

Eni for
2015

Sustainability Performance



Eni for 2015

Sustainability Performance

Criteri di reporting

Principi di reporting

Il sistema di reporting delle performance di sostenibilità di Eni è redatto facendo riferimento ai principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità e chiarezza (principi di rendicontazione), come definiti dal Global Reporting Initiative - GRI nelle "G4 Sustainability Reporting Guidelines".

Gli indicatori di performance, selezionati in base ai temi individuati come più significativi, sono raccolti su base annuale. Il processo di rilevazione delle informazioni e dei dati quantitativi è 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 all'evoluzione delle performance di Eni.

I dati relativi agli anni 2013 e 2014 differiscono da quelli pubblicati in precedenza sia a causa delle variazioni di perimetro intervenute rispetto allo scorso anno sia per effetto del consolidamento dei dati che si sono resi disponibili dopo la pubblicazione dei documenti stessi. Inoltre, la rappresentazione dei dati relativi ai dipendenti tiene conto di un restatement su 2013 e 2014 rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, a causa dello spostamento di alcune società tra il settore G&P e il settore R&M. Per lo stesso motivo, i dati relativi all'anno 2015 costituiscono la migliore stima possibile con i dati disponibili al momento della redazione del presente prospetto.

Metodologia 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 ed è calcolato ispirandosi allo standard redatto dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS). Il valore aggiunto globale lordo 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 (comprensivo delle fatalities) e i milioni di ore lavorate; l'indice di gravità è definito come il rapporto tra i giorni di assenza dovuti a infortuni (escluse le fatalities) e le migliaia di ore lavorate. I giorni di assenza sono calcolati a partire dal giorno successivo a quello di accadimento dell'evento. 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 CO₂ e inquinanti, i prelievi idrici e l'efficienza energetica, 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 a effetto serra (GHG) sono relative a CO₂, CH₄ (metano) e N₂O (protossido di azoto); il metano e il protossido di azoto sono convertiti in CO₂eq utilizzando un Global Warming Potential (GWP) rispettivamente pari a 25 e 298.

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

Governance ed Etica d'Impresa

Consiglio di Amministrazione

		2013	2014 ^(a)	2015
Membri del CdA	(numero)	9	9	9
- esecutivi		1	1	1
- non esecutivi		8	8	8
- indipendenti		7	7 ^(b)	7 ^(b)
- non indipendenti		2	2	2
- membri di minoranze		3	3	3
Riunioni annue del CdA		13	14	13
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	97	100	100
Sessioni annue di board induction	(numero)	3	3	4

(a) Ci si riferisce al precedente Consiglio, fino all'8 maggio 2014, e dall'8 maggio 2014 all'attuale Consiglio.

(b) Con riferimento all'attuale Consiglio di Amministrazione, ci si riferisce all'indipendenza ai sensi di legge, cui lo Statuto di Eni rinvia; ai sensi del Codice di Autodisciplina sono indipendenti 6 dei 9 Amministratori in carica.

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale di Eni, così come i rispettivi Presidenti, sono nominati dall'Assemblea degli azionisti attraverso il meccanismo del voto di lista. Tre consiglieri e due sindaci, fra cui il Presidente del Collegio, sono nominati da azionisti diversi da quello di controllo, garantendo così alle minoranze un numero di rappresentanti superiore rispetto a quello previsto dalla legge. Anche il numero di Amministratori indipendenti previsto nello Statuto di Eni è superiore rispetto alle disposizioni di legge. La composizione del Consiglio risulta diversificata in termini di genere, professionalità, esperienza manageriale e internazionalità. Con il rinnovo del 2014, il numero di Amministratori indipendenti presenti in Consiglio (7^(b) dei 9 Amministratori in carica, di cui 8 non esecutivi) è superiore alle previsioni statutarie e di autodisciplina così come al numero medio presente nelle società quotate italiane². Il Consiglio di Amministrazione ha costituito al proprio interno quattro comitati, con funzioni consultive e propositive: il Comitato Controllo e Rischi, il Compensation Committee, il Comitato per le Nomine e il Comitato Sostenibilità e Scenari i quali riferiscono, tramite i rispettivi Presidenti, in ciascuna riunione del Consiglio sui temi più rilevanti trattati. Con l'istituzione del Comitato Sostenibilità e Scenari, il Consiglio di Amministrazione ha inteso assicurare

un ulteriore presidio alle tematiche di sostenibilità.

Il Consiglio ha, inoltre, attribuito alla Presidente un ruolo rilevante nei controlli interni, in particolare con riferimento alla funzione Internal Audit; la Presidente è coinvolta nei processi di nomina dei principali soggetti di Eni incaricati dei controlli interni e gestione dei rischi, incluso il Responsabile del Risk Management Integrato, nonché nel processo normativo interno relativo ai controlli, approvando fra l'altro la normativa relativa alle attività di Internal Audit. Annualmente il Consiglio, supportato da un consulente esterno e con la supervisione del Comitato per le Nomine, effettua la propria autovalutazione ("Board Review"), di cui costituiscono elementi essenziali il confronto con le best practice nazionali e internazionali e una riflessione sulle dinamiche consiliari. A seguito della Board Review il Consiglio, se necessario, condivide un action plan per migliorare il funzionamento dell'organo e dei suoi comitati. Inoltre, il Consiglio Eni, nel corso del 2015, ha svolto una "Peer Review" dei consiglieri, consistente nel giudizio di ciascun Consigliere sul contributo fornito singolarmente dagli altri Consiglieri ai lavori del Consiglio. A supporto del Consiglio e del Collegio Sindacale, Eni predispone da diversi anni un programma di formazione ("Board Induction"), basato sulle presentazioni delle attività e dell'organizzazione di Eni da parte dal top management. In particolare, nel corso

1) Per un approfondimento si rinvia alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2015.

2) Il numero di Amministratori indipendenti ai sensi sia di legge sia di Codice di Autodisciplina è rimasto invariato anche a seguito della cooptazione di un Consigliere, avvenuta il 29 luglio 2015, in sostituzione di un Amministratore dimissionario nominato dall'Assemblea.

dell'esercizio, in continuità con le iniziative già intraprese, si sono svolte ulteriori sessioni di formazione ("ongoing training") su temi istituzionali (quali corporate governance, compliance, controllo interno e gestione dei rischi) e sulle tematiche di business (in particolare, esplorazione e perforazione), con visite a siti operativi, anche all'estero. Il Consiglio ha inoltre completato l' "UN Global Compact LEAD Board Programme"³, dedicato alla formazione degli Amministratori sulle tematiche di sostenibilità.

In particolare, con il supporto di un esperto internazionale in materia di sostenibilità, reporting integrato e management, il Consiglio ha svolto nel mese di settembre 2015 la seconda sessione del programma dedicata a "The role of the Board", in cui sono stati approfonditi i temi dell'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella gestione dell'impresa con focus sul climate change⁴. Il programma si è svolto con la supervisione del Comitato Sostenibilità e Scenari.

Diversity negli organi di amministrazione e controllo del Gruppo Eni*

		2013	2014	2015
Presenza donne negli organi di amministrazione	(%)	16,7	26,0	26,7
Presenza donne negli organi di controllo **	(%)	29,4	35,0	34,1

*Per coerenza con la rappresentazione del bilancio 2015, per Gruppo Eni si intendono Eni SpA e le società consolidate con il metodo integrale (escluse Saipem SpA, Versalis SpA e le società da queste controllate).

** Per l'estero sono state considerate solo le società in cui opera un organo di controllo assimilabile al Collegio Sindacale italiano.

La normativa interna in materia di "Corporate Governance delle società di Eni", 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. In coerenza con tale normativa, l'impegno di Eni è continuo nel rafforzare la presenza femminile negli organi di amministrazione e controllo delle società di Eni. Cogliendo l'esigenza di

approfondire il dialogo con il mercato, Eni ha organizzato, con l'intervento della Presidente, un nuovo ciclo di incontri con i principali investitori istituzionali, per presentare le novità che hanno ulteriormente consolidato il sistema di governance della Società e le principali iniziative in ambito ESG. Le riflessioni emerse consentono di rafforzare un confronto che, oltre a sviluppare un engagement sempre più strutturato e trasparente, offra un supporto all'impegno di Eni per la propria continua crescita.

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

		2013	2014	2015
Interventi di audit integrato	(numero)	62	63	67
- audit a programma		46	52	55
- audit a spot		5	2	4
- follow-up		11	9	8
Numero di raccomandazioni (azioni correttive)		854	865	688
Media dei tempi di completamento delle azioni correttive	(giorni)	78	75	80

³ Eni è componente del UN Global Compact Lead Group.

⁴ La prima sessione del programma, svoltasi nell'ottobre 2014, ha riguardato invece "The materiality of Sustainability", con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza circa l'importanza della sostenibilità per la strategia e il business dell'impresa.

Un ruolo primario nel processo di verifica e valutazione del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) è affidato alla funzione Internal Audit che svolge gli interventi di audit (audit operational, financial e compliance con focus sugli aspetti ex D.Lgs. n. 231/01 e compliance Anti-Corruzione) 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 da questa funzione, si evidenzia che:

- il numero degli interventi di audit integrato emessi, a fronte del Piano 2015, è in linea con la media degli interventi del triennio. Come per gli anni precedenti, la durata media degli interventi di audit risente

dell'integrazione, nell'ambito degli stessi, delle verifiche Anti-Corruzione e del monitoraggio indipendente svolto ai fini Sarbanes Oxley;

- per le azioni correttive si rileva ad oggi un sostanziale rispetto dei tempi di attuazione, a conferma dell'attenzione delle strutture auditate al rispetto delle tempistiche dichiarate;
- sono continuate anche nel 2015 le iniziative di formazione sul SCIGR, rivolte al Management di Eni SpA e delle principali società controllate in Italia e all'estero, 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. In particolare nel 2015 sono stati svolti workshop "on site" in 8 Paesi oltre all'Italia ed è continuata l'erogazione del relativo corso e-learning.

Gestione delle segnalazioni

(numero)	2013	2014	2015
Fascicoli di segnalazioni aperti nell'anno di cui:	161	113	61
- Fascicoli di segnalazioni Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi suddivisi per processo oggetto della segnalazione	82	67	50
- approvvigionamenti	29	16	16
- risorse umane	8	12	7
- commerciale	7	11	8
- logistica	1	7	3
- HSE	5	4	2
- altro (security, amministrazione e bilancio, manutenzione, ...)	32	17	14
- Fascicoli di segnalazioni altre materie su presunte violazioni del Codice Etico	79	46	11
Fascicoli di segnalazioni chiusi nell'anno suddivisi per esito dell'istruttoria, di cui:	149	128	91
- fondati almeno in parte con adozione di azioni correttive	32	19	7
- altre materie	10	6	2
- Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi ^(a)	22	13	5
- non fondati con adozione di azioni correttive/miglioramento	41	38	36
- altre materie	20	11	6
- Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi	21	27	30
- non fondati	76	71	48
- altre materie	44	23	22
- Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi	32	48	26

(a) Si evidenzia che i 5 fascicoli Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi archiviati nel 2015 come "fondati almeno in parte con adozione di azioni correttive" hanno originato n. 14 azioni correttive di cui: 3 disciplinari nei confronti di dipendenti, 2 nei confronti di fornitori e terzi, 9 sul sistema di controllo interno e gestione dei rischi.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015 sono pervenute 92 segnalazioni e sono stati aperti 61 fascicoli, di cui 50 (82%) afferenti a tematiche relative al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" e 11 riguardanti le "Altre materie" (18%). Nello stesso periodo sono stati archiviati complessivamente 91 fascicoli, di cui 61 afferenti al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" (67%) e 30 concernenti le "Altre materie" (33%).

Le verifiche effettuate con riferimento ai 91 fascicoli che sono stati archiviati nel 2015 hanno avuto i seguenti esiti:

- per 84 fascicoli le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per 36 fascicoli (39%) sono state comunque

assunte azioni di miglioramento;

- per 7 fascicoli (8%) le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state assunte le opportune azioni correttive.

In conclusione, si sono adottate azioni correttive/di miglioramento nel 47% dei casi.

Al 31 dicembre 2015 risultano ancora aperti, rispettivamente, n. 19 fascicoli relativi al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" e n. 18 fascicoli concernenti le "Altre Materie".

In relazione alla gestione delle segnalazioni con riferimento alla tematica dei diritti umani, si rimanda al paragrafo successivo.

Diritti umani

		2013	2014	2015
Ore di formazione sui diritti umani	(numero)	667	700	29.608 ^(a)
Fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani		2.434	3.846	2.806
% procurato verso fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani	(%)	85	89	87
Audit SA8000 effettuati	(numero)	23	20	16 ^(b)
- di cui follow-up		9	12	8
Contratti di security contenenti clausole sui diritti umani ^(c)	(%)	83	95	85
Personale security formato sui diritti umani	(numero)	235	143	61
Siti critici coperti da assessment/survey		21	23	35
Siti verificati tramite check list		186	134	258
Paesi con vigilanza armata a presidio dei siti		11	11	7

(a) Includono le ore del corso relativo alla "non discrimination" erogato nel 2015.

(b) Il dato include Audit SA8000 su 8 fornitori/sub-fornitori in Ecuador, Vietnam, Algeria, Ghana e 8 follow-up su audit SA8000 svolti nel 2014 in Mozambico, Indonesia, Angola, Pakistan.

(c) La diminuzione della percentuale di contratti contenenti clausole sui diritti umani è principalmente dovuta ad un affinamento della metodologia di calcolo.

Nel 2015 sono stati effettuati, in aggiunta alle ordinarie verifiche svolte durante le fasi di qualifica, Audit SA8000 su fornitori/sub-fornitori di 4 consociate (Ecuador, Vietnam, Algeria, Ghana) e 8 follow-up su audit SA8000 svolti nel 2014 in Mozambico, Indonesia, Angola, Pakistan.

A supporto di tale attività, nel 2014 sono state formate come Auditor SA8000 3 persone nelle seguenti consociate: Vietnam, Ecuador, Algeria. Il totale di persone formate raggiunge così le 35 unità, tra cui due Lead Auditor.

Per quanto riguarda la "Gestione delle segnalazioni" per gli aspetti connessi al rispetto dei diritti umani, nel 2015 sono

stati archiviati 25 fascicoli di cui:

- per 22 fascicoli le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per n. 9 fascicoli (36%) sono state comunque assunte azioni di miglioramento;
- per 3 rimanenti fascicoli le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state assunte le opportune azioni correttive.

Al 31/12/2015 risultano ancora aperti 9 fascicoli connessi con il rispetto dei diritti umani e riguardanti prevalentemente potenziali impatti sui diritti dei lavoratori.

	2013	2014	2015
Fascicoli di segnalazioni afferenti il rispetto dei diritti umani (chiusi nell'anno e suddivisi per esito dell'istruttoria e per tipologia), di cui:	35	36	25
- fondati almeno in parte con adozione di azioni correttive	2	6	3
- potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(a)	0	0	0
- potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(b)	0	0	0
- potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(c)	2	4	3
- potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(d)	0	2	0
- non fondati con adozione di azioni correttive/miglioramento	11	10	9
- potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(a)	0	0	0
- potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(b)	1	1	0
- potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(c)	9	8	7
- potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(d)	1	1	2
- non fondati	22	20	13
- potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(a)	3	1	2
- potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(b)	0	1	1
- potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(c)	17	16	9
- potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(d)	2	2	1

a) Includi problematiche relative ai processi di consultazione e/o compensazione e all'aumento dei conflitti.

b) Includi sversamenti, inquinamento atmosferico, incidenti, ecc.

c) Includi discriminazione, violazione diritti sindacali, lavoro forzato, minorile e condizioni di lavoro non dignitose (includi molestie e mobbing, salari inferiori al minimo e/o non dignitosi).

d) Includi ambienti di lavoro insalubri e/o insicuri.

La trasparenza dei pagamenti

Si veda l'allegato Transparency.

Valore aggiunto

(milioni di euro)	2013	2014	2015
Valore aggiunto globale lordo	27.689	20.796	14.364
- di cui distribuito alle risorse umane	2.881	2.899	3.017
- di cui distribuito agli azionisti	3.985	4.045	2.884
- di cui distribuito agli Stati e alle Pubbliche Amministrazioni	9.055	6.681	3.147
- di cui distribuito ai finanziatori	887	871	838
Totale Distribuito	16.808	14.491	9.886

Il valore aggiunto lordo distribuito nel 2015 è pari a 14.364 milioni di euro, in diminuzione rispetto al periodo precedente a causa della debolezza strutturale del mercato petrolifero che ha eroso la redditività operativa e il valore degli asset di Eni; il valore aggiunto lordo, ad eccezione di quanto compete al sistema impresa (31%), nel 2015 risulta così ripartito:

- 22% allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso

le imposte sul reddito sia di imprese italiane che di imprese estere;

- 21% alle risorse umane remunerate attraverso salari, stipendi e oneri sociali;
- 20% agli azionisti remunerati attraverso la distribuzione dei dividendi;
- 6% ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari.

Persone

Occupazione

(numero)	2013	2014	2015
Dipendenti al 31 dicembre	29.176	28.597	28.246
- uomini	21.672	21.227	20.992
- donne	7.504	7.370	7.254
- Italia	16.835	16.299	16.287
- Estero	12.341	12.298	11.959
Dipendenti all'estero per tipologia	12.341	12.298	11.959
- locali	10.510	10.442	9.975
- espatriati italiani	1.242	1.191	1.325
- espatriati internazionali (inclusi TCN)	589	665	659
Dipendenti per tipologia di contratto	29.176	28.597	28.246
- determinato	397	426	682
- indeterminato	28.779	28.171	27.564
- part time	729	680	620
- full time	28.447	27.917	27.626
Dipendenti dirigenti	936	942	929
Dipendenti quadri	7.942	8.110	8.338
Dipendenti impiegati	15.892	15.440	15.201
Dipendenti operai	4.406	4.105	3.778
Dipendenti fascia d'età 18-24	470	406	362
Dipendenti fascia d'età 25-39	10.747	10.408	9.782
Dipendenti fascia d'età 40-54	13.506	13.217	12.935
Dipendenti fascia d'età over 55	4.453	4.566	5.167
Dipendenti per titolo di studio	29.176	28.597	28.246
- inferiore al diploma	3.221	3.107	2.706
- diploma	12.657	12.364	11.561
- laurea	11.333	10.915	11.526
- formazione post-laurea	1.965	2.211	2.453
Numero di assunzioni a tempo indeterminato	1.879	1.225	849
Numero di risoluzioni da contratto a tempo indeterminato	1.372	1.859	1.163

Nel 2015 l'occupazione si riduce di 351 unità rispetto al 2014, pari all'1,2%, di cui 12 unità in Italia e 339 all'estero. L'occupazione complessiva è pari a 28.246 di cui 16.287 in Italia (57,7% dell'occupazione) e 11.959 all'estero (42,3% dell'occupazione). In Italia, sono state effettuate 359 assunzioni di cui 310 assunzioni a tempo indeterminato (TI). Le assunzioni a tempo indeterminato in Italia, hanno riguardato 279 laureati, pari al 90% del totale assunzioni (TI). Sempre per quanto riguarda l'Italia, sono stati risolti 366 rapporti di lavoro, di cui 277 a tempo indeterminato. Queste riduzioni sono collegate in via prioritaria alle azioni di ristrutturazione e di efficientamento delle

strutture operative delle varie linee di business.

La maggior parte dei nuovi inserimenti di persone all'estero effettuati nel 2015, per un totale di 718 di cui 539 a tempo indeterminato, ha riguardato in via prioritaria le Local Companies dell'area di business Upstream (tot 323 pari al 45% sul totale) con un saldo finale negativo tra ingressi e uscite (TI e TD) pari a -128 a fronte di un andamento dell'occupazione sostanzialmente stabile rispetto al 2014 (+9) e di un saldo gestionale in-out delle risorse overseas positivo. Tale dinamica è riconducibile al ridimensionamento di alcuni progetti, in particolare in Australia, Stati Uniti, Turkmenistan, Togo, Pakistan

e Nigeria, e al potenziamento delle strutture di Ingegneria a Basingstoke e delle attività in Indonesia, Ghana, Angola e Nord Africa.

All'estero operano complessivamente 1.984 espatriati (di cui 1.325 espatriati Italiani) in crescita rispetto al 2014 (+128); i dipendenti locali registrano invece una riduzione complessiva di 467 unità rispetto al 2014 pari al -4,5%,

dovuta, oltre che all'effetto delle efficienze gestionali, anche alle azioni di cessione a terzi quale quella delle società commerciali R&MC dell'Europa dell'est (Romania, Rep. Ceca, Slovacchia) che ha impattato oltre 200 risorse. L'età media delle persone di Eni nel mondo è pari a 44,2 anni di cui 45,6 anni delle risorse che operano in Italia, e di 42,2 anni delle risorse che operano all'estero.

Sicurezza

		2013	2014	2015
Indice di frequenza infortuni	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	0,43	0,33	0,19
- dipendenti		0,28	0,29	0,21
- contrattisti		0,49	0,35	0,18
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0,015	0,014	0,009
- dipendenti		0,009	0,010	0,014
- contrattisti		0,017	0,016	0,007
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	0,75	0,62	0,40
- dipendenti		0,43	0,35	0,34
- contrattisti		0,90	0,75	0,43
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	0,00	1,08	0,39
- dipendenti		0,00	0,00	0,00
- contrattisti		0,00	1,57	0,58
Near miss	(numero)	1.382	1.536	1.374
Certificazioni OHSAS 18001		83	90	92
Ore di formazione sulla sicurezza	(ore)	268.529	178.676	187.000
- di cui ai dirigenti		5.568	2.870	1.502
- di cui ai quadri		45.579	37.177	28.030
- di cui agli impiegati		142.784	102.117	107.340
- di cui agli operai		74.598	36.512	49.967
Investimenti e spese in sicurezza	(migliaia di euro)	205.249	142.694	239.035
- di cui spese correnti		128.296	75.169	180.148
- di cui investimenti		76.953	67.525	58.887

Nel 2015 è continuato il trend di miglioramento nel campo della sicurezza, con gli indici infortunistici più bassi degli ultimi undici anni e un numero di infortuni in calo di oltre il 46% rispetto al 2014 e di oltre l'88% rispetto al 2006, passando dai 440 eventi ai 50 del 2015. L'indice di frequenza infortuni della forza lavoro totale (pari a 0,19) è in calo del 42% rispetto al 2014, nello specifico è diminuito del 27% per i dipendenti e del 48% per i contrattisti. Nonostante questi risultati positivi, nel 2015 si è registrato 1 infortunio mortale

ad un contrattista E&P in Nigeria.

Nel 2015 il 98% delle società controllate che presentano un profilo di rischio HSE significativo è certificato secondo lo standard internazionale OHSAS 18001, pari a 79 realtà certificate su 81 con previsione di copertura totale entro il 2016. Le spese in sicurezza nel 2015 sono in aumento rispetto al 2014 di oltre il 67% per il contributo del settore E&P ed hanno riguardato principalmente attività di coordinamento (90,4 milioni di euro), studi specifici di sicurezza, procedure,

valutazioni dei rischi (52,3 milioni di euro), modifiche impiantistiche (17,8 milioni di euro), manutenzione di impianti

e attrezzature (9,1 milioni di euro), realizzazione e acquisto di impianti e attrezzature antincendio (6 milioni di euro).

Salute

(numero)	2013	2014	2015
Health Impact Assessment realizzati	18	32	16
Certificazioni OHSAS 18001	83	90	92
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria	25.901	23.759	20.672
Esami diagnostici	109.171	108.445	107.501
- di cui esami strumentali	72.977	82.805	83.550
- di cui protocolli di laboratorio	36.194	25.640	23.951
Prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali	442.312	438.431	466.536
- di cui a dipendenti	346.738	350.862	367.884
- di cui a soggetti terzi	95.574	87.569	98.652
Vaccinazioni erogate dalle strutture aziendali	14.227	10.449	10.012
- di cui a dipendenti	9.255	6.527	6.872
- di cui a soggetti terzi	5.022	3.922	3.140
Rimpatri per motivi sanitari	43	23	28
- di cui dipendenti	34	19	25
- di cui contrattisti	6	3	1
- di cui familiari	3	1	2

Nel 2015 è proseguito in tutte le società del gruppo il programma di implementazione del sistema di gestione salute con l'obiettivo dell'ottenimento della certificazione OHSAS 18001 per le società controllate che presentano un profilo di rischio HSE significativo. Le aree di business hanno eseguito i programmi di sorveglianza sanitaria consuntivando un risultato in linea con quanto pianificato dai medici competenti. Il settore upstream, al fine di valutare i potenziali impatti dei progetti sulla salute delle comunità coinvolte, nel 2015 ha concluso 16 studi integrati ESHIA (Environmental and Social Health Impact Assessment): 1 in Ghana, 1 in

Mozambico, 1 in USA, 1 in Nigeria (pre-ESHIA), 2 in Cina, 4 in Iraq, 1 in Portogallo, 1 in Italia, 2 in Myanmar e 1 in Congo. Nel corso del 2015 Upstream ha gestito 28 rimpatri per motivi sanitari (25 a dipendenti, 1 a contrattista e 2 a familiari) di cui 7 come conseguenza di un infortunio e 21 a causa di malattia. I rimpatri sanitari notificati sono prevalentemente imputabili alle realtà con rischio sanitario complesso come Iraq (6), Algeria (5), Congo (4) e Kazakhstan (3). La variazione del numero di vaccinazioni totali si giustifica con l'andamento stagionale e con la durata pluriennale dei cicli di vaccinazione.

Coinvolgimento delle persone

		2013	2014	2015
Eni Engage - numero di incontri online	(numero)	6	6	11
Eni Engage - accessi agli incontri online (totale click)		28.449	25.809	32.359
Eni Engage - giudizio su chiarezza degli obiettivi Eni (voto max 6)		4,7	4,8	4,8
MyEni - utenze abilitate al MyEni		22.193	22.968	20.285
MyEni - copertura utenze MyEni su n. dipendenti in servizio	(%)	76	80	72

Nel 2015, il programma di comunicazione degli obiettivi Eni, Cascade, dopo nove anni ha cambiato forma con il nuovo "Eni engage". Il rinnovamento deriva dall'esigenza di allineare il programma alle priorità dell'azienda in termini di orientamento al business, velocità, efficienza e integrazione. Le principali novità comprendono una maggiore trasversalità degli incontri, maggiore interazione, più spazio alle domande, contenuti più chiari e maggiore approfondimento affiancando incontri più dettagliati di unità agli incontri principali delle varie linee di business.

Nel 2015 il portale MyEni si è riconfermato il principale strumento di ingresso nel mondo Eni, di comunicazione e di supporto all'attività quotidiana. Per i dipendenti in Italia l'abilitazione è di default per tutti e il profilo Italia viene attribuito su richiesta anche ai colleghi espatriati di lingua italiana. Per i dipendenti estero la sezione del portale in lingua inglese è accessibile senza autenticazione pertanto visibile da tutti coloro che raggiungono la rete Eni. Si ritiene quindi che la copertura sia globale.

Relazioni industriali

(numero)	2013	2014	2015
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva (Italia)	18.371	17.716	17.940
Consultazioni, negoziazioni con i sindacati su cambiamenti organizzativi (Italia) ^(a)	209	158	231

(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.

Valorizzazione delle persone

(%)	2013	2014	2015
Dipendenti coperti da management review (dirigenti) ^(a)	100	100	100
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri e giovani laureati)	57	56	59
Dipendenti sottoposti a valutazione del potenziale/N. di fabbisogni pianificati	80	68	68

(a) La percentuale è riferita ai dirigenti sui quali il processo è applicabile.

Processo di annual review: rispetto al 2014 si conferma la mappatura completa del senior management attraverso management review; per quanto riguarda il resto della popolazione si rileva una decisa estensione del processo (+13%) dovuta in particolare al maggiore coinvolgimento dei laureati con anzianità aziendale entro i 7 anni (+8%) e delle altre risorse impiegate (+ 28%), a testimonianza di un'azione sempre più incisiva di tali strumenti e processi anche a livello internazionale (+25% dell'applicazione dell'annual review in contesti al di fuori dall'Italia).

Processo di valutazione delle performance: si evidenzia una copertura complessiva in crescita (+ 3%) e, a conferma del graduale processo di estensione dello strumento, si rileva una percentuale di applicazione ancora superiore se ci

si focalizza sulle popolazioni target del processo (senior manager - 99% - middle manager con responsabilità formali - 72% - e giovani laureati - 55%) come previsto nello strumento normativo che ne regola l'attuazione.

Processo di valutazione del potenziale: sono state realizzate circa il 68% delle valutazioni di potenziale rispetto al pianificato (attraverso la metodologia di Development Center, Assessment Center e Focused Interview) secondo un trend in miglioramento, soprattutto in Italia. Negli ultimi anni tale processo è stato applicato in maniera più selettiva specialmente nel contesto internazionale dove la programmazione delle attività risulta più complessa sia per ragioni logistiche che per aspetti di costo.

Pari opportunità

		2013	2014	2015
Dipendenti donne in servizio	(%)	25,72	25,77	25,68
Donne assunte		29,64	23,59	26,86
Donne in posizioni di responsabilità (dirigenti e quadri)		23,52	23,76	24,19
Donne dirigenti		14,21	14,54	14,96
Tasso di sostituzione per genere		1,37	0,66	0,73
- uomini		1,22	0,67	0,71
- donne		1,92	0,64	0,78
Dipendenti che hanno usufruito di congedo parentale	(numero)	611	526	650
- di cui donne		480	420	510
Dipendenti in rientro da congedo parentale		552	486	613
- di cui donne		429	384	479

A fine 2015 lavorano in Eni 7.254 donne (pari al 25,68% dell'occupazione complessiva Eni) di cui 4.453 in Italia (27,3% dei dipendenti che operano in Italia) e 2.801 all'estero (23,4% dei dipendenti che operano all'estero). In Italia, delle 310 assunzioni TI effettuate nel corso del 2015, il 30% (tot. 94) ha riguardato personale femminile. Da rilevare che nel 2015 il tasso di sostituzione delle donne (rapporto tra assunzioni/risoluzioni a tempo indeterminato) è cresciuto rispetto al 2014 sia in Italia sia a livello mondiale, passando da 1,92 nel 2013 a 0,64 nel 2014 e a 0,78 nel 2015. Il trend in calo nel 2014, ed in lieve ripresa nel 2015, è riconducibile in via prioritaria alle numerose uscite 2014 di personale femminile realizzate

con il programma mobilità 2013-2014. Nel 2015, la ripresa del tasso di sostituzione delle donne è da attribuire sia all'effetto degli anticipi di parte delle assunzioni previste nel 2016, effettuate al fine di usufruire degli sgravi contributivi previsti dalla legge di stabilità 2015, che alla riduzione del numero delle risoluzioni a fronte del progressivo innalzamento dei requisiti pensionistici (età e anzianità). In particolare in Italia, il tasso di sostituzione delle donne 2015 è pari a 1,5 a fronte di 94 assunzioni e 62 risoluzioni. Aumenta la percentuale di donne che ricopre posizioni di responsabilità (Dirigenti e Quadri) passando dal 23,52% del 2013 al 23,76% del 2014 fino a raggiungere il 24,19% del 2015.

%		2013	2014	2015
Pay gap senior manager (donne vs uomini)	(%)	94	97	98
Pay gap middle manager e senior staff (donne vs uomini)		96	96	97
Pay gap impiegati (donne vs uomini)		94	96	96
Pay gap operai (donne vs uomini)		97	103	94
Pay gap totale (donne vs uomini)		95	97	96

Nel 2015 è stata aggiornata la rilevazione del pay gap di genere, con riferimento esclusivamente al nuovo perimetro delle risorse Eni (con esclusione quindi delle risorse Saipem e Versalis), secondo la metodologia utilizzata fin dal 2011 che neutralizza, nella comparazione retributiva, gli eventuali effetti derivanti da differenze di livello di

ruolo e anzianità. Tale rilevazione è stata condotta a livello worldwide con una copertura della popolazione pari a ca. il 90% (25.000 risorse in ca. 40 Paesi). I risultati dell'analisi a livello globale confermano un sostanziale allineamento tra le retribuzioni della popolazione femminile e quella maschile a parità di livello di ruolo e anzianità, con

scostamenti rispetto agli anni precedenti statisticamente non rilevanti. Per omogeneità di confronto i dati di

pay gap degli anni 2013 e 2014 sono stati aggiornati al nuovo perimetro di risorse.

Contenzioso del lavoro

		2013	2014	2015
Contenziosi dipendenti	(numero)	869	864	959
Rapporto prevenzione/controversie		326/869	370/864	470/959
Rapporto controversie/dipendenti	(%)	1,95	1,62	3,4

Nel 2015 prosegue l'impegno di Eni per la prevenzione delle controversie giuslavoristiche attraverso attività di precontenzioso efficaci per il contenimento delle vertenze e degli oneri che ne conseguono. Molte vertenze (28% del totale) riguardano la malattia professionale che è un fenomeno tipico delle vertenze lavoristiche italiane conseguente alle presunte esposizioni ad agenti potenzialmente dannosi avvenute, principalmente, in siti industriali solo successivamente acquisiti da Eni. Le rivendicazioni che hanno per oggetto richieste

direttamente connesse con il rapporto di lavoro quali ad esempio il superiore inquadramento contrattuale, il riconoscimento di differenze retributive e il presunto demansionamento, continuano a mantenersi su un livello estremamente basso, che se rapportato al numero dei dipendenti equivale allo 0,30% di quelli in servizio a fine dicembre 2015 (0,31% nel 2014). Ciò a conferma di un modello di organizzazione del lavoro che consente alle persone Eni di esprimersi al meglio delle proprie competenze e potenzialità.

La formazione

		2013	2014	2015
Totale delle partecipazioni	(numero)	102.245	93.945	99.693
Ore di formazione per tipologia	(ore)	1.492.809	1.032.372	914.901
- HSE e qualità		351.151	235.125	238.126
- Lingua ed informatica		200.133	171.351	112.819
- Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		121.931	108.329	137.331
- Professionale - trasversale		253.420	167.556	156.648
- Professionale tecnico-commerciale		566.174	350.011	269.976
Spese in formazione	(milioni di euro)	54,63	37,15	27,51

A fronte di uno scenario con una riduzione della spesa in formazione rispetto al 2014 del 26%, le ore si riducono dell'11% e si registra un incremento del 6% delle partecipazioni. Queste variazioni sono da attribuire alla modifica del mix di formazione che ha previsto corsi di

durata più breve e alla crescente erogazione di corsi in modalità "distance".

La contrazione della spesa registrata tra il 2013 e il 2014 (-32%) è dovuta principalmente alla riduzione di alcuni progetti esteri (es. Iraq, Mozambico).

Knowledge Management

(numero)	2013	2014	2015
Comunità/network di conoscenze per settore di applicazione	65	66	67
- business	57	58	59
- trasversale	8	8	8
Partecipanti a comunità/network di conoscenza per settore di applicazione	5.676	6.883	8.266
- business	5.072	6.216	7.558
- trasversale	604	677	708

Nel 2015 si conferma il trend crescente delle attività di Knowledge Management già registrato nel corso degli ultimi anni, dando così evidenza della continua attenzione all'investimento in strumenti e processi volti al miglioramento della gestione della conoscenza e alla sua

condivisione e diffusione tra le persone di Eni. A fine 2015 il sistema di Knowledge Management è costituito complessivamente da 67 comunità attive, con una popolazione totale di 8.266 risorse coinvolte, con un incremento del 20% rispetto allo scorso anno.

Ambiente

Sistema di gestione ambientale

		2013	2014	2015
Certificazioni ISO 14001	(numero)	85	87	87
Registrazioni EMAS		8	8	8
Certificazioni ISO 50001		6	7	10
Spese e investimenti ambientali	(migliaia di euro)	607.249	645.377	512.350
- di cui spese correnti		375.018	491.272	401.642
- di cui investimenti		232.231	154.105	110.708

Il 98% delle società controllate che presentano un profilo di rischio HSE significativo è certificato secondo lo standard internazionale ISO 14001, pari a 79 realtà certificate su 81 con previsione di copertura totale entro il 2016. In Italia le principali unità produttive dei settori R&M e G&P hanno conseguito la Registrazione EMAS. Le spese e gli investimenti ambientali hanno riguardato principalmente la bonifica di suolo e falde (tra cui: messa in sicurezza di emergenza e operativa, decommissioning, monitoraggi ambientali e analisi di rischio post opera e caratterizzazioni, per un totale di

186,2 milioni di euro), la gestione dei rifiuti (deposito, trattamento, recupero, trasporto e smaltimento, per un totale di 121,8 milioni di euro), le risorse e gli scarichi idrici (tra cui: manutenzione, prestazioni di esercizio e modifiche reti fognarie, monitoraggio e trattamento delle acque, sistemi per la riduzione dei consumi, per un totale di 41,4 milioni di euro), la protezione dell'aria (monitoraggi e analisi, modifiche impiantistiche volte all'abbattimento degli inquinanti, per un totale di 37,1 milioni di euro) la prevenzione degli spill (35,5 milioni di euro).

Tutela delle risorse idriche e biodiversità

		2013	2014	2015
Prelievi idrici totali	(Mm ³)	1.193,24	1.037,29	872,47
- di cui acqua di mare		1.113,70	967,76	801,33
- di cui acqua dolce		61,10	59,17	58,01
- di cui acqua salmastra proveniente da sottosuolo o superficie		18,44	10,36	13,13
Prelievi idrici/kWheq prodotti (EniPower)	(m ³ /kWheq)	0,017	0,017	0,015
Prelievi idrici/lavorazioni di greggio e semilavorati (R&M) ^(a)	(m ³ /ton)	20,04	21,24	4,32
Totale acqua di produzione estratta (E&P)	(Mm ³)	61,32	62,71	66,56
- di cui re-iniettata		20,02	24,29	31,72
- di cui scaricata in corpo idrico superficiale e di mare		24,60	25,26	27,04
- di cui inviata a bacini di evaporazione		3,30	2,32	2,53
- di cui iniettata in pozzi profondi a scopo disposal		13,40	10,83	5,27
Acque di produzione re-iniettate comprese quelle iniettate in pozzi profondi a scopo disposal / Acque di produzione totali	(%)	55	56	56
Acqua dolce scaricata	(Mm ³)	25,27	29,00	33,83
Acqua di mare scaricata		935,28	891,41	706,15
Spese e investimenti Risorse e scarichi idrici ^(b)	(migliaia di euro)	17.603	19.679	41.378
- di cui spese correnti		3.982	2.553	27.739
- di cui investimenti		13.621	17.126	13.639
Spese Tutela ecosistemi e biodiversità ^(b)	(migliaia di euro)	5.859	4.668	3.979

(a) L'indice si riferisce alle raffinerie tradizionali: Livorno, Sannazzaro, Taranto, Gela e Venezia fino al 2013; Livorno, Sannazzaro, Taranto e Gela nel 2014; Livorno, Sannazzaro e Taranto dal 2015.

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

Nel 2015 si è registrata una riduzione dei prelievi idrici totali rispetto al 2014 del 15,9% (pari ad oltre -160 Mm³) per i cali nei prelievi di acqua di mare riconducibili ai settori R&M (circa -134 Mm³ della raffineria di Gela in relazione alla fermata degli impianti per la riconversione in corso a raffineria "green") e G&P (oltre -36 Mm³ della centrale EniPower di Brindisi e oltre -36 Mm³ di Lng Shipping). L'acqua dolce prelevata, che rappresenta il 7% circa del totale delle risorse idriche utilizzate, è rimasta sostanzialmente stabile (-2%), poiché i cali rilevati nei settori E&P (-7,4% pari a circa -0,8 Mm³) ed R&M (-21,8% pari ad oltre -3 Mm³) sono stati compensati dagli incrementi registrati da EniPower nel settore G&P (+6,4% pari a circa +1,5Mm³) e da Syndial nel settore Corporate e Altre attività (+18,7% pari ad oltre + 1,6Mm³). In EniPower il trend è riconducibile ai siti di Brindisi (dove il maggior consumo di acqua dolce è dipeso da una maggiore alimentazione degli impianti di produzione acqua demi a causa di un minore fattore di servizio del dissalatore) e Ravenna (maggiore produzione di vapore). In Syndial l'aumento è legato all'avvio di numerosi cantieri

di demolizioni presso il sito di Porto Marghera. Da rilevare il miglioramento in EniPower dell'indice di performance relativo ai prelievi idrici totali rispetto ai kWheq (-11,8% rispetto al 2014). Stabile la performance relativa all'acqua di produzione del settore E&P, con una percentuale di re-iniezione pari al 56%.

Eni effettua annualmente la mappatura ed il monitoraggio del rischio idrico e degli scenari di siccità che, insieme all'implementazione di procedure di emergenza in risposta agli eventi naturali, permettono di sviluppare azioni di lungo termine prevenendo anche i rischi derivanti dai cambiamenti climatici. Nel 2015, meno del 20% degli impianti Eni risulta in aree critiche (Libia, Algeria, Tunisia, Egitto e Pakistan), corrispondenti a circa il 3 % dei prelievi totali di acqua dolce. Sui siti top consumer sono attivi, o sono stati completati, Water Management Plan locali. Per la tutela della biodiversità continua l'impegno di Eni nell'operare secondo le migliori pratiche internazionali. Tale impegno viene realizzato attraverso l'implementazione di strumenti per valutare periodicamente l'esposizione al rischio biodiversità di tutti i siti operativi ed identificare quelli

prioritari dove implementare valutazioni approfondite. Eni è impegnata nella definizione e implementazione di misure per la gestione della biodiversità sulle seguenti attività:

- Esplorazione: Messico, Myanmar, Portogallo, Sud Africa e Gabon.
- Sviluppo progetti: Mozambico, Ecuador, Congo e Ghana.
- Produzione di idrocarburi: Italia (Val d'Agri), Ecuador (Villano), Kazakhstan (Karachaganak), Congo e Stati Uniti (Alaska e Golfo del Messico).

L'identificazione delle potenziali criticità viene realizzata sulla base delle informazioni fornite dall'Integrated Biodiversity Assessment Tool (IBAT), database curato

da UNEP-WCMC che evidenzia le aree geografiche caratterizzate dalla presenza di specie a rischio estinzione secondo i criteri della Red List dell'IUCN o di aree sensibili. La leadership di Eni nella gestione della biodiversità è espressa anche dalla partecipazione attiva a gruppi di lavoro internazionali. In particolare, Eni partecipa (presiedendo per 5 anni) al Biodiversity and Ecosystem Services Working Group delle associazioni internazionali di settore IPIECA e IOGP; inoltre, è attiva nella Cross-Sector Biodiversity Initiative, gruppo di lavoro multisettoriale che riunisce il settore dell'Oil & Gas, quello minerario e finanziario e fa parte del team che gestisce l'Environment Committee di IOGP.

Gestione degli spill^(a)

		2013	2014	2015
Oil spill operativi				
Numero totale di oil spill (> 1 barile)	(numero)	95	76	80
- di cui E&P		90	74	56
Volume oil spill (> 1 barile)	(barili)	1.762	1.161	1.603
- di cui E&P		1.728	936	1.146
Oil spill da sabotaggio (inclusi i furti)				
Numero di oil spill (> 1 barile)	(numero)	287	286	167
- di cui E&P		282	284	158
- di cui R&M		5	2	9
Volume totale di oil spill (> 1 barile)	(barili)	6.002	14.401	14.847
- di cui E&P		5.493	6.610	10.530
- di cui R&M		509	7.791	4.317
Spese e investimenti prevenzione spill (sversamenti di oli e sostanze chimiche)^(b)				
	(migliaia di euro)	47.351	29.831	35.457
- di cui spese correnti		9.989	5.210	8.751
- di cui investimenti		37.362	24.621	26.706

(a) Come da standard internazionali tutti i valori sopra riportati sono riferiti a eventi superiori a 1 barile. I dati riferiti ai sabotaggi includono gli spill dovuti a tentativi di furto di petrolio e vandalismo.
(b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Sistema di gestione ambientale".

Tutti i volumi sversati nel 2015 sono riconducibili esclusivamente ai settori E&P ed R&M. I volumi da oil spill operativi registrano un aumento (+38%) sul totale di entrambi i settori; i volumi da oil spill da sabotaggio, complessivamente in aumento (+3,1%), sono in crescita in E&P (dove tutti gli eventi, come nel 2014, sono riconducibili alla Nigeria), mentre rilevano una flessione

(-45%) in R&M per la riduzione dell'entità delle effrazioni sulla rete oleodotti italiana.

Anche nel 2015 gli spill da sabotaggio/effrazioni sono relativi a soli a due Paesi: la Nigeria e l'Italia.

In Nigeria (settore E&P), dove nel 2015 sono avvenuti 158 eventi da sabotaggio/furto relativi agli oltre 3.000 km di pipeline gestite, il numero di eventi è

sensibilmente calato (erano 284 nel 2014), ma di contro i relativi volumi sversati sono cresciuti (10.530 barili nel 2015 rispetto a 6.610 nel 2014). Nei prossimi anni le attività di prevenzione riguarderanno la manutenzione sistematica e sostituzione di alcuni tratti di pipeline, i sorvoli plurigiornalieri lungo le linee tramite elicottero, l'ottimizzazione dei contratti di sorveglianza delle installazioni a terra e l'incremento del numero dei team di risposta alle emergenze (7 gruppi tra le aree di Swamp e Land).

In Italia (settore R&M), la sensibile riduzione dei volumi sversati a fronte di un numero di eventi in continuo aumento dall'autunno 2014, dimostra una crescente capacità di reazione ed intervento. Sono state infatti messe in atto numerose attività di prevenzione e di ottimizzazione della risposta. Le attività di prevenzione hanno compreso la protezione passiva e attiva per le camerette degli oleodotti (implementazione di sistemi antintrusione e videosorveglianza, rinforzi strutturali su Sannazzaro-Volpiano con previsione di ulteriori 8 tratte nel 2016) e l'incremento del pedonamento lungo le linee. Nell'ambito delle attività finalizzate al miglioramento della tempestività e qualità della risposta, oltre al rafforzamento della collaborazione con le forze dell'ordine, è in corso, con completamento

nel 2016, l'implementazione su tutta la rete nazionale di oleodotti in esercizio del sistema eVPMS (Eni Vibro Acoustic Monitoring System) per una spesa complessiva di circa 6 M€. Attualmente è installato su 7 tratte (Gaeta-Pomezia, Pantano-Fiumicino, Livorno-Calenzano, Ferrera-Cremona, Sannazzaro-Volpiano, Sannazzaro-Rho e Sannazzaro-Fiorenzuola) ed in corso di installazione sulle tratte Rho-Malpensa e Genova Fegino-Ferrera.

Nel 2015 è stato inoltre avviato il progetto "Supporto alle emergenze spill rete oleodotti" che prevede la conclusione della fase pilota per aprile 2016. Lo scopo del progetto è individuare, dapprima su un campione di circa 110 km di oleodotti della rete R&MC nel Lazio, le aree a maggior pregio e, dunque, anche a maggiori criticità socio-ambientali laddove impattate da eventi di spill. Per tali aree verrà prodotta una scheda tecnica che permetterà di ottimizzare gli interventi in termini di tempo e qualità. L'atlante "socio-ambientale" e le schede tecniche saranno disponibili su piattaforma informatica integrata (3Ter Advanced), con possibilità di accesso agli allarmi provenienti dall'eVPMS. In relazione alla valutazione degli esiti applicativi, è prevista l'estensione progressiva a tutta la rete oleodotti.

Tutela dell'aria

		2013	2014	2015
Emissioni di NO _x (ossidi di azoto)	(ton NO ₂ eq)	74.657	62.238	66.523
Emissioni di NO _x /produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton NO ₂ eq/kboe)	0,075	0,064	0,064
Emissioni di NO _x /kWheq (EniPower)	(g NO ₂ eq/kWheq)	0,158	0,145	0,137
Emissioni di SO _x (ossidi di zolfo)	(ton SO ₂ eq)	22.062	19.124	10.501
Emissioni di SO _x /produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton SO ₂ eq/kboe)	0,012	0,015	0,005
Emissioni di SO _x /kWheq (EniPower)	(g SO ₂ eq/kWheq)	0,017	0,001	0,001
Emissioni di SO _x /lavorazioni di greggio e semilavorati (R&M) ^(a)	(ton SO ₂ eq/kt)	0,53	0,32	0,29
Emissioni di NMVOC (Non Methan Volatile Organic Compounds)	(ton)	39.060	22.664	17.227
Emissioni di PST (Particolato Sospeso Totale)		2.103	1.578	1.763
Spese e investimenti protezione aria ^(b)	(migliaia di euro)	45.141	29.861	37.103
- di cui spese correnti		2.391	6.060	11.166
- di cui investimenti		42.750	23.801	25.937

(a) L'indice si riferisce alle raffinerie tradizionali: Livorno, Sannazzaro, Taranto, Gela e Venezia fino al 2013; Livorno, Sannazzaro, Taranto e Gela nel 2014; Livorno, Sannazzaro e Taranto dal 2015.
 (b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Sistema di gestione ambientale".

Nel 2015 le emissioni di NO_x sono aumentate complessivamente del 6,9% rispetto al 2014. In E&P in particolare, a cui è riconducibile più dell'87% del dato consolidato Eni, il parametro è salito nei valori assoluti per le aumentate produzioni in Angola (avvio a fine 2014 del West Hub) e per il maggior consumo di fuel gas presso il Distretto Centro Settentrionale, ma è rimasto stabile in rapporto alla produzione. Nel settore G&P le emissioni di NO_x di EniPower sono aumentate (in linea con l'incremento complessivo di produzione di energia elettrica), ma il fattore di emissione specifico è diminuito, evidenziando la buona efficienza degli impianti per la piena operatività a regime dei bruciatori VeLoNO_x.

Nel 2015 è proseguito l'andamento complessivamente in calo delle emissioni di SO_x (-45,1% pari a oltre -8.600 tonnellate rispetto al 2014), significativamente influenzato (circa -8.800 tonnellate) dall'andamento del settore E&P per la variazione della composizione del gas bruciato presso il campo libico di Bouri. In G&P, dove le emissioni si riducono complessivamente del

32,2% (pari a circa -130 tonnellate rispetto al 2014) il trend è riconducibile ad LNG shipping (oltre -134 tonnellate) a causa del ridotto impiego commerciale delle navi.

Nel settore R&M le emissioni di SO_x registrano un aumento nei valori assoluti (+4,7%), ma si riducono riferite alle lavorazioni di greggio e semilavorati (-9,5%). Le emissioni di NMVOC sono calate 24% rispetto al 2014, per il contributo di tutti i settori ed in particolare di E&P (circa -5.200 tonnellate) in relazione alla riduzione del flaring.

Le emissioni di PST sono viceversa in aumento (+11,7% rispetto al 2014) per i contributi dei settori E&P ed R&M. In E&P il trend è dovuto principalmente alla controllata Eni Angola (per l'avvio delle attività a fine 2014), agli aumentati consumi di fuel gas in motori a combustione interna e turbine presso le società Mellitha Oil & Gas, Virginia Indonesia e presso il Distretto Centro Settentrionale, nonché all'avvio delle attività nel 2015 presso Eni Norge. In R&M l'andamento è riconducibile alla sola raffineria di Sannazzaro.

Tutela del suolo e bonifiche

		2013	2014	2015
Totale Rifiuti da attività produttive prodotti	(ton)	1.135.413	1.111.278	1.174.156
- di cui da attività di perforazione		366.440	342.643	308.306
Rifiuti da attività produttive pericolosi prodotti		265.765	265.153	283.070
Rifiuti da attività produttive non pericolosi prodotti		869.649	846.125	891.086
Rifiuti da attività di bonifica prodotti	(ton)	9.098.242	8.030.724	5.130.726
- di cui pericolosi		2.423.400	2.176.595	89.386
- di cui non pericolosi		6.674.843	5.854.129	5.041.340
Spese e investimenti gestione rifiuti ^(a)	(migliaia di euro)	61.247	110.620	121.803
- di cui spese correnti		60.899	110.353	121.197
- di cui investimenti		348	267	606
Spese e investimenti bonifiche suolo e falda ^(a)	(migliaia di euro)	172.189	248.509	186.161
- di cui spese correnti		164.265	237.898	182.270
- di cui investimenti		7.924	10.611	3.891

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

È proseguita l'attività di realizzazione dei progetti di bonifica approvati ed il follow-up amministrativo dei numerosi procedimenti in essere.

Le realtà Eni spazia dai 17 Siti di Interesse Nazionale

(raffinerie e siti dismessi) ai punti vendita del settore R&M o alle piazzole pozzo del settore E&P, con evidente estrema variabilità di scala delle problematiche connesse all'attività.

A questo panorama già complesso si sovrappone l'acuirsi del fenomeno delle effrazioni sugli oleodotti R&M, e conseguenti impatti ambientali (ed economici), che hanno portato all'apertura di numerosi nuovi procedimenti di bonifica solo in parte gestiti con procedura semplificata.

Le attività di bonifica più rilevanti sono realizzate principalmente da Syndial, società dedicata alla bonifica dei siti contaminati dismessi (64% delle spese nel 2015) e dal settore R&M (34%); è in atto un progressivo trasferimento delle attività di bonifica a Syndial da parte delle linee di business.

La spesa complessiva per le bonifiche in Italia nel 2015 è stata di circa 186 milioni di euro e si riallinea ai valori del 2012/13 dopo il picco di 248 milioni di euro del 2014. Le voci per le quali si rileva la maggiore diminuzione rispetto all'anno scorso riguardano soprattutto Syndial e sono relative principalmente alle bonifiche/MISE (messa in sicurezza di emergenza) acque di falda, ma anche al "decommissioning"; si registra invece un forte aumento delle spese relative alle bonifiche/MISE suoli, riguardanti soprattutto il settore R&M e dovute ai numerosi interventi in emergenza sugli oleodotti.

I volumi di rifiuti da bonifica riferiti ai suoli sono raddoppiati in Eni (da circa 48.000 tonnellate nel 2014 a circa 99.000 tonnellate nel 2015) proprio in ragione del contributo R&M, che appare quadruplicato.

Il 90% dei volumi di rifiuti da bonifica prodotti si riferisce alle acque di falda emunte. In termini volumetrici, la diminuzione del 40% rispetto all'anno scorso (pari ad oltre -3 milioni di tonnellate) è indicativa del processo

di svincolo dal regime rifiuti che procede ai sensi dell'art. 243 nel D.Lgs. 152/06 (come sostituito dall'art. 41, comma 1, legge n. 98 del 2013).

Per quanto riguarda i rifiuti da attività produttive generati in Eni nel 2015 (circa 1,2 milioni di tonnellate), l'andamento risulta in aumento dell'5,7% rispetto all'anno precedente per il contributo sia dei pericolosi (+6,8% pari a circa +17.900 tonnellate) che dei non pericolosi (+5,3% pari a circa +45.000 tonnellate).

Il trend in crescita è riconducibile al settore E&P dove i rifiuti pericolosi aumentano (+22,2% pari a +41.000 tonnellate circa) principalmente per le attività di clean up con smaltimento di un elevato volume di morchie presso il sito di Brass della controllata NAOC in Nigeria e dove i rifiuti non pericolosi crescono (+12,7% pari ad oltre +94.600 tonnellate) per i contributi del Distretto Meridionale per la costruzione della quinta linea di trattamento gas in Val d'Agri e delle controllate Eni Angola (avvio a fine 2014 del West Hub) ed AGIBA (attività di costruzione nuovi impianti gas).

Negli altri settori sia i pericolosi che in non pericolosi registrano viceversa trend in calo (unica eccezione il settore Corporate e Altre attività dove i non pericoli aumentano per le attività dell'impianto cloro-soda di Syndial). In G&P le riduzioni sono riconducibile ad EniPower (-72% pari a circa -29.000 tonnellate) per la conclusione dell'attività di revamping della centrale di Bolgiano e delle attività di demolizione delle vecchie caldaie presso il sito di Mantova. In R&M le riduzioni più consistenti hanno riguardato le raffinerie di Taranto e Gela.

Sviluppo locale

Dipendenti all'estero

(numero)	2013	2014	2015
Dipendenti in Africa	3.668	3.587	3.612
Dipendenti in America	1.387	1.377	1.297
Dipendenti in Asia	2.726	2.611	2.545
Dipendenti in Australia e Oceania	180	178	135
Dipendenti in Italia	16.835	16.299	16.287
Dipendenti nel Resto d'Europa	4.380	4.545	4.370
Dipendenti all'estero locali per categoria professionale	10.510	10.442	9.975
- di cui dirigenti	97	83	71
- di cui quadri	1.849	1.883	1.869
- di cui impiegati	6.150	6.181	5.902
- di cui operai	2.414	2.295	2.133
Dipendenti in Paesi non OECD	7.536	7.206	7.137

All'estero, le risorse locali si riducono di 467 rispetto al 2014, pari al -4,5%. Si registra la riduzione su tutte le qualifiche: sostanzialmente stabili i quadri con

una riduzione del -0,7%, in calo gli impiegati e operai rispettivamente del -4,5% e del -7,1% e si riduce il personale dirigente del -14,5%.

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

Rapporto	Paesi
100-115	Italia, Belgio, Francia, Germania, Olanda, Spagna
116-130	Regno Unito, Angola
131-150	Libia, Norvegia, Russia, Stati Uniti
151-180	Australia, Venezuela
> 180	Algeria, Cina, Egitto, India, Indonesia, Kazakhstan
159	Media Globale

Eni definisce nella propria politica per il personale locale 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 20 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.

Spese per il territorio

(milioni di euro)	2013	2014	2015
Spese totali per il territorio	100,547	95,851	96,650
- di cui interventi sul territorio derivanti da accordi, convenzioni e PSA	57,570	67,406	73,68
- di cui liberalità connesse ad iniziative a favore del territorio	0,813	0,419	0,434
- di cui quote di adesione ad organismi associativi	1,800	1,859	1,621
- di cui contributi a Eni Foundation ^(a)	10,000	-	6,00
- di cui sponsorizzazioni per il territorio	26,469	22,272	11,375
- di cui contributi alla Fondazione Eni Enrico Mattei	3,895	3,895	3,540

(a) Nel 2012 e nel 2014, in base ai fabbisogni finanziari legati alla realizzazione dei progetti, Eni Foundation non ha richiesto l'erogazione del contributo.

Nel 2015 la spesa complessiva a favore del territorio ammonta a circa 96 milioni di euro 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. Circa 74 milioni di euro sono stati investiti in progetti in favore delle 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.

Community investment

(milioni di euro)	2013	2014	2015
Interventi sul territorio derivanti da accordi, convenzioni e PSA per tipologia	57,570	67,406	73,680
- formazione/addestramento professionale	13,527	7,699	6,598
- ambiente	9,164	17,823	6,460
- cultura	1,713	1,727	9,466
- istruzione ed educazione	5,384	5,057	4,407
- sanità (salute comunitaria)	2,931	3,570	7,203
- sviluppo di infrastrutture	15,176	20,717	28,916
- sviluppo socio-economico	5,792	6,451	4,798
- relazioni con le comunità	2,332	2,455	3,509
- accesso all'energia	1,551	1,907	2,323

La spesa complessiva in interventi per il territorio derivanti da accordi e convenzioni (Community Investment) ammonta nel 2015 a circa 74 milioni di euro, in crescita rispetto al 2014, di cui circa il 95% realizzata nell'ambito delle attività upstream. La spesa nel continente africano si mantiene alta con un totale di 27,54 milioni di euro, di cui il 78% in Africa Sub-Sahariana (21,59 milioni di euro).

Nel 2015 si registra un aumento dell'impegno di Eni dovuto principalmente al riavvio delle attività in Libia nel settore salute delle comunità e infrastrutture e in Kazakhstan per iniziative culturali legate ad Expo 2017 di Astana sul tema "Energia futura". Lo scostamento registrato nel settore ambiente è dovuto alle tempistiche relative agli obblighi contrattuali con le istituzioni locali in Italia.

Local content

Procurato per area geografica 2015

		Africa	Americhe	Asia	Italia	Resto d'Europa	Oceania
Numero fornitori utilizzati*	(numero)	2.215	941	741	2.840	2.442	137
Procurato totale	(milioni di euro)	4.996	962	3.753	5.561	4.120	122
- di cui in beni	(%)	25	12	3	12	37	7
- di cui in lavori		5	8	2	7	4	<1
- di cui in servizi		70	80	95	81	59	93

*La somma dei fornitori utilizzati per area geografica non coincide con il totale dei fornitori riportato nella tabella "Relazione con i fornitori" in quanto uno stesso fornitore può essere utilizzato su più aree geografiche.

Procurato locale 2015 per Paese

% procurato su mercato locale	Paesi
0-25%	Algeria, Canada, Cipro, Danimarca, Ghana, Iran, Irlanda, Libia, Paesi Bassi
26-49%	Myanmar
50-74%	Angola, Cina, Repubblica del Congo, Egitto, Iraq, Mozambico, Pakistan, Russia, Slovacchia, Tunisia, Turkmenistan, Venezuela
75-100%	Australia, Austria, Belgio, Croazia, Ecuador, Francia, Gabon, Germania, Gran Bretagna, Indonesia, Italia, Kazakhstan, Nigeria, Norvegia, Slovenia, Spagna, Stati Uniti, Svizzera, Ucraina, Ungheria, Vietnam

Relazioni con i fornitori

		2013	2014	2015
Procurato per macroclassse	(milioni di euro)	19.043	22.955	19.514
- lavori		2.361	3.862	924
- servizi		14.898	16.295	14.935
- beni		1.784	2.798	3.655
Percentuale procurato top 20	(%)	24	38	37
Fornitori utilizzati	(numero)	13.573	11.342	9.268
Cicli di qualifica effettuati nell'anno		7.382	14.664	9.540
- di cui con esiti negativi	(%)	8	15	17
Verifiche eseguite a seguito di feedback negativo e conseguenti azioni intraprese	(numero)	451	480	719
- sospensioni		106	114	128
- revoche		9	37	40
- stati di attenzione		336	329	551

Nel 2015 hanno lavorato con Eni 9.268 fornitori nel mondo, per un totale di 19,51 miliardi di euro movimentati. La quota complessiva di procurato sui mercati locali

ammonta al 65%, circa 12,7 miliardi di euro. La percentuale di procurato locale supera il 50% in diversi contesti tra cui, oltre all'Italia (86%), Nigeria (84%),

Repubblica del Congo (63%), Gabon (85%), Mozambico (67%), Indonesia (100%), Ecuador (91%) e Venezuela (74%) grazie alle strategie di local content messe in atto. Queste si basano su approfondite analisi di mercato che valutano anche la disponibilità e la capacità delle imprese locali di rispondere alle esigenze del settore, anche al fine di individuare e mettere in campo azioni per migliorare il livello di raggiungimento degli standard adeguati richiesti. Eni infatti utilizza un sistema di qualifica e controllo che prevede la valutazione di tutti i fornitori attraverso criteri ambientali e criteri definiti dallo standard SA8000 riguardanti il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro. Inoltre, nel 2015 è stato attivato il nuovo questionario di qualifica dei fornitori in linea con i 10 principi del Global Compact, frutto della collaborazione con il Global

Compact Network Italiano. Nel 2015 sono stati condotti 16 Audit SA8000 (di cui 8 fornitori/sub-fornitori in Vietnam, Algeria, Ghana, Ecuador e n. 8 follow-up condotti nel 2014 in Indonesia, Mozambico, Angola, Pakistan), raggiungendo un totale di 123 Audit SA8000 eseguiti dal 2008 presso 13 realtà estere: Cina, Congo, Angola, Nigeria, Pakistan, Timor Est, Ecuador, Mozambico, Indonesia, Algeria, Ghana, Ecuador, Vietnam. Queste attività integrano il più ampio sistema di gestione dei fornitori (Vendor Management System) che prevede la qualifica degli stessi attraverso la valutazione, verifica e monitoraggio delle rispettive capacità tecniche e gestionali e dell'affidabilità etica, economica e finanziaria. Nel 2015 è proseguito l'impegno di Eni nella diffusione del VMS presso le consociate. In particolare sono stati avviati e consolidati VMS (sistemi e formazione) in 4 realtà estere: concluse le formazioni presso le sedi di NAOC, Indonesia, Norvegia, Algeria.

Relazioni con i clienti e consumatori

Performance call center Eni	2013	2014	2015	Standard AEEGSI
% di chiamate telefoniche dei clienti che hanno parlato con un operatore (livello di servizio)	95,5%	96,3%	96,8%	80%
Tempo medio di attesa (secondi)	90	107	91,6	240
First Call Resolution (FCR)	89%	91%	93%	
Self Care (operazioni svolte in autonomia dai clienti sul totale delle operazioni richieste)	51%	57%	63%	

Tra i risultati raggiunti dal call center Eni nel corso del 2015, il livello di servizio si conferma ben oltre il 96%, il Tempo medio di attesa rimane notevolmente al di sotto della soglia di riferimento, 91,6 secondi rispetto ai 240 secondi definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico (AEEGSI).

La risolutività durante la prima telefonata (FCR) è in continuo miglioramento passando dal 91% del 2014 al 93% del 2015. 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 57% del 2014 al 63% del 2015.

Mercato Eni Gas e Luce

Dal 2013 Eni svolge un'indagine di Customer Satisfaction per monitorare quotidianamente il grado di soddisfazione dei clienti che si relazionano con il call center intervistando un campione rappresentativo di clienti che nell'ultimo anno ha sfiorato i 200.000 clienti.

Soddisfazione dei Clienti G&P sui servizi telefonici

Valutazione del servizio*	2013	2014	2015
Chiarezza	78,1	80,6	84,2
Cortesia	83,2	84,9	87,9
Attesa	78,7	78,6	84,6
Risolutività	69,4%	72,5%	77,2%
Soddisfazione del servizio	73,8	75,8	79,9
Valutazione media	80,0	81,4	85,6

(*) La valutazione del servizio percepita, ad eccezione della domanda inerente alla risolutività, viene misurata su una scala da 0 a 100.

Anche nel 2015, Eni Gas e Luce 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 la valutazione media dei clienti sulle principali performance del servizio è in continua crescita registrando un 85,6 nel 2015.

Energia e clima

Contrasto al cambiamento climatico

		2013	2014	2015
Emissioni dirette di GHG ^(a)	(ton CO ₂ eq)	43.895.685	38.915.474	38.513.328
- di cui CO ₂ equivalente da combustione e da processo		29.447.284	27.891.032	28.460.644
- di cui CO ₂ equivalente da flaring		9.132.464	5.728.443	5.506.608
- di cui CO ₂ equivalente da metano incombusto e da emissioni fuggitive		3.391.197	3.403.084	2.749.389
- di cui CO ₂ equivalente da venting		1.924.740	1.892.915	1.796.687
Emissioni di CO ₂ da impianti Eni soggetti all'EU ETS		16.804.560	16.175.562	16.698.618
Quote allocate agli impianti Eni soggetti all'EU ETS		5.573.975	5.204.706	4.323.377
Impianti Eni soggetti all'EU ETS	(numero)	29	32	31
Emissioni indirette di GHG da acquisti da altre società (Scope 2) ^(a)	(ton CO ₂ eq)	227.181	268.563	272.044
Emissioni indirette di GHG diverse da quelle dovute ad acquisti da altre società (Scope 3) ^{(a)(b)}	(mln ton CO ₂ eq)	421,455	411,654	427,346
Emissioni di GHG / produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton CO ₂ eq/kboe)	31,85	27,47	24,97
Emissioni di CO ₂ eq/kWheq (EniPower)	(g CO ₂ eq/kWheq)	408,779	410,669	410,093
Emissioni di GHG/lavorazioni di greggio e semilavorati (R&M) ^(c)	(ton CO ₂ eq/kt)	252,08	286,92	237,39
Volume di idrocarburi inviati a flaring di processo	(MSm ³)	3.320	1.678	1.564
Volume di gas inviato a venting		19,69	15,47	10,81

(a) I GHG comprendono le emissioni di CO₂, CH₄ ed N₂O; il Global Warming Potential utilizzato è 25 per il CH₄ e 298 per l'N₂O.

(b) Il dato include le emissioni indirette di GHG da attività di drilling appaltate a terzi da parte del settore E&P, da vendite di prodotti petroliferi, gas naturale e GNL, da viaggi di lavoro, da trasporti appaltati a terzi su strada e marittimi, da energia elettrica prodotta da terze parti e venduta ai clienti finali e da Stazioni di Servizio in Franchising.

(c) L'indice si riferisce alle raffinerie tradizionali: Livorno, Sannazzaro, Taranto, Gela e Venezia fino al 2013; Livorno, Sannazzaro, Taranto e Gela nel 2014; Livorno, Sannazzaro e Taranto dal 2015.

Le emissioni di GHG Eni risultano complessivamente stabili rispetto al 2014 (-1%), grazie agli interventi di flaring down, efficienza energetica e contenimento delle emissioni fuggitive di metano che hanno compensato in maniera significativa gli aumenti delle emissioni legati alla crescita delle produzioni; l'efficacia degli interventi attuati è confermata dal trend in flessione di tutti gli indici di performance settoriali.

In E&P le emissioni si riducono complessivamente del 2,8% in valore assoluto e del 9,1% riferite alla produzione. Il trend è determinato dalla riduzione delle componenti legate al flaring (-3,9% pari ad oltre -221.800 tonnellate di CO₂eq), al metano incombusto e da fuggitive (-20,5% pari ad oltre -638.000 tonnellate di CO₂eq) e al venting (-5,1% pari ad oltre -96.000 tonnellate di CO₂eq). L'incremento della componente GHG legata alla combustione e processo conseguente all'aumento della produzione, è stato contenuto al 2,4% grazie agli interventi di efficienza energetica e razionalizzazione della logistica.

La riduzione delle emissioni da flaring è riconducibile agli interventi realizzati per ridurre i volumi degli idrocarburi inviati a flaring di processo, riduzione che è stata pari a circa 0,3 MSm³/giorno. Nel 2015 il progetto flaring down di M'Boundi (Congo) ha ricevuto un Excellence award 2015 dalla World Bank GGFR (Global Gas Flaring Reduction), essendo stato selezionato in considerazione del contributo significativo alla riduzione del gas flaring globale. Gli interventi di riduzione delle emissioni di CO₂ equivalente da metano del settore E&P (a cui è riconducibile oltre il 90% del dato Eni) hanno riguardato la componente da fuggitive (pari ad oltre il 92% delle emissioni totali di metano), attraverso specifiche campagne di monitoraggio e contenimento nei primi 8 impianti per impatto emissivo, coprendo circa il 38% delle emissioni di metano totali stimate.

Le emissioni di GHG del settore G&P aumentano (+4,5%), in linea con l'andamento della produzione. In EniPower, cui è riconducibile oltre il 95% delle emissioni del settore e dove la produzione di energia elettrica è aumentata di

oltre il 6%, gli interventi di efficienza energetica realizzati e l'entrata a regime della nuova centrale presso il sito di Bolgiano, hanno però consentito il miglioramento dell'indice di performance.

Le emissioni di GHG del settore R&M si riducono sia in valore assoluto (-3,8% rispetto al 2014) sia in relazione alle lavorazioni di greggio e semilavorati (-17,3%). In Europa, nell'ambito Emissions Trading Scheme (ETS), nel 2015 le emissioni consolidate Eni di gas serra risultano complessivamente in aumento del 3,2% rispetto al 2014, poiché la riduzione registrata dal settore R&M (-2,1%) è stata compensata dagli incrementi dei settori E&P (+7,2%) e G&P (+5,6%). Le quote gratuite assegnate nel 2015, in virtù delle regole di assegnazione in vigore con il terzo periodo ETS (2013-2020), non sono sufficienti a coprire l'intero fabbisogno (in particolare risulta fortemente impattata la società EniPower del settore G&P che dal 2013 non riceve più quote gratuite ad eccezione di quelle riferite al calore ceduto a terzi). Le installazioni passano da 32 a 31 per l'uscita dal campo di applicazione ETS del sito di Assemmini di Syndial nel settore Corporate e Altre attività.

Relativamente alle emissioni indirette di GHG diverse da quelle dovute ad acquisti da altre società (cosiddette Scope 3), nell'ottica del miglioramento continuo dell'accuratezza e copertura del reporting GHG, la serie storica è stata revisionata inserendo ulteriori categorie rispetto a quelle precedentemente contabilizzate. In particolare sono state inserite le emissioni da prodotti venduti da parte di Upstream (crude oil e natural gas), quelle derivanti dalla vendita di GNL nel settore G&P, le emissioni derivanti dalla commercializzazione di energia e quelle derivanti dalle Stazioni di Servizio in Franchising. L'aumento complessivo delle emissioni GHG Scope 3 nel 2015 (+3,8% rispetto all'anno precedente) è riconducibile principalmente ai maggiori volumi di vendite di petrolio e gas naturale ai clienti esterni.

Efficienza energetica

		2013	2014	2015
Energia elettrica prodotta per tipologia di fonte (EniPower)	(TWh)	23,14	21,04	22,34
- di cui da gas naturale		21,52	19,71	21,01
- di cui da prodotti petroliferi		1,61	1,32	1,32
- di cui da fonti rinnovabili		0,01	0,01	0,01
Consumi energetici da attività produttive/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(GJ/tep)	1,536	1,668	1,619
Energy Intensity Index (R&M)	(%)	76,0	77,8	79,9
Consumo netto di fonti primarie	(tep)	11.675.939	10.606.496	10.910.143
- gas naturale		9.809.086	9.107.522	9.245.994
- prodotti petroliferi		1.767.269	1.423.944	1.572.924
- altri combustibili		99.583	75.030	91.225
Energia primaria acquistata da altre società per tipologia	(GJ)	14.624.083	12.440.978	9.645.865
- energia elettrica		7.506.690	8.421.288	5.919.961
- fonti primarie		6.752.073	3.229.016	3.319.925
- vapore		365.320	497.599	400.381
- altre fonti ^(a)		0	293.076	5.598

(a) Sono compresi il calore diretto di processo, il calore di recupero e l'idrogeno.

Le iniziative per il miglioramento dell'efficienza energetica includono, oltre ai tradizionali investimenti, anche interventi di natura gestionale quali l'adozione e la certificazione di Sistemi Gestione Energia (SGE).

In Eni risultano certificati ISO 50001 i sistemi di gestione dell'energia delle raffinerie R&M di Livorno, Sannazaro, Taranto e Venezia, delle centrali elettriche EniPower (il cui iter di certificazione si è concluso nel 2015), delle sedi corporate di Eni SpA e della società E&P United Gas Derivates.

Gli interventi di energy saving realizzati complessivamente in Eni dal 2008 al 2015 consentono, a regime, risparmi energetici per circa 370 ktep/anno, pari a una riduzione delle emissioni di circa 1 milione di tonnellate di CO₂. A tale risultato ha contribuito storicamente

il settore raffinazione, ma dal 2014 influisce in maniera preponderante anche il settore E&P, che solo nel 2015 ha realizzato interventi di efficienza degli impianti e della logistica che a regime consentiranno un risparmio di oltre 60 ktep/anno, pari a quasi il 70% del dato consolidato Eni. Nel settore R&M il risparmio energetico (a regime) ottenuto con i nuovi progetti realizzati nel 2015 presso le raffinerie di Sannazaro, Taranto e Venezia è di oltre 24 ktep.

In 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; EniPower ha inoltre proseguito gli investimenti nelle energie rinnovabili e nelle fonti alternative.

Innovazione tecnologica

		2013	2014	2015
Spese in R&S	(milioni di euro)	142	134	139
Valore tangibile generato da R&S		856	666	655
Dipendenti impegnati in attività R&S (full time equivalent)	(numero)	558	537	513
Domande di primo deposito brevettuale		35	50	22
- di cui depositi sulle fonti rinnovabili		21	17	11
Brevetti in vita		3.644	3.056	3.162
Età media dei brevetti	(anni)	7,66	7,24	7,73

Per il 2015 l'impegno economico di Eni in attività di ricerca scientifica e sviluppo tecnologico ammonta a 139 milioni di euro al netto dei costi fissi generali di competenza delle attività di ricerca. Il valore tangibile generato da R&S è misurato attraverso i benefici economici legati all'applicazione di tecnologie di prodotto/processo innovative. Tale valore complessivo è inteso al 100% di partecipazione nei progetti di applicazione tecnologica e al lordo della fiscalità.

Le valutazioni sono basate su dati a consuntivo o, in alternativa, in termini di valore atteso attualizzato (Net Present Value, NPV) per i progetti di investimento che impiegano tecnologie innovative autorizzati da Eni nell'anno e sono condivise con le linee di business e le funzioni di pianificazione e controllo competenti. I benefici sono rilevati in ottica "what if", ossia come variazione rispetto all'applicazione della migliore soluzione tecnologica disponibile sul mercato o, nel caso di nuovi prodotti, come variazione del margine generato dai prodotti sostituiti. Il valore creato nel 2015 dalle tecnologie e dai prodotti innovativi di Eni è stimato in 654 milioni di euro. Nel 2015 il 68% del valore creato dalla R&S è stato consuntivato nell'anno, laddove nel 2014 era del 100% e del 75% nel 2013. Il rapporto tra i benefici generati dall'innovazione e le spese sostenute dalla R&S da Eni (al netto delle spese

generali e amministrative) è pari a 4,8 nel 2015 (era 5,2 nel 2014).

Il personale impegnato nelle attività R&S al 31 dicembre 2015 è pari a 513 unità (full time equivalent), in leggera riduzione rispetto al dato del 2014.

Nell'ambito della gestione dell'Intellectual Property a sostegno dell'innovazione tecnologica, è stato depositato nel 2015 un totale di 22 nuove domande di brevetto, di cui 11 direttamente mirate allo sviluppo di tecnologie nel settore delle fonti rinnovabili. La dimensione del portafoglio brevetti complessivo alla fine del 2015 è in linea con la normale evoluzione del portafoglio successivamente alla revisione strategica operata nel 2014, con una moderata crescita essenzialmente dovuta all'estensione geografica delle domande originariamente depositate in Italia. La diminuzione di circa il 50% nel numero di primi depositi rispetto al 2014 (-37% rispetto al 2013) è da attribuirsi, oltre che ad una normale variazione statistica, al contestuale consistente incremento nel 2015 delle attività prodromiche alle iniziative di valorizzazione industriale dei risultati della ricerca. In particolare, è stata data priorità alle attività volte a valutare la libertà di attuazione delle tecnologie proprietarie, al fine di porre la massima attenzione al rispetto dei diritti di terzi e ridurre l'esposizione al rischio dell'azienda.



Eni SpA

Sede Legale

Piazzale Enrico Mattei, 1 - Roma - Italia
Capitale Sociale: € 4.005.358.876,00 interamente versato
Registro delle Imprese di Roma,
codice fiscale 00484960588

Altre Sedi

Via Emilia, 1
San Donato Milanese (MI) - Italia

Piazza Ezio Vanoni, 1

San Donato Milanese (MI) - Italia

Impaginazione e supervisione

Korus Srl - Roma

Stampa

Tipografia Facciotti

Stampato su carta XPer Fedrigoni

