

Refining & Marketing

Principali indicatori di performance

		2009	2010	2011	2012	2013
Indice di frequenza infortuni dipendenti	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	3,18	1,77	1,96	1,08	0,31
Indice di frequenza infortuni contrattisti		4,35	3,59	3,21	2,32	1,68
Ricavi della gestione caratteristica ^(a)	(€ milioni)	31.769	43.190	51.219	62.656	57.329
Utile operativo		(102)	149	(273)	(1.296)	(1.517)
Utile operativo adjusted		(357)	(181)	(539)	(321)	(482)
Utile netto adjusted		(197)	(56)	(264)	(179)	(232)
Investimenti tecnici		635	711	866	842	619
Lavorazioni in conto proprio	(milioni di tonnellate)	34,55	34,80	31,96	30,01	27,38
Grado di conversione del sistema	(%)	60	61	61	61	62
Capacità bilanciata delle raffinerie	(migliaia di barili/giorno)	747	757	767	767	787
Vendite di prodotti petroliferi Rete Europa	(milioni di tonnellate)	12,02	11,73	11,37	10,87	9,69
Stazioni di servizio Rete Europa a fine periodo	(numero)	5.986	6.167	6.287	6.384	6.386
Erogato medio per stazioni di servizio Rete Europa	(migliaia di litri)	2.477	2.353	2.206	2.064	1.828
Grado di efficienza della rete	(%)	1,61	1,53	1,50	1,48	1,28
Dipendenti in servizio a fine periodo	(numero)	8.166	8.022	7.591	7.125	6.942
Emissioni dirette di gas serra	(milioni di tonnellate di CO ₂ eq)	7,29	7,76	7,24	6,03	5,18
Emissioni di SO _x (ossidi di zolfo)	(migliaia di tonnellate SO ₂ eq)	21,98	28,05	23,07	16,99	10,80
Emissioni di NO _x (ossidi di azoto)	(migliaia di tonnellate NO ₂ eq)	7,35	7,96	6,74	5,87	4,51
Prelievi idrici [raffinerie]/lavorazioni di greggio e semilavorati	(metri cubi/tonnellate)	35,99	28,36	31,03	25,43	19,98
Carburanti immessi sul mercato contenenti biocarburanti	(milioni di tonnellate)	18,15	17,79	13,26	14,83	10,84
Indice di soddisfazione clienti	(scala likert)	7,93	7,84	7,74	7,90	8,10

(a) Prima dell'eliminazione dei ricavi infrasettoriali.

Performance dell'anno

Gli indici infortunistici del 2013 sono migliorati rispettivamente del 71,4% per i dipendenti e del 27,5% per i contrattisti.

La riduzione delle emissioni di GHG, SO_x e NO_x, ha beneficiato delle iniziative di energy saving e del maggior utilizzo di gas naturale in sostituzione dell'olio combustibile.

L'intensità idrica delle raffinerie è diminuita del 26%.

Nel 2013 il settore Refining & Marketing ha ampliato la perdita netta adjusted a €232 milioni (€179 milioni nello scorso esercizio). Tale performance riflette il crollo del margine di raffinazione a causa della debole domanda di prodotti raffinati e dell'eccesso di capacità, i cui effetti sono stati amplificati dal restringimento dello spread dei greggi pesanti rispetto al marker Brent a causa della riduzione dell'offerta nell'area Mediterraneo. L'andamento negativo dello scenario è stato attenuato dalle misure di efficienza e di ottimizzazione. I risultati dell'attività Marketing sono stati penalizzati dalla contrazione dei consumi di carburanti e dall'inasprirsi della pressione competitiva.

Nel 2013 le lavorazioni di petrolio e di semilavorati in conto proprio sono state di 27,38 milioni di tonnellate in diminuzione dell'8,8% ri-

spetto al 2012. In Italia la flessione del 9,4% dei volumi processati riflette principalmente l'effetto della fermata programmata della Raffineria di Venezia per la sua riconversione in Green Refinery nonché presso tutti i restanti impianti per la rimodulazione degli assetti produttivi in relazione all'andamento dei margini di raffinazione. All'estero le lavorazioni in conto proprio sono diminuite del 5,9% in particolare in Repubblica Ceca.

Le vendite rete in Italia di 6,64 milioni di tonnellate sono diminuite del 15,2% nel 2013, per effetto del quadro congiunturale recessivo caratterizzato inoltre da crescente pressione competitiva. La quota di mercato media del 2013 è del 27,5% in calo di 3,7 punti percentuali rispetto al 2012 che beneficiava dell'iniziativa "riparti con eni".

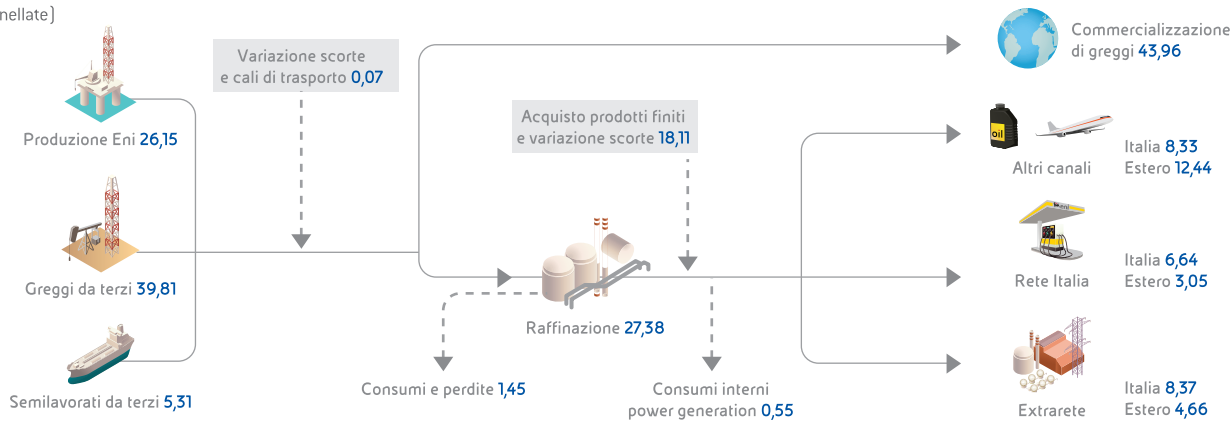
Le vendite rete nel Resto d'Europa, pari a 3,05 milioni di tonnellate sono sostanzialmente in linea rispetto al 2012 (+0,3%) per effetto dei maggiori volumi commercializzati in Germania e Austria, quasi completamente compensati dalle minori vendite in Repubblica Ceca e Ungheria.

Gli investimenti tecnici di €619 milioni hanno riguardato l'attività di raffinazione, supply e logistica (€444 milioni) per il miglioramento della flessibilità e delle rese degli impianti, in particolare presso la Raffineria di Sannazzaro, nonché nel marketing, la ristrutturazione della rete di distribuzione di prodotti petroliferi (€175 milioni).

Nel 2013 la spesa complessiva in attività di ricerca e sviluppo del settore Refining & Marketing è stata di circa €33 milioni, al netto dei costi generali e amministrativi. Nel corso dell'anno sono state depositate 6 domande di brevetto.

Ciclo produzione prodotti petroliferi 2013

(milioni di tonnellate)



Attività

1. Raffinazione

Attraverso la Divisione Refining & Marketing, Eni è il primo operatore nel settore della raffinazione con 5 raffinerie di proprietà (Sannazzaro, Livorno, Venezia, Taranto e Gela) e della distribuzione di prodotti petroliferi in Italia. È presente in alcuni poli di raffinazione in Europa attraverso quote di partecipazione e nei mercati rete ed extrarete dei Paesi dell'Europa Centro-Orientale. Il sistema di raffinazione Eni ha una capacità bilanciata di circa 39,3 milioni di tonnellate (787 mila barili/giorno) e un indice di conversione del 62%.

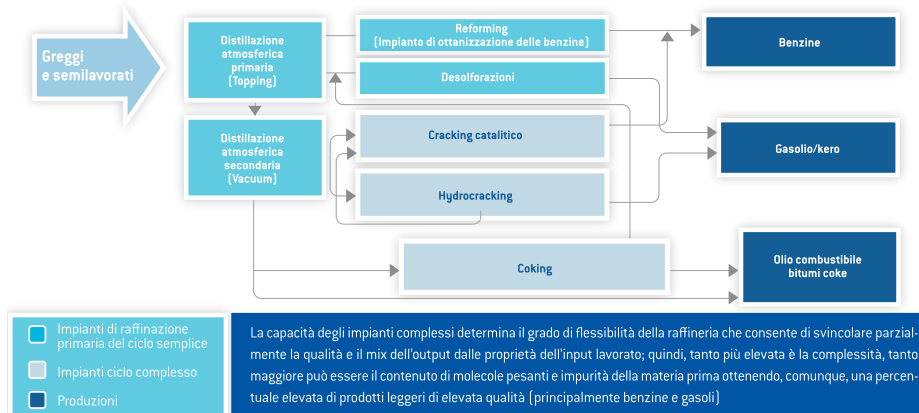
Le lavorazioni di petrolio e di semilavorati in conto proprio nel 2013 sono state di 27,38 milioni di tonnellate, di cui 22,56 milioni di tonnellate

in Italia e 4,82 all'estero. Le lavorazioni complessive sulle raffinerie di proprietà sono state di 18,99 milioni di tonnellate, in diminuzione di 1,85 milioni di tonnellate (-8,9%) rispetto al 2012, determinando un tasso di utilizzo del 66%, in diminuzione di 6 punti percentuali rispetto al 2012 coerentemente con l'andamento negativo dello scenario. Il 23,7% del petrolio lavorato è di produzione Eni, in aumento di 0,9 punti percentuali rispetto al 2012 (22,8%).

Italia

Il sistema di raffinazione Eni in Italia è costituito da 5 raffinerie di proprietà e dalla quota di partecipazione del 50% nella Raffineria di Milazzo. Ciascuna delle Raffinerie Eni ha una propria connotazione operativa e strategica finalizzata a massimizzare il valore associato alla struttura impiantistica, al posizionamento geografico rispetto ai mercati di sbocco e all'integrazione con le attività Eni.

Schema del ciclo di raffinazione



Il petrolio greggio è trasportato alle raffinerie tramite oleodotti e navi petroliere. Il processo di lavorazione del greggio volto alla separazione delle diverse componenti prevede l'introduzione della materia prima in un forno alla temperatura di circa 400 °C che cambia lo stato fisico da liquido in vapore. I vapori di petrolio sono iniettati nella colonna di frazionamento, o torre di raffinazione. Nella torre di raffinazione i gas, passando attraverso una serie di piatti forati, salgono verso l'alto, raffreddandosi. Alle diverse temperature si condensano, ritornando allo stato liquido. Ricadendo si depositano sui piatti, dando così luogo alla separazione delle diverse frazioni di idrocarburi (gasolio, kerosene, nafta, benzine, metano, etano, propano e butano, oli combustibili, lubrificanti, paraffine, cere e bitumi).

Sistema di raffinazione 2013

	Quota di partecipazione (%)	Capacità di distillazione (al 100%) (mgl bbl/g)	Capacità di distillazione (quota Eni) (mgl bbl/g)	Capacità di raffinazione bilanciata (quota Eni) ^(a) (mgl bbl/g)	Conversione equivalente (%)	Cracking catalitico a letto fluido - FCC (mgl bbl/g)	Residue Conversion (mgl bbl/g)	Go-Finer/ Mild Hydro-cracking (mgl bbl/g)	Mild Hydro-cracking/ Hydro-cracking (mgl bbl/g)	Visbreaking/ Thermal Cracking (mgl bbl/g)	Coking (mgl bbl/g)	Tasso di utilizzo della capacità di distillazione (quota Eni) (%)	Tasso di utilizzo della capacità bilanciata (quota Eni) (%)
Raffinerie di proprietà		685	685	574	68	69	35	37	66	89	46	61	66
Italia													
Sannazzaro	100	223	223	190	73	34	13		51	29		74	87
Gela	100	129	129	100	142	35		37			46	22	29
Taranto	100	120	120	120	72		22		15	38		65	65
Livorno	100	106	106	84	11							73	92
Porto Marghera	100	107	107	80	20					22		44	37
Raffinerie partecipate^(b)		874	245	213	47	167	25		99	27		79	84
Italia													
Milazzo	50	248	124	100	60	45	25		32			77	83
Germania													
Vohburg/Neustadt (Bayernoil)	20	215	43	41	36	49			43			92	92
Schwedt	8,33	231	19	19	42	49				27		95	94
Repubblica Ceca													
Kralupy e Litvinov (Ceská Rafinerska)	32,4	180	58	53	30	24			24			78	78
TOTALE RAFFINERIE		1.559	930	787	62	236	60	37	165	116	46	72	71

(a) Ad assetto attuale: Venezia conversione in "Green Refinery"; Gela in marcia con una sola linea produttiva.

(b) Le capacità degli impianti di conversione sono al 100%.

Sannazzaro: con una capacità di raffinazione primaria bilanciata di 190 mila barili/giorno e un indice di conversione del 72,8% è una delle raffinerie più efficienti d'Europa. Situata nella Pianura Padana, rifornisce principalmente i mercati dell'Italia Nord Occidentale e della Svizzera e la sua elevata flessibilità consente di lavorare un'ampia varietà di greggi. Dal punto di vista logistico, la raffineria si colloca lungo il tracciato dell'Oleodotto dell'Europa Centrale che collega il terminale di Genova con la Svizzera francese. La raffineria dispone di due impianti di distillazione primaria e di relative facility, in particolare tre unità di desolforazione. La conversione si attua attraverso l'unità di cracking catalitico a letto fluido (FCC), due unità di conversione distillati medi hydrocracking (HDC) l'ultimo dei quali entrato in esercizio nel 2009, e l'unità di conversione termica visbreaking alla quale è associata un'unità di gassificazione del tar (residuo pesante da visbreaker) per la produzione di gas di sintesi destinato all'alimentazione della vicina centrale termoelettrica EniPower di Ferrera Erbognone.

Nell'ottobre 2013, è stato avviato il primo impianto di conversione basato sulla tecnologia proprietaria EST (Eni Slurry Technology) della capacità di 23 mila barili/giorno per la produzione a partire da greggi pesanti e ad alto contenuto di zolfo, di distillati medi pregiati (in particolare gasolio) con azzeramento della resa in olio combustibile.

Inoltre, presso la raffineria è in corso il progetto Short Contact Time-Catalytic Partial Oxidation finalizzato alla produzione di idrogeno. È inoltre in via di sviluppo la tecnologia di conversione Slurry Dual-Catalyst (evoluzione della tecnologia EST) che, attraverso la combinazione di due distinti nano-catalizzatori, potrebbe consentire l'incremento della produttività della tecnologia EST, il miglioramento della qualità dei prodotti e una riduzione dei costi di investimento e dei costi operativi. Presso la Raffineria di Sannazzaro è in fase di completamento anche la progettazione di dettaglio del primo impianto industriale per la produzione di idrogeno attraverso la tecnologia proprietaria Hydrogen SCT-CPO (Short Contact Time - Catalytic Partial Oxidation). Tale tecnologia di reforming trasforma, a costi competitivi, idrocarburi gassosi e liquidi (anche derivati da biomasse) in gas di sintesi (monossido di carbonio e idrogeno).

Taranto: con una capacità di raffinazione primaria bilanciata di 120 mila barili/giorno e un indice di conversione del 72%, è in grado di lavorare un'ampia varietà di greggi e di semilavorati. Lavora la maggior parte del greggio prodotto da Eni nei giacimenti della Val d'Agri, trasportato a Taranto attraverso l'oleodotto Monte Alpi (nel 2013 ne sono state lavorate 2,87 milioni di tonnellate). La possibilità di effettuare lavorazioni complesse è garantita dalla presenza di un'unità di conversione di residui (RHU) – integrato con un Hydrocracking e da un'unità di conversione termica a due stadi (visbreaking/thermal cracking).

Gela: con una capacità di raffinazione primaria bilanciata di 100 mila barili/giorno e un indice di conversione del 142% costituisce un polo integrato a monte con la produzione di greggi pesanti dei giacimenti siciliani e a valle con gli adiacenti impianti petrolchimici Eni. Situata sulla costa meridionale della Sicilia, produce prevalentemente combustibili per autotrazione e cariche petrolchimiche. La conversione della raffineria è costituita da un'unità di cracking catalitico integrata a monte con un Go-Finer, che ne migliora la qualità della carica, e da due unità di coking per la conversione di residuo pesante (atmosferico, da vuoto o da altre unità di conversione) in prodotti pregiati. La centrale termoelettrica della raffineria è dotata di moderni impianti di trattamento dei fumi (il cosiddetto "SNO_x") che consentono il rispetto dei più elevati standard ambientali grazie alla pressoché totale eliminazione dei composti di zolfo e di azoto provenienti dai processi di combustione del coke.

Nel 2013 è stato avviato il progetto di ristrutturazione per recuperare la sostenibilità economica della raffineria, massimizzando la produzione di diesel e interrompendo la produzione di benzine e polietilene rendendo al contempo più eco-compatibili i processi di lavorazione. In particolare, il riassetto prevede la chiusura delle linee benzine (FCC e ancillari) e polietilene e la conversione del Gofiner in Hydrocracking.

Livorno: con una capacità di raffinazione primaria bilanciata di 84 mila barili/giorno e un indice di conversione dell'11% produce prevalentemente benzine, gasoli, olio combustibile per bunkeraggi e basi lubrificanti. Dispone, oltre che degli impianti di distillazione prima-

ria, di due linee di produzione di lubrificanti. Il collegamento con le strutture portuali di Livorno è garantito dalla presenza di autostrade, ferrovie e un oleodotto mentre i depositi di Firenze sono connessi attraverso due oleodotti consentendo così di ottimizzare le attività di ricezione, movimentazione e distribuzione dei prodotti.

Venezia (Porto Marghera): con una capacità di raffinazione primaria bilanciata di 80 mila barili/giorno e un indice di conversione del 20% rifornisce principalmente i mercati dell'Italia Nord Orientale e dell'Austria. A settembre 2013 è iniziata la conversione della Raffineria di Venezia in bio-raffineria, con l'obiettivo di completamento meccanico a fine anno e avvio in produzione ad aprile 2014. La conversione sfrutta la tecnologia proprietaria (Ecofining) per la produzione di biocarburanti innovativi, migliori in termini di sostenibilità ambientale (riduzione del particolato) ed efficienza motoristica, superando i limiti tecnici di miscibilità del bio diesel attualmente in commercio. La tecnologia Ecofining è flessibile in termini di materia prima, potendo lavorare anche feedstock di seconda generazione (oli vegetali esausti e grassi animali) non in competizione con la filiera alimentare.

Milazzo: partecipata in forma paritaria da Eni e Kuwait Petroleum Italia, con una capacità di raffinazione primaria bilanciata in quota Eni di 100 mila barili/giorno e un indice di conversione del 60%, è situata sulla costa settentrionale della Sicilia. Dispone, oltre che di due impianti di distillazione primaria, di un'unità di cracking catalitico a letto fluido (FCC), di un'unità di conversione distillati medi hydrocracking (HDCK) e di un'unità di trattamento dei residui (LC-Finer).

■ Estero

In Germania, Eni possiede una partecipazione dell'8,3% nella Raffineria di Schwedt e una partecipazione del 20% in Bayernoil, un polo di raffinazione integrato che comprende le Raffinerie di Vohburg e Neustadt. La capacità di raffinazione in quota Eni è di circa 60 mila barili/giorno utilizzata per l'approvvigionamento delle reti di distribuzione in Baviera e nella Germania Orientale. Eni partecipa con il 32,4% nella società Ceska Rafinerska che possiede e gestisce le due Raffinerie di Kralupy e Litvinov in Repubblica Ceca; la capacità di raffinazione bilanciata in quota Eni è di circa 53 mila barili/giorno.

Il sistema di raffinazione ^(a) Eni e i principali flussi di approvvigionamento



2. Logistica

Eni è uno dei principali operatori in Italia nello stoccaggio e nel trasporto di prodotti petroliferi disponendo di una struttura logistica integrata composta da una rete di oleodotti e da un sistema di 18 depositi di proprietà a gestione diretta distribuiti sul territorio nazionale e destinati alla commercializzazione e stoccaggio di prodotti finiti, GPL e greggi. La logistica Eni è organizzata sulla base di una struttura a "hub", con cinque aree principali che attraverso il monitoraggio e la centralizzazione dei flussi di movimentazione assicurano un maggior recupero di efficienza,

in particolare nelle attività di raccolta ed evasione ordini. Eni partecipa in 5 società costituite con i più importanti operatori petroliferi nazionali nelle aree di Vado Ligure Genova (Petrolog), Arquata Scrivia (Sigemi), Venezia (Petroven), Ravenna (Petra) e Trieste (DCT), con l'obiettivo di ridurre i costi e migliorare l'efficienza gestionale. Eni, inoltre, opera nel settore del trasporto di petrolio e di prodotti petroliferi: (i) via mare mediante l'utilizzo di navi cisterna con contratti di noleggio spot e long-term; (ii) via terra attraverso una rete di oleodotti della quale 1.462 chilometri di proprietà. La distribuzione secondaria dei prodotti per il mercato rete ed extrarete è affidata a società terze, proprietarie anche dei mezzi.

3. Marketing

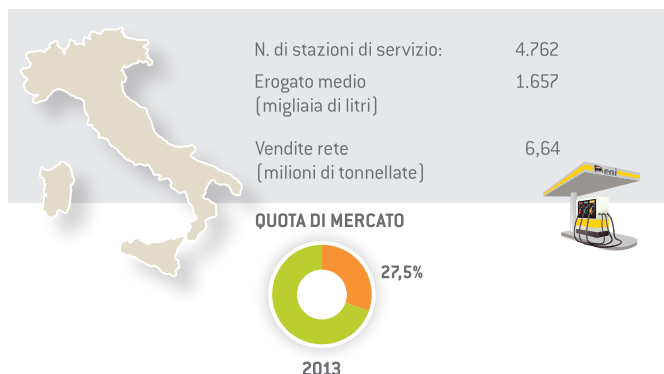
■ Rete Italia

In Italia, Eni è leader nella distribuzione rete di prodotti petroliferi con una quota di mercato del 27,5%, in diminuzione di 3,7 punti percentuali rispetto al 2012 che aveva beneficiato dell'iniziativa estiva "riparti con eni".

Nel 2013, le vendite sulla rete in Italia (6,64 milioni di tonnellate) sono in flessione rispetto al 2012 (circa 1,19 milioni di tonnellate, -15,2%) per effetto della contrazione dei consumi di gasolio e benzina, in particolare nel segmento autostradale penalizzato dalla riduzione congiunturale del trasporto merci nonché per la maggiore pressione competitiva. L'erogato medio riferito a benzina e gasolio (1.657 mila litri) ha registrato una diminuzione di circa 318 mila litri rispetto al 2012.

Al 31 dicembre 2013 la rete di distribuzione in Italia è costituita da 4.762 stazioni di servizio con un decremento di 18 unità rispetto al 31 dicembre 2012 (4.780 stazioni di servizio) per effetto del saldo negativo tra chiusure/abbandoni di impianti a basso erogato (51 unità), del mancato rinnovo di una concessione autostradale, parzialmente compensato dal saldo positivo tra stipule/risoluzioni di contratto di convenzionamento (34 unità).

Rete Italia - il posizionamento competitivo di Eni nel 2013



Carburanti premium

Nel 2013 le vendite nel segmento premium (carburanti della linea "eni blu+" caratterizzati da migliori prestazioni e da un ridotto impatto ambientale), hanno risentito della contrazione dei consumi nazionali e dell'elevato livello dei prezzi, registrando volumi in flessione rispetto all'anno precedente. In particolare le vendite di eni bludiesel+ sono state di circa 231 mila tonnellate (circa 278 milioni di litri) in diminuzione di 61 mila tonnellate rispetto allo scorso anno e hanno rappresentato il 5,3% dei volumi di gasolio commercializzati da Eni sulla rete. Al 31 dicembre 2013 le stazioni di servizio che hanno commercializzato eni bludiesel+ sono state 3.909 (4.123 a fine 2012) pari a circa l'82% del totale. Le vendite di eni blusuper+ sono state di circa 30 mila tonnellate (circa 41 milioni di litri), in diminuzione di 4 mila tonnellate rispetto al 2012; l'incidenza (pari all'1,6%) sui volumi di benzina commercializzati da Eni sulla rete, si mantiene sostanzialmente in linea rispetto allo scorso esercizio. Al 31 dicembre 2013 le stazioni di servizio che hanno commercializzato eni blusuper+ sono state 2.171 (2.505 a fine 2012), pari a circa il 46% del totale. Nel corso del 2013 sono stati consolidati i risultati raggiunti nell'ambito dello sviluppo di innovativi bio-carburanti e nuovi pacchetti di additivi con detergenti proprietari che conferiscono a benzina e gasolio migliori prestazioni di detergenza "keep clean".

Iniziative promozionali

Nell'ambito delle iniziative volte a favorire i consumi in un contesto economico sfavorevole e a creare una sempre più solida customer relationship, Eni ha avviato le seguenti iniziative:

Comarketing

A partire dai primi mesi del 2013 Eni ha siglato una serie di accordi con partner del settore della grande distribuzione, telecomunicazioni e abbigliamento per offrire un vantaggio economico immediato ai clienti iscritti al proprio programma fedeltà. L'obiettivo della partnership è dare più valore agli acquisti delle famiglie italiane sui beni di largo consumo e contestualmente aumentare i contatti, incentivando allo stesso tempo l'erogato medio.

Per tali attività nel 2013 sono stati emessi 4 milioni di codici sconto di cui 1,6 milioni redenti per un totale di oltre 40 milioni di litri venduti.

Carte fedeltà e di pagamento

Le carte fedeltà e di pagamento integrano la funzione di raccolta punti a seguito dell'acquisto di carburanti e prodotti presso le stazioni di servizio o partner commerciali di Eni e quella di carta ricaricabile o di carta di credito. Le carte fedeltà e di pagamento integrano la funzione di raccolta punti a seguito dell'acquisto di carburanti e prodotti presso le stazioni di servizio o partner commerciali di Eni e quella di carta ricaricabile o di carta di credito. Attraverso queste nuove carte, che affiancano quelle emesse in precedenza nell'ambito del programma you&eni, i consumatori hanno la possibilità di accelerare la raccolta punti sia presso le eni station che presso i circa 30 milioni di esercizi convenzionati CartaSi e Mastercard.

L'offerta si articola in 4 tipologie di carte:

- prepagata base con una disponibilità massima contemporanea sulla carta di €1.000 e un plafond annuo di spesa pari a €2.500;
- prepagata contrattualizzata con una disponibilità massima contemporanea di €12.500;
- carta di credito;
- prepagata young dedicata ai clienti con età compresa tra i 14 e 23 anni con una disponibilità massima contemporanea sulla carta di €1.000 e un plafond annuo di spesa pari a €2.500.

Al 31 gennaio 2014 sono state richieste circa 1.100.000 carte della nuova linea (95% nel formato prepagata base), di cui 150.000 attivate al pagamento attraverso una prima ricarica.

Al 31 dicembre 2013, nell'ambito del programma, le carte che nel corso del periodo hanno effettuato almeno una transazione sono circa 2,8 milioni. Le carte mediamente attive in ogni mese sono circa 1,3 milioni. Nel 2013 il volume venduto a clienti che hanno usufruito dell'accumulo punti con le card è stato pari a circa il 37% dell'erogato complessivo della rete.

A sostegno dell'emissione di nuove carte e all'attivazione della funzione di pagamento nel 2013 Eni ha lanciato 2 importanti iniziative:

- la promo "2€ ogni 20 litri", valida fino al 31 ottobre 2013, grazie alla quale i soci you&eni e young&eni, pagando con la propria you&eni, ricevevano 2€ di carburante omaggio in punti ogni 20 litri di rifornimento, fino a un massimo di 10€ per 100 litri;
- la "Promo coi fiocchi" che consentiva ai soci che acquistavano con le carte you&eni (prepagate e carte di credito) e young&eni di usufruire di un buono omaggio per l'acquisto di carburante al raggiungimento di determinate soglie di prodotto erogato.

Multicard Routex

Multicard Routex è una piattaforma di offerta basata su una Fuel Card dedicata ai clienti business (professionisti del trasporto e gestori di flotte di auto). L'offerta commerciale include la fornitura continuativa di carbu-

rante senza contanti, la fatturazione periodica degli acquisti effettuati, il pagamento dilazionato, sconti rispetto al prezzo alla pompa, report su consumi e percorrenze, possibilità di acquisto di servizi legati al viaggio. L'iniziativa punta a concretizzare un rapporto di partnership con i clienti che possono impiegare multiscard non solo in Italia sui punti vendita Eni/Agip ma anche, nella versione internazionale, in tutta Europa sull'intera rete Eni e presso le stazioni degli altri operatori del circuito Routex (Aral, BP, OMV e Statoil).

Buoni Elettronici

Da settembre 2013 è cominciata la vendita dei buoni carburanti elettronici ricaricabili destinati soprattutto alla clientela business.

Non-oil

Prosegue l'impegno di Eni per arricchire l'offerta di prodotti e servizi non-oil sulle stazioni della rete Italia attraverso lo sviluppo delle attività in franchising:

- "enicafè&shop", format presente su 659 locali a seguito di conversione e riqualificazione dei bar presenti sui punti vendita Eni presso i quali vengono offerti servizi di ristorazione, prodotti food e non-food nonché servizi aggiuntivi (wifi);
- "eni wash", format presente su 280 punti vendita prevede lavaggi di ultima generazione con spazzole antigraffio. L'offerta eniwash si compone di tre diverse tipologie di lavaggio in self con prezzo unico a livello Italia. La stazione di pagamento, novità per il mercato Italia, accetta monete, banconote, bancomat e carte di credito;
- "enishop24", format presente su circa 620 punti vendita. Il distributore automatico si compone di 2 o 3 vending machines per l'erogazione di prodotti food, bevande e prodotti personal care.

Nel 2013, i proventi non-oil sulla rete, comprensivi dei margini sui lubrificanti, sono stati pari a €36,9 milioni.

Smart Mobility

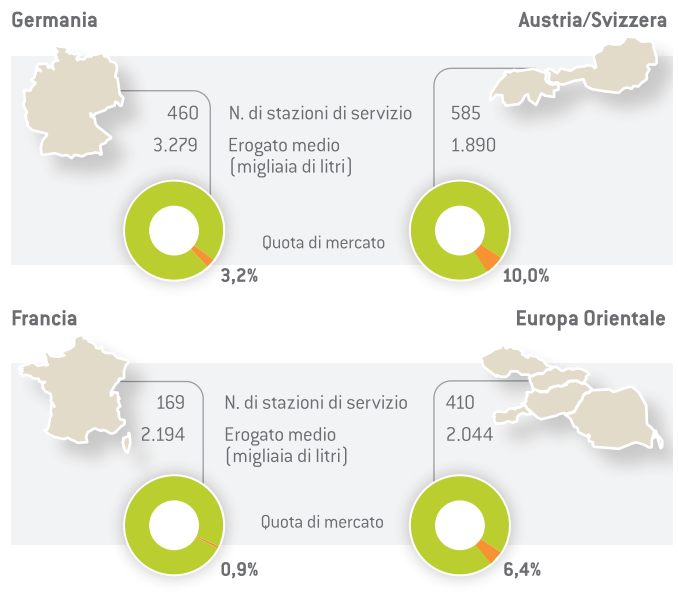
Nell'ambito dello sviluppo di prodotti e servizi per la mobilità sostenibile, Eni ha lanciato a Milano, a fine dicembre 2013, il servizio di car sharing free floating "Enjoy", un'iniziativa realizzata in partnership commerciale con importanti player nazionali (Fiat, Trenitalia e Cartasi). Tale servizio permette il prelievo e il rilascio del mezzo in qualsiasi punto dell'area di copertura del servizio e apre di fatto una nuova alternativa economica, sostenibile e efficiente al possesso dell'auto. La fruizione del car sharing è semplice e completamente on line, le tariffe sono "all inclusive" e concorrenziali rispetto ai competitor. Nell'ambito della strategia di sviluppo del business Enjoy è prevista l'estensione del servizio ad altri importanti centri urbani nazionali ed esteri nonché lo sviluppo di altri prodotti e servizi innovativi legati alla mobilità.

Rete Europa

Le vendite rete nel Resto d'Europa pari a 3,05 milioni di tonnellate sono in lieve crescita rispetto al 2012 (+0,3%; +10 mila tonnellate) per effetto dei maggiori volumi commercializzati in Germania e Austria, compensati quasi completamente dalle minori vendite in Repubblica Ceca e Ungheria. Al 31 dicembre 2013 la rete di distribuzione nel Resto d'Europa è costituita da 1.624 stazioni di servizio con un aumento di 20 unità rispetto al 31 dicembre 2012 (1.604 stazioni di servizio). L'evoluzione della rete ha visto: (i) la chiusura di 25 impianti a basso erogato, principalmente in Francia; (ii) il saldo positivo di 26 unità tra stipule/risoluzioni di contratti di convenzionamento, in particolare in Germania e Austria; (iii) l'acquisto di 18 impianti principalmente in Francia e Germania; (iv) l'apertura di un nuovo punto vendita. L'erogato medio (2.322 mila litri) è sostanzialmen-

te in linea rispetto al 2012 (2.319 mila litri). Lo sviluppo all'estero continuerà a essere selettivo puntando alla crescita della quota di mercato principalmente in Germania, Austria e nei Paesi dell'Europa Orientale (in particolare in Repubblica Ceca), facendo leva sui vantaggi competitivi derivanti dalle sinergie nel supply e dalla logistica.

Rete Resto d'Europa - il posizionamento di Eni nel 2013



4. Business extrarete

Carburanti e combustibili

Nel mercato extrarete, Eni commercializza carburanti e combustibili: gasoli per autotrazione, riscaldamento, agricolo e marina, benzine e oli combustibili. I clienti sono i rivenditori, le imprese industriali, le società di servizi, gli enti pubblici e le imprese municipalizzate e i consumatori finali (trasportatori, condomini, operatori del settore agricolo e della pesca, ecc.). Eni mette al servizio della clientela la propria esperienza nel campo dei carburanti e dei combustibili con una gamma di prodotti che copre tutte le esigenze del mercato. L'assistenza ai clienti e la distribuzione dei prodotti sono assicurate dalla capillare organizzazione commerciale e logistica presente su tutto il territorio nazionale articolata in una struttura diretta (uffici territoriali vendite) e una rete indiretta di agenti e rivenditori/ concessionari. Le vendite extrarete in Italia di 8,37 milioni di tonnellate hanno registrato una flessione di circa 253 mila tonnellate, pari al 2,9% per effetto delle minori vendite di bunkeraggi e bitumi a causa del calo della domanda, quasi integralmente compensate dai maggiori volumi commercializzati di oli combustibili e prodotti minori. La quota di mercato extrarete media nel 2013 è del 28,8% (29,5% nel 2012). Le vendite al settore Chimica (1,32 milioni di tonnellate) hanno registrato un leggero aumento rispetto al 2012 (+62 mila tonnellate) riferibile alle maggiori forniture di feedstock. Le vendite extrarete nel Resto d'Europa, pari a 4,23 milioni di tonnellate, sono cresciute del 6,8% rispetto al 2012, per effetto essenzialmente delle maggiori vendite in Slovenia e Francia. In calo le vendite in Austria. Le altre vendite (19,45 milioni di tonnellate) sono diminuite di 3,75 milioni di tonnellate, pari al 16,2% per effetto delle minori vendite ad altre società petrolifere. In particolare nel settore bunkeraggi, in cui Eni commercializza combustibile marino principalmente in 106 porti, di cui 72 in Italia; nel 2013, le vendite sono state di 1,33 milioni di tonnellate (di cui 1,23 milioni in Italia).

GPL

In Italia, Eni è leader nella produzione, distribuzione e commercializzazione di GPL con 619 mila tonnellate di vendite sui mercati autotrazione e combustione (rete ed extrarete), corrispondenti a una quota di mercato del 20,8%. Le vendite di GPL a operatori terzi attraverso altri canali di vendita, in particolare alle società petrolifere e ai trader, sono state di circa 257 mila tonnellate. L'attività del GPL in Italia è supportata dalla produzione del circuito di raffinazione Eni, dalla disponibilità di 5 stabilimenti di imbottigliamento e 3 depositi secondari di proprietà e dall'importazione di prodotto sui 3 depositi costieri di Livorno, Napoli e Ravenna. Nel 2013, all'estero le vendite di GPL sono state di 510 mila tonnellate di cui 398 mila tonnellate commercializzate in Ecuador con una quota di mercato pari a circa il 37,8%.

Lubrificanti

Eni dispone di 6 impianti, alcuni dei quali in compartecipazione, per la produzione di lubrificanti finiti e grassi in Italia, Europa, Nord e Sud America, ed Estremo Oriente. Con una gamma di prodotti composta da oltre 650 miscele differenti, Eni vanta un know-how tra i più elevati in campo internazionale nella formulazione di prodotti destinati sia all'autotrazione (oli motore, fluidi speciali e oli trasmissione) sia all'industria (sistemi idraulici, ingranaggi industriali, lavorazioni dei metalli). In Italia, Eni è leader nella produzione e nella commercializzazione di basi lubrificanti. La produzione di oli base è realizzata presso la Raffineria di Livorno. Eni possiede anche uno stabilimento per la produzione di additivi per lubrificanti presso Robassomero (TO). Nel 2013, le vendite di lubrificanti rete ed extrarete in Italia sono state di 94 mila tonnellate, con una quota di mercato del 23,6%. Sono state vendute circa 3 mila tonnellate di altri

prodotti speciali (oli bianchi, oli trasformatori e liquidi antigelo). All'estero le vendite di lubrificanti sono state di circa 170 mila tonnellate localizzate per il 40% in Europa (soprattutto Spagna, Germania e Austria).

Ossigenati

Eni, attraverso la controllata Ecofuel (100% Eni), ha venduto circa 1 milione di tonnellate/anno di ossigenati, principalmente eteri (circa 2,7% della domanda mondiale) e metanolo (circa 0,6% della domanda mondiale). La disponibilità di prodotto è assicurata per il 72% da produzioni proprie ottenute negli stabilimenti in Italia (Ravenna), Venezuela (in joint venture con Pequiven) e in Arabia Saudita (in joint venture con Sabic) e per il 28% da acquisti. Eni svolge attività di approvvigionamento del mercato italiano di bio-ETBE (acronimo per bio-eter-ter-butil-etero) in ottemperanza alle nuove disposizioni di legge sul contenuto minimo di biocarburanti.

Un bio-ETBE come il MTBE è un additivo dell'ottano che ha acquistato una posizione molto rilevante nella formulazione delle benzine dell'Unione Europea perché, essendo prodotto a partire da etanolo di origine agricola, ha ottenuto dalle direttive europee sui bio-fuel la qualifica di bio-componente. Dal 1° gennaio 2012, la regolamentazione italiana dei biocarburanti ha portato dal 4 al 4,5% la componente di bio-ETBE e FAME nei biocarburanti. Nel 2012, attraverso la miscelazione di bio-ETBE e biodiesel (di prima e seconda generazione) nei combustibili di origine fossile Eni ha mantenuto al 109,6% il rispetto degli obblighi di legge. Eni prevede di adempiere a tale obbligo attraverso l'utilizzo di bio-ETBE, FAME, green diesel prodotto presso la Raffineria di Porto Marghera e la miscela diretta di etanolo nelle benzine, in particolare presso alcuni impianti della Raffineria di Sannazzaro.

Approvvigionamento di greggi	(milioni di tonnellate)	2009	2010	2011	2012	2013
Greggi equity						
Produzione Eni estero		29,84	26,90	24,29	23,57	22,46
Produzione Eni nazionale		2,91	3,24	3,35	3,35	3,69
		32,75	30,14	27,64	26,92	26,15
Altri greggi						
Acquisti spot		14,94	20,95	20,44	24,95	25,27
Contratti a termine		19,71	17,16	10,94	10,34	14,54
		34,65	38,11	31,38	35,29	39,81
Totale acquisti di greggi						
		67,40	68,25	59,02	62,21	65,96
Acquisti di semilavorati		2,92	3,05	4,26	4,53	5,31
Acquisti di prodotti		13,98	15,28	15,85	20,52	17,79
TOTALE ACQUISTI						
		84,30	86,58	79,13	87,26	89,06
Consumi per produzione di energia elettrica		(0,96)	(0,92)	(0,89)	(0,75)	(0,55)
Altre variazioni ^(a)		(1,64)	(2,69)	(1,12)	(1,63)	(1,06)
		81,70	82,97	77,12	84,88	87,45

(a) Include le variazioni delle scorte, i cali di trasporto, i consumi e le perdite.

Capacità di raffinazione		2009	2010	2011	2012	2013
Capacità di distillazione primaria ^(a)	(migliaia di barili/g)	930	930	930	930	930
Capacità bilanciata a fine periodo ^(a)		747	757	767	767	787
Lavorazioni delle raffinerie		480	514	455	417	380
Grado di utilizzo della capacità di distillazione	(%)	73	73	72	72	66

(a) In quota Eni.

Disponibilità di prodotti petroliferi	(milioni di tonnellate)	2009	2010	2011	2012	2013
ITALIA						
Lavorazioni sulle raffinerie di proprietà		24,02	25,70	22,75	20,84	18,99
Lavorazioni in conto terzi		(0,49)	(0,50)	(0,49)	(0,47)	(0,57)
Lavorazioni sulle raffinerie di terzi		5,87	4,36	4,74	4,52	4,14
Lavorazioni in conto proprio		29,40	29,56	27,00	24,89	22,56
Consumi e perdite		(1,60)	(1,69)	(1,55)	(1,34)	(1,23)
Prodotti disponibili da lavorazioni		27,80	27,87	25,45	23,55	21,33
Acquisti prodotti finiti e variazioni scorte		3,73	4,24	3,22	3,35	4,42
Prodotti finiti trasferiti al ciclo estero		(3,89)	(4,18)	(1,77)	(2,36)	(1,85)
Consumi per produzione di energia elettrica		(0,96)	(0,92)	(0,89)	(0,75)	(0,55)
Prodotti venduti		26,68	27,01	26,01	23,79	23,35
ESTERO						
Lavorazioni in conto proprio		5,15	5,24	4,96	5,12	4,82
Consumi e perdite		(0,25)	(0,24)	(0,23)	(0,23)	(0,22)
Prodotti disponibili da lavorazioni		4,90	5,00	4,73	4,89	4,60
Acquisti prodotti finiti e variazioni scorte		10,12	10,61	12,51	17,29	13,69
Prodotti finiti trasferiti dal ciclo Italia		3,89	4,18	1,77	2,36	1,85
Prodotti venduti		18,91	19,79	19,01	24,54	20,14
Lavorazioni in conto proprio in Italia e all'estero		34,55	34,80	31,96	30,01	27,38
Lavorazioni in conto proprio di greggi equity		5,11	5,02	6,54	6,39	5,93
Vendite di prodotti petroliferi in Italia e all'estero		45,59	46,80	45,02	48,33	43,49
Vendite di greggi		36,11	36,17	32,10	36,56	43,96
TOTALE VENDITE		81,70	82,97	77,12	84,89	87,45

Vendite di prodotti petroliferi per canale	(milioni di tonnellate)	2009	2010	2011	2012	2013
Rete		9,03	8,63	8,36	7,83	6,64
Extrarrete		9,56	9,45	9,36	8,62	8,37
		18,59	18,08	17,72	16,45	15,01
Petrolchimica		1,33	1,72	1,71	1,26	1,32
Altre vendite		6,76	7,21	6,58	6,08	7,01
Vendite in Italia		26,68	27,01	26,01	23,79	23,34
Rete Resto d'Europa		2,99	3,10	3,01	3,04	3,05
Extrarrete Resto d'Europa		3,66	3,88	3,84	3,96	4,23
Extrarrete mercati extra europei		0,41	0,42	0,43	0,42	0,43
Rete ed extrarrete estero		7,06	7,40	7,28	7,42	7,71
Altre vendite		11,85	12,39	11,73	17,12	12,44
Vendite all'estero		18,91	19,79	19,01	24,54	20,15
TOTALE VENDITE		45,59	46,80	45,02	48,33	43,49

Vendite per prodotto/canale	(milioni di tonnellate)	2009	2010	2011	2012	2013
Italia		18,59	18,08	17,72	16,45	15,01
Vendite rete		9,03	8,63	8,36	7,83	6,64
Benzina		3,05	2,76	2,60	2,41	1,96
Gasolio		5,74	5,58	5,45	5,08	4,33
GPL		0,22	0,26	0,29	0,31	0,32
Altri prodotti		0,02	0,03	0,02	0,03	0,03
Vendite extrarete		9,56	9,45	9,36	8,62	8,37
Gasolio		4,30	4,36	4,18	4,07	4,09
Oli combustibili		0,72	0,44	0,46	0,33	0,24
GPL		0,35	0,33	0,31	0,30	0,30
Benzina		0,12	0,16	0,19	0,20	0,25
Lubrificanti		0,09	0,10	0,10	0,09	0,09
Bunker		1,38	1,35	1,26	1,19	1,00
Jet fuel		1,43	1,46	1,65	1,56	1,58
Altri prodotti		1,17	1,25	1,21	0,88	0,82
Estero (rete + extrarete)		7,06	7,40	7,28	7,42	7,71
Benzina		1,89	1,85	1,79	1,81	1,73
Gasolio		3,54	3,95	3,82	3,96	4,23
Jet fuel		0,35	0,40	0,49	0,44	0,51
Oli combustibili		0,28	0,25	0,23	0,19	0,22
Lubrificanti		0,10	0,10	0,10	0,09	0,10
GPL		0,50	0,49	0,50	0,52	0,51
Altri prodotti		0,40	0,36	0,35	0,41	0,41
TOTALE		25,65	25,48	25,00	23,87	22,72

Stazioni di servizio	(numero)	2009	2010	2011	2012	2013
Italia		4.474	4.542	4.701	4.780	4.762
impianti ordinari		4.344	4.415	4.574	4.653	4.636
impianti autostradali		130	127	127	127	126
Estero		1.512	1.625	1.586	1.604	1.624
Germania		478	455	454	445	460
Francia		196	188	181	173	169
Austria/Svizzera		446	582	547	575	585
Europa Orientale		392	400	404	411	410
Impianti che commercializzano prodotti Blu		4.822	4.994	5.179	5.226	5.021
"Impianti Multi-Energy"		4	5	5	6	6
Impianti che commercializzano GPL e metano		690	657	864	1.031	1.024
Vendite non-oil	(€ milioni)	147	137	156	159	151

Erogato medio	(migliaia di litri/numero stazioni di servizio)	2009	2010	2011	2012	2013
Italia		2.482	2.322	2.173	1.976	1.657
Germania		3.167	3.360	3.237	3.226	3.279
Francia		2.193	2.310	2.209	2.121	2.194
Austria/Svizzera		1.691	1.711	1.645	1.879	1.890
Europa Orientale		2.642	2.508	2.591	2.145	2.044
Erogato medio complessivo		2.477	2.352	2.206	2.064	1.828

Quote di mercato in Italia	(%)	2009	2010	2011	2012	2013
Rete		31,5	30,4	30,5	31,2	27,5
Benzina		29,0	27,9	27,8	28,8	24,8
Gasolio		33,8	32,5	32,6	33,2	29,6
GPL (per autotrazione)		20,2	21,4	22,7	23,1	20,8
Lubrificanti		21,5	35,7	27,7	35,4	30,4
Extrarete		27,5	29,2	28,6	29,5	28,8
Gasolio		32,0	33,5	30,8	33,0	32,7
Oli combustibili		17,2	17,8	25,5	23,3	17,5
Bunker		40,1	40,4	33,6	37,6	39,4
Lubrificanti		23,3	24,0	23,6	24,1	23,5
Quota rete + extrarete Italia		29,3	29,8	29,3	30,3	28,3

Quote di mercato rete all'estero	(%)	2009	2010	2011	2012	2013
Centro Europa						
Austria		7,3	7,0	9,6	11,7	11,9
Svizzera		6,4	6,5	6,6	7,1	7,3
Germania		3,4	3,4	3,1	3,2	3,2
Francia		1,1	1,1	1,0	0,9	0,9
Europa Orientale						
Ungheria		11,6	11,9	11,9	11,9	11,7
Repubblica Ceca		11,3	11,8	11,6	10,8	9,8
Slovacchia		9,2	9,7	9,8	9,7	9,7
Slovenia		2,4	2,3	2,2	2,2	2,3
Romania		1,2	1,5	1,7	1,8	1,9

Investimenti tecnici	(€ milioni)	2009	2010	2011	2012	2013
Italia		581	633	803	781	551
Estero		54	78	63	61	68
		635	711	866	842	619
Raffinazione, supply e logistica		436	446	638	622	444
Italia		436	444	635	618	444
Estero			2	3	4	
Marketing		172	246	228	220	175
Italia		118	170	168	163	107
Estero		54	76	60	57	68
Altre attività		27	19			
		635	711	866	842	619