Consolidato di Sostenibilità **2013**

Note al Consolidato di Sostenibilità

Criteri di redazione

Nel 2013 Eni ha proseguito l'impegno nella rendicontazione integrata, redigendo la Relazione Finanziaria Annuale 2013 secondo i principi e i contenuti del framework rilasciato dell'International Integrated Reporting Council (IIRC). La presente sezione intitolata "Consolidato di Sostenibilità 2013" (di seguito Consolidato di Sostenibilità) riporta i principali risultati riferiti al triennio 2011-2013 e i progetti dell'anno. La sezione è predisposta in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines & Oil and Gas Sector Supplement - versione 3.1" emesse dal GRI (Global Reporting Initiative) - con particolare riferimento ai principi della materialità, completezza, inclusività degli stakeholder e contesto di sostenibilità - e tenendo in considerazione i contenuti dell' "Oil and gas industry guidance on voluntary sustainability reporting" di IPIECA/API/OGP. Eni ha intrapreso un percorso volto all'adozione delle nuove linee guida G4 per il reporting di sostenibilità emesse a maggio 2013, aderendo al GRI G4 Pioneers Program. Il programma lanciato dal GRI a ottobre 2013, ha l'obiettivo di supportare le aziende in questa fase di transizione volta al pieno recepimento delle linee guida.

Materialità e inclusività degli stakeholder
Per individuare i temi da rendicontare nel presente documento, è stata condotta un'analisi di materialità che considera la rilevanza dei temi per gli stakeholder esterni e la relativa significatività interna all'azienda.
Il livello di interesse esterno dei temi di sostenibilità è rilevato attraverso un'analisi che considera diversi fattori: lo scenario energetico, politico, economico e sociale, a livello globale e locale, il benchmarking su un panel di aziende del settore O&G e di altri settori con caratteristiche dimensionali e geografiche affini a Eni, le richieste del mercato dei capitali e delle agenzie di rating etici, l'analisi della stampa e del web, le richieste che i principali stakeholder hanno posto a Eni, con modalità e canali di comunicazione differenti. Oltre alla comunità finanziaria, gli stakeholder considerati sono i governi e le istituzioni locali, le associazioni internazionali e nazionali, le ONG e i cittadini interessati all'operato di Eni, le persone di Eni (per informazioni aggiuntive si veda il paragrafo "Le attività di stakeholder engagement").
Il livello di significatività interno è, invece, determinato sulla base dell'analisi della strategia e degli obiettivi di breve e lungo termine combinata con la valutazione dei risultati e della performance di sostenibilità relativa all'anno di rendicontazione. La considerazione congiunta della significatività esterna e interna porta all'individuazione delle aree prioritarie e di maggiore materialità per l'azienda, condivise con tutte le funzioni aziendali interessate e approvate dal top management.

Perimetro di reporting e contesto di sostenibilità
Le informazioni di sostenibilità contenute nella presente sezione e nella Relazione sulla gestione sono integrate a più livelli nel documento. Nella Relazione sulla gestione sono state integrate le informazioni finanziarie con quelle di sostenibilità con riferimento al contesto operativo, alla strategia, al modello di business, al sistema di gestione integrata del rischio, nonché alla governance.
La seguente sezione contiene gli indicatori di performance a livello consolidato Eni del periodo 2011-2013 e l'analisi dei relativi trend. Le informazioni incluse si riferiscono a Eni SpA e alle società consolidate. Il perimetro di consolidamento coincide con quello del bilancio consolidato 2013, ad accezione di alcuni dati espressamente indicati nel testo. Per i dati di salute, sicurezza e ambiente il dominio di consolidamento è definito sulla base del criterio operational (controllo delle operazioni). A titolo esemplificativo secondo tale approccio le emissioni rendicontate rappresentano il 100% delle emissioni di un'installazione di cui Eni è operatore.
Viceversa il criterio equity share, che contraddistingue il bilancio consolidato, prevede che le emissioni associate a un'installazione rappresentino la quota di interesse economico nell'installazione specifica.

Principi di garanzia di qualità del reporting di sostenibilità
I dati relativi alle performance riportati sono stati rilevati con l'obiettivo di rappresentare un quadro equilibrato e chiaro delle azioni e delle caratteristiche dell'azienda.
Il processo di rilevazione delle informazioni e dei dati quantitativi è stato strutturato in modo da garantire la confrontabilità dei dati su più anni, al fine di permettere una corretta lettura delle informazioni e una completa visione a tutti gli stakeholder interessati dell'evoluzione delle performance di Eni.
Gli indicatori e i dati specifici dei diversi settori di business sono riportati nel sito eni.com.
Il Consolidato di Sostenibilità si basa su processi di misura definiti nelle procedure di rendicontazione: livelli di accuratezza inferiori o differenti sono indicati a margine dei dati presentati. Durante l'imputazione da parte dei referenti di ciascuna area tematica, oltre al caricamento dei dati dell'anno di rendicontazione, sono stati verificati e aggiornati anche i due anni precedenti. Pertanto, eventuali variazioni nei dati relativi al 2011 e 2012 rispetto alle pubblicazioni dell'anno scorso, sono per la maggior parte dovuti a queste rettifiche. I dati sono raccolti attraverso un sistema informativo dedicato, che garantisce l'affidabilità dei flussi informativi e il corretto monitoraggio. Le informazioni di sostenibilità sono sottoposte a certificazione da parte di una società indipendente, revisore del bilancio consolidato al 31 dicembre 2013 del Gruppo Eni.

Metodologie di calcolo

Si riportano nel seguito le metodologie di calcolo relative al valore aggiunto, agli indici di frequenza e di gravità degli infortuni, all'indice di intensità energetica della raffinazione, agli indici di emissione e al valore generato dalla ricerca.

Il valore aggiunto rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività. La configurazione scelta in questo bilancio è quella del valore aggiunto globale al netto degli ammortamenti. Il valore aggiunto globale netto è ripartito tra i seguenti beneficiari: dipendenti (remunerazione diretta costituita da salari, stipendi e TFR e remunerazione indiretta costituita dagli oneri sociali); Pubblica Amministrazione (imposte sul reddito); finanziatori (interessi a medio e lungo termine versati per la disponibilità del capitale di credito); azionisti (dividendi distribuiti); azienda (quota utile reinvestito).

In merito alla performance sulla sicurezza delle persone, sono riportati gli indici di frequenza e gravità di dipendenti e contrattisti. L'indice di frequenza è calcolato come il rapporto fra il numero di infortuni con giorni di assenza[26] (comprensivo delle fatalities) e i milioni di ore lavorate; l'indice di gravità è definito come il rapporto tra i giorni di assenza[26] dovuti a infortuni (escluse le fatalities) e le migliaia di ore lavorate.

L'indice di intensità energetica della raffinazione rappresenta il valore complessivo dell'energia effettivamente utilizzata in un determinato anno nei vari impianti di processo delle raffinerie, rapportato al corrispondente valore determinato in base a consumi standard predefiniti per ciascun impianto di processo. Per confrontare negli anni i dati è stato considerato come riferimento (100%) il dato relativo al 1994.

Per dare evidenza nel medio e lungo termine alle performance specifiche di settore riguardanti le emissioni di CO_2, sono stati definiti tre indici rappresentativi delle seguenti realtà operative: la produzione di idrocarburi, la raffinazione e la generazione elettrica. Tali indici tengono conto delle condizioni di lavorazione anche molto diverse che si registrano negli anni e permettono il confronto delle performance grazie alla normalizzazione delle emissioni in funzione dei dati operativi.

Gli indici della raffinazione sono calcolati a partire dalla capacità di distillazione equivalente fornita da un ente terzo; gli indici di produzione di idrocarburi considerano la produzione operata lorda; quelli del settore energetico l'energia elettrica e termica prodotta espresse in kWh equivalenti. Le emissioni di gas ad effetto serra (GHG) sono relative a CO_2 e CH_4 (metano); il metano è convertito in CO_2eq utilizzando un Global Warming Potential (GWP) pari a 21.

Per quanto riguarda la metodologia di valutazione del valore generato dalle attività di R&D, essa consente di valorizzare i risultati sia in termini di valore tangibile sia intangibile.

Il valore tangibile è misurato attraverso i benefici economici legati all'applicazione di tecnologie di prodotto/processo innovative. In dettaglio il valore tangibile complessivo misurato è inteso al 100% di partecipazione nei progetti di applicazione tecnologica e al lordo della fiscalità. I benefici economici possono essere rilevati a consuntivo ovvero in termini di valore atteso (Net Present Value, NPV). Le ipotesi di calcolo utilizzate caso per caso sono condivise con le strutture tecniche/linee di business competenti. I benefici economici tangibili sono rilevati in ottica "what if", ossia come delta rispetto all'applicazione della migliore soluzione tecnologica alternativa ovvero, nel caso di nuovi prodotti, come delta rispetto al margine generato dai prodotti sostituiti. I benefici intangibili sono rilevati valutando da un lato l'efficacia ed efficienza della capacità innovativa della Società nel tempo attraverso il numero di primi depositi di domande brevettuali, dall'altro la diffusione di know-how specialistico e l'efficacia della ricerca nel supportare le attività operative.

Informativa sulle modalità di gestione

Modello di gestione della sostenibilità

La sostenibilità è parte del modello di business di Eni ed è integrata in tutti i processi aziendali: dalla pianificazione, monitoraggio e controllo alla prevenzione e gestione dei rischi, dall'attuazione delle operazioni al reporting e alla comunicazione verso gli stakeholder interni ed esterni.

Secondo questa logica tutti gli obiettivi aziendali sono perseguiti con un approccio fortemente orientato all'eccellenza operativa, all'innovazione tecnologica, alla cooperazione per lo sviluppo dei Paesi di presenza, alla centralità delle persone, alla responsabilità nella gestione del business improntata a una rigorosa disciplina finanziaria, ai più elevati principi etici e alle sinergie derivanti dall'integrazione lungo tutta la filiera energetica.

Il Consiglio di Amministrazione di Eni si è riservato un ruolo centrale nella definizione delle politiche e delle strategie di sostenibilità e nell'approvazione dei risultati di sostenibilità, di cui è prevista anche la presentazione all'Assemblea dei soci.

Dal 2011 a seguito dell'approvazione del Consiglio di Amministrazione, Eni si è dotata di una Policy di Sostenibilità che richiama i principi fondamentali su cui si basa l'operare sostenibile della Società e che fa parte degli indirizzi di più alto livello del nuovo sistema normativo interno di Eni.

Per mantenere elevati standard nell'attività operativa, Eni si pone obiettivi prioritari di sostenibilità, da perseguire attraverso progetti e iniziative inseriti nel Piano Strategico. La realizzazione dei progetti relativi agli obiettivi prioritari è supportata da incentivi economici. Lo stato di avanzamento dei progetti e il raggiungimento degli obiettivi sono monitorati dalla Funzione Sostenibilità, attraverso un sistema di reporting annuale e semestrale. L'approvazione dei relativi piani di azione e la review dei principali risultati conseguiti è sottoposta ai massimi livelli decisionali aziendali.

Sistema normativo

Eni si impegna a garantire l'integrità, la trasparenza, la correttezza e l'efficienza dei propri processi attraverso l'adozione di adeguati strumenti, norme e regole per lo svolgimento delle attività e l'esercizio dei poteri, promuovendo regole di comportamento ispirate ai principi generali di tracciabilità e segregazione delle attività.

(26) Con il termine "giorni di assenza" si intende un'assenza dal lavoro di almeno un giorno di calendario, ad esclusione del giorno di accadimento dell'infortunio stesso.

Il sistema normativo di Eni si fonda su un quadro di riferimento coerente, che vede gli elementi essenziali nello statuto, nel Codice Etico, nel Codice di Autodisciplina, nei Principi del Modello 231, nei Principi SOA e nel CoSO Report.
Il sistema è composto da strumenti di indirizzo, coordinamento e controllo (Policy e Management System Guideline - MSG) e da strumenti di operatività (Procedure, Istruzioni operative). Le Policy sono approvate dal Consiglio di Amministrazione di Eni SpA e definiscono i principi e le regole generali di comportamento inderogabili che devono ispirare le attività svolte da Eni. Le Policy di Eni sono dieci: "Le nostre persone", "I nostri partner della catena del valore", "La global compliance", "La Corporate Governance", "L'eccellenza operativa", "I nostri partner istituzionali", "L'information management", "La sostenibilità", "I nostri asset tangibili e intangibili" e "L'integrità delle nostre operations".
Le MSG, emesse da Eni, forniscono le linee guida per la gestione dei processi operativi e di supporto al business compresi gli aspetti di sostenibilità. Vengono utilizzate inoltre per la descrizione di modelli di compliance e governance. Ogni singola società recepisce formalmente le MSG e adegua di conseguenza il proprio corpo normativo. A fine 2013 Eni ha emesso ventotto MSG di processo e dieci MSG di compliance/governance, realizzando in questo modo la totalità delle attività di ridisegno dei propri processi, ridefinizione delle linee guida di governance/compliance e semplificazione del sistema normativo.
Infine, le procedure definiscono le modalità operative con cui le attività delle società devono essere svolte mentre le Istruzioni operative definiscono il dettaglio delle modalità operative riferite a una specifica funzione, unità organizzativa, area professionale.

Performance economica e presenza sul mercato
Facendo leva su un modello di business integrato, Eni ha identificato una strategia di crescita e di creazione di valore sostenibile di lungo termine per gli azionisti la cui attuazione si basa sulle linee guida e strategie specifiche a livello di business. Nel 2013 Eni ha conseguito risultati solidi in un mercato particolarmente difficile (cfr. Profilo dell'anno). In un contesto di mercato che si prevede ancora difficile, la strategia di Eni per il quadriennio 2014-2017 si baserà su una crescita selettiva nelle attività del settore E&P, una ristrutturazione accelerata delle attività mid e downstream, una creazione di valore generata da dismissioni e una gestione disciplinata degli investimenti. Tutte queste operazioni si tradurranno nel quadriennio in un aumento del flusso di cassa in grado di sostenere la crescita progressiva dei dividendi agli azionisti e una forte posizione finanziaria di Eni (cfr. La nostra strategia).

Gestione delle attività di procurement
L'obiettivo del processo di procurement è quello di trasformare il fabbisogno delle unità richiedenti nell'erogazione di beni, lavori o servizi da parte dei fornitori, in linea con gli standard qualitativi, le tempistiche e gli altri requisiti richiesti e, allo stesso tempo, minimizzando i relativi costi di approvvigionamento. Il processo di procurement rispetta inoltre, in ogni sua fase, i principi Eni in materia di HSEQ.
Al fine di gestire in modo sistematico e strutturato questo processo, Eni si è dotata della "MSG Procurement" che provvede a: (i) regolare fasi e attività del processo di procurement, come ad esempio la pianificazione degli approvvigionamenti, la gestione delle gare, l'assegnazione dei contratti e la gestione dei contratti post-assegnazione; (ii) stabilire ruoli e responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel processo di procurement; (iii) definire le regole generali per le attività chiave trasversali al processo di procurement, come ad esempio la gestione dei fornitori, il reporting e il controllo degli approvvigionamenti e la gestione della documentazione relativa.
Controlli accurati sono effettuati in modo continuo sui fornitori sia in fase di qualifica sia in fase di prestazione di servizio.

Impatti economici indiretti
Oltre che attraverso l'occupazione diretta, Eni partecipa allo sviluppo dei Paesi in cui opera anche attraverso il potenziamento della filiera legata all'indotto e con l'implementazione di specifici progetti di sviluppo locale. Eni, nelle aree di competenza, ricorre in modo sistematico alla fornitura di beni e servizi locali oltre che alla mano d'opera locale, rispondendo così alla domanda di molti stakeholder nazionali e internazionali di creare valore per il territorio. Molte consociate si sono dotate di procedure a livello locale che definiscono l'iter da seguire per fornire la mano d'opera locale nelle zone circostanti alle nostre operazioni sul territorio. Nei contesti operativi viene condotta in modo sistematico un'analisi di mercato a livello locale al fine di inserire nelle liste dei fornitori aziende del luogo. Anche nella selezione delle imprese internazionali uno dei criteri di valutazione tecnica è la percentuale di local content e la presenza di un piano di sviluppo dello stesso. Eni promuove programmi di formazione annuali con l'obiettivo di consentire al personale locale di coprire i posti di maggiore responsabilità e di sostituire il personale internazionale.

Ambiente
L'impegno ambientale di Eni è uno degli elementi portanti della strategia di sostenibilità. Eni adotta un sistema unico di gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (HSE).
La gestione degli aspetti ambientali è basata su criteri di prevenzione, protezione, informazione e partecipazione e ha come obiettivi: l'individuazione degli aspetti ambientali significativi e l'adozione delle migliori tecnologie; la mitigazione degli impatti ambientali; la gestione di un sistema di prevenzione di eventi avversi di natura ambientale, diretti e indiretti, legati alle attività specifiche delle unità produttive; l'adozione di metodologie di sito specifiche per la tutela della biodiversità. Eni ha definito, e aggiorna costantemente, un sistema di gestione integrato di salute, sicurezza e ambiente che fa capo all'omonima direzione corporate che ha la responsabilità di promuovere la gestione e il miglioramento continuo delle performance HSE. Gli strumenti che Eni utilizza per la gestione degli aspetti ambientali sono le Policy "L'eccellenza operativa", "L'integrità delle nostre operations", "La sostenibilità", la MSG HSE oltre a varie procedure e istruzioni operative (OPI). Il coordinamento delle tematiche HSE è effettuato dal Comitato di Coordinamento HSE, presieduto dal Responsabile Sicurezza Salute e Ambiente di Eni ed è composto dai Responsabili della funzione HSE delle unità di business.

Energia
L'efficienza energetica è per Eni un obiettivo imprescindibile di buona gestione e sostenibilità. Ad esso sono legate non solo una gestione responsabile delle risorse ma anche la riduzione degli impatti delle emissioni climalteranti, il contenimento delle emissioni di ossidi di azoto e zolfo, indicatori di buona funzionalità dei processi di combustione e di scelta dei migliori combustibili. Eni si impegna a ridurre le emissioni di gas serra migliorando l'efficienza degli impianti e aumentando l'utilizzo di combustibili a minor contenuto di carbonio e a promuovere un utilizzo consapevole e sostenibile dell'energia attraverso campagne di informazione ed educazione interne ed esterne e attraverso l'inserimento di criteri di sostenibilità nella selezione e valutazione della catena dei fornitori. Eni inoltre riduce costantemente i propri indici di emissione per quantità di energia prodotta/trasformata e promuove la valorizzazione del gas associato al petrolio in tutti i progetti.

Acqua
Eni è consapevole che l'accesso alle risorse idriche è un tema rilevante per lo sviluppo e si è impegnata a ottimizzare l'utilizzo di acqua dolce nel ciclo produttivo per limitare l'impatto sulla disponibilità alle comunità locali. Eni negli anni ha ridotto il proprio utilizzo di acqua dolce tramite l'applicazione delle migliori tecnologie e si pone l'obiettivo di aumentare progressivamente la reiniezione delle acque di strato e di processo nei giacimenti di provenienza.
Per valutare l'impatto delle proprie attività nelle zone cosiddette a "stress idrico", dove anche un consumo ridotto di acqua dolce potrebbe essere in competizione con i fabbisogni primari, Eni ha deciso di applicare il Global Water Tool sviluppato da WBCSD e adattato al settore Oil & Gas con IPIECA nel 2011.

Biodiversità
Eni considera la conservazione della biodiversità e dei servizi ecosistemici come una componente essenziale di sviluppo sostenibile nella realizzazione dei propri progetti industriali e si impegna a integrare tale obiettivo di conservazione nelle proprie attività, durante tutto il ciclo di vita dei propri impianti e in tutti i contesti in cui opera. Nelle valutazioni progettuali e nelle pratiche operative, Eni considera la presenza di aree protette e rilevanti per biodiversità, la presenza di specie a rischio e dei servizi ecosistemici ecologicamente e socialmente importanti. Eni identifica e valuta i potenziali impatti sulla biodiversità delle proprie attività operative e implementa azioni di mitigazione e offsetting per minimizzarne gli effetti. Inoltre, Eni valuta l'interazione fra le proprie attività e i servizi ecosistemici, promuovendo in particolare una gestione efficiente delle acque, soprattutto nelle aree sottoposte a stress idrico, e la riduzione delle proprie emissioni in aria, acqua e suolo. A tale scopo Eni adotta i protocolli sviluppati in ambito IPIECA e contribuisce alla mappatura globale delle aree protette attraverso il progetto Proteus e adotta metodologie sito specifiche per la tutela della biodiversità che si basano sui principi della Convention on Biological Diversity, sulle linee guida dell'Energy and Biodiversity Initiative e sugli strumenti operativi sviluppati dall'IPIECA-OGP Biodiversity Working Group. Eni mappa i siti operativi rispetto alle aree ad alto valore di biodiversità con l'obiettivo di differenziare le realtà operative sulla base della loro rilevanza per identificare dove è prioritario implementare piani di azione specifici.

Emissioni
Eni ha definito una strategia di carbon management per la riduzione delle emissioni climalteranti e gestisce la partecipazione al sistema europeo di Emission Trading attraverso modalità gestionali complesse che comprendono la contabilizzazione fisica, il reporting e la verifica delle emissioni, oltre che le relative operazioni di amministrazione delle quote e dei relativi movimenti. Relativamente alle altre emissioni (SOx, NOx, ecc.) Eni si impegna ad applicare le Best Available Techniques (BAT) e i migliori standard procedurali per la riduzione delle emissioni e il controllo dei principali inquinanti in atmosfera.

Rifiuti
In tutte le realtà in cui opera, Eni si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di rifiuti e a ridurre gli impatti ambientali legati alle diverse fasi del processo di gestione. Inoltre, così come stabilito dall'UE, Eni adotta il principio di gerarchia del rifiuto con gli obiettivi di prevenire la produzione di rifiuti, di minimizzare lo smaltimento in discariche e potenziare il recupero.

Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate
Parte della cultura di Eni e base per il successo dell'azienda è la centralità che Eni riconosce alle proprie persone: dalla tutela del lavoro allo sviluppo delle capacità e delle competenze, alla creazione di un ambiente di lavoro che offra a tutti le medesime opportunità sulla base di criteri di merito condivisi e senza discriminazioni. Tali principi sono sanciti nel Codice Etico Eni che richiama esplicitamente la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, le Convenzioni fondamentali dell'ILO e le Linee Guida dell'OCSE per le imprese multinazionali; in particolare, è promossa la tutela del lavoro e le liberalità sindacali, ed è ripudiata "ogni sorta di discriminazione, di corruzione, di lavoro forzato o minorile".
La promozione di standard di lavoro internazionali in tutti i contesti è oggetto dei documenti normativi di Eni, degli accordi sindacali in vigore, dei processi di gestione e sviluppo delle persone e delle iniziative di formazione e comunicazione.

Salute e sicurezza
La sicurezza e la salute delle persone di Eni, della collettività e dei partner sono un obiettivo prioritario per Eni nello svolgimento delle proprie attività. Tutte le soluzioni organizzative di Eni ne garantiscono il rispetto e la tutela secondo i principi di precauzione, prevenzione, protezione e

miglioramento continuo, responsabilizzando tutti i livelli aziendali. Nei siti operativi sono condotte attività di valutazione dei rischi per individuare i principali pericoli per la sicurezza del personale. Eni si è dotata di un sistema di gestione della salute basato sulla norma internazionale OHSAS 18001 e introduce ogni anno specifici obiettivi sulla sicurezza legati alla remunerazione delle persone di Eni. Campagne di sensibilizzazione e informazione e specifici corsi di formazione sul tema, destinati a tutta la forza lavoro senza esclusioni, sono un ulteriore elemento della cultura della sicurezza di Eni, ritenuta una componente cardine della cultura aziendale di Eni.

Occupazione e qualità del lavoro

L'importanza strategica delle persone di Eni è sancita nella Policy "Le nostre persone" in cui si stabilisce che "le persone sono l'elemento indispensabile e fondamentale per l'esistenza stessa dell'impresa e gli obiettivi aziendali si possono raggiungere solo con la loro dedizione e professionalità".
La Policy sottolinea l'importanza del fattore umano e dei driver che ne determinano lo sviluppo e la valorizzazione, individua i principi e i valori cui devono ispirarsi le azioni e i comportamenti e afferma l'impegno a sostenere "il rispetto dei diritti sanciti nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo". Tali principi costituiscono il riferimento della MSG "Risorse Umane" che norma e definisce tutti i processi in ambito Human Resources.
Offrire un lavoro di qualità per Eni vuol dire valorizzare i comportamenti lavorativi, i risultati, le conoscenze professionali, le esperienze e le potenzialità delle proprie persone utilizzando sistemi di valutazione integrati e coerenti tra loro. Anche i sistemi di remunerazione sono orientati a garantire la valorizzazione del contributo delle proprie persone al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In relazione a questi principi, le politiche retributive sono definite in modo integrato a livello globale, coerentemente con i riferimenti degli specifici mercati locali e di settore.
Eni "favorisce, nelle relazioni di lavoro, l'adozione di comportamenti basati sul reciproco rispetto e condanna atteggiamenti comunque riconducibili a pratiche di mobbing o molestie" e in tale ambito ha sviluppato un web seminar sulla "non discrimination" che approfondisce la Convenzione ILO 111, uno dei documenti che disciplinano la normativa internazionale in tema di discriminazione sul luogo di lavoro.
Tale iniziativa, valutata come best practice dall'International Labour Organization (ILO), nasce dalla convinzione che la consapevolezza di tutte le persone sull'importanza dell'uguaglianza e della non discriminazione sia un requisito per la creazione di un ambiente inclusivo, che favorisca il rispetto e la valorizzazione di tutte le diversità.

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

Nella condotta delle sue attività Eni garantisce libertà di associazione ed effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva.
Al fine di sviluppare un dialogo sindacale efficace e costante Eni ha strutturato con le Organizzazioni Sindacali un modello di relazioni industriali caratterizzato da fasi di informazione, consultazione e confronto adeguate alle necessità del business e alle esigenze organizzative. Il modello di relazioni industriali garantisce un'ampia partecipazione preventiva, assicura un processo di interlocuzione sindacale costante nelle fasi di cambiamento che coinvolgono l'azienda e i lavoratori. Pertanto Eni si è impegnata a riconoscere il diritto delle persone di costituire e aderire a un'organizzazione sindacale di loro scelta senza distinzione, interferenza né previa autorizzazione, con il solo vincolo delle regole dell'organizzazione interessata. Le Relazioni Industriali di Eni sono regolate a livello nazionale dal Protocollo di Relazioni Industriali del 2001 e dall'accordo per lo sviluppo e la competitività e per un nuovo modello di relazioni industriali sottoscritto il 26 maggio 2011. Relativamente alle attività di relazioni industriali a livello internazionale, si segnalano i rapporti con il Comitato Aziendale Europeo (CAE) sull'andamento delle politiche Eni in ambito europeo e con i rappresentanti dell'Osservatorio Europeo per la sicurezza e salute dei lavoratori.

Diversità e pari opportunità

Eni promuove comportamenti volti alla valorizzazione delle diversità, all'inclusione e di conseguenza alla non discriminazione e si impegna a creare un ambiente di lavoro nel quale le differenti caratteristiche personali e culturali sono considerate una risorsa e una fonte di arricchimento reciproco. Come sancito nella Policy "Le nostre Persone", Eni rispetta la dignità di ciascuno e offre pari opportunità senza distinzioni di razza, colore, genere o qualsiasi altra condizione dell'individuo non collegata ai requisiti necessari ai contenuti del lavoro.
Il rispetto delle pari opportunità è garantito dall'applicazione di sistemi e procedure interni di selezione, valutazione e sviluppo e di Compensation & Benefit basati sulla valorizzazione delle competenze e del merito. Infatti anche le analisi di pay gap evidenziano una generale omogeneità di retribuzione tra i generi, a parità di livello di ruolo e anzianità.

Formazione e informazione

Eni ha sviluppato per le proprie persone percorsi di formazione e aggiornamento continuo che rappresentano strumenti privilegiati per favorire lo sviluppo personale e professionale e contribuiscono alla qualità del lavoro. Eni Corporate University è il principale strumento di cui Eni si è dotata per sviluppare e valorizzare il patrimonio di conoscenze e competenze manageriali e tecnico-professionali delle persone. I diversi percorsi prevedono sia il rafforzamento del processo di crescita culturale, professionale e manageriale sia l'approfondimento di tematiche specialistiche con impatto diretto sul business. Per i membri del Consiglio di Amministrazione sono previste una serie di iniziative specifiche di formazione e sensibilizzazione sui temi legati alla sostenibilità attraverso la Board Induction.

Diritti umani

Eni opera in coerenza con i più alti riferimenti internazionali in merito alle responsabilità delle imprese in materia di Diritti Umani, tra i quali i Guiding Principles for Business and Human Rights approvati nel 2011 dal Consiglio ONU per i Diritti Umani. Queste linee guida prevedono che le imprese si dotino di un sistema coerente di regole volte a prevenire, gestire e rendicontare i casi di mancato rispetto dei Diritti Umani e che adottino un processo di due diligence, inteso come un sistema di gestione che consenta di adottare le misure e i processi funzionali al raggiungimento di questi

obiettivi. Il sistema normativo di Eni prevede esplicitamente che "l'azienda si impegna a rispettare i Diritti Umani internazionalmente riconosciuti nell'ambito delle proprie attività e a promuoverne il rispetto nell'ambito di attività affidate a, o condotte con, i partner e da parte degli stakeholder". Dal 2007 Eni si è dotata di una Linea Guida che regola gli aspetti di tutela e promozione dei Diritti Umani in tutte le attività dell'azienda. Nello stesso anno è stato approvato il Codice Etico che esplicita le aspettative dell'azienda con riferimento a diversi ambiti afferenti ai Diritti Umani. Nel corso degli anni, misure per il rispetto dei Diritti Umani sono state integrate nei vari strumenti normativi aziendali in materia di Sostenibilità, Risorse Umane, Security, Sustainability Stakeholders Engagement and Community Relations, HSE, Pianificazione e Controllo, Procurement, Sviluppo Progetti Industriali in campo energetico e ambientale e Risk Management Integrato.
L'impegno per il rispetto dei Diritti Umani si realizza in Eni anche attraverso iniziative e progetti focalizzati sulle aree prioritarie rilevate attraverso il progetto di Human Rights Compliance Assesment. Le relative azioni di miglioramento vengono portate avanti dalle funzioni competenti con il supporto di una funzione specialistica e vengono coordinate mediante un gruppo di lavoro multifunzione.

Popolazioni indigene
Eni si impegna a rispettare i diritti delle popolazioni indigene sulla base della convenzione n. 169 dell'ILO riguardo le Popolazioni Indigene e Tribali. Il rispetto di questo standard internazionale è previsto nelle Linee Guida Eni per la tutela e la promozione dei Diritti Umani. Ulteriori riferimenti alle modalità con cui Eni intende dare applicazione alla Convenzione sono esplicitate nella Policy di Sostenibilità e nella MSG Sustainability Stakeholders Engagement and Community Relations. Gli strumenti e le metodologie aziendali riflettono tale impostazione, a partire dagli standard per la valutazione degli impatti ambientali, sociali e sanitari.
Nei contesti in cui sono presenti popolazioni indigene è stata inoltre promossa l'adozione di politiche specifiche che sanciscono l'impegno di Eni a rispettare i diritti di tali popolazioni e a tenere nella dovuta considerazione le loro aspettative nelle decisioni d'impresa. Ad oggi sono state adottate Indigenous Peoples Policy per le operazioni di Eni in Australia e Norvegia.

Security
Le attività di security, regolate dalla MSG Security, sono finalizzate a garantire la protezione delle persone e degli asset da qualsiasi minaccia di security, derivante da comportamenti criminosi di terzi che potrebbero provocare danni diretti o indiretti, anche alla reputazione di Eni. Tale obiettivo si ottiene attraverso l'implementazione di un efficace e efficiente sistema di Security Risk Management che definisce organizzazione e strumenti per determinare la natura delle minacce, tracciare l'evoluzione della vulnerabilità nel tempo, comprendere le potenziali conseguenze di eventi futuri e sviluppare un approccio strategico finalizzato alla loro gestione e all'opportuna mitigazione degli stessi. Sono adottate le misure preventive e difensive più idonee a minimizzare l'impatto e le probabilità che si verifichino eventi negativi, sempre nella piena osservanza delle norme, dei Diritti Umani e dei più elevati standard internazionali di riferimento.
A supporto di tali obiettivi sono inserite clausole relative alla tutela dei Diritti Umani nei contratti con i fornitori di servizi di security e vengono effettuati corsi di formazione che coinvolgono anche rappresentanti delle forze di pubblica sicurezza.

Società
Eni opera attraverso la definizione di accordi di cooperazione di lungo periodo con i governi e di joint venture con le National Oil Company, considerando l'importanza che riveste la valorizzazione delle capacità delle persone e delle imprese nei territori e favorendo il trasferimento di conoscenze e la crescita di professionalità locali. La concretizzazione di questa volontà di agire e di creare opportunità di sviluppo per la popolazione locale avviene attraverso la sigla di Memorandum of Understanding (MoU).
Eni identifica e valuta gli impatti ambientali, sociali, economici e culturali generati dalle proprie attività, inclusi quelli sulle popolazioni indigene, garantendone la mitigazione e attuando processi di miglioramento. L'azienda adotta strumenti appropriati di gestione e programmazione dei progetti con lo scopo di identificare, definire e gestire le iniziative a favore delle comunità locali. Il processo prevede l'utilizzo di specifici strumenti operativi: Stakeholder Management Process; Social Baseline Analysis; Social Impact Assessment, Community Investment Planning, Monitoring & Evaluation.
Nel 2013 è stata emessa la MSG "Stakeholder Engagement and Community Relations" con l'obiettivo di: (i) regolare le fasi e le attività del processo di coinvolgimento degli stakeholder di sostenibilità, le relazioni con le comunità locali e le relazioni con gli altri processi aziendali; (ii) stabilire ruoli e macro responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel processo di coinvolgimento degli stakeholder e di gestione delle relazioni con le comunità locali.

Comunità locali
La MSG "Stakeholder Engagement and Community Relations" regola il sottoprocesso di relazione con le comunità ai fini di gestire le relazioni con le comunità locali, incluse le risposte alle loro istanze, e generare valore sul territorio attraverso progetti per lo sviluppo locale. Questo sottoprocesso definisce le modalità di gestione, da parte delle funzioni di società competenti per le attività di relazione con le comunità, delle relazioni con le comunità locali inerenti ad aspetti specifici del business di Eni in un determinato territorio. Queste modalità prevedono: (i) l'identificazione della strategia di relazione con le comunità e delle relative linee per l'attuazione del modello di cooperazione e sviluppo di Eni nei territori di presenza, attraverso un approccio inclusivo degli stakeholder e delle comunità locali; (ii) la definizione, pianificazione, mappatura e implementazione delle attività di relazione con le comunità; (iii) la definizione di metodologie e strumenti che le funzioni di società competenti per le attività di relazione con le comunità devono adottare per una corretta pianificazione e gestione delle attività di relazione con le comunità.
Eni è inoltre dotata di appositi standard per la valutazione degli impatti sulle comunità locali: (i) l'ESIA che approfondisce la componente socio-economica e culturale nell'analisi degli impatti; (ii) l'ESHIA per la valutazione integrata e congiunta degli impatti ambientali, sociali e di salute dei progetti. Oltre che attraverso l'occupazione diretta, Eni partecipa allo sviluppo dei Paesi in cui opera anche attraverso il potenziamento della filiera

legata all'indotto e con l'implementazione di specifici progetti di sviluppo locale. Eni gestisce le relazioni con i territori con correttezza, trasparenza e instaurando un dialogo continuo con gli stakeholder. Al fine di garantire l'accesso all'informazione e la partecipazione delle comunità, in tutte le consociate, Eni si è dotata di unità preposte alle relazioni con il territorio.

Anti-corruzione

Eni ritiene che la corruzione sia un ostacolo intollerabile all'efficienza del business e alla leale concorrenza. Pertanto, attraverso l'assetto organizzativo e normativo interno, Eni assicura la lotta contro la corruzione e il rispetto della trasparenza nel proprio modello di business.

Dal 1° gennaio 2010 Eni si è dotata dell'Anti-Corruption Legal Support Unit (ACLSU) che svolge attività di consulenza e assistenza specialistica in materia di Anti-corruzione per le persone di Eni e delle sue controllate non quotate. L'Anti-Corruption Legal Support Unit coincide attualmente con l'unità Anti-Corruption Legal Support, Sustainability and Internal Control System.

Inoltre dal 1° gennaio 2012 è in vigore l'attuale MSG Anti-corruzione aggiornata all'UK Bribery Act del 2010 (in vigore dal 1° luglio 2011) e corredata degli Strumenti Normativi Anti-corruzione, che vanno a sostituire le precedenti Procedure Ancillari.

Nel corso del 2013, nell'ambito del Nuovo Sistema Normativo Eni, è proseguito il processo di revisione e riemissione delle Procedure Ancillari Anti-Corruzione emesse nel quadro del precedente sistema normativo, che ha riguardato, in particolare, le segnalazioni, anche anonime, ricevute da eni e dalle sue società controllate in Italia e all'estero nonché le attività di sponsorizzazione e le iniziative no profit.

Meccanismi di reclamo

Eni si è dotata di un canale dedicato per la segnalazione di qualunque violazione, sospetta o nota, incluse quelle sulla corruzione. Questo canale informativo, previsto dalla procedura "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni" (Whistleblowing), permette ai dipendenti, ai membri degli organi sociali o a terzi di inoltrare, anche in forma confidenziale o anonima, segnalazioni relative a problematiche di sistema di controllo interno (rispetto di leggi e normative esterne, nonché di regole e procedure aziendali, frodi sul patrimonio aziendale e informativa societaria, responsabilità amministrativa della società, ecc.) o di altre materie in violazione del Codice Etico di Eni (tematiche attinenti l'etica dei comportamenti, pratiche di mobbing, molestie, conflitti relativi alla gestione del personale, ecc.). Eni, al fine di agevolare la ricezione delle segnalazioni, predispone tutti i possibili canali di comunicazione, comprendenti posta ordinaria, numeri di fax, caselle vocali e di posta elettronica, strumenti di comunicazione sui siti intranet/internet di Eni.

Eni garantisce la ricezione, l'analisi e l'avvio di un'istruttoria condotta dall'Internal Audit i cui esiti sono sottoposti agli organi di controllo e di vigilanza preposti.

In un'ottica di stakeholder engagement locale ampio e continuativo, che Eni persegue con gli obiettivi di migliorare i rapporti con le comunità locali, consentire una gestione più reattiva e responsabile, e contribuire alle prospettive di business a lungo termine e di benessere delle società, meccanismi di raccolta e gestione delle segnalazioni sono già attivi nei Paesi di lunga presenza, come Nigeria, Kazakhstan e Pakistan ed altri in via di rafforzamento in nuovi Paesi di presenza, come Ghana. Particolare attenzione è rivolta ai contesti che includono la presenza di comunità indigene, come in Australia, Ecuador e Norvegia. Nell'ambito della partecipazione al progetto promosso da IPIECA per definire linee guida specifiche di settore sui meccanismi di reclamo, Eni ha avviato un progetto pilota finalizzato a sviluppare un meccanismo sito-specifico di reclamo per le comunità locali e per definire le basi di riferimento per una best practice valida per tutto il Gruppo.

Responsabilità di prodotto

Tutte le attività di Eni sono svolte con impegno e rigore professionale, con il dovere di fornire apporti professionali adeguati alle funzioni e alle responsabilità assegnate e di agire in modo da tutelare il prestigio e la reputazione di Eni. Gli obiettivi di impresa, la proposta e realizzazione di progetti, investimenti e azioni devono essere indirizzati ad accrescere nel lungo periodo i valori patrimoniali gestionali, tecnologici e conoscitivi dell'impresa nonché a creare valore e benessere per tutti gli stakeholder, soprattutto per i propri clienti.

Salute e sicurezza dei consumatori

Eni persegue il proprio successo di business con un forte orientamento al mercato, riconoscendo che l'apprezzamento di chi richiede prodotti o servizi è di primaria importanza per il proprio successo di impresa e si adopera per assicurare la qualità dei beni e dei servizi forniti. Persegue il proprio successo d'impresa sui mercati attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive, e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza. Si impegna inoltre a rispettare il diritto dei consumatori a non ricevere prodotti dannosi per la loro salute e integrità fisica e a disporre di informazioni complete sui prodotti offerti.

Soddisfazione dei clienti e consumatori

La Customer Satisfaction (CS) è regolarmente monitorata in tutti i business Eni che prevedono la vendita di prodotti o servizi ai clienti finali (carburante e distribuzione gas, generazione di energia elettrica, vendita di gas naturale ed energia, ingegneria e costruzioni, chimica). Nel settore Gas & Power Eni svolge indagini di CS tra i suoi clienti volte a monitorare il grado di CS e a raggiungere il miglioramento continuo della qualità dei servizi. I processi di vendita al dettaglio e back office sono certificati dall'ente esterno DNV ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nel settore della distribuzione di carburante (R&M), la valutazione della soddisfazione viene effettuata attraverso l'assegnazione di obiettivi dettagliati alle stazioni di servizio e agli agenti di vendita; inoltre, le prestazioni dei venditori vengono misurate attraverso indagini di Mystery Shopping (eseguita tre volte l'anno in ogni stazione di servizio) e CS Index.

Le attività di stakeholder engagement

Stakeholder	Modalità di engagement	Temi di interesse	Azioni di Eni
Comunità finanziaria	- Dialogo continuo attraverso la sezione Investor Relations di eni.com - Conference call trimestrali - Presentazioni live collettive annuali - Incontri one-to-one, con analisti e gestori di portafoglio nel corso dell'anno - Partecipazione, durante l'anno, a conference tematiche (Upstream Project Seminar, Natural Global Resources Conference, Global Energy Conference, Pan European Strategic Decision Conference)	- Risultati trimestrali e annuali - Approfondimenti su strategie e risultati - Corporate Governance - Gestione dei rischi	- Presentazioni tematiche - Incontri con gli SRI sul modello Eni di gestione integrata dei rischi e approfondimento dei Rischi Compliance, Paese e Operations - Road-show nelle principali piazze finanziarie (nel 2013 primo road-show dedicato alla Corporate Governance) - Ciclo di incontri con gli investitori istituzionali e i principali proxy advisor in Europa e negli Stati Uniti sul sistema di Corporate Governance di Eni
Persone di Eni	- Portale MyEni e MyEni International - Programma Cascade - Sistemi di Knowledge Management - Sistema di Relazioni Industriali partecipativo	- Salute e sicurezza sul lavoro - Integrità - Trasparenza - Sviluppo professionale e condivisione di know how - Diversity management - Conciliazione vita privata - vita lavorativa	- Inziative per la promozione della salute - Lancio del social network aziendale Moka - Programmi di formazione e training on the job - Iniziative di work-life balance: estensione progetto telelavoro - Rinnovo del CCNL Energia e Petrolio - Dialogo con i rappresentanti del Comitato Aziendale Europeo (CAE) sulle politiche Eni in ambito europeo e con i rappresentanti dell'Osservatorio Europeo per la sicurezza e salute dei lavoratori
Comunità locali	- Road-show - Incontri e forum pubblici con le comunità - Partecipazione a riunioni sociali di comunità - Canali di informazione periodica alle comunità predisposti sul territorio - Strumenti formali per la gestione delle istanze (grievance mechanism) - Strumenti formali di gestione partecipata dei progetti sociali	- Trasparenza e informazione verso il territorio sui temi del business - Valutazione, mitigazione e gestione degli impatti ambientali, sociali e sui diritti umani - Contributo di Eni allo sviluppo economico e sociale - Strategia di community investment - Gestione dei progetti sociali	- Pubblicazione di Rapporti Locali e siti web sito-specifici - Progetti a favore delle comunità - Organizzazione workshop (nel 2013 a Maputo, Mozambico) - Forum pubblici di consultazione in Nigeria sui processi di valutazione di impatto delle attività di business - Attivazione di meccanismi di raccolta e gestione delle segnalazioni nei Paesi di lunga presenza e in nuovi Paesi di presenza
Fornitori	- Incontri - Coinvolgimento in progetti specifici - Piani di sviluppo local content	- Qualifica fornitori e audit di qualifica - Feedback sulle performance dei contratti - Audit SA8000 - Sensibilizzazione sul tema climate change/emissioni - Partecipazione delle imprese locali alla catena di fornitura Eni	- Sviluppo dei fornitori sulle competenze organizzative, tecniche, qualità, HSE, rispetto dei Diritti Umani - Supporto nel miglioramento a valle di valutazioni negative emerse dagli audit - Verifica del rispetto dei Diritti Umani nella catena di fornitura - Invito di partecipazione, a fornitori significativi, al Carbon Disclosure Supply Chain - Emissione della procedura sulla gestione del Local Content nel processo di procurement
Clienti e consumatori	- Survey telefoniche e indagini qualitative periodiche - Interviste telefoniche o face to face nel punto vendita - Focus group su gradimento e usabilità dei servizi on-line - Forum online	- Verifica della soddisfazione della clientela e test di nuovi servizi - Analisi della soddisfazione e insoddisfazione per i servizi offerti (gas, luce, carburanti) - Consulenza e assistenza tecnica - Abitudini di consumo energetico	- Pianificazione di azioni correttive per rispondere alle aree di miglioramento individuate in ambito clienti R&M wholesale - Calibrazione di iniziative commerciali e di pricing - Definizione dei nuovi modelli di offerta - Lancio di iniziative mirate ai singoli target - Avvio di un nuovo modello di relazione con le Associazioni dei Consumatori, volto a coniugare sempre di più cultura, consumerismo ed energia
Parlamento nazionale e Ministeri	- Audizioni/indagini conoscitive in Commissione su richiesta - Partecipazione a tavoli tecnici, risposte alle consultazioni, position paper, incontri one to one con cadenza semestrale/mensile/su richiesta	- Attività di esplorazione in Italia - Regolazione delle attività di business G&P - Sicurezza del sistema di approvvigionamento - Green economy - Ambiente (ad es. risanamento ambientale e restituzione al territorio delle aree bonificate) - Cooperazione internazionale	- Sopralluoghi e visite istituzionali presso i siti produttivi - Iniziative di informazione, sensibilizzazione e approfondimento tecnico - Partecipazione attiva rispetto al tema dell'efficienza energetica (presentazione progetti per l'ottenimento di certificati bianchi) e nelle discussioni relative alla sostenibilità del futuro energetico italiano ed europeo - Partecipazione ai lavori del Tavolo interistituzionale sulla Cooperazione allo Sviluppo
Istituzioni, Enti locali nazionali, Authority	- Incontri istituzionali, tavoli tecnici e audizioni con cadenza mensile/settimanale o su richiesta - Comunicazioni scritte - Tavoli di lavoro - Risposte a consultazioni - Incontri su tematiche specifiche con cadenza mensile o su richiesta - Invio di dati/informazioni mediante e-mail o portale con cadenza mensile o su richiesta	- Progetti di sviluppo e valorizzazione legati alle diverse attività - Sviluppo territoriale - Sussidi alle fonti rinnovabili - Codici e tariffe di accesso a servizi infrastrutturali G&P - Regolazione rapporti commerciali con clienti retail - Regolazione tariffe di vendita al mercato tutelato	- Iniziative di informazione, sensibilizzazione, approfondimento tecnico e procedimentale - Sopralluoghi e visite istituzionali in sito - Partecipazione ai lavori dell'Assemblea nazionale dell'ANCI e presidio delle attività del Cinsedo - Partecipazione attiva a meeting

Stakeholder	Modalità di engagement	Temi di interesse	Azioni di Eni
Associazioni imprenditoriali e Confindustria	- Incontri, Workshop territoriali e partecipazione a Commissioni/Comitati Tecnici con cadenza semestrale/ mensile o su richiesta - Incontri con imprese associate alle Confindustrie Territoriali e partecipazione alle attività associative - Incontri con le imprese locali	- Sostenibilità d'impresa - Ambiente - Sicurezza - Sistemi di qualifica fornitori	- Partecipazione a Comitati Tecnici e Gruppi di Lavoro (ad es. Comitato Tecnico Energia) - Realizzazione di workshop sul processo di qualifica fornitori - Realizzazione di incontri territoriali, per informare sulle attività Eni, legati a temi della sostenibilità ambientale e della sicurezza
Istituzioni europee e Organizzazioni internazionali	- Incontri one to one, tavoli tecnici, risposte a consultazioni con cadenza giornaliera o su richiesta - Conference call e Corporate Advisory Panel - Partecipazione ad associazioni di settore, a gruppi di lavoro istituzionali e ad eventi pubblici e/o audizioni presso il Parlamento europeo - Collaborazione con i Punti OCSE di Contatto Nazionale e partecipazione ad iniziative specifiche	- Strategia energetica europea - Politica ambientale e fiscale - Regolazione dei mercati finanziari delle materie prime - Regolazione del mercato interno del gas - Trasparenza dei pagamenti dell'industria estrattiva - Progetti di accesso all'energia - Problematiche relative all'industria della raffinazione - Diffusione e applicazione delle Linee Guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali	- Presenza al tavolo di coordinamento a supporto della partecipazione italiana ai lavori del Consiglio Artico - Contributo alle consultazioni della Commissione Europea (Libro Bianco sulle politiche energetiche e climatiche al 2030 e carbon leakage) - Partecipazione al Policy Dialogue on Natural Resource-based Development organizzato da OCSE
Sistema delle Nazioni Unite	- Inclusione nel programma LEAD del Global Compact e presenza nel relativo Steering Committee - Partecipazione attiva ai differenti filoni di attività promossi dal Programma LEAD - Accordi di collaborazione (ad es. ISPAC) - Presenza nel Leadership Council del Sustainable Development Solutions Network delle Nazioni Unite	- Sustainable development goals - Diritti umani e imprese - Decent work - Anticorruzione - Trasparenza - Ambiente - Accesso all'energia	- Partecipazione alle principali occasioni di confronto tra le Nazioni Unite e le imprese (UN Private Sector Focal Points Meeting; UN Global Compact Leaders Summit; UN Annual Forum on Business and Human Rights) - Partecipazione all'iniziativa Proteus 2012 promossa dall'UNEP - Partecipazione al programma Business for Peace del Global Compact - Conduzione dell'iniziativa "Energy for All in Sub-Saharan Africa" - Contribuito ai lavori del Thematic Group Good Governance of Extractive and Land Resources
Altre organizzazioni nel campo della Sostenibilità	- Adesione e partecipazione a WBCSD, Business for Social Responsibility, World Economic Forum, GGFR (Global Gas Flaring Reduction Initiative), EITI (Extractive Industries Transparency Initiative), PACI (Partnering Against Corruption Initiative) e IPIECA - Adesione al GRI e all'IIRC	- Valutazione degli impatti sociali e ambientali - Trasparenza e reporting - Reporting integrato e creazione di valore - Diritti umani	- Partecipazione ai gruppi di lavoro del WBCSD - Partecipazione ai gruppi di lavoro IPIECA (su Diritti Umani, Reporting, Climate Change, ecc.) - Partecipazione alle consultazioni sul nuovo Standard EITI e all'evento "Open for Growth: Trade, Tax and Transparency Event" - Partecipazione al GRI G4 Pioneer Program - Partecipazione al Pilot Program dell'IIRC
ONG nazionali e internazionali	- Collaborazione e organizzazione di eventi congiunti - Conferenze su temi specifici - Dialogo costante e incontri su richiesta - Partecipazione a network (Sodalitas, Anima per il Sociale)	- Temi energetici globali - Diritti umani - Valutazioni d'impatto - Anticorruzione - Sostenibilità delle operazioni in Nigeria (Prevenzione e gestione di sversamenti, riduzione del flaring, bonifiche e compensazioni alle comunità locali) - Trasparenza nel corporate reporting	- Collaborazione con Legambiente per l'iniziativa Energythink - Accordo con Transparency International per l'elaborazione di una metodologia innovativa di "Country Assessment" - Partecipazione alla ricerca di Transparency International in materia di "transparency in corporate reporting" - Dialogo con Amnesty International sulle attività in Nigeria e sulla tutela dei diritti umani delle popolazioni che vivono nei pressi dei siti estrattivi
Università e centri di ricerca	- Accordi di collaborazione e partnership strategiche - Corporate advisory panel - Incontri ufficiali bilaterali con cadenza semestrale o su richiesta - Scambio di comunicazioni, condivisione di informazioni ed incontri one to one all'occorrenza - Workshop tematici e incontri periodici con i partner per verificare lo stato di avanzamento delle attività e diffondere i risultati	- Attività di supporto ai business (esplorazione e produzione, tecnologie innovative per raffinazione e petrolchimica) - Energie rinnovabili (solare fotovoltaico e solare a concentrazione, biomasse ad uso energetico) - Tecnologie per la protezione dell'ambiente	- Realizzazione di "laboratori virtuali" in collaborazione con università, centri di ricerca e aziende - Rinnovo di Accordi Quadro con i Politecnici di Milano e Torino, e con il Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) - Rinnovo del contratto di collaborazione con il Massachussetts Institute of Technology di Boston (USA) - Proseguimento dell'alleanza strategica con Stanford University sulle tecnologie core dell'Oil & Gas e del risanamento ambientale - Sigla di un accordo con Earth Institute di Columbia University per rafforzare i sistemi di pianificazione, monitoraggio e valutazione degli investimenti di Eni per lo sviluppo locale

Consiglio di Amministrazione

		2011	2012	2013
Membri del CdA	(numero)	9	9	9
- esecutivi		1	1	1
- non esecutivi		8	8	8
- indipendenti		7	7	7
- non indipendenti		2	2	2
- membri di minoranze		3	3	3
Riunioni annue del CdA		18	16	13
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	97	97	97
Sessioni annue di board induction	(numero)	6	3	3
Presenza donne negli organi di amministrazione delle società del Gruppo Eni	(%)	5,7	8,1	14,0
Presenza donne negli organi di controllo delle società del Gruppo Eni		8,5	15,0	27,6

Il Consiglio di Amministrazione di Eni SpA si compone di 9 amministratori di cui 8 non esecutivi e 7 indipendenti ai sensi di legge e del Codice di Autodisciplina delle società quotate (dicembre 2011), cui Eni aderisce. Tre consiglieri sono nominati da azionisti diversi da quelli di controllo.
Nel 2013 è proseguito il programma di formazione (ongoing induction) per i consiglieri e i sindaci di Eni SpA. Argomenti di induction sono stati i compiti e le responsabilità del Consiglio di Amministrazione alla luce del contesto attuale, con particolare riferimento ai rischi aziendali. Sono state inoltre approfondite alcune tematiche di business con la visita di siti operativi e, continuando lungo la linea della positiva esperienza dello "Strategy Day" avviata nel 2012, nella riunione del 9 luglio 2013 il Consiglio ha approfondito alcuni temi di pianificazione strategica.
Traendo ispirazione dalla Board Induction del Consiglio di Amministrazione e in linea con la cultura di integrità aziendale che guida l'azione di Eni, è stato effettuato nel 2013 il secondo piano di formazione (Welcome Board) destinato ai componenti degli organi di amministrazione delle società controllate e partecipate da Eni.
Nel 2013 il Consiglio di Eni – previa valutazione del Comitato Nomine e con il supporto di un consulente estero per assicurare obiettività al processo – ha dato corso per l'ottavo anno consecutivo alla Board Review e, in ragione della prossima scadenza del mandato, non ha ritenuto di procedere alla Peer Review dei Consiglieri che invece era stata fatta negli anni precedenti.
In ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, tenuto conto degli esiti dell'autovalutazione, con il supporto del Comitato per le Nomine, il Consiglio ha espresso il proprio orientamento agli Azionisti in vista del rinnovo degli organi in merito alle competenze e figure professionali la cui presenza all'interno del Consiglio e dei Comitati sia ritenuta opportuna.
A partire dai prossimi rinnovi degli organi sociali di Eni SpA, previsti in occasione dell'approvazione del bilancio 2013, nella composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, gli azionisti dovranno assicurare l'equilibrata rappresentanza dei generi, prevista dalla legge, recepita dal 2012 nello Statuto della Società. In particolare, il genere meno rappresentato deve ottenere, nel primo mandato, almeno un quinto degli Amministratori e dei Sindaci effettivi eletti e almeno un terzo nei due mandati successivi. Già nel 2011, il Consiglio di Amministrazione di Eni aveva raccomandato di anticipare alle società controllate non quotate italiane gli effetti della legge sull'equilibrio dei generi (in vigore dai rinnovi successivi al febbraio 2013), raggiungendo così sin dai rinnovi 2012 la soglia di più di un terzo di donne nei Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali, rispetto alle nomine di competenza del socio Eni. Nel corso del 2013 le stesse società hanno modificato i propri statuti al fine di assicurare per tre mandati consecutivi il rispetto della composizione degli organi sociali (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale), anche in caso di sostituzione, garantendo, in particolare, che il genere meno rappresentato ottenga almeno un quinto dei componenti di ciascun organo per il primo mandato e un terzo per i successivi due mandati. Come principale effetto dell'impegno di Eni nella promozione di iniziative volte al supporto dei principi ispiratori della normativa sull'equilibrio dei generi, si è registrato un notevole incremento della presenza femminile negli organi sociali. La normativa interna in materia di "Corporate governance delle società di Eni" approvata dal Consiglio di Amministrazione del 30 maggio 2013 – che ha aggiornato le linee guida precedentemente emesse dal Consiglio di Amministrazione in materia di Corporate Governance – fermi gli obblighi di legge, prevede che nella scelta dei componenti degli organi di amministrazione e controllo delle società controllate anche estere di Eni sia tenuta presente, ove possibile, l'esigenza della diversificazione anche di genere.
Nel 2013, inoltre, è stato definito, per il primo anno, un modello di monitoraggio relativo alla composizione dei Consigli di Amministrazione delle società controllate di Eni in Italia e all'estero, con particolare attenzione alla diversity di genere ma anche in termini di caratteristiche professionali, nazionalità, età, esperienza e anzianità di carica. Principale obiettivo di tale attività è quello di verificare l'andamento nel tempo della diversificazione nei Consigli di Amministrazione e di individuare eventuali azioni migliorative.
Per rispondere alla crescente necessità di un dialogo continuativo tra società e azionisti, nel 2013 il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Eni ha promosso un ciclo di incontri con gli investitori istituzionali e i principali proxy advisor in Europa e negli Stati Uniti incentrati sul sistema di Corporate Governance di Eni, permettendo di apprezzarne le caratteristiche anche alla luce dei diversi modelli normativi di riferimento.

Azionariato

Composizione azionariato sulla base delle segnalazioni nominative relative ai percettori del dividendo Eni in acconto dell'esercizio 2013 (data stacco 23 settembre 2013 - data pagamento 26 settembre 2013)

	Numero azioni	%
Azionisti di controllo	1.093.731.615	30,10
Investitori istituzionali	2.189.202.455	60,24
Investitori retail	335.491.826	9,23
Azioni proprie alla data del pagamento del dividendo	11.388.287	0,31
Altri (azioni per le quali non sono pervenute le segnalazioni nominative)	4.371.147	0,12
Totale	3.634.185.330	100,00

Al 31 dicembre 2013 gli azionisti di controllo possiedono n. 1.093.731.615 azioni di Eni, pari al 30,10% del capitale della Società (di cui il 4,34% posseduto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e il 25,76% posseduto dalla Cassa Depositi e Prestiti – CDP SpA – controllata dallo stesso Ministero).
Alla data del 31 dicembre 2013 il capitale della Società ammonta a €4.005.358.876, interamente versato, ed è rappresentato da n. 3.634.185.330 azioni ordinarie nominative prive di indicazione del valore nominale.

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi

		2011	2012	2013
Interventi di audit integrato	(numero)	64	83	65
- audit a programma		40	59	49
- audit a spot		7	8	5
- follow-up		17	16	11
Numero di raccomandazioni (azioni correttive)		1.088	1.150	907
Numero di interventi di Risk Assessment		78	98	35
Media dei tempi di completamento delle azioni correttive	(giorni)	80	83	78
Numero di partecipanti alle sessioni di formazione sul Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	(numero)	-	284	1.216
- modalità e-learning		-	64	610
- modalità workshop		-	220	606

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi Eni (SCIGR), i cui principali aspetti sono descritti nel Capitolo "Altre informazioni" della Relazione Finanziaria, è sottoposto nel tempo a verifiche e aggiornamento, al fine di garantirne costantemente l'idoneità a presidiare le principali aree di rischio dell'attività aziendale, in rapporto alla tipicità dei propri settori operativi e della propria configurazione organizzativa e in funzione di eventuali novità legislative e regolamentari.
Un ruolo primario nel processo di verifica e valutazione del SCIGR nel suo complesso è affidato all'Internal Audit che svolge gli interventi di audit (audit operational, financial e compliance con focus sugli aspetti ex D.Lgs. n. 231/01) in esecuzione del Piano annuale di attività elaborato con un approccio "top-down risk based" e approvato, unitamente al budget delle risorse, dal Consiglio di Amministrazione e, per gli aspetti rilevanti ai fini del D.Lgs. n. 231/01, dall'Organismo di Vigilanza di Eni SpA.
Con riferimento alle principali attività svolte dall'Internal Audit, si evidenzia che:

- il numero degli interventi di audit integrato emessi nel 2013 è in linea con la media di interventi emessi nel quinquennio. In particolare gli interventi di audit integrato emessi nel 2013 hanno registrato un aumento della durata media in considerazione dell'integrazione nell'ambito degli stessi delle verifiche Anti-corruzione e del monitoraggio indipendente svolto ai fini Sarbanes Oxley;
- il numero medio delle azioni correttive per intervento è stabile tra i vari settori e si rileva ad oggi un sostanziale rispetto dei tempi di attuazione delle azioni programmate, a conferma dell'attenzione delle strutture auditate al rispetto delle tempistiche dichiarate;
- le attività di risk assessment 2013 sono state ridotte a seguito dell'entrata a regime del processo di risk management integrato i cui risultati sono utilizzati dall'Internal Audit ai fini della pianificazione delle attività di audit, integrandoli con analisi di maggiore dettaglio ove ritenuto necessario con interventi di risk assessment;
- le iniziative di formazione sul SCIGR rivolte al Management di Eni SpA e delle principiali società controllate in Italia e all'estero e volte a fornire una visione organica e integrata del SCIGR e a sviluppare consapevolezza del ruolo del Management nell'implementazione e funzionamento di un efficace ed efficiente SCIGR, hanno registrato un forte incremento rispetto all'anno precedente. In particolare nel 2013 sono stati svolti workshop "on site" in circa 15 Paesi oltre all'Italia.

La gestione delle segnalazioni

(numero)	2011	2012	2013
Fascicoli di segnalazioni sistema di controllo interno pervenute all'Internal Audit per area segnalata	86	86	110
- approvvigionamenti	25	31	40
- personale	7	9	11
- affari legali	0	0	0
- commerciale	18	9	7
- amministrazione e finanza	2	7	4
- acquisizione asset	0	0	0
- gestione contrattuale	8	9	22
- logistica	9	6	1
- altre aree aziendali (security, HSE, ecc.)	17	15	25
Fascicoli di segnalazioni sistema di controllo interno chiusi nell'anno per esito dell'istruttoria	88	86	101
- fondati per i quali sono state adottate azioni correttive sul Sistema di controllo interno	3	7	12
- fondati per i quali sono stati adottati provvedimenti verso dipendenti/fornitori e altre azioni correttive (su clienti/gestori/agenti/terzi, interventi tecnici/operativi; denunce autorità pubbliche, ecc.)	9	14	18
- infondati con azioni	26	23	27
- generici	14	5	4
- infondati	34	37	40
Fascicoli di segnalazioni altre materie pervenute all'Internal Audit per area segnalata	68	87	120
- personale	18	33	37
- Codice Etico	42	43	71
- rapporti con terzi	8	5	12
- altro	0	6	0
Fascicoli di segnalazioni altre materie chiusi nell'anno per esito dell'istruttoria	90	77	99
- fondati per i quali sono state adottate azioni di miglioramento	0	2	2
- fondati per i quali sono stati adottati provvedimenti verso dipendenti/fornitori e altre azioni correttive (su clienti/gestori/agenti/terzi, interventi tecnici/operativi; denunce autorità pubbliche, ecc.)	13	12	12
- infondati con azioni	19	12	26
- generici	2	7	5
- infondati	56	44	54

Nel corso del 2013 sono pervenute 357 segnalazioni raggruppate in 230 fascicoli, di cui 110 (48%) afferenti tematiche relative al "Sistema di controllo interno" e 120 riguardanti le "Altre materie" (52%). Nello stesso periodo sono stati archiviati complessivamente 200 fascicoli, di cui 101 afferenti il "Sistema di controllo interno" (51%) e 99 concernenti le "Altre materie" (49%).
Le verifiche effettuate con riferimento ai 200 fascicoli che sono stati archiviati nel 2013 hanno avuto i seguenti esiti:

- per 44 fascicoli (22%) le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state assunte le opportune azioni correttive;
- per 147 fascicoli le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per 53 fascicoli (27%) sono state comunque assunte azioni di miglioramento sulle strutture aziendali interessate. In conclusione, si sono adottate azioni di miglioramento nel 49% dei casi;
- per 9 fascicoli è stata rilevata la genericità dei fatti segnalati.

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

Il valore aggiunto

(€ milioni)	2011	2012	2013
Valore aggiunto globale netto distribuito	23.294	22.475	20.421
- di cui alle risorse umane	4.592	4.895	5.518
- di cui agli azionisti	3.978	4.139	4.227
- di cui agli Stati e alle Pubbliche Amministrazioni	9.903	11.659	9.008
- di cui ai finanziatori	922	980	923
- di cui al sistema impresa	3.899	802	745

Il valore aggiunto netto distribuito nel 2013 è pari a €20.421 milioni, in riduzione rispetto al periodo precedente principalmente per: (i) minori produzioni nel settore E&P a causa di interruzioni straordinarie e per l'apprezzamento dell'euro rispetto al dollaro; (ii) perdite straordinarie su commesse registrate nel settore I&C nella prima parte dell'anno.
Il valore aggiunto nel 2013 è stato così ripartito:
- 44% allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito sia di imprese italiane sia di imprese estere;
- 27% alle risorse umane remunerate attraverso salari, stipendi e oneri sociali;
- 21% agli azionisti remunerati attraverso la distribuzione dei dividendi;
- 5% ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari.
- 4% al sistema impresa remunerato attraverso la quota di utile netto reinvestito in azienda (risultato di esercizio al netto dei dividendi e della quota destinata al reintegro delle immobilizzazioni tecniche e immateriali utilizzate nel processo produttivo).

Le relazioni con i clienti e i consumatori

Performance call center Eni		2011 [a]	2012	2013	Standard AEEG
Percentuale di chiamate telefoniche dei clienti che hanno parlato con un operatore (livello di servizio)	(%)	97,7	97,1	95,5	80
Tempo medio di attesa al call center	(secondi)	102	105	90	240
First Call Resolution (FCR)	(%)	88	88	89	-
Self Care (operazioni svolte in autonomia dai clienti sul totale delle operazioni richieste)		32	43	51	-

(a) Dati relativi al settore G&P (ante integrazione call center Eni).

A partire da settembre 2012 il numero verde del servizio clienti è diventato un unico canale di accesso telefonico della clientela retail di Eni in Italia; il numero verde 800 900 700 è stato strutturato per rispondere a tutte le richieste di servizio e di informazione relative a gas, luce e carburanti. Ciò ha consentito tre importanti miglioramenti del servizio per i consumatori: avere un unico punto di contatto con Eni, vivere un'unica customer experience, ottenere miglioramenti in termini di servizio – anche attraverso l'estensione degli orari di apertura del call center – che prevede, adesso, anche per gli automobilisti che vogliono entrare in contatto con Eni e i titolari di carte you&eni, un accesso gratuito 7 giorni su 7 e per 24 ore al giorno.
Tra i risultati raggiunti dal call center unico Eni, in un contesto di incremento di richieste di contatto derivante dall'aumento dei clienti gas e luce e dall'estensione del servizio al Settore R&M, è migliorato il tempo medio di attesa, passando da 105 secondi del 2012 a 90 secondi del 2013. Anche la risolutività durante la prima telefonata (FCR) con l'89% è migliorata. In tale ambito, inoltre, si registra un notevole aumento delle operazioni svolte in autonomia dai clienti gas e luce sul totale delle operazioni richieste (self care), passate dal 43% del 2012 al 51 % del 2013. Questo risultato è stato raggiunto attraverso l'introduzione di una serie di nuovi servizi "automatici", sia informativi che dispositivi su IVR telefonico e web, che permettono al cliente gas e luce di soddisfare una serie di necessità senza richiedere supporto ad un operatore fisico.

Mercato G&P

Soddisfazione dei clienti G&P sui servizi telefonici		2011	2012	2013
Punteggio soddisfazione clienti Eni (PSC)	(%)	88,6	89,7	90,4 [b]
Media Panel [a]		88,9	91,2	93,1

(a) Il panel analizzato si riferisce a società che rappresentano oltre il 50 % del mercato e che hanno più di 50.000 clienti (fonte: indagine AEEG relativa a qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas riferita al primo semestre 2013).
(b) Il valore del PSC 2013 è riferito al primo semestre in quanto alla data di pubblicazione del presente documento l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas non ha ancora pubblicato il dato del secondo semestre.

Anche nel 2013 il settore G&P ha proseguito il programma di iniziative volto ad aumentare il grado di soddisfazione dei clienti e a rappresentare un modello di riferimento per la qualità del servizio gas e luce. In questo scenario il punteggio di soddisfazione dei clienti (PSC) di G&P è incrementato registrando un 90,4%, rispetto all'89,7% del 2012.
Nel 2013 in Italia il settore G&P ha continuato il percorso di lancio di prodotti e servizi innovativi che facilitino la scelta del contratto gas e luce più aderente alle proprie esigenze energetiche, la gestione della bolletta e la scelta dei migliori servizi connessi alla fornitura di gas e luce, con una multicanalità di accesso "best in class".
Dal punto di vista del portafoglio offerte, nel 2013 è stato confermato per la clientela residenziale il pacchetto "eni3", ulteriormente potenziato durante l'estate 2013 con il lancio della campagna "eni3 summer". Inoltre nell'ultimo trimestre 2013 è stato lanciato il nuovo pacchetto "fixa super-Luce", con un prezzo che blocca la componente energia del costo dell'elettricità per 2 anni.
Nel 2013 è stato anche potenziato il pacchetto "suMisura", dedicato alle attività commerciali come negozi, bar e ristoranti, che dà la possibilità ai clienti di costruirsi l'offerta gas e luce più adeguata alle proprie esigenze energetiche e in base al proprio profilo di consumo energetico, ed è stato lanciato il pacchetto gas e luce "sottoControllo", dedicato alle piccole e medie imprese.
Sul versante della tutela del cliente, della trasparenza dei contratti e dell'assistenza alla clientela retail gas e luce, la Divisione G&P ha continuato a: (i) seguire un processo restrittivo di selezione dei partner commerciali integrandolo con strumenti contrattuali finalizzati a prevenire, dissuadere e sanzionare potenziali comportamenti scorretti da parte della forza vendita indiretta (agenti commerciali e teleseller); (ii) diffondere in maniera capillare un sistema di e-learning per la formazione dei venditori; (iii) offrire un processo di ripensamento alla proposta contrattuale più semplice e rapido attraverso un canale telefonico e fax; (iv)effettuare la check call di conferma su tutte le proposte contrattuali sottoscritte attraverso agenzie, negozi "eni energy store" e teleselling.
Tali attività hanno sostanzialmente ridotto a percentuali prossime allo zero il cosiddetto fenomeno dei "contratti non richiesti".
Nel 2013 il servizio di webolletta si è ulteriormente diffuso raggiungendo gli 800.000 clienti e oltre 2 milioni di bollette online consultate. Il servizio consente gratuitamente di visualizzare la bolletta nella propria area riservata 10 giorni prima rispetto alla rispetto alla normale consegna cartacea.
Nel 2013 i dati di awareness del brand Eni come fornitore di energia elettrica e gas hanno visto un incremento rispetto al 2012 (notorietà spontanea dal 44,9% al 51,6%, notorietà totale dal 79,6% al 83%).

Mercato R&M

Soddisfazione dei clienti R&M		**2011**	**2012**	**2013**
Indice di soddisfazione clienti	(scala Likert)	7,74	7,90	8,10
Clienti coinvolti nell'indagine di soddisfazione	(numero)	30.524	30.438	29.863

Nel settore Refining & Marketing in Italia a fine 2012 sono state lanciate le nuove carte consumer che associano alla funzionalità fedeltà anche quella di pagamento e in un anno sono state emesse più di 1 milione di carte, il cui 40% è costituito da nuovi clienti. Il data base dei clienti you&eni si è pertanto arricchito raggiungendo circa 7 milioni di carte.
Nel 2013 sono state implementate azioni di Customer Relationship Management (CRM) rivolte ai clienti iscritti al programma you&eni, offrendo loro bonus e sconti in seguito all'adozione di comportamenti virtuosi e coinvolgendo i partner del programma nella realizzazione di particolari offerte per facilitare la raccolta punti.
Inoltre, per assicurare un servizio d'eccellenza, sono svolti periodicamente corsi di formazione su varie tematiche rivolti ai gestori, non solo dal punto di vista tecnico ma anche per ciò che concerne la relazione con il cliente finale. In questi ambiti è stata data particolare attenzione alla formazione dei gestori *eni café*.
Il 16 dicembre 2013 Eni ha lanciato a Milano "Enjoy", iniziativa di Smart Mobility per l'offerta alla clientela di prodotti e servizi di mobilità a basso impatto ambientale con specifico focus sul car sharing, servizio che favorisce il passaggio da logiche di possesso del mezzo a logiche di utilizzo in condivisione dello stesso in modo da consentire di rinunciare all'automobile privata, con notevoli benefici in termini di riduzione delle emissioni inquinanti, ma non alla flessibilità delle proprie esigenze di mobilità. L'auto, in questo modo, passa dall'ambito dei beni di consumo a quello dei beni di servizio.

La sicurezza delle persone

		2011	2012	2013
Indice di frequenza infortuni	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	0,60	0,49	0,35
- dipendenti		0,65	0,57	0,40
- contrattisti		0,57	0,45	0,32
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0,021	0,021	0,014
- dipendenti		0,025	0,026	0,018
- contrattisti		0,018	0,017	0,012
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	1,51	1,17	1,04
- dipendenti		1,75	1,45	1,35
- contrattisti		1,37	1,01	0,86
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	1,94	1,10	0,98
- dipendenti		1,19	0,87	1,74
- contrattisti		2,38	1,23	0,53
Near miss	(numero)	2.723	2.862	3.961
Ore di formazione sulla sicurezza	(ore)	1.354.705	1.259.228	2.112.319
- di cui ai dirigenti		8.244	5.046	7.290
- di cui ai quadri		131.541	69.890	73.067
- di cui agli impiegati		474.568	312.817	996.364
- di cui agli operai		740.352	871.475	1.035.598
Investimenti e spese in sicurezza	(€ migliaia)	320.118	370.950	408.794
- di cui spese correnti		193.227	260.420	253.312
- di cui investimenti		126.891	110.530	155.482

Nel 2013 è continuato il trend di miglioramento nel campo della sicurezza, con gli indici infortunistici più bassi degli ultimi nove anni e un numero di infortuni in calo del 32% rispetto al 2012 e di oltre il 70% rispetto al 2006, passando dagli oltre 750 eventi ai poco più di 200 nel 2013. L'indice di frequenza infortuni della forza lavoro totale Eni (pari a 0,35) è in calo del 28,7% rispetto al 2012; in particolare, rispetto al 2012 il miglioramento relativo all'indice di frequenza infortuni dei dipendenti è stato del 28,9%, mentre per i contrattisti il miglioramento è stato del 29%.
Nel 2013 sono avvenuti 4 infortuni mortali a dipendenti (nel 2012 sono stati 2 e 3 nel 2011) e 2 a contrattisti (nel 2012 sono stati 5 e 10 nel 2011). Tutti gli eventi mortali del 2013 sono avvenuti nel settore I&C. Nel corso del 2013 è proseguito il progetto "zero fatalities" volto ad aggredire in modo ancora più incisivo le cause principali degli infortuni mortali. In tale contesto è stato realizzato un video che illustra le "golden rules" per la prevenzione delle cadute dall'alto, destinato a tutto il personale (dipendenti e contrattisti) dei siti operativi.
Nel 2013 è proseguito il programma di comunicazione e formazione "eni in safety" (raggiungendo i 200 workshop realizzati), con estensione anche ai contrattisti ritenuti più critici ed è continuata la campagna "safety road show" con la visita nei siti operativi Eni in Italia e all'estero e la partecipazione complessiva di oltre 2.500 persone tra dipendenti e contrattisti.
Le spese totali per la sicurezza sono aumentate del 10,2% rispetto al 2012 a seguito dell'incremento degli investimenti (+40,7%), in particolare nel settore E&P dove sono stati investiti oltre € 43 milioni per studi specifici di sicurezza procedure e standard e, secondariamente, agli investimenti del settore della chimica per impianti e attrezzature antincendio (pari a oltre € 10 milioni). Le spese correnti, pur rimanendo sostanzialmente stabili (-2,7%), indicano un impegno economico crescente per impianti e attrezzature (la spesa 2013 più che raddoppia il proprio valore rispetto al 2012), in relazione ai settori E&P, R&M e Chimica che registrano spese superiori ai € 20 milioni ciascuno.

La salute delle persone

		2011	2012	2013
Health Impact Assessment realizzati	(numero)	20	28	23
Indagini ambientali		6.655	7.030	6.707
Certificazioni OHSAS 18001		74	100	108
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria		65.396	71.186	73.741
Malattie professionali denunciate		135	69	68
Esami diagnostici		342.058	341.995	355.762
Prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali		509.473	536.958	548.386
- di cui a dipendenti		412.941	442.177	449.690
- di cui a soggetti terzi		96.532	94.781	98.696
Vaccinazioni erogate dalle strutture aziendali		31.397	23.700	22.795
- di cui a dipendenti		20.917	18.635	17.700
- di cui a soggetti terzi		10.480	5.065	5.095
Spese salute pro-capite	(euro)	1.088	619	624
Investimenti e spese Salute e Igiene	(€ migliaia)	78.950	48.192	51.317
- di cui spese correnti		78.006	47.298	50.984
- di cui investimenti		945	894	333

Nel 2013 è proseguito in tutte le società Eni il programma di implementazione del sistema di gestione salute e sicurezza finalizzato all'ottenimento, entro il 2015, della certificazione OHSAS 18001 per tutte le società controllate che presentano un profilo di rischio HSE significativo. In particolare:

- nel settore E&P, sono state riconfermate tutte le certificazioni conseguite nei periodi precedenti ed è stata acquisita la certificazione della società a controllo congiunto INAgip doo;
- il settore G&P, dove tutte le centrali elettriche EniPower hanno riconfermato le proprie certificazioni, ha esteso ulteriormente la copertura delle attività di trasporto estero gas con il conseguimento della certificazione delle controllate Sergaz SA, Adriaplin doo ed Eni Gas & Power France SA;
- nel settore R&M è proseguita l'attività di mantenimento ed estensione delle certificazioni negli ambiti industriale, logistica e commerciale, con la copertura delle attività di bonifica siti dismessi, della Raffineria di Gela (che si aggiunge alle altre quattro raffinerie già certificate), delle società controllate Costiero Gas Livorno SpA, Petrolig Srl, Eni Austia GmbH, Eni Marketing Austria GmbH, Eni Mineralolhandel GmbH e Oleoduc du Rhone SA;
- nel settore della Chimica, è stata confermata la copertura di tutti gli stabilimenti italiani ed esteri;
- nel settore I&C si sono confermate tutte le certificazioni già ottenute negli scorsi anni sono state inoltre certificate le società operative Saipem Contracting Netherlands BV – Sharjah Branch e PT Saipem Indonesia Karimun Branch ed è stata completata la certificazione di Saipem SpA con la copertura anche delle attività di Drilling.

Proseguono la realizzazione di periodiche campagne di monitoraggio ambientale/espositivo e l'erogazione di prestazioni sanitarie. I settori E&P, R&M e G&P anche nel 2013 hanno realizzato studi di valutazione del profilo sanitario del Paese in cui si opera e di analisi dei rischi per la salute sia dei dipendenti sia delle comunità, attraverso Health Risk Assessment e Health Survey. Nel 2013 le indagini ambientali hanno registrato complessivamente una flessione, (riconducibile all'uscita dal dominio di consolidamento della controllata del settore G&P Distribuidora de Gas Cuyana e all'andamento rilevato per il settore Altre Attività, anche per la chiusura definitiva dell'impianto dicloroetano presso il sito di Assemini), mentre gli esami diagnostici sono aumentati (per il contributo del settore I&C, con oltre 30.000 esami in più rispetto al 2012) così come le prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali (in crescita o stabili presso la maggior parte dei settori).

Il numero di vaccinazioni complessivamente cala per la flessione nel settore I&C che viene solo parzialmente compensata dall'aumento del parametro in Congo e Nigeria nel settore E&P.

Il dato consolidato Eni delle malattie professionali per cui si è richiesto il riconoscimento rimane stabile sui valori del 2012, dimezzato rispetto agli anni precedenti.

La spesa totale per la salute (+6,5% rispetto al 2012) registra impegni economici in crescita relativamente alla medicina del lavoro (settori E&P e Chimica), all'igiene industriale (settori E&P, R&M e Chimica) e alla formazione e informazione (settori E&P, Chimica, I&C e corporate e società finanziarie).

L'occupazione

(numero)	2011	2012	2013
Dipendenti al 31 dicembre	72.574	77.838	82.289
- uomini	60.032	64.978	68.688
- donne	12.542	12.860	13.601
- Italia	27.058	26.804	26.782
- Estero	45.516	51.034	55.507
Dipendenti all'estero per tipologia	45.516	51.034	55.507
- locali	34.801	39.668	43.121
- espatriati italiani	3.208	3.867	3.955
- espatriati internazionali (inclusi TCN)	7.507	7.499	8.431
Dipendenti per tipologia di contratto	72.574	77.838	82.289
- determinato	30.664	35.896	38.813
- indeterminato	41.910	41.942	43.476
- part-time	1.044	1.132	1.060
- full-time	71.530	76.706	81.229
Dipendenti dirigenti	1.468	1.474	1.475
- di cui donne	152	159	160
Dipendenti quadri	12.754	13.199	13.637
- di cui donne	2.477	2.615	2.767
Dipendenti impiegati	36.019	38.497	39.943
- di cui donne	9.394	9.777	10.310
Dipendenti operai	22.333	24.668	27.234
- di cui donne	519	309	364
Dipendenti fascia d'età 18-24	3.587	4.203	4.636
- di cui donne	668	669	751
Dipendenti fascia d'età 25-39	31.859	35.161	36.906
- di cui donne	5.738	6.079	6.421
Dipendenti fascia d'età 40-54	29.190	29.998	31.200
- di cui donne	5.209	5.089	5.250
Dipendenti fascia d'età over 55	7.938	8.476	9.547
- di cui donne	927	1.023	1.179
Dipendenti per titolo di studio	72.574	77.838	82.289
- inferiore al diploma	17.677	15.535	10.406
- diploma	32.631	35.154	40.030
- laurea	19.446	23.565	26.911
- formazione post-laurea	2.820	3.584	4.942
Numero di assunzioni	5.592	6.372	6.666
- di cui donne	1.157	950	961
Numero di risoluzioni	5.163	5.242	5.853
- di cui donne	833	693	610

Nel 2013 si è registrato un incremento di 4.451 lavoratori rispetto al 2012, pari al 5,7%. Questo numero è determinato dalla diminuzione di 22 occupati in Italia (ad oggi 26.782 persone, 32,5% dell'occupazione complessiva) e dall'incremento di 4.473 occupati all'estero (ad oggi 55.507, pari al 67,5% dell'occupazione complessiva).
In Italia, sono state effettuate 1.565 assunzioni, di cui 579 con contratto a tempo determinato.
Le assunzioni a tempo indeterminato e quelle con contratto di apprendistato (complessivamente 986 unità) hanno riguardato in gran parte laureati (623) inseriti prevalentemente in posizioni operative. Sono stati risolti 1.514 rapporti di lavoro, di cui 844 a tempo indeterminato e 670 a tempo determinato. Queste riduzioni sono prevalentemente collegate alle azioni di ristrutturazione in fase di attuazione .
L'età media delle persone che operano in Italia è di 43,7 anni, all'estero di 38,9 anni, in lieve crescita rispetto al 2012.

Sviluppo internazionale

(numero)	2011	2012	2013
Dipendenti in Africa	13.501	11.882	12.413
- di cui donne	1.021	1.069	1.137
Dipendenti in America	8.194	9.403	13.547
- di cui donne	1.270	1.244	1.556
Dipendenti in Asia	13.545	17.495	17.596
- di cui donne	1.334	1.448	1.522
Dipendenti in Australia e Oceania	402	1.119	1.139
- di cui donne	97	172	162
Dipendenti in Italia	27.058	26.804	26.782
- di cui donne	6.022	6.114	6.245
Dipendenti nel Resto d'Europa	9.874	11.135	10.812
- di cui donne	2.798	2.813	2.979
Dipendenti all'estero locali per categoria professionale	34.801	39.668	43.121
- di cui dirigenti	228	223	216
- di cui quadri	3.476	3.798	4.001
- di cui impiegati	17.529	19.683	20.522
- di cui operai	13.568	15.964	18.382
Dipendenti in Paesi non OECD	34.313	37.659	38.336

La maggior parte dei nuovi inserimenti di persone all'estero nel 2013 ha riguardato in via prioritaria il settore I&C (+3.872 unità) da ricondurre principalmente all'incremento di risorse locali e di espatriati a supporto dei progetti in corso di realizzazione (Messico, Canada, Australia, Penisola Arabica, Nord-Ovest Africa), alle attività di prefabbricazione in Brasile e in misura minore ai centri di ingegneria in India e Nigeria.
L'incremento del settore E&P (+848 unità) è da attribuire all'aumento del presidio nei Paesi in sviluppo (Angola, Mozambico, Indonesia, Norvegia, Kazakhstan) e nei Paesi con attività di operations (Iraq, Libia, USA), all'apertura di nuove filiali esplorative (Cipro, Vietnam, Kenya), all'acquisizione di eni engineering da Saipem (circa 120 unità) e alla cessione di attività in Russia.
Nel 2013 è stata costituita la società Versalis International che ha incorporato le società PE Benelux e PE Iberica e le società non consolidate PE Polska, Norden, PE Hellas; ciò ha comportato un lieve incremento del settore (31 unità).
Nel settore G&P si evidenzia un decremento (-290 risorse), dovuto per la quasi totalità al deconsolidamento della società argentina Distribuidora de Gas Cuyana.
Operano complessivamente all'estero 3.955 espatriati italiani nelle società consolidate. I dipendenti all'estero locali registrano un incremento rispetto al 2012 (+ 8,7%). La categoria maggiormente coinvolta è quella degli operai (+15%); in aumento anche gli impiegati (+4,3%) e i quadri (+5,3%); in lieve calo il numero dei dirigenti.

Pari opportunità

		2011	2012	2013
Dipendenti donne in servizio	(%)	17,28	16,52	16,53
Donne assunte		20,71	14,91	14,42
Donne in posizioni manageriali (dirigenti e quadri)		18,49	18,91	19,37
Donne dirigenti		10,35	10,79	10,85
Tasso di sostituzione per genere		1,08	1,22	1,14
- uomini		1,02	1,19	1,09
- donne		1,39	1,37	1,58
Dipendenti che hanno usufruito di congedo parentale	(numero)	567	522	641
- di cui donne		458	409	500
Dipendenti in rientro da congedo parentale		539	477	586
- di cui donne		427	352	452
Pay gap senior manager (donne vs uomini)	(%)	96	97	96
Pay gap middle manager e senior staff (donne vs uomini)		97	96	98
Pay gap impiegati (donne vs uomini)		96	97	94
Pay gap operai (donne vs uomini)		101	104	102
Pay gap totale (donne vs uomini)		98	100	98

A fine 2013 lavorano in Eni 13.601 donne (il 16,53% dell'occupazione complessiva) di cui 6.245 in Italia (23,3% dei dipendenti che operano in Italia) e 7.356 all'estero (13,3% dei dipendenti che operano all'estero). In Italia, delle 623 assunzioni effettuate nel corso del 2012, il 25,5% ha riguardato personale femminile. Da rilevare che nel 2013 il tasso di sostituzione delle donne (rapporto tra assunzioni/risoluzioni a tempo indeterminato) è incrementato rispetto al 2012 sia in Italia sia a livello mondiale (complessivamente 1,37 nel 2012 e 1,58 nel 2013).
Per quanto riguarda la percentuale di donne che ricoprono posizioni manageriali (donne dirigenti e quadri) si è passati dal 18,49% del 2011, al 18,91% nel 2012 e al 19,37% del 2013.
Nel 2013 è stata aggiornata la rilevazione del pay gap di genere, secondo la metodologia utilizzata nel 2011 e 2012 che neutralizza, nella comparazione retributiva, gli eventuali effetti derivanti da differenze di livello di ruolo e anzianità. Tale rilevazione è stata condotta a livello globale su un campione pari a oltre il 90% della popolazione Eni (circa 76.000 risorse in più di 60 Paesi) con un incremento del 13% rispetto al campione 2012. I risultati dell'analisi a livello globale confermano nella media un sostanziale allineamento tra le retribuzioni della popolazione femminile e quella maschile a parità di livello di ruolo e anzianità.

Valorizzazione delle persone

(%)	2011	2012	2013
Dipendenti coperti da management review (dirigenti) [a]	100	100	100
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri e giovani laureati)	53	55	60
Dipendenti coperti da rilevazione del potenziale (giovani laureati ed esperti)	41	33	23 [b]

(a) La percentuale è riferita ai dirigenti sui quali il processo è applicabile.
(b) Flessione percentuale dovuta all'estensione del perimetro di analisi della popolazione dei giovani laureati fino a 7 anni di anzianità aziendale. Le attività di conoscenza e apprezzamento delle capacità delle persone di Eni sono proseguite nel corso del 2013 con un approccio sempre più orientato al deployment degli strumenti di sviluppo nelle realtà estere.

Nel corso del 2013 è stata realizzata, come ogni anno, la mappatura completa delle risorse manageriali attraverso lo strumento della management review. Per specifici segmenti di risorse manageriali è stata approfondita la valutazione di capacità e competenze, i cui risultati hanno contribuito all'aggiornamento dei "succession plan" e alla rappresentazione in occasione del comitato nomine di Eni per le posizioni di competenza. Il processo di mappatura delle risorse ha coinvolto anche la popolazione dei quadri e dei giovani laureati che annualmente vengono valutati dal proprio responsabile attraverso lo strumento della Segmentazione. In particolare, nel corso del 2013, sono state mappate più della metà dipendenti delle persone Eni e, in particolare, l'86% dei quadri e il 41% dei giovani laureati.
Prosegue l'impegno di Eni nella valutazione delle performance, con una copertura complessiva, in Italia e all'estero, pari al 97% dei dirigenti e al 57% di quadri e giovani laureati, per un totale complessivo del 60%. Nel corso del 2013 si è completata l'impostazione del nuovo processo di Performance e Feedback e sono stati avviati gli incontri di comunicazione necessari all'implementazione del sistema. Il nuovo processo prevede il coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale, Italia ed estero, con obbligo di applicazione del performance management per tutti i dirigenti, i manager e i giovani laureati. Il processo di feedback è stato esteso a tutta la popolazione aziendale. Nel corso del 2014 sarà avviato un progetto di semplificazione dei due processi e dei tool a supporto al fine di aumentarne l'efficacia in termini di indirizzo, guida e monitoraggio dei risultati individuali e dei comportamenti da migliorare (anche con riferimento al processo di inserimento dei neoassunti), e di avviare progressivamente l'estensione del target del feedback.
Nel corso del 2013 sono state avviate complessivamente tre campagne di Prospettiva 360° (di cui due chiuse entro l'anno) per un totale di 370 partecipanti; di questi 157 hanno usufruito dell'erogazione in lingua inglese o francese. Il processo, che tra 2011 e 2012 aveva coinvolto risorse presenti in Italia, è finalizzato ad aumentare la consapevolezza dei partecipanti sui propri comportamenti acquisendo i punti di vista dei responsabili, dei pari/colleghi e dei collaboratori.
Per quanto riguarda la valutazione del potenziale, al fine di apprezzare al meglio l'internazionalità del business, si è scelto di estendere il perimetro di analisi, portando la popolazione dei giovani laureati ad una fascia di età che comprende le risorse fino ai 7 anni di anzianità (fino allo scorso anno era massimo a 5 anni). Per questa ragione, l'andamento della percentuale dei dipendenti coperti da rilevazione del potenziale (giovani laureati ed esperti), è l'indicatore che più risente dell'aumento del bacino di riferimento. Dalla lettura dei dati in termini assoluti, la tendenza del numero totale delle rilevazioni degli ultimi anni è in aumento: nel corso del 2013 sono state effettuate complessivamente 883 valutazioni; +10% rispetto al 2012 che contava un totale di 797 iniziative. Oltre a questo indice, degno di nota, è l'attività di valutazione che ha coinvolto nel corso dell'anno la popolazione dei quadri e dei dirigenti per un ammontare di 120 valutazioni di Individual Assessment e Management Appraisal.

La formazione

		2011	2012	2013
Ore di formazione per tipologia	(ore)	3.126.935	3.132.350	4.349.352 [a]
- HSE e qualità		1.594.357	1.547.274	2.213.450
- Lingua ed informatica		297.012	311.142	339.058
- Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		198.073	213.779	233.949
- Professionale - trasversale		320.211	251.668	334.018
- Professionale tecnico-commerciale		717.282	808.487	1.228.877
Spese in formazione [a]	(€ milioni)	49,98	55,67	75,91

(a) Il consuntivo include le attività svolte nel corso del 2013 nell'ambito del progetto Iraq per la controllata Zubair Field Operation Division.

Nel 2013 le ore di formazione hanno registrato un incremento di circa il 39% rispetto all'anno precedente, mentre la spesa complessiva ha registrato un incremento di circa il 36%, con uno sviluppo delle attività realizzate presso sedi estere.
Eni ha proseguito la collaborazione con il mondo accademico sviluppando il network universitario incentrato sulle tematiche Oil & Gas e, in generale, ampliando le relazioni con istituzioni accademiche e business school di prestigio. In particolare, attraverso Eni Corporate University, sono state attivate diverse iniziative con prestigiosi Atenei: il master "Petroleum Engineering and Operations" e la laurea magistrale "Petroleum Engineering" con il Politecnico di Torino; i master "Progettazione di Impianti Oil & Gas" e "Safety and Environmental Management in the Oil&Gas Industry" con l'Università di Bologna; le lauree magistrali "Orientamento Energetico - Idrocarburi" con il Politecnico di Milano e "Geologia degli Idrocarburi" con l'Università di Perugia; è stata attivata la quinta edizione del master di primo livello "Management of Health, Safety, Environment & Quality System" organizzato con l'Università di Pisa e con la collaborazione del consorzio QUINN; è stato realizzato il progetto "Integrated petroleum geoscience course" con l'Università di Perugia.
In collaborazione con SDA Bocconi School of Management è stata realizzata la 4° edizione dell'"Eni program for management development" che ha coinvolto 28 giovani quadri in sviluppo di tutte le realtà Eni in Italia e all'estero. Il programma è finalizzato a offrire metodologie e strumenti per l'acquisizione di una visione integrata dell'azienda, la comprensione delle dinamiche economico-finanziarie, la gestione di nuovi modelli di sviluppo del business in contesti internazionali e l'acquisizione di competenze di team leadership e team working.
In collaborazione con Imperial College Business School e Oxford Said Business School è stato realizzato un percorso di sviluppo di eccellenza, l'"ETS Summer School", per 35 giovani risorse su tematiche di general management, finanza e negoziazione.
Complessivamente nel 2013 sono stati gestiti e monitorati 160 partecipanti tra allievi dei master, studenti delle lauree magistrali e borsisti; tutti i partecipanti alle principali iniziative organizzate sono stati assunti dalle Società/Divisioni del Gruppo.

Formazione Anti-corruzione
La formazione Anti-corruzione è obbligatoria ed è estesa a tutto il personale a rischio, in Italia e all'estero. Essa ha l'obiettivo di illustrare le leggi anti-corruzione applicabili, il compliance program Anti-corruzione di Eni e di fornire le conoscenze e gli strumenti per riconoscere le condotte che possono costituire reati, le azioni da intraprendere, i rischi, le responsabilità e le sanzioni che possono derivarne, al fine di prevenire e contrastare eventi corruttivi.
La formazione è svolta attraverso corsi online (e-learning) ed eventi formativi in aula (workshop) tenuti dall'ufficio legale Anti-corruzione (ACLSU) in Italia e all'estero. Nel corso del 2012 è stata elaborata una nuova versione dell'e-learning in considerazione delle modifiche intervenute nella normativa internazionale in materia di Anti-corruzione e, di riflesso, nelle normative interne. Tale nuova versione dell'e-learning è stata erogata a partire dal 2013.
Nel 2013, con il nuovo ciclo di e-learning, sono state formate circa 9.200 risorse.
Con specifico riguardo agli eventi formativi in aula, nel 2013 sono stati effettuati 57 incontri (13 workshop Anti-corruzione presso società controllate all'estero; 5 incontri formativi dedicati a specifiche funzioni di Eni quali Affari Legali, Internal Audit, Comunicazione; 8 incontri formativi per top management; 4 incontri "Responsible Leadership"; 1 Welcome Board per i consiglieri di Eni e delle società controllate; 11 partecipazioni ai "Road Show sicurezza"; 15 incontri di "formazione istituzionale quadri") nel corso dei quali sono state incontrate circa 1.570 risorse.

Il coinvolgimento delle persone

		2011	2012	2013
Utenti con accesso al portale MyEni	(numero)	25.746	23.578	25.088
Programma Cascade: incontri realizzati		565	569	1.000 [(a)]
- Paesi coinvolti		40	44	44
- Soddisfazione dei partecipanti (feedback positivi sull'iniziativa)	(%)	87	88	87

(a) I primi incontri di business sono stati diffusi attraverso la intranet aziendale e sono stati privilegiati gli staff meeting di unità per tutti gli incontri successivi.

Nel 2013 il portale MyEni si è riconfermato il principale strumento di ingresso nel mondo Eni, di comunicazione e di supporto all'attività quotidiana. Visibile nella versione italiana a 25.088 persone, la versione internazionale (MyEni International) è oggi raggiungibile da ogni consociata collegata alla rete telematica Eni ed è pagina predefinita in 43 consociate, aperta a un totale di circa 8.100 persone.
Il programma Cascade, rivolto a tutte le persone di Eni con l'obiettivo di trasmettere le strategie della Società per area di business, è giunto nel 2013 alla sua settima edizione. Quest'anno è stata rinnovata la formula con l'obiettivo di rendere il programma più interattivo e tempestivo. È stata utilizzata l'intranet per diffondere i primi incontri di business e sono stati privilegiati gli staff meeting di unità per tutti gli incontri successivi. L'apprezzamento generale dell'iniziativa è stato elevato e in linea con quello del 2012. Il Cascade, oltre l'Italia, ha coinvolto altri 43 Paesi.
Anche per il 2013 prosegue l'impegno nel proporre un modello di welfare aziendale qualitativamente e quantitativamente consistente, quale leva di engagement per le persone di Eni. Vengono riconfermati gli ambiti prioritari di intervento individuati, legati ai temi di "Health Promotion", "Work-Life Balance", "Time & Money Saving".
Nel 2013, particolarmente rilevante è stato l'investimento nell'area "Health Promotion" con l'avvio del nuovo progetto "Previeni con eni", evoluzione

del "Piano Diagnosi Precoce", volto a estendere il piano di screening oncologico con l'inserimento di ulteriori prestazioni mediche. L'obiettivo è quello di offrire un pacchetto, con cadenza biennale, di visite ed esami più approfondito e completo a supporto della prevenzione secondaria. Il progetto è stato avviato nel mese di novembre presso tre siti "pilota" (Ravenna, Brindisi e Genova) con un bacino potenziale di 1.000 persone. Dalla data di avvio circa 90 persone hanno aderito all'iniziativa. Nel 2014 il progetto sarà esteso in diverse altre sedi coinvolgendo, potenzialmente, circa 3.300 persone Eni sul territorio nazionale.
Nell'ambito del Work-Life Balance, proseguono le attività organizzate con l'obiettivo di supportare le persone di Eni nella gestione dei figli; tra le iniziative, che nel 2013 hanno coinvolto complessivamente più di 2.600 tra bambini e ragazzi, rientrano l'organizzazione dei soggiorni estivi, dei soggiorni tematici, dei campus estivi in città, del nido scuola Eni. In coerenza con l'impegno di Eni nel promuovere iniziative volte a sostenere i giovani e la loro formazione personale e professionale, nel 2013 è stata avviata una nuova iniziativa rivolta ai figli delle persone di Eni di età compresa tra i 16 e i 18 anni. Tale iniziativa, realizzata in collaborazione con Fondazione Intercultura (onlus partner delle più importanti organizzazioni mondiali di scambi interculturali) ha consentito la messa a disposizione di 10 soggiorni di studio all'estero che hanno permesso ai ragazzi di vivere e studiare in un altro Paese per un intero anno scolastico, vivendo un'esperienza unica per perfezionare una lingua straniera, condividere culture e usi differenti, ma soprattutto crescere nell'ottica della multiculturalità.
Nell'area "Time & money saving", per supportare il potere di spesa delle persone in questo particolare momento di congiuntura economica sfavorevole, sono state rinnovate le convenzioni esistenti (in ambito viaggi, leisure, auto, abbigliamento, sanitario, ecc.) e ne sono state attivate di nuove, tra le quali quelle in ambito e-commerce, che riguardano alcune tra le categorie merceologiche più comunemente acquistate dalle famiglie.
Infine nel 2013 sono proseguite, in Italia e all'estero, tutte le attività volte a promuovere un saldo legame delle persone di Eni con l'azienda (seniority awards, sostegno ad associazioni di dipendenti ed ex dipendenti, contributi per strutture dopolavoristiche) oltre ad iniziative promosse a livello locale che vedono il coinvolgimento delle persone di Eni (ricorrenze, festività, eventi sportivi aziendali). In quest'ambito, anche quest'anno il "Trofeo della neve", organizzato a Folgaria, ha visto il coinvolgimento di 1.726 persone di Eni, per un totale di 27 società partecipanti di cui 9 estere, e ha rappresentato un momento di integrazione tra colleghi che lavorano in differenti aree geografiche e organizzative, volto anche al sostegno della onlus Smile Train Italia.

Le relazioni industriali

(numero)	2011	2012	2013
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva (Italia)	30.506	30.480	30.590
Consultazioni, negoziazioni con i sindacati su cambiamenti organizzativi (Italia) [a]	437	359	278

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

Nell'anno 2013, in coerenza con il verbale di accordo per lo sviluppo e la competitività e per un nuovo modello di relazioni industriali del 26 maggio 2011 si segnalano i confronti con le Organizzazioni Sindacali che hanno prodotto intese volte a supportare e favorire i processi di efficienza sugli assetti organizzativi e produttivi in particolare il progetto di riqualificazione degli Stabilimenti petrolchimici di Assemini e di Priolo e la riconversione industriale della Raffineria di Gela.
Nel mese di luglio, con la sottoscrizione di specifici accordi sindacali, è stato avviato un programma di collocamento in mobilità, per un numero massimo di 1.000 persone nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative aziendali: nell'accordo sono state individuate tutte le misure volte a minimizzare gli impatti sulle risorse. Il programma di mobilità si concluderà nel 2014. Eni inoltre, in un'ottica di ricambio professionale e occupazionale, procederà nell'arco del triennio 2013-2015 al progressivo inserimento di 300 laureati/diplomati e delle risorse con contratto di somministrazione a tempo determinato e con contratto a tempo determinato per il settore energia e petrolio e chimico.
Il progetto di sperimentazione del telelavoro, avviato a maggio 2012, ha rappresentato un positivo strumento in grado di favorire le giuste forme di conciliazione tra l'attività lavorativa e la vita privata: per tale ragione, è stato definito un ampliamento della sperimentazione ad altri business Eni e l'estensione dello stesso a situazioni particolari di disabilità del personale dipendente.
In ambito associativo, tra i principali contratti collettivi nazionali di lavoro applicati in Eni, si segnala in Italia il rinnovo del CCNL Energia e Petrolio.
Relativamente alle attività di relazioni industriali a livello internazionale, si segnalano i rapporti con il Comitato Aziendale Europeo (CAE) sull'andamento delle politiche Eni in ambito europeo e con i rappresentanti dell'Osservatorio Europeo per la sicurezza e salute dei lavoratori. L'incontro nel 2013 si è svolto nella località di Bruges a luglio. Una giornata è stata dedicata a un workshop seminariale per i delegati con approfondimenti sugli orientamenti e i provvedimenti dell'Unione Europea in tema di politiche energetiche e politiche occupazionali e sui progetti Eni relativi alle tematiche dell'integrità e della non discriminazione. Un ambiente di lavoro che "non discrimina" per le diversità di genere, orientamento, cultura e generazione costituisce, infatti, un elemento essenziale del rispetto dei diritti fondamentali della persona e anche una condizione favorevole alla valorizzazione e allo sviluppo delle competenze e delle capacità individuali.

Il contenzioso del lavoro

		2011	2012	2013
Contenziosi dipendenti	(numero)	1.170	1.383	1.607
Rapporto prevenzione/controversie		952/1.170	864/1.383	577/1.607
Rapporto controversie/dipendenti	(%)	1,39	1,80	1,95

Nel 2013 è continuato l'impegno di Eni nella prevenzione e nella gestione delle controversie giuslavoristiche operando già in fase di precontenzioso con strumenti efficaci per la riduzione del contenzioso e dei costi conseguenti. Grazie alla continua assistenza legale fornita, il livello di conflittualità si mantiene su valori bassi in considerazione delle dimensioni aziendali e dell'articolata legislazione lavoristica, in particolare di quella italiana. Le rivendicazioni presso i fori giudiziari italiani e non che hanno per oggetto richieste connesse con il rapporto di lavoro quali ad esempio il superiore inquadramento contrattuale, il riconoscimento di differenze retributive e, in particolare per l'Italia, il presunto demansionamento, si mantengono su un livello estremamente basso (rappresentano lo 0,35% dei dipendenti in servizio a dicembre 2013). Ciò a conferma di un modello di organizzazione del lavoro che consente alle persone di Eni e gli riconosce, attraverso anche un condiviso sistema classificatorio del personale, di esprimersi al meglio delle proprie competenze e potenzialità.
La maggior parte delle vertenze (18% del totale) riguardano le malattie professionali e rappresentano, in questo momento, un fenomeno tipico delle vertenze lavoristiche italiane dovute a richieste per presunte esposizioni ad agenti potenzialmente dannosi spesso riconducibili a siti industriali acquisiti nel passato da Eni.
Circa il 16% del totale dei contenziosi riguarda invece rivendicazioni conseguenti ai processi di esternalizzazione perseguiti da Eni quali trasferimenti di rami aziendali e appalti di servizi.
Infine, per quanto riguarda le vertenze all'estero, assumono particolare importanza, oltre le già citate rivendicazioni retributive, le richieste di partecipazione agli utili societari.

Le spese per il territorio

(€ milioni)	2011	2012	2013
Spese totali per il territorio	100,885	90,568	100,547
- di cui interventi sul territorio derivanti da accordi, convenzioni e PSA	69,279	63,052	57,570
- di cui liberalità connesse a iniziative a favore del territorio	0,865	3,377	0,813
- di cui quote di adesione a organismi associativi	1,624	1,803	1,800
- di cui contributi a Eni Foundation	3,000	-	10,000
- di cui sponsorizzazioni per il territorio	22,399	18,618	26,469
- di cui contributi alla Fondazione Eni Enrico Mattei	3,718	3,718	3,895

Nel 2013 la spesa complessiva a favore del territorio ammonta a oltre €100 milioni e comprende gli interventi sul territorio derivanti da accordi, convenzioni e PSA (community investment), le liberalità connesse a iniziative a favore del territorio, le quote di adesione a organismi associativi, le sponsorizzazioni, i contributi a Fondazione Eni Enrico Mattei. Oltre €57 milioni (circa il 60% del totale) sono stati investiti in progetti per le comunità, stabiliti nell'ambito di accordi o convenzioni con gli stakeholder locali, per favorire e promuovere lo sviluppo delle comunità e dei Paesi di cui Eni è ospite.

Gli interventi sul territorio (Community Investment)

(€ milioni)	2011	2012	2013
Interventi sul territorio derivanti da accordi, convenzioni e PSA per tipologia	69,279	63,052	57,570
- formazione/addestramento professionale	4,570	9,886	13,527
- ambiente	15,899	9,698	9,164
- cultura	1,938	1,300	1,713
- istruzione ed educazione	3,207	3,789	5,384
- sanità	2,035	3,886	2,931
- sviluppo di infrastrutture	18,334	20,344	15,176
- sviluppo socio-economico	6,794	6,357	5,792
- relazioni con le comunità	7,134	7,077	2,332
- accesso all'energia	9,368	0,715	1,551

La spesa complessiva in interventi per il territorio derivanti da accordi e convenzioni (community investment) ammonta nel 2013 a oltre € 57 milioni, di cui circa il 93% realizzati nell'ambito delle attività di esplorazione e produzione. La spesa nel continente africano si mantiene costante, continuando a registrare un trend positivo in Africa Sub-Sahariana, dove nel 2013 sono stati spesi €25,7 milioni contro i 23,2 dell'anno precedente. Per quanto concerne i dati E&P, il consuntivo 2013 è di €53,3 milioni, inferiore rispetto al consuntivo 2012 pari a €59,5 milioni. Tale decremento si spiega con minori investimenti principalmente in materia di sviluppo infrastrutturale in Kazakhstan, e una riduzione della spesa sulla formazione in Egitto; allo stesso tempo si registrano maggiori investimenti in tema di accesso all'energia, istruzione, educazione e formazione. Per quanto riguarda l'accesso all'energia, l'aumento è imputabile all'avanzamento dei progetti di elettrificazione per le comunità locali in Nigeria.

Le sponsorizzazioni per il territorio

(€ migliaia)	2011	2012	2013
Le sponsorizzazioni per il territorio per settore d'intervento	22.399	18.618	26.469
- salute	168	40	-
- formazione	71	185	183
- educazione	436	862	366
- ambiente	233	69	122
- cultura	15.771	13.678	21.438
- infrastrutture sociali	162	37	60
- interventi sociali	5.559	3.748	4.300

Eni opera a favore delle comunità anche attraverso il sostegno di iniziative selezionate in base a criteri diversi, quali l'affinità all'immagine e all'identità dell'azienda, il legame con il territorio, l'aderenza agli obiettivi di business e, come denominatore comune, la coerenza con i principi di sostenibilità. Nel 2013 le sponsorizzazioni a favore del territorio ammontano a €26,5 milioni di cui oltre l'80% è dedicato alla promozione della cultura nei territori di presenza Eni. Tra queste, si segnalano come esempi di eccellenza la partnership strategica con Expo 2015 per le iniziative di sostenibilità nei Paesi africani e la collaborazione con il Louvre e i Musei Vaticani per la promozione dell'arte e della cultura.

Local content

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

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

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

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

Procurato per area geografica 2013

		Africa	Americhe	Asia	Italia	Resto d'Europa	Oceania
Numero fornitori utilizzati	(numero)	7.105	6.116	5.246	9.980	9.940	520
Procurato totale	(€ milioni)	8.434	2.871	5.036	10.714	5.340	419
- di cui in beni	(%)	17,5	24,4	16,2	11,2	17,9	10,3
- di cui in lavori		16,3	26,4	21,5	12,4	26,1	1,0
- di cui in servizi		60,8	48,1	49,2	73,1	53,7	88,2
- di cui non dettagliabile		5,4	1,1	13,1	3,3	2,3	0,5

Nel 2013 hanno lavorato per Eni oltre 34,8 mila fornitori nel mondo, alcuni dei quali operano in più di un continente; in particolare, quasi il 20% nel continente africano, in linea con l'anno precedente (20% nel 2012). Eni è impegnata a massimizzare la partecipazione delle imprese locali allo svolgimento delle sue attività, contribuendo alla crescita delle filiere locali anche nei Paesi in via sviluppo o emergenti. Nel 2013 aumenta la quota complessiva di procurato sui mercati locali che arriva al 63%, con una crescita costante in Africa dove la quota di procurato locale passa dal 54% a quasi il 60%. Nel 2013, su 54 Paesi, la quota di procurato sui mercati locali è superiore al 50% in 39 Paesi, con punte di oltre l'80% in diversi Paesi tra cui Nigeria (94%), Kenya (100%), Gabon (81%), Indonesia (92%), Vietnam (87%), Polonia (94%), Venezuela (92%), Ecuador (89%).

Procurato locale 2013 per Paese

% procurato su mercato locale	Paesi
0 - 25 %	Emirati Arabi, Lussemburgo, Malesia, Mozambico, Perù, Portogallo
26 - 49 %	Angola, Cina, Germania, Iran, Iraq, Libia, Norvegia, Repubblica Ceca, Slovenia
50 - 74 %	Algeria, Arabia Saudita, Brasile, Repubblica del Congo, Croazia, Egitto, Francia, Ghana, Gran Bretagna, India, Kazakhstan, Paesi Bassi, Pakistan, Svizzera, Togo, Tunisia, Ungheria
75 - 100%	Argentina, Australia, Austria, Belgio, Canada, Cipro, Ecuador, Gabon, Indonesia, Italia, Kenya, Messico, Nigeria, Polonia, Romania, Russia, Singapore, Spagna, Stati Uniti, Ucraina, Venezuela, Vietnam

Le relazioni con i fornitori

		2011	2012	2013
Procurato per macroclasse	(€ milioni)	32.586	31.811	32.814
- lavori		6.782	7.024	5.948
- servizi		15.990	15.283	20.047
- beni		6.743	5.449	5.200
- non dettagliabile		3.071	4.055	1.620
Percentuale procurato top 20	(%)	20	15	17
Fornitori utilizzati	(numero)	31.878	32.621	34.848
Cicli di qualifica effettuati nell'anno		26.936	31.991	46.913
- di cui con esiti negativi	(%)	13	6	9
Verifiche eseguite a seguito di feedback negativo e conseguenti azioni intraprese	(numero)	365	381	451
- sospensioni		73	69	106
- revoche		56	53	9
- stati di attenzione		236	259	336

Nel 2013 il procurato totale Eni ammonta a €32,8 miliardi. È proseguito il processo di estensione dei modelli di vendor management (sistemi e formazione in ambito Assessment Process Level) a quattro realtà estere (Angola, Congo, Tunisia, Pakistan). I fornitori sono sottoposti a iter di qualifica e audit, nonché a processi di valutazione delle prestazioni e di verifica delle azioni correttive poste in essere. È proseguita l'attività di monitoraggio sui fornitori non in linea con gli standard Eni (inclusi requisiti di sostenibilità) con redazione di relativi report mensili. Nel 2013 le attività di monitoraggio hanno riguardato in particolare quattro realtà estere e due italiane: Eni Gabon, Eni G&P France, Eni Indonesia, Eni Norge, Raffineria di Gela, Syndial.
Sono state dedicate iniziative di comunicazione per la diffusione di buone pratiche e per la sensibilizzazione delle persone del procurement in Paesi all'estero (Pakistan, Mozambico, Norvegia, Angola) oltre alla familiarizzazione dei temi di sostenibilità alle persone delle consociate in sede.
Si mantiene il posizionamento nelle iniziative che favoriscono la promozione di buone pratiche nella gestione della supply chain, tra cui la partecipazione al Carbon Disclosure Project Supply Chain, coinvolgendo fornitori significativi di Eni; al gruppo di lavoro Supply Chain Task Force IPIECA per lo sviluppo dei temi ambientali e di CSR nella supply chain; al gruppo di lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia.

La trasparenza dei pagamenti

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

Paesi	Anno [a]	Valuta locale	Pagamenti in valuta locale (migliaia)	Pagamenti in k USD (migliaia)	Totale dei pagamenti in k USD (migliaia)
Norvegia	**2012**	**NOK**	**9.264.035**	**-**	**1.592.273**
Profit Taxes [b]			9.212.315		1.583.384
Fees [c]			51.720		8.889
Repubblica Democratica del Congo	**2011**	**CDF**	**40.461**		**44**
Profit Taxes [b]			40.461		44
Trinidad & Tobago	**2011**	**TT$**	**81.069**		**12.711**
Profit Taxes [b]			81.069		12.711
Indonesia	**2009**		-	**29.520**	**29.520**
Profit Taxes [b]				29.520	29.520
Nigeria	**2011**		**-**	**1.650.573**	**1.650.573**
Profit Taxes [b]				1.073.957	1.073.957
Royalties				488.050	488.050
Fees [c]				305	305
Other significant benefits to government agreed by MSWG				88.261	88.261
Timor Leste	**2011**		**-**	**401.269**	**401.269**
Host government's production entitlement (eg Profit oil)				205.826	205.826
Profit Taxes [b]				169.821	169.821
Royalties				2.757	2.757
Fees [c]				410	410
Other significant benefits to government agreed by MSWG				22.455	22.455
Kazakhstan	**2011**	**KZT**	**9.432.211**	**1.194.496**	**1.258.823**
Host government's production entitlement (eg Profit oil)				417.705	417.705
Profit Taxes [b]			953.183	723.850	730.351
Bonuses [d]				52.941	52.941
Other significant benefits to government agreed by MSWG			8.479.028		57.826
Repubblica del Congo [e]	**2012**			**100.523**	**100.523**
State-owned company production entitlement				41.034	41.034
Profit Taxes [b]				16.851	16.851
Fees [c]				1.354	1.354
Bonuses [d]				15.000	15.000
Other significant benefits to government agreed by MSWG				26.284	26.284
Mozambico	**2011**	**MZN**	**110.029**	**1.100**	**5.142**
Profit Taxes [b]			110.029		4.042
Other significant benefits to government agreed by MSWG				1.100	1.100
Iraq	**2010**			**43.750**	**43.750**
Bonuses [d]				43.750	43.750
Togo	**2011**	**XOF**	**1.107.796**	**500**	**2.851**
Profit Taxes [b]			1.107.796		2.351
Other significant benefits to government agreed by MSWG				500	500
Gabon	**2010**		**-**	**25**	**25**
Fees [c]				25	25

(a) Ultimo esercizio fiscale locale a cui si riferiscono i dati e in cui è stata effettuata disclosure EITI.
(b) Imposte sul reddito e altre imposte sulla produzione.
(c) Canoni su licenze e concessioni.
(d) Bonus di firma, scoperta e produzione.
(e) Oltre all'importo rappresentato in tabella, una parte dei trasferimenti effettuati da Eni in Congo avviene in "kind" per un totale pari a 11.171 kboe che si riferiscono alla quota di profit oil e a royalties di spettanza della Repubblica del Congo al netto dei barili riconosciuti a Eni dalla Repubblica del Congo in base ad accordi commerciali in essere.

Nel 2013, Eni ha continuato a partecipare ai processi di riconciliazione e pubblicazione dei pagamenti ai Paesi produttori aderenti all'Extractive Industries Transparency Initiative (EITI).
Nella tabella si riportano i dati relativi ai pagamenti effettuati da Eni e inclusi negli ultimi Report EITI pubblicati nei rispettivi Paesi.
Per l'Iraq, il Report EITI per il 2011 include anche gli acquisti di greggio effettuati da Eni Trading & Shipping. A fronte di tali acquisti Eni Trading & Shipping ha corrisposto per il 2011 un importo pari a 1.306.390.867 USD.
Eni è anche impegnata nei Multistakeholder Working Group locali di EITI o direttamente, o attraverso la partecipazione ad associazione di categoria.
Anche nel 2013 Eni ha contribuito economicamente al funzionamento del Segretariato dell'EITI.

Royalty pagate negli esercizi 2011-2013 in Italia

(€ migliaia)	2011	2012	2013
Royalty corrisposte [(a)]	203.886	237.517	298.383
- di cui allo Stato	97.682	96.948	138.302
- di cui alle Regioni	83.730	109.949	125.596
- di cui alla regione Basilicata	53.516	77.255	91.862
- di cui ai Comuni	22.474	30.619	34.486

(a) Il valore include Eni SpA (Divisione E&P), Enimed, Società Adriatica Idrocarburi e Società Ionica Gas.

I Diritti Umani

		2011	2012	2013
Ore di formazione sui Diritti Umani	(numero)	518	576	667
Fascicoli di segnalazioni pervenute su probabile violazione dei Diritti Umani		39	39	43
Fascicoli di segnalazioni su violazione dei Diritti Umani chiusi nell'anno		32	48	44
- segnalazioni non fondate o fondate almeno in parte con adozione di azioni correttive e/o di miglioramento		13	15	20
- segnalazioni infondate		19	33	24
Fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui Diritti Umani		11.471	12.471	14.833
% procurato verso fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui Diritti Umani	(%)	90	88	87
Audit SA8000 effettuati	(numero)	16	16	23
- di cui follow-up		8	8	9
Contratti di security contenenti clausole sui Diritti Umani	(%)	50	65	84
Personale security formato sui Diritti Umani	(numero)	169	1.008	235
Siti critici coperti da assessment		30	11	21
Siti verificati tramite check list		147	121	194
Paesi con vigilanza armata a presidio dei siti		12	10	11
Ore di formazione di carattere specifico ai security manager		672	1.476	4.700

Con riferimento alla gestione delle segnalazioni afferenti la tematica dei Diritti Umani, si evidenzia che nel corso del 2013:

- sono stati aperti 43 fascicoli che prevalentemente riguardano presunti abusi dei diritti dei lavoratori e riferiti a tematiche di molestie, mobbing, nonché di sicurezza sul luogo di lavoro;
- sono stati chiusi 44 fascicoli, di cui 4 sono risultati fondati e 16 sono risultati non fondati per i quali sono state comunque assunte azioni correttive/di miglioramento. Queste ultime azioni hanno riguardato prevalentemente gli abusi dei diritti dei lavoratori per ciò che concerne le tematiche di molestie, mobbing, nonché di sicurezza sul luogo di lavoro.

Prosegue l'impegno nella verifica sulla linea di condotta dei fornitori, con particolare riferimento alla tutela dei Diritti Umani: nel 2013 sono stati effettuati Audit SA8000 su 14 fornitori/sub-fornitori in Australia/Timor Leste, in Ecuador, in Congo, in Pakistan e follow-up su audit SA8000 svolti nel 2012 a 9 fornitori (Congo, Ecuador). Per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone su questo tema, è stata effettuata attività di formazione per auditor SA8000 a 5 persone in area approvvigionamenti Italia.

Nel 2013 la funzione di Eni responsabile per la sicurezza, in collaborazione con la funzione Sostenibilità e con la Divisione E&P, nonché con il supporto di ECU, ha proseguito l'attività di promozione e realizzazione di due progetti formativi in materia di "Security & Human Rights" nei confronti delle Forze di Sicurezza che operano presso i Siti Eni in Indonesia e in Algeria.

Attraverso questi corsi sono stati formati 150 agenti delle forze di sicurezza privata e 2 security manager, per un totale di 13 sessioni formative. In particolare:

- in Indonesia, a novembre 2013, sono state realizzate 10 sessioni formative per un totale di 151 partecipanti, tra cui 99 membri delle Forze di Sicurezza Pubblica e Privata. Queste sessioni sono state realizzate a Jakarta (Java), Jayapura (Papua) e a Balikpapan (Borneo). I corsi di formazione sono stati rivolti al personale dell'Esercito e della Marina indonesiana, agli Ufficiali della Polizia indonesiana e ad alcuni componenti della Commissione Indonesiana sui Diritti Umani. Peraltro, attraverso tale progetto formativo, sono stati per la prima volta coinvolti dipendenti di altre società del settore dell'Oil & Gas ("Chemical Gas Indonesia" e "Vico Indonesia") nonché alcuni rappresentanti delle ONG locali;
- in Algeria, a dicembre 2013, sono state realizzate 3 sessioni formative ad Algeri, per un totale di 57 partecipanti, di cui 6 persone di Eni, appartenenti alle funzioni HR e Security, e 51 agenti delle Forze di Sicurezza Privata.

Nel corso del 2013 sono stati realizzati 7 corsi di formazione riguardanti tematiche di specifico interesse di Security, per un totale di 4.700 ore formative e di 114 partecipanti, di cui 83 formati sui Diritti Umani, rispettivamente 43 in Italia e 40 a Kuala Lumpur (Malesia). Questi ultimi sono stati formati nell'ambito di un più ampio progetto formativo denominato "Security in Oil & Gas Industry".

Infine, per quanto attiene alle clausole di condotta finalizzate al rispetto dei Diritti Umani, esse sono state inserite nell'84% dei contratti conclusi con i fornitori di servizi di Security, a fronte del 65% registrato nel 2012. Si assiste, pertanto, a un trend significativamente crescente del numero di contratti di Security contenenti clausole sui Diritti Umani.

Innovazione tecnologica

		2011	2012	2013
Spese in R&S	(€ milioni)	246	263	218
- spese in R&S al netto dei costi generali e amministrativi		190	211	197
Valore tangibile generato da R&S [(a)]		-	-	937
Dipendenti impegnati in attività R&S (full time equivalent)	(numero)	925	975	986
Domande di primo deposito brevettuale		79	74	59
Brevetti in vita		8.884	8.931	9.427
Età media dei brevetti	(anni)	8,84	8,86	9,26

(a) Recenti affinamenti apportati alla metodologia di calcolo rendono il valore del 2013 non confrontabile con i valori del 2011 e 2012 che pertanto non sono riportati. Il valore del 2013 è riferito alle attività E&P, settore G&P, R&M e Versalis.

L'impegno economico di Eni in attività di ricerca scientifica e sviluppo tecnologico ammonta per il 2013 a €197 milioni (ovvero €218 milioni se si includono i costi fissi generali attribuiti alle attività di ricerca e gli ammortamenti).
Il valore tangibile generato da R&S è misurato attraverso i benefici economici legati all'applicazione di tecnologie di prodotto/processo innovative. In dettaglio il valore tangibile complessivo misurato è inteso al 100% di partecipazione nei progetti di applicazione tecnologica e al lordo della fiscalità. I benefici economici possono essere rilevati a consuntivo ovvero in termini di valore atteso (Net Present Value, NPV).
Le ipotesi di calcolo utilizzate caso per caso sono condivise con le strutture tecniche/linee di business competenti. I benefici economici tangibili sono rilevati in ottica "what if", ossia come delta rispetto all'applicazione della migliore soluzione tecnologica alternativa ovvero, nel caso di nuovi prodotti, come delta rispetto al margine generato dai prodotti sostituiti.
Il valore creato nel 2013 dalle tecnologie e dai prodotti innovativi di E&P, settore G&P, R&M e Versalis si attesta complessivamente a €937 milioni. Rispetto al valore complessivo creato dalla R&S la quota consuntivata nell'anno è del 77%, mentre i risultati attesi (valutati in termini di Net Present Value) sono del 23%. Rispetto ai costi sostenuti da Eni (al netto di Saipem) per attività di R&S, il valore creato dà luogo a un rapporto benefici/costi pari a 5,7 nel 2013.
Il personale impegnato nelle attività R&S al 31 dicembre 2013 è pari a 986 unità (full time equivalent), in linea con il dato del 2012.
Nell'ambito della gestione dell'Intellectual Property a sostegno dell'innovazione tecnologica, oltre al deposito di 59 nuove domande di brevetto, il 2013 è stato dedicato allo svolgimento delle necessarie valutazioni (19) mirate alla determinazione della libertà di attuare le tecnologie proprietarie, prossime alla realizzazione industriale, nel rispetto dei diritti di terzi.
La dimensione del portafoglio brevetti complessivo alla fine del 2013 si presenta superiore rispetto all'anno precedente, con un incremento del 5,6%. L'aumento riguarda sia il portafoglio di Eni, sia di Versalis e Ingegneria & Costruzioni ed è ascrivibile prevalentemente all'estensione all'estero della protezione delle invenzioni brevettate negli anni precedenti.

Knowledge management

(numero)	2011	2012	2013
Comunità/network di conoscenze per settore di applicazione	58	63	65
- business	53	53	55
- trasversale	5	10	10
Partecipanti a comunità/network di conoscenza per settore di applicazione	3.634	4.732	5.676
- business	3.376	4.098	4.909
- trasversale	258	634	767

Nel 2013 le iniziative di knowledge management hanno confermato il trend di crescente diffusione già manifestato nel corso degli ultimi anni, dando così evidenza del continuo investimento in strumenti e processi volti al miglioramento della gestione della conoscenza e alla sua condivisione e diffusione tra le persone di Eni (5.676 partecipanti, +20% rispetto al 2012). Nel corso del 2013 è stato realizzato il design, lo sviluppo e il lancio del nuovo portale E&P per la gestione della conoscenza, denominato #KMS, messo a disposizione di tutta Eni. Tra le novità più importanti, oltre alla semplicità d'uso e di messa a punto di moderne funzionalità di collaborazione e professional networking, #KMS consente di segnalare persone, competenze, aree geografiche e discipline tecniche, creando maggiori opportunità di sinergie multidisciplinari e multiculturali tra gli utenti e garantisce massima accessibilità alle Comunità di Pratica, ai KM Webinar il cui utilizzo si mantiene in costante crescita (290 webinar - +38% rispetto al 2012 con 12.700 partecipazioni totali) e ai repository della conoscenza.
Sempre attraverso il nuovo portale #KMS, nel corso del 2013 è stato sviluppato il progetto pilota Innovation Idea Management (IIM), con l'obiettivo di accrescere le capacità innovative della Divisione E&P promuovendo la creatività delle persone Eni in tutto il mondo. Si tratta di un approccio innovativo basato su meccanismi di co-creazione delle idee, che consente la libera partecipazione delle persone di Eni, indipendentemente dalla posizione geografica e dalla seniority. Il pilota si è concluso positivamente nel novembre 2013 e il processo di IIM diverrà parte integrante delle funzionalità offerte da #KMS.

Il sistema di gestione ambientale

		2011	2012	2013
Certificazioni ISO 14001	(numero)	103	108	112
Certificazioni ISO 50001		3	6	8
Registrazioni EMAS		9	10	10
Audit di sistema totali (interni ed effettuati da enti certificatori esterni)		1.744	3.475	2.555
- di cui effettuati da enti certificatori esterni (ISO 14001) [a]		36	117	90
- di cui effettuati da enti certificatori esterni (OHSAS 18001) [a]		23	133	99
Altre tipologie di audit (EMAS, ISO 50001, ISO 9001, audit su fornitori/contrattisti, ecc.)		2.152	2.842	1.165
Spese e investimenti ambientali	(€ migliaia)	893.421	743.400	734.381
- di cui spese correnti		551.799	468.263	491.043
- di cui investimenti		341.622	275.136	243.338

(a) I valori non comprendono le consociate E&P.

La maggior parte dei sistemi di gestione delle unità operative rilevanti è certificata in conformità alla Norma Internazionale ISO 14001 e in Europa le principali unità produttive hanno intrapreso il percorso di Registrazione EMAS. Entro il 2015 è prevista la Certificazione ISO 14001 di tutte le società controllate che presentano un profilo di rischio HSE significativo. Nel 2013 oltre il 70% di tali società risulta già certificato, in particolare:

- nel Settore E&P sono state mantenute tutte le Certificazioni precedentemente conseguite;
- nel Settore G&P, dove già nel 2011 era stata completata la Certificazione ISO 14001 di tutti gli stabilimenti produttivi e dove le Centrali di Ferrera Erbognone, Mantova, Ravenna e Ferrara sono coperte da Registrazione EMAS, sono state confermate tutte le certificazioni già in essere nei periodi precedenti ed è stata ottenuta la certificazione della società controllata Adriaplin doo;
- nel Settore R&M è proseguita l'attività di mantenimento delle certificazioni già in essere (in particolare per tutte le raffinerie) ed estensione dei certificati con la copertura delle attività di bonifica dei siti dismessi e delle controllate Eni Austria GmbH e Oleoduc du Rhone SA;
- nel Settore della Chimica, è stata confermata la copertura di tutti gli stabilimenti italiani ed esteri;
- nel settore I&C si sono confermate tutte le certificazioni già ottenute negli scorsi anni; nel settore I&C sono state inoltre certificate le società operative Saipem Contracting Netherlands BV - Sharjah Branch e PT Saipem Indonesia Karimun Branch ed è stata completata la certificazione di Saipem SpA con la copertura anche delle attività di Drilling.

Nel 2013 Eni ha conseguito due nuove certificazioni dei sistemi di gestione dell'energia secondo la Norma ISO 50001 (Stabilimento petrolchimico di Oberhausen e certificazione delle sedi ICT di corporate) che si aggiungono a quelle già conseguite in precedenza (Raffineria di Venezia, Livorno, Sannazzaro e Taranto, Stabilimento di Szazhalombatta nel settore della Chimica e sedi uffici Corporate).

La spesa ambiente ha registrato complessivamente una lieve flessione (-1,2% rispetto al 2012), legata al calo degli investimenti (-11,6%) nei settori E&P (-15,5%, pari a circa - €18,2 milioni), R&M (-16,7%, pari a circa - €17,7 milioni) e altre attività (-41,7%, pari a circa - €4,5 milioni). Nel settore E&P l'andamento degli investimenti è essenzialmente dovuto al completamento in Italia del progetto di sostituzione della Sealine Perla-Prezioso e alla conclusione in Nigeria, nel 2012, del grande progetto flaring down di Idu e nel terzo trimestre 2013 dei progetti di Akri ed Ogbainbiri (cui sono stati associati investimenti minori rispetto ad Idu).

Cambiamento climatico

		2011	2012	2013
Emissioni dirette di GHG	(ton CO_2eq)	49.128.806	52.498.789	47.299.618
- di cui CO_2 da combustione e da processo	(ton)	35.319.845	36.365.220	34.171.339
- di cui CO_2 equivalente da flaring	(ton CO_2eq)	9.553.894	9.461.518	8.478.376
- di cui CO_2 equivalente da metano incombusto e da emissioni fuggitive		3.222.051	4.475.756	2.902.091
- di cui CO_2 equivalente da venting		1.033.017	2.196.295	1.747.812
Emissioni di CO_2 da impianti Eni soggetti all'EU ETS		23.615.602	22.099.231	20.417.804
Quote allocate agli impianti Eni soggetti all'EU ETS		25.373.975	24.978.257	9.233.300
Impianti Eni soggetti all'EU ETS	(numero)	39	39	40
Emissioni indirette di GHG da acquisti da altre società (Scope 2) [a]	(ton CO_2eq)	1.190.860	846.294	756.062
Emissioni indirette di GHG diverse da quelle dovute ad acquisti da altre società (Scope 3) [b]	(mln CO_2eq)	301,623	290,205	282,922
Emissioni di CO_2eq / produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(tonCO_2eq/tep)	0,206	0,225	0,222
Emissioni di CO_2eq/kWheq (EniPower)	(gCO_2eq/kWheq)	403,934	399,204	406,501
Emissioni di CO_2eq/uEDC (R&M)	(tonCO_2eq/kbbl/SD)	1.231	1.143	1.049
Volume di gas inviato a flaring	(MSm^3)	4.433	4.506	3.762
Volume di gas inviato a venting		26,32	25,92	20,65

(a) Il dato 2013 comprende anche le emissioni indirette di N_2O da acquisti da altre società.
(b) Il dato include le emissioni indirette di GHG (CO_2, CH_4 e N_2O) da attività di drilling appaltate a terzi da parte del settore E&P, da vendite di prodotti petroliferi e gas naturale (escluse le quote di prodotto vendute a società del gruppo e le quote vendute da Eni Trading & Shipping a società terze), da viaggi di lavoro, da trasporti su strada appaltati a terzi su strada e marittimi. Per il solo 2011 e limitatamente alla componente da attività di drilling appaltate a terzi da parte del settore E&P, il dato è riferito alla sola CO_2.

Nel 2013 le emissioni di gas serra si sono ridotte in tutti i settori (in particolare -9,7% nel settore E&P, -12,1% nel settore G&P e -14,1% nel settore R&M), causando un calo complessivo a livello Eni del 9,9% rispetto all'esercizio precedente.
L'andamento è determinato non solo da livelli produttivi inferiori, ma anche dall'attuazione di specifiche strategie di riduzione delle emissioni (in particolare le attività di flaring down) e da interventi di miglioramento dell'efficienza energetica, come dimostrato dalla riduzione degli indici di emissione per unità di prodotto nel settore E&P e nella raffinazione. Nel settore termoelettrico eventi accidentali (quali lunghe fermate dei gruppi di produzione più efficienti nei siti di Ferrera Erbognone e Mantova) e la necessità, per esigenze di mercato, di esercire i cicli combinati a bassi carichi, hanno determinato una riduzione del rendimento complessivo e un aumento delle emissioni di CO_2 per unità di prodotto, con conseguente crescita dell'indice di performance che rimane comunque inferiore al valore soglia fissato per il periodo di riferimento (415 $gCO_2eq/kWheq$).
Sulla performance complessiva dei GHG influiscono positivamente i risultati ottenuti dal settore E&P attraverso i progetti di flaring down, con riduzione rispetto al 2012 dei volumi inviati a flaring del 16,5% e delle rispettive emissioni di gas serra del 10,4%. Ricordando che la performance 2011 non è rappresentativa in quanto sconta la minore produzione in Libia per la situazione politica del Paese, si evidenzia come il risultato del 2013 sia positivo anche rispetto al 2010, con una riduzione dell'indice di emissione di GHG da flaring per unità di prodotto di oltre il 29%.
In Congo è proseguito lo sviluppo del giacimento di M'Boundi attraverso l'applicazione di avanzate tecniche di recupero assistito e la valorizzazione economica del gas associato, con aumento nel 2013 dei quantitativi venduti con contratti long-term alle centrali elettriche presenti nell'area, tra cui la Centrale Electrique du Congo (CEC) con una produzione di 300 MW. In Nigeria sono stati avviati i progetti di flaring down di Akri e Ogbainbiri; il completamento dell'upgrade della flowstation di Ogbainbiri permetterà di ridurre i volumi di gas inviati a flaring di 0,11 milioni di metri cubi giorno. Nel 2013 il programma di flaring down nell'area ha visto anche il completamento dell'upgrade della flowstation del giacimento Idu, con una riduzione di volume di gas inviato a flaring pari a 1,4 milioni di metri cubi/giorno.
Anche le emissioni di GHG da venting si sono ridotte rispetto al 2012 (-20,4%), così come i volumi di gas inviato a venting (-20,3%).
In Europa, nell'ambito Emissions Trading Scheme (ETS), nel 2013 le emissioni consolidate Eni di gas serra si riducono del 7,6% rispetto al 2012. Le quote assegnate nel 2013 sono calate drasticamente rispetto alla serie storica a causa del nuovo sistema di assegnazione in vigore con il terzo periodo ETS (2013-2020), mentre le installazioni sono passate da 39 a 40 per l'ingresso del Sito Goliat della Controllata Eni Norge del settore E&P.
L'andamento in calo delle emissioni nelle installazioni soggette a ETS riguarda tutti i settori, con le sole eccezioni di E&P, dove le emissioni (pari al 6% del totale) risultano in aumento (+31,7% rispetto al 2012) per l'impianto di Val D'Agri, l'entrata a regime dell'installazione Firenze FPSO e l'avvio delle attività presso il citato Sito di Goliat e del settore della Chimica, dove rimangono sostanzialmente stabili (-0,4%), contribuendo al 18% del totale. In G&P le emissioni, che rappresentano il 51% del totale Eni, si riducono del 9,6% in relazione al generale calo della produzione elettrica (-11%) e in R&M, dove pesano per il 25% del totale, calano del 14,2% in conseguenza della sospensione di parte delle attività nella Raffineria di Gela e di una generale riduzione delle lavorazioni effettuate (-7%).
Le emissioni indirette di GHG diverse da quelle dovute ad acquisti da altre società (cosiddette Scope 3) registrano una riduzione (-2,5% rispetto al 2012), in relazione al contributo in calo delle emissioni associate ai prodotti venduti per la contrazione delle vendite.

Efficienza energetica

		2011	2012	2013
Energia elettrica prodotta per tipologia di fonte (EniPower)	(TWh)	25,40	26,01	23,14
- di cui da gas naturale		23,52	24,44	21,52
- di cui da prodotti petroliferi		1,89	1,57	1,61
- di cui da altri combustibili		0,00	0,00	0,01
Consumi energetici da attività produttive/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(GJ/tep)	1,615	1,557	1,536
Energy Intensity Index (R&M)	(%)	79,4	76,9	76,3
Consumo netto di fonti primarie	(tep)	14.304.869	14.629.243	14.174.056
- gas naturale		9.202.030	10.126.614	9.912.862
- prodotti petroliferi		4.896.890	4.286.526	4.135.872
- altri combustibili		205.949	216.103	125.322
Energia primaria acquistata da altre società per tipologia [a]	(GJ)	94.263.949	83.652.390	61.127.412
- energia elettrica		25.336.671	15.388.688	17.870.260
- fonti primarie		25.336.671	15.388.688	38.958.392
- vapore		5.362.328	4.822.549	4.298.683
- calore diretto di processo		58.785	53.507	0
- calore di recupero		0	183	77
Spese e investimenti efficienza energetica e cambiamento climatico[b]	(€ migliaia)	120.212	72.042	75.349
- di cui spese correnti		1.175	822	198
- di cui investimenti		119.037	71.220	75.151

(a) L'indicatore misura solo l'energia acquistata da Eni per autoconsumo e non include la quota parte acquistata e venduta sul mercato, pertanto i valori 2011 e 2012 differiscono da quanto pubblicato lo scorso anno.
(b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Il Sistema di Gestione Ambientale".

Le iniziative per il miglioramento dell'efficienza energetica includono, oltre ai tradizionali investimenti, anche interventi di natura gestionale quali l'adozione e la certificazione dei Sistemi di Gestione dell'Energia (SGE). A fine 2013 in Eni risultano Certificati ISO 50001 i sistemi di gestione dell'energia delle Raffinerie R&M di Livorno, Sannazzaro, Taranto e Venezia, gli Stabilimenti chimici di Oberhausen e Szazhalombatta e le sedi corporate di Eni SpA.
Nel settore downstream è proseguito il piano di interventi di energy saving che hanno permesso di conseguire ottimi risultati in termini di riduzione dei consumi e di contenimento delle emissioni in atmosfera. Gli interventi realizzati tra il 2008 e il 2013 consentono, a regime, risparmi energetici per oltre 300 mila tep/anno, pari ad una riduzione delle emissioni di circa 800 mila tonnellate di CO_2. Nella raffinazione gli interventi operativi eseguiti nel 2013 sono in grado di determinare risparmi a regime per circa 34 ktep/a; per quanto riguarda le attività della chimica, gli interventi effettuati sempre nel 2013 porteranno a regime un risparmio di circa 23 ktep/a.
Nel settore G&P sono proseguiti gli interventi di miglioramento dell'efficienza energetica e di ottimizzazione tecnico-economica dell'utilizzo degli impianti nelle attività di generazione elettrica, con interventi di repowering dei turbo-gruppi nelle Centrali di Ferrera Erbognone, Mantova e Ferrara.
Inoltre, EniPower ha proseguito gli investimenti nelle energie rinnovabili e nelle fonti alternative, attraverso la realizzazione di impianti fotovoltaici e della Centrale a biomassa di Porto Torres per la produzione di energia elettrica.

Emissioni in atmosfera

		2011	2012	2013
Emissioni di NOx (ossidi di azoto)	(ton NO_2eq)	97.114	115.571	101.832
Emissioni di NOx/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton NO_2eq/ktep)	0,486	0,571	0,538
Emissioni di NOx/kWheq (EniPower)	(g NO_2eq/kWheq)	0,162	0,155	0,158
Emissioni di NOx/uEDC (Raffinerie R&M)	(ton NO_2eq/kbbl/SD)	1,14	1,11	0,91
Emissioni di SOx (ossidi di zolfo)	(ton SO_2eq)	37.943	30.137	27.949
Emissioni di SOx/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton SO_2eq/ktep)	0,055	0,044	0,091
Emissioni di SOx/kWheq (EniPower)	(g SO_2eq/kWheq)	0,037	0,027	0,017
Emissioni di SOx/uEDC (Raffinerie R&M)	(ton SO_2eq/kbbl/SD)	3,93	3,22	2,19
Emissioni di NMVOC (Non Methan Volatile Organic Compounds)	(ton)	46.228	48.702	43.536
Emissioni di PST (Particolato Sospeso Totale)		3.297	3.548	2.848
Spese e investimenti protezione aria[(a)]	(€ migliaia)	46.736	56.882	69.153
- di cui spese correnti		16.608	15.795	20.707
- di cui investimenti		30.128	41.087	48.446

(a) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Il sistema di gestione ambientale".

Nel 2013 le emissioni di NOx si sono ridotte complessivamente dell'11,9% rispetto al 2012, grazie al contributo di tutte le aree di business (in particolare, -13,7% nel settore E&P, -26,1% nel settore G&P e -23,1% nel settore R&M). Il settore E&P, a cui è riconducibile più del 60% del dato consolidato Eni, ha ridotto le proprie emissioni di oltre 9.700 tonnellate, grazie alla variazione del fuel mix utilizzato in diversi Paesi (Indonesia, Kazakhstan, Ecuador e Nigeria) con conseguente miglioramento anche dell'indice di emissione per unità di prodotto (-5,9%). Il settore della raffinazione ha migliorato sensibilmente la propria performance (-17,9% la riduzione registrata dall'indice di emissione), in particolare grazie ai progetti in corso presso le Raffinerie di Sannazzaro e Gela che a regime determineranno un beneficio di mancata emissione di NOx di circa 110 t/a.
Nel settore della generazione elettrica, dove grazie alla piena operatività a regime dei bruciatori VeLoNOx, le emissioni di NOx si sono ridotte di oltre il 20%, l'indice di emissione per unità di prodotto non è in calo (+1,5%), a causa di fermate non programmate in alcuni impianti e, per esigenze di mercato, alla marcia non a pieno ritmo dei cicli combinati.
Nel 2013 le emissioni totali di SOx si sono ridotte del 7,3% rispetto al 2012. All'andamento in calo hanno contribuito principalmente i settori raffinazione (-6.186 tonnellate), chimica (-661 tonnellate) e G&P (-393 tonnellate), mentre presentano trend in crescita E&P (+5.028 tonnellate) e I&C (+91 tonnellate).
Nel settore raffinazione, che contribuisce per circa il 38% al dato consolidato Eni, gli andamenti in calo (-36,4% rispetto al 2012 per le emissioni e -32% per l'indice riferito alla produzione) sono da attribuirsi sia alle minori lavorazioni nelle raffinerie, sia alla variazione del mix di combustibili (maggior utilizzo di gas naturale nelle raffinerie e conseguente minor utilizzo di olio combustibile e di coke), nonché a interventi di risparmio energetico. Sulla performance positiva ha inoltre influito l'intervento, realizzato presso la Raffineria di Gela, di interconnessione del camino quadricanne con il camino SNOx che ha permesso di massimizzare l'invio dei fumi a quest'ultimo. Sempre nella Raffineria di Gela è prevista la realizzazione di una nuova unità SRU con beneficio atteso a regime di mancata emissione di SOx di circa 740 t/a.
Nel settore E&P l'incremento delle emissioni di SOx rispetto al 2012 (sia in valore assoluto sia rispetto all'unità di prodotto) è riconducibile principalmente al contributo libico, risultato non completamente rendicontato nel corso del 2012 in relazione alla difficile situazione del Paese e, secondariamente, alla controllata Agip Karachaganak (Kazakhstan) per una maggiore precisione nella stima delle emissioni.
Le emissioni di NMVOC e PST sono calate rispettivamente del 10,6% e del 19,7% rispetto al 2012. Gli andamenti sono riconducibili principalmente al settore E&P in ragione della riduzione del flaring. Sulla diminuzione dei composti organici volatili influiscono inoltre le minori movimentazioni di prodotti petroliferi nel settore R&M e gli interventi specifici realizzati presso gli Stabilimenti petrolchimici di Mantova e Dunkerque.

Le bonifiche

		2011	2012	2013
Rifiuti da attività di bonifica prodotti	(ton)	10.852.410	10.102.297	11.976.764
- di cui pericolosi		2.886.996	3.754.056	3.968.183
- di cui non pericolosi		7.965.414	6.348.241	7.345.262
Spese e investimenti bonifiche suolo e falda [(a)]	(€ migliaia)	336.525	197.468	193.977
- di cui spese correnti		271.582	182.112	186.014
- di cui investimenti		64.943	15.356	7.963

(a) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Il Sistema di Gestione Ambientale".

In Italia Eni è presente in 17 Siti di Interesse Nazionale dove è in corso un procedimento di bonifica e i procedimenti aperti sul territorio nazionale sono oltre 900; risulta evidente l'estrema variabilità di scala delle problematiche connesse all'attività di bonifica che coinvolge da una parte le raffinerie, i petrochimici e le aree pozzo e dall'altra i punti vendita carburanti.
Le attività di bonifica più impattanti sono realizzate principalmente da Syndial, società dedicata alla bonifica dei siti contaminati dismessi (63% delle spese nel 2013), seguita da R&M (22%) e dal comparto della Chimica (12%).
La spesa complessiva per le bonifiche nel 2013 è sostanzialmente in linea con quella dell'anno precedente, che aveva registrato una flessione sensibile rispetto al 2011 in relazione a ritardi nella concessione di alcune autorizzazioni preliminari da parte delle Pubblica Amministrazione, impattando sulle attività di Syndial.
Le attività del 2013 si sono focalizzate nella maintenance dei risanamenti in corso nei maggiori Siti (Gela, Priolo, Assemini, Porto Marghera). Syndial ha avviato l'applicazione dei principi della bonifica sostenibile (utilizzando l'applicativo in house "Sustainable Assessment Framework") per la valutazione dei progetti di Ravenna, Brindisi e Porto Torres. Un esempio di applicazione già attiva dei principi di sostenibilità a cui tutte le unità di business si stanno approcciando, è l'avvio della produzione di energia elettrica da fonte solare dall'impianto EniPower realizzato sull'ex discarica fosfogessi di Gela, che permette notevoli risparmi di risorse e la riduzione di circa 4.500 tonnellate annue di emissioni di anidride carbonica.
In R&M è proseguito l'impegno nella gestione degli interventi di messa in sicurezza e bonifica sia nel comparto commerciale (punti vendita carburanti) sia in quello industriale. Fra le attività di rilievo, a Taranto è stata completata l'installazione dei sistemi di bonifica e gli scavi di bonifica presso l'area parco serbatoi della raffineria.
Nel settore Chimica sono proseguite le attività di bonifica sui siti con progetti approvati; in particolare a Sarroch verrà testata la tecnologia IWS (In Well Stripping) come prima fase del progetto di bonifica della falda, che comporterà la riduzione degli scarichi in corpo idrico superficiale. Presso lo Stabilimento di Ferrara si è concluso positivamente l'iter di bonifica delle matrici superficiali dei terreni e delle acque di impregnazione: questo progetto è tra i più importanti e unici in Italia per estensione delle aree investite dalla bonifica all'interno di uno stabilimento petrolchimico.
E&P è impegnata sul fronte delle bonifiche sia in Italia sia all'estero dove, oltre alla conclusione delle attività nel Sito di Abu-Rudeis/Belayim (Egitto) e al follow up delle attività di bonifica di due "burning pit" in Congo, è in atto in Nigeria un progetto per l'esecuzione di prove pilota con tecnologia "Thermal Desorption e Three Phase Recovery" atte a verificare un'alternativa maggiormente sostenibile all'adozione diffusa della "enhanced natural attenuation" nella Regione.
Per quanto riguarda la produzione dei rifiuti da bonifica, il 95% dei volumi prodotti si riferisce alle acque di falda inquinate, in leggero aumento rispetto all'anno precedente in ragione della portata a regime degli impianti TAF (trattamenti acque di falda) gestiti prevalentemente da Syndial che ha realizzato iniziative di recupero come la produzione di acqua demi a valle dell'impianto TAF di Assemini per riutilizzo all'interno del ciclo produttivo o il passaggio delle acque trattate dal TAF di Brindisi a EniPower per uso industriale.
È prevista inoltre, la finalizzazione del progetto che prevede l'immissione di una parte delle acque trattate dal TAF di Priolo nella rete di acqua industriale a servizio delle attività produttive del sito multi societario, (la restante parte sarà utilizzata nella barriera della falda sottostante l'area ERG/MED) e l'ottimizzazione energetica degli impianti TAF, al fine di migliorare i processi e ridurre il consumo di materie prime ed energia. I TAF operativi in Sicilia possono trattare acque di falda altamente contaminate con efficienze di bonifica uniche al mondo per la qualità delle acque risultanti dalla bonifica.

Tutela delle risorse idriche e della biodiversità

		2011	2012	2013
Prelievi idrici totali	(Mm^3)	2.577,98	2.359,21	2.206,36
- di cui acqua di mare		2.375,83	2.142,82	2.002,22
- di cui acqua dolce		187,60	191,40	185,696
- di cui acqua salmastra proveniente da sottosuolo o superficie		14,55	24,59	18,44
Prelievi idrici/kWheq prodotti (EniPower)	(m^3/kWheq)	0,0136	0,0119	0,0166
Prelievi idrici/lavorazioni di greggio e semilavorati (R&M)	(m^3/ton)	31,03	25,43	19,98
Totale acqua di produzione e/o di processo estratta (E&P) [a]	(Mm^3)	58,16	61,17	61,32
- di cui iniettata in pozzi profondi a scopo disposal		-	9,44	13,40
- di cui re-iniettata		25,18	20,82	20,02
- di cui scaricata in corpo idrico superficiale e di mare		30,47	26,94	24,60
- di cui inviata a bacini di evaporazione		2,51	3,97	3,30
Acque di produzione re-iniettate comprese quelle iniettate in pozzi profondi a scopo disposal/acque di produzione totali	(%)	43	49	55
Acqua di falda trattata da TAF e utilizzata nel ciclo produttivo (Syndial)	(Mm^3)	-	0,47	0,68
Concentrazione di idrocarburi nelle acque di produzione	(mg/l)	13,50	9,61	7,79
Totale acqua dolce riciclata e/o riutilizzata	(Mm^3)	519,43	519,93	735,89
Percentuale di riutilizzo dell'acqua dolce	(%)	73,5	73,1	79,9
Acqua dolce scaricata	(Mm^3)	131,60	130,62	138,28
Acqua di mare scaricata		1.866,96	1.931,74	1.823,73
Spese e investimenti risorse e scarichi idrici [b]	(€ migliaia)	76.298	83.415	51.337
- di cui spese correnti		46.167	39.808	37.159
- di cui investimenti		30.131	43.607	14.178
Spese Protezione paesaggio e tutela ecosistemi e biodiversità [b]		11.094	5.863	5.925

(a) Dall'anno 2012 il valore include il contributo dell'acqua di produzione iniettata in pozzi profondi a scopo disposal.
(b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Il Sistema di Gestione Ambientale".

Nel 2013 si è registrata una riduzione dei prelievi idrici totali rispetto al 2012 del 6,5% (pari a circa -153 Mm^3) dovuta soprattutto al calo dei prelievi di acqua di mare nel settore raffinazione (dove la sola Raffineria di Gela ha ridotto i prelievi di acqua di mare di oltre 137 Mm^3 a causa di fermate degli impianti). L'acqua dolce prelevata, che rappresenta l'8% del totale delle risorse idriche utilizzate, si è ridotta rispetto al 2012 (-3%), in virtù dei cali registrati dai settori E&P (dove sono state interrotte o comunque ridotte le attività dei campi libici di Abu Attifel, El Feel e Wafa) e Altre Attività (dove è stata determinante la fermata dell'impianto di cloroetano presso il Sito di Assemini). Il parametro risulta in calo anche presso i settori R&M (-2,9%, pari a circa -0,5 Mm^3) e G&P (-7%, pari a circa -2 Mm^3). La percentuale di riutilizzo dell'acqua dolce è complessivamente aumentata rispetto al 2012, raggiungendo quasi l'80%. In ulteriore miglioramento la performance relativa all'acqua di produzione del settore E&P, con una percentuale di re-iniezione che sale al 54% (migliore risultato di sempre, in aumento di oltre il 10% rispetto al 2012). Sulla performance ha influito positivamente il completamento a fine 2012 del progetto Belayim in Egitto, con una re-iniezione del 99,5% (pari a 27.265 metri cubi/giorno). La concentrazione di idrocarburi nelle acque di produzione è in calo rispetto al 2012 (-18,9%). In Syndial sono aumentati i quantitativi di acqua di falda trattata attraverso gli impianti TAF dedicati e successivamente utilizzati nei propri cicli produttivi (+45,9% rispetto al 2012). Eni è impegnata a integrare la gestione delle tematiche biodiversità e servizi ecosistemici in tutte le sue realtà operative e lungo tutto il ciclo di vita progettuale, in particolare nel settore upstream. Al fine di raggiungere l'obiettivo di definire dei piani di azione integrati di biodiversità e servizi ecosistemici nel 20% delle Assessment Unit esposte al rischio biodiversità nel 2012, verranno implementi specifici Biodiversity Risk Assessment e Action Plan per identificare, valutare e mitigare efficacemente i potenziali impatti associati alle attività di E&P in qualsiasi ambiente operativo. I siti attualmente coinvolti sono DIME (Val d'Agri), Agip Oil Ecuador (Villano), KPO (Karachaganak), Eni Congo (M'Boundi), Eni Pakistan (Bhit and Badhra), Eni US Operating Company (Nikaitchuq). Nei nuovi progetti esplorativi e di sviluppo si continuerà a verificare la corretta integrazione delle tematiche di biodiversità e servizi ecosistemici nei pre-ESHIA. In ambito internazionale, proseguirà l'impegno di Eni in WBCSD, BSR, IPIECA e OGP con la chairmanship del Biodiversity Working Group (BESWG). Inoltre è stata rinnovata l'adesione alla partenrship Proteus, iniziativa promossa da UNEP-WCMC col settore privato che consente l'accesso sia al World Database on Protected Areas (WDPA) che all'Integrated Biodiversity Assessment Tool (IBAT).

Oil spill operativi

		2011	2012	2013
Numero totale di oil spill (>1 barile) [a]	(numero)	418	329	386
Volume totale di oil spill (>1 barile) [a]	(barili)	14.952	12.428	7.903
- da atti di sabotaggio e terrorismo		7.657	8.669	6.002
- operativi		7.295	3.759	1.901
Spese e investimenti prevenzione spill [b]	(€ migliaia)	40.530	63.771	51.141
- di cui spese correnti		4.252	8.354	10.054
- di cui investimenti		36.278	55.417	41.087

(a) Nel 2011, a esclusione del settore E&P, sono compresi gli oil spill inferiori a un barile.
(b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Il Sistema di Gestione Ambientale".

Nel 2013 il numero totale di oil spill è aumentato (+17,3%), mentre i volumi sversati sono ridotti sensibilmente (-36,4%), sia per gli spill da atti di sabotaggio e terrorismo (-30,8%) sia per quelli operativi (-49,4%).
Come per gli anni passati (fatta eccezione per il 2011, caratterizzato da uno spill del settore I&C di oltre 4.000 barili avvenuto in Algeria), anche il dato consolidato 2013 è determinato essenzialmente dalla performance del settore E&P (cui è riconducibile oltre il 95% nel numero di eventi verificatisi e oltre il 90% dei volumi sversati). Nel 2013 E&P, pur rilevando un aumento del numero totale di oil spill, registra una diminuzione dei volumi sversati (-36,9% rispetto al 2012) e un miglioramento dell'indice relativo ai volumi sversati da incidenti operativi per milioni di boe prodotti (-38% rispetto al 2012). In particolare nel 2013 è già stato raggiunto l'obiettivo di riduzione dell'indice di boe sversate su Mboe prodotte, pianificato per il 2016. Nel 2013 in E&P oltre il 60% del volume sversato a seguito di oil spill da incidenti operativi è riconducibile alle attività in Nigeria, così come tutti gli spill da atti di sabotaggio e terrorismo, a eccezione di un evento verificatosi in Egitto.
La spesa complessiva di Eni per la prevenzione degli spill nel 2013 si mantiene su valori superiori di €50 milioni.

Rifiuti da attività produttive

		2011	2012	2013
Rifiuti da attività produttive	(ton)	1.309.135	1.378.385	1.599.997
- di cui da attività di perforazione		388.539	342.026	366.440
Rifiuti da attività produttive pericolosi		476.552	365.695	374.421
Rifiuti da attività produttive non pericolosi		832.582	1.012.690	1.225.576
Rifiuti da attività produttive recuperati e/o riciclati		232.884	315.880	180.825
- di cui pericolosi		73.174	67.203	47.566
- di cui non pericolosi		159.710	248.677	133.259
Rifiuti da attività produttive smaltiti		982.423	1.038.709	1.401.739
- di cui pericolosi		326.495	278.812	316.765
- di cui non pericolosi		655.927	759.897	1.084.974
Rifiuti da attività di perforazione/metri perforati	(ton/m)	0,340	0,512	0,584
Spese e investimenti gestione rifiuti [a]	(€ migliaia)	96.263	92.113	95.422
- di cui spese correnti		83.403	91.341	95.074
- di cui investimenti		12.860	772	348

(a) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Il Sistema di Gestione Ambientale".

I rifiuti da attività produttive prodotti nel 2013 (circa 1,6 milioni di tonnellate) sono aumentati del 16,1% rispetto all'anno precedente (+2,4% i pericolosi e +21% i non pericolosi) per il contributo di tutti i business, con la sola eccezione del settore Altre Attività. In particolare, l'andamento in crescita è riconducibile a I&C (+130.000 tonnellate circa), G&P (+37.000 tonnellate), R&M (+32.000 tonnellate circa) e E&P (+19.000 tonnellate circa). Come meglio evidenziato di seguito, l'aumento o la diminuzione del volume dei rifiuti riflette la periodicità delle manutenzioni programmate e l'apertura ed esercizio di cantieri.
Nel settore I&C il trend in crescita è legato, per i rifiuti pericolosi, all'incremento delle attività di drilling offshore e, per i rifiuti non pericolosi, all'incremento delle attività di costruzione onshore, con particolare riferimento al progetto "Shah Plant and Pipeline".
In G&P i rifiuti sono aumentati in relazione al contributo dei non pericolosi a seguito di attività di cantiere presso diversi stabilimenti (oltre 25.000 tonnellate presso Bolgiano per revamping, oltre 7.000 tonnellate presso Mantova per la dismissione di centrali termiche e oltre 5.000 tonnellate presso Ferrera Erbognone per la sistemazione dell'area per imprese esterne e la realizzazione di un nuovo magazzino.
Nel settore R&M hanno influito le attività di manutenzione straordinaria quinquennale condotte presso la Raffineria di Taranto, dove i quantitativi di rifiuti non pericolosi prodotti sono più che raddoppiati superando le 40.000 tonnellate.
Nel settore E&P l'incremento dei rifiuti prodotti è riconducibile esclusivamente ai non pericolosi (per gli aumenti registrati in Egitto presso le controllate Petrobel e Agiba e in Italia per l'aumento delle acque di produzione stoccate e smaltite come rifiuto e per l'incremento delle attività onshore rispetto al 2012), mentre i pericolosi registrano viceversa un calo per il completamento delle attività di costruzione in Algeria presso il campo MLE CTH e il Sito di Bolashak in Kazakhstan.
I volumi avviati a recupero da attività produttive nel 2013 hanno registrato un calo del 42,8% rispetto al 2012; l'andamento consolida sia una riduzione per i rifiuti pericolosi (-29,2%) sia per quelli non pericolosi (-46,4%) ed è principalmente riconducibile al settore E&P dove i quantitativi diminuiscono sensibilmente (-134.000 tonnellate circa), sempre in relazione alla conclusione delle attività di costruzione nel Sito di Bolashak.