricreative, sportive e preventivo-terapeutiche, basate sulla collaborazione e sulla sinergia tra educatori della Comunità, dirigenti scolastici ed esperti di neuropsichiatria e psicologia. Nel primo anno di collaborazione con Enel Cuore il progetto ha interessato 60 bambini, dei quali 12 hanno avuto la possibilità di essere reinseriti definitivamente nel contesto familiare.

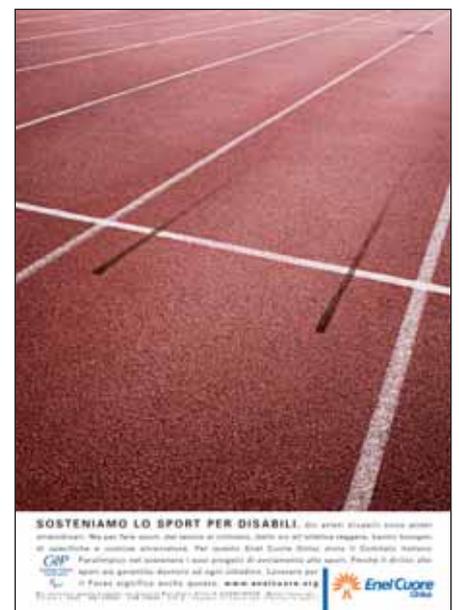
In favore degli anziani: "A casa è meglio" Progetto talassemia

Il progetto prevede la collaborazione con la comunità di Sant'Egidio e ha l'obiettivo di salvaguardare il diritto dell'anziano a rimanere nel suo contesto di vita, attraverso interventi di assistenza domiciliare. L'Italia ha oggi la più alta densità di popolazione anziana al mondo. Questo fenomeno, invece di essere considerato un felice traguardo, viene spesso vissuto come un problema: emarginazione, fragilità, avviamento a stranianti case di riposo. Il progetto di assistenza domiciliare, avviato nel 2005 a Novara, Messina e Fiumicino, sarà esteso nel 2006 anche a Napoli, Livorno e Savona. Al servizio di assistenza domiciliare collaborano anche numerosi volontari soci dell'ANSE (Associazione Nazionale Seniores Enel).

In favore dei malati: "Solidarietà S.S.E."

Villa Santa Maria a Tavernerio, Como, è una struttura che accoglie bambini in età scolastica con gravi menomazioni di carattere psichico, difficilmente gestibili in ambito familiare, provenienti dalla Lombardia e da altre regioni d'Italia. I bambini ricoverati (70, di cui 35 residenti giorno e notte), a causa delle loro patologie, hanno bisogno di assistenza continua nell'arco delle 24 ore. Grazie anche al contributo di Enel Cuore si sta realizzando una nuova struttura attrezzata con le più moderne tecnologie, per offrire ai bambini la possibilità di essere curati nel migliore dei modi.

La talassemia è una malattia subdola, causata da disordini genetici. In seguito alle continue migrazioni di popolazione da un'area all'altra, in teoria oggi non esiste un Paese del mondo in cui non sia presente. In Italia sono circa 6 mila i pazienti affetti dalle forme più gravi e circa 2 milioni i portatori sani. Per combatterla è fondamentale la prevenzione, ovvero individuare le coppie a rischio, cosa che sarà efficace solo se eseguita omogeneamente sull'intera popolazione, con unità competenti e le migliori attrezzature disponibili. Così pure la cura dei malati ha bisogno di attrezzature all'avanguardia, tali da offrire ai pazienti il trattamento più adeguato e sicuro. Il progetto di Enel Cuore prevede la cooperazione con le Associazioni affinché





Associazione Piera Cutino ONLUS

i Centri di eccellenza che, in Italia, lottano contro la malattia, siano dotati delle attrezzature necessarie per consentire ai malati di essere assistiti non solo nel miglior modo possibile, ma anche il più vicino possibile alla propria residenza, al proprio medico di fiducia, ai propri cari. Inoltre Enel Cuore sta costruendo, sul suo sito Internet, una sezione dedicata alla malattia con le notizie, le risposte, gli approfondimenti scientifici, la bibliografia, i risultati delle ricerche. Al riguardo, si è costituito un network di esperti, formato dai maggiori esponenti italiani, a capo dei Centri di eccellenza, che hanno accettato con entusiasmo di curarne non solo la predisposizione ma anche lo sviluppo.

In favore dei disabili: "Il Cuore che illumina lo sport"

Il progetto di collaborazione fra Enel Cuore e il Comitato Italiano Paralimpico (CIP) persegue la promozione e la diffu-

sione della pratica sportiva agonistica, amatoriale e ludico-motoria per sportivi con disabilità, nelle massime condizioni di uguaglianza e di pari opportunità. Le azioni per il potenziamento dell'offerta di sport e della competitività degli atleti disabili saranno inizialmente destinate a contribuire all'acquisto delle attrezzature e dei materiali per i corsi scuola delle varie discipline sportive organizzati dal CIP in tutta Italia. I contributi saranno distribuiti in modo tale da coprire la maggior parte delle discipline agonistiche. Nel corso del 2006 sono previste altre iniziative per permettere a un sempre maggior numero di atleti disabili la partecipazione alle maratone organizzate nelle principali città italiane nonché una giornata nazionale di promozione dello sport per disabili che coinvolga le scuole e le famiglie.

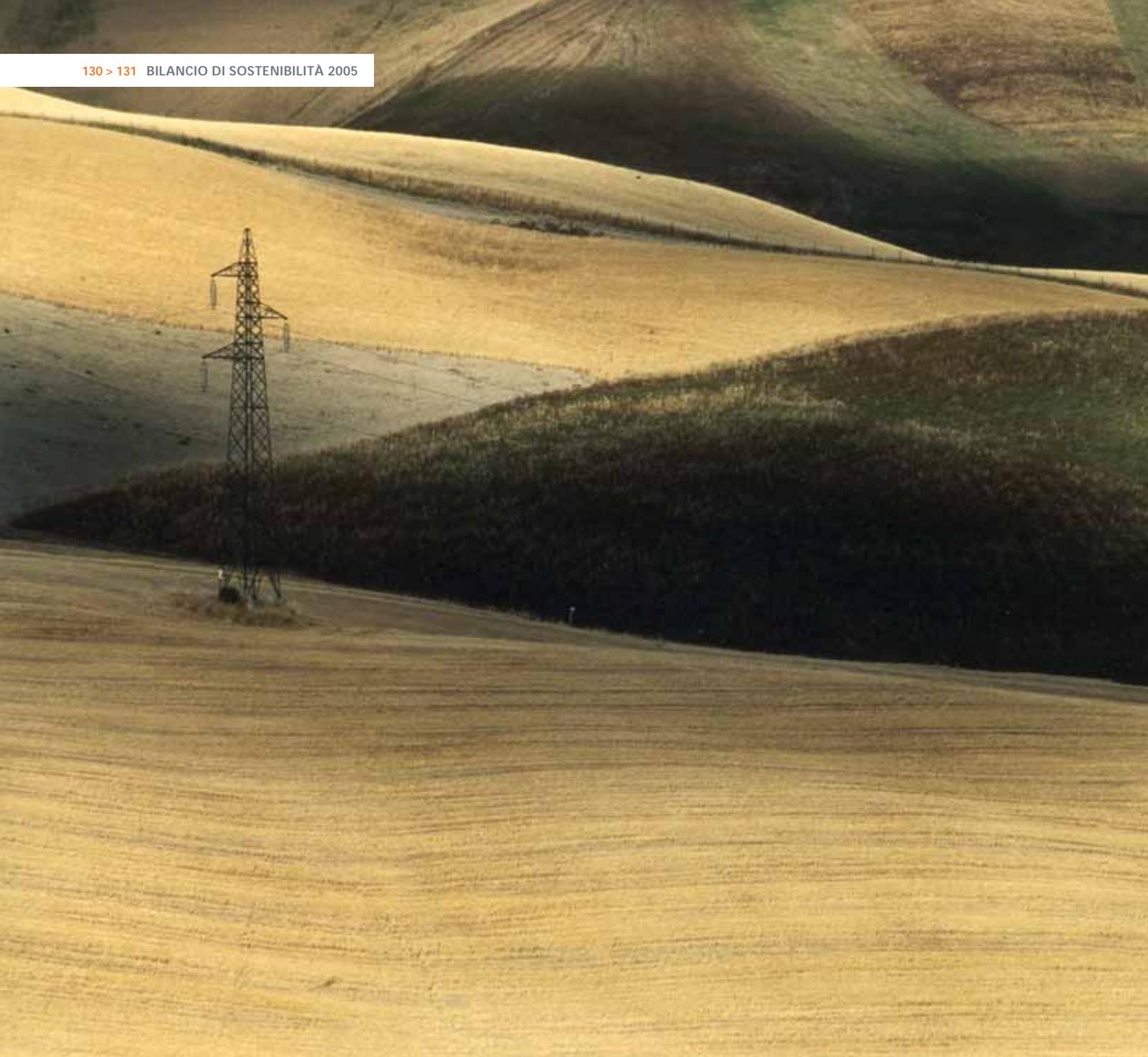
Le notizie sui progetti finanziati possono essere trovate con dettagli e approfondimenti all'interno del sito www.enelcuore.org dove sono esposte anche le modalità per accedere ai finanziamenti. ■

Due anni di attività di Enel Cuore

(Valori espressi in euro)

A lato viene esposto graficamente quanto destinato complessivamente per aree d'intervento nel 2004 e nel 2005 (dati comprensivi degli interventi all'estero).

Malati	4.322.116
Infanzia	3.821.810
Disabili	1.643.274
Terza età	1.379.330
Altre iniziative sociali	830.240
Numero progetti	15 15 5 13 4



UN ANNO DI SOSTENIBILITÀ

L'attività dell'Unità Corporate Social Responsibility di Enel nel 2005 si è orientata su aree di attività che hanno comportato cooperazioni all'interno e all'esterno dell'Azienda con alcuni precisi obiettivi: promuovere il continuo radicamento della CSR all'interno dell'organizzazione, contribuire alla crescita della conoscenza sulla CSR nel Paese diffondendo cultura di sostenibilità nel pubblico, fra le imprese e l'accademia; partecipare attivamente ad associazioni che elaborano la cultura della Responsabilità d'impresa fissandone principi, standard di riferimento, studiandone le migliori pratiche.

All'interno dell'Azienda, l'Unità CSR ha promosso con la Direzione Personale e organizzazione un corso destinato ai

quadri aziendali, circa quattromila persone, che aveva come obiettivo far comprendere il valore della CSR come fattore di sviluppo e competitività dell'Azienda; accrescere le conoscenze del management intermedio sulla CSR allineandole alla visione Enel, per sviluppare un approccio attivo e consapevole alla CSR e contribuire alla realizzazione dei piani di azione. I tipi di intervento sono stati tre.

> Seminari distribuiti sul territorio e rivolti a circa 900 quadri, tra cui quelli con responsabilità di struttura. L'intervento, svolto dal responsabile della CSR di Enel, si è proposto di discutere la politica e le azioni intraprese da Enel in tema di Responsabilità d'impresa, analizzando le dimensioni econo-



Roberto Franchi

Diffusione della sostenibilità

- > Formazione pro capite su ambiente e sicurezza: 9,7 ore

Questo Rapporto agli stakeholder è curato dall'unità Corporate Social Responsibility che fa parte della Direzione Comunicazione. Per contattare la CSR di Enel, scrivere a: sostenibilita@enel.it oppure a Enel SpA Corporate Social Responsibility, viale Regina Margherita 137, 00198 Roma.

Responsibility, le strutture dedicate e gli attori coinvolti, e analizza nel dettaglio il processo di pianificazione e controllo della sostenibilità realizzato in Azienda presentando anche degli esempi pratici sul tema della sicurezza sul lavoro, della tutela dei diritti dei lavoratori, e dell'impegno di Enel per la lotta alla corruzione. Il corso completa il percorso formativo iniziato con l'aula virtuale, alle cui caratteristiche aggiunge la possibilità di essere svolto secondo le necessità di tempo del partecipante.

Sempre con la Direzione Personale e Organizzazione e la Commissione Pari Opportunità dell'Azienda, CSR ha collaborato nella realizzazione di un sondaggio fra le persone che lavorano in Enel per comprendere i problemi derivanti dalla conciliazione fra tempo lavorato e tempo privato, quello che va sotto il nome di conciliazione vita/lavoro.

Un'azione congiunta fra CSR, Comunicazione e Divisione internazionale ha poi portato all'inizio dell'allineamento delle politiche di sostenibilità e Responsabilità d'impresa in tutte le società estere di Enel, a partire dalla formazione sul Codice Etico e alla diffusione della CSR. Il progetto avrà il suo pieno sviluppo entro la fine del 2006.

Due le politiche specifiche che vengono coordinate da CSR con la collaborazione di tutte le funzioni dell'Azienda: la politica di Tolleranza Zero contro la Corruzione (vedere i dettagli a pagina 37) ha concluso il suo percorso preparatorio ed è stata approvata dal Comitato per il control- >

niche, sociali e ambientali della sostenibilità. Soprattutto, gli incontri hanno puntato a una discussione sulle implicazioni manageriali della CSR mediante la condivisione e il confronto delle esperienze tra i partecipanti, alcuni dei quali già coinvolti in Enel in progetti legati alla sostenibilità.

- > Formazione in aula virtuale (200 pianificate). L'intervento, indirizzato a 2.800 quadri, ha introdotto i partecipanti al tema della CSR, stabilendo un quadro teorico di riferimento, fornendo una terminologia di base, individuando le aspettative dei vari stakehol-

der e accennando le linee guida del piano di sostenibilità 2005-2009. Per questo scopo si sono sfruttate le potenzialità dell'aula virtuale sul proprio computer: la possibilità di raggiungere numerose persone distribuite sul territorio, conservando però un alto livello di interattività tra i partecipanti e ricreando una 'comunità', presupposto fondamentale per la condivisione e il confronto delle esperienze personali.

- > Il corso on line "Enel, la sua Responsabilità d'impresa". Il corso, della durata di circa 3 ore, illustra come è organizzata in Enel la Corporate Social

lo interno ed emanata entro il primo semestre del 2006. Questa policy è stata realizzata con il supporto esterno della sezione italiana di Transparency International, la più importante organizzazione non governativa attiva nello studio della corruzione nel mondo.

Sono invece partiti i lavori per la realizzazione di una politica sui Diritti Umani e le Pari opportunità, che arriverà al suo completamento entro fine 2006. La policy avrà, come quella sulla corruzione, valore per tutte le attività di Enel nel mondo, e viene realizzata in collaborazione con l'International Business Leaders Forum della Fondazione del Principe di Galles, la principale istituzione indipendente per lo studio dei legami fra aziende internazionali e diritti umani.

Infine, per quanto riguarda le attività in

azienda, è stato rilasciato il nuovo software, curato da Enel Data (l'unità amministrativa che raccoglie i dati numerici riferiti alla sostenibilità), che permette un controllo dinamico degli indicatori riferiti alla CSR che compaiono alla fine di questo Bilancio di sostenibilità a partire da pagina 134.

Per quanto riguarda l'approfondimento delle tematiche specifiche e gli standard che misurano nel mondo il livello di sostenibilità delle imprese, Enel ha ospitato per il terzo anno una giornata di ricognizione dei punti di forza e di debolezza della sua CSR a cura degli analisti della Sustainability Asset Management di Zurigo, l'agenzia che decide l'ammissione all'indice di sostenibilità Dow Jones. In queste giornate gli analisti mettono a confronto il comportamento dell'Azienda con le altre presenti nell'indice Dow

Jones e ne evidenziano le possibili aree di miglioramento. Anche nel 2005 la giornata di ricognizione ha fornito un'occasione di formazione per tutti i colleghi che direttamente o indirettamente hanno a che fare con la diffusione della sostenibilità in azienda.

A marzo 2006, invece, Enel ha ospitato la giornata di presentazione dei nuovi standard di valutazione della CSR messi a punto dalla Global Reporting Initiative (GRI), che sono da anni un punto di riferimento per quanti si occupano di sostenibilità, fino a diventare l'unico standard a valore davvero mondiale.

Infine Enel partecipa ai lavori per lo sviluppo del Gruppo di studio sul Bilancio Sociale.

Sul piano associativo, dal 2005 Enel è membro attivo di CSR Europe, l'associazione delle principali aziende coinvolte nella sostenibilità che ha sede a Bruxelles e che agisce da organo consultivo della Commissione Europea in tema di CSR. A livello nazionale, Enel è socia di Sodalitas e di Anima, le due principali associazioni per la promozione della Responsabilità d'impresa che fanno capo rispettivamente ad Assolombarda e all'Unione Industriali di Roma. Enel partecipa anche ai lavori dell'Executive Procurement Circle per lo studio di criteri di sostenibilità lungo la catena di fornitura dell'impresa attraverso l'adozione di un protocollo specifico. Da alcuni mesi Enel è anche parte del CSR Manager Network promosso dalla Fondazione ALTIS e dall'Università Cattolica di Milano.



Antonio Tuccillo

Un progetto per valorizzare il passato

Tra gli obiettivi di tutte le imprese responsabili c'è quello di conservare il proprio patrimonio culturale, nell'ottica dello sviluppo sociale ed economico sostenibile. L'Archivio Storico Enel, costituito come centro di "cultura aperta", raccoglie il materiale documentario proveniente dalle 1.270 società elettriche confluite in Enel a partire dalla nazionalizzazione dell'energia elettrica, avvenuta nel 1963. Di notevole consistenza, l'archivio custodisce circa 13mila metri lineari di documenti, 80mila fotografie, migliaia di disegni tecnici, libri e riviste specializzate. Nel novembre del 1992 la Soprintendenza Archivistica per il Lazio ha dichiarato tutta la documentazione di Enel di "notevole interesse storico", vincolandola a particolare vigilanza; alla salvaguardia; alla conservazione in maniera unitaria; all'ordinamento e inventariazione; alla tenuta a disposizione degli studiosi di quei documenti relativi alle vicende dell'industria elettrica in Italia che sono patrimonio dell'Enel e del

Paese. La documentazione è oggi distribuita e conservata presso otto sedi del territorio italiano corrispondenti agli ex compartimenti Enel: Torino, Sesto San Giovanni (Milano), Venezia (trasferita a dicembre 2005), Firenze, Roma, Cagliari, Napoli e Palermo. Consapevole del valore e dell'interesse che l'Archivio Storico riveste per la comunità scientifica e nazionale, ma anche con l'obiettivo di migliorare la gestione complessiva della documentazione, Enel ha avviato dal 2005 un progetto che prevede di raccogliere tutto il materiale in una unica sede: un nuovo grande archivio organico sulla storia dell'industria elettrica italiana. La sede prescelta è a Napoli e il progetto di trasferimento si compirà entro metà 2007. Parallelamente, per permettere il riordino, la catalogazione e l'informatizzazione dell'intero materiale documentario, Enel ha effettuato la riprogettazione e la realizzazione di una banca dati del patrimonio archivistico.

Per questo, sono stati realizzati:

- > un sistema informatico on line per la gestione elettronica degli archivi storici, con l'utilizzo di database coerenti con gli standard europei. L'adozione del modello EAD (Encoded Archival Description) compatibile con le norme ISAD (International Standard Archival Description) costituisce infatti una precisa volontà di Enel di adeguamento agli standard di descrizione archivistica maggiormente condivisi in campo internazionale;
- > l'ampliamento del portale www.enel.it, con il canale Enelikon dedicato alla divulgazione del materiale storico. Con il prosieguo e l'ultimazione dell'inventariazione archivistica informatica sarà possibile rendere di comune dominio l'inventario dell'"Archivio Storico Enel" incrementandone, in tal modo, la fruibilità del medesimo.

Nel suo impegno per la diffusione della CSR l'Azienda supporta poi AIESEC, l'Associazione internazionale degli studenti di economia e commercio e partecipa attivamente alle sue attività di aggiornamento per gli universitari. Ancora in campo universitario, Enel ha poi chiesto al Master in responsabilità sociale d'impresa dell'Università San Tommaso di Roma un esame approfondito del suo Rapporto agli Stakeholder 2004 e ha recepito le indicazioni di fondo che ne sono emerse (vedere pagina 13). A tutto questo si sono aggiunte svariate conferenze di presentazione dell'esperienza Enel nella sostenibilità in numerose università italiane e in convegni di settore in Italia e all'estero. ■



Rodríguez Rivero Almudena, *El mensajero del viento*

QUESTI I NUMERI

Le tabelle che seguono raccolgono le grandezze che Enel ritiene fondamentali per il controllo e la misurazione della propria sostenibilità.

Le tabelle contengono:

- > la descrizione della grandezza rilevata;
- > l'unità di misura in cui è espressa;
- > il dato relativo al 2005;
- > il dato relativo al 2004;
- > la variazione percentuale intervenuta fra 2005 e 2004;
- > il perimetro aziendale cui il dato è associato;
- > il numero della famiglia di dati o grandezze indicati dal Global Reporting Initiative (GRI) con cui le grandezze misurate da Enel sono compatibili e omogenee;
- > il numero della famiglia di dati o grandezze indicati nel set di indicatori messo a punto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali italiano nella predisposizione del suo progetto Corporate Social Responsibility-Social Commitment (CSR-SC) con cui le grandezze misurate da Enel sono compatibili e omogenee;
- > la rispondenza diretta o indiretta, oppure l'omogeneità della grandezza rilevata da Enel con i requisiti richiesti dalle società di analisi della sostenibilità SAM ed EIRIS che valutano, attraverso appositi questionari, le aziende da inserire rispettivamente negli indici di sostenibilità Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e del Financial Times (FTSE4GOOD).

Criteri di redazione dei Key Performance Indicators (KPI):

- > per il Perimetro con la definizione "Enel" si intende l'intero Gruppo ovvero le società consolidate con il metodo integrale;
- > i dati Enel del 2005 non comprendono Terna e Wind;
- > i dati relativi al 2004 sono quelli già riportati nel Bilancio di sostenibilità 2004, a eccezione dei dati ambientali che non comprendono Terna e Wind;
- > i dati economici relativi alla voce "Performance economiche" riguardanti gli anni 2004 e 2005 sono desunti dal Bilancio Consolidato, redatto secondo i principi contabili Internazionali IAS/IFRS; di conseguenza Terna e Wind vengono trattate come "discontinued operations" (partecipazioni cessate).

ACRONIMI

ACR	Abandoned Call Rate - Tasso di abbandono delle chiamate al call center
BEI	Banca Europea degli Investimenti
BOD	Biochemical Oxygen Demand
BT	Bassa Tensione
CCGT	Combined Cycle Gas Turbine
CdA	Consiglio di Amministrazione
COD	Chemical Oxygen Demand
DPS	Dividend per Share (dividendo per azione)
EBITDA	Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization (Margine Operativo Lordo - MOL)
EBT	Earnings Before Tax (risultato prima delle imposte)
EDLS	Enel Distance Learning System (sistema Enel per l'apprendimento a distanza)
EPS	Earnings per Share (utile per azione)
FAD	Formazione a Distanza
GARP	Growth at Reasonable Price (crescita a un prezzo ragionevole)
GEM	Generazione ed Energy Management
IPO	Initial Public Offering (Offerta Pubblica di Vendita - OPV)
IRAP	Imposta Regionale sulle Attività Produttive
IRES	Imposta sul Reddito delle Società
IVR	Integrated Voice Response o "cliente-risponditore automatico"
LBG	London Benchmarking Group
KM	Knowledge Management (diffusione della conoscenza)
MIR	Mercato, Infrastrutture e Reti
MT	Media Tensione
N.D.	Non Disponibile
ORIM	Orimulsion
PCB	Policlorobifenili o Bifenili Policlorurati
R&D	Research & Development (ricerca e sviluppo)
ROACE	Returns on Average Capital Employed
S&P	Standard & Poor's
SRI	Socially Responsible Investment (investimento socialmente responsabile)
TLC	Telecomunicazioni (Wind)
TSR	Total Shareholder Return (ritorno totale per l'azionista)

LEGENDA Unità di Misura

.000	migliaia	Indice	<i>Rating</i> di valutazione
.000 €	migliaia di euro		chilometri
.000 h	migliaia di ore	km	chilowatt
#	numero	kW	litri per chilowattora
#/mese	numero per mese	l/kWh	metri cubi per dipendente
%	percentuale	mc/dip	milioni
.000 kg	migliaia di chilogrammi	mil	milioni di euro
.000 t	migliaia di tonnellate	mil €	milioni di metri cubi
€	euro	mil mc	milioni di minuti
€/mese	euro per mese	mil min	minuti
€/MWh	euro per megawattora	min	milioni di tonnellate equivalenti petrolio
€/s	euro per azione (share)	Mtep	megawatt
g/kWh	grammi per chilowattora	MW	numero indice
gg	giorni	N.Indice	secondi
GWh	gigawattora	sec	tonnellate
h	ore (hours)	t	terawatt
h pro capite	ore pro capite	TW	terawattora
		TWh	

Link utili

- > Global Reporting Initiative: www.globalreporting.org
- > Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: www.welfare.gov.it
- > SAM: www.sam-group.com
- > Dow Jones Sustainability Index (DJSI): www.sustainability-index.com
- > EIRIS: www.eiris.org
- > FTSE4GOOD: www.ftse.com

ETHICAL AUDITING

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Ethical auditing						-	-	●	●
Attuazione del Codice Etico						HR1÷HR8	7.6	●	●
Totale segnalazioni ricevute	(#)	28	43	-35%	Enel	HR9	-	●	●
> <i>Clienti</i>	(#)	13	21	-38%	Enel	-	-	-	-
> <i>Dipendenti</i>	(#)	8	15	-47%	Enel	-	-	-	-
> <i>Collettività</i>	(#)	3	2	50%	Enel	-	-	-	-
> <i>Fornitori</i>	(#)	4	5	-20%	Enel	-	-	-	-
Totale violazioni del Codice Etico	(#)	2	13	-85%	Enel	HR10	-	●	●

Totale segnalazioni ricevute: rispetto all'anno precedente si rileva una diminuzione delle segnalazioni totali ricevute da attribuirsi all'uscita di Wind Telecomunicazioni dal Gruppo Enel, perfezionatasi nel terzo trimestre del 2005. La diminuzione di 15 unità nelle segnalazioni ricevute è principalmente legata al fatto che nel corso del 2004 è stata effettuata una consistente campagna informativa per l'introduzione del Codice Etico; pertanto nel corso del 2005 gli effetti della campagna si sono progressivamente attenuati.

Totale violazioni del Codice Etico: il minor numero di violazioni accertate è da attribuirsi, in generale, all'inferiore afflusso di segnalazioni pervenute in corso d'anno e, in particolare, alla diminuzione delle segnalazioni inviate da clienti, categoria per la quale è più frequente rilevare casi di violazione.

CORPORATE GOVERNANCE

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Corporate governance						LA11	2.5	●	●
Consiglio di Amministrazione Enel SpA						LA11	2.5	●	●
Totale membri CdA	(#)	9	7	29%	Enel SpA	LA11	-	●	●
Presenza nel CdA di Consiglieri indipendenti	(#)	8	6	33%	Enel SpA	-	2.5.1	●	●
Presenza di consiglieri espressi dai soci di minoranza	(#)	3	2	50%	Enel SpA	-	2.5.2	-	-
Donne nel CdA	(#)	0	0	n.a.	Enel SpA	LA11	2.5.4	●	●
Riunioni CdA	(#)	21	21	n.a.	Enel SpA	-	2.5.3	-	●
Internal dealing						-	6.3	●	●
Controllo azionario CdA e persone rilevanti	(.000)	330,8	244,6	35%	Enel SpA	-	6.3.1÷6.3.2	●	●

Totale membri CdA: il numero dei componenti del CdA Enel è stato innalzato da 7 a 9 in occasione dell'Assemblea degli azionisti del 26 maggio 2005, su proposta del socio di maggioranza (Ministero dell'Economia e delle Finanze), al fine di consentire una più ampia rappresentanza nell'organo amministrativo dei componenti espressi dai soci di minoranza, che sono passati in tal modo da 2 a 3.

Presenza nel CdA di Consiglieri indipendenti: dei 9 membri del CdA, 8 rivestono la qualifica di Consiglieri non esecutivi e indipendenti, secondo quanto accettato dallo stesso CdA.

Controllo azionario CdA e persone rilevanti: l'incremento del 35% nel controllo azionario delle persone rilevanti è dovuto all'adesione all'Offerta Pubblica di Vendita del luglio 2005; si segnala che il numero di stock options esercitate dalle persone rilevanti nel secondo semestre 2005 non si è tradotto in un significativo aumento dei possessi azionari, essendosi manifestata da parte della quasi totalità degli interessati la preferenza a rivendere le azioni sottoscritte.

FINANZIATORI

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Finanziatori						EC6	5	-	-
Debito						EC6	5; 5.1÷5.3	-	-
Indebitamento complessivo	(mil €)	12.312	24.296	-49%	Enel	EC6	5	-	-
Debt to Equity	(#)	0,63	1,16	-45%	Enel	EC6	5	-	-
Rating						-	2.4	-	-
S&P:	(indice)	A+	A+	-	Enel	-	2.4	-	-
> Outlook	(indice)	Stabile	Stabile	-	Enel	-	-	-	-
Moody's:	(indice)	Aa3	A1	-	Enel	-	2.4	-	-
> Outlook	(indice)	Stabile	Stabile	-	Enel	-	-	-	-
Finanziamenti a fondo perduto						EC9	6.4	-	-
Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo	(mil €)	25,5	32,7	-22%	Enel	EC9	6.4	-	-
> Reti energetiche	(%)	60,1	59,7	1%	Enel	-	-	-	-
> R&D	(%)	5,8	7,0	-17%	Enel	-	-	-	-
> Energia rinnovabile	(%)	28,8	32,8	-12%	Enel	-	-	-	-
> Altro	(%)	5,3	0,5	958%	Enel	-	-	-	-
Numero di progetti che hanno ricevuto erogazioni nel periodo	(#)	76	69	10%	Enel	EC9	6.4	-	-
Finanziamenti concessi dalla BEI e altri						EC9	6.4	-	-
Debito residuo relativo ai finanziamenti BEI e altri	(mil €)	2.422	3.574	-32%	Enel	EC9	6.4	-	-
> Reti energetiche	(%)	64,0	68,5	-7%	Enel	-	-	-	-
> R&D	(%)	0,7	0,6	11%	Enel	-	-	-	-
> Energia rinnovabile	(%)	14,6	12,0	22%	Enel	-	-	-	-
> Altro	(%)	20,7	18,9	9%	Enel	-	-	-	-
Numero di progetti in corso approvati con finanziamenti BEI	(#)	18	24	-25%	Enel	EC9	6.4	-	-

Indebitamento complessivo: la variazione evidenziata dagli indici dell'indebitamento complessivo è legata principalmente alla variazione di perimetro verificatasi nel 2005.

Finanziamenti a fondo perduto erogati nel periodo: dei 76 progetti che hanno ricevuto finanziamenti nel 2005, 17 sono stati oggetto di prima erogazione. La variazione evidenziata dagli indici dell'indebitamento complessivo è legata principalmente alla variazione di perimetro verificatasi nel 2005.

Debito residuo relativo ai finanziamenti BEI e altri: la diminuzione del 32% nel debito residuo verso la BEI è principalmente dovuta al rimborso di finanziamenti da parte di Enel Distribuzione per circa 63 milioni di euro e di Enel Produzione per circa 37 milioni di euro.

AZIONISTA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Azionista						-	2	-	●
Composizione base azionaria*						-	2.1	-	●
Ministero dell'Economia	(%)	21,4	31,5	-32%	Enel SpA	-	-	-	-
Cassa Depositi e Prestiti	(%)	10,2	10,3	-1%	Enel SpA	-	-	-	-
Azionisti retail	(%)	38,9	28,5	37%	Enel SpA	-	-	-	-
Investitori istituzionali	(%)	29,5	29,7	-1%	Enel SpA	-	2.1	-	●
Localizzazione Investitori istituzionali						-	2.1.2	-	-
> Italia	(%)	22,8	31,5	-28%	Enel SpA	-	2.1.2	-	-
> UK	(%)	24,7	26,0	-5%	Enel SpA	-	2.1.2	-	-
> Resto d'Europa	(%)	26,6	19,9	34%	Enel SpA	-	2.1.2	-	-
> Nord America	(%)	24,4	22,1	10%	Enel SpA	-	2.1.2	-	-
> Resto del mondo	(%)	1,6	0,5	220%	Enel SpA	-	2.1.2	-	-
Indice di concentrazione investitori istituzionali (incidenza primi 50)	(%)	30,8	34,2	-10%	Enel SpA	-	2.1.1	-	-
Stile d'investimento investitori istituzionali						-	-	-	-
> GARP	(%)	21,7	19,7	10%	Enel SpA	-	-	-	-
> Growth	(%)	33,0	32,4	2%	Enel SpA	-	-	-	-
> Index	(%)	16,4	15,9	3%	Enel SpA	-	-	-	-
> Value	(%)	15,9	19,0	-16%	Enel SpA	-	-	-	-
> Hedge	(%)	4,0	11,8	-66%	Enel SpA	-	-	-	-
> Altro	(%)	9,0	1,2	650%	Enel SpA	-	-	-	-
Investitori Socialmente Responsabili (SRI)*						-	-	-	-
Presenza di fondi SRI nell'azionariato	(#)	45	47	-4%	Enel SpA	-	-	-	-
Azioni Enel detenute da Fondi SRI	(mil)	409,4	360,1	14%	Enel SpA	-	-	-	-
Peso SRI nei fondi istituzionali	(%)	22,6	19,9	13%	Enel SpA	-	-	-	-
Ripartizione per area geografica (SRI)						-	-	-	-
> Italia	(%)	18,9	32,1	-41%	Enel SpA	-	-	-	-
> UK	(%)	43,5	35,0	24%	Enel SpA	-	-	-	-
> Resto d'Europa	(%)	27,9	25,3	10%	Enel SpA	-	-	-	-
> Nord America	(%)	9,7	7,6	28%	Enel SpA	-	-	-	-
Presenza fondi SRI nei top 10	(#)	2,0	2,0	n.a.	Enel SpA	-	-	-	-

* Dati elaborati da società esterna su rilevazioni di mercato effettuate nel mese di settembre 2005.

Investitori istituzionali: sono aggiornati al 28 dicembre 2005 solo le percentuali del Ministero del Tesoro, di Cassa Depositi e Prestiti e il numero delle azioni in circolazione. Tutte le altre percentuali si riferiscono al terzo trimestre 2005. Non sono state effettuate rilevazioni più aggiornate. È per questo motivo che il totale delle azioni in circolazione non è uguale al 100%. *Nota bene:* è stato aggiunto 0.51 sul retail come contabilizzazione della bonus share.

Localizzazione Investitori istituzionali: i dati inseriti sono quelli al terzo trimestre 2005. Non ci sono al momento rilevazioni più aggiornate.

AZIONISTA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Performance del titolo							2.3	-	-
Performance finanziaria del titolo	(%)	-5,7	40,7	-114%	Enel SpA	-	2.3	-	-
Dividend Yield	(%)	8,3	9,8	-15%	Enel SpA				
Enel nel MIB30 e negli indici borsistici mondiali						-	2.2.1	-	-
> E100	(%)	0,7	1,0	-23%	Enel SpA	-	-	-	-
> MIBTEL	(%)	6,3	7,9	-21%	Enel SpA	-	-	-	-
> MIB30	(%)	8,8	10,5	-16%	Enel SpA	-	-	-	-
> MIBHIS	(%)	6,3	7,9	-21%	Enel SpA	-	-	-	-
> MIBPUBLH	(%)	37,4	28,5	31%	Enel SpA	-	-	-	-
> BE500	(%)	0,6	0,8	-21%	Enel SpA	-	-	-	-
> BEELECT	(%)	14,7	18,6	-21%	Enel SpA	-	-	-	-
> SX5E	(%)	1,5	1,7	-9%	Enel SpA	-	-	-	-
> SXXE	(%)	0,9	1,1	-11%	Enel SpA	-	-	-	-
> SX6E	(%)	11,4	14,4	-21%	Enel SpA	-	-	-	-
Enel nell'indice di sostenibilità FTSE4GOOD	(indice)	SI	SI		Enel SpA	-	-	-	-
Posizionamento Enel nel DJSI	(indice)	B	B		Enel SpA	-	-	-	-
Ritorno per l'azionista							2.2.3	-	-
EPS	(€)	63,3	43,1	47%	Enel SpA	-	2.2.3	-	-
DPS	(€)	55,0	69,0	-20%	Enel SpA	-	2.2.1	-	-
TSR dall'IPO	(%)	2,5	3,2	-21%	Enel SpA	-	-	-	-
TSR ultimi due anni	(%)	21,3	31,0	-31%	Enel SpA	-	-	-	-
Comunicazione agli azionisti							2.7	-	●
Incontri con gli investitori	(#)	260	257	1%	Enel SpA	-	2.7.1÷2.7.6	-	-
Informazioni sulla CSR	(#)	31	29	7%	Enel SpA	-	-	-	●
Richieste di informazioni azionisti retail	(#)	683	623	10%	Enel SpA	-	2.7.1	-	-
Performance economiche						EC1; EC7	-	-	●
Ricavi	(mil €)	34.059	31.011	10%	Enel	EC1	-	-	●
EBITDA	(mil €)	7.745	8.071	-4%	Enel	EC7	-	-	-
> EBITDA GEM	(%)	47,8	46,8	2%	Enel	-	-	-	-
> EBITDA MIR	(%)	48,3	43,7	10%	Enel	-	-	-	-
> EBITDA Altro	(%)	3,9	9,4	-58%	Enel	-	-	-	-
EBIT	(mil €)	5.538	5.870	-6%	Enel	EC7	-	-	-
EBT	(mil €)	4.794	5.018	-4%	Enel	EC7	-	-	-
Utile netto di Gruppo	(mil €)	3.895	2.631	48%	Enel	EC7	-	-	●
ROACE	(%)	17,7	19,1	-7%	Enel	EC7	-	-	-
> Ricavi	(mil €)	34.059	31.011	10%	Enel	-	-	-	-
> Costi esterni	(mil €)	23.034	19.222	20%	Enel	-	-	-	-
> Valore Aggiunto lordo continuing operation	(mil €)	11.025	11.789	-6%	Enel	-	-	-	-
> Valore Aggiunto lordo discontinued operation	(mil €)	2.952	3.482	-15%	Enel	-	-	-	-
> Valore Aggiunto globale lordo	(mil €)	13.977	15.271	-8%	Enel	-	-	-	-
> Azionisti	(mil €)	3.472	4.256	-18%	Enel	-	-	-	-
> Finanziatori	(mil €)	984	1.297	-24%	Enel	-	-	-	-
> Dipendenti	(mil €)	3.100	3.793	-18%	Enel	-	-	-	-
> Stato	(mil €)	2.480	1.828	36%	Enel	-	-	-	-
> Sistema impresa	(mil €)	3.941	4.097	-4%	Enel	-	-	-	-

AZIONISTA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Investimenti						-	-	-	-
Investimenti	(mil €)	2.829,0	3.834,0	-26%	Enel	-	-	-	-
> Valle d'Aosta	(mil €)	6,5	10,0	-36%	Enel	-	-	-	-
> Piemonte	(mil €)	156,2	257,0	-39%	Enel	-	-	-	-
> Lombardia	(mil €)	285,9	434,0	-34%	Enel	-	-	-	-
> Trentino Alto Adige	(mil €)	23,5	42,0	-44%	Enel	-	-	-	-
> Veneto	(mil €)	227,4	320,0	-29%	Enel	-	-	-	-
> Friuli Venezia Giulia	(mil €)	27,1	41,0	-34%	Enel	-	-	-	-
> Liguria	(mil €)	58,0	104,0	-44%	Enel	-	-	-	-
> Emilia Romagna	(mil €)	156,2	235,0	-34%	Enel	-	-	-	-
> Toscana	(mil €)	266,1	259,0	3%	Enel	-	-	-	-
> Marche	(mil €)	52,5	69,0	-24%	Enel	-	-	-	-
> Umbria	(mil €)	26,3	40,0	-34%	Enel	-	-	-	-
> Lazio	(mil €)	454,3	764,0	-41%	Enel	-	-	-	-
> Abruzzo	(mil €)	52,6	73,0	-28%	Enel	-	-	-	-
> Molise	(mil €)	14,6	30,0	-51%	Enel	-	-	-	-
> Campania	(mil €)	131,4	210,0	-37%	Enel	-	-	-	-
> Puglia	(mil €)	115,1	198,0	-42%	Enel	-	-	-	-
> Basilicata	(mil €)	20,9	30,0	-30%	Enel	-	-	-	-
> Calabria	(mil €)	123,4	154,0	-20%	Enel	-	-	-	-
> Sicilia	(mil €)	148,9	266,0	-44%	Enel	-	-	-	-
> Sardegna	(mil €)	125,2	218,0	-43%	Enel	-	-	-	-
Totale Italia	(mil €)	2.471,9	3.754,0	-34%	Enel	-	-	-	-
> Spagna	(mil €)	222,4	130,2	71%	Enel	-	-	-	-
> Europa dell'Est	(mil €)	58,3	114,7	-49%	Enel	-	-	-	-
> Nord America	(mil €)	5,5	3,1	76%	Enel	-	-	-	-
> Sud America	(mil €)	13,1	26,1	-50%	Enel	-	-	-	-
Totale Estero	(mil €)	299,2	274,1	9%	Enel	-	-	-	-
Altro non ripartibile	(mil €)	57,9	-194	-	Enel	-	-	-	-

Richieste di informazioni azionisti retail: è evidente il rilevante incremento di quesiti posti dagli azionisti retail nel secondo semestre 2005 (con particolare riferimento all'ultimo trimestre dell'anno). Il dato complessivo risulta comunque essere in linea con quello dell'anno precedente. Ripartizione delle richieste nel corso dell'intero 2005 (si ricorda che si tratta solo delle richieste per iscritto, cui vanno aggiunte circa 380 telefonate):

- a) andamento del titolo Enel: 43
- b) richiesta di documenti contabili: 55
- c) informazione su dividendi, azioni e obbligazioni: 168
- d) informazioni sull'attività del Gruppo Enel: 7
- e) informazioni su Assemblea dei soci: 13
- f) informazioni in tema CSR: 0
- g) altro: 397 (di cui in particolare: OPV azioni)

Richieste dall'Italia: 616

Richieste dall'estero: 67.

Investimenti: la diminuzione degli investimenti del 26% è prevalentemente legata alla variazione di perimetro.

FORNITORI

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Fornitori						EC3	4	-	●
Consistenza fornitori						EC3	4.1.1	-	-
Numero fornitori contrattualizzati	(#)	17.707	19.723	-10%	Enel	-	4.1.2	-	-
Concentrazione fornitori (top 15)	(%)	22,8	32,0	-29%	Enel	-	4.1.2	-	-
Approvvigionamenti e combustibili contrattualizzati						EC3	-	-	-
Acquisti materiali e servizi	(mil €)	3.014	5.086	-41%	Enel	EC3	-	-	●
> Forniture	(mil €)	1.284	2.861	-55%	Enel	-	-	-	-
> Lavori	(mil €)	919	717	28%	Enel	-	-	-	-
> Servizi	(mil €)	811	1.508	-46%	Enel	-	-	-	-
Acquisti combustibili	(mil €)	2.694	3.454	-22%	Enel	EC3	-	-	-
> Gas	(mil €)	720	1.054	-32%	Enel	-	-	-	-
> Olio	(mil €)	851	1.116	-24%	Enel	-	-	-	-
> Carbone	(mil €)	549	560	-2%	Enel	-	-	-	-
> Servizi	(mil €)	574	724	-21%	Enel	-	-	-	-
Strumenti di gestione						EC3	-	-	●
Qualificazioni attive	(#)	2.960	2.663	11%	Enel	EC3	-	-	●
Gare on line	(%)	92	32	188%	Enel	EC3	-	-	●
Acquisti on line	(%)	98	84	17%	Enel	EC3	-	-	●
Contenzioso su fornitori						-	-	-	●
Totale procedimenti	(#)	590	629	-6%	Enel	-	-	-	●
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	81,7	72,8	12%	Enel	-	-	-	-

Fornitori: il decremento del numero fornitori e del portafoglio acquisti, rispetto al dato del periodo precedente, è da attribuire alla variazione di perimetro verificatesi nel corso del 2005. Il confronto dei dati del 2004 e del 2005 relativi agli acquisti di materiali e servizi, escludendo Terna e Wind anche nel 2004, mostra un decremento del 3%.

I dati relativi agli approvvigionamenti si riferiscono ai rapporti contrattualizzati (valore degli impegni assunti da Enel in base a contratti vincolanti anche di durata ultrannuale) e non comprendono i contratti infragruppo.

Numero fornitori contrattualizzati: il numero complessivo di fornitori aggiudicatari di ordini risulta in diminuzione del 10% rispetto al pari periodo 2004. L'analisi è relativa ai comparti delle reti e della generazione ed esclude quindi le telecomunicazioni (Wind), i combustibili (Enel Trade) e i contratti di vettoriamento e acquisto energia. Il dato 2005 non contiene i fornitori relativi a Terna.

Concentrazione fornitori (top 15): i numeri indicati si riferiscono alla percentuale di importi contrattualizzati sul totale ottenuta cumulando i primi 15 fornitori. L'analisi è relativa ai comparti delle reti e della generazione ed esclude quindi le telecomunicazioni (Wind), i combustibili (Enel Trade) e i contratti di vettoriamento e acquisto energia. Il dato 2005 non contiene i fornitori relativi a Terna.

Acquisti materiali e servizi: i dati si riferiscono agli importi contrattualizzati (valore degli impegni assunti da Enel in base a contratti vincolanti anche di durata ultrannuale) e non comprendono i contratti infragruppo. Il decremento del portafoglio Acquisti (- 41%), rispetto al dato di pari periodo, è da attribuire alla variazione di perimetro verificatesi nel corso del 2005; il dato 2005 non contiene, infatti, l'importo contrattualizzato di Terna e Wind. Confrontando i dati a parità di perimetro si registra un decremento del 3% (3.014 milioni di euro rispetto a 3.096 milioni di euro).

Acquisti combustibili: l'importo contrattualizzato per i combustibili mostra, rispetto ai dati di pari periodo 2004, una riduzione complessiva del 22% con decrementi marcati per gas (-32%) e olio (-24%).

MERCATO ELETTRICO ITALIA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Mercato elettrico Italia						EC1	3	●	●
Portafoglio clienti						EC1	3.1÷3.1.2	●	-
Ricavi energia elettrica	(mil €)	16.994,4	16576,6	3%	Enel	EC1	-	●	-
Volumi venduti energia elettrica	(TWh)	148,2	157,0	-6%	Enel	EC1	-	-	-
> Mercato vincolato	(TWh)	129,6	136,1	-5%	Enel	-	-	-	-
> Mercato vincolato consumer	(TWh)	52,1	53,8	-3%	Enel	-	-	-	-
> Mercato vincolato altri usi	(TWh)	77,5	82,3	-6%	Enel	-	-	-	-
> Mercato libero	(TWh)	18,5	20,9	-11%	Enel	-	-	-	-
> Mercato libero business	(TWh)	8,5	7,5	13%	Enel	-	-	-	-
> Mercato libero top	(TWh)	10,1	13,4	-25%	Enel	-	-	-	-
Clienti energia elettrica	(.000)	30.029,6	29.654,3	1%	Enel	EC1	3.2	●	-
> Clienti business	(.000)	6.456,0	6.429,5	0%	Enel	-	-	-	-
> Clienti consumer	(.000)	23.573,3	23.224,4	2%	Enel	-	-	-	-
Quota di mercato	(%)	48,0	52,3	-7%	Enel	EC1	3	●	●
Valore del cliente						EC1	3.4÷3.6	●	-
Ricavo medio per cliente ⁽¹⁾	(€/mese)	47,5	47,2	1%	Enel	EC1	-	●	-
Struttura commerciale						EC2	-	●	-
Mercato vincolato									
Punti di Contatto	(#)	1.005	1.089	-8%	Enel	EC2	-	-	-
> Qui Enel in Enel.si	(#)	325	527	-38%	Enel	-	-	-	-
> Qui Enel in Wind	(#)	289	353	-18%	Enel	-	-	-	-
> Qui Enel in Comune	(#)	170	104	63%	Enel	-	-	-	-
> Qui Enel in Uffici Postali	(#)	193	105	84%	Enel	-	-	-	-
> Altro indiretto	(#)	28	0	-	Enel	-	-	-	-
Mercato libero									
> Punti vendita canale indiretto	(.000)	58	15	287%	Enel	-	-	-	-
Rete outbound	(#)	70	0		Enel	-	-	-	-
Formazione rete indiretta	(gg)	70	6	1067%	Enel	-	-	-	-
Attivazione della fornitura									
Esecuzione di lavori semplici	(gg)	8,6	8,9	-3%	Enel	-	-	-	-
Attivazione della fornitura	(gg)	1,5	1,9	-21%	Enel	-	-	-	-
Gestione del servizio						EC1			
Produttività del canale indiretto	(.000)	2.491	1.377	81%	Enel	-	-	-	-
Produttività del portale	(.000)	2.372	984	141%	Enel	-	-	-	-
Call center mercato vincolato									
Livello di servizio del call center	(%)	90	84	7%	Enel	-	-	-	-
Efficacia IVR (chiamate soddisfatte in automatico)	(%)	50	68	-26%		-	-	-	-
Tempo medio di attesa	(sec)	139	180	-23%	Enel	-	-	-	-
Efficacia del call center	(%)	84	92	-10%	Enel	-	-	-	-
Formazione operatore	(h pro capite)	25	31	-21%	Enel	-	-	-	-
Risposte dal call center	(.000)	16.753	13.305	26%	Enel	-	-	-	-

(1) Il valore relativo al 2004 pubblicato lo scorso anno non era stato calcolato su base mensile.



MERCATO ELETTRICO ITALIA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Qualità tecnica									
Indice di continuità del servizio	(min)	56	60	-7%	Enel	-	-	●	●
Investimenti in qualità	(mil €)	222	333	-33%	Enel	-	-	●	-
Premi/Penalità per il servizio	(mil €)	63	203	-69%	Enel	-	-	●	-
Customer loyalty mercato vincolato						EC1	3.3.1-3.3.2	●	●
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	93,2	268,8	-65%	Enel	EC1	3.3.1	●	-
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	21,6	14,0	54%	Enel	EC1	3.3.1	●	-
Contenzioso su clienti mercato elettrico Italia									
Totale procedimenti	(#)	59.753	23.378	156%	Enel	-	-	-	-
Incidenza di contenzioso passivo	(%)	84,2	59,3	42%	Enel	-	-	-	-

Esecuzione lavori semplici: l'incremento del tempo medio di esecuzione delle attivazioni è dovuto alla esclusione delle prestazioni eseguite senza intervento tecnico dalla rendicontazione per l'Autorità, attuata a partire da agosto 2005.

Produttività canale indiretto: la crescita delle operazioni commerciali presso i QuiEnel è continuata anche nel corso del 2005 grazie alla razionalizzazione della rete QuiEnel e all'ampliamento dei partner.

Efficacia IVR: il dato si riferisce alle richieste per comunicazione lettura, dichiarati pagamenti e domiciliazione andati a buon fine tramite servizi automatici del Contact Center di Enel Distribuzione.

Efficacia call center: il dato si riferisce alle pratiche, derivanti da richieste da canale telefonico, risolte senza passaggi di stato intermedi (aperture - chiusure) e senza necessità di lasciare la pratica in back office in attesa di ulteriori adempimenti.

Qualità tecnica: l'indice di continuità del servizio esprime i minuti persi medi per utente di Bassa Tensione a causa di interruzioni lunghe e senza preavviso. Lo stesso indice, se incrementato dei dati relativi a interruzioni per cause esterne, è pari a 62 minuti nel 2005 e a 73 minuti nel 2004.

Per quanto concerne i premi riconosciuti dal Ministero relativamente alla continuità del servizio si rileva che i dati sono esposti in riferimento al momento di incasso. Il decremento evidenziato dal dato è frutto della rimodulazione di parametri e obiettivi nel 2005 da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Tempo di risposta reclami scritti: il valore del tempo medio di risposta ai reclami e alle richieste di informazioni scritte è aumentato anche per effetto dell'azione di chiusura delle pratiche pervenute ante 2005.

Contenzioso su clienti mercato elettrico Italia: il contenzioso verso i clienti ha subito un incremento del 156% rispetto al 2004 per effetto delle richieste di risarcimento danni sorte nell'anno relative al black-out del 2003.

MERCATO GAS

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Mercato gas						EC1	3	●	●
Portafoglio clienti						EC1	3.1÷3.1.2	●	-
Ricavi gas naturale clienti finali	(mil €)	1.556	1.390	12%	Enel	EC1	-	●	-
Volumi venduti a clienti finali	(mil mc)	5.089	5.186	-2%	Enel	EC1	-	-	-
> <i>Clienti consumer</i>	(mil mc)	3.021	2.782	9%	Enel	-	-	-	-
> <i>Clienti business</i>	(mil mc)	2.067	2.404	-14%	Enel	-	-	-	-
> <i>Reseller</i>	(mil mc)	1.617	1.667	-3%	Enel	-	-	-	-
Clienti	(.000)	2.143	1.966	9%	Enel	EC1	3.2	●	-
> <i>Clienti consumer</i>	(.000)	2.141	1.964	9%	Enel	-	-	-	-
> <i>Clienti business</i>	(.000)	2,1	2,0	6%	Enel	-	-	-	-
Clienti "Due in uno"	(#)	1.993	0		Enel	-	3.2.2	●	-
Sviluppo della customer base	(#)	15.942	15.093	6%	Enel	EC1	3.2.2	●	●
Switching rate	(%)	8,0	8,4	-5%	Enel	-	3	-	-
Quota di mercato	(%)	9,7	10,2	-5%	Enel	EC1	3	●	●
Valore del cliente						EC1; PR1; PR2	3.4÷3.6	●	-
Ricavo medio per cliente ⁽¹⁾	(€/mese)	63,1	61,6	2%	Enel	EC1	-	●	-
Struttura commerciale						EC2	-	●	-
Punti di Contatto	(#)	88	75	17%	Enel	EC2	-	-	-
Formazione rete indiretta pro capite ⁽²⁾	(h)	141	52	171%	Enel	EC2	-	-	-
Rete outbound ⁽³⁾	(#)	71	38	87%	Enel	EC2	-	-	-
Efficacia rete outbound ⁽⁴⁾	(.000)	137,1	45,0	204%	Enel	EC2	-	-	-
Attivazione della fornitura						-	-	-	-
Esecuzione di lavori semplici	(gg)	9,5	7,1	34%	Enel	-	-	-	-
Attivazione della fornitura	(gg)	2,5	2,6	-4%	Enel	-	-	-	-
Gestione del servizio						EC1	-	-	-
Produttività del canale indiretto	(.000)	19,8	14,2	40%	Enel	-	-	-	-
Produttività del portale	(.000)	292	90	225%	Enel	-	-	-	-
Call center						-	-	-	-
Livello di servizio del call center	(%)	83	84	-1%	Enel	-	-	-	-
Efficacia IVR	(%)	40	32	24%	Enel	-	-	-	-
Tempo medio di attesa ⁽⁵⁾	(sec)	137	65	111%	Enel	-	-	-	-
Efficacia del call center	(%)	98	99	-1%	Enel	-	-	-	-
Formazione operatore	(h pro capite)	30	270	-89%	Enel	-	-	-	-
Risposte dal call center	(.000)	1.465	1.447	1%	Enel	-	-	-	-
Customer satisfaction e customer loyalty						EC2	3.3.1-3.3.2	●	●
Indice soddisfazione clienti ⁽⁶⁾	(indice)	7,7	7,7	-	Enel	EC2	3.3.1	●	●
Reclami scritti	(.000)	2.448	896	173%	Enel	EC2	3.3.1	●	-
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	17,7	9,4	88%	Enel	EC2	3.3.1	●	-
Contenzioso clienti mercato gas						-	-	-	-
Totale procedimenti	(#)	1.264	1.938	-35%	Enel	-	-	-	-

(1) Il valore relativo al 2004 pubblicato lo scorso anno non era stato calcolato su base mensile.

(2) Le ore di formazione indiretta sono aumentate in correlazione allo sviluppo della rete di agenzie di vendita avvenuto nel 2005.

(3) Numero di agenzie di teleselling e di vendita porta a porta.

(4) Nuovi clienti acquisiti al mese con rete porta a porta.

(5) Tale valore ha registrato un incremento fisiologico conseguente all'introduzione dell'IVR (risponditore automatico).

(6) Tale indicatore, che esprime da 1 a 10 il grado di soddisfazione rilevato dai clienti, è rimasto invariato rispetto al 2004 nonostante l'incremento dei reclami scritti provocati dall'introduzione della delibera AEEG 40/04, in quanto la rilevazione 2005 è stata ultimata nel mese di giugno, ovvero prima che si verificassero gli impatti di tale delibera sui reclami.

Punti di Contatto: oltre alla presenza dei QuiGas (negozi presenti all'interno dei Punti Enel.si), Enel Gas presidia il territorio con i PAC (Punti Accoglienza Clienti). Degli 88 Punti, 51 fanno attività gestionale, 35 attività acquisitiva e 2 attività sia gestionale sia acquisitiva.

SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALI

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Sistemi di gestione ambientali						-	8	●	●
Certificazione ambientale						-	8.2	●	●
Organizzazioni certificate ISO 14001 ⁽¹⁾ (#)		26	20	30%	Italia	-	8.2	●	●
Organizzazioni registrate EMAS ⁽¹⁾ (#)		14	10	40%	Italia	-	8.2	●	●
Potenza installata coperta da certificazione ISO 14001 (%)		77	70	11%	Italia	-	8.2	●	●
Potenza registrata registrata da certificazione EMAS (%)		43	28	54%	Italia	-	8.2	●	●
Ricerca e innovazione						EN35	8.2	●	-
Spesa per la ricerca (mil €)		20	20	-3%	Italia	EN35	8.2	-	-
Personale di ricerca (#)		155	161	-3%	Italia	EN35	8.2	-	-
Spesa ambientale						EN35	8.2	-	-
Spese ambientali (mil €)		444	587	-24%	Italia	EN35	8.2	-	-
> Spese correnti ^{(2) (3)} (mil €)		344	495	-31%	Italia	EN35; EN27; EN29	8.2	-	-
> Investimenti ambientali (mil €)		100	92	9%	Italia	EN35	8.2	-	-
Personale su temi ambientali ⁽⁴⁾ (#)		197	216	-9%	Italia	-	8.2	-	●
Sistemi di sicurezza						EN34	8.2	-	●
Ispezioni su navi trasporto					Italia	EN34	-	-	●
> Prodotti petroliferi (%)		100	100	-	Italia	EN34	-	-	●
> Carbone ⁽⁵⁾ (%)		100	100	-	Italia	-	-	-	-

(1) L'incremento delle organizzazioni certificate ISO 14001 / EMAS è dovuto al proseguimento del programma di certificazione ambientale Enel.

(2) Il valore relativo al 2005, riclassificato secondo i criteri ISTAT, non include le imposte e il minimo deflusso vitale, pari a 106 milioni di euro. Il valore relativo al 2004 invece, è stato rendicontato seguendo le linee guida della FEEM (Fondazione Enrico Mattei).

(3) Includono una stima (pari a 263 milioni di euro) dei maggiori costi di acquisto dei combustibili senza zolfo e a basso contenuto di zolfo impiegati rispetto a combustibili più inquinanti (a medio tenore di zolfo), effettuata sul consumo di tutti gli impianti olio e gas nel periodo gennaio-dicembre 2005. La diminuzione del valore rispetto al 2004 è correlata principalmente alla diminuzione delle spese per il personale adibito a mansioni ambientali a seguito di un cambiamento del criterio di calcolo di tali spese e alla fusione di Enel Green Power in Enel Produzione che ha permesso di razionalizzare l'impiego di personale adibito agli aspetti ambientali.

(4) La diminuzione di personale impiegato è dovuta principalmente alla razionalizzazione del personale dedicato all'ambiente a seguito dell'incorporazione di Enel Green Power in Enel Produzione.

(5) Il valore relativo al 2004 pubblicato lo scorso anno, comprendeva le sole ispezioni effettuate da Enel (10%). Da quest'anno tale valore comprende anche le ispezioni effettuate da Terzi e acquisite da Enel.

EFFICIENZA ENERGETICA PARCO DI PRODUZIONE IN ITALIA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Efficienza energetica parco di produzione in Italia						EN14	8.1.1	●	-
Parco di produzione						-	8.1.1	●	-
Potenza efficiente netta termoelettrica (MW)		42.216	42.047	0%	Italia	-	8.1.1	●	-
Produzione netta complessiva (TWh)		112,1	125,9	-11%	Italia	-	8.1.1	●	●
Produzione netta termoelettrica (TWh)		81,8	91,9	-11%	Italia	-	8.1.1	●	●
> Carbone (TWh)		30,0	31,5	-5%	Italia	-	-	-	-
> CCGT (TWh)		22,2	32,1	-31%	Italia	-	-	-	-
> Olio/gas (TWh)		29,3	28,1	4%	Italia	-	-	-	-
> Altro (TWh)		0,3	0,1	167%	Italia	-	-	-	-
Produzione netta rinnovabile (TWh)		30,3	34,0	-11%	Italia	-	8.1.1	●	●
> Idro (TWh)		24,9	28,7	-13%	Italia	-	-	-	-
> Eolico e altro (TWh)		0,4	0,2	86%	Italia	-	-	-	-
> Geo (TWh)		5,0	5,1	-2%	Italia	-	-	-	-
Consistenza impianti termoelettrici (#)		161	159	1%	Italia	-	-	●	●
> Sezioni a carbone (#)		18	17	6%	Italia	-	-	●	●
> Sezioni a CCGT (#)		14	14	-	Italia	-	-	●	●
> Sezioni a olio/gas (#)		49	51	-4%	Italia	-	-	●	●
> Sezioni a turbogas (#)		28	28	-	Italia	-	-	●	●
> Sezioni diesel (#)		52	49	6%	Italia	-	-	●	●
Consistenza impianti rinnovabile (#)		554	549	1%	Italia	-	-	-	●
> Impianti idrici (#)		500	495	1%	Italia	-	-	-	●
> Impianti eolici (#)		17	18	-6%	Italia	-	-	-	●
> Impianti fotovoltaici (#)		4	5	-20%	Italia	-	-	-	●
> Impianti geotermici (#)		32	31	3%	Italia	-	-	-	●
> Impianti da biomasse (#)		1	0	-	Italia	-	-	-	●
Parco termoelettrico									
Potenza efficiente netta (MW)		26.902	26.837	0%	Italia	-	8.1.1	●	●
> Carbone (MW)		4.939	4.616	7%	Italia	-	-	●	●
> CCGT (MW)		5.005	5.005	-	Italia	-	-	●	●
> Olio/gas (MW)		14.826	15.086	-2%	Italia	-	-	●	●
> Altro (MW)		2.132	2.130	-	Italia	-	-	●	●
Incidenza CCGT (potenza) (%)		18,6	18,6	-	Italia	-	-	●	●
Rendimento impianti CCGT (%)		53,0	52,4	1%	Italia	-	-	●	●
Indisp.tà chiamata in servizio - carbone (%)		3,6	4,8	-25%	Italia	-	-	-	-
Investimenti per efficienza (mil €)		232	214	8%	Italia	EN19	8.1.1	-	●
Investimenti ambientali (mil €)		52	37	43%	Italia	EN19	8.1.1	-	●
Energia verde									
Potenza efficiente netta rinnovabile (MW)		15.314	15.210	1%	Italia	-	-	●	●
> Idro (MW)		14.363	14.318	-	Italia	-	-	●	●
> Eolico (MW)		277	247	12%	Italia	-	-	●	●
> Geo (MW)		671	642	4%	Italia	-	-	●	●
> Altro (MW)		4	4	-2%	Italia	-	-	●	●
Sviluppo del rinnovabile (al netto delle dismissioni) ⁽⁶⁾ (MW)		104	83	25%	Italia	-	-	●	●
Produzione certificati verdi (TWh)		1,3	1,4	-4%	Italia	-	-	●	●
Copertura fabbisogno di certificati verdi (%)		60,9	64,6	-6%	Italia	-	-	●	●
Vendita Energia verde (GWh)		216,2	67,2	222%	Italia	-	-	●	●
Investimenti in rinnovabile (mil €)		262	335	-22%	Italia	EN17	-	-	●

(6) Il valore relativo al 2004 pubblicato lo scorso anno era al lordo delle dismissioni di potenza, pari, per il 2004, a 42,5 MW.

EFFICIENZA ENERGETICA RETI

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Efficienza energetica reti						-	-	●	-
Distribuzione energia elettrica						-	-	●	-
Energia vettoriata	(TWh)	251,0	250,7	-	Italia	-	-	●	-
Comuni serviti	(#)	8.010	7.933	1%	Italia	-	-	-	-
Estensione linee elettriche	(.000 km)	1.090,1	1.089,8	0%	Italia	-	-	-	-
Totale linee Bassa Tensione	(.000 km)	736,0	734,9	0%	Italia	-	-	-	-
Totale linee Media Tensione	(.000 km)	335,2	335,8	0%	Italia	-	-	-	-
Totale linee Alta Tensione	(.000 km)	19,0	19,1	-1%	Italia	-	-	-	-
Indice di cavizzazione	(%)	69,6	69,0	1%	Italia	-	-	-	-
Indice di cavizzazione Bassa Tensione	(%)	83,2	82,8	1%	Italia	-	-	-	-
Indice di cavizzazione Media Tensione	(%)	39,7	39,0	2%	Italia	-	-	-	-
App. e trasf. con PCB / tot. app. e trasf. ⁽⁷⁾ (%)		7,1	8,7	-19%	Italia	-	-	-	-
Distribuzione gas						-	-	●	-
Fughe di gas ⁽⁸⁾	(#)	433	498	-13%	Italia	EN13	-	●	-
Rete	(.000 km)	29,4	29,4	0%	Italia	-	-	●	-
Controllo rete	(%)	53,4	50	7%	Italia	-	-	●	-
Cabine telecontrollate ⁽⁹⁾	(#)	800	199	302%	Italia	-	-	●	-

(7) La diminuzione degli apparecchi contenenti PCB è coerente con il progressivo processo di dismissione dei PCB in linea coi requisiti della normativa ambientale vigente.

(8) Si tratta del numero di fughe rilevate in occasione delle campagne di controllo programmate eseguite nel corso dell'anno.

(9) L'incremento delle cabine telecontrollate è il risultato del progetto di installazione delle cabine partito nel 2004 ed eseguito principalmente nel 2005.

USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Uso razionale dell'energia						EN17	8.1	-	●
Promozione dell'efficienza energetica						EN17	8.1.1	-	-
Titoli di efficienza energetica ⁽¹⁰⁾	(#)	51.408	0	-	Italia	EN17	8.1.1	-	-
Microgenerazione	(kW)	1.890	1.890	-	Italia	EN17	-	-	-
Contatori elettronici installati	(.000)	26.954	20.801	30%	Italia	EN17	-	-	-
Clienti con tariffa bioraria	(.000)	540	18	2986%	Italia	-	-	-	●

(10) Certificati rappresentativi delle unità di energia primaria risparmiate (1 titolo = 1 tep di risparmio energetico certificato). Tali certificati, validi per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di risparmio energetico imposti dai Decreti Ministeriali ai soggetti obbligati, sono negoziabili.

PERFORMANCE AMBIENTALI

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Performance ambientali						-	8.1	●	●
Risorse utilizzate nel processo produttivo									
Combustibili									
Consumi di combustibile fossile	(Mtep)	18,0	20,1	-11%	Italia	EN3	-	●	●
Carbone	(%)	39,6	37,6	5%	Italia	EN3	-	●	●
Olio	(%)	20,6	24,3	-15%	Italia	EN3	-	●	●
Gas	(%)	39,8	38,1	4%	Italia	EN3	-	●	●
Fluido geotermico									
Fluido geotermico	(mil t)	45,8	45,8	-	Italia	-	-	-	-
Fabbisogno idrico									
Fabbisogno specifico per produzione termoelettrica	(l/kWh)	0,54	0,52	2%	Italia	EN5	8.1.2	-	-
Materiali di consumo									
Materiali di consumo	(.000 t)	219,4	263,8	-17%	Italia	-	8.1	-	●
> Calcare	(.000 t)	162,4	211,8	-23%	Italia	-	8.1	-	●
> Ammoniaca	(.000 t)	19,7	22,3	-12%	Italia	-	8.1	-	●
> Soda caustica	(.000 t)	9,2	9,9	-7%	Italia	-	8.1	-	●
> Calce	(.000 t)	8,4	9,2	-8%	Italia	-	8.1	-	●
> Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	6,5	5,8	13%	Italia	-	8.1	-	●
> Altro	(.000 t)	13,2	4,9	170%	Italia	-	8.1	-	●
Emissioni inquinanti									
Emissioni in atmosfera									
Emissioni specifiche nette di SO ₂ ⁽¹¹⁾	(g/kWh)	0,89	1,02	-12%	Italia	EN10	8.1.4	●	●
Emissioni specifiche nette di NO _x	(g/kWh)	0,60	0,61	-2%	Italia	EN10	8.1.4	●	●
Emissioni specifiche nette di H ₂ S	(g/kWh)	4,61	4,59	1%	Italia	EN10	8.1.4	●	●
Emissioni di polveri	(g/kWh)	0,032	0,037	-14%	Italia	EN10	8.1.4	●	●
Emissioni di gas serra (CO ₂)	(g/kWh)	687,1	691,1	-1%	Italia	EN10	8.1.4	●	●
Emissioni di gas serra (CO ₂) ⁽¹²⁾	(mil t)	56,2	63,4	-11%	Italia	-	-	-	-
Emissioni evitate ⁽¹³⁾	(mil t)	16,2	18,3	-12%	Italia	-	8.1.4	●	●
Altre emissioni gas serra (SF ₆)	(.000 kg)	4,2	4,2	1%	Italia	EN30	8.1.4	●	●
Altri cicli produttivi (CH ₄)	(.000 t)	13,0	6,6	99%	Italia	EN30	8.1.4	●	●
Altri cicli produttivi (CO ₂)	(.000 t)	24,4	30,0	-19%	Italia	-	-	-	-
Smaltimento dell'amianto	(t)	3.376,0	2.047,5	65%	Italia	-	-	-	-
Emissioni in acqua									
> COD	(t)	390,6	430,0	-9%	Italia	EN12	8.1.5	●	●
> BOD	(t)	76,6	71,2	8%	Italia	EN12	8.1.5	-	-
> Azoto	(t)	105,7	60,6	74%	Italia	EN12	8.1.5	-	-
> Metalli	(t)	3,2	5,4	-40%	Italia	EN12	8.1.5	●	-
Gestione dei rifiuti									
Rifiuti prodotti	(.000 t)	1.801	1.906	-5%	Italia	EN2	8.1.6	●	●
> rifiuti pericolosi	(.000 t)	45,4	36,1	26%	Italia	EN2	8.1.6	-	●
Recupero rifiuti	(%)	90,4	95,1	-5%	Italia	EN31	8.1.6	-	●
Contenzioso ambientale Italia									
Procedimenti ambientali passivi ⁽¹⁴⁾	(#)	275	274	-	Italia	EN16	-	-	-

(11) La diminuzione del valore rispetto al 2004 è correlata principalmente alle minori produzioni con carbone e olio combustibile.

(12) Valore calcolato con riferimento a fattori di emissione specifici di impianto e certificato ai sensi della normativa Emission Trading, mentre nel Bilancio consolidato 2005 il valore riportato, pari a 56,8 milioni di tonnellate, è una stima basata su fattori di emissione standard.

(13) La diminuzione del valore rispetto al 2004 è correlata alla minore produzione netta complessiva di energia elettrica.

(14) I procedimenti ambientali sono descritti nel box a pagina 120 del presente Bilancio di sostenibilità.

CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Consistenza e composizione del personale						LA1	1	●	●
Consistenza						LA1	1.1	●	●
Organico	(#)	51.778	61.898	-16%	Enel	LA1	1.1	●	●
Ore lavorate	(mil h)	87,8	103,9	-16%	Enel	-	-	-	-
Ripartizione per area geografica						LA1	1.1.4	-	-
Italia	(%)	90,1	97,1	-7%	Enel	LA1	1.1.4	-	-
Resto d'Europa	(%)	9,2	2,1	345%	Enel	LA1	1.1.4	-	-
Nord America	(%)	0,4	0,3	33%	Enel	LA1	1.1.4	-	-
Sud America	(%)	0,3	0,4	-20%	Enel	LA1	1.1.4	-	-
Africa	(%)	0,0	0,2	-	Enel	LA1	1.1.4	-	-
Asia	(%)	0,1	0,0	-	Enel	LA1	1.1.4	-	-
Oceania	(%)	0,0	0,0	-	Enel	LA1	1.1.4	-	-
Composizione						LA1	1.1	●	-
Indice di qualifica professionale									
> Dirigenti	(%)	1,1	1,1	-5%	Enel	LA1	-	-	-
> Quadri	(%)	7,9	7,8	1%	Enel	LA1	-	-	-
> Impiegati	(%)	55,0	61,4	-10%	Enel	LA1	-	-	-
> Operai	(%)	36,0	29,6	22%	Enel	LA1	-	-	-
Scolarità									
> Laurea	(%)	11,3	11,3	-	Enel	LA1	-	-	-
> Diploma	(%)	41,9	43,3	-3%	Enel	LA1	-	-	-
> Altro	(%)	46,8	45,4	3%	Enel	LA1	-	-	-
Anzianità media anagrafica	(anni)	45,2	44,1	2%	Enel	LA1	1.1.2	●	-
> inferiore a 35	(%)	13,2	19,5	-32%	Enel	-	-	-	-
> da 35 a 44	(%)	27,0	26,7	1%	Enel	-	-	-	-
> da 45 a 54	(%)	48,5	44,7	8%	Enel	-	-	-	-
> da 55 a 59	(%)	10,6	8,5	25%	Enel	-	-	-	-
> oltre 60	(%)	0,8	0,6	29%	Enel	-	-	-	-
Anzianità media aziendale	(anni)	20,7	19,2	8%	Enel	LA1	1.1.3	●	-
> inferiore a 10	(%)	17,6	25,8	-32%	Enel	-	-	-	-
> da 10 a 19	(%)	26,4	23,0	15%	Enel	-	-	-	-
> da 20 a 29	(%)	32,2	35,2	-9%	Enel	-	-	-	-
> da 30 a 34	(%)	21,4	14,0	53%	Enel	-	-	-	-
> oltre 35	(%)	2,4	2,0	19%	Enel	-	-	-	-
Rapporti e modalità di lavoro flessibile						LA1	1.1.6	●	-
Ricorso a contratto a tempo determinato	(%)	0,2	0,1	112%	Enel	LA1	1.1.6	●	-
Diffusione del part time	(%)	2,1	3,5	-41%	Enel	LA1	1.1.6	●	-
Ricorso allo straordinario	(%)	5,9	5,0	18%	Enel	LA1	1.1.6; 1.1.5	●	-
Stagisti che collaborano in Enel	(#)	96	159	-40%	Enel	LA1	1.4.3	●	-
Variazioni alla consistenza						-	1.2	●	-
Nuovi assunti	(#)	839	1.256	-33%	Enel	LA2	-	●	-
Cessazioni	(#)	3.316	3.214	3%	Enel	LA2	1.2.3	●	-
Turnover del personale	(%)	5,4	5,0	8%	Enel	LA2	1.2.1	●	-
Ricorso alla mobilità interna	(#)	7.201	1.364	428%	Italia	LA2	1.2.1	●	-

Consistenza e composizione del personale: la variazione di 10.120 unità nella consistenza del personale rispetto al 2004 è dovuta per -3.508 unità alle cessazioni nette (dovute principalmente a esodi consensuali incentivanti), per -7.633 unità per variazioni di perimetro e per +979 per assunzioni.

SODDISFAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Soddisfazione e sviluppo professionale									
						-	1.6	-	-
Compensation									
Costo medio per addetto	(.000 €)	51,8	53,3	-3%	Enel	EC5	1.6.1	●	●
Remunerazione variabile	(%)	5,2	4,5	15%	Italia	EC12	1.6.1	●	-
Personale dirigente con stock option	(%)	85	90	-6%	Enel	LA12	1.6.3	●	●
Sviluppo									
Valutazioni	(#)	632	4.256	-85%	Italia	-	-	●	-
Diffusione delle valutazioni ⁽¹⁾	(%)	1,3	6,8	-81%	Italia	-	-	●	-
Sviluppo interno	(%)	79,0	68,4	15%	Italia	-	-	●	-
Passaggi di categoria	(%)	12,9	12,6	3%	Italia	-	-	●	-
Formazione									
Ore di formazione per dipendente ⁽²⁾	(h)	17,3	25,0	-32%	Italia	LA9 LA12	1.4 1.4.2	-	●
Giudizio della bontà del corso FAD	(#)	4,5	4,5	-	Italia	LA9	1.4	-	-
Accessibilità alla EDLS	(%)	75,4	61,1	24%	Enel	LA17	1.4	●	●
Accessi da casa	(#)	5.493	5.446	1%	Italia	LA17	1.4	-	●
Incidenza della formazione FAD	(%)	9,5	3,4	179%	Italia	LA17	1.4	-	●
Corsi disponibili on line	(#)	5.192	4.872	7%	Enel	LA17	1.4	●	●
Produttività del canale EDLS	(%)	57,2	84,1	-32%	Enel	LA17	1.4	●	●
Knowledge management e Comunicazione interna									
						LA17	1.10	●	●
Diffusione intranet aziendale	(%)	90,4	71,0	27%	Enel	LA17	1.10	●	●
Spesa per sistemi di knowledge manag.	(mil €)	5,8	5,7	2%	Enel	LA17	1.10	-	●
Accessi intranet (giorno lavorativo)	(#)	8.487	6.200	37%	Enel	-	-	-	●
Ascolti Enel Tv (giorno lavorativo)	(#)	2.671	1.000	167%	Enel	-	-	-	●
Copie cartacee di Enel Insieme	(#)	54.000	22.000	145%	Enel	-	-	-	●
Diffusione della sostenibilità									
Formazione su ambiente e sicurezza ⁽³⁾	(h pro capite)	9,7	6,5	50%	Italia	HR8 -	1.4 1.4	-	●
Clima aziendale									
						-	1.12	-	●
Dimissioni spontanee per Quadri e Dirigenti	(#)	37	68	-46%	Enel	-	-	-	-
Assenze pro capite	(h)	433	413	5%	Italia escl. dirigenti	-	-	-	-
Fringe benefit	(€)	2.293	2.279	1%	Elettrici Italia	EC12	1.12	-	●
Contenzioso su dipendenti									
Totale procedimenti	(#)	3.091	3.560	-13%	Enel	-	-	-	-
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	80,3	82,0	-2%	Enel	-	-	-	-

(1) Il valore relativo al 2004 pubblicato lo scorso anno (pari a 93,4%) era rapportato alla sola popolazione Quadri e Dirigenti, mentre il dato esposto quest'anno fa riferimento all'intera popolazione Enel.

(2) Il valore relativo al 2004, escludendo Terna e Wind, è pari a 16 ore per dipendente.

(3) Relativo al solo personale dell'area GEM e MIR.

Sviluppo professionale: il numero di valutazioni di competenze e performance è diminuito dell'85% rispetto al 2004 in quanto le stesse hanno durata biennale e nel corso del 2005 sono state effettuate solo su Quadri e Dirigenti.

Contenzioso verso dipendenti: si rileva che il contenzioso del lavoro contiene 1.763 cause passive per trattamento economico, 61 cause passive per provvedimenti disciplinari e licenziamenti e 25 cause attive.

PARI OPPORTUNITÀ

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Pari Opportunità						LA10	1.3	●	●
Pari Opportunità						LA10	1.3	●	●
Personale femminile in organico	(#)	7.959	11.463	-31%	Enel	LA11	1.3.1	●	●
> <i>Dirigenti</i>	(#)	59	67	-12%	Enel	LA11	1.3.1	●	●
> <i>Quadri</i>	(#)	723	798	-9%	Enel	LA11	1.3.1	●	●
> <i>Impiegati</i>	(#)	6.829	10.567	-35%	Enel	-	-	-	●
> <i>Operai</i>	(#)	348	31	1.023%	Enel	-	-	-	●
Incidenza del personale femminile	(%)	15,4	18,5	-17%	Enel	LA11	1.3.1	●	●
Livello di inquadramento personale femminile (Quadri e Dirigenti)	(%)	16,8	15,6	8%	Enel	LA11	1.3.1	●	●
Remunerazione personale femminile (Quadri e Dirigenti)	(%)	86,0	89,5	-4%	Italia	LA11	1.3.2	●	●
Disabili						LA10	1.3.3	●	-
Dipendenti disabili/categorie protette	(#)	2.900	3.484	-17%	Italia	LA11	1.3.3	●	-

Pari Opportunità: la riduzione del personale femminile è in linea con il decremento di tutto il personale GEM giustificato oltre che dal fenomeno dei pensionamenti anche dalla mobilità in uscita dal perimetro GEM Italia di diverse funzioni di Staff.

La diminuzione del personale femminile, pari a 3.504 unità, è dovuta prevalentemente alla variazione di perimetro.

SAFETY

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Safety						LA5; LA7	1.11.1	●	●
Infortuni sul lavoro dei dipendenti						LA7	1.11.1	●	●
Infortuni sul lavoro	(#)	15	13	15%	Enel	LA7	1.11.1	●	●
> <i>Infortuni mortali</i>	(#)	4	3	33%	Enel	-	1.11.1	-	-
> <i>Infortuni gravi</i>	(#)	11	10	10%	Enel	-	1.11.1	-	-
Indice di frequenza infortuni	(#)	8,2	9,5	-14%	Enel	LA7	1.11.1	●	●
Indice di gravità infortuni	(#)	0,27	0,30	-11%	Enel	LA7	1.11.1	-	●
Spesa per la sicurezza per dipendente	(€)	842	796	6%	Enel escl. dirigenti	LA5; LA7	1.11.1	-	●
Accertamenti sanitari	(#)	23.760	22.058	8%	Enel	LA5; LA7	1.11.1	-	●
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi						LA7	1.11.1	●	●
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici	(#)	19	38	-50%	Enel	LA7	1.11.1	●	●
Infortuni sul lavoro di terzi	(#)	76	56	36%	Enel	LA7	1.11.1	●	●
Certificazioni						LA6; LA14; LA15	1.11.1	-	-
Siti certificati OHSAS 18001	(#)	70,2	83,0	15%	Enel	-	1.11.1	-	-

Infortuni sul lavoro dei dipendenti: gli indici di gravità e frequenza su tutti gli infortuni sono in diminuzione.

RELAZIONI CON I SINDACATI

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Relazioni con i sindacati						LA3	1.9	●	●
Gestione relazioni con i sindacati						LA3	1.9	●	●
Tasso di sindacalizzazione medio	(%)	74,2	73,9	-	Elettrici Italia	LA3; LA4; LA13	1.9.2; 1.9.3	●	●

ASSOCIAZIONI, ISTITUZIONI E MEDIA

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Ampiezza del fenomeno									
Incontri con Associazioni	(#)	461	197	134%	Enel	SO1	7.3; 7.4	●	●
Temi trattati con le Associazioni	(#)	31	38	-18%	Enel	-	-	●	-
Relazioni con Istituzioni									
Gettito fiscale	(mil €)	2.480	1.828	36%	Enel	EC8	-	-	-
> IRES, IRAP e altre imposte	(mil €)	2.104	1.476	43%	Enel	EC8	-	-	-
> Imposte estere	(mil €)	43	22	95%	Enel	EC8	-	-	-
> Altre imposte e tasse	(mil €)	184	195	-6%	Enel	EC8	-	-	-
> Canoni al netto contrib. ricevuti	(mil €)	149	135	10%	Enel	EC8	-	-	-
Immagine dell'Azienda						PR9	-	-	-
Indice di Presenza	(#)	3.372	4.495	-25%	Enel	-	7.4	-	-
Indice Globale di Visibilità	(.000)	1.330	1.486	-11%	Enel	PR9	7.4	-	-
Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(indice)	0,9	0,8	11%	Enel	PR9	7.4	-	-
Profilo d'immagine (da 1 a 5)	(indice)	3,7	3,4	11%	Enel	PR9	-	-	-

INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Iniziative a favore della comunità						EC10	7	●	●
Approccio LBG						EC10; SO1	7.2	●	●
Elargizione per il sociale in % dell'EBT	(%)	0,50	0,45	11%	Enel	-	-	-	-
Spesa in liberalità	(mil €)	8,6	8,1	6%	Enel	SO1	7	●	●
Investimenti in comunità	(mil €)	12,4	10,5	18%	Enel	SO1	7	●	●
Iniziative commerciali a impatto sociale	(mil €)	2,1	2,2	-5%	Enel	SO1	7	●	●
Iniziative di business socialmente sostenibili	(mil €)	0,8	1,8	-57%	Enel	SO1	7	●	●

Iniziative a favore della comunità: relativamente ai progetti realizzati nel 2005 e approvati dal Consiglio di Enel Cuore Onlus per l'anno 2006, si rinvia al relativo Bilancio pubblicato sul sito: www.enelcuore.org

EFFICIENZA ENERGETICA PARCO ESTERO

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Parco di produzione									
Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	3.786	3.688	3%	Enel	-	8.1.1	●	-
> Potenza penisola iberica	(%)	69,6	69,8	0%	Enel	-	-	-	-
> Potenza Europa dell'Est	(%)	14,5	14,9	-2%	Enel	-	-	-	-
> Potenza America Latina	(%)	5,2	5,2	0,7%	Enel	-	-	-	-
> Potenza Nord America	(%)	10,6	10,1	5%	Enel	-	-	-	-
Produzione netta complessiva	(TWh)	13,6	12,3	11%	Enel	-	8.1.1	●	●
> Produzione penisola iberica	(%)	62,0	56,1	10%	Enel	-	-	-	-
> Produzione Europa dell'Est	(%)	22,1	26,1	-15%	Enel	-	-	-	-
> Produzione America Latina	(%)	6,5	7,5	-14%	Enel	-	-	-	-
> Produzione Nord America	(%)	9,4	10,3	-8%	Enel	-	-	-	-
Produzione netta termoelettrica ⁽¹⁾	(TWh)	9,6	8,4	15%	Enel	-	8.1.1	●	●
> Carbone	(TWh)	8,3	7,5	11%	Enel	-	-	-	-
> Olio/gas	(TWh)	1,0	0,7	57%	Enel	-	-	-	-
> Altro (cogenerazione ecc.)	(TWh)	0,3	0,2	50%	Enel	-	-	-	-
Produzione netta rinnovabile ⁽¹⁾	(TWh)	4,0	3,9	2%	Enel	-	8.1.1	●	●
> Idro	(TWh)	2,9	2,9	-	Enel	-	-	-	-
> Eolico	(TWh)	0,9	0,8	22%	Enel	-	-	-	-
> Biomasse	(TWh)	0,2	0,2	-5%	Enel	-	-	-	-
Parco termoelettrico									
Potenza efficiente netta termoelettrica	(MW)	2.215	2.214	-	Enel	-	8.1.1	●	-
> Carbone	(MW)	1.410	1.410	-	Enel	-	-	-	-
> Olio/gas	(MW)	731	731	-	Enel	-	-	-	-
> Altro (cogenerazione, biomasse ecc.)	(MW)	74	73	2%	Enel	-	-	-	-
Rendimento impianti carbone	(%)	31,1	31,3	-	Enel	-	-	●	●
Energia verde									
Potenza efficiente netta rinnovabile	(MW)	1.571	1.474	7%	Enel	-	-	●	●
> Idro	(MW)	1.159	1.128	3%	Enel	-	-	●	-
> Eolico	(MW)	412	346	19%	Enel	-	-	●	-

(1) Il valore relativo al 2004 pubblicato lo scorso anno includeva la produzione da biomasse nella termoelettrica, mentre da quest'anno è stata riclassificata nella rinnovabile.

CERTIFICAZIONI PARCO ESTERO

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Certificazione ambientale						-	8.2	●	●
Organizzazioni certificate ISO	(#)	15	6	150%	Enel	-	8.2	●	●
Potenza certificata ISO 14001	(%)	20,4	3,4	499%	Enel	-	8.2	●	●

EFFICIENZA ENERGETICA RETI ESTERO

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Distribuzione energia elettrica									
Indice di cavazzazione						-	-	-	-
> <i>Spagna</i>	(%)	67,3	67,2	-	Enel	-	-	-	-
> <i>Romania</i>	(%)	37,6	n.d.	-	Enel	-	-	-	-

PERFORMANCE AMBIENTALI PARCO ESTERO

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Combustibili						EN1	-	●	●
Consumi di combustibile fossile	(Mtep)	2,7	2,4	14%	Enel	EN1	-	●	●
> <i>Carbone</i>	(%)	84,3	86,7	-3%	Enel	-	-	-	-
> <i>Olio</i>	(%)	10,2	9,0	14%	Enel	-	-	-	-
> <i>Gas</i>	(%)	5,5	4,3	27%	Enel	-	-	-	-
Emissioni in atmosfera ⁽²⁾						EN10	8.1.4	●	●
Emissioni di SO ₂	(.000 t)	284	286	-1%	Enel	EN10	8.1.4	●	●
Emissioni di NO _x	(.000 t)	28	27	1%	Enel	EN10	8.1.4	●	●
Emissioni di CO ₂	(mil t)	10,5	10,0	5%	Enel	EN30	8.1.4	●	●
Emissioni di polveri	(.000 t)	8	8	2%	Enel	EN10	8.1.4	●	●
Gestione dei rifiuti						EN2	8.1.6	●	●
Rifiuti prodotti	(.000 t)	1.799	1.961	-8%	Enel	EN2	8.1.6	-	●
> <i>rifiuti pericolosi</i>	(.000 t)	13,3	3,6	270%	Enel	EN2	8.1.6	-	●
Recupero rifiuti	(%)	37,1	47,9	-23%	Enel	EN31	8.1.6	-	●

(2) È stata modificata l'unità di misura di tale indice, da gr/kWh (esposti nel 2004) a valori assoluti.

MERCATO ELETTRICO ESTERO

Grandezza rilevata	UM	2005	2004	2005-2004	Perimetro	GRI	CSR-SC	SAM	EIRIS
Portafoglio clienti						EC1	3.1; 3.1.2	●	-
Volumi venduti estero	(TWh)	11,4	4,5	155%	Enel	EC1	-	-	-
Clienti estero	(.000)	2.065,9	611,0	238%	Enel	EC1	3.1	●	-



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Ettore Petrolini, 2
00197 ROMA RM

Telefono 06 809611
Telefax 06 8077475
e-mail it-fmauditaly@kpmg.it

Relazione della società di revisione sul bilancio di sostenibilità Attestazione di conformità

Al Consiglio di Amministrazione
dell'Enel S.p.A.

- 1 Abbiamo svolto verifiche di conformità ed analisi sul bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2005 del Gruppo Enel, descritte nel paragrafo 2 della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'affermazione del Consiglio di Amministrazione, riportata nel paragrafo "Metodologia" del bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2005 del Gruppo Enel, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2002 dal "Global Reporting Initiative" ("GRI"). La responsabilità della predisposizione del bilancio di sostenibilità in accordo con le linee guida menzionate compete agli amministratori dell'Enel S.p.A.

- 2 Allo scopo di poter valutare l'affermazione del Consiglio di Amministrazione richiamata nel paragrafo 1 della presente relazione, sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come previsto dal principio di revisione "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information", statuito a livello internazionale dall'International Auditing and Assurance Standards Board ("IAASB") e come suggerito dal Documento di Ricerca n. 1 "Linee guida per la revisione del bilancio di sostenibilità" predisposto dal Gruppo di studio per il bilancio di sostenibilità ("GBS"):

- verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel bilancio di sostenibilità con i dati e le informazioni presenti nel bilancio consolidato del Gruppo Enel al 31 dicembre 2005, approvato dal Consiglio di Amministrazione e sul quale è stata da noi emessa la relazione di revisione contabile in data 21 aprile 2006;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con i delegati della Direzione e il personale di alcune società del Gruppo Enel, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Enel, di raccogliere informazioni circa il sistema

informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del bilancio di sostenibilità e di rilevare i processi, le procedure e il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti mediante l'analisi dei verbali riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel bilancio di sostenibilità;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Capogruppo, sull'attendibilità e completezza del bilancio di sostenibilità e delle informazioni e dati in esso contenuti, nonché sulla conformità del bilancio di sostenibilità ai principi di redazione indicati nel paragrafo 1 della presente relazione.

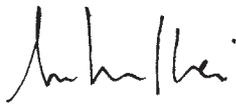
Per le risultanze relative al bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2004, i cui dati e informazioni sono presentati ai fini comparativi secondo quanto previsto dalle linee guida di riferimento, si rimanda all'attestazione di conformità da noi emessa in data 16 maggio 2005.

- 3 Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2005 del Gruppo Enel sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nel paragrafo 1 della presente relazione. Inoltre, i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario del bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2005 corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato del Gruppo Enel al 31 dicembre 2005 e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione fornitaci e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità alle quali il bilancio di sostenibilità stesso è stato predisposto.
- 4 Come indicato nell'informativa fornita dagli amministratori nel bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2005, il Gruppo Enel sta diventando sempre più un operatore internazionale integrato. Negli ultimi anni Enel ha avviato una politica di crescita, che

l'ha portata ad essere presente in tredici paesi gettando le basi per ulteriori sviluppi internazionali. In particolare Enel ha acquisito in Slovacchia 2.400 megawatt di capacità da fonte nucleare che permetteranno ad Enel stessa di riacquisire le competenze necessarie in questo settore.

Roma, 15 maggio 2006

KPMG S.p.A.



Marco Maffei
Socio



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Ettore Petrolini, 2
00197 ROMA RM

Telefono 06 809611
Telefax 06 8077475
e-mail it-fmauditaly@kpmg.it

Relazione indipendente sulla conformità all'AccountAbility 1000 (AA 1000) del bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione
dell'Enel S.p.A.

Introduzione

Siamo stati incaricati dall'Enel S.p.A. di svolgere le procedure di verifica sul bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2005 del Gruppo Enel descritte nel paragrafo "Procedure svolte" della presente relazione. Il bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2005 è stato oggetto di una apposita attestazione di conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2002 dal "Global Reporting Initiative" ("GRI"), da noi emessa in data 15 maggio 2006.

Responsabilità degli amministratori e dei revisori

La responsabilità della predisposizione del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel, delle informazioni e affermazioni in esso contenute, della definizione degli obiettivi in relazione alle performance di responsabilità sociale, della predisposizione e del mantenimento di un'adeguata gestione delle performance e dei sistemi di controllo interno, da cui le informazioni fornite derivano, compete agli amministratori dell'Enel S.p.A..

E' nostra la responsabilità di formulare delle conclusioni relativamente all'attendibilità delle affermazioni del Consiglio di Amministrazione riportate nel paragrafo "Metodologia" del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2005. Le nostre conclusioni inoltre includono, se applicabili e significative, considerazioni relativamente alla:

- incoerenza delle informazioni incluse nel bilancio di sostenibilità con le risultanze del nostro lavoro;
- incompletezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute ai fini dello svolgimento del nostro incarico;
- conoscenza di ulteriori o differenti informazioni e/o omissioni nelle affermazioni del Consiglio di Amministrazione o nel processo di raccolta e predisposizione delle informazioni incluse nel presente bilancio di sostenibilità.

Principi di revisione di riferimento

Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati dal principio di revisione “*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information*”, statuito a livello internazionale dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (“IAASB”)* e secondo i principi guida dell’AccountAbility 1000 Assurance Standard, statuito a livello internazionale da AccountAbility.

I suddetti principi di revisione di riferimento richiedono lo svolgimento di procedure di verifica sull’organizzazione e sui processi di raccolta delle informazioni e dei dati relativi alle prestazioni dell’azienda nell’ambito della responsabilità sociale e riportate nel bilancio di sostenibilità.

L’incarico è stato svolto da un gruppo multidisciplinare di nostri esperti nelle tecniche di responsabilità socio-ambientale e di revisione contabile.

Oggetto della verifica

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l’attendibilità delle affermazioni del Consiglio di Amministrazione, riportate nel paragrafo “Metodologia” del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2005, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità ai principi AccountAbility 1000 (“AA 1000”) emanati da AccountAbility, in particolare secondo quanto richiesto in termini di rilevanza, completezza e rispondenza alle legittime aspettative degli stakeholder.

Procedure svolte

Abbiamo pianificato e svolto le nostre procedure di verifica al fine di ottenere le informazioni e spiegazioni considerate necessarie per le finalità dell’incarico conferitoci.

Le procedure di verifica da noi svolte sono state le seguenti:

- interviste con l’Unità dell’Enel S.p.A. responsabile per l’attuazione delle politiche di responsabilità sociale al fine di ottenere e comprendere:
 - la metodologia di raccolta dei dati e delle informazioni alla base della predisposizione del bilancio di sostenibilità e del relativo processo di responsabilità sociale;
 - la loro opinione sullo stato di attuazione del processo di responsabilità sociale all’interno delle diverse attività aziendali;
 - le affermazioni della Direzione incluse nel bilancio di sostenibilità relativamente al programma previsto di sviluppo della responsabilità sociale.
- interviste con la Funzione “Audit” per analizzare le verifiche da questa effettuate relativamente ai processi interni aziendali rilevanti ai fini del nostro incarico;

- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti mediante l'analisi dei verbali riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel bilancio di sostenibilità;
- ottenimento della lettera di attestazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'Enel S.p.A., sull'attendibilità e completezza del bilancio di sostenibilità e delle informazioni in esso contenute, con specifico riferimento alla conformità all'AA 1000.

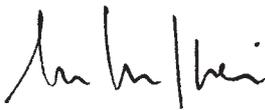
Tali procedure costituiscono una revisione limitata secondo quanto previsto dai principi di revisione di riferimento. La revisione limitata è consistita, infatti, principalmente nella raccolta di informazioni tramite colloqui con i delegati dell'Enel S.p.A. ed ha escluso altre procedure di revisione quali sondaggi di conformità od altre procedure di validità ed ha comportato un'estensione significativamente inferiore a quella di una revisione completa. Di conseguenza non esprimiamo un giudizio professionale di revisione.

Conclusioni

Sulla base delle procedure di verifica sopra riportate, nulla è emerso alla nostra attenzione che ci induca a ritenere che non siano attendibili le affermazioni del Consiglio di Amministrazione, riportate nel paragrafo "Metodologia" del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enel al 31 dicembre 2005, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità ai principi AA 1000 emanati da AccountAbility.

Roma, 15 maggio 2006

KPMG S.p.A.



Marco Maffei
Socio

LE PAROLE DELL'ENERGIA

Acquirente Unico

La società per azioni, costituita dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale, cui è affidato il compito di assicurare la fornitura di energia elettrica, a prezzi competitivi e in condizioni di continuità, sicurezza ed efficienza del servizio, ai "clienti vincolati", in modo da consentire anche a tali consumatori di beneficiare dei vantaggi del processo di liberalizzazione del settore.

Autorità per l'energia elettrica e il gas o Autorità

L'organismo indipendente per la regolazione e il controllo dei servizi del settore elettrico e del gas, istituito in Italia con la legge 14 novembre 1995, n. 481.

Basilea, Comitato di

Il Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria è un comitato di autorità di vigilanza bancaria istituito nel 1975 dai Governatori delle banche centrali dei Paesi del Gruppo dei Dieci; è formato dagli alti funzionari delle autorità di vigilanza bancaria e delle banche centrali di Belgio, Canada, Francia, Germania, Giappone, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Regno Unito, Spagna, Stati Uniti, Svezia e Svizzera. Il Comitato ha il compito di elaborare le linee guida per la regolamentazione dell'attività bancaria internazionale: le sue proposte, pur non avendo potere legislativo, sono accettate come normativa vincolante in oltre 100 Paesi.

Biomassa

Materiale di origine biologica non fossile utilizzabile per scopi energetici: residui agricoli e forestali; scarti dell'industria agro-alimentare; reflui degli allevamenti zootecnici; parti organiche dei rifiuti urbani; specie vegetali espressamente coltivate; altre specie vegetali utilizzate per la depurazione di liquami organici.

Borsa dell'energia elettrica

Il mercato al quale possono accedere tutti i produttori, i "clienti idonei" e l'Acquirente Unico per negoziare l'acquisto e la vendita di energia.

Celle a combustibile

Dispositivi elettrochimici che convertono l'energia prodotta durante reazioni chimiche direttamente in energia elettrica. Sono classificate in base all'elettrolita utilizzato nel processo: PEFC (elettroliti a polimeri), AFC (elettroliti alcalini) ecc. Possono essere utilizzati combustibili diversi, tra cui gas naturale, gas di petrolio liquefatto (GPL) e idrogeno.

Chilovolt (kV)

L'unità di misura pari a 1.000 volt.

Chilowatt (kW)

L'unità di misura pari a 1.000 watt.

Chilowattora (kWh)

L'unità di misura dell'energia elettrica fornita o richiesta, pari a 1.000 watt per un'ora.

Ciclo combinato (CCGT)

La tecnologia utilizzata in impianti di produzione di energia elettrica comprendente uno o più gruppi di generatori turbogas i cui gas di scarico alimentano con il loro calore residuo una caldaia, che può eventualmente essere alimentata con un combustibile supplementare. Il vapore prodotto dalla caldaia è utilizzato per il funzionamento di una turbina a vapore, accoppiata a un generatore.

Cliente idoneo

Persona fisica o giuridica che ha la capacità di stipulare contratti di fornitura di energia elettrica con qualsiasi produttore, distributore o grossista, sia in Italia sia all'estero, senza dipendere dal distributore alla cui rete elettrica è allacciato.

Dal 1° luglio 2004 è idoneo qualsiasi cliente diverso dai domestici.

Cliente vincolato

Cliente che può stipulare contratti di fornitura di energia elettrica esclusivamente con il distributore che esercita il servizio nell'area territoriale in cui il cliente è localizzato.

Cogenerazione

La produzione combinata di energia elettrica e calore alle condizioni definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Dispacciamento

L'attività diretta a impartire disposizioni per l'utilizzazione e l'esercizio coordinati degli impianti di produzione, della rete di trasmissione e dei servizi ausiliari.

Eco-efficienza

La produzione di beni e servizi a prezzi competitivi che soddisfino i bisogni umani e la qualità della vita e al contempo riducano progressivamente gli impatti sull'ambiente e l'intensità di uso delle risorse lungo tutto il ciclo di vita a un livello almeno in linea con la capacità di assorbimento della Terra. In poche parole, creare più valore con meno impatto.

Effetto serra

Aumento della temperatura dell'atmosfera e della superficie terrestre a livello planetario, causato dall'accumulo in atmosfera di sostanze gassose aventi la proprietà di assorbire la radiazione infrarossa terrestre. Tali sostanze ("gas serra") sono prodotte principalmente dalla combustione di combustibili fossili come legna, carbone e petrolio per usi industriali, domestici e per i mezzi di trasporto e sono in grado di modificare il grado di trasmissione del calore della atmosfera terrestre limitandone la dispersione all'esterno.

Elettrolisi

Processo che trasforma energia elettrica in energia chimica, inverso a quello della pila. L'elettrolisi dell'acqua produce idrogeno e ossigeno gassosi.

EMAS

Eco-Management and Audit Scheme. Schema di gestione e audit ambientale secondo il Regolamento Comunitario 761/2001.

Emissioni gas-serra

Inquinanti gassosi rilasciati nell'atmosfera attraverso la combustione di carburanti fossili, o attraverso altre vie, che amplificano l'effetto serra. L'effetto serra è generalmente considerato la causa del cambiamento climatico globale.

Emissione specifica media equivalente di CO₂

Emissione di gas serra, espressa in termini di CO₂ (in base al potenziale di riscaldamento globale dei singoli gas), e riferita alla produzione totale netta di energia elettrica.

Energia verde

Termine di uso comune per individuare l'elettricità prodotta da fonti di energia rinnovabili, che hanno cioè la capacità di rinnovarsi continuamente come quella idrica, geotermica, solare, eolica e le biomasse.

EPD®

Environmental Product Declaration – dichiarazione ambientale di prodotto – è uno schema di certificazione volontaria di prodotto, nato in Svezia ma di valenza internazionale e sviluppato in applicazione della ISO/TR 14025:2000 - Etichettatura Ambientale di tipo III.

Fotovoltaico

Trasformazione diretta dell'energia della luce in energia elettrica.

Gas serra

Gas proveniente da attività antropiche e potenzialmente in grado di incrementare l'effetto serra. Il Protocollo di Kyoto messo a punto nel 1997 individua sei gas a effetto serra (anidride carbonica, esafluoruro di zolfo, metano, protossido di azoto, idrofluorocarburi, perfluorocarburi) e pone obiettivi per la loro limitazione.

Gassificazione

Processo che converte il carbone (o altri fossili) in composti gassosi (anidride carbonica, metano, monossido di carbonio, idrogeno e miscele di essi che possono poi essere bruciati per produrre energia). Viene eseguita per reazione con aria, vapore, ossigeno o loro miscele.

Geotermia

Fenomeno naturale e utilizzazione a fini energetici del calore (calore geotermico) presente in forti concentrazioni negli strati della crosta terrestre profondi fino ad alcune migliaia di metri e reso disponibile mediante fluido geotermico (per lo più acqua o vapore) a pressione e temperatura relativamente elevate.

Gestore del Mercato Elettrico (GME)

Società, costituita dal Gestore della Rete, cui è affidata l'organizzazione e la gestione economica del mercato elettrico, secondo criteri di neutralità, trasparenza, obiettività e concorrenza tra produttori e che assicura, inoltre, la gestione economica di un'adeguata disponibilità della riserva di potenza.

Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale o Gestore della Rete (GRTN)

Società per azioni responsabile della trasmissione di energia elettrica sulla rete ad alta e altissima tensione, la cui gestione è stata affidata alla società in regime di concessione (D.M. del 17 luglio 2000), nonché del dispacciamento, attività quest'ultima che coordina il funzionamento degli impianti di produzione, della rete di trasmissione nazionale e delle reti a essa connesse nonché dei servizi ausiliari del sistema elettrico.

In una configurazione di Gruppo il Gestore della Rete ha costituito l'Acquirente Unico e il Gestore del Mercato Elettrico, società per azioni delle quali è unico azionista.

Gigawatt (GW)

L'unità di misura pari a un miliardo di watt (un milione di chilowatt).

Gigawattora (GWh)

L'unità di misura pari a un milione di chilowattora.

Idroelettrico

Un impianto idroelettrico è un impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio. Sono costituiti essenzialmente da due parti: centrale di produzione (gruppi turbina-alternatore e opere connesse) e opere idrauliche (traverse, dighe, bacini, opere di presa, canali, gallerie di derivazione ecc.).

Indice di sostenibilità

Indice borsistico di mercato finalizzato allo scambio di azioni di società quotate e scelte in base a requisiti di responsabilità economica, ambientale e sociale.

Indisponibilità alla chiamata in servizio

Indica la frazione di potenza indisponibile (rispetto alla nominale), per cause non programmate e/o pianificate, nei periodi in cui l'impianto è chiamato a produrre.

ISO 14001

Standard internazionale per l'adozione di sistemi di gestione ambientale emanato dall'ISO (International Organization for Standardization).

Megavolt ampere (MVA)

L'unità di misura della potenza elettrica totale (attiva e reattiva).

Megawatt (MW)

L'unità di misura pari a un milione di watt.

Megawattora (MWh)

L'unità di misura pari a 1.000 chilowattora.

Microgenerazione

Generazione di energia elettrica con impianti di piccola taglia che per la loro flessibilità possono essere utilizzati diffusamente sul territorio.

Milligrammi su Normal metro cubo

Unità che misura la concentrazione degli inquinanti in atmosfera.

Orimulsion

Il combustibile fossile proveniente dal bacino del fiume Orinoco (Venezuela), costituito da una finissima dispersione di bitume in acqua.

PACI

Iniziativa sponsorizzata dal World Economic Forum intitolata "Partnership contro la corruzione" – Partnering Against Corruption Initiative – cui hanno aderito a Davos, nel gennaio 2005, circa 60 società internazionali attive nei settori dell'energia, della costruzione e dell'industria mineraria. Tra queste, Enel.

Potenza efficiente lorda (in MW)

La massima potenza elettrica realizzabile che può essere prodotta con continuità durante un dato intervallo di tempo di funzionamento sufficientemente lungo, supponendo che tutte le parti dell'impianto siano in funzione, dai morsetti ai generatori elettrici dell'impianto.

Potenza efficiente netta (in MW)

La massima potenza elettrica realizzabile che può essere prodotta con continuità durante un dato intervallo di tempo sufficientemente lungo di funzionamento, supponendo che tutte le parti dell'impianto siano in funzione, misurata in corrispondenza della immissione in rete, depurata cioè della potenza assorbita per il funzionamento dell'impianto e della potenza perduta nei trasformatori necessari per elevare la tensione al valore di rete.

Produzione lorda (in kWh)

La somma dell'energia elettrica (compresa quella generata previo pompaggio) prodotta da tutti i gruppi generatori interessati (motore primo termico e uno o più generatori di energia elettrica accoppiati meccanicamente), misurata ai morsetti di uscita dei generatori principali.

Produzione netta (in kWh)

La produzione lorda di energia elettrica diminuita dell'energia assorbita dai servizi ausiliari di generazione e delle perdite nei trasformatori principali.

Protocollo di Kyoto

Nel dicembre 1997, più di 160 nazioni si sono incontrate a Kyoto, in Giappone, per negoziare una limitazione obbligatoria delle emissioni di gas serra per i Paesi sviluppati, seguendo gli obiettivi della Convenzione Quadro sul cambiamento Climatico del 1992. I risultati dell'incontro sono contenuti del Protocollo di Kyoto, nel quale i Paesi sviluppati si accordavano per limitare le loro emissioni di gas serra fino a livelli emessi nel 1990.

Rating

Giudizio sintetico espresso da una società specializzata nell'analisi e valutazione delle aziende, sotto forma di lettera o numero, rappresentativo della situazione economico-finanziaria delle imprese analizzate.

Rischio commodity

Rischio riguardante le attività di generazione di energia e vendita di energia/gas connesso all'andamento dei prezzi dei combustibili petroliferi e del cambio euro/dollaro.

Risk management

Processi e strumenti finalizzati alla prevenzione e gestione di eventi eccezionali e imprevisti che possono avere un impatto di varia natura e intensità sull'azienda.

Switching rate

Percentuale ottenuta calcolando il saldo fra clienti acquisiti e clienti persi diviso il numero dei clienti a fine periodo.

Terawattora (TWh)

L'unità di misura pari a un miliardo di chilowattora.

Termoelettrico

Impianto per la produzione di energia elettrica utilizzando combustibili fossili (carbone, gas naturale, olio combustibile e orimulsion).

Trasformatore di potenza

La macchina statica che trasforma un sistema di tensione a corrente alternata in un altro sistema generalmente di differenti valori di tensione e corrente, alla stessa frequenza, allo scopo di trasmettere la potenza elettrica.

Volt

L'unità di misura della tensione elettrica.

Watt

L'unità di misura della potenza elettrica.

Questo Bilancio di sostenibilità utilizza le fotografie del concorso fotografico "Le stagioni dell'energia". L'iniziativa ha voluto puntare sulla creatività e la sensibilità artistica dei dipendenti Enel. Al concorso hanno partecipato i colleghi italiani ed esteri inviando più di 1.400 immagini per 'raccontare' i quattro periodi dell'anno, le molteplici manifestazioni della natura e il modo in cui l'uomo vive l'ambiente che lo circonda. Nell'arco di una settimana, migliaia di colleghi hanno espresso le loro preferenze decretando i 12 scatti che meglio sono riusciti a coniugare energia e arte, alla ricerca di nuove forme di espressione.

Progetto grafico
AReA - Roma

Riadattamento grafico
IMAGE DESIGN - Roma

Revisione testi
postScriptum - Roma

Stampa
Primaprint - Viterbo

Finito di stampare
nel mese di giugno 2006
su carta ecologica riciclata
Dalum CyclusPrint



Tiratura: 5.000 copie

Pubblicazione fuori commercio

A cura della Direzione Comunicazione

Enel

Società per azioni
Sede legale in Roma
Viale Regina Margherita, 137
Capitale sociale
Euro 6.157.071.646
(al 31 dicembre 2005) i.v.
Codice Fiscale e Registro Imprese
di Roma n. 00811720580
R.E.A. di Roma n. 756032
Partita IVA n. 00934061003

