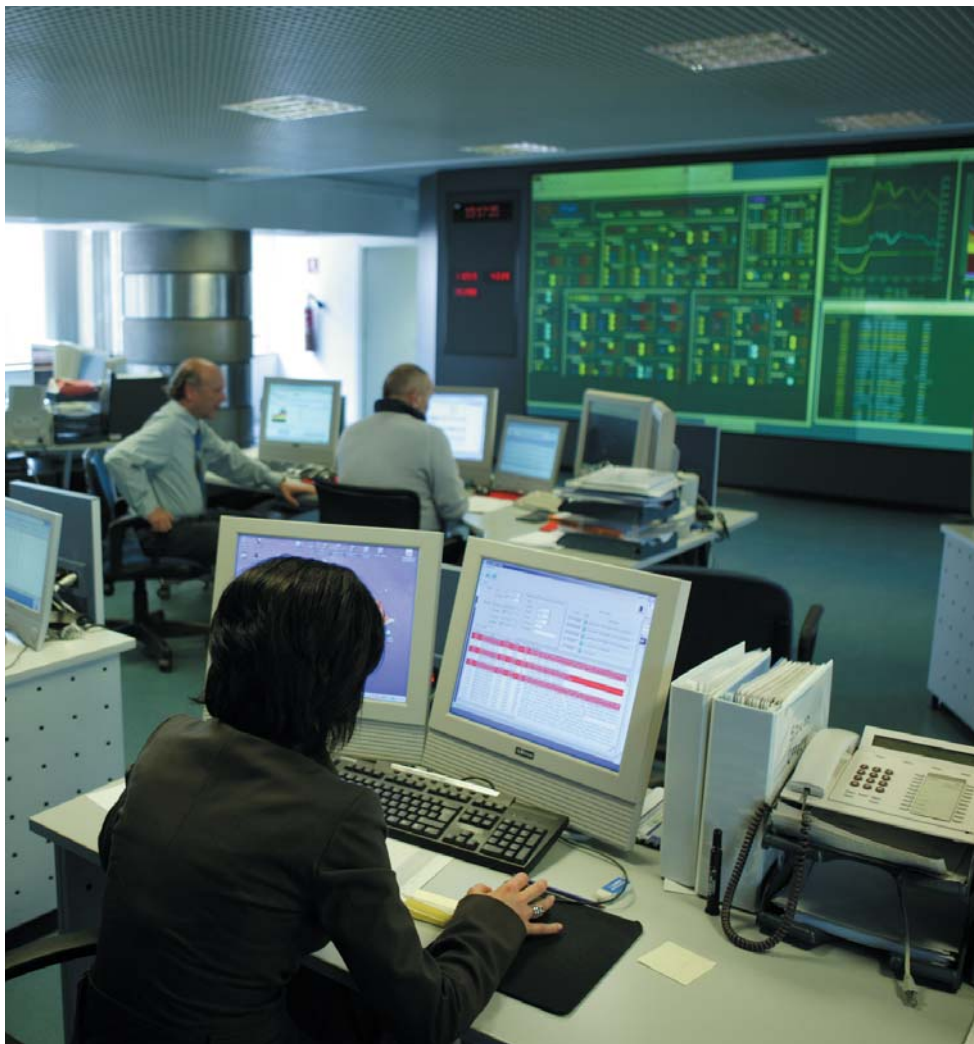


## L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA





# Codice Etico

<b>1. Introduzione</b>	<b>4</b>	
<b>2. Princípi generali</b>	<b>6</b>	
<b>3. Criteri di condotta</b>	<b>10</b>	
Sezione I	10	Criteri di condotta nelle relazioni con gli azionisti
	10	3.1 Corporate governance
	16	3.2 Trasparenza verso il mercato
	17	3.3 Controllo sulle informazioni price sensitive
Sezione II	18	Criteri di condotta nelle relazioni con tutti gli altri interlocutori
	18	3.4 Trattamento delle informazioni
	18	3.5 Regali, omaggi e benefici
	19	3.6 Comunicazione all'esterno
Capo I	19	Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori
	19	3.7 Selezione del personale
	20	3.8 Costituzione del rapporto di lavoro
	20	3.9 Gestione del personale
	22	3.10 Interventi sull'organizzazione del lavoro
	22	3.11 Sicurezza e salute
	23	3.12 Tutela della privacy
	23	3.13 Integrità e tutela della persona
	24	3.14 Doveri dei collaboratori
Capo II	25	Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti
	25	3.15 Imparzialità
	25	3.16 I contratti e le comunicazioni ai clienti

	26	3.17 Stile di comportamento dei collaboratori
	26	3.18 Controllo della qualità e della customer satisfaction
	26	3.19 Coinvolgimento della clientela
Capo III	27	<b>Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori</b>
	27	3.20 Scelta del fornitore
	27	3.21 Integrità e indipendenza nei rapporti
	28	3.22 Tutela degli aspetti etici nelle forniture
Capo IV	29	<b>Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività</b>
	29	3.23 Politica ambientale
	29	3.24 Strategie e strumenti della politica ambientale
	30	3.25 Comunicazione ambientale
	30	3.26 Rapporti con le associazioni portatrici di interessi
	31	3.27 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni
	31	3.28 Contributi e sponsorizzazioni
	32	3.29 Rapporti istituzionali
	32	3.30 Antitrust e organi regolatori
<b>4. Modalità di attuazione</b>	33	4.1 Compiti del comitato per il controllo interno in materia di attuazione e controllo del codice etico
	33	4.2 Compiti della funzione audit di Enel SpA
	34	4.3 Comunicazione e formazione
	34	4.4 Segnalazioni degli stakeholder
	35	4.5 Violazioni del codice etico
	35	4.6 Bilancio di sostenibilità
	35	4.7 Compiti dell'unità corporate social responsibility
	36	4.8 Verifica esterna

## 1. Introduzione

Questo codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori di Enel SpA e delle Società da essa controllate<sup>1)</sup>, siano essi amministratori o dipendenti in ogni accezione di tali imprese.

### **La missione**

Enel ha la missione di essere il più efficiente produttore e distributore di elettricità e gas, orientato al mercato e alla qualità del servizio, con l'obiettivo di creare valore per gli azionisti, di soddisfare i clienti e di valorizzare tutte le persone che vi lavorano.

### **Un approccio cooperativo verso gli stakeholder**

Enel aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi stakeholder, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di Enel o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento.

Sono stakeholder coloro che compiono investimenti connessi alle attività di Enel, in primo luogo gli azionisti e, quindi, i collaboratori, i clienti, i fornitori e i partner d'affari. In senso allargato sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di Enel: rientrano in quest'ambito le comunità locali e nazionali in cui Enel opera, le associazioni ambientaliste, le generazioni future, ecc.

### **Comportamenti non etici**

Nella condotta degli affari i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra Enel e i suoi stakeholder.

Non sono etici, e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti dell'impresa, i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

<sup>1)</sup> Nel seguito si indicheranno con "Enel", Enel SpA e tutte le Società da essa controllate, direttamente e/o indirettamente.

### **Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari**

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale.

La buona reputazione all'esterno favorisce gli investimenti degli azionisti, la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno, essa contribuisce a prendere e attuare le decisioni senza frizioni, e ad organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità.

Dato che il codice etico chiarisce i particolari doveri di Enel nei confronti degli stakeholder (doveri fiduciari), si propone la sua effettiva osservanza come termine di paragone in base al quale giudicare la reputazione di Enel.

Il codice etico è pertanto costituito:

- > dai principi generali sulle relazioni con gli stakeholder, che definiscono in modo astratto i valori di riferimento nelle attività di Enel;
- > dai criteri di condotta verso ciascuna classe di stakeholder, che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i collaboratori di Enel sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- > dai meccanismi di attuazione, che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del codice etico e per il suo continuo miglioramento.

### **Il valore della reciprocità**

Questo codice è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno. Enel richiede perciò che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad un'analogia idea di condotta etica.

### **Validità e applicazione del codice**

Il codice etico si applica a Enel SpA e alle Società da essa controllate, ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti di tutti i suoi collaboratori. Inoltre, Enel richiede a tutte le imprese collegate o partecipate e ai principali fornitori una condotta in linea con i principi generali del presente codice. Il codice etico ha validità sia in Italia che all'estero, pur in considerazione della diversità culturale, sociale e economica dei vari Paesi in cui Enel opera.

## 2. Principi generali

### 2.1 Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder (la scelta dei clienti da servire, i rapporti con gli azionisti, la gestione del personale o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano), Enel evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

### 2.2 Onestà

Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori di Enel sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il codice etico e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di Enel può giustificare una condotta non onesta.

### 2.3 Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende sia il caso in cui un collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione di impresa e dal bilanciamento degli interessi degli stakeholder o si avvantaggi "personalmente" di opportunità d'affari dell'impresa, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con Enel.

### 2.4 Riservatezza

Enel assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre, i collaboratori di Enel sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività, come nel caso di insider trading.

### 2.5 Relazioni con gli azionisti

L'azionista, anche potenziale, non è solo una fonte di finanziamento, ma un soggetto con opinioni e preferenze morali di vario genere. Per orientarsi nelle



decisioni di investimento e nelle delibere societarie, necessita perciò di tutta l'informazione rilevante disponibile.

Enel crea le condizioni affinché la partecipazione degli azionisti alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità di informazione e, inoltre, tutela l'interesse di Enel e della totalità degli azionisti da azioni intente da coalizioni di soci volte a far prevalere i loro interessi particolari.

## **2.6 Valorizzazione dell'investimento azionario**

Enel si adopera affinché le performance economico/finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'impresa, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che gli azionisti assumono con l'investimento dei propri capitali.

## **2.7 Valore delle risorse umane**

I collaboratori di Enel sono un fattore indispensabile per il suo successo.

Per questo motivo, Enel tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

## **2.8 Equità dell'autorità**

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche - in special modo con i collaboratori - Enel si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

In particolare, Enel garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

## **2.9 Integrità della persona**

Enel garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Perciò non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il codice etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

#### **2.10 Trasparenza e completezza dell'informazione**

I collaboratori di Enel sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli stakeholder siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, Enel ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

#### **2.11 Diligenza e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti**

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. Enel si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

#### **2.12 Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti**

È da evitare che nei rapporti in essere, chiunque operi in nome e per conto di Enel cerchi di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevisti, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si sia venuto a trovare.

#### **2.13 Qualità dei servizi e dei prodotti**

Enel orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

Per questo motivo, Enel indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.

#### **2.14 Concorrenza leale**

Enel intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante.

### **2.15 Responsabilità verso la collettività**

Enel è consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

Per questo motivo, Enel intende condurre i suoi investimenti in maniera ambientalmente sostenibile, nel rispetto delle comunità locali e nazionali, e sostenere iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e accettazione sociale.

### **2.16 Tutela ambientale**

L'ambiente è un bene primario che Enel s'impegna a salvaguardare; a tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

Enel si impegna dunque a migliorare l'impatto ambientale e paesaggistico delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per le popolazioni e per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

## 3. Criteri di condotta

### Sezione I.

### Criteri di condotta nelle relazioni con gli azionisti

#### 3.1 Corporate governance

Enel SpA adotta un sistema di corporate governance conforme a quanto previsto dalla legge e dalla normativa CONSOB, ma che risulta anche allineato ai contenuti del Codice di autodisciplina delle Società quotate - cui Enel SpA ha aderito volontariamente - e alle best practice internazionali.

Tale sistema di governo societario è orientato:

- > alla massimizzazione del valore per gli azionisti,
- > alla qualità del servizio ai clienti,
- > al controllo dei rischi d'impresa,
- > alla trasparenza nei confronti del mercato,
- > al temperamento degli interessi di tutte le componenti dell'azionariato, con particolare attenzione ai piccoli azionisti.

Si descrivono nei paragrafi successivi le norme, gli obblighi e gli standard di comportamento che permettono alle strutture di governance di conseguire tali obiettivi.

#### Assemblea degli azionisti di Enel SpA

L'assemblea degli azionisti è il momento privilegiato per l'instaurazione di un proficuo dialogo tra azionisti e consiglio di amministrazione.

A tal fine:

- > è assicurata la regolare partecipazione degli amministratori ai lavori assembleari;
- > sono previste specifiche disposizioni volte ad agevolare la raccolta delle deleghe di voto presso gli azionisti dipendenti di Enel, favorendo in tal modo il relativo coinvolgimento nei processi decisionali assembleari;
- > è adottato un apposito regolamento finalizzato a garantire l'ordinato e funzionale svolgimento delle assemblee, nel rispetto del fondamentale diritto di ciascun socio di richiedere chiarimenti sui diversi argomenti in discussione, di esprimere la propria opinione e di formulare proposte.

#### Consiglio di amministrazione di Enel SpA

##### Ruolo del consiglio di amministrazione

Al consiglio di amministrazione fanno capo le funzioni e la responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi, nonché la verifica dell'esistenza dei controlli necessari per monitorare l'andamento gestionale.

In tale contesto, il consiglio di amministrazione:

- > attribuisce e revoca le deleghe all'amministratore delegato, definendone limiti e modalità di esercizio;
- > riceve periodicamente, al pari del collegio sindacale, un'esauriente informativa dall'amministratore delegato circa l'attività svolta nell'esercizio delle deleghe, in particolare per quanto concerne le operazioni atipiche, inusuali o con parti

correlate, la cui approvazione non sia riservata allo stesso consiglio di amministrazione;

- > determina, in base alle proposte formulate dall'apposito comitato e sentito il collegio sindacale, la remunerazione dell'amministratore delegato e degli altri amministratori che ricoprono particolari cariche;
- > definisce l'assetto organizzativo generale di Enel SpA e la struttura societaria di Enel, verificandone l'adeguatezza rispetto agli obiettivi più generali d'impresa;
- > esamina ed approva i piani strategici, industriali e finanziari;
- > esamina ed approva le operazioni aventi un significativo rilievo economico, patrimoniale e finanziario, specie se effettuate con parti correlate o altrimenti caratterizzate da un potenziale conflitto di interessi;
- > dispone circa l'esercizio del diritto di voto da esprimere nelle assemblee delle Società controllate da Enel SpA, in particolare per quanto concerne l'approvazione del bilancio, la nomina dei componenti il consiglio di amministrazione e il collegio sindacale, le modifiche statutarie, le operazioni societarie straordinarie;
- > vigila sul generale andamento della gestione sociale, con particolare riguardo alle situazioni di conflitto di interessi, utilizzando le informazioni ricevute dall'amministratore delegato e dal comitato per il controllo interno e verificando periodicamente il conseguimento dei risultati programmati;
- > riferisce agli azionisti in assemblea.

Gli amministratori di Enel SpA sono tenuti:

- > a prestare tutti un ruolo attivo nel loro incarico, permettendo così alle Società di trarre beneficio dalle loro competenze;
- > a partecipare in modo continuativo alle riunioni del consiglio di amministrazione;
- > a denunciare qualsiasi situazione in cui siano titolari di un interesse per conto proprio o di terzi che li coinvolga, astenendosi in presenza di tali situazioni dal partecipare ai processi deliberativi del consiglio di amministrazione;
- > a mantenere riservati i documenti e le informazioni acquisiti nello svolgimento dei loro compiti ed a rispettare la procedura per la relativa comunicazione all'esterno;
- > a far prevalere sempre l'interesse di Enel sull'interesse particolare dei singoli azionisti.

### **Nomina del consiglio di amministrazione**

Al fine di assicurare la massima trasparenza, la procedura per la nomina del consiglio di amministrazione prevede quanto segue:

- > le liste dei candidati sono depositate presso la sede sociale (accompagnate da un'esauriente informativa riguardante le caratteristiche personali e professionali e dall'indicazione dell'eventuale idoneità dei medesimi candidati a qualificarsi come

indipendenti) e sono altresì rese pubbliche su quotidiani a diffusione nazionale e sul sito internet, almeno 10 giorni prima della data programmata per l'assemblea; > il sistema elettorale si basa sul meccanismo del "voto di lista", finalizzato a garantire una presenza nell'organo di gestione anche di consiglieri designati dagli azionisti di minoranza.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi della Legge sulle privatizzazioni (L. 474/94), è titolare del potere di nomina di un amministratore a prescindere dalla qualità di azionista di Enel SpA.

#### **Amministratori non esecutivi e indipendenti**

Il consiglio di amministrazione si compone di membri non esecutivi (in quanto sprovvisti di deleghe operative e/o di funzioni direttive in ambito aziendale), tali da garantire, per numero ed autorevolezza, che il loro giudizio possa avere un peso significativo nell'assunzione delle decisioni consiliari.

Gli amministratori non esecutivi apportano le loro specifiche competenze nelle discussioni consiliari, in modo da favorire un esame degli argomenti in discussione secondo prospettive diverse ed una conseguente assunzione di deliberazioni meditate, consapevoli ed allineate con l'interesse sociale.

Un numero adeguato degli amministratori non esecutivi è costituito da amministratori indipendenti.

Sono considerati indipendenti i consiglieri che:

- (a) non intrattengono, né hanno di recente intrattenuto, relazioni economiche con Enel SpA, con le sue controllate, con gli amministratori esecutivi o con l'azionista di controllo, tali da condizionarne l'autonomia di giudizio;
- (b) non sono titolari di partecipazioni azionarie di entità tale da consentire loro di esercitare il controllo ovvero un'influenza notevole su Enel SpA, neanche attraverso la partecipazione a patti parasociali;

e che:

- (c) non sono stretti familiari di amministratori esecutivi o di persone che si trovino nelle situazioni sopraindicate ai punti (a) e (b);

a tal fine il consiglio di amministrazione di Enel SpA provvede a valutare periodicamente l'indipendenza dei suoi componenti in base alle informazioni fornite dai singoli interessati. L'esito delle valutazioni consiliari è comunicato al mercato.

Si ritiene che l'indipendenza, secondo l'accezione sopra indicata, costituisca mezzo idoneo ad assicurare un adeguato contemperamento degli interessi di tutte le componenti dell'azionariato e il soddisfacimento delle aspettative del mercato finanziario.

### **Il presidente del consiglio di amministrazione**

Il presidente del consiglio:

- > provvede a convocare le riunioni, garantendo che siano fornite ai membri del consiglio con ragionevole anticipo la documentazione e le informazioni necessarie per permettere al consiglio stesso di esprimersi con consapevolezza sulle materie sottoposte al suo esame ed approvazione, salvo motivi di necessità e di urgenza; in particolare il consiglio di amministrazione dispone di informazioni esaustive in riferimento alle operazioni atipiche, inusuali o con parti correlate;
- > coordina le attività del consiglio di amministrazione e guida lo svolgimento delle relative riunioni;
- > verifica l'attuazione delle deliberazioni consiliari, presiede l'assemblea degli azionisti e dispone dei poteri di rappresentanza legale di Enel SpA;
- > concorre alla formulazione delle strategie societarie, d'intesa con l'amministratore delegato e ferme rimanendo le prerogative in materia riconosciute a quest'ultimo dal consiglio di amministrazione;
- > sovrintende alle attività di auditing d'intesa con l'amministratore delegato, ferma rimanendo la dipendenza da quest'ultimo della funzione audit di Enel SpA; la nomina e la revoca del responsabile e della prima linea dirigenziale di tale funzione aziendale vengono effettuate dal presidente e dall'amministratore delegato congiuntamente.

### **Remunerazione dei vertici societari e stock option**

Nell'ambito del consiglio di amministrazione è costituito un comitato per le remunerazioni, con il compito di formulare al consiglio medesimo proposte per la remunerazione dell'amministratore delegato e degli altri amministratori che rivestono particolari cariche, e per la determinazione dei criteri di remunerazione dell'alta direzione di Enel, sulla base delle indicazioni dell'amministratore delegato. Il comitato per le remunerazioni, nell'ambito delle proprie competenze, svolge un ruolo di primo piano ai fini dell'attuazione in ambito aziendale di appositi piani di stock option intesi quali strumenti di incentivazione e di fidelizzazione ritenuti idonei ad attrarre e motivare risorse di livello ed esperienza adeguati, sviluppandone ulteriormente il senso di appartenenza ed assicurandone nel tempo un costante orientamento alla creazione di valore.

Enel provvede ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei piani di stock option attraverso una dettagliata illustrazione contenuta nel bilancio, nonché, in maniera tempestiva, mediante comunicati stampa reperibili anche sul sito internet aziendale.

### **Comitato per il controllo interno**

Nell'ambito del consiglio di amministrazione è istituito anche un apposito comitato per il controllo interno, con funzioni consultive e propositive e con l'incarico in particolare di:

- > assistere il consiglio di amministrazione nel fissare le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e nel verificare periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento di quest'ultimo;
- > valutare il piano di lavoro predisposto dal responsabile della funzione audit di Enel SpA e ricevere le relazioni periodiche dello stesso;
- > valutare, unitamente ai responsabili amministrativi di Enel SpA ed alla Società di revisione, l'adeguatezza dei principi contabili utilizzati e la loro omogeneità ai fini della redazione del bilancio consolidato;
- > valutare le proposte formulate dalle Società di revisione per ottenere l'affidamento dell'incarico, nonché il piano di lavoro predisposto per la revisione ed i risultati esposti nella relazione e nella lettera di suggerimenti;
- > riferire periodicamente al consiglio di amministrazione circa l'attività svolta e l'adeguatezza del sistema di controllo interno;
- > svolgere gli ulteriori compiti demandati dal consiglio di amministrazione, specie per quanto concerne i rapporti con la Società di revisione, per la scelta della quale il comitato propone al consiglio i criteri di selezione.

Al comitato per il controllo sono inoltre demandati i compiti di attuazione e controllo del codice etico indicati nel paragr. 4.1.

### **Sistema di controllo interno**

In materia di controllo interno Enel adotta un apposito sistema, cui è affidata la missione di (a) accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia, efficienza ed economicità, (b) garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio aziendale e (c) assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne ed esterne ed alle direttive ed indirizzi aziendali aventi la finalità di garantire una sana ed efficiente gestione.

Il sistema di controllo interno si articola in ambito Enel in due distinte tipologie di attività:

- > il "controllo di linea", costituito dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative di Enel svolgono sui propri processi. Tali attività di controllo sono demandate alla responsabilità primaria del management operativo e sono considerate parte integrante di ogni processo aziendale;
- > l'internal auditing, finalizzato all'identificazione ed al contenimento dei rischi aziendali mediante un'azione di monitoring dei controlli di linea. L'attività di auditing di Enel SpA è estesa a tutti i processi aziendali di Enel; ai relativi responsabili di processo sono rimesse le azioni correttive.



La responsabilità del sistema di controllo interno compete al consiglio di amministrazione, che provvede – con l’assistenza del comitato per il controllo interno – a fissarne le linee di indirizzo e a verificarne periodicamente l’adeguatezza e l’effettivo funzionamento, assicurandosi, anche avvalendosi di consulenze esterne, che i principali rischi aziendali vengano identificati e gestiti idoneamente.

L’amministratore delegato di Enel SpA ha il compito di dare attuazione agli indirizzi formulati dal consiglio di amministrazione mediante la progettazione, la gestione ed il monitoraggio (effettuato congiuntamente al presidente) del sistema di controllo interno; egli nomina inoltre, d’intesa con il presidente, il responsabile della funzione audit di Enel SpA ed assicura l’idoneità dei mezzi a disposizione per lo svolgimento delle attività di competenza.

Il responsabile dell’audit di Enel SpA non dipende gerarchicamente da alcun responsabile di aree operative, coordina funzionalmente le funzioni preposte al controllo interno delle Società controllate e riferisce regolarmente del proprio operato all’amministratore delegato di Enel SpA, al comitato per il controllo interno ed al collegio sindacale.

Alle funzioni audit e controllo interno sono inoltre demandati i compiti di attuazione e controllo del codice etico indicati nel paragr. 4.2.

### **Collegio sindacale di Enel SpA**

La procedura per la nomina del collegio sindacale è ispirata alla massima trasparenza. In particolare:

- > le liste dei candidati sono depositate presso la sede sociale (accompagnate da un’esauriente informativa riguardante le caratteristiche personali e professionali e gli incarichi ricoperti) e sono altresì rese pubbliche su quotidiani a diffusione nazionale e sul sito internet, almeno 10 giorni prima della data programmata per l’assemblea;
- > è previsto il meccanismo del voto di lista per la nomina dei componenti di tale organo, sulla base delle disposizioni di legge e dello statuto.

### **Società di revisione**

La revisione del bilancio di Enel SpA e del bilancio consolidato è incompatibile con l’attività di consulenza prestata in favore di Enel SpA o di una qualsiasi Società da essa controllata; l’incompatibilità si estende all’intero network della Società di revisione, comprendente ogni Società o studio professionale associato, partner o in qualunque modo collegabile.

La revisione dei bilanci di una qualunque Società controllata da Enel SpA, nonché del bilancio di sostenibilità e del bilancio ambientale, non è incompatibile con la consulenza; tuttavia, al fine di garantire la piena indipendenza di giudizio della Società incaricata della revisione di tali bilanci, il comitato per il controllo interno

autorizza di volta in volta gli eventuali incarichi di consulenza da affidare alla medesima Società di revisione o al relativo network (come in precedenza individuato).

### 3.2 Trasparenza verso il mercato

Enel persegue la propria missione assicurando, nel contempo, la piena trasparenza delle scelte effettuate; pertanto, essa adotta modelli di organizzazione e gestione per garantire correttezza e veridicità alle comunicazioni sociali (bilanci, relazioni periodiche, prospetti informativi, ecc.) e per prevenire la commissione di reati societari quali falso in bilancio, aggio, false comunicazioni a organismi di vigilanza, ecc.

Inoltre, Enel offre tutta l'informazione necessaria affinché le decisioni degli investitori possano essere basate sulle scelte strategiche aziendali, sull'andamento della gestione e sulla redditività attesa del capitale investito.

Tutta la comunicazione finanziaria di Enel si caratterizza non solo per il mero rispetto dei disposti normativi, ma anche per il linguaggio comprensibile, l'eshaustività, la tempestività e la simmetria informativa nei confronti di tutti gli investitori.

Enel, inoltre, si impegna a predisporre, per tutti gli investitori istituzionali e gli analisti finanziari:

- > due presentazioni all'anno in occasione dei risultati di fine esercizio e semestrali, e due conference call in corrispondenza dell'approvazione delle rendicontazioni economiche relative al primo e al terzo trimestre di ogni esercizio. Ulteriori opportune iniziative di comunicazione finanziaria (conference call, video conference, web conference, presentazioni o altro) vengono prese con l'occasione del varo di eventuali operazioni straordinarie, al fine di garantire una informativa omogenea e tempestiva (di norma lo stesso giorno della loro approvazione) per tutta la comunità finanziaria;
- > road show istituzionali di presentazione degli indirizzi strategici e delle analisi economiche effettuati dal top management;
- > una politica trasparente nei confronti di tutti gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali al fine di aggiornarli sul grado di attuazione delle strategie e sulle performance reddituali di Enel.

Le informazioni aggiuntive emerse durante tali incontri, in quanto capaci di produrre effetti sull'andamento delle contrattazioni di Borsa, sono – senza indugio – rese pubbliche alla generalità degli investitori mediante comunicati stampa.

- Per i piccoli azionisti la comunicazione si basa sui seguenti elementi:
- > omogeneità dell'informativa tra investitori istituzionali e piccoli azionisti. A tal fine, sono disponibili via internet il bilancio, le relazioni periodiche obbligatorie, i resoconti delle conference call, dei road show e in generale di tutti i comunicati destinati agli investitori istituzionali;
  - > simultaneità con l'informazione fornita agli investitori istituzionali, assicurata rendendo tempestivamente disponibile sul sito internet il materiale fornito a questi ultimi;
  - > apporto di strumenti dinamici di web communication (possibilità di richiedere informazioni via e-mail, ecc.).

### **3.3 Controllo sulle informazioni price sensitive**

L'amministratore delegato di Enel SpA cura la gestione delle informazioni riservate sulla base di una procedura – approvata dal consiglio di amministrazione – per la gestione interna e per la comunicazione all'esterno di documenti ed informazioni riguardanti Enel, con particolare riferimento alle informazioni price sensitive.

I collaboratori di Enel evitano comportamenti che possano favorire fenomeni di insider trading, anche da parte di terzi.

I membri dei consigli di amministrazione, i sindaci, i responsabili di funzione, i dirigenti, i membri della Società di revisione e – più in generale – quanti hanno accesso ad informazioni non disponibili presso il pubblico ed in grado di influenzare il valore dei titoli azionari (anche diversi da quelli emessi da Enel) non possono sfruttare tali informazioni per la compravendita di azioni Enel o di Società quotate il cui andamento può essere influenzato da Enel; al fine di garantire la massima trasparenza risultano adottate procedure in materia di internal dealing in linea con le best practice internazionali.

Nel bilancio annuale sono pubblicate le azioni Enel possedute al termine dell'esercizio, nonché gli acquisti e le vendite effettuate nel corso dell'esercizio stesso, da parte dei membri del consiglio di amministrazione, dei sindaci e del direttore generale di Enel SpA.

## Sezione II.

### Criteri di condotta nelle relazioni con tutti gli altri interlocutori

#### 3.4 Trattamento delle informazioni

Le informazioni degli stakeholder sono trattate da Enel nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni; in particolare Enel:

- > definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- > classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti, e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- > sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

#### 3.5 Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ad Enel. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri, revisori, consiglieri di Enel SpA e sue controllate, sindaci o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Tale norma, che non ammette deroghe nemmeno in quei paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è consuetudine, concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti; si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.). In ogni caso, Enel si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici – se noti – delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

Gli omaggi di Enel si caratterizzano perché volti a promuovere la brand image di Enel.

I regali offerti – salvo quelli di modico valore – devono essere documentati in modo adeguato per consentire verifiche e autorizzati dal responsabile di funzione, il quale provvede a darne preventiva comunicazione alla funzione audit di Enel SpA.

I collaboratori di Enel che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti, secondo le procedure stabilite, a darne comunicazione alla funzione audit di Enel SpA che ne valuta l'appropriatezza e provvede a comunicare al mittente la politica di Enel in materia.

### **3.6 Comunicazione all'esterno**

La comunicazione di Enel verso i suoi stakeholder (anche attraverso i massmedia) è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni price sensitive e i segreti industriali. È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Tutti i comunicati stampa sono disponibili al sito internet [www.enel.it](http://www.enel.it), così da permetterne la massima fruibilità; il portale istituzionale Enel, oltre a offrire l'attivazione di servizi on-line, presenta una serie di canali tematici volti all'approfondimento di tematiche correlate al core business (l'ambiente, l'ecologia, la scienza e la geoeconomia delle risorse energetiche, ecc.) e allo scambio e dibattito on-line con gli stakeholder.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti di Enel con i massmedia possono essere tenuti esclusivamente con il coordinamento delle funzioni preposte.

Enel partecipa a conferenze, seminari e tavoli di lavoro, e acconsente a pubblicazioni di carattere tecnico o scientifico, sociale e economico relative alle proprie attività, in base alle seguenti regole generali di condotta:

- > partecipazione ad ogni convegno di un numero limitato di collaboratori di Enel;
- > comunicazione preventiva alla funzione comunicazione di Enel SpA.

## **Capo I.**

### **Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori**

#### **3.7 Selezione del personale**

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La funzione personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione (per esempio, evitando che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela con il candidato).

Enel SpA non stipula contratti di lavoro autonomo o subordinato nei confronti dei dipendenti della Società che effettua la revisione contabile obbligatoria per i 36 mesi successivi:

- > alla scadenza del contratto tra Enel SpA e la stessa Società di revisione, oppure
  - > al termine del rapporto contrattuale tra il dipendente e la Società di revisione.
- La norma si estende a tutte le Società controllate da Enel SpA.

### 3.8 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- > caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- > elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- > norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

### 3.9 Gestione del personale

Enel evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori. Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (ad esempio in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (ad esempio assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in generale della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la funzione personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la funzione personale opera per impedire forme di nepotismo (ad esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela).

**Diffusione delle politiche del personale**

Le politiche di gestione del personale sono rese disponibili a tutti i collaboratori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (intranet, web tv aziendale, documenti organizzativi e comunicazione dei responsabili).

**Valorizzazione e formazione delle risorse**

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (ad esempio, job rotation, affiancamenti a personale esperto, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità).

In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

Enel mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, residenziali e a distanza, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

La formazione è assegnata a gruppi o a singoli collaboratori sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale; inoltre, per quanto riguarda la formazione a distanza (erogata attraverso internet, intranet o CD), non direttamente assegnata, ogni collaboratore può usufruirne sulla base dei propri interessi al di fuori del normale orario di lavoro. È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore (ad esempio, per i neoassunti è prevista un'introduzione all'azienda e al suo business) e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

La storia formativa di ogni collaboratore è presente sul sistema informativo del personale al fine di rilevare il grado di fruizione della formazione e per disegnare successivi percorsi formativi.

**Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori**

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente codice etico.

### **Coinvolgimento dei collaboratori**

È assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione e indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

#### **3.10 Interventi sull'organizzazione del lavoro**

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Enel si attiene, perciò, ai seguenti criteri:

- > gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i collaboratori, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- > in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

#### **3.11 Sicurezza e salute**

Enel si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri stakeholder.

Obiettivo di Enel è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno delle Società, ma anche con i fornitori, le imprese ed i clienti coinvolti nella propria attività.

A tal fine, una capillare struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- > l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;
- > una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- > l'adozione delle migliori tecnologie;



- > il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- > l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

Enel, inoltre, si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità dei servizi erogati e alla Sicurezza Nazionale, tra cui il concorso in eventi di Protezione Civile.

### **3.12 Tutela della privacy**

La privacy del collaboratore è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'impresa richiede al collaboratore e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori. Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun collaboratore, delle norme a protezione della privacy.

### **3.13 Integrità e tutela della persona**

Enel si impegna a tutelare l'integrità morale dei collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (per esempio, nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali).

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona (per esempio, l'esposizione di immagini con espliciti riferimenti sessuali, allusioni insistenti e continuate).

Il collaboratore di Enel che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, ecc., può segnalare l'accaduto all'azienda che valuterà l'effettiva violazione del codice etico. Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

La funzione personale predispone analisi statistiche periodiche in base alle quali sia possibile accertare l'esistenza o meno di discriminazioni verso particolari gruppi; tali rilevazioni costituiscono un flusso informativo a disposizione dei vertici aziendali, della funzione audit e della commissione nazionale paritetica pari opportunità.

### 3.14 Doveri dei collaboratori

Il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal codice etico, assicurando le prestazioni richieste; ed è tenuto a segnalare tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dalle procedure interne.

#### Gestione delle informazioni

Il collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. È tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

#### Conflitto di interessi

Tutti i collaboratori di Enel sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- > svolgere una funzione di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) e avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali, ecc.) anche attraverso i familiari;
- > curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso fornitori;
- > accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Enel.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi il collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa la funzione audit di Enel SpA, che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza. Il collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con Enel.

#### Utilizzo dei beni aziendali

Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego. In particolare, ogni collaboratore deve:

- > utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;

> evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le Unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per Enel.

Enel si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, ecc.).

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore è tenuto a:

- > adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- > non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- > non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

## **Capo II.**

### **Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti**

#### **3.15 Imparzialità**

Enel si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti.

#### **3.16 I contratti e le comunicazioni ai clienti**

I contratti e le comunicazioni ai clienti di Enel (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

- > chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa evitando clausole comprensibili solo agli esperti, indicando i prezzi al lordo d'IVA, illustrando in modo chiaro ogni costo);
- > conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette (quali ad esempio l'inserimento di pratiche o clausole vessatorie nei confronti dei consumatori);
- > completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- > disponibili sui siti internet aziendali.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei

canali di contatto (bolletta, telefono, quotidiani, e-mail) più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

Infine è cura di Enel comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a:

- > eventuali modifiche al contratto;
- > eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti;
- > esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

### **3.17 Stile di comportamento dei collaboratori**

Lo stile di comportamento di Enel nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. Inoltre Enel si impegna a limitare gli adempimenti richiesti ai suoi clienti e ad adottare procedure di pagamento semplificate, sicure e, quando possibile, informatizzate e gratuite.

### **3.18 Controllo della qualità e della customer satisfaction**

Enel s'impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi/prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

### **3.19 Coinvolgimento della clientela**

Enel si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (ad esempio, servizi di call center, indirizzi di posta elettronica), con particolare riguardo anche per i clienti portatori di handicap. È cura di Enel informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi.

Nei limiti del possibile, Enel si impegna a consultare le associazioni a tutela dei consumatori per i progetti che abbiano un impatto rilevante sulla clientela (predisposizione delle bollette, informazioni sulle opzioni tariffarie, ecc.).

Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento, è presente un sistema integrato di controllo sugli stili e sulle procedure che regolano il rapporto con i clienti e con le loro associazioni di rappresentanza.

### **Capo III.**

#### **Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori**

##### **3.20 Scelta del fornitore**

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per Enel, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore; sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare, i collaboratori Enel addetti a tali processi sono tenuti a:

- > non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- > assicurare ad ogni gara una concorrenza sufficiente, ad esempio considerando almeno tre imprese nella selezione del fornitore; eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate.

Per alcune categorie merceologiche, Enel dispone di un albo fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriera di accesso. Per Enel sono requisiti di riferimento:

- > la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, ecc.;
- > l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche Enel lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati (ad esempio ISO 9000);
- > nel caso in cui la fornitura comprenda know-how o diritti di terzi, l'ottenimento da parte del fornitore di una quota significativa di valore aggiunto.

In ogni caso, nell'ipotesi che il fornitore, nello svolgimento della propria attività per Enel, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente codice, Enel è legittimata a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

##### **3.21 Integrità e indipendenza nei rapporti**

In Enel le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di Enel SpA.

Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibile forme di dipendenza. Così, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- > qualsiasi contratto il cui importo stimato risulti superiore al 50% del volume d'affari del fornitore, deve essere comunicato a Enel SpA, secondo le procedure previste;

- > di norma, sono evitati i progetti vincolanti di lungo periodo con contratti a breve termine che necessitano di continui rinnovi con revisione dei prezzi, oppure contratti di consulenza senza un adeguato trasferimento di know-how, ecc.;
  - > non è ritenuto corretto indurre un fornitore a stipulare un contratto a lui sfavorevole lasciandogli intendere un successivo contratto più vantaggioso.
- Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, ogni Società predispone:
- > una rotazione orientativamente triennale delle persone preposte agli acquisti (eventuali eccezioni sono segnalate ad Enel SpA secondo le procedure previste);
  - > la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
  - > un'adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
  - > la conservazione delle informazioni nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne di acquisto.

Infine, per garantire trasparenza nei rapporti Enel predispone un sistema di monitoraggio degli assetti proprietari dei propri fornitori.

### 3.22 Tutela degli aspetti etici nelle forniture

Nella prospettiva di conformare l'attività di approvvigionamento ai principi etici adottati, Enel si impegna a introdurre, per particolari forniture, requisiti di tipo sociale (ad esempio la presenza di un Sistema di Gestione Ambientale).

Le violazioni dei principi generali del codice etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche ad evitare reati contro la pubblica amministrazione o disastri ambientali riconducibili alle attività di Enel. A tal fine, nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole.

In particolare, nei contratti con i fornitori di paesi a "rischio", definiti tali da organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono:

- > un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (ad esempio, misure che garantiscono ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile);
- > la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

## Capo IV.

### Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività

#### 3.23 Politica ambientale

Enel SpA garantisce che le varie Società da essa controllate perseguano obiettivi coerenti con quelli strategici in materia ambientale.

Per sfruttare tutte le possibili sinergie, la definizione della politica ambientale e la sua attuazione sono gestite in modo unitario e coerente; tale gestione:

- > definisce le politiche ambientali e di sviluppo industriale sostenibile;
- > elabora le linee guida di attuazione della politica ambientale che devono essere prese a riferimento dalle Società controllate;
- > individua gli indicatori e garantisce il monitoraggio e il controllo dell'andamento delle azioni aziendali in termini di impatto ambientale;
- > segue l'evoluzione della legislazione ambientale nazionale e dell'Unione Europea e predisponde indirizzi applicativi verso le Società controllate;
- > cura i rapporti con enti, istituti e agenzie in campo ambientale; promuove, attua e coordina intese e accordi di programma con tali soggetti oltre che con le istituzioni.

Ciascuna Società controllata prevede al suo interno figure professionali di riferimento e/o strutture operative in relazione ai compiti e alle specifiche problematiche.

#### 3.24 Strategie e strumenti della politica ambientale

La politica ambientale di Enel trova supporto anche nella consapevolezza che l'ambiente può rappresentare un vantaggio competitivo in un mercato sempre più allargato ed esigente nel campo della qualità e dei comportamenti.

La strategia di Enel è improntata ad un'ottica di investimenti e attività che rispondono ai principi dello sviluppo sostenibile; in particolare:

- > destinare una quota significativa degli investimenti nella produzione di energia da fonti rinnovabili;
- > nell'ambito di organismi e programmi nazionali e internazionali, promuovere azioni e comportamenti che considerano strategica la variabile ambiente.

Enel promuove i seguenti strumenti di politica ambientale:

- > accordi volontari con le istituzioni e le associazioni ambientaliste e di categoria;
- > sistemi di gestione ambientale, che sono certificati secondo lo standard internazionale ISO 14001 e il regolamento europeo EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), e che puntano al miglioramento continuo delle prestazioni e dell'organizzazione ambientale;

- > un sistema periodico di acquisizione (reporting) dei dati ambientali, che assicura il controllo delle prestazioni delle varie attività industriali;
- > attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale per i collaboratori, che mirano alla divulgazione interna delle iniziative e ad accrescere le competenze e le professionalità dei dipendenti;
- > programmi per un uso razionale dell'energia rivolti ai clienti;
- > implementazione di portali dedicati alla diffusione della "cultura" dell'ambiente e alla promozione delle iniziative di Enel sul territorio<sup>2</sup>.

### 3.25 Comunicazione ambientale

Annualmente Enel fornisce riscontro dell'attuazione della politica ambientale e della coerenza tra obiettivi e risultati conseguiti, attraverso la pubblicazione del rapporto ambientale di Enel, parte integrante del bilancio di sostenibilità. Tale rapporto illustra:

- > gli eventi ambientali più significativi (ad esempio: certificazioni di sistemi di gestione ambientale, adeguamenti impiantistici, accordi volontari, iniziative di vario genere per la protezione dell'ambiente e del territorio);
- > i principali risultati ambientali (efficienza energetica, sviluppo delle fonti rinnovabili, uso dell'acqua, riduzione delle emissioni; gestione dei rifiuti, ecc.);
- > il bilancio ambientale (raccolta sistematica dei dati degli ultimi cinque anni relativi al consumo di risorse e alle emissioni, ecc.) e gli indicatori (ad esempio, analisi dell'andamento nel tempo delle prestazioni ambientali);
- > le schede delle Società controllate da Enel SpA, che danno risalto alla presenza in vari campi di attività e ne approfondiscono il profilo ambientale.

Enel si impegna a consentire l'accesso alle informazioni ambientali, nel rispetto delle esigenze di riservatezza industriale.

### 3.26 Rapporti con le associazioni portatrici di interessi

Enel ritiene che il dialogo con le associazioni sia di importanza strategica per un corretto sviluppo dei propri business; perciò instaura un canale stabile di comunicazione con le associazioni di rappresentanza dei propri stakeholder allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi, presentare le posizioni di Enel e prevenire possibili situazioni di conflitto.

<sup>2)</sup> vedi: [www.enel.it/ambiente](http://www.enel.it/ambiente), e [www.enel.it/natura](http://www.enel.it/natura)



A tal fine, Enel:

- > garantisce risposta alle osservazioni di tutte le associazioni;
- > quando possibile, è orientata ad informare e coinvolgere, sui temi che interessano specifiche classi di stakeholder, le più qualificate e rappresentative associazioni di categoria.

### **3.27 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni**

Enel non finanzia partiti sia in Italia che all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici (ad esempio, tramite concessione di strutture Enel, accettazione di segnalazioni per le assunzioni, contratti di consulenza).

Enel non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi (ad esempio a sindacati, associazioni ambientaliste o a tutela dei consumatori); è tuttavia possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- > finalità riconducibile alla missione di Enel;
- > destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- > espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito di Enel SpA.

### **3.28 Contributi e sponsorizzazioni**

Enel SpA e le Società da essa controllate hanno costituito una Associazione ONLUS il cui statuto prevede di intervenire nel campo della filantropia per le categorie dell'infanzia, della terza età e comunque svantaggiate. Pertanto non aderisce, salvo casi eccezionali da sottoporre a decisione dell'amministratore delegato, a richieste di contributi e indirizza le istanze che le pervengano agli organi statutari dell'Associazione.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità, che abbiano respiro nazionale ovvero coinvolgano un notevole numero di cittadini e per i quali Enel può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, Enel presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale

(ad esempio, rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche modo l'attività di Enel). Per garantire coerenza ai contributi e alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura.

### **3.29 Rapporti istituzionali**

Ogni rapporto con le istituzioni di Stato o internazionali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Enel, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze, ecc.), o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per Enel.

A tal fine, Enel si impegna a:

- > instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, comunitario e territoriale;
- > rappresentare gli interessi e le posizioni delle Società controllate in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal vertice di Enel SpA.

Enel adotta specifici modelli organizzativi per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

### **3.30 Antitrust e organi regolatori**

Enel dà piena e scrupolosa osservanza alle regole antitrust e alle Authority regolatrici del mercato. Le Società controllate da Enel SpA sono tenute a comunicare alla funzione affari istituzionali di Enel SpA tutte le iniziative di rilevanza antitrust da loro intraprese.

La funzione affari istituzionali di Enel SpA dà le linee guida in materia di politica della concorrenza a tutte le Società e fornisce il necessario supporto al management.

Enel non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dall'autorità antitrust e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

Per garantire la massima trasparenza, Enel si impegna a non trovarsi con dipendenti di qualsiasi Authority e loro familiari in situazioni di conflitto di interessi.

## 4. Modalità di attuazione

### 4.1 Compiti del comitato per il controllo interno in materia di attuazione e controllo del codice etico

In materia di codice etico competono al comitato per il controllo interno i seguenti compiti:

- > prendere decisioni in materia di violazioni del codice di significativa rilevanza segnalate dal responsabile della funzione audit di Enel SpA;
- > esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il codice etico;
- > provvedere alla revisione periodica del codice etico.

A tal fine, il comitato valuta:

- > i piani di comunicazione e formazione etica;
- > il bilancio di sostenibilità;
- > il piano di lavoro predisposto dal responsabile della funzione audit di Enel SpA e le relazioni periodiche dello stesso.

### 4.2 Compiti della funzione audit di Enel SpA

Al responsabile della funzione audit di Enel SpA sono attribuiti i seguenti compiti:

- > verificare l'applicazione e il rispetto del codice etico attraverso l'attività di ethical auditing, che consiste nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito Enel attraverso un'analisi e una valutazione dei processi di controllo dei rischi etici;
- > monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del codice etico; in particolare: garantire lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica; e analizzare le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica aziendale, e predisporre le ipotesi di soluzione da sottoporre alla valutazione del comitato per il controllo interno;
- > ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del codice etico;
- > verificare la completezza e l'attendibilità del bilancio di sostenibilità;
- > proporre al comitato per il controllo interno le modifiche e le integrazioni da apportare al codice etico.

Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni audit e controllo interno delle Società controllate e delle funzioni aziendali interessate e, inoltre, disponendo del libero accesso a tutta la documentazione ritenuta utile.

#### 4.3 Comunicazione e formazione

Il codice etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione (per esempio, la consegna a tutti i collaboratori di copia del Codice, sezioni dedicate nell'intranet aziendale, inserimento di una nota informativa dell'adozione del Codice in tutti i contratti, ecc.).

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del codice etico a tutti i collaboratori di Enel, la funzione del personale predispone e realizza, anche in base alle indicazioni del responsabile della funzione audit di Enel SpA, un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori; per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del codice di cui è richiesta l'osservanza.

#### 4.4 Segnalazioni degli stakeholder

Enel provvede a stabilire per ogni stakeholder dei canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni (ad esempio, unità responsabili del rapporto con le associazioni dei consumatori, ambientaliste, dei fornitori, del personale, call center per i clienti, ecc.).

In alternativa, tutti gli stakeholder di Enel possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del codice etico<sup>3</sup> alla funzione audit di Enel SpA che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

La funzione audit di Enel SpA agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione (ad esempio, per i fornitori: interruzione dei rapporti di affari, per i dipendenti: mancata promozione, ecc.). È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

<sup>3</sup> Le segnalazioni possono essere inviate con la seguente modalità:

> e-mail: Audit.Enel.Codice.Etico@enel.it; oppure per i dipendenti Enel: vedi intranet aziendale

> lettera all'indirizzo: Enel SpA - Funzione audit - Codice Etico. Viale Regina Margherita, 137  
00198 Roma.

#### **4.5 Violazioni del codice etico**

La funzione audit di Enel SpA riporta le violazioni del codice etico, emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholder o dell'attività di ethical auditing, e i suggerimenti ritenuti necessari:

- > nei casi più significativi, al comitato per il controllo interno, il quale, a seguito di un'opportuna analisi, comunica all'amministratore delegato di Enel SpA o nel caso al consiglio di amministrazione, le violazioni e i provvedimenti conseguenti;
- > negli altri casi, direttamente all'amministratore delegato della Società controllata interessata, fornendo all'amministratore delegato di Enel SpA e al comitato per il controllo interno un rapporto di sintesi.

Le competenti funzioni aziendali, attivate dall'amministratore delegato della Società controllata interessata, definiscono i provvedimenti, ne curano l'attuazione, e riferiscono l'esito al responsabile della funzione audit di Enel SpA.

#### **4.6 Bilancio di sostenibilità**

Enel si impegna a predisporre un rapporto annuale di responsabilità economica, sociale e ambientale (bilancio di sostenibilità) conforme ai migliori standard nazionali e internazionali.

Il bilancio di sostenibilità dà un rendiconto chiaro, veritiero e corretto dei risultati ottenuti in tutte le aree di rapporto con gli stakeholder in relazione ai principi e agli impegni assunti nel codice etico, nonché agli obiettivi di miglioramento stabiliti periodicamente.

#### **4.7 Compiti dell'unità corporate social responsibility**

In materia di responsabilità sociale, ispirata al Codice Etico e definita come l'impegno dell'azienda a perseguire un modello di sviluppo sostenibile, all'unità corporate social responsibility della funzione comunicazione di Enel SpA, competono i seguenti compiti:

- > garantire la diffusione della responsabilità sociale valorizzando l'impegno dell'azienda per lo sviluppo economico sostenibile, in particolare cooperando con le competenti funzioni aziendali per la sua promozione in Enel;
- > predisporre il bilancio di sostenibilità e i relativi rapporti periodici;
- > coinvolgere gli stakeholder nella individuazione degli obiettivi di sostenibilità e nella predisposizione del bilancio;
- > sottoporre il bilancio di sostenibilità alla valutazione del comitato per il controllo interno;

> cooperare con le diverse funzioni aziendali di Enel all'individuazione degli obiettivi di responsabilità sociale e allo sviluppo dei progetti che ne conseguono, e collaborare alla formulazione del piano industriale per gli aspetti di sostenibilità.

#### **4.8 Verifica esterna**

Enel sottopone il proprio bilancio di sostenibilità alla verifica esterna da parte di una Società indipendente accreditata. Inoltre, partecipa alle attività nazionali ed internazionali per la messa a punto di standard e criteri in materia di responsabilità sociale.



**Progetto grafico**  
AReA - Roma

**Foto**  
**F A B R I C A**

**Service editoriale**  
Online - Roma

**Stampa**  
Primaprint - Viterbo

Finito di stampare  
nel mese di maggio 2004  
su carta ecologica riciclata  
Fedrigoni Symbol Freelife



Tiratura 20.000 copie

Pubblicazione fuori commercio

A cura della Direzione Comunicazione





