

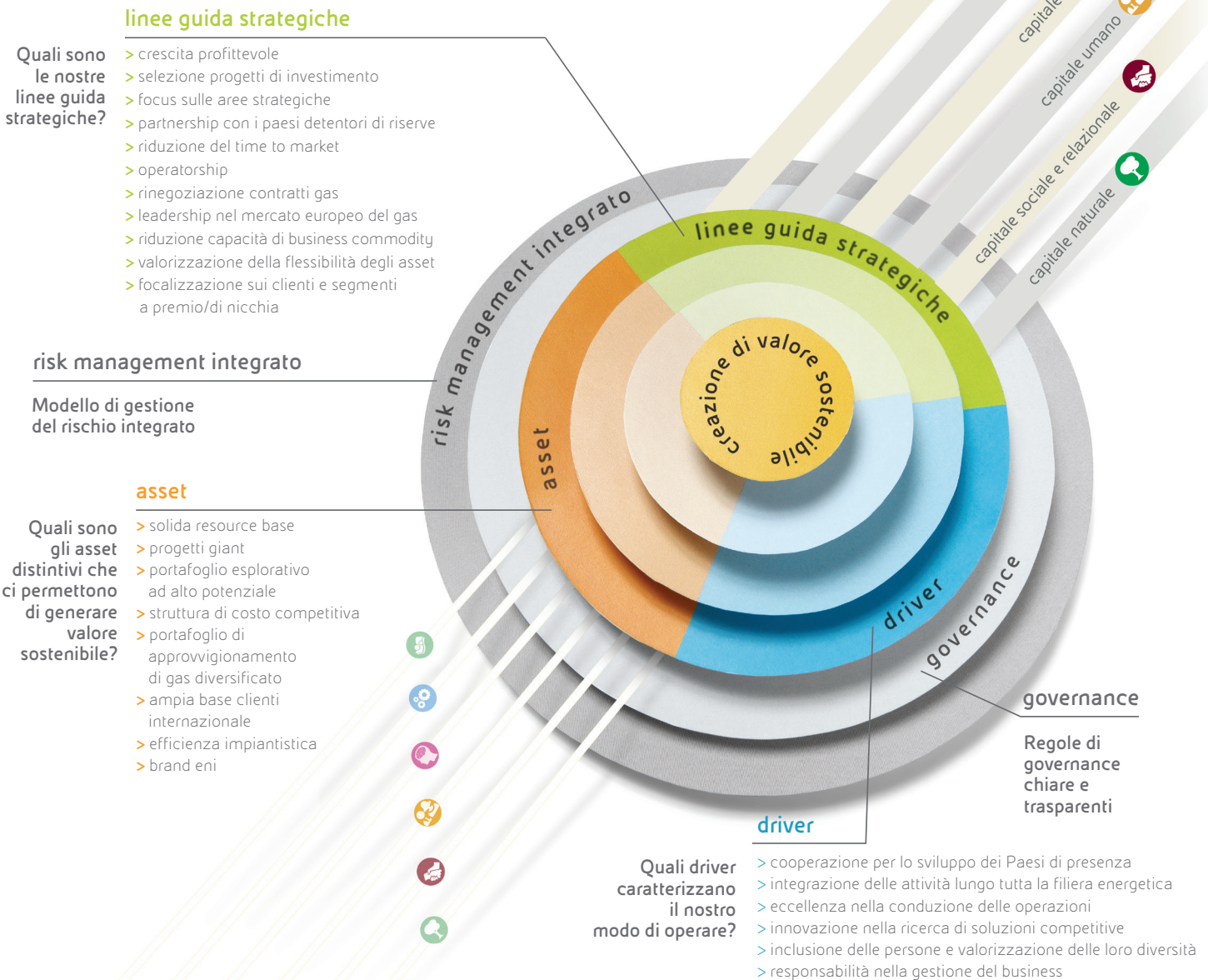
Modello di business Eni

Il modello di business di Eni è volto alla creazione di valore di lungo termine attraverso il conseguimento degli obiettivi di redditività e di crescita, l'efficienza e la prevenzione e gestione dei rischi di business, tenendo in costante considerazione gli interessi di tutti i propri stakeholder.

I principali capitali impiegati da Eni (finanziario, manifatturiero, intellettuale, naturale, umano, sociale e relazionale) sono stati classificati secondo i principi contenuti nel "The International IR Framework" pubblicato dall'International Integrated Reporting Council (IIRC). I solidi risultati finanziari e di sostenibilità conseguiti nell'anno sono il frutto dell'utilizzo responsabile ed efficiente dei capitali, che si traduce nell'eccellenza operativa, nell'affidabilità degli impianti, nel controllo del rischio operativo, nell'attenzione alla salute, alla sicurezza e all'ambiente.

Alla base di questi risultati c'è un approccio fondato sulla forte attenzione che Eni porge alle specificità dei luoghi in cui opera e quindi sulla cooperazione allo sviluppo dei territori di attività. Partendo da una valutazione delle potenzialità dei Paesi, Eni promuove, infatti, partnership con le comunità per offrire alle persone locali nuove opportunità di crescita e di sviluppo. Questa è una leva competitiva nei Paesi di recente ingresso ma anche in contesti di presenza storica; in ognuno di essi, l'obiettivo è quello di creare lavoro di qualità, con un focus particolare sui talenti locali e sulle pari opportunità.

La cultura della pluralità è una caratteristica distintiva del business di Eni, che ha una forte connotazione internazionale.



L'inclusione di tutte le persone di Eni, delle diversità che esse esprimono, si coniuga con la tutela della salute e della sicurezza nelle attività lavorative, con lo sviluppo professionale e il coinvolgimento negli obiettivi di impresa. Eni assicura un trattamento equo verso tutte le sue persone definendo politiche retributive integrate a livello world wide e si impegna a rispettare i diritti fondamentali del lavoro in tutti i Paesi di presenza operativa promuovendone l'applicazione anche presso i propri fornitori. La responsabilità, in termini di impegno nella trasparenza della gestione, nel contrasto alla corruzione e nel rispetto dei Diritti Umani in ogni ambito di operatività, è il presupposto di un contributo efficace allo sviluppo dei Paesi e della società civile. Nello svolgimento delle sue attività, Eni attiva un flusso di risorse che possono essere determinanti elementi di crescita per l'economia. Solo una ferma disciplina dell'integrità e la promozione della trasparenza, in particolare per quello che riguarda i pagamenti ai Paesi produttori, possono mettere al riparo da fenomeni corruttivi e costituire le premesse per un uso di tali risorse ai fini dello sviluppo sostenibile. Il nostro modo di operare, fondato sull'eccellenza operativa, fa leva sull'adozione di best practice, sistemi di qualità, tecnologie avanzate e sicure per garantire il pieno rispetto delle comunità e dell'ambiente. La gestione degli impianti in sicurezza e la minimizzazione dei rischi costituiscono un prerequisito per una corretta gestione ambientale e la prevenzione e riduzione degli effetti sull'ambiente. L'esplorazione delle aree di frontiera e l'apertura verso i territori asiatici,

considerati difficili e sensibili da un punto di vista ambientale, sono il risultato non solo della vocazione di Eni per lo sviluppo e l'applicazione di nuove tecnologie, ma anche di una strategia aziendale responsabile e sostenibile. La presenza di Eni a livello globale e nelle aree più sensibili a livello ambientale è cresciuta grazie all'innovazione tecnologica e all'applicazione di metodi d'avanguardia che consentono lo sviluppo dell'attività anche in contesti difficili, garantendo la conservazione dell'ambiente e tutelando gli ecosistemi più complessi e la biodiversità.

Infine, come impresa integrata nell'energia, Eni si pone a fianco dei governi dei Paesi produttori per pianificare soluzioni che prevedano lo sviluppo dei sistemi energetici locali, affiancandosi alle compagnie nazionali nella produzione di fonti energetiche e realizzando infrastrutture che ne permettano l'utilizzo e la valorizzazione. Lo fa, in primis, contrastando la povertà energetica, in particolare in Africa Sub-Sahariana, con un supporto volto allo sviluppo di tecnologie in loco, ma anche di riduzione degli sprechi laddove le infrastrutture siano già presenti.

Eni ha, infatti, intrapreso un percorso di evoluzione e rilancio della propria presenza nella chimica, cogliendo il grande potenziale della Chimica Verde e della bioraffinazione.

Di seguito i principali risultati associati a ciascuna delle forme di capitale. Per ulteriori dettagli e per i risultati del capitale finanziario e manifatturiero, si fa rinvio al Consolidato di Sostenibilità e alla Relazione sulla Gestione della Relazione Finanziaria Annuale 2013.

capitale umano

Sicurezza		2009	2010	2011	2012	2013
Indice di frequenza infortuni	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	0,92	0,75	0,60	0,49	0,35
- dipendenti		0,84	0,80	0,65	0,57	0,40
- contrattisti		0,97	0,71	0,57	0,45	0,32
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	1,20	4,77	1,94	1,10	0,98
- dipendenti		0,89	6,66	1,19	0,87	1,74
- contrattisti		1,40	3,55	2,38	1,23	0,53
Investimenti e spese sicurezza	(€ milioni)	488	260	320	371	409
Malattie professionali denunciate	(numero)	123	184	135	69	68
Investimenti e spese salute e igiene	(€ milioni)	78	55	79	48	51

Persone		2009	2010	2011	2012	2013
	(numero)					
Dipendenti al 31 dicembre		71.461	73.768	72.574	77.838	82.289
- uomini		59.506	61.607	60.032	64.978	68.688
- donne		11.955	12.161	12.542	12.860	13.601
Dipendenti all'estero per tipologia		42.633	45.967	45.516	51.034	55.507
- locali		33.483	35.835	34.801	39.668	43.121
- espatriati italiani		2.771	3.123	3.208	3.867	3.955
- espatriati internazionali (inclusi TCN)		6.379	7.009	7.507	7.499	8.431
Dipendenti dirigenti		1.437	1.454	1.468	1.474	1.475
- di cui donne		141	147	152	159	160
Dipendenti quadri		12.395	12.837	12.754	13.199	13.637
- di cui donne		2.258	2.421	2.477	2.615	2.767
Dipendenti impiegati		33.931	34.599	36.019	38.497	39.943
- di cui donne		9.171	9.040	9.394	9.777	10.310
Dipendenti operai		23.698	24.878	22.333	24.668	27.234
- di cui donne		385	553	519	309	364
Dipendenti all'estero locali per categoria professionale		33.483	35.835	34.801	39.668	43.121
- di cui dirigenti		224	228	228	223	216
- di cui quadri		3.138	3.461	3.476	3.798	4.001
- di cui impiegati		15.533	16.269	17.529	19.683	20.522
- di cui operai		14.588	15.877	13.568	15.964	18.382
Ore di formazione	(migliaia di ore)	2.930	2.949	3.127	3.132	4.350



capitale sociale e relazionale

Spese totali per il territorio	(€ milioni)	2009	2010	2011	2012	2013
Spese totali per il territorio		98	107	101	91	101
- di cui interventi sul territorio derivanti da accordi, convenzioni e PSA		70	75	69	63	58
- di cui liberalità connesse a iniziative a favore del territorio		1	4	1	3	1
- di cui quote di adesione ad organismi associativi		1	2	2	2	2
- di cui contributi a Eni Foundation		5	5	3	-	10
- di cui sponsorizzazioni per il territorio		16	17	22	19	26
- di cui contributi alla Fondazione Eni Enrico Mattei		4	4	4	4	4

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
- in beni	(%)	17,5	24,2	16,2	11,2	17,9	10,3
- in lavori		16,3	26,3	21,5	12,4	26,1	1,0
- in servizi		60,8	47,8	49,2	73,1	53,7	88,2
- non dettagliabile		5,4	1,7	13,1	3,3	2,3	0,5

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, Italia, Kazakhstan, Paesi Bassi, Pakistan, Singapore, Svizzera, Togo, Tunisia, Ungheria.
75 - 100%	Argentina, Australia, Austria, Belgio, Canada, Cipro, Ecuador, Gabon, Indonesia, Kenia, Messico, Nigeria, Polonia, Romania, Russia, Spagna, Stati Uniti, Ucraina, Venezuela, Vietnam.

Fornitori		2009	2010	2011	2012	2013
Procurato	(€ milioni)	33.084	31.187	32.586	31.811	32.814
Percentuale procurato top 20	(%)	24	18	20	15	17
Fornitori utilizzati	(numero)	33.447	32.601	31.878	32.621	34.848
Cicli di qualifica effettuati nell'anno		21.066	32.962	26.936	31.991	46.913
Fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani		7.798	10.096	11.471	12.471	14.833
% procurato verso fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani	(%)	87	85	90	88	87

Clienti		2009	2010	2011	2012	2013
Soddisfazione dei clienti R&M						
Indice di soddisfazione clienti R&M	(scala likert)	7,93	7,84	7,74	7,90	8,10
Clienti coinvolti nell'indagine di soddisfazione (R&M)	(numero)	10.711	30.618	30.524	30.438	29.863
Soddisfazione dei clienti G&P sui servizi telefonici						
Punteggio soddisfazione clienti G&P	(%)	83,7	87,4	88,6	89,7	90,4 ^(b)
Media Panel ^(a)		87,0	87,4	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.


capitale naturale

Ambiente		2009	2010	2011	2012	2013
Emissioni dirette di GHG	(ton CO ₂ eq)	55.494.551	58.259.157	49.128.806	52.498.789	47.299.030
- di cui CO ₂ da combustione e da processo	(ton)	35.788.121	37.948.625	35.319.845	36.365.220	34.171.33
- di cui CO ₂ equivalente da flaring	(ton CO ₂ eq)	13.839.353	13.834.988	9.553.894	9.461.518	8.478.376
- di cui CO ₂ equivalente da metano incombusto e da emissioni fugitive		3.684.874	4.135.523	3.222.051	4.475.756	2.901.503
- di cui CO ₂ equivalente da venting		2.182.202	2.340.021	1.033.017	2.196.295	1.747.812
Emissioni di CO ₂ eq / produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(tonCO ₂ eq/tep)	0,235	0,235	0,206	0,226	0,222
Emissioni di CO ₂ eq/kWheq (EniPower)	(kgCO ₂ eq/kWheq)	0,410	0,407	0,404	0,399	0,407
Emissioni di CO ₂ eq/uEDC (R&M)	(tonCO ₂ eq/kbbl/SD)	1.240	1.284	1.231	1.143	1.049
Emissioni di NO _x (ossidi di azoto)	(ton NO ₂ eq)	110.910	106.040	97.114	115.571	102.295
Emissioni di SO _x (ossidi di zolfo)	(ton SO ₂ eq)	45.985	50.085	37.943	30.137	27.949
Emissioni di NMVOC (Non Methan Volatile Organic Compounds)	(ton)	75.318	68.490	46.228	48.702	43.536
Emissioni di PST (Particolato Sospeso Totale)		3.936	3.783	3.297	3.548	2.848
Consumi energetici da attività produttive/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(GJ/tep)			1.615	1.557	1.536
Prelievi idrici totali	(Mm ³)	2.839,97	2.786,78	2.577,98	2.359,21	2.206,36
Totale acqua di produzione e/o processo estratta ^(a)		59,67	61,15	58,16	61,17	61,32
- di cui re-iniettata		23,32	27,11	25,18	20,82	20,23
Totale acqua riciclata e/o riutilizzata		490,22	544,63	519,43	519,93	735,89
Numero totale di oil spill (>1 barile) ^(b)	(numero)	308	330	418	329	386
Volume totale di oil spill (>1 barile) ^(b)	(barili)	21.547	22.964	14.952	12.428	7.903
- da atti di sabotaggio e terrorismo		15.288	18.695	7.657	8.669	6.002
- operativi		6.259	4.269	7.295	3.759	1.901
Rifiuti da attività produttive prodotti	(ton)	1.078.839	1.400.488	1.309.135	1.378.385	1.599.931
Rifiuti da attività produttive pericolosi prodotti		418.120	489.108	476.552	365.695	374.412
Rifiuti da attività produttive non pericolosi prodotti		660.719	911.380	832.582	1.012.690	1.225.519
Spese e investimenti ambientali	(€ milioni)	1.231	916	893	743	711

(a) Dal 2012 include il contributo nell'acqua di produzione iniettata in pozzi profondi a scopo disposal.

(b) Nel 2011, a esclusione del settore E&P, sono compresi gli oil spill inferiori a un barile.


capitale intellettuale

Innovazione tecnologica		2009	2010	2011	2012	2013
Spese in R&S	(€ milioni)	287	275	246	263	218
- spese in R&S al netto dei costi generali ed amministrativi		233	218	190	211	197
Dipendenti impegnati in attività R&S (full time equivalent)	(numero)	1.019	1.019	925	975	986
Brevetti in vita		7.751	7.998	8.884	8.931	9.427
Knowledge management	(numero)	2009	2010	2011	2012	2013
Comunità/network di conoscenze per settore di applicazione		44	53	58	63	65
- business		38	48	53	53	55
- trasversale		6	5	5	10	10
Partecipanti a comunità/network di conoscenza per settore di applicazione		1.827	2.624	3.634	4.732	5.676
- business		1.601	2.385	3.376	4.098	4.909
- trasversale		226	239	258	634	767