

I numeri

AZIONISTA (1-2)

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Composizione base azionaria ⁽¹⁾							
Investitori							
Ministero dell'Economia	(%)	13,9	21,1	21,1	-7,2	-34,1	Enel SpA
Cassa Depositi e Prestiti	(%)	17,4	10,1	10,1	7,3	72,3	Enel SpA
Investitori Istituzionali ⁽²⁾	(%)	38,1	33,1	34,3	5,0	15,1	Enel SpA
Azionisti retail	(%)	30,6	35,7	34,4	-5,1	-14,3	Enel SpA
Localizzazione Investit. Istituzionali							
Italia	(%)	13,0	15,1	19,9	-2,1	-13,9	Enel SpA
UK	(%)	20,9	23,2	21,3	-2,3	-9,9	Enel SpA
Resto d'Europa	(%)	38,5	31,1	29,8	7,4	23,8	Enel SpA
Nord America	(%)	22,2	24,8	27,0	-2,6	-10,5	Enel SpA
Resto del Mondo	(%)	5,4	5,8	2,0	-0,4	-6,9	Enel SpA
Indice di concentrazione (Top 50)	(%)	20,0	21,5	21,7	-1,5	-7,0	Enel SpA
Stile investimento investitori istituzionali ⁽³⁾							
GARP	(%)	31,2	35,8	23,1	-4,6	-12,8	Enel SpA
Growth	(%)	6,3	6,2	33,4	0,1	1,6	Enel SpA
Index	(%)	9,6	21,3	19,7	-11,7	-54,9	Enel SpA
Value	(%)	27,7	32,5	15,2	-4,8	-14,8	Enel SpA
Hedge	(%)	1,2	0,5	5,8	0,7	140,0	Enel SpA
Altro	(%)	24,0	3,7	2,8	20,3	548,6	Enel SpA

(1) Nel corso del 2009, Enel ha perfezionato un aumento di capitale che ha portato all'emissione di 3,216 milioni di nuove azioni; pertanto i valori di chiusura del 2009 potrebbero differire sostanzialmente rispetto alla precedente rilevazione.

(2) Nel 2009 è modificato il criterio di rilevazione, per cui il valore attribuibile agli investitori istituzionali include il "non identificato".

(3) Nel corso del 2009 c'è stata una riclassificazione della ripartizione degli stili di investimento degli investitori istituzionali.

AZIONISTA (2-2)

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Investitori socialmente responsabili							
Presenza fondi SRI ⁽⁴⁾	(n.)	50	68	45	-18	-26,5	Enel SpA
Azioni Enel detenute da Fondi SRI	(mil.)	437,7	361,3	388,1	76,5	21,2	Enel SpA
Peso SRI nei fondi istituzionali ⁽⁵⁾	(%)	15,4	17,6	18,3	-2,2	-12,7	Enel SpA
Ripartizione base azionaria							
Italia	(%)	2,7	1,2	9,3	1,5	125,0	Enel SpA
UK	(%)	5,8	2,6	36,0	3,2	123,1	Enel SpA
Resto d'Europa	(%)	71,9	59,0	34,0	12,9	21,9	Enel SpA
Nord America	(%)	13,8	35,2	20,7	-21,4	-60,8	Enel SpA
Resto del mondo	(%)	5,8	2,0	-	3,8	190,0	Enel SpA
Presenza SRI nei top 10	(n.)	1	1	2	-	-	Enel SpA

(4) La variazione del numero di investitori SRI rispetto alla scorsa rilevazione è dovuta a un cambiamento di metodologia dell'agenzia esterna che fornisce i dati.

(5) La diminuzione percentuale del peso SRI nei fondi istituzionali è dovuta all'aumento di capitale, avvenuto nel corso del 2009.

GETTITO FISCALE

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Gettito fiscale	(mil Euro)	3.385	1.320	2.322	2.065	156,4	Enel
IRES, IRAP e altre imposte	(mil Euro)	1.690	-219	1.661	1.909	-871,7	Enel
Imposte estere	(mil Euro)	830	804	295	26	3,2	Enel
Altre imposte e tasse	(mil Euro)	672	551	201	121	22,0	Enel
Canoni al netto contrib. Ricevuti	(mil Euro)	193	184	165	9	4,9	Enel

CORPORATE GOVERNANCE

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Consiglio di Amministrazione							
Totale membri CdA	(n.)	9	9	9	-	-	Enel SpA
Presenza nel CdA di consiglieri indipendenti	(n.)	5	5	7	-	-	Enel SpA
Presenza di consiglieri espressi dai soci di minoranza	(n.)	3	3	3	-	-	Enel SpA
Donne nel CdA	(n.)	-	-	-	-	-	Enel SpA
Riunioni CdA	(n.)	20	17	21	3	17,6	Enel SpA
Internal dealing ⁽¹⁾							
Controllo azionario Cda e persone rilevanti	(.000)	2.258,3	1.168,8	622,5	1.089,5	93,2	Enel SpA

(1) Per Internal Dealing si intendono gli investimenti da parte degli amministratori in azioni del Gruppo Enel.



I numeri

VALORE

KPI	UM						%	Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008		
EC1 Valore aggiunto per stakeholder								
Ricavi	(mil Euro)	64.035	61.184	43.688	2.851	4,7	Enel	
Costi esterni	(mil Euro)	42.214	41.841	29.916	373	0,9	Enel	
Proventi / (Oneri) netti da rischio commodity	(mil Euro)	264	-20	-36	284	-1.420,0	Enel	
Valore aggiunto lordo <i>continuing operations</i>	(mil Euro)	22.085	19.323	13.736	2.762	14,3	Enel	
Val. aggiunto lordo <i>discontinued operations</i>	(mil Euro)	-158	240	179	-398	-165,8	Enel	
Valore aggiunto globale lordo	(mil Euro)	21.927	19.563	13.915	2.364	12,1	Enel	
Azionisti	(mil Euro)	2.734	3.031	3.030	-297	-9,8	Enel	
Finanziatori	(mil Euro)	1.687	3.162	873	-1.475	-46,6	Enel	
Dipendenti	(mil Euro)	4.908	4.049	3.263	859	21,2	Enel	
Stato	(mil Euro)	3.385	1.320	2.322	2.065	156,4	Enel	
Sistema impresa	(mil Euro)	9.213	8.001	4.427	1.212	15,1	Enel	
EC1 Valore economico ricavato								
<i>Val. economico generato direttamente:</i>								
Ricavi	(mil Euro)	64.035	61.184	43.688	2.851	4,7	Enel	
<i>Val. economico distribuito:</i>								
Costi operativi	(mil Euro)	41.950	41.861	29.952	89	0,2	Enel	
Costo del personale e benefit	(mil Euro)	4.908	4.049	3.263	859	21,2	Enel	
Pagamento a finanziatori di capitale	(mil Euro)	4.421	6.193	3.903	-1.772	-28,6	Enel	
Pagamenti a Pubblica Amministrazione	(mil Euro)	3.385	1.320	2.322	2.065	156,4	Enel	
Valore economico <i>discontinued-operations</i>	(mil Euro)	-158	240	179	-398	-165,8	Enel	
Valore economico ricavato	(mil Euro)	9.213	8.001	4.427	1.212	15,1	Enel	

FINANZIAMENTI

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	

EC4 Finanziamenti a fondo perduto

Finanz. a fondo perduto erogati nel periodo ⁽¹⁾	(mil Euro)	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	Italia
Reti energetiche	(%)	41,6	79,4	77,8	-37,8	-47,6	Italia
R&D	(%)	14,2	10,9	5,3	3,3	30,3	Italia
Rinnovabile	(%)	44,0	9,2	11,7	34,8	379,8	Italia
Altro	(%)	0,2	0,5	5,1	-0,3	-68,0	Italia
Numero progetti che hanno ricevuto erogazioni ⁽¹⁾	(n.)	113	100	94	13	13,0	Italia

EC4 Finanziamenti concessi dalla BEI ed altri

Debito residuo relativo ai finanz. BEI ed altri ⁽²⁾	(mil Euro)	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	Enel
- Italia	(mil Euro)	3.293,1	2.719,4	2.951,1	573,7	21,1	Italia
- Estero (Endesa, Slovacchia)	(mil Euro)	1.572,1	1.061,0	718,7	511,1	48,2	Estero
Reti energetiche	(%)	80,4	72,6	69,2	7,8	10,8	Enel
R&D	(%)	0,1	0,2	0,2	-0,1	-46,9	Enel
Rinnovabile	(%)	12,3	16,4	17,7	-4,1	-24,8	Enel
Altro	(%)	7,2	10,9	12,9	-3,7	-33,9	Enel
Numero progetti in corso approvati con finanz. BEI e altri ⁽³⁾	(n.)	60	26	21	34	130,8	Enel

(1) Il valore del 2008 che nel Bilancio di Sostenibilità 2008 era pari a 26,8 è stato rettificato, in quanto considerava erroneamente la quota di incassi della società Metansicula avvenuta nel 2007.

(2) Il valore del 2008 è stato rettificato, in quanto non considerava il prestito BEI n.21120 relativo a Endesa Spagna. Il perimetro di riferimento del 2008 comprende Italia, Slovacchia ed Endesa Spagna.

(3) Il perimetro di riferimento del 2008 comprende Italia, Slovacchia ed Endesa Spagna.

FORNITORI (1)

KPI	UM	% Perimetro					
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
EC6 Natura fornitori							
Numero fornitori	(n.)	51.088	16.633	17.391	34.455	207,1	Enel
Concentrazione fornitori (top 15) (2)	(%)	41,5	32,1	29,2	9,4	29,3	Enel
Fornitori locali con contrattualizzato >1 mil. Euro	(n.)	1.118	509	560	609	119,6	Enel
Fornitori esteri con contrattualizzato >1 mil. Euro	(n.)	115	45	57	70	155,6	Enel
Spesa vs forn. locali con contr. >1 mil. Euro	(mil Euro)	5.879,8	2.360,0	2.373,5	3.519,8	149,1	Enel
Spesa vs forn. esteri con contr. >1 mil. Euro	(mil Euro)	1.413,5	708,7	434,0	704,8	99,4	Enel
Concentrazione spesa su fornitori locali	(%)	81	77	85	4	5,2	Enel
Concentrazione spesa su fornitori esteri	(%)	19	23	15	-4	-17,4	Enel
Approvvigionamenti e combustibili							
Acquisti materiali e servizi	(mil Euro)	8.975	3.692	3.504	5.283	143,1	Enel
Forniture	(mil Euro)	1.843	1.873	1.273	-30	-1,6	Enel
Lavori	(mil Euro)	3.138	622	960	2.516	404,5	Enel
Servizi	(mil Euro)	3.994	1.197	1.271	2.797	233,7	Enel
Acquisti combustibili	(mil Euro)	5.014	7.881	4.556	-2.867	-36,4	Enel
Gas	(mil Euro)	1.174	1.282	2.777	-108	-8,4	Enel
Olio	(mil Euro)	1.162	646	496	516	79,9	Enel
Carbone	(mil Euro)	1.908	5.179	345	-3.271	-63,2	Enel
Servizi	(mil Euro)	770	774	938	-5	-0,6	Enel
Strumenti di gestione							
Qualificazioni attive	(n.)	2.541	2.449	2.406	92	3,8	Enel
Gare ondine	(%)	90	91	90	-1	-1,2	Enel
Acquisto ondine	(%)	92	82	88	10	11,7	Enel
Ricorso al prescritto (3)	(%)	42,5	41,7	37,7	0,8	1,9	Enel
Contenzioso vs fornitori							
Totale procedimenti	(n.)	598	584	548	14	2,4	Enel
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	83,5	82,2	83,6	1,4	1,6	Italia
Nuovi procedimenti	(n.)	155	6	15	149	2.483,3	Enel

(1) Il dato 2009 è a perimetro Enel, mentre il 2008 e 2007 sono relativi al solo perimetro Italia.

(2) Per il 2009 escluso Endesa Latinamerica.

(3) Per il 2009 escluso Endesa.

PERFORMANCE FINANZIARIA (1/2)

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
FINANZIATORI							
Debito							
Indebitamento complessivo	(mil Euro)	50.870	49.967	55.791	903	1,8	Enel
Debt to Equity	(indice)	1,15	1,90	2,40	-0,75	-39,5	Enel
Rating							
S&P	(indice)	A -	A -	A -	-	-	Enel
Outlook	(indice)	Stable	Negative	Negative	-	-	Enel
Moody's	(indice)	A2	A2	A2	-	-	Enel
Outlook	(indice)	Negative	Negative	Negative	-	-	Enel
Fitch	(indice)	A -	-	-	-	-	Enel
Outlook	(indice)	Stable	-	-	-	-	Enel
Performance del titolo							
Performance finanziaria del titolo							
ENEL	(%)	1,5	-44,4	4,1	45,9	-103,4	Enel SpA
FTSEMib (MIB30 nel 2008 e 2007)	(%)	19,5	-48,4	-6,5	67,9	-140,3	Enel SpA
FTSEElec	(%)	5,8	-40,3	16,2	46,1	-114,4	Enel SpA
Acea	(%)	-18,5	-32,3	-2,4	13,8	-42,7	Enel SpA
A2A	(%)	4,8	7,6	2,2	-2,9	-37,4	Enel SpA
Centrica	(%)	7,5	-16,7	1,2	24,2	-144,9	Enel SpA
Endesa	(%)	-16,3	-21,3	2,4	5,0	-23,5	Enel SpA
Iberdrola	(%)	2,0	-37,1	25,6	39,1	-105,4	Enel SpA
RWE	(%)	6,7	-34,0	15,2	40,7	-119,7	Enel SpA
E.ON.	(%)	2,8	-41,4	40,6	44,2	-106,8	Enel SpA
Cez	(%)	10,1	-42,4	42,0	52,5	-123,8	Enel SpA
GDF-Suez	(%)	-11,7	-11,7	14,8	0,0	0,1	Enel SpA
EdF	(%)	1,4	-49,1	47,6	50,5	-102,9	Enel SpA
EdP	(%)	15,1	-39,7	16,4	54,8	-138,0	Enel SpA
Dividend Yield							
ENEL ⁽¹⁾	(%)	6,2	11,7	6,0	-5,5	-47,0	Enel SpA
Acea	(%)	-	6,8	3,8	-	-	Enel SpA
A2A	(%)	-	7,6	2,2	-	-	Enel SpA
Centrica	(%)	4,6	4,6	3,5	0,0	-0,7	Enel SpA
Endesa	(%)	4,3	20,6	4,5	-16,3	-79,2	Enel SpA
Iberdrola	(%)	7,0	5,0	2,5	2,0	40,9	Enel SpA
RWE	(%)	5,2	7,1	3,6	-1,9	-27,1	Enel SpA
E.ON.	(%)	5,1	5,3	2,3	-0,1	-2,7	Enel SpA
Cez	(%)	5,8	5,1	1,5	0,7	13,5	Enel SpA
GDF-Suez	(%)	4,9	4,0	2,8	0,9	22,5	Enel SpA
EdF	(%)	1,3	3,1	2,1	-1,8	-57,1	Enel SpA
EdP	(%)	-	5,2	2,5	-	-	Enel SpA

PERFORMANCE FINANZIARIA (2/2)

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
FINANZIATORI							
Enel nei principali indici borsistici mondiali							
E100	(%)	0,8	0,7	0,8	0,1	7,2	Enel SpA
Ftse Italia All Share (MIBTEL nel 2008 e 2007)	(%)	9,3	7,3	6,7	2,0	27,7	Enel SpA
Ftse MIB (S&P/MIB nel 2008 e 2007)	(%)	10,8	9,8	8,7	0,9	9,6	Enel SpA
Ftse Italia All Share Utilities (MIBPUBLH nel 2008 e 2007)	(%)	64,2	36,0	41,3	28,2	78,4	Enel SpA
BE500	(%)	0,6	0,6	0,6	0,0	-7,7	Enel SpA
BEELECT	(%)	9,3	7,2	8,8	2,1	29,4	Enel SpA
SX5E	(%)	1,7	1,5	1,5	0,2	12,1	Enel SpA
SXXE	(%)	1,1	1,0	0,9	0,1	10,4	Enel SpA
SX6E	(%)	11,1	8,2	8,7	2,9	35,4	Enel SpA
Enel nell'indice di di sostenibilità FTSE4GOOD	(indice)	No	No	No	-	-	Enel SpA
Presenza Enel nel DJSI	(indice)	Si	Si	Si	-	-	Enel SpA
Ritorno per l'azionista							
EPS ⁽¹⁾	(cent Euro)	59,0	54,0	64,3	5,0	9,3	Enel SpA
DPS ⁽¹⁾	(cent Euro)	25,0	46,6	49,0	-21,6	-46,4	Enel SpA
TSR dall'IPO	(%)	-5,4	-0,5	6,4	-5,0	1.041,5	Enel SpA
TSR ultimi 2 anni	(%)	-17,4	-18,3	19,4	0,8	-4,5	Enel SpA
Comunicazione agli azionisti							
Incontri con gli investitori	(n.)	360	143	136	217	151,7	Enel SpA
Informazioni sulla CSR	(n.)	31	30	35	1	3,3	Enel SpA
Richieste di informazioni azionisti retail	(n.)	820	608	769	212	34,9	Enel SpA

(1) Valori per azione 2008 di Enel rettificati a seguito dell'aumento di capitale; il dividendo dovrà essere approvato dall'assemblea degli azionisti

PERFORMANCE ECONOMICA

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
EC1 Performance economiche							
Ricavi	(mil Euro)	64.035	61.184	43.688	2.851	4,7	Enel
Mercato	(mil Euro)	20.330	22.609	22.179	-2.279	-10,1	Enel
GEM	(mil Euro)	18.377	22.143	17.062	-3.766	-17,0	Enel
Ingegneria e Innovazione	(mil Euro)	903	1.005	930	-102	-10,1	Enel
Infrastrutture e Reti	(mil Euro)	7.242	6.537	5.457	705	10,8	Enel
Iberia e America Latina	(mil Euro)	21.532	15.805	4.517	5.727	36,2	Enel
Internazionale	(mil Euro)	5.540	4.708	2.794	832	17,7	Enel
Energie Rinnovabili	(mil Euro)	1.751	1.852	1.536	-101	-5,5	Enel
Capogruppo	(mil Euro)	637	727	950	-90	-12,4	Enel
Servizi e Altre attività	(mil Euro)	1.092	1.169	1.147	-77	-6,6	Enel
Elisioni e Rettifiche	(mil Euro)	-13.369	-15.371	-12.884	2.002	-13,0	Enel
EBITDA	(mil Euro)	16.044	14.318	9.840	1.726	12,1	Enel
Mercato	(%)	2,4	3,9	3,2	-1,4	-36,7	Enel
Generazione ed Energy Management	(%)	18,8	21,7	27,9	-2,9	-13,3	Enel
Ingegneria e Innovazione	(%)	0,1	0,1	0,1	0,0	8,4	Enel
Infrastrutture e Reti	(%)	24,8	26,0	36,0	-1,1	-4,4	Enel
Iberia e America Latina	(%)	36,9	32,5	14,4	4,5	13,8	Enel
Internazionale	(%)	8,9	7,3	7,8	1,6	21,7	Enel
Energie rinnovabili	(%)	7,3	8,3	10,1	-1,0	-11,5	Enel
Altro (Capogruppo, Servizi e Altre attività, Elisioni e rettifiche)	(%)	0,6	0,3	0,5	0,3	115,1	Enel
EBIT	(mil Euro)	10.755	9.541	6.781	1.214	12,7	Enel
EBT	(mil Euro)	9.068	6.379	5.908	2.689	42,2	Enel
Utile netto gruppo	(mil Euro)	5.395	5.293	3.916	102	1,9	Enel

DATI OPERATIVI

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Volumi venduti energia elettrica	(TWh)	287,7	270,4	196,3	17	6,4	Enel
Italia ⁽¹⁾	(TWh)	127,4	137,2	142,4	-9,8	-7,1	Enel
Estero	(TWh)	160,3	133,2	53,9	27,1	20,4	Enel
Volumi venduti gas	(M.di m³)	8,6	8,2	5,5	0,4	5,2	Enel
Italia	(M.di m ³)	5,2	5,7	4,9	-0,5	-8,4	Enel
Endesa	(M.di m ³)	3,4	2,5	0,6	0,9	36,0	Enel
EU3 Clienti finali distribuzione energia	(.000)	58.515	49.807	48.616	8.708	17,5	Enel
Italia	(.000)	31.319	31.128	30.715	190	0,6	Enel
Estero	(.000)	27.196	18.679	17.901	8.517	45,6	Enel
EU3 Clienti finali vendita di energia	(.000)	56.999	49.031	-	7.968	16,3	Enel
Italia	(.000)	29.723	30.233	-	-510	-1,7	Enel
- mercato regolato (medi)	(.000)	27.187	28.419	-	-1.233	-4,3	Enel
- mercato libero (attivi medi)	(.000)	2.537	1.814	-	723	39,9	Enel
Estero	(.000)	27.276	18.798	-	8.478	45,1	Enel
- mercato regolato (medi)	(.000)	15.563	17.780	-	-2.217	-12,5	Enel
- mercato libero (attivi medi)	(.000)	11.712	1.018	-	10.694	1.050,4	Enel
EU2 Produzione energia elettrica	(TWh)	267,8	253,2	153,5	14,6	5,8	Enel
Produzione Italia	(TWh)	84,0	96,3	94,2	-12,3	-12,8	Enel
Produzione Estero	(TWh)	183,8	156,9	59,3	26,9	17,1	Enel
EU1 Potenza installata	(MW)	95.326	82.510	75.523	12.816	15,5	Enel
Potenza installata Italia	(MW)	40.420	40.323	40.396	97	0,2	Enel
Potenza installata Estero	(MW)	54.906	42.187	35.127	12.719	30,1	Enel

(1) Escluse le cessioni ai rivenditori.

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
EC8 ELARGIZIONI PER IL SOCIALE ⁽¹⁾							
Spesa in liberalità		47,0	31,3	7,3	15,7	50,3	
Investimenti in comunità	(mil Euro)	50,9	24,4	18,3	26,6	108,9	Enel
Iniziative commerciali ad impatto sociale	(mil Euro)	11,1	11,0	7,8	0,1	0,7	Enel
Iniziative di business socialmente sostenibili	(mil Euro)	0,4	0,1	0,2	0,4	591,7	Enel
Totale (spesa + investimenti)	(mil Euro)	109,5	66,8	33,6	42,7	64,0	Enel

(1) Il dato nel 2007 comprende Italia, Slovacchia, Enel Latino America e Romania, nel 2008 solo Italia e nel 2009, comprende, Italia, Endesa, Slovacchia e Bulgaria.

INVESTIMENTI

KPI	UM	% Perimetro					Enel
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Investimenti⁽¹⁾							
Investimenti	(mil Euro)	6.824,8	6.502,0	4.929,0	322,8	5,0	Enel
Valle d'Aosta	(mil Euro)	11,3	13,0	10,6	-1,7	-12,7	Enel
Piemonte	(mil Euro)	123,7	147,8	157,7	-24,1	-16,3	Enel
Lombardia	(mil Euro)	207,2	241,1	305,5	-33,9	-14,1	Enel
Trentino Alto Adige	(mil Euro)	12,3	10,0	11,7	2,3	23,3	Enel
Veneto	(mil Euro)	163,5	204,6	218,8	-41,2	-20,1	Enel
Friuli Venezia Giulia	(mil Euro)	15,7	20,7	30,1	-5,0	-24,3	Enel
Liguria	(mil Euro)	58,2	69,9	59,9	-11,6	-16,7	Enel
Emilia Romagna	(mil Euro)	102,9	127,2	124,2	-24,3	-19,1	Enel
Toscana	(mil Euro)	251,0	233,4	251,6	17,6	7,5	Enel
Marche	(mil Euro)	26,2	40,7	41,3	-14,5	-35,6	Enel
Umbria	(mil Euro)	20,5	26,7	31,1	-6,1	-23,0	Enel
Lazio	(mil Euro)	736,3	963,8	908,3	-227,5	-23,6	Enel
Abruzzo	(mil Euro)	39,1	39,2	46,0	0,0	-0,1	Enel
Molise	(mil Euro)	17,3	38,9	50,5	-21,6	-55,5	Enel
Campania	(mil Euro)	108,0	113,9	135,7	-5,9	-5,2	Enel
Puglia	(mil Euro)	178,2	151,8	181,6	26,4	17,4	Enel
Basilicata	(mil Euro)	23,6	30,4	28,2	-6,9	-22,6	Enel
Calabria	(mil Euro)	53,1	56,3	62,1	-3,2	-5,6	Enel
Sicilia	(mil Euro)	158,2	174,5	176,9	-16,4	-9,4	Enel
Sardegna	(mil Euro)	95,6	137,2	107,7	-41,6	-30,3	Enel
Totale Italia	(mil Euro)	2.401,9	2.841,1	2.939,4	-439,2	-15,5	Enel
Spagna	(mil Euro)	146,0	192,9	480,0	-46,8	-24,3	Enel
Slovacchia	(mil Euro)	331,0	176,8	131,9	154,2	87,2	Enel
Europa dell'Est + Francia + Grecia	(mil Euro)	494,6	346,3	206,3	148,3	42,8	Enel
Russia	(mil Euro)	373,6	223,3	2,7	150,4	67,3	Enel
Nord America ⁽²⁾	(mil Euro)	-7,6	289,5	264,0	-297,1	-102,6	Enel
Sud America	(mil Euro)	107,8	27,2	12,6	80,6	295,8	Enel
Endesa	(mil Euro)	2.962,2	2.382,4	885,8	579,8	24,3	Enel
Totale Estero	(mil Euro)	4.407,6	3.638,3	1.983,4	769,2	21,1	Enel
Rettifiche	(mil Euro)	15,3	22,6	6,2	-7,3	-32,1	Enel
Peso investimenti esteri	(%)	64,6	56,0	40,2	8,6	15,4	Enel

(1) Gli investimenti del 2008 sono stati riclassificati escludendo le "Discontinuing Operations", pari a 895 milioni di euro (Italia Rete Gas 116 milioni di euro, Viesgo 321 milioni di euro, Endesa Europa 458 milioni di euro), in linea con quanto esposto nel 2009.

(2) Gli investimenti di Enel North America sono considerati al netto dei "grants", finanziamenti concessi dal Governo americano per la realizzazione degli impianti da fonti rinnovabili.



I numeri

EN

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE							
EN14 Certificazione ambientale							
Grado di copertura certificaz. EMAS	(%)	50,3	52,4	51,4	-2,2	-4,1	Italia
Grado di copertura ISO 14001	(%)	89,4	89,6	88,6	-0,2	-0,2	Italia
EN30 Ricerca e innovazione							
Innovazione tecnologica ⁽¹⁾	(mil Euro)	86,0	38,9	31,1	47,1	121,3	Italia
Personale di ricerca	(n.)	208	185	180	23	12	Italia
EN30 Spesa ambientale							
Spesa ambientale	(mil Euro)	227	376	432	-149	-39,7	Italia
Totale spese correnti	(mil Euro)	125	259	279	-134	-51,7	Italia
Totale investimenti ambientali	(mil Euro)	102	117	153	-15	-12,8	Italia
Personale su temi ambientali	(n.)	208	193	176	15	7,5	Italia
Sistemi di sicurezza							
Ispezioni su navi trasp. prod. petroliferi	(%)	100	100	100	-	-	Italia
Ispezioni su navi trasp. GNL	(%)	100	100	100	-	-	Italia
Ispezioni su navi trasp. carbone	(%)	100	100	100	-	-	Italia

KPI	UM	% Perimetro					
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2007	
EFFICIENZA ENERGETICA PARCO DI PRODUZIONE							
Parco di produzione							
Potenza efficiente netta termoelettrica	(MW)	24.855	24.862	25.005	-7	0,0	Italia
Carbone	(MW)	6.212	5.575	4.959	637	11,4	Italia
CCGT	(MW)	5.946	5.946	5.962	0	0,0	Italia
Olio/gas	(MW)	12.698	13.342	12.083	-644	-4,8	Italia
Potenza efficiente netta rinnovabile	(MW)	15.565	15.461	15.391	104	0,7	Italia
Idro	(MW)	14.431	14.424	14.401	7	0,0	Italia
Eolico	(MW)	429	362	315	67	18,4	Italia
Geo	(MW)	695	671	671	24	3,6	Italia
Altro	(MW)	10	4	4	6	167,5	Italia
Potenza efficiente netta complessiva	(MW)	40.420	40.323	40.396	97	0,2	Italia
Produzione netta termoelettrica	(TWh)	50,2	64,7	67,3	-14,5	-22,4	Italia
Carbone	(TWh)	28,5	29,4	28,6	-0,9	-3,0	Italia
CCGT	(TWh)	17,1	25,8	23,3	-8,7	-33,6	Italia
Olio/gas	(TWh)	4,5	9,5	15,1	-5,0	-52,1	Italia
Produzione netta rinnovabile	(TWh)	33,8	31,6	26,9	2,2	7,0	Italia
Idro	(TWh)	28,3	26,0	21,2	2,4	9,1	Italia
Eolico	(TWh)	0,5	0,5	0,5	0,0	6,9	Italia
Geo	(TWh)	5,0	5,2	5,2	-0,2	-3,5	Italia
Altro	(TWh)	0,002	0,002	-	-	-	Italia
Produzione netta complessiva	(TWh)	84,0	96,3	94,2	-12,3	-12,8	Italia
Sezioni di impianti termoelettrici	(n.)	134	135	133	-1	-0,7	Italia
Sezioni a carbone	(n.)	20	19	18	1	5,3	Italia
Sezioni a CCGT	(n.)	15	15	15	-	-	Italia
Sezioni a olio/gas	(n.)	32	33	35	-1	-3,0	Italia
Sezioni a TG	(n.)	27	26	25	1	3,8	Italia
Sezioni diesel	(n.)	40	42	40	-2	-4,8	Italia
Consistenza impianti fonti rinnovabili	(n.)	571	562	557	9	1,6	Italia
Impianti idrici	(n.)	502	501	501	1	0,2	Italia
di cui impianti minidro (<10 MW)	(n.)	320	324	324	-4	-1,2	Italia
Impianti eolici	(n.)	25	25	20	-	-	Italia
Impianti fotovoltaici	(n.)	5	4	4	1	25,0	Italia
Impianti geotermici	(n.)	32	31	31	1	3,2	Italia
Impianti da biomasse	(n.)	7	1	1	6	600,0	Italia
EN5 Parco Termoelettrico							
Incidenza CCGT (potenza)	(%)	23,9	23,9	23,8	-	-	Italia
Rendimento impianti Carbone	(%)	34,2	34,2	34,6	-	-	Italia
Rendimento impianti CCGT	(%)	51,5	52,6	53	-1,2	-2,2	Italia
Rendimento impianti Olio/gas	(%)	30,0	32,3	35	-2,2	-6,9	Italia
Rendimento parco termoelettrico	(%)	38,1	39,3	39,1	-1,3	-3,2	Italia
Disponibilità parco termoelettrico (KD)	(%)	78,3	73,0	73,3	5,3	7,3	Italia
Green Energy							
Sviluppo del rinnovabile ⁽²⁾	(MW)	109	71	33	37	52,5	Italia
Idro	(MW)	8	23	22	-15	-66,6	Italia
di cui minidro (<10 MW)	(MW)	3	4	7	-1	-31,7	Italia
Eolico	(MW)	71	47	11	24	50,0	Italia
Impianti fotovoltaici	(MW)	6	1	-	5	400,0	Italia

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	% Perimetro
EFFICIENZA ENERGETICA RETI							
EN29 Distribuzione energia elettrica							
Perdite sulla rete di distribuzione	(%)	6	6	6	-	-	Italia
Costruzione/potenz. linee BT/MT	(km)	15.388	19.939	19.679	-4.551	-23	Italia
Linee BT	(km)	10.952	14.596	13.569	-3.644	-25	Italia
Linee MT	(km)	4.436	5.217	6.013	-781	-15	Italia
Consistenza apparecchiature con PCB	(%)	2,3	2,7	4,2	-0,4	-15,3	Italia
EN1							
Quantità di PCB contenuta nelle apparecchiature	(t)	3.021,2	-	-	-	-	Italia
Energia vettoriata	TWh	241,7	257,9	259,0	-16,2	-6,3	Italia
Comuni serviti rete elettrica	(n.)	7.655	7.654	7.724	1	0,01	Italia
USO RAZIONALE DELL'ENERGIA							
EN6 Promozione dell'efficienza energetica							
Titoli di Efficienza Energetica	(n.)	788.400	716.728	212.034	71.672	10,0	Italia
Fotovoltaico	(kWp)	48.900	29.300	17.600	19.600	66,9	Italia
Contatori elettronici installati	(.000)	32.540	31.811	30.800	729	2,3	Italia
PERFORMANCE AMBIENTALI							
Risorse utilizzate nel processo produttivo							
Consumi di combustibile							
EN1							
Carbone	(mil. t)	11,1	11,7	11,4	-0,6	-5,1	Italia
EN1							
Olio	(mil. t)	0,9	1,4	1,8	-0,5	-34,5	Italia
EN1							
Gas	(M.di m3)	4,2	6,7	7,2	-2,4	-36,6	Italia
EN1							
Gasolio	(.000 t)	98,7	93,3	69,9	5,4	5,7	Italia
EN1							
Biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica	(.000 t)	209,1	138,6	97,5	70,5	50,9	Italia
EN3							
Totale consumi di combustibile	(Mtep)	11,2	14,1	14,8	-2,8	-20,2	Italia
Carbone	(%)	58,7	49,2	45,9	9,5	19,3	Italia
Olio	(%)	8,0	9,8	11,9	-1,8	-18,1	Italia
Gas	(%)	31,9	40,1	41,5	-8,2	-20,5	Italia
Altro (gasolio, biomasse e rifiuti per produzione termoelettrica)	(%)	1,5	1,0	0,7	0,5	50,4	Italia
EN1							
Fluido geotermico (complessivamente estratto)	(.000 t)	46.777,9	50.172	50.478	-3.394,3	-6,8	Italia
Fluido geotermico (al netto fluidi reiniettati)	(.000 t)	28.462,0	29.855	30.364	-1.392,7	-4,7	Italia
Vapore geotermico utilizzato per produzione energia elettrica	(.000 t)	41.385,3	43.931	44.215	-2.545,9	-5,8	Italia
EN8							
EN10 Consumi acqua							
Fabbisogno specifico per produzione termoelettrica ⁽³⁾	(l/kWh)	0,74	0,61	0,57	0,13	21,1	Italia
Fabbisogno di acqua uso industriale	(mil. m3)	36,8	39,0	38,3	-2,2	-5,5	Italia
da fiume	(mil. m3)	7,4	8,1	9,4	-0,7	-8,1	Italia
da pozzo	(mil. m3)	6,7	6,6	3,6	0,2	2,7	Italia
da acquedotto	(mil. m3)	5,8	6,5	5,5	-0,7	-10,5	Italia
Totale prelievi di acque interne	(mil. m3)	20,0	21,1	18,5	-1,2	-5,5	Italia
dal mare, quota usata tal quale	(mil. m3)	5,9	10,0	11,9	-4,2	-41,4	Italia
dal mare, quota dissalata	(mil. m3)	6,2	5,9	6,4	0,3	5,0	Italia
dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil. m3)	4,8	2,1	1,5	2,7	129,8	Italia
% di acque riciclate e riutilizzate	(%)	13,0	5,4	3,9	7,7	143,3	Italia

KPI	UM						% Perimetro	
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008		
EN1 Materiali di consumo	(.000 t)	345,8	317,6	251,7	28,3	8,9	Italia	
Calcare	(.000 t)	260,8	249,9	192,4	11,0	4,4	Italia	
Ammoniacca	(.000 t)	18,7	17,7	19,8	1,0	5,6	Italia	
Soda caustica	(.000 t)	26,8	16,8	15,6	10,0	59,5	Italia	
Calce spenta	(.000 t)	7,0	8,2	10,1	-1,2	-14,6	Italia	
Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	4,8	4,3	4,6	0,5	12,8	Italia	
Altro	(.000 t)	27,7	20,7	9,3	7,0	33,6	Italia	
EN20 Emissioni Inquinanti ⁽³⁾								
Emissioni specifiche nette di SO ₂	(g/kWh)	0,53	0,54	0,67	-0,01	-2,1	Italia	
Emissioni specifiche nette di NO _x	(g/kWh)	0,50	0,49	0,52	0,004	0,79	Italia	
Emissioni specifiche nette di H ₂ S	(g/kWh)	2,04	2,53	3,09	-0,48	-19,17	Italia	
Emissioni specifiche di polveri	(g/kWh)	0,024	0,024	0,024	0,001	2,167	Italia	
Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil. m3)	9,1	10,2	13,7	-1,1	-11,1	Italia	
da produz. termoelettrica	(mil. m3)	9,0	10,2	13,7	-1,1	-11,2	Italia	
per deposito e movimentazione olio combustibile	(mil. m3)	0,04	0,03	0,03	0,0	19,4	Italia	
EN16 Emissioni gas serra								
Emissioni specifiche gas serra ⁽³⁾	(g/kWh)	746	691	694	56	8,1	Italia	
Emissioni ⁽⁴⁾	(mil. t)	37,1	44,4	46,8	-7,3	-16,5	Italia	
Emissioni evitate	(mil. t)	20,7	18,4	14,9	2,4	12,8	Italia	
Altre emissioni gas serra (SF ₆)	(.000 kg)	5,1	4,9	4,8	0,2	4,5	Italia	
EN22 Gestione dei rifiuti								
Rifiuti prodotti	(.000 t)	1.843	1.966	1.801	-124	-6,3	Italia	
Rifiuti pericolosi prodotti	(.000 t)	50,7	34,1	38,4	16,7	49,0	Italia	
Recupero rifiuti	(%)	80,2	86,1	83,7	-5,9	-6,8	Italia	
Smaltimento dell'amianto	(t)	10.239	3.689	4.737	6.550	177,6	Italia	
EN29 Impatto sul paesaggio/territorio								
Estensione linee elettriche	(Km)	1.099.683	1.112.155	1.104.980	-12.472	-1,1	Italia	
Totale linee BT	(Km)	757.337	752.789	747.406	4.548	0,6	Italia	
Totale linee MT	(Km)	342.289	340.427	338.644	1.862	0,5	Italia	
Totale linee AT	(Km)	57	18.939	18.930	-18.883	-99,7	Italia	
Indice di cavizzazione BT/MT	(%)	71,8	71,3	70,6	0,5	0,7	Italia	
Indice di cavizzazione BT	(%)	85,3	84,8	84,1	0,5	0,6	Italia	
Indice di cavizzazione MT	(%)	41,9	41,4	40,9	0,5	1,2	Italia	
Terreni posseduti in aree protette/ biodiversità	(ha)	759.208	-	-	-	-	Italia	
EN28 Contenzioso ambientale Italia								
Procedimenti ambientali passivi	(n.)	287	213	213	74	35	Italia	

(1) Tale importo, relativo ai costi di esercizio e di investimento, comprende sia le spese direttamente sostenute dall'Area Tecnica Ricerca che le spese sostenute per l'innovazione tecnologica da altre Aree. Il dato del 2007 si riferisce alla sola Area Tecnica Ricerca.

(2) Al lordo delle dismissioni.

(3) Le produzioni utilizzate per il calcolo dei consumi specifici differiscono lievemente (0,5 TWh) da quanto esposto sopra, per il diverso posizionamento dei contatori per la rilevazione del dato. Nelle specifiche si utilizza il dato derivante dai contatori ai morsetti degli alternatori, mentre gestionalmente si considera il valore dei contatori Metering (energia venduta).

(4) Il dato comprende anche le emissioni di impianti non certificati, ovvero non soggetti alla direttiva "emission trading".

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	% Perimetro
SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE							
EN14 Certificazione ambientale							
Grado di copertura ISO 14001 (1)	(%)	83,9	60,4	68,5	23,4	38,8	Estero
EFFICIENZA ENERGETICA PARCO ESTERO							
EN5 Parco di produzione							
Potenza efficiente netta termoelettrica	(MW)	30.971	23.364	15.559	7.608	32,6	Estero
Potenza efficiente netta nucleare	(MW)	5.283,6	4.564	4.492	720	15,8	Estero
Potenza efficiente netta rinnovabile	(MW)	18.651	15.069	15.078	3.582	23,8	Estero
Idro	(MW)	16.587	12.882	13.490	3.705	28,8	Estero
Eolico	(MW)	1.892	2.084	1.492	-192	-9,2	Estero
Geo	(MW)	47	7	7	40	564,4	Estero
Altro (cogenerazione, biomasse, ecc.)	(MW)	126	95	88	30	31,9	Estero
Produzione netta termoelettrica	(TWh)	99,1	81,7	23,9	17,5	21,4	Estero
Produzione netta nucleare	(TWh)	31,9	32,9	18,2	-1,0	-3,1	Estero
Produzione netta rinnovabile	(TWh)	52,7	42,3	17,2	10,4	24,7	Estero
Idro	(TWh)	47,8	38,3	15,8	9,5	24,8	Estero
Eolico	(TWh)	4,3	3,5	1,1	0,8	21,9	Estero
Geo	(TWh)	0,15	0,04	0,04	0,1	322,2	Estero
Altro (cogenerazione, biomasse, ecc.)	(TWh)	0,5	0,5	0,3	0,1	15,2	Estero
Produzione netta complessiva	(TWh)	183,8	156,9	59,3	26,9	17,1	Estero
Potenza efficiente netta rinnovabile	(MW)	18.651	15.069	15.078	3.582	23,8	Estero
Iberia	(%)	31,8	35,8	37,9	-4,0	-11,2	Estero
Francia	(%)	0,4	0,1	-	0,3	358,5	Estero
Grecia	(%)	0,8	0,7	0,5	0,1	18,1	Estero
Slovacchia	(%)	12,5	15,5	15,4	0,10	0,6	Estero
Bulgaria	(%)	0,1	0	0,1	0,1	-	Estero
Nord America	(%)	4,2	5,0	3,1	-0,7	-14,9	Estero
America Latina	(%)	50,2	43,0	42,9	7,2	16,7	Estero
Produzione netta rinnovabile	(TWh)	52,74	42,29	17,25	10,44	24,7	Estero
Iberia	(TWh)	19,2	8,73	2,82	10,44	119,6	Estero
Francia	(TWh)	0,01	0,01	-	-	-	Estero
Grecia	(TWh)	0,22	0,22	0,05	-	-	Estero
Slovacchia	(TWh)	4,06	4,06	4,24	-	-	Estero
Altro Europa	(TWh)	0,02	0,02	0,01	-	-	Estero
Nord America	(TWh)	1,87	1,87	1,24	-	-	Estero
America Latina	(TWh)	27,38	27,38	8,89	-	-	Estero
Iberia	(%)	36,4	20,6	16,3	15,7	76,1	Estero
Francia	(%)	0,01	0,02	-	-0,003	-19,8	Estero
Grecia	(%)	0,4	0,5	0,3	-0,1	-19,8	Estero
Slovacchia	(%)	7,7	9,6	24,6	-1,9	-19,8	Estero
Altro Europa	(%)	0,04	0,05	0,04	-0,01	-19,8	Estero
Nord America	(%)	3,5	4,4	7,2	-0,9	-19,8	Estero
America Latina	(%)	51,9	64,7	51,5	-12,8	-19,8	Estero

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	% Perimetro	
PERFORMANCE AMBIENTALI								
Risorse utilizzate nel processo produttivo								
EN1	Consumi di combustibile							
	Carbone	(mil. t)	21,0	17,2	11,8	3,8	21,9	Div. Int.
	Olio	(mil. t)	0,1	0,1	0,1	0,01	9,1	Div. Int.
	Gas	(M.di m3)	6,1	3,9	0,1	2,2	57,1	Div. Int.
	Gasolio	(.000 t)	1,5	1,6	1,6	-0,1	-4,0	Div. Int.
	Biomasse e rifiuti per produz. termoel.	(.000 t)	2,2	0,4	0,4	1,8	525,7	Div. Int.
EN3	Totale consumi di combustibile							
		(Mtep)	11,76	8,13	3,31	3,64	44,7	Div. Int.
EN1	Carbone	(%)	57,1	60,3	93,6	-3,2	-5,4	Div. Int.
EN1	Olio	(%)	0,6	0,8	1,9	-0,2	-27,7	Div. Int.
EN1	Gas	(%)	42,3	38,9	1,7	3,4	8,9	Div. Int.
EN1	Altro (gasolio, biomasse e rifiuti per prod. termoelettrica)	(%)	0,02	0,001	2,8	0,02	1.765,8	Div. Int.
EN8 EN10	Consumi acqua							
	Fabbisogno specifico per prod. termoelettrica ⁽²⁾	(l/kWh)	1,5	2,5	5,7	-0,9	-38,0	Div. Int.
	Fabbis. idrico prod. nucleare	(mil. mc)	40,4	38,5	37,0	1,9	5,0	Div. Int.
	Volumi nucleari prodotti	(TWh)	13,1	12,2	11,4	0,9	7,3	Div. Int.
	Fabbisogno specifico per produzione nucleare	(l/kWh)	3,1	3,2	3,2	-0,1	-2,2	Div. Int.
	Fabbisogno di acqua uso industriale ⁽²⁾	(mil. mc)	123,2	126,2	97,5	-3,0	-2,4	Div. Int.
	da fiume	(mil. mc)	110,7	119,6	89,4	-8,9	-7,4	Div. Int.
	da pozzo	(mil. mc)	0,4	0,2	2,5	0,2	84,7	Div. Int.
	da acquedotto ⁽³⁾	(mil. mc)	0,0	1,7	0,9	-1,7	-100,0	Div. Int.
	Totale prelievi di acque interne	(mil. mc)	111,1	121,5	92,9	-10,4	-8,5	Div. Int.
	dal mare	(mil. mc)	-	-	-	-	-	Div. Int.
	dal mare, quota dissalata	(mil. mc)	-	-	-	-	-	Div. Int.
	dai reflui (quota usata all'interno degli impianti) ⁽³⁾	(mil. mc)	12,1	4,7	4,7	7,4	157,7	Div. Int.
	% di acque riciclate e riutilizzate ⁽³⁾	(%)	9,8	3,7	4,8	6,1	163,9	Div. Int.
EN1	Materiali di consumo							
	Calcare	(.000 t)	473,1	484,9	321,7	-11,9	-2,5	Div. Int.
	Ammoniaca	(.000 t)	0,8	1,5	2,4	-0,6	-42,9	Div. Int.
	Soda caustica	(.000 t)	2,3	2,2	2,0	0,1	4,6	Div. Int.
	Calce spenta	(.000 t)	20,0	23,9	16,2	-3,9	-16,3	Div. Int.
	Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	4,8	3,9	3,6	1,0	24,7	Div. Int.
	Altro	(.000 t)	3,9	2,5	6,9	1,4	55,3	Div. Int.
EN20	Emissioni Inquinanti Slovacchia							
	Emissioni specifiche nette di SO ₂	(g/kWh)	11,6	11,8	10,6	-0,2	-1,3	Slovacchia
	Emissioni specifiche nette di NO _x	(g/kWh)	1,9	1,9	2,1	-	-	Slovacchia
	Emissioni specifiche di polveri	(g/kWh)	0,2	0,2	0,2	0,0	-6,4	Slovacchia
EN20	Emissioni Inquinanti Bulgaria							
	Emissioni specifiche nette di SO ₂	(g/kWh)	4,0	7,7	28,8	-3,7	-47,9	Bulgaria
	Emissioni specifiche nette di NO _x	(g/kWh)	1,0	1,3	1,6	-0,2	-19,3	Bulgaria
	Emissioni specifiche di polveri	(g/kWh)	0,22	0,22	0,45	0,00	2,23	Bulgaria
EN20	Emissioni Inquinanti Russia ⁽²⁾							
	Emissioni specifiche nette di SO ₂	(g/kWh)	2,6	2,8	-	-0,2	-7,6	Russia
	Emissioni specifiche nette di NO _x	(g/kWh)	2,0	1,7	-	0,3	14,5	Russia
	Emissioni specifiche di polveri	(g/kWh)	2,5	3,3	-	-0,8	-22,8	Russia

KPI	UM	%					Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
EN20 Emissioni nucleari in atmosfera							
Gas nobili	(TBq per Unit)	6,6	6,5	9,2	0,04	0,6	Slovacchia
Iodio	(MBq per Unit)	0,56	0,65	1,06	-0,1	-14,2	Slovacchia
Aerosol	(MBq per Unit)	20,8	18,1	20,5	2,7	14,8	Slovacchia
Emissioni nucleari in acqua							
Trizio	(TBq per Unit)	21,6	12,4	13,0	9,2	73,8	Slovacchia
Prodotti di corrosione e fissione	(MBq per Unit)	31,8	33,8	29,0	-1,97	-5,8	Slovacchia
Emissioni in acqua							
Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil. mc)	53,4	43,0	27,4	10,4	24,1	Div. Int.
da produz. termoelettrica semplice e combinata ⁽³⁾	(mil. mc)	45,1	34,8	20,1	10,3	29,6	Div. Int.
da produz. nucleare	(mil. mc)	8,2	8,1	7,3	0,1	0,9	Div. Int.
EN16 Emissioni gas serra Slovacchia							
Emissioni specifiche gas serra	(g/kWh)	1.184	1.338	1.314	-153,5	-11,5	Slovacchia
Emissioni	(mil. t)	3,3	4,1	4,1	-0,7	-17,9	Slovacchia
EN16 Emissioni gas serra Bulgaria							
Emissioni specifiche gas serra	(g/kWh)	1.326	1.389	1.385	-62,3	-4,5	Bulgaria
Emissioni	(mil. t)	5,0	5,2	4,8	-0,2	-4,2	Bulgaria
EN16 Emissioni gas serra Russia							
Emissioni specifiche gas serra	(g/kWh)	664	674	-	-10,0	-1,5	Russia
Emissioni ⁽²⁾	(mil. t)	31,2	19,1	-	12,1	63,1	Russia
EN22 Gestione dei rifiuti							
Rifiuti prodotti	(.000 t)	6.888	5.727	3.399	1.161	20,3	Div. Int.
Totale rifiuti non pericolosi	(.000 t)	6.885,2	5.723,0	3.385	1.162	20,3	Div. Int.
Recup. rifiuti non pericolosi	(.000 t)	356,9	369,2	895,1	-12,2	-3,3	Div. Int.
Rifiuti speciali pericolosi prodotti	(.000 t)	2,8	4,2	14,2	-1,4	-33,7	Div. Int.
Recup. rifiuti pericolosi	(.000 t)	1,1	0,4	2,3	0,8	213,1	Div. Int.
di cui rifiuti pericolosi prodotti	(.000 t)	2,8	4,2	14,2	-1,4	-33,7	Div. Int.
Recupero rifiuti	(%)	5,2	6,5	26,4	-1,3	-19,4	Div. Int.
Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività	(.000 mc)	0,09	0,12	0,12	-0,03	-23,2	Div. Int.
Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività	(ton)	31,7	39,4	37,9	-7,7	-19,6	Div. Int.
Rifiuti radioattivi solidi ad alta attività	(ton)	1,01	0,04	0,11	1,0	2.606,4	Div. Int.
EN29 Impatto sul paesaggio/territorio Romania							
Estensione linee elettriche	(Km)	124.277	90.240	53.228	34.037	37,7	Romania
Totale linee BT ⁽⁴⁾	(Km)	80.493	47.559	25.591	32.934	69,2	Romania
Totale linee MT	(Km)	37.761	37.591	23.523	170	0,5	Romania
Totale linee AT	(Km)	6.023	5.090	4.114	933	18,3	Romania
Indice di cavizzazione BT/MT ⁽⁴⁾	(%)	42,3	39,3	29,1	3,0	7,7	Romania
Indice di cavizzazione BT ⁽⁴⁾	(%)	44,8	56,0	40,2	-11,2	-20	Romania
Indice di cavizzazione MT	(%)	37,0	19,4	16,9	17,6	90,8	Romania

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	%	Perimetro
PERFORMANCE AMBIENTALI ENDESA								
Risorse utilizzate nel processo produttivo								
Consumi di combustibile								
EN1	Carbone	(mil. t)	10,7	9,7	-	1,0	10,4	Endesa
EN1	Olio	(mil. t)	2,2	1,5	-	0,8	52,2	Endesa
EN1	Gas	(M.di m3)	5,5	3,5	-	2,0	56,9	Endesa
EN1	Gasolio	(.000 t)	1,8	1,6	-	0,3	16,2	Endesa
EN1	Biomasse e rifiuti per produz. termoel.	(.000 t)	69,8	60,4	-	9,3	15,5	Endesa
EN1	Totale consumi di combustibile	(Mtep)	14,4	9,4	-	5,0	53,3	Endesa
	Carbone	(%)	38,7	51,5	-	-12,8	-24,8	Endesa
	Olio	(%)	15,2	15,4	-	-0,2	-1,2	Endesa
	Gas	(%)	32,9	32,8	-	0,1	0,2	Endesa
	Altro (gasolio, biomasse e rifiuti per prod. termoel.)	(%)	13,2	0,0	-	13,2	-	Endesa
EN8 EN10	Consumi acqua							
	Fabbisogno specifico per prod. termoelettrica	(l/kWh)	0,76	0,81	-	-0,1	-6,5	Endesa
	Fabbisogno specifico per produzione nucleare	(l/kWh)	7,5	6,0	-	1,5	24,9	Endesa
	Fabbisogno di acqua uso industriale	(mil. mc)	219,6	147,5	-	72,1	48,8	Endesa
	da fiume	(mil. mc)	206,7	137,9	-	68,8	49,9	Endesa
	da pozzo	(mil. mc)	2,8	3,2	-	-0,4	-11,9	Endesa
	da acquedotto	(mil. mc)	4,4	1,6	-	2,8	172,5	Endesa
	Totale prelievi di acque interne	(mil. mc)	213,9	142,7	-	71,2	49,9	Endesa
	dal mare	(mil. mc)	2,7	3,0	-	-0,3	-9,5	Endesa
	dal mare, quota dissalata	(mil. mc)	2,9	1,8	-	1,1	64,4	Endesa
	dai reflui (quota usata all'interno degli impianti)	(mil. mc)	0,01	0,01	-	0,0	60,0	Endesa
	% di acque riciclate e riutilizzate	(%)	0,004	0,003	-	0,0	7,5	Endesa
EN1	Materiali di consumo	(.000 t)	393,2	430,0	-	-36,8	-8,6	Endesa
	Calcare	(.000 t)	363,3	402,2	-	-38,9	-9,7	Endesa
	Ammoniaca	(.000 t)	1,0	0,9	-	0,1	9,1	Endesa
	Soda caustica	(.000 t)	2,9	2,2	-	0,8	35,2	Endesa
	Calce spenta	(.000 t)	6,3	4,3	-	2,0	47,7	Endesa
	Acido solforico/cloridrico	(.000 t)	5,4	4,1	-	1,3	30,7	Endesa
	Altro	(.000 t)	14,2	16,3	-	-2,1	-13,0	Endesa
EN20	Emissioni inquinanti							
	Emissioni specifiche nette di SO ₂	(g/kWh)	1,4	1,7	-	-0,3	-16,9	Endesa
	Emissioni specifiche nette di NO _x	(g/kWh)	2,1	2,2	-	-0,1	-4,3	Endesa
	Emissioni specifiche di polveri	(g/kWh)	0,09	0,09	-	0,0	-5,9	Endesa
EN20	Emissioni nucleari in atmosfera							
	Gas nobili	(TBq per Unit)	24,0	24,4	-	-0,4	-1,5	Endesa
	Iodio	(MBq per Unit)	257,9	59,9	-	198,0	330,8	Endesa
	Emissioni nucleari in acqua							
	Trizio	(TBq per Unit)	57,7	58,8	-	-1,0	-1,8	Endesa
	Prodotti di corrosione e fissione	(MBq per Unit)	21.738	4.088	-	17.650,0	431,8	Endesa
	Emissioni in acqua							
	Acque reflue (quantitativo scaricato)	(mil. mc)	194	472	-	-278	-59	Endesa
	da produz. termoelettrica	(mil. mc)	36	249	-	-213	-85,5	Endesa
	da produz. nucleare	(mil. mc)	158	223	-	-65	-29,3	Endesa

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
EN16 Emissioni gas serra							
Emissioni specifiche gas serra	(g/kWh)	644	708	-	-63,6	-9,0	Endesa
Emissioni	(mil. t)	41,4	36,5	-	4,9	13,4	Endesa
EN22 Gestione dei rifiuti							
Rifiuti prodotti	(.000 t)	2.379	2.221	-	158,0	7,1	Endesa
di cui rifiuti pericolosi prodotti	(.000 t)	207,2	35,1	-	172,1	489,9	Endesa
Recupero rifiuti	(%)	62,6	50,1	-	12,5	24,9	Endesa
Rifiuti radioattivi liquidi a bassa/media attività	(.000 mc)	3,31	1,25	-	2,1	164,2	Endesa
Rifiuti radioattivi solidi a bassa/media attività	(ton)	88,8	97,2	-	-8,4	-8,7	Endesa
EN29 Impatto sul paesaggio/territorio							
Estensione linee elettriche	(Km)	594.273	487.897	-	106.376,2	21,8	Endesa
Totale linee BT	(Km)	302.783	252.554	-	50.228,6	19,9	Endesa
Totale linee MT	(Km)	258.792	207.663	-	51.129,3	24,6	Endesa
Totale linee AT	(Km)	32.698	27.680	-	5.018,3	18,1	Endesa
Indice di cavizzazione BT/MT	(%)	38,7	41,9	-	-3,1	-7,4	Endesa
Indice di cavizzazione BT	(%)	55,3	58,8	-	-3,5	-6,0	Endesa
Indice di cavizzazione MT	(%)	19,3	21,2	-	-1,9	-8,8	Endesa

(1) Nel 2007 non comprende Endesa e Russia.

(2) Nel 2008 per la Russia sono stati considerati i valori annui riproporzionati per i 7 mesi di controllo.

(3) Nel 2009 la Russia ha efficientato l'utilizzo di acque per uso industriale grazie all'ottimizzazione nel funzionamento dei macchinari, incrementando l'utilizzo delle acque reflue e annullando i prelievi da acquedotto.

(4) Il valore 2009 differisce da quanto esposto sul Bilancio Consolidato in quanto sono state considerate le linee fino al punto di consegna. Nel 2008 il dato non comprendeva questo valore.



I numeri

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	%	Perimetro
-----	----	------	------	------	-----------	-----------	---	-----------

LA1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Organico

Totale organico	(n.)	81.208	75.981	73.500	5.227	6,9	
Ore lavorate	(mil.h)	147,3	134,6	93,0	12,7	9,5	Enel
Ripartizione per area geografica e regione							
Italia	(n.)	38.121	40.327	41.746	-2.206	-5,5	Enel
Valle d'Aosta	(n.)	179	177	180	2	1,1	Enel
Piemonte	(n.)	2.512	2.748	2.915	-236	-8,6	Enel
Lombardia	(n.)	4.226	4.641	4.829	-415	-8,9	Enel
Trentino Alto Adige	(n.)	350	364	371	-14	-3,8	Enel
Veneto	(n.)	3.070	3.309	3.452	-239	-7,2	Enel
Friuli Venezia Giulia	(n.)	443	466	491	-23	-4,9	Enel
Liguria	(n.)	1.088	1.155	1.210	-67	-5,8	Enel
Emilia Romagna	(n.)	1.949	2.069	2.159	-120	-5,8	Enel
Toscana	(n.)	3.475	3.708	3.847	-233	-6,3	Enel
Marche	(n.)	707	733	764	-26	-3,5	Enel
Umbria	(n.)	668	753	767	-85	-11,3	Enel
Lazio	(n.)	6.332	6.169	6.147	163	2,6	Enel
Abruzzo	(n.)	824	914	951	-90	-9,8	Enel
Molise	(n.)	267	277	294	-10	-3,6	Enel
Campania	(n.)	2.840	3.050	3.246	-210	-6,9	Enel
Puglia	(n.)	2.312	2.462	2.546	-150	-6,1	Enel
Basilicata	(n.)	427	474	502	-47	-9,9	Enel
Calabria	(n.)	1.330	1.433	1.487	-103	-7,2	Enel

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Sicilia	(n.)	3.166	3.382	3.619	-216	-6,4	Enel
Sardegna	(n.)	1.632	1.695	1.817	-63	-3,7	Enel
Dipendenti Italia distaccati all'estero	(n.)	324	348	152	-24	-6,9	Enel
Estero:	(n.)	43.087	35.654	31.754	7.433	20,8	Enel
Pen. Iberica	(n.)	13.498	9.257	9.595	4.241	45,8	Enel
Francia	(n.)	69	48	22	21	43,8	Enel
Grecia	(n.)	89	35	26	54	154,3	Enel
Romania	(n.)	4.878	5.205	3.459	-327	-6,3	Enel
Bulgaria	(n.)	629	733	815	-104	-14,2	Enel
Slovacchia	(n.)	5.831	5.962	6.408	-131	-2,2	Enel
Russia	(n.)	4.390	4.950	573	-560	-11,3	Enel
Nord America	(n.)	280	267	224	13	4,9	Enel
Sud America	(n.)	13.142	9.059	8.564	4.083	45,1	Enel
Altro (Asia, Africa, Australia) 2009 - Endesa (altro Europa) 2007	(n.)	172	-	2.068	-	-	Enel
Branches all'estero	(n.)	109	138	-	-29	-21,0	Enel (2)

LA1 Composizione

Indice di qualifica professionale							
Dirigenti	(n.)	1.351	1.139	1.069	212	18,6	Enel
Quadri	(n.)	8.817	7.490	6.569	1.327	17,7	Enel
Impiegati	(n.)	48.928	43.529	43.602	5.399	12,4	Enel
Operai	(n.)	22.112	23.823	22.260	-1.711	-7,2	Enel
Dirigenti	(%)	1,7	1,5	1,5	0,2	11,0	Enel
Quadri	(%)	10,9	9,9	8,9	1	10,1	Enel
Impiegati	(%)	60,3	57,3	59,3	3	5,2	Enel
Operai	(%)	27,2	31,4	30,3	-4	-13,2	Enel
Scolarità							
Laurea	(%)	24,8	19,9	14,8	5,0	24,9	Enel (3)
Diploma	(%)	44,2	48,7	49,1	-4,5	-9,2	Enel (3)
Altro	(%)	31,0	31,5	36,2	-0,5	-1,5	Enel (3)

LA13 Anzianità anagrafica

Media	(anni)	43,2	45,8	43,3	-2,7	-5,8	Enel (4)
Inf a 35	(%)	19,7	18,4	14,6	1,3	7,1	Enel (4)
Da 35 a 44	(%)	26,8	27,7	27,7	-1,0	-3,4	Enel (4)
Da 45 a 54	(%)	38,2	40,1	45,0	-1,9	-4,8	Enel (4)
Da 55 a 59	(%)	13,6	12,2	11,8	1,3	11,0	Enel (4)
Oltre 60	(%)	1,7	1,5	0,9	0,21	13,6	Enel (4)

LA13 Anzianità aziendale

Media	(anni)	17,0	18,9	19,1	-1,9	-10,1	Enel (4)
Inf a 10	(%)	28,7	26,2	18,2	2,5	9,6	Enel (4)
Da 10 a 19	(%)	21,3	24,0	27,0	-2,6	-11,0	Enel (4)
Da 20 a 29	(%)	31,3	31,2	33,7	0,1	0,3	Enel (4)
Da 30 a 34	(%)	12,8	14,5	19,8	-1,7	-11,7	Enel (4)
Oltre 35	(%)	5,9	4,1	1,3	1,7	41,6	Enel (4)

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	% Perimetro
LA1 Rapporti e modalità di lavoro flessibile							
Ricorso a contratti a tempo determinato							
Ricorso a contratto a tempo determinato	(n.)	2.180	4.749	504	-2.569	-54,1	Enel (4)
Contratti di inserimento / CFL	(n.)	602	545	453	57	10,5	Enel (4)
Totale contratti a tempo determinato	(n.)	2.782	5.294	957	-2.512	-47,4	Enel (4)
Rapporto % "determinato" su "totale"	(%)	3,4	7,2	1,8	-3,82	-52,7	Enel (4)
Ricorso a contratto a tempo indeterminato	(n.)	78.317	67.744	51.984	10.573	15,6	Enel (4)
Rapporto % "indeterminato" su "totale"	(%)	96,6	92,8	98,2	3,8	4,1	Enel (4)
Diffusione del Part time							
Contratti Full time	(n.)	79.811	65.819	51.863	13.992	21,3	Enel (4)
Contratti Part time	(n.)	1.288	1.144	1.077	144	12,6	Enel (4)
Ricorso allo straordinario	(%)	4,8	5,1	5,3	-0,3	-6,2	Enel (4)
Stagisti che collaborano in Enel	(n.)	1.370	198	236	1.172	591,9	Enel (5)
LA4 Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione							
Dipendenti coperti da accordi collettivi Italia	(n.)	38.121	40.327	41.746	-2.206	-5,5	Italia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	100	100	100	-	-	Italia
Dipendenti coperti da accordi collettivi ENA	(n.)	21	22	22	-1	-4,5	ENA
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	8	8	10	-1	-9,0	ENA
Dipendenti coperti da accordi collettivi ELA	(n.)	229	108	203	121	112,0	ELA
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	45	24	50	21	84,4	ELA
Dipendenti coperti da accordi collettivi Eufer	(n.)	56	47	36	9	19,1	Eufer
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	100	100	100	-	-	Eufer
Dipendenti coperti da accordi collettivi Romania	(n.)	4.832	5.167	3.459	-335	-6,5	Romania
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	99	99	99	-	-	Romania
Dipendenti coperti da accordi collettivi Bulgaria	(n.)	573	678	747	-105	-15,5	Bulgaria
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	91	92	92	-1	-1,4	Bulgaria
Dipendenti coperti da accordi collettivi Slovacchia	(n.)	5.221	5.962	6.405	-741	-12,4	Slovacchia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	100	100	95	-	-	Slovacchia
Dipendenti coperti da accordi collettivi Russia	(n.)	3.904	4.270	-	-366	-8,6	Russia
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	89	89	-	-	-	Russia
Dipendenti coperti da accordi collettivi Endesa	(n.)	21.549	13.808	-	7.740	56,1	Endesa
% dip. coperti da accordi collettivi di contrattaz.	(%)	82	77	-	4,5	5,8	Endesa

KPI	UM	% Perimetro					
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
LA2	Variazioni alla consistenza						
Nuovi assunti	(n.)	4.644	3.065	2.362	1.579	51,5	Enel
Variazioni di perimetro	(n.)	7.618	3.891	18.971	3.727	95,8	Enel
Cessazioni	(n.)	7.035	4.475	6.381	2.560	57,2	Enel
Cessazioni Italia	(n.)	1.942	2.193	3.895	-251	-11,4	Italia
Cessazioni estero ENA	(n.)	30	-	-	-	-	ENA
Cessazioni estero ELA	(n.)	119	-	-	-	-	ELA
Cessazioni estero Eufer	(n.)	7	-	-	-	-	Eufer
Cessazioni estero Romania	(n.)	416	-	-	-	-	Romania
Cessazioni estero Bulgaria	(n.)	134	-	-	-	-	Bulgaria
Cessazioni estero Slovacchia	(n.)	532	-	-	-	-	Slovacchia
Cessazioni estero Russia	(n.)	718	-	-	-	-	Russia
Cessazioni estero Endesa	(n.)	3.121	-	-	-	-	Endesa
Cessazioni estero Francia	(n.)	8	-	-	-	-	Francia
Cessazioni estero Grecia	(n.)	8	-	-	-	-	Grecia
Cessazioni donne	(n.)	994	275	474	719	261,5	Enel ⁽⁶⁾
Cessazioni uomini	(n.)	2.920	1.918	3.421	1.002	52,2	Enel ⁽⁶⁾
Cessazioni donne (su tot. cessazioni)	(%)	25	13	12	13	102,6	Enel ⁽⁶⁾
Cessazioni uomini (su tot. cessazioni)	(%)	75	87	88	-13	-14,7	Enel ⁽⁶⁾
Cessazioni < 30 anni	(n.)	251	35	36	216	617,5	Enel
Cessazioni 30 - 50 anni	(n.)	686	112	184	574	512,3	Enel
Cessazioni > 50 anni	(n.)	2.977	2.046	3.675	931	45,5	Enel
Cessazioni < 30 anni (su tot. cessazioni)	(%)	6	2	1	5	302,1	Enel
Cessazioni 30 - 50 anni (su tot. cessazioni)	(%)	18	5	5	12	243,1	Enel
Cessazioni > 50 anni (su tot. cessazioni)	(%)	76	93	94	-17	-18,5	Enel
Tasso di turnover	(%)	8,7	5,9	8,7	2,8	47,1	Enel
EUSS	Anzianità media di servizio dei dip. cessati nell'anno						
- uomini	(anzianità)	26	-	-	-	-	Enel ⁽⁶⁾
- donne	(anzianità)	18	-	-	-	-	Enel ⁽⁶⁾
- con età < 30 anni	(anzianità)	2	-	-	-	-	Enel ⁽⁶⁾
- con età 30 - 50 anni	(anzianità)	10	-	-	-	-	Enel ⁽⁶⁾
- con età > 50 anni	(anzianità)	29	-	-	-	-	Enel ⁽⁶⁾
- media	(anzianità)	24	-	-	-	-	Enel ⁽⁶⁾

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	% Perimetro
SODDISFAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE							
Compensation							
Incidenza remuneraz. variabile Italia	(%)	6,9	6,0	6,0	0,9	15,2	Italia
Incidenza remuneraz. variabile ENA	(%)	12,9	10,5	12,0	2,4	23,3	ENA
Incidenza remuneraz. variabile ELA	(%)	27,0	22,5	23,0	4,5	19,8	ELA
Incidenza remuneraz. variabile Eufer	(%)	18,2	-	-	-	-	Eufer
Incidenza remuneraz. variabile Romania	(%)	7,4	8,0	9,0	-0,7	-8,2	Romania
Incidenza remuneraz. variabile Bulgaria	(%)	11,5	40,3	36,0	-28,8	-71,4	Bulgaria ⁽⁷⁾
Incidenza remuneraz. variabile Slovacchia	(%)	20,1	6,8	7,0	13,3	196,6	Slovacchia ⁽⁷⁾
Incidenza remuneraz. variabile Russia	(%)	17,6	18,7	nd	-1,1	-5,7	Russia ⁽⁷⁾
Incidenza remuneraz. variabile Endesa Spagna	(%)	6,0	-	-	-	-	Endesa Spagna
Incidenza remuneraz. variabile Perù	(%)	43,1	-	-	-	-	Endesa Perù
Incidenza remuneraz. variabile Brasile	(%)	9,2	-	-	-	-	Endesa Brasile
Incidenza remuneraz. variabile Cile	(%)	20,4	-	-	-	-	Endesa Cile
Incidenza remuneraz. variabile Colombia	(%)	10,8	-	-	-	-	Endesa Colombia
Incidenza remuneraz. variabile Argentina	(%)	5,9	-	-	-	-	Endesa Argentina
Diffusione dell'incentivazione Italia	(%)	3,4	3,6	3,2	-0,1	-3,3	Italia
Diffusione dell'incentivazione ENA	(%)	4,6	-	-	-	-	ENA
Diffusione dell'incentivazione ELA	(%)	71,7	-	-	-	-	ELA
Diffusione dell'incentivazione Eufer	(%)	13,8	-	-	-	-	Eufer
Diffusione dell'incentivazione Romania	(%)	3,2	-	-	-	-	Romania
Diffusione dell'incentivazione Bulgaria	(%)	100,0	-	-	-	-	Bulgaria
Diffusione dell'incentivazione Slovacchia	(%)	11,1	-	-	-	-	Slovacchia
Diffusione dell'incentivazione Russia	(%)	8,4	-	-	-	-	Russia
Diffusione dell'incentivazione Endesa Spagna	(%)	28,2	-	-	-	-	Endesa Spagna
Diffusione dell'incentivazione Perù	(%)	80,6	-	-	-	-	Endesa Perù
Diffusione dell'incentivazione Brasile	(%)	88,5	-	-	-	-	Endesa Brasile
Diffusione dell'incentivazione Cile	(%)	87,3	-	-	-	-	Endesa Cile
Diffusione dell'incentivazione Colombia	(%)	73,2	-	-	-	-	Endesa Colombia
Diffusione dell'incentivazione Argentina	(%)	87,9	-	-	-	-	Endesa Argentina
Personale Dirigente con Stock Options	(%)	93,6	95,0	98,5	-1,4	-1,5	Enel ⁽⁸⁾
LA14 Rapporto RAL Donne/Uomini (media)							
Dirigenti	(%)	82,8	82,5	84,8	0,3	0,4	Italia
Quadri	(%)	92,3	92,8	92,4	-0,5	-0,5	Italia
Impiegati	(%)	92,0	91,6	91,2	0,5	0,5	Italia
Operai	(%)	81,0	86,0	90,7	-5,0	-5,8	Italia
RAL Donne/Uomini (media)	(%)	85,7	88,9		-3,2	-3,6	Estero ⁽⁹⁾
RAL Donne/Uomini (media) Italia	(%)	98,1	-	-	-	-	Italia
RAL Donne/Uomini (media) ENA	(%)	95,8	-	-	-	-	ENA
RAL Donne/Uomini (media) ELA	(%)	64,2	-	-	-	-	ELA
RAL Donne/Uomini (media) Eufer	(%)	149,0	-	-	-	-	Eufer
RAL Donne/Uomini (media) Romania	(%)	93,0	-	-	-	-	Romania
RAL Donne/Uomini (media) Bulgaria	(%)	92,2	-	-	-	-	Bulgaria
RAL Donne/Uomini (media) Slovacchia	(%)	88,1	-	-	-	-	Slovacchia
RAL Donne/Uomini (media) Russia	(%)	71,6	-	-	-	-	Russia
RAL Donne/Uomini (media) Endesa	(%)	82,4	-	-	-	-	Endesa

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	% Perimetro
LA12 Sviluppo							
Diff.ne delle valutazioni Italia ⁽¹⁰⁾	(%)	1,0	20,6	2,5	-19,6	-95,3	Italia
Diff.ne delle valutazioni estero	(%)	18,4	24,5	15,8	-6,1	-24,9	Enel ⁽¹¹⁾
LA10 Formazione							
Ore di formazione per dipendente	(h)	28,5	28,9	25,4	-0,4	-1,3	Italia
Ore totali di formazione (FAD + aula)	(.000 h)	1.125,9	1.183,2	1.096,1	-57,3	-4,8	Italia
Ore di formazione manageriale FAD	(.000 h)	21,3	22,9	46,7	-1,6	-7,1	Italia
Ore di formazione in aula	(.000 h)	1.104,6	1.160,2	1.049,3	-55,6	-4,8	Italia
- per formazione manageriale	(.000 h)	457,0	260,2	195,8	196,8	75,7	Italia
- per addestramento specialistico	(.000 h)	647,6	900,1	853,6	-252,5	-28,0	Italia
Ore medie di formazione per dirigente	(h)	43,3	-	-	-	-	Italia
Ore medie di formazione per quadro	(h)	30,7	-	-	-	-	Italia
Ore medie di formazione per impiegato	(h)	22,4	-	-	-	-	Italia
Ore medie di formazione per operaio	(h)	38,8	-	-	-	-	Italia
Incidenza della formaz. FAD	(%)	1,9	1,9	4,3	0,0	0,6	Italia
Corsi disponibili on line ⁽¹²⁾	(n.)	151	1.154	1.151	-1.003	-86,9	Italia
Accessibilità alla EDLS	(%)	99,8	67,6	66,8	32,3	47,8	Italia
Ore di formazione per dipendente	(h)	38,1	-	-	-	-	Estero
Ore totali di formazione (FAD + aula)	(.000 h)	3.171	-	-	-	-	Estero
Ore di formazione manageriale FAD	(.000 h)	253	-	-	-	-	Estero
Ore di formazione in aula	(.000 h)	2.917	-	-	-	-	Estero
- per formazione manageriale	(.000 h)	738	-	-	-	-	Estero
- per addestramento specialistico	(.000 h)	2.179	-	-	-	-	Estero
Ore medie di formazione per dirigente	(h)	59,6	-	-	-	-	Estero
Ore medie di formazione per quadro	(h)	51,6	-	-	-	-	Estero
Ore medie di formazione per impiegato	(h)	33,1	-	-	-	-	Estero
Ore medie di formazione per operaio	(h)	38,4	-	-	-	-	Estero
Knowledge Management e Comunicazione Interna							
Diffusione intranet aziendale	(%)	86,5	87,5	76,7	-1,1	-1,2	Italia
Diffusione intranet aziendale	(%)	66,6	-	-	-	-	Estero ⁽¹³⁾
Spesa per sistemi di KM	(mil Euro)	1,4	2,8	3,2	-1,4	-50,1	Enel
Copie cartacee di Enel Insieme	(n./mese)	40.000	53.000	53.000	-13.000	-24,5	Enel
Diffusione della sostenibilità							
Formazione pro-capite sulla sostenibilità	(h)	9,2	12,3	10,5	-3,2	-25,7	Italia
Formazione pro-capite sulla sostenibilità	(h)	15,7	-	-	-	-	Enel

KPI	UM	2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	% Perimetro
Clima aziendale							
Dimissioni spontanee per Q e D	(n.)	27	25	49	2	8,0	Italia
Progetti People Care	(n.)	6	5	3	1	20,0	Italia
Dipendenti interessati	(n.)	8.780	15.000	672	-6.220	-41,5	Italia
Dipendenti effettivi fruitori	(n.)	6.403	11.000	69	-4.597	-41,8	Italia
Tasso di assenteismo (Absentee Rate) ⁽¹⁴⁾	(i)	8.018	8.805	10.146	-787	-8,9	Italia
Benefits	(€/pro-cap)	2.394	2.404	2.561	-10	-0,4	Elettrici Italia
Dip. coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(n.)	33.550	34.974	38.261	-1.424	-4,1	Italia
Dip. coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(%)	88	87	92	1	1,5	Italia
Dimissioni spontanee per Q e D	(n.)	91	-	-	-	-	Enel ⁽¹³⁾
Progetti People Care	(n.)	19	-	-	-	-	Enel ⁽¹⁵⁾
Dipendenti interessati	(n.)	14.550	-	-	-	-	Enel ⁽¹⁵⁾
Dipendenti effettivi fruitori	(n.)	6.558	-	-	-	-	Enel ⁽¹⁵⁾
Tasso di assenteismo (Absentee Rate)	(i)	8.818	-	-	-	-	Enel
Benefits	(€/pro-cap)	4.526	-	-	-	-	Enel ⁽¹³⁾
Dip. coperti da Piano Pensionistico (Benefit Plan)	(n.)	53.368	-	-	-	-	Enel ⁽¹³⁾
Contenzioso vs dipendenti							
Totale procedimenti	(n.)	2.588	2.455	2.651	133	5,4	Enel ⁽¹³⁾
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	60,1	69,8	77,4	-9,7	-13,9	Enel ⁽¹³⁾
LA13 PARI OPPORTUNITA'							
Pari Opportunità							
Personale femminile in organico	(n.)	15.579	14.593	8.721	986	6,8	Enel ⁽³⁾
Dirigenti e Quadri	(n.)	3.610	2.275	903	1.335	58,7	Enel ⁽³⁾
Impiegati	(n.)	10.102	8.492	7.092	1.610	19,0	Enel ⁽³⁾
Operai	(n.)	1.867	3.826	726	-1.959	-51,2	Enel ⁽³⁾
Incidenza del personale femminile	(%)	19,2	21,8	16,5	-2,6	-11,9	Enel ⁽³⁾
Liv. di inquadramento personale femminile	(%)	35,5	38,0	17,6	-2,5	-6,7	Enel ⁽¹⁶⁾
Compensation person. femminile	(%)	80,5	87,1	88,3	-6,6	-7,5	Enel ⁽³⁾
Disabili							
Dipendenti disabili / categorie protette	(n.)	2.477	2.315	2.387	162	7,0	Enel ⁽⁸⁾

KPI	UM	% Perimetro					
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
LA7 SAFETY ⁽¹⁷⁾							
Infortunati sul lavoro gravi e mortali a dipendenti							
Infortunati sul lavoro dipendenti	(n.)	40	48	12	-8	-16,7	Enel
Infortunati mortali	(n.)	3	1	1	2	200,0	Enel
Infortunati gravi	(n.)	37	47	11	-10	-21,3	Enel
Indice di frequenza	(n.)	3,6	3,7	5,5	-0,1	-2,4	Enel
Tasso di infortuni (Lost-Time Injuries Frequency Rate)	(i)	0,719	0,736	1,105	-0,02	-2,3	Enel
Indice di gravità infortuni	(n.)	0,14	0,15	0,22	-0,01	-4,8	Enel
Tasso di assenza dal lavoro per infortuni (Lost Day Rate)	(i)	28,9	30,0	43,8	-1,1	-3,8	Enel
Spesa per la sicurezza per dipendente	(Euro)	1.307	1.243	1.044	64	5,1	Enel
Formazione	(mil Euro)	19,4	19,5	13,2	-0,1	-0,4	Enel
Sorv. Sanitaria	(mil Euro)	4,3	3,5	2,6	0,8	23,6	Enel
DPI (Dispos. Protez. Individuale)	(mil Euro)	17,0	14,5	10,3	2,4	16,9	Enel
Costo personale	(mil Euro)	46,4	44,0	25,8	2,4	5,3	Enel
Studi e ricerche e altro	(mil Euro)	18,1	7,4	2,0	10,7	144,1	Enel
totale	(mil Euro)	105,2	88,9	53,8	16,3	18,3	Enel
N. dipendenti	(n.)	80.528	71.568,0	51.560,0	8.960,0	12,5	Enel
Accertamenti sanitari ⁽¹⁸⁾	(n.)	78.900	56.652	22.581	22.248	39,3	Enel
Infortunati sul lavoro ditte appaltatrici e terzi							
EUSS Infortunati sul lavoro gravi e mortali per ditte appaltatrici							
Infortunati di terzi gravi e mortali	(n.)	144	80	15	64	80,0	Enel ⁽¹⁹⁾
	(n.)	67	90	88	-23	-25,6	Enel
LA4 RELAZIONE CON I SINDACATI							
Relazioni con i sindacati							
Tasso di sindacalizzazione sett. elettrico	(%)	62,7	70,7	72,6	-8,0	-11,4	Enel
Tasso di sindacalizzazione sett. Gas	(%)	63,3	69,7	69,6	-6,4	-9,2	Italia
<p>(1) Nel 2009, escluso RES e Eufer; nel 2008 escluso Endesa Portogallo e altre minori. "branches", Eufer, Francia, Belgio e Severenergia (Russia 40%). Il 2008 è stato modificato rispetto a quanto era stato pubblicato lo scorso anno, poiché era stata considerata Endesa al 100% e non al 67,05%.</p> <p>(2) Nel 2007 le "branches" (sedi italiane all'estero), erano classificate nel perimetro Italia.</p> <p>(3) Escluso per il 2009 le "branches" ed altre società minori, pari in tutto a 109 persone; per il 2008 Francia, "branches", Severenergia (Russia) e compresa solo Endesa Spagna; per il 2007 escluso Endesa, Russia, Francia, Grecia, Viesgo, "branches".</p> <p>(4) Escluso per il 2009 le "branches" ed altre società minori, pari in tutto a 109 persone; escluso per il 2008 Francia, "branches", Severenergia (Russia) e Endesa Portogallo e minori; per il 2007 escluso Endesa, Russia, Francia, Grecia, Viesgo, "branches".</p> <p>(5) Escluso per il 2009 le "branches" ed altre società minori, pari in tutto a 109 persone; escluso per il 2008 Francia, "branches", Severenergia (Russia) e compreso solo Endesa Spagna; per il 2007 escluso Endesa, Russia, Francia, Grecia, Viesgo, "branches".</p> <p>(6) Per il 2009 è perimetro Enel escluso Endesa, mentre nel 2008 e 2007 è solo perimetro Italia.</p> <p>(7) Per la Bulgaria, nel 2008 e 2007 sono stati pagati dei bonus molto elevati. Per la Slovacchia, nel 2009 sono stati compresi anche i premi commerciali, gli incentivi individuali ed altri bonus, mentre nel 2008 e 2007 è stata considerata come componente variabile solo gli MBO. Per la Russia, il dato del 2008 è stato ricalcolato (18,7% contro 53,9% pubblicato lo scorso anno), in quanto era stato considerato nella parte variabile un "bonus" che viene erogato sempre.</p> <p>(8) Per il 2008 e 2007 è solo perimetro Italia.</p> <p>(9) Per il 2008 escluso Francia, "branches", Severenergia (Russia), Endesa, Ela, Eufer e Grecia.</p> <p>(10) Le campagne di valutazione sono biennali.</p> <p>(11) Nel 2008 escluso Endesa e Severenergia; nel 2007 comprende: ELA, ENA, Eufer, Romania, Bulgaria, Slovacchia.</p> <p>(12) Il numero è notevolmente diminuito, a seguito di una rifocalizzazione dei corsi di principale interesse Enel.</p> <p>(13) Comprende solo Endesa Iberia.</p> <p>(14) Escluso ferie, motivi di famiglia, maternità, permessi studio, aspettativa, scioperi, servizio militare, permessi retribuiti, ecc. Se consideriamo queste voci, il tasso sale a 13.334.</p> <p>(15) Escluso Endesa.</p> <p>(16) Escluso per il 2009 le "branches" ed altre società minori, pari in tutto a 109 persone; escluso per il 2008 Francia, "branches", Severenergia (Russia) ed Endesa; per il 2007 escluso Endesa, Russia, Francia, Grecia, Viesgo, "branches".</p> <p>(17) I dati relativi alla Sicurezza comprendono Enel Rete Gas, relativamente al 2010 per i soli 9 mesi di competenza. Il perimetro non considera RES, EUFER ed Endesa Portogallo.</p> <p>(18) Include, per la Russia, i controlli relativi al tasso alcolemico effettuati giornalmente su un campione di persone, nonché gli accertamenti sanitari effettuati a tutti agli autisti prima dell'inizio del loro turno, pari a circa 27.700 nel 2009.</p> <p>(19) Il 2008 è stato riclassificato secondo i criteri Enel (infortunio grave se superiore a 30 gg. di prima prognosi) e consolidato al 67,5% (% di possesso di Endesa).</p>							



I numeri

KPI	UM	% Perimetro					
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
DMA							
HR							
ETHICAL AUDITING							
Attuazione del Codice Etico							
Totale segnalazioni ricevute, per stakeholder leso ⁽¹⁾	(n.)	243	133	87	110	82,7	Enel
Azionista	(n.)	61	39	2	22	56,4	Enel
Cliente	(n.)	46	18	38	28	155,6	Enel
Dipendente	(n.)	76	47	36	29	61,7	Enel
Collettività	(n.)	14	6	3	8	133,3	Enel
Fornitori	(n.)	46	23	8	23	100,0	Enel
Totale violazioni del Codice Etico ⁽²⁾	(n.)	35	29	16	6	20,7	Enel
Violazioni al Codice Etico relative a episodi di:	(n.)	35	26	16	9	34,6	Enel
corruzione	(n.)	9	-	-	9	-	Enel
discriminazione (mobbing)	(n.)	1	-	1	1	-	Enel
uso improprio di mezzi/strumenti aziendali	(n.)	6	1	1	5	500,0	Enel
altre motivazioni	(n.)	19	25	14	-6	-24,0	Enel
Licenziamenti a seguito di violazioni al Codice Etico	(n.)	17	5	1	12	240,0	Enel

(1) Delle 243 segnalazioni ricevute, 203 sono state processate e 40 sono in corso di analisi.

(2) Le violazioni al Codice Etico relative al 2008 si sono incrementate di 3 rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, in quanto al momento della chiusura del Bds 2008 alcune segnalazioni erano ancora in corso di analisi e solo successivamente è stato possibile individuare con certezza se si trattasse di violazioni o meno.



I numeri

ASSOCIAZIONI ISTITUZIONI E MEDIA

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Ampiezza del fenomeno							
Incontri con Associazioni ⁽¹⁾	(n.)	900	800	750	100	12,5	Enel escl. Endesa
Temi trattati con le associazioni	(n.)	85	50	50	35	70,0	Enel escl. Endesa

(1) Valore stimato

IMMAGINE DELL'AZIENDA

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Immagine dell'azienda							
Indice di presenza	(n.)	3.258	3.472	3.378	-214	-6,2	Enel
Indice Globale di Visibilità	(.000)	1.120	1.269	1.424	-149	-11,7	Enel
Indice Qualitativo di Visibilità (da -1 a +1)	(indice)	0,89	0,91	0,94	-0,02	-2,2	Enel



I numeri

MERCATO ELETTRICO ITALIA (1/2)

KPI	UM						%
		2009	2008	2007	2009-2008		
MERCATO ELETTRICO ITALIA							
EU3 Portafoglio clienti							
Volumi venduti energia elettrica	(TWh)	127,1	137,0	142,4	-9,9	-7,2	Italia
- Volumi venduti mercato libero	(TWh)	55,8	55,3	39,9	0,5	1,0	Italia
- Volumi venduti mercato regolato	(TWh)	71,3	81,7	102,5	-10,4	-12,8	Italia
Clienti vendita energia elettrica	(.000)	29.723,1	30.232,8	30.715,3	-509,6	-1,7	Italia
- Clienti mercato libero	(.000)	2.536,6	1.813,7	1.226,1	723,0	39,9	Italia
- Clienti mercato regolato	(.000)	27.186,5	28.419,1	29.489,2	-1.232,6	-4,3	Italia
Vendita "Green Energy" ⁽¹⁾	(GWh)	7.968	4.600	1.066	3.368	73,2	Italia
Clienti illuminazione pubblica	(n.)	3.974	3.986	-	-12	-0,3	Italia
Punti luce illuminazione pubblica	(.000)	1.990	1.970	-	20	1,0	Italia
Struttura commerciale							
Punti Enel (elettricità + gas)	(n.)	131	131	135			Italia
Qui Enel / Qui Gas	(n.)	1.722	1.519	1.271	203	13,4	Italia
Attivazione della fornitura							
Esecuzione di lavori semplici	(gg)	7,2	7,9	9,6	-0,7	-8,7	Italia
Attivazione della fornitura	(gg)	0,9	1,0	1,5	-0,1	-12,6	Italia
EU29 Qualità tecnica							
Indice di continuità del servizio (escluse cause esterne)	(min)	45	52	45	-7	-13,5	Italia
Indice di continuità del servizio (comprese cause esterne)	(min)	48	56	49	-8	-14,6	Italia
Investimenti in qualità	(mil Euro)	87	169	182	-82	-48,5	Italia
Premi / Penalità per il servizio	(mil Euro)	17	34	183	-17	-50,0	Italia
Frequenza delle interruz. per cliente (comprese cause esterne)	(n.)	4,9	5,3	5,1	-0,4	-7,0	Italia
Frequenza delle interruz. per cliente (escluse cause esterne)	(n.)	4,8	5,1	4,9	-0,3	-5,0	Italia

MERCATO ELETTRICO ITALIA (2/2)

KPI	UM						%
		2009	2008	2007	2009-2008		
Call Center 800 900 800 servizio di maggiore tutela							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	93	89	86	4	4,3	Italia
Tempo medio di attesa	(sec)	152	194	178	-42	-21,6	Italia
Formaz. per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro-cap)	28	88	72	-60	-68,2	Italia
Call Center 800 900 860 mercato libero (elettricità e gas)							
Liv. Servizio del Call Center	(%)	94	91	-	3	3,6	Italia
Tempo medio di attesa	(sec)	149	155	-	-6	-3,9	Italia
Formaz. per operatore Call Center (IN Enel)	(h/pro-cap)	55	128	-	-73	-57,0	Italia
PR5	Customer satisfaction servizio maggiore tutela						
Customer satisfaction Index rilevato dall'AEEG ⁽²⁾	(indice)	84	89	7,2	-5	-5,6	Italia
Frequenza rilevazioni rilevato dall'AEEG	(n.)	2	2	12			Italia
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	115,8	82,8	90,2	33,1	39,9	Italia
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	19,7	36,2	34,9	-16,5	-45,6	Italia
PR5	Customer satisfaction mercato libero elettrico						
Customer satisfaction Index rilevato dall'AEEG ⁽³⁾	(indice)	76	72	-	4	5,6	Italia
Frequenza rilevazioni rilevato dall'AEEG	(n.)	2	2	-			Italia
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	95,5	51,1	-	44,4	86,8	Italia
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	35,0	46,9	-	-11,9	-25,4	Italia
PR8	Contenzioso verso clienti mercato elettrico Italia						
Totale procedimenti	(n.)	139.588	104.406	107.931	35.182	33,7	Italia
Incidenza del contenzioso passivo	(%)	95,3	94,2	91,2	1,1	1,2	Italia
MERCATO GAS							
EU3	Portafoglio Clienti						
Volumi venduti Gas	(mil mc)	5.169	5.677	4.897	-508	-9,0	Italia
Clienti mass market	(mil mc)	3.301	3.222	2.865	79	2,4	Italia
Clienti business	(mil mc)	1.868	2.455	2.032	-587	-23,9	Italia
Clienti Gas ⁽⁴⁾	(.000)	2.773,4	2.644,0	2.462,4	129,4	4,9	Italia
PR5	Customer satisfaction Gas						
Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	24,1	20,0	4,4	4,1	20,4	Italia
Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	20,8	25,5	18,5	-4,7	-18,4	Italia
PR8	Contenzioso verso clienti mercato Gas						
Totale procedimenti	(n.)	479	116	354	363	312,9	Italia

(1) Certificati RECS annullati o in corso di annullamento per il 2008. Il valore del 2007, pari a 1.066 GWh, è stato riclassificato adottando lo stesso criterio.

(2) Dal 2008 questo indice, rilevato dall'AEEG, è espresso in centesimi e viene effettuato su un campione ridotto di circa 1.200 clienti con una frequenza semestrale; nel 2007 invece, questo indice, rilevato dall'Enel, era espresso in decimi e veniva effettuato su un campione di circa 2.000 clienti con una frequenza mensile.

(3) Questo indice, relativo al mercato libero elettrico + gas, rilevato dall'AEEG, è espresso in centesimi e viene effettuato su un campione ridotto di circa 1.200 clienti con una frequenza semestrale.

(4) Include clienti dual energy.

MERCATO ESTERO (1/2)

KPI	UM					%	
		2009	2008	2007	2009-2008		
Volumi venduti energia elettrica							
Volumi venduti mercato libero:	(GWh)	87.416	42.199	26.251	45.217	107,2	Enel
Iberia	(GWh)	72.137	32.417	7.663	39.720	122,5	Enel
Romania	(GWh)	1.022	981	644	41	4,2	Enel
Francia	(GWh)	3.276	1.031	394	2.245	217,7	Enel
Russia	(GWh)	5.243	3.154	17.222	2.089	66,2	Enel
America Latina	(GWh)	5.738	4.616	328	1.122	24,3	Enel
Volumi venduti mercato regolato:	(GWh)	72.902	90.960	27.640	-18.058	-19,9	Enel
Iberia	(GWh)	15.371	43.133	16.094	-27.762	-64,4	Enel
Romania	(GWh)	8.576	6.812	4.274	1.764	25,9	Enel
Russia	(GWh)	14.433	14.264	203	169	1,2	Enel
America Latina	(GWh)	34.522	26.751	7.069	7.771	29,0	Enel
Totale volumi venduti estero:	(GWh)	160.318	133.159	53.891	27.159	20,4	Enel
Iberia	(GWh)	87.508	75.550	23.757	11.958	15,8	Enel
Romania	(GWh)	9.598	7.793	4.918	1.805	23,2	Enel
Francia	(GWh)	3.276	1.031	394	2.245	217,7	Enel
Russia	(GWh)	19.676	17.418	17.425	2.258	13,0	Enel
America Latina	(GWh)	40.260	31.367	7.397	8.893	28,4	Enel
EU3 Totale clienti mercato estero:	(.000)	27.276	18.798	17.948	8.478	45,1	Enel
Iberia	(.000)	11.700	7.811	8.353	3.889	49,8	Enel
Romania	(.000)	2.565	2.557	1.444	8	0,3	Enel
Francia	(n.)	26	15	7	11	73,3	Enel
Russia	(.000)	105	105	123			Enel
America Latina	(.000)	12.906	8.325	8.028	4.581	55,0	Enel

MERCATO ESTERO (2/2)

KPI	UM						%	
		2009	2008	2007	2009-2008			
MERCATO ELETTRICO ROMANIA								
EU3	Portafoglio Clienti	(.000)	2.565	2.557	1.444	8	0,3	Romania
	Clienti mercato libero	(.000)	1,6	1,4	0,8	0,2	12,1	Romania
	Clienti mercato regolato	(.000)	2.563	2.556	1.443	8	0,3	Romania
Struttura commerciale								
	Agenzie	(n.)	82	75	95	7	9,3	Romania
	Canale indiretto	(n.)	-	3	2	-	-	Romania
Attivazione della fornitura								
	Attivazione della fornitura	(gg)	44	-	-	-	-	Romania - Banat
	Attivazione della fornitura	(gg)	37	-	-	-	-	Romania - Dobrogea
	Attivazione della fornitura	(gg)	37	-	-	-	-	Romania - Muntenia
EU29	Qualità tecnica							
	Indice di continuità del servizio	(min)	557	-	-	-	-	Romania
	Frequenza delle interruz. per cliente	(n.)	6,7	-	-	-	-	Romania
Call Center								
	Liv. Servizio del Call Center (mkt regolato)	(%)	83	-	-	-	-	Romania
PR5	Customer satisfaction (mkt regolato)							
	Reclami e richieste di informazioni scritte	(.000)	10,4	-	-	-	-	Romania
	Tempo di risposta reclami scritti	(gg)	7	-	-	-	-	Romania
MERCATO ELETTRICO IBERIA								
EU3	Portafoglio Clienti ⁽²⁾	(.000)	11.700	7.811	8.353	3.889	49,8	Iberia
	Clienti mercato libero	(.000)	11.700	907	778	10.792	1.189,3	Iberia
	Clienti mercato regolato	(.000)	0	6.904	7.575	-6.904	-100,0	Iberia
Struttura commerciale								
	Agenzie	(n.)	40	-	-	-	-	Iberia
	Canale indiretto	(n.)	447	-	-	-	-	Iberia
Attivazione della fornitura								
	Attivazione della fornitura	(gg)	1,9	-	-	-	-	Iberia
EU29	Qualità tecnica							
	Indice di continuità del servizio	(min)	70	-	-	-	-	Iberia
	Frequenza delle interruz. per cliente	(n.)	1,7	-	-	-	-	Iberia
Call Center								
	Liv. Servizio del Call Center	(%)	82	-	-	-	-	Iberia
MERCATO ELETTRICO AMERICA LATINA								
EU3	Portafoglio Clienti	(.000)	12.906	8.325	8.028	4.581	55,0	America Latina
	Clienti mercato libero	(.000)	6,48	4,23	0,12	2	53,2	America Latina
	Clienti mercato regolato	(.000)	12.900	8.321	8.028	4.579	55,0	America Latina

(1) Consolidata dal 2009 al 100% (nel 2008 era al 67,05%).

(2) Dal 1.7.2009 è entrato in vigore il mercato del "TUR", per cui non ci sono più clienti regolati, sono passati tutti al mercato libero.