

Eni for
2016

Sustainability Performance



Eni for 2016

Sustainability Performance

Criteri di reporting

Principi di reporting

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

Gli indicatori di performance, selezionati in base ai temi individuati come più significativi, sono raccolti su base annuale. Il processo di rilevazione delle informazioni e dei dati quantitativi è strutturato in modo da garantire la confrontabilità dei dati su più anni, al fine di permettere una corretta lettura delle informazioni e una completa

visione a tutti gli stakeholder interessati all'evoluzione delle performance di Eni. Singole eccezioni sono opportunamente segnalate nel testo.

I dati relativi agli anni 2014 e 2015 differiscono da quelli pubblicati in precedenza sia a causa delle variazioni di perimetro descritte nel paragrafo "Perimetro di reporting" sia per effetto del consolidamento dei dati che si sono resi disponibili dopo la pubblicazione dei documenti stessi. Per lo stesso motivo, i dati relativi all'anno 2016 costituiscono la migliore stima possibile con i dati disponibili al momento della redazione del presente prospetto.

Metodologia di calcolo

Si riportano di seguito le metodologie di calcolo relative agli indici di frequenza e di gravità degli infortuni, all'indice di intensità energetica della raffinazione, agli indici di emissione, al valore aggiunto e al valore generato dalla ricerca.

In merito alla performance sulla sicurezza delle persone, sono riportati, distinti per dipendenti e contrattisti, l'indice di frequenza, l'indice di gravità e l'indice di frequenza infortuni totali registrabili. L'indice di frequenza è calcolato come il rapporto fra il numero di infortuni con giorni di assenza (comprensivo delle fatalities) e i milioni di ore lavorate; l'indice di gravità è definito come il rapporto tra i giorni di assenza dovuti a infortuni (escluse le fatalities) e le migliaia di ore lavorate; l'indice di frequenza infortuni totali registrabili è dato dal rapporto tra gli infortuni totali registrabili (somma di infortuni con giorni di assenza, comprensivi delle fatalities, dei casi di limitazione al lavoro e dei trattamenti medici) e i milioni di ore lavorate.

I giorni di assenza sono calcolati come giorni di calendario a partire dal giorno successivo a quello di accadimento dell'evento. L'indice di intensità energetica della raffinazione rappresenta il valore complessivo dell'energia effettivamente utilizzata in un determinato anno nei

vari impianti di processo delle raffinerie, rapportato al corrispondente valore determinato in base a consumi standard predefiniti per ciascun impianto di processo. Per confrontare negli anni i dati è stato considerato come riferimento (100%) il dato relativo al 2014. Per dare evidenza nel medio e lungo termine alle performance specifiche di settore riguardanti le emissioni di CO₂ e inquinanti, i prelievi idrici e l'efficienza energetica, sono stati definiti tre indici rappresentativi delle seguenti realtà operative: la produzione di idrocarburi, la raffinazione e la generazione elettrica. Tali indici tengono conto delle condizioni di lavorazione anche molto diverse che si registrano negli anni e permettono il confronto delle performance grazie alla normalizzazione delle emissioni in funzione dei dati operativi. Gli indici della raffinazione si riferiscono alle sole raffinerie tradizionali e sono calcolati sulla base delle quantità lavorate in ingresso (materie prime e semilavorati); gli indici di produzione di idrocarburi considerano la produzione operata lorda; quelli del settore energetico l'energia elettrica e termica prodotta espresse in kWh equivalenti. Le emissioni di gas a effetto serra (GHG) sono relative a CO₂, CH₄ (metano) e N₂O (protossido di

azoto); il metano e il protossido di azoto sono convertiti in CO₂eq utilizzando un Global Warming Potential (GWP) rispettivamente pari a 25 e 298.

Il valore aggiunto rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività.

Il valore aggiunto globale lordo è ripartito tra i seguenti beneficiari: dipendenti (remunerazione diretta costituita da salari, stipendi e TFR e remunerazione indiretta costituita dagli oneri sociali); Stati e Pubblica Amministrazione (imposte sul reddito); finanziatori (interessi a medio e lungo termine versati per la disponibilità del capitale di credito); azionisti (dividendi distribuiti).

Per quanto riguarda la metodologia di valutazione del valore generato dalle attività di R&S, essa consente di valorizzare i risultati in termini di valore sia tangibile sia intangibile. Il valore tangibile è misurato attraverso i benefici economici legati all'applicazione di tecnologie di prodotto/processo innovative. In dettaglio il valore tangibile complessivo misurato è inteso al 100% di partecipazione nei progetti di applicazione tecnologica e al lordo della fiscalità. I benefici

economici possono essere rilevati a consuntivo ovvero in termini di valore atteso (Net Present Value, NPV). Le ipotesi di calcolo utilizzate caso per caso sono condivise con le strutture tecniche/linee di business competenti. I benefici economici tangibili sono rilevati in ottica "what if", ossia come delta rispetto all'applicazione della migliore soluzione tecnologica alternativa ovvero, nel caso di nuovi prodotti, come delta rispetto al margine generato dai prodotti sostituiti. I benefici intangibili sono rilevati valutando da un lato l'efficacia ed efficienza della capacità innovativa della Società nel tempo attraverso il numero di primi depositi di domande brevettuali, dall'altro la diffusione di know-how specialistico e l'efficacia della ricerca nel supportare le attività operative.

I dati di procurato fanno riferimento alla quota parte derivante dai fornitori che ricadono all'interno della Management System Guideline Procurement di Gruppo che regola le fasi e attività del processo di procurement. La MSG si applica alle funzioni approvvigionanti di Eni SpA e delle società direttamente e indirettamente controllate in Italia e all'estero.

Perimetro di reporting

Nei seguenti paragrafi sono riportati gli indicatori di performance della sostenibilità per il periodo 2014-2016. Le informazioni si riferiscono a Eni SpA e alle società consolidate. Il perimetro di consolidamento interno coincide con quello della Relazione Finanziaria Annuale 2016, ad eccezione di alcuni dati espressamente indicati. Per i dati di

salute, sicurezza e ambiente il dominio di consolidamento è definito sulla base del criterio operational (controllo delle operazioni). I dati dei dipendenti in servizio e i relativi KPI si riferiscono alle sole imprese consolidate con il metodo integrale. I KPI relativi alla Corporate Governance si riferiscono a tutte le società controllate da Eni.

Governance ed Etica di Impresa

Consiglio di Amministrazione

		2014 ^(a)	2015	2016
Membri del CdA	(numero)	9	9	9
- esecutivi		1	1	1
- non esecutivi		8	8	8
- indipendenti		7 ^(b)	7 ^(b)	7 ^(b)
- non indipendenti		2	2	2
- membri di minoranze		3	3	3
Riunioni annue del CdA		14	13	14
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	100	100	98
Sessioni annue di board induction	(numero)	3	4	2

(a) Ci si riferisce al Consiglio insediato il 8 maggio 2014.

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

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale di Eni sono nominati dall'Assemblea degli azionisti attraverso il meccanismo del voto di lista; i rispettivi Presidenti sono nominati dall'Assemblea con le maggioranze ordinarie. Tre consiglieri e due sindaci, fra cui il Presidente del Collegio, sono nominati da azionisti diversi da quello di controllo, garantendo così alle minoranze un numero di rappresentanti superiore rispetto a quello previsto dalla legge. Anche il numero di Amministratori indipendenti previsto nello Statuto di Eni è superiore rispetto alle disposizioni di legge.

Nel maggio 2014, per la nomina del Consiglio, l'Assemblea degli azionisti ha potuto tener conto degli orientamenti espressi dal precedente organo relativi alla miglior composizione quali-quantitativa in termini di diversity, professionalità, esperienza manageriale e internazionalità, tempestivamente comunicati al mercato. Ne è risultato, quindi, un Consiglio bilanciato e ben diversificato, che migliora inoltre le richieste di legge in termini di gender diversity.

Allo stesso modo, il Consiglio attualmente in carica ha effettuato le proprie valutazioni sottoponendole agli azionisti e al mercato, in vista della prossima Assemblea¹. Inoltre, il numero di Amministratori indipendenti presenti

in Consiglio (7² dei 9 Amministratori in carica, di cui 8 non esecutivi) è superiore alle previsioni statutarie e di autodisciplina³. Il Consiglio di Amministrazione ha nominato un Amministratore Delegato e costituito al proprio interno quattro comitati, con funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio stesso: il Comitato Controllo e Rischi, il Compensation Committee, il Comitato per le Nomine e il Comitato Sostenibilità e Scenari i quali riferiscono, tramite i rispettivi Presidenti, in ciascuna riunione del Consiglio sui temi più rilevanti trattati. In particolare, con l'istituzione del Comitato Sostenibilità e Scenari, il Consiglio di Amministrazione ha inteso assicurare un ulteriore presidio alle tematiche di sostenibilità, che sono state considerate come elemento fondante delle decisioni del Consiglio stesso, integrate nel modello di business della Società.

Il Consiglio ha, inoltre, attribuito alla Presidente un ruolo rilevante nei controlli interni, in particolare con riferimento alla funzione Internal Audit, del cui Direttore propone nomina, remunerazione e risorse, gestendone direttamente il rapporto per conto del Consiglio (fatta salva la dipendenza funzionale dal Comitato Controllo e Rischi e dall'Amministratore Delegato, quale amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei

1) Per un approfondimento si rinvia alla Relazione sul governo Societario e gli Assetti Proprietari 2016.

2) Ci si riferisce all'indipendenza ai sensi di legge, cui lo Statuto di Eni rinvia; ai sensi del Codice di Autodisciplina sono indipendenti 6 dei 9 Amministratori in carica.

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

rischi); la Presidente è, quindi, coinvolta (i) nei processi di nomina dei principali soggetti di Eni incaricati dei controlli interni e gestione dei rischi, incluso il Responsabile del Risk Management Integrato e il Responsabile della Direzione Compliance Integrata, che dipendono direttamente dall'Amministratore Delegato anche quale amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi nonché (ii) nel processo normativo interno relativo ai controlli, approvando, fra l'altro, la normativa relativa alle attività di Internal Audit.

Il Consiglio, infine, su proposta della Presidente, ha nominato un Segretario, cui ha attribuito altresì il ruolo di Corporate Governance Counsel, con compiti di assistenza e consulenza nei confronti del Consiglio e dei consiglieri, che riferisce periodicamente al Consiglio stesso con una Relazione sul funzionamento della governance di Eni. Questa relazione consente un monitoraggio periodico del modello di governance adottato dalla Società, basato sul raffronto con i principali studi in materia, con le scelte dei peers e le innovazioni di governo societario contenute anche nei Codici esteri e nei Principi emanati da Organismi istituzionali di riferimento, evidenziando eventuali aree di ulteriore miglioramento del sistema di Eni. In ragione di questo ruolo, è stabilito che il Segretario - che dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Consiglio stesso e, per esso, dalla Presidente - deve essere in possesso di adeguati requisiti, anche di indipendenza.

Annualmente il Consiglio, supportato da un consulente esterno e con la supervisione del Comitato per le Nomine nella scelta del consulente e delle modalità per il relativo svolgimento, effettua la propria autovalutazione ("Board Review"), di cui costituiscono elementi essenziali il confronto con le best practice nazionali e internazionali e una riflessione sulle dinamiche consiliari e definisce se necessario un action plan per migliorare il funzionamento dell'organo e dei suoi Comitati. Inoltre, il Consiglio Eni, con il supporto del Comitato per le nomine, nel definire le modalità di svolgimento della Board Review valuta anche se effettuare una "Peer Review" dei consiglieri, consistente nel giudizio di ciascun Consigliere sul contributo fornito singolarmente dagli altri Consiglieri ai lavori del Consiglio. La Peer Review, effettuata per tre volte negli ultimi anni,

da ultimo nel maggio 2015, rappresenta un'importante innovazione nell'ambito delle società quotate italiane. Come anticipato, gli esiti dell'autovalutazione hanno costituito il punto di riferimento affinché il Consiglio, previa valutazione del Comitato per le Nomine, potesse esprimere agli azionisti, prima del rinnovo dell'organo, orientamenti sulle figure manageriali e professionali la cui presenza in Consiglio sia ritenuta opportuna.

Il Consiglio in carica ha ulteriormente migliorato il processo di "Board Review": le dinamiche consiliari sono state analizzate per valutare anche la "Team Effectiveness" del Consiglio. In particolare, la "Peer Review" svolta nel 2015 ha coinvolto tutti gli Amministratori nell'assunzione di impegni individuali che sono stati riverificati da tutti e da ciascuno sia nel 2016 sia nel 2017 per migliorare ulteriormente le dinamiche del Team.

A supporto del Consiglio e del Collegio Sindacale, Eni predispone da diversi anni un programma di formazione, "Board Induction" e "Ongoing training", su temi istituzionali e sulle tematiche di business con visite a siti operativi, anche all'estero, basato sulle presentazioni delle attività e dell'organizzazione di Eni da parte del top management. Infine, cogliendo l'esigenza di approfondire il dialogo con il mercato, nel 2016 Eni ha organizzato un nuovo ciclo di incontri di corporate governance fra la Presidente del Consiglio di Amministrazione e i principali investitori istituzionali, italiani ed esteri, per presentare il sistema di governance della Società e le principali iniziative in materia di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa. L'iniziativa è stata particolarmente apprezzata dagli investitori, per il dialogo aperto e costruttivo creatosi con la Società. In particolare, gli investitori hanno valutato positivamente la composizione del Consiglio di Amministrazione, anche in termini di diversity, le misure di "governance" adottate e la completezza e trasparenza delle informazioni fornite agli azionisti e al mercato. Inoltre, nel corso degli incontri, gli investitori hanno mostrato vivo interesse per l'evoluzione della governance dei rischi e del sistema dei controlli, della relativa organizzazione, nonché per il ruolo primario riservato al Consiglio e alla Presidente nel sistema stesso.

Ulteriori incontri si sono svolti agli inizi del 2017.

Diversity negli organi di amministrazione e controllo del Gruppo Eni		2014	2015	2016
Presenza donne negli organi di amministrazione	(%)	25	26	27
Presenza donne negli organi di controllo ^(a)	(%)	34	35	37

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

La normativa interna in materia di "Corporate Governance delle società di Eni", fermi gli obblighi di legge, prevede che nella scelta dei componenti degli organi di amministrazione e controllo delle società controllate anche estere di Eni sia tenuta presente,

ove possibile, l'esigenza della diversificazione anche di genere. In coerenza con tale normativa, l'impegno di Eni è continuo nel rafforzare la presenza femminile negli organi di amministrazione e controllo delle società di Eni.

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

		2014	2015	2016
Interventi di audit integrato	(numero)	67	71	72
- audit a programma		55	59	61
- audit a spot		3	4	4
- follow-up		9	8	7
Numero di raccomandazioni (azioni correttive)		717	735	739
Media dei tempi di completamento delle azioni correttive	(giorni)	81	77	82

Un ruolo primario nel processo di verifica e valutazione del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) è affidato alla funzione Internal Audit che svolge gli interventi di audit (audit operational, financial e compliance con focus sugli aspetti ex D.Lgs. n. 231/01 e compliance Anti-Corruzione) in esecuzione del Piano annuale di attività elaborato con un approccio "top-down risk based" e approvato, unitamente al budget delle risorse, dal Consiglio di Amministrazione e, per gli aspetti rilevanti ai fini del D.Lgs. n. 231/01, dall'Organismo di Vigilanza di Eni SpA. Con riferimento alle principali attività svolte da questa funzione, si evidenzia che:

- il numero degli interventi di audit integrato emessi, a fronte del Piano 2016, è in linea con la media degli interventi del triennio. Come per gli anni precedenti, la durata media degli interventi di audit risente

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

- per le azioni correttive si rileva ad oggi un sostanziale rispetto dei tempi di attuazione, a conferma dell'attenzione delle strutture auditate al rispetto delle tempistiche dichiarate;
- sono continuate anche nel 2016 le iniziative di formazione sul SCIGR, rivolte al Management di Eni SpA e delle principali società controllate in Italia e all'estero, volte a fornire una visione organica e integrata del SCIGR e a sviluppare consapevolezza del ruolo del Management nell'implementazione e funzionamento di un efficace ed efficiente SCIGR. In particolare nel 2016 sono stati svolti workshop "on site" in 17 Paesi oltre all'Italia ed è continuata l'erogazione del relativo corso e-learning.

Gestione delle segnalazioni⁴

(numero)	2014	2015	2016
Fascicoli di segnalazioni aperti nell'anno, di cui:	119	64	103
- Fascicoli di segnalazioni Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi suddivisi per processo oggetto della segnalazione	69	52	73
- approvvigionamenti	16	16	17
- risorse umane	12	8	10
- commerciale	11	8	10
- logistica	7	3	6
- HSE	4	2	4
- altro (security, amministrazione e bilancio, manutenzione, ...)	19	15	26
- Fascicoli di segnalazioni altre materie su presunte violazioni del Codice Etico	50	12	30
Fascicoli di segnalazioni chiusi nell'anno, suddivisi per esito dell'istruttoria, di cui:	134	98	111
- fondati almeno in parte con adozione di azioni correttive	20	7	27
- altre materie	6	2	9
- Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi ^(a)	14	5	18
- non fondati con adozione di azioni correttive/miglioramento	39	38	36
- altre materie	11	6	11
- Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi	28	32	25
- non fondati	75	53	48
- altre materie	25	26	18
- Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi	50	27	30

(a) Si evidenzia che i 18 fascicoli Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi archiviati nel 2016 come "fondati almeno in parte con adozione di azioni correttive": n. 9 casi si riferiscono a violazioni degli obblighi contrattuali da parte di partner commerciali e fornitori (tra cui criticità collegate all'affidabilità finanziaria dei fornitori con evidenza di situazioni di mancati o ritardati pagamenti delle spettanze - es. stipendi, contributi - ai dipendenti delle società fornitrici medesime, anche in ragione del contesto macro-economico), e nei restanti 9 casi sono stati riscontrati comportamenti impropri da parte di dipendenti. Tali fascicoli hanno originato n. 59 azioni correttive di cui: 7 disciplinari nei confronti di dipendenti, 13 nei confronti di fornitori e terzi, 39 sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016 sono pervenute 148 segnalazioni⁵ e sono stati aperti 103 fascicoli, di cui 73 (71%) afferenti a tematiche relative al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" e 30 riguardanti le "Altre materie" (29%). Nello stesso periodo sono stati archiviati complessivamente 111 fascicoli, di cui 73 afferenti al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" (66%) e 38 concernenti le "Altre materie" (34%).

Le verifiche effettuate con riferimento ai 111 fascicoli che sono stati archiviati nel 2016 hanno avuto i seguenti esiti:

- per 84 fascicoli (76%) le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per 36 fascicoli sono state comunque assunte azioni di miglioramento;
- per 27 fascicoli (24%) le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state assunte le opportune azioni correttive.

In conclusione, si sono adottate azioni correttive/di

miglioramento nel 57% dei casi.

Al 31 dicembre 2016 risultano ancora aperti, rispettivamente, n. 19 fascicoli relativi al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" e n. 10 fascicoli concernenti le "Altre materie".

Per quanto riguarda la "Gestione delle segnalazioni" per gli aspetti connessi al rispetto dei diritti umani, nel 2016 sono stati archiviati 36 fascicoli di cui:

- per 25 fascicoli le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per n. 6 fascicoli (17%) sono state comunque assunte azioni di miglioramento;
- per 11 rimanenti fascicoli le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state assunte le opportune azioni correttive.

Al 31/12/2016 risultano ancora aperti 14 fascicoli connessi con il rispetto dei diritti umani e riguardanti prevalentemente potenziali impatti sui diritti dei lavoratori.

4) I dati relativi alle segnalazioni contenuti nel presente paragrafo sono riferiti alle segnalazioni riguardanti Eni SpA e le sue controllate.

5) Segnalazione/i: qualsiasi comunicazione ricevuta da Eni, avente ad oggetto comportamenti (di qualsiasi natura, anche meramente omissivi) riferibili al Personale Eni o a Terzi posti in essere in violazione (i) del Codice Etico, (ii) di leggi o regolamenti o provvedimenti dell'autorità o normative interne o comunque idonei ad arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, ad Eni. Le segnalazioni possono essere inviate o trasmesse da chiunque, terzi o dipendenti, anche in forma confidenziale o anonima.

	2014	2015	2016
Fascicoli di segnalazioni afferenti il rispetto dei diritti umani ^(a) (chiusi nell'anno e suddivisi per esito dell'istruttoria e per tipologia), di cui:	37	31	36
- fondati almeno in parte con adozione di azioni correttive	6	3	11
- Potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(b)	0	0	0
- Potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(c)	0	0	1
- Potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(d)	4	3	9
- Potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(e)	2	0	1
- non fondati con adozione di azioni correttive/miglioramento	10	10	6
- Potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(b)	0	0	0
- Potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(c)	1	0	0
- Potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(d)	8	7	6
- Potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(e)	1	3	0
- non fondati	21	18	19
- Potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(b)	1	2	0
- Potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(c)	2	1	1
- Potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(d)	16	14	14
- Potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(e)	2	1	4

(a) I dati relativi alle segnalazioni contenuti nel presente paragrafo sono riferiti alle segnalazioni riguardanti Eni SpA e le sue controllate.

(b) Incluse problematiche relative ai processi di consultazione e/o compensazione e all'aumento dei conflitti.

(c) Includi sversamenti, inquinamento atmosferico, incidenti, ecc.

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

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

Valore aggiunto

(milioni di euro)	2014	2015	2016
Valore aggiunto globale lordo ^(a)	22.563	16.100	12.304
- di cui distribuito alle risorse umane	3.268	3.368	3.219
- di cui distribuito agli Stati e alle Pubbliche Amministrazioni	6.466	3.122	1.936
- di cui distribuito ai finanziatori	871	838	757
- di cui distribuito agli azionisti	4.040	2.884	2.885
Totale valore aggiunto distribuito	14.645	10.212	8.797

(a) Dal 1° gennaio 2016 Eni ha modificato su base volontaria il criterio di valutazione dei costi relativi all'attività esplorativa adottando il metodo dello "sforzo coronato da successo" - Successful Effort Method (SEM); conseguentemente i dati economici, patrimoniali e finanziari dei comparative periods del bilancio 2016 sono stati riesposti.

Il valore aggiunto globale lordo è in diminuzione rispetto al 2016 a seguito della flessione dello scenario prezzi delle commodity.

Anche il valore aggiunto distribuito risulta in diminuzione ed è ripartito come segue:

- 22% agli Stati e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito sia di imprese italiane che di

imprese estere;

- 37% alle risorse umane remunerate attraverso salari, stipendi e oneri sociali;
- 33% agli azionisti remunerati attraverso la distribuzione dei dividendi;
- 9% ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari.

Energia e clima

Contrasto al cambiamento climatico

		2014	2015	2016
Emissioni dirette di GHG ^(a)	(Mton CO ₂ eq)	42,02	41,56	40,10
- di cui CO ₂ equivalente da combustione e da processo	(Mton CO ₂ eq)	30,92	31,49	30,61
- di cui CO ₂ equivalente da flaring	(Mton CO ₂ eq)	5,73	5,51	5,40
- di cui CO ₂ equivalente da metano incombusto e da emissioni fuggitive	(Mton CO ₂ eq)	3,48	2,77	2,43
- di cui CO ₂ equivalente da venting	(Mton CO ₂ eq)	1,89	1,80	1,67
Emissioni dirette GHG per settore:				
- E&P	(Mton CO ₂ eq)	23,4	22,8	20,4
- R&M e C	(Mton CO ₂ eq)	8,45	8,19	8,50
- G&P	(Mton CO ₂ eq)	10,12	10,57	11,22
Emissioni di GHG / produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton CO ₂ eq/tep)	0,201	0,182	0,166
Emissioni di GHG/kWheq (EniPower)	(gCO ₂ eq/kWheq)	409	409	398
Emissioni di GHG/lavorazioni di greggio e semilavorati (raffinerie) ^(c)	(tonCO ₂ eq/kt)	287	237	272
Emissioni di metano incombusto e da emissioni fuggitive (E&P)	(tonCH ₄)	124.553	99.013	84.785
Volume di idrocarburi inviati a flaring	(MSm ³)	1.767	1.989	1.950
Volume di idrocarburi inviati a flaring di processo	(MSm ³)	1.678	1.564	1.530
Volume di idrocarburi inviati a venting	(MSm ³)	15,47	10,81	11,52
Emissioni di CO ₂ da impianti Eni soggetti all'EU ETS	(Mton CO ₂)	19,16	19,68	20,27
Quote allocate agli impianti Eni soggetti all'EU ETS	(Mton CO ₂)	8,80	6,83	7,06
Impianti Eni soggetti all'EU ETS	(numero)	43	41	41
Emissioni indirette di GHG da acquisti da altre società (Scope 2) ^(a)	(ton CO ₂ eq)	687.554	616.267	710.558
Emissioni indirette di GHG diverse da quelle dovute ad acquisti da altre società (Scope 3) ^{(a)(b)}	(ton CO ₂ eq)	221.439.934	247.764.279	246.139.041
- di cui utilizzo prodotti venduti ^(b-i)		205.571.088	229.135.805	225.619.708
- di cui lavorazioni prodotti venduti ^(b-i)		8.718.185	10.189.811	10.614.787
- di cui energia elettrica commercializzata ^(b-ii)		5.381.573	5.442.945	5.857.207
- di cui beni e servizi acquistati (catena di fornitura) ^(b-iii)		197.384	1.421.428	1.943.711
- di cui trasporto e distribuzione prodotti ^(b-iv)		1.049.981	1.171.214	1.440.998
- di cui trasferte e spostamenti casa - lavoro dipendenti ^(b-v)		115.613	99.054	400.946
- di cui altri contributi ^(b-vi)		406.111	304.022	261.685
Capacità delle bioraffinerie	(migliaia di ton/anno)	360	360	360
Produzione di biocarburanti	(migliaia di ton)	105	179	191

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

(b) Il dato include le emissioni indirette di GHG associate a i) utilizzo e lavorazione esterna dei prodotti venduti (petrolio e gas naturale), ii) energia elettrica prodotta da terze parti e venduta ai clienti finali, iii) attività di drilling appaltate a terzi, e a partire dal 2015, altri beni e servizi acquistati, iv) trasporto e distribuzione prodotti, dal 2016 include anche i vessels utilizzati da Upstream, v) trasferte e spostamenti casa-lavoro dei dipendenti e, dal 2016, per Upstream, sono inclusi anche gli spostamenti in auto nei siti e in elicottero, vi) altri contributi minori, associati a trattamenti di fine vita di prodotti lubrificanti e alla gestione dei rifiuti.

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

Nel 2016 le emissioni di GHG si sono ridotte del -3,5%, rispetto al 2015. Gli aumenti registrati nel settore G&P (per la crescita della produzione elettrica e dei quantitativi di gas trasportato) e nel settore R&M e Chimica (per variazioni nel dominio di consolidamento con l'annessione alla raffineria di Livorno dell'adiacente centrale ex EniPower) sono stati compensati dal calo nel settore E&P delle emissioni da combustione e processo (-1,8 Mt di CO₂ equivalente) e da metano (-0,4 Mt di CO₂ equivalente), conseguiti grazie a progetti di efficienza energetica (riduzione dei consumi di gas e ottimizzazione della logistica) e al proseguimento delle campagne sulle emissioni fuggitive con copertura nel 2016 di siti in Egitto, Kazakhstan, UK, Ecuador e USA. A marzo 2016 è entrata in produzione in Norvegia la piattaforma Goliat che, grazie all'utilizzo di soluzioni tecnologiche avanzate (alimentazione elettrica per mezzo di cavi sottomarini collegati a terra) ha contribuito ulteriormente al contenimento delle emissioni da combustione. L'indice di emissione rispetto alla produzione del settore E&P si è ridotto dell'8,7% e risulta migliore rispetto al target di fine anno. Nel settore E&P sono risultati in calo anche i contributi delle emissioni da flaring (-2%) e da venting (-7,2%), così come i volumi di idrocarburi inviati a flaring (-2% per quelli totali e -2,2% per quelli da processo). I volumi di idrocarburi vented hanno viceversa registrato un aumento (+6,6%) da attribuirsi principalmente alla società controllata NAE in Nigeria. In G&P, sebbene le emissioni di GHG di EniPower siano aumentate in valore assoluto, il relativo indice riferito alla produzione è calato, assestandosi a 398 gCO₂eq/kWheq.

In R&M e Chimica, l'acquisizione della centrale di Livorno ha invece determinato un aumento dell'indice di emissione delle raffinerie.

In Europa, nell'ambito Emissions Trading Scheme (ETS), nel 2016 le emissioni consolidate Eni di CO₂ risultano complessivamente in aumento del 3% rispetto al 2015, in relazione agli incrementi registrati nei settori G&P (+3,1%) ed R&M e Chimica (+3,5%). In lieve calo il contributo del settore E&P (-0,6%). Le quote gratuite assegnate nel 2016, in virtù delle regole di assegnazione in vigore con il terzo periodo ETS (2013-2020), non sono sufficienti a coprire l'intero fabbisogno (in particolare risulta fortemente impattata la società EniPower del settore G&P che dal 2013 non riceve più quote gratuite ad eccezione di quelle riferite al calore ceduto a terzi). Le installazioni nel 2016 sono 41, invariate rispetto al 2015.

Relativamente alle emissioni indirette di GHG Scope 3, nell'ottica del miglioramento continuo dell'accuratezza e copertura del reporting GHG, la serie storica è stata revisionata in seguito all'ampliamento delle categorie rendicontate e alla revisione della metodologia applicata (allineata ai principali riferimenti internazionali, recepiti da IPIECA e API per il settore O&G) per il calcolo dei principali contributi emissivi. In particolare, sono stati aggiunti contributi associati ad approvvigionamento beni e servizi (dal 2015) e agli spostamenti del personale upstream da e verso i siti operativi (dal 2016). Le emissioni associate all'utilizzo finale dei prodotti venduti (calcolo basato su dati di produzione upstream) costituiscono più del 90% delle emissioni totali. Il dato 2016 risulta sostanzialmente allineato con il 2015.

Efficienza energetica

		2014	2015	2016
Energia elettrica prodotta per tipologia di fonte (EniPower)	(TWh)	21,04	22,34	24,10
- di cui da gas naturale		19,71	21,01	22,56
- di cui da prodotti petroliferi		1,32	1,32	1,52
- di cui da fonti rinnovabili		0,01	0,01	0,01
Energy Intensity Index (raffinerie)	(%)	77,8	79,9	80,9
Consumo netto di fonti primarie / MWheq (EniPower)	(tep/MWheq)	0,167	0,168	0,163
Consumo netto di fonti primarie	(tep)	11.930.983	12.433.816	12.013.173
- gas naturale		9.343.440	9.631.529	9.457.072
- prodotti petroliferi		2.499.712	2.696.682	2.387.130
- altri combustibili		87.831	105.605	168.971
Energia primaria acquistata da altre società per tipologia	(GJ)	185.167.577	184.578.309	206.956.835
- energia elettrica		18.042.233	13.833.184	15.842.393
- fonti primarie		164.246.861	168.640.314	188.408.178
- vapore		2.585.406	2.099.212	2.700.875
- altre fonti ^(a)		293.076	5.598	5.390
Consumo netto di energia	(tep)	12.214.838	12.577.906	12.231.639
Spese e Investimenti Flaring down ^(b)	(migliaia di euro)	15.342	5.432	22.136
- di cui spese correnti		-	-	512
- di cui investimenti		15.342	5.432	21.624
Spese e Investimenti Efficienza Energetica ^(b)		8.193	5.892	9.558
- di cui spese correnti		31	70	108
- di cui investimenti		8.162	5.821	9.450

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

(b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Certificazioni dei Sistemi di Gestione HSE e Spese".

Gli interventi di energy saving realizzati complessivamente in Eni dal 2008 al 2016 consentono, a regime, risparmi energetici per circa 712 ktep/anno, pari a una riduzione delle emissioni di circa 1,8 milioni di tonnellate di CO₂. A tale risultato ha contribuito storicamente il settore R&M e Chimica, ma dal 2014 influisce in maniera preponderante anche il settore E&P che, nel solo 2016, ha realizzato interventi di efficienza degli impianti e della logistica per un risparmio a regime di circa 200 ktep/anno, pari ad oltre l'86% del dato consolidato Eni.

Nel settore R&M e Chimica il risparmio energetico a regime ottenuto con i nuovi progetti realizzati nel 2016 è di oltre 21 ktep per gli interventi presso le raffinerie di Sannazaro, Livorno, Taranto e Venezia e di oltre 5 ktep per quelli presso gli stabilimenti petrolchimici di Versalis.

In G&P, EniPower ha proseguito gli investimenti nelle energie rinnovabili e nelle fonti alternative e realizzato interventi di miglioramento dell'efficienza energetica per un risparmio a regime pari ad oltre 4 ktep/anno. In tutti i settori sono proseguite anche nel 2016 le attività finalizzate all'adozione e alla certificazione dei Sistemi Gestione dell'Energia (SGE). A fine 2016 risultano certificati ISO 50001 i sistemi di gestione dell'energia delle raffinerie di Livorno, Sannazaro, Taranto e Venezia, quelli degli impianti petrolchimici Versalis di Mantova, Priolo, Ragusa, Ravenna, Brindisi, Ferrara, Szazhalombatta e Oberhausen, quelli di tutte le centrali elettriche EniPower, i sistemi di gestione delle sedi corporate di Eni SpA e, nel settore E&P, quelli del Distretto Meridionale e della società United Gas Derivates.

Persone

Occupazione

(numero)	2014	2015	2016
Dipendenti al 31 dicembre	34.040	33.389	32.733
- uomini	26.063	25.527	25.126
- donne	7.977	7.862	7.607
- Italia	20.775	20.447	20.476
- Estero	13.265	12.942	12.257
Dipendenti all'estero per tipologia	13.265	12.942	12.257
- locali	11.393	10.938	10.377
- espatriati italiani	1.206	1.344	1.358
- espatriati internazionali (inclusi TCN) ^(a)	666	660	522
Dipendenti nelle consociate non consolidate e consolidate proporzionali ^(b)	22.632	24.520	26.190
- di cui locali	21.902	24.002	25.632
Dipendenti dirigenti	1.052	1.036	1.000
Dipendenti quadri	8.996	9.185	9.135
Dipendenti impiegati	17.850	17.519	16.842
Dipendenti operai	6.142	5.649	5.756
Età media	43,5	44,1	44,8
Dipendenti fascia d'età 18-24	509	447	289
Dipendenti fascia d'età 25-39	12.372	11.436	10.622
Dipendenti fascia d'età 40-54	15.950	15.677	15.281
Dipendenti fascia d'età over 55	5.209	5.829	6.541
Numero di assunzioni a tempo indeterminato	1.306	961	663
Numero di risoluzioni da contratto a tempo indeterminato	2.199	1.311	1.417
Tasso di turnover ^(c)	9,9%	6,6%	6,1%

(a) Third Country Nationals.

(b) Il calcolo dei dipendenti nelle consociate non consolidate tiene conto dei dipendenti totali e non solo dei dipendenti in quota Eni.

(c) (Numero di assunzioni + Numero di risoluzioni)/numero totale di impiegati nel 2016.

Nel 2016 l'occupazione a livello mondo si riduce di 656 unità rispetto al 2015, pari al 2%, con una sostanziale stabilità in Italia pari a +29 unità e una riduzione all'estero pari a -685 risorse. Tale riduzione è riconducibile in via prioritaria a una focalizzazione delle attività sulle aree strategiche con contestuale recupero di efficienza sulle altre aree. L'occupazione complessiva è pari a 32.733 dipendenti di cui 20.476 in Italia (62,6% dell'occupazione) e 12.257 all'estero (37,4% dell'occupazione). In Italia, sono state effettuate 272 assunzioni di cui 244 assunzioni a tempo indeterminato (TI). Le assunzioni a tempo indeterminato in Italia hanno riguardato 147 laureati,

pari al 60% del totale assunzioni (TI). Sempre per quanto riguarda l'Italia, sono stati risolti 399 rapporti di lavoro, di cui 364 a tempo indeterminato. La maggior parte dei nuovi inserimenti di persone all'estero effettuati nel 2016, per un totale di 520 di cui 419 a tempo indeterminato, ha riguardato in via prioritaria le Local Companies dell'area di business upstream (181 di cui 136 TI) e G&P (120 di cui 114 TI) per un totale di 301 assunzioni di cui 250 TI, di poco inferiore al 50% del totale assunzioni TI, all'estero. Per quanto riguarda le risoluzioni, all'estero sono state effettuate complessivamente 1.244 risoluzioni di cui 1.053 TI. Delle 1.244 risoluzioni complessive, circa un

quarto (23,8%) si riferisce alla società Eni International Resources Ltd a fronte del piano di efficientamento delle risorse internazionali principalmente collegato alle iniziative di razionalizzazione delle attività upstream. Il saldo tra assunzioni e risoluzioni all'estero è pari a -724 (+520 - 1.244) e tale dinamica è riconducibile al ridimensionamento di attività del gas in Ungheria oltre al ridimensionamento di alcuni progetti upstream in USA, Turkmenistan, Nigeria, Pakistan e Nigeria, e al potenziamento delle attività in Indonesia, Ghana, Messico. All'estero operano complessivamente 1.880 espatriati (di cui 1.358 espatriati italiani) in crescita rispetto al 2014 (+152 espatriati italiani) pari al 12,6%; i dipendenti locali, registrano invece una riduzione complessiva di 1.016 persone rispetto al 2014 pari al -8,9%, dovuta, oltre che all'effetto

delle efficienze gestionali, anche alle azioni di cessione a terzi delle società commerciali R&M dell'Europa dell'est (Romania, Slovacchia, Rep. Ceca, Ungheria e Slovenia) che ha impattato circa 300 risorse, e delle 36 risorse dedicate al free market nel business del gas in Ungheria.

Sempre rispetto al 2014, si registra invece un incremento dell'occupazione nelle società non consolidate con il metodo integrale, pari a +3.558 persone (+15,7%) con particolare riferimento al personale locale pari a +3.730 (+17%) a fronte di una riduzione di personale overseas pari a -172 (-23,6%).

L'età media delle persone di Eni nel mondo è pari 44,8 anni di cui 46,0 anni delle risorse che operano in Italia, e di 42,9 anni delle risorse che operano all'estero, con un incremento dell'età media complessiva pari a 0,7 anni rispetto al 2015.

Dipendenti all'estero

(numero)	2014	2015	2016
Dipendenti in Africa	3.587	3.612	3.546
Dipendenti in America	1.377	1.297	1.236
Dipendenti in Asia	2.630	2.564	2.523
Dipendenti in Australia e Oceania	178	135	113
Dipendenti in Italia	20.775	20.447	20.476
Dipendenti nel Resto d'Europa (esclusa Italia)	5.493	5.334	4.839
Dipendenti all'estero locali per categoria professionale	11.393	10.938	10.377
- di cui dirigenti	93	79	67
- di cui quadri	1.999	1.985	1.902
- di cui impiegati	6.615	6.339	5.641
- di cui operai	2.686	2.535	2.767
Dipendenti in Paesi non OECD	7.230	7.176	7.002
% Dipendenti locali nelle consociate:			
- in società consolidate	85,9%	84,5%	84,7%
- in società non consolidate	97,5%	97,8%	97,8%

Nonostante all'estero si registri una riduzione delle risorse locali rispetto all'anno precedente, -561 pari al -5,1%, l'incidenza percentuale dei locali sul totale occupazione estero cresce rispetto al 2015 passando dall'84,5% all'84,7%. Si riducono principalmente gli impiegati a fronte di una crescita degli operai.

Il personale supervisore (dirigenti e quadri) rimane pressoché invariato.

In valore assoluto, le risorse locali in servizio nelle società non consolidate con il metodo integrale crescono di 1.676 risorse rispetto al 2015, lasciando invariata l'incidenza percentuale sul totale dell'occupazione estera.

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

Rapporto	Paesi
100-115	Italia, Belgio, Francia, Germania, Olanda, Regno Unito, Spagna, Svizzera, Ungheria
116-130	Austria, Cina
131-150	Libia, Norvegia, Russia, Tunisia
151-180	Algeria, Angola, Australia, Ecuador, Kazakhstan, Stati Uniti
> 180	Egitto, Indonesia, Iraq, Mozambico, Nigeria, Pakistan, Vietnam
174	Media Globale

Eni definisce nella propria politica per il personale locale livelli salariali di riferimento in un range minimo/massimo, in relazione ai dati di mercato di ogni singolo Paese, monitorati annualmente attraverso provider internazionali. Il confronto tra i livelli minimi definiti in politica da Eni e i livelli minimi di mercato forniti dai provider (1° decile delle prassi

retributive locali) da quest'anno include, oltre alla popolazione dei middle manager e senior staff, anche la popolazione degli employee. L'analisi quest'anno è stata estesa da 20 a 29 Paesi scelti tra i più rappresentativi e per i quali sono disponibili i dati di mercato. I risultati evidenziano livelli minimi di politica Eni significativamente superiori ai minimi di mercato.

Pari opportunità

		2014	2015	2016
Dipendenti donne in servizio	(%)	23,43%	23,55%	23,24%
Donne assunte	(%)	23,28%	25,39%	25,34%
Donne in posizioni di responsabilità (dirigenti e quadri)	(%)	23,14%	23,67%	24,06%
- dirigenti	(%)	13,78%	14,19%	14,20%
- quadri	(%)	24,23%	24,74%	25,13%
Tasso di sostituzione per genere				
- uomini		0,58	0,71	0,48
- donne		0,63	0,79	0,43

A fine 2016 lavorano in Eni 7.607 donne (pari al 23,24% dell'occupazione complessiva Eni) di cui 4.894 in Italia (23,9% del totale servizio Italia) e 2.713 all'estero (22,1% del totale servizio estero). In Italia, delle 244 assunzioni TI effettuate nel corso del 2016, il 20% (tot. 49) ha riguardato personale femminile. Da rilevare che nel 2016 il tasso di sostituzione delle donne (rapporto tra assunzioni/risoluzioni a tempo indeterminato), dopo un incremento nel 2015, si è riportato sui livelli del 2014 passando dallo 0,63 nel 2014 allo 0,79 nel 2015 e allo 0,43 nel 2016. Il dato del 2014, inferiore al 2015, è riconducibile in via prioritaria alle numerose uscite di personale femminile

realizzate con il programma mobilità 2013-2014. Nel 2015, il miglior tasso di sostituzione delle donne è da attribuire sia all'effetto degli anticipi di parte delle assunzioni previste nel 2016, effettuate al fine di usufruire degli sgravi contributivi previsti dalla legge di stabilità 2015, che alla riduzione del numero delle risoluzioni a fronte del progressivo innalzamento dei requisiti pensionistici (età e anzianità). Nel 2016 il tasso di sostituzione, anche a fronte degli effetti sopra citati, ritorna ai livelli 2014. Aumenta la percentuale di donne che ricopre posizioni di responsabilità (Dirigenti e Quadri) passando dal 23,14% del 2014 al 23,67% del 2015 fino a raggiungere il 24,06% del 2016.

Pay gap

	2014	2015	2016
Pay gap senior manager (donne vs uomini)	97%	97%	98%
Pay gap middle manager e senior staff (donne vs uomini)	96%	97%	97%
Pay gap impiegati (donne vs uomini)	97%	97%	97%
Pay gap operai (donne vs uomini)	101%	97%	95%
Pay gap totale (donne vs uomini)	97%	97%	97%

Nel 2016 è stata aggiornata la rilevazione del pay gap di genere, con riferimento al nuovo perimetro secondo la metodologia Eni consolidata che neutralizza, nella comparazione retributiva, gli eventuali effetti derivanti da differenze di livello di ruolo e anzianità. Tale rilevazione è stata condotta a livello worldwide con una copertura della popolazione pari a oltre il 90% (oltre 30.000 risorse in 48

Paesi). I risultati dell'analisi a livello globale confermano un sostanziale allineamento tra le retribuzioni della popolazione femminile e quella maschile a parità di livello di ruolo e anzianità, con scostamenti rispetto agli anni precedenti statisticamente non rilevanti. Per omogeneità di confronto, i dati di pay gap degli anni 2014 e 2015 sono stati aggiornati al nuovo perimetro.

Remunerazione

Il rapporto tra la remunerazione fissa dell'AD e la remunerazione fissa media del resto della popolazione

nel 2016 è pari a 28, in lieve riduzione rispetto agli anni 2014 e 2015, come evidenziato nella tabella seguente:

	2014	2015	2016
Rapporto tra la remunerazione fissa dell'AD e la retribuzione fissa media dei dipendenti	29	29	28

Il pay mix della remunerazione complessiva dell'AD presenta una significativa focalizzazione sulle componenti variabili, collegate anche a obiettivi di

sostenibilità, con netta prevalenza della componente di lungo termine, come evidenziato nella tabella sotto riportata.

	Politica Mandato	2014-2016
	Target	Massimo
% remunerazione dell'AD collegata a obiettivi di lungo termine	46%	51%
% remunerazione variabile annuale dell'AD collegata a obiettivi di sostenibilità	25%	33%

L'incidenza della componente variabile di lungo termine è calcolata come rapporto tra gli incentivi di lungo termine e la remunerazione totale dell'AD, secondo

quanto previsto dalla politica di remunerazione in caso di raggiungimento degli obiettivi aziendali a livello target e massimo.

La formazione

		2014	2015	2016
Partecipazioni	(numero)	136.419	147.786	159.456
Ore di formazione per tipologia	(ore)	1.212.535	1.098.996	940.227
- HSE e qualità		323.029	324.478	311.845
- Lingua e informatica		187.907	122.472	107.901
- Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		125.764	154.824	182.623
- Professionale - trasversale		176.752	168.834	94.877
- Professionale tecnico-commerciale		399.083	328.388	242.981
Ore di docenza interna ^(a)	(%)	-	17,2%	19,4%
Spese in formazione	(milioni di euro)	39,1	29,1	26,6
Ore di formazione	(ore)	1.212.535	1.098.996	940.227
- di cui e-learning		120.049	183.200	197.085
- di cui in classe		1.092.486	915.796	743.142

(a) Comprende anche i contributi relativi a società non incluse nel perimetro, ad esempio a Saipem.

Nell'ambito di una politica complessiva di efficienza, si registra, nel confronto 2015-2016, una riduzione di circa il 9% della spesa di formazione, percentuale decisamente ridotta rispetto a quella del precedente periodo, che si attestava al 26%. Tale dato è coerente con un cambio del mix delle metodologie formative, che sono passate da una prevalenza di corsi d'aula a un maggior ricorso anche a modalità distance o blended.

Questa nuova strategia ha consentito di progettare corsi più brevi e focalizzati, in grado di raggiungere con maggior facilità le persone indipendentemente dalla loro presenza geografica, incrementando in tal modo in maniera significativa il numero delle partecipazioni (+8%). Tra le iniziative più rilevanti del 2016 si segnala la campagna sui diritti umani, che ha visto 22.000 partecipazioni tra Italia ed estero.

Knowledge Management

(numero)	2014	2015	2016
Comunità/network di conoscenze per settore di applicazione	66	67	68
- business	58	59	59
- trasversale	8	8	9
Partecipanti a comunità/network di conoscenza per settore di applicazione	6.883	8.266	9.913
- business	6.216	7.558	8.935
- trasversale	677	708	978

Nel 2016 si conferma il trend crescente delle attività di Knowledge Management già registrato nel corso degli ultimi anni, dando così evidenza dei continui investimenti volti a coinvolgere un ambito sempre più ampio, in Italia e all'estero, di popolazione di Eni nei processi di gestione

e condivisione della conoscenza. A fine 2016 il sistema di Knowledge Management è costituito complessivamente da 68 comunità attive, con una popolazione totale di 9.913 persone coinvolte, con un incremento del 20% rispetto allo scorso anno.

Coinvolgimento delle persone

		2014	2015	2016
Eni Engage - numero di meeting trasmessi online	(numero)	7	12	13
Eni Engage - accessi ai meeting trasmessi online (totale click)		29.252	34.487	34.102
Eni Engage - giudizio su chiarezza degli obiettivi Eni (voto max 6)		4,7	4,8	4,9
MyEni - utenze abilitate al MyEni		26.172	24.396	24.664
MyEni - copertura utenze MyEni su n. dipendenti in servizio	(%)	77	73	75 ^(a)

(a) % su totale dipendenti in servizio al dicembre 2016.

Nel 2016 è stata realizzata la survey "Your Eni 2016" che ha visto un tasso di partecipazione dell'80% della popolazione aziendale (+9% rispetto alla precedente survey del 2011), la ricezione di oltre 21.000 commenti, la registrazione di un tasso di engagement medio dell'81%, lo sviluppo e l'avvio di un "action plan post-survey" con le principali aree di intervento, di cui sarà monitorato puntualmente l'andamento nel 2017. Il portale MyEni si conferma come principale strumento di comunicazione interna e di supporto all'attività quotidiana delle persone di Eni, che utilizzano la intranet aziendale sia come canale di aggiornamento su strategia, successi e iniziative (attraverso una puntuale attività di storytelling con piani editoriali mirati, eventi interni e con il blog dell'AD) sia come canale di dialogo attraverso il lancio di call to action con le quali i colleghi possono partecipare alla vita aziendale. Su MyEni è stato trasmesso in diretta streaming l'evento di fine anno dell'Amministratore Delegato e del Presidente che ha coinvolto, per il primo anno, i giovani under 30 con meno di 3 anni di anzianità, ottenendo un ottimo riscontro in termini di accessi

al live dell'evento (oltre 9.000 visualizzazioni).

In occasione della survey Your Eni 2016, è stato realizzato un sito dedicato alla comunicazione dei risultati e delle azioni post analisi di clima. Nel sito, raggiungibile da MyEni, è stata trasmessa la diretta dell'evento organizzato dalla funzione centrale HR che ha condiviso, con tutte le persone Eni e con i giovani manager invitati in sala, i risultati della survey. Il sito ha ottenuto oltre 6.000 visualizzazioni e continua ad essere uno spazio sempre aperto e visibile da tutti, che vedrà continui aggiornamenti nel corso del 2017 su azioni post analisi di clima messe in campo dalle diverse aree aziendali.

L'edizione 2016 del programma Engage, l'evento annuale di condivisione degli obiettivi e del piano strategico attraverso incontri in diretta streaming di tutte le linee di business, ha proposto alcune novità per rispondere alle esigenze di tempestività e di maggiore coinvolgimento delle persone di Eni. Tra le novità più apprezzate, la trasversalità con la presenza di relatori ospiti da altre aree per una visione sempre più integrata e una più ampia interazione nel portale dedicato al programma.

Valorizzazione delle persone

%	2014	2015	2016
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri, giovani laureati)	57	61	74
(di cui dirigenti)	97	99	100
Dipendenti coperti da review annuale (dirigenti, quadri, giovani laureati)	89	90	93
(di cui dirigenti)	98	99	99

Si evidenzia una copertura complessiva in crescita (+13% rispetto al 2015) sulla popolazione dirigenti, quadri, giovani laureati, a conferma del graduale processo di estensione dello strumento di valutazione delle performance. Sulla

popolazione target del processo (dirigenti, quadri con responsabilità formalizzata e giovani laureati) si raggiunge la copertura completa del target senior manager, mentre quella dei quadri responsabili e dei giovani laureati si attestano

rispettivamente al 72% e al 70%, con incrementi significativi soprattutto nelle realtà estere (+12%).

Nell'ambito dell'annual review, rispetto al 2015, si conferma la mappatura quasi completa del senior management attraverso management review e un incremento del +3% della popolazione target (dirigenti, quadri, giovani laureati). Inoltre, si evidenzia un trend di forte crescita in particolare nel target giovani laureati, con specifico riferimento all'anzianità aziendale 3-7 anni: +12% a livello mondo, +16% nelle sole realtà estere, a testimonianza di un'azione sempre più incisiva di tali strumenti e processi anche a livello internazionale.

Nell'ambito del processo di valutazione del potenziale sono state realizzate il 73% delle Valutazioni di Potenziale (attraverso la metodologia di Development Center, Assessment Center e Focused Interview) rispetto a quelle pianificate dalle Aree di Business con trend globale in miglioramento (+3%).

Negli ultimi anni il processo è stato applicato in maniera più selettiva specialmente nel contesto internazionale, sia per ragioni logistiche che per aspetti di costo, pur registrando un incremento delle attività del 9% rispetto al 2015.

Nel 2016 sono state valutate inoltre tramite la metodologia del Management Appraisal oltre 100 risorse tra quadri e dirigenti.

Sicurezza⁶

		2014	2015	2016
Indice di frequenza infortuni	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	0,33	0,20	0,23
- dipendenti		0,28	0,19	0,30
- contrattisti		0,35	0,20	0,19
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0,015	0,009	0,010
- dipendenti		0,010	0,012	0,017
- contrattisti		0,017	0,007	0,007
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	0,71	0,45	0,35
- dipendenti		0,56	0,41	0,36
- contrattisti		0,79	0,47	0,35
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	1,03	1,46	0,72
- dipendenti		0	0	0
- contrattisti		1,53	2,23	1,09
Numero di fatality		3	4	2
- dipendenti		0	0	0
- contrattisti		3	4	2
Near miss	(numero)	1.729	1.489	1.644
Ore di formazione sulla sicurezza	(ore)	245.976	260.557	251.383
- di cui ai dirigenti		3.283	3.031	2.145
- di cui ai quadri		46.021	41.479	30.887
- di cui agli impiegati		130.532	139.293	149.514
- di cui agli operai		66.140	76.755	68.836

Nel 2016 è proseguita in modo significativo la riduzione dell'indice di frequenza infortuni totali registrabili della forza lavoro (-20,8% rispetto al 2015), ma si è registrato un lieve

aumento dell'indice di frequenza (0,23 Vs 0,20) e dell'indice di gravità (0,01 Vs 0,009). Si sono purtroppo verificati 2 infortuni mortali a contrattisti E&P in Egitto e in Congo.

6) Gli indici infortunistici sono calcolati considerando i soli eventi classificati come Work Related.

Nel 2016 sono state intensificate le visite di controllo in campo e le attività di qualifica HSE dei fornitori, è stato avviato l'utilizzo presso le realtà operative di risorse interne formate nei centri di eccellenza di Gela (Safety Competence Center e Safety Training Center), è proseguita

l'implementazione di progetti specifici di formazione e sensibilizzazione, quali la nuova fase del programma di comunicazione e formazione "Eni in Safety" finalizzata a diffondere a tutti i livelli aziendali le lesson learnt connesse a near miss ed eventi incidentali.

Salute

(numero)	2014	2015	2016
Health Impact Assessment realizzati	32	17	8
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria	28.961	25.497	31.364
Numero di servizi sanitari forniti	462.305	484.828	586.973 ^(a)
- di cui a dipendenti	373.348	385.459	445.207 ^(a)
- di cui a contrattisti	-	-	78.895 ^(a)
- di cui a famigliari	-	-	56.677 ^(a)
- di cui ad altri	-	-	6.194 ^(a)
OIFR Occupational Illness Frequency Rate ^(b)	0,22	0,10	0,15
Numero di malattie professionali	140	125	133
- di cui impiegati	21	9	14
- di cui precedentemente impiegati	119	116	119
Numero di registrazioni a iniziative di promozione della salute			23.037
- di cui a dipendenti			13.585
- di cui a contrattisti			6.535
- di cui a familiari			2.917

(a) I dati riportati per il 2014 e il 2015 si riferiscono unicamente alle prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali. I criteri di elaborazione del dato sono stati revisionati dal 2016. In particolare, l'indicatore è stato modificato al fine di rappresentare il numero di servizi sanitari sostenuti dall'azienda e non unicamente le prestazioni sanitarie offerte da strutture aziendali. Inoltre, tale dato comprende, per il 2016, il numero di vaccinazioni erogate.

(b) (Malattie professionali denunciate)*1.000.000

Nel 2016 è proseguito in tutte le società del gruppo il programma di implementazione del sistema di gestione salute con l'obiettivo di promuovere e mantenere la salute e il benessere delle persone Eni e assicurare un'adeguata gestione del rischio negli ambienti lavorativi.

A conferma di ciò, le aree di business hanno eseguito i programmi di sorveglianza sanitaria consuntivando un risultato in linea con quanto pianificato dai medici competenti.

Inoltre, il settore upstream, al fine di valutare i potenziali impatti dei progetti sulla salute delle comunità coinvolte, nel 2016 ha concluso 8 studi di HIA, di cui 5 come studi integrati ESHIA (Environmental and Social Health Impact Assessment): 1 in Myanmar, 1 in Messico, 1 in Egitto, 2 in Italia, 1 Environmental Social and Health (ESH) baseline e 2 pre-ESHIA (in Egitto e in Algeria).

Per quanto riguarda le malattie professionali, nel corso del 2016, si registra un aumento del dato complessivo di circa il 6,4% passando da 125 a 133 malattie denunciate.

Nel 2016 è stato introdotto, nell'ambito del nuovo modello di reporting salute, l'indicatore "Numero di servizi sanitari forniti" che sostituisce il precedente indicatore "Numero di prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali" (riportato per gli anni 2014 e 2015) e che comprende anche il numero di prestazioni erogate dalle strutture sanitarie non aziendali. Il numero di servizi sanitari sostenuti dall'azienda nel 2016 è pari a 586.973, di cui 445.207 a favore di dipendenti, 56.677 a favore di familiari e 85.089 a favore di contrattisti ed altri.

Infine, il numero di partecipazioni a iniziative di promozione della salute sono 23.037, di cui 13.585 dipendenti, 2.917 familiari e 6.535 contrattisti.

Relazioni industriali

(numero)	2014	2015	2016
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	28.123	27.426	27.940
Consultazioni, negoziazioni con i sindacati su cambiamenti organizzativi	308	334	295
Dipendenti iscritti ai sindacati	13.715	12.627	12.964

Nel 2016 è stata data attuazione, attraverso la realizzazione di corsi di formazione specifici, all'impegno assunto nell'accordo quadro globale sulle Relazioni Industriali a livello internazionale e sulla Responsabilità Sociale dell'Impresa siglato a Barcellona il 6 luglio 2016

finalizzato a valorizzare, applicare e diffondere il rispetto dei diritti umani e del lavoro, della non discriminazione, della diversity (gender equality/equal opportunity e maternity protection) nonché il riconoscimento delle Convenzioni ILO.

Contenzioso del lavoro

		2014	2015	2016
Contenziosi dipendenti	(numero)	883	977	812
Rapporto prevenzione/controversie		391/883	648/977	562/812
Rapporto controversie/dipendenti	(%)	2,58	2,90	2,46

Nel 2016, grazie all'impegno per la prevenzione delle controversie di lavoro attraverso attività di precontenzioso mirate al contenimento delle vertenze e degli oneri che ne conseguono, il tasso di conflittualità è il più basso rilevato nel triennio (2,46%). La maggior parte delle vertenze è pendente in Italia (758) e, nel 37% dei casi, riguardano la richiesta di danni da parte di ex lavoratori, o loro eredi, per asserite malattie professionali. Si tratta di patologie conseguenti all'esposizione ad agenti potenzialmente dannosi avvenute nel passato, spesso anche prima degli anni '90, in siti industriali non gestiti da Eni ma acquisiti anni dopo a seguito di operazioni societarie.

A livello globale, le rivendicazioni che hanno per oggetto richieste direttamente connesse con lo svolgimento del rapporto di lavoro quali, ad esempio, il superiore inquadramento contrattuale, il riconoscimento di differenze retributive e il presunto demansionamento, continuano a mantenersi su un livello estremamente basso, che, se rapportato al numero dei dipendenti, equivale allo 0,16% di quelli in servizio a fine dicembre 2016 (0,30% nel 2015). Ciò a conferma di un modello di organizzazione del lavoro che consente alle persone Eni di esprimersi al meglio delle proprie competenze e potenzialità.

Ambiente

Certificazioni dei Sistemi di Gestione HSE e Spese

		2014	2015	2016
Certificazioni OHSAS 18001	(numero)	105	107	103
Certificazioni ISO 14001		102	101	99
Registrazioni EMAS		10	10	10
Certificazioni ISO 50001		9	13	18
Spese e Investimenti Totali HSE	(migliaia di euro)	1.171.068	1.066.000	1.101.619
- di cui spese correnti		828.151	826.521	838.990
- di cui investimenti		342.917	239.479	262.629
- di cui Spese e Investimenti Totali Sicurezza		248.226	313.844	287.809
- di cui spese correnti		150.907	234.771	239.484
- di cui investimenti		97.318	79.073	48.325
- di cui Spese e Investimenti Totali Ambiente		760.393	625.860	588.651
- di cui spese correnti		590.859	492.702	466.541
- di cui investimenti		169.534	133.158	122.110

Nel 2016 il numero complessivo di certificati OHSAS 18001 e ISO 14001 risulta inferiore agli anni precedenti in relazione a variazioni del dominio di consolidamento e ad accorpamenti di più realtà operative sotto un medesimo certificato.

Nel 2016 la percentuale di società controllate che presentano un profilo di rischio HSE significativo certificate è pari al 97% per lo standard OHSAS 18001 e pari al 95% per lo standard ISO 14001. Le rimanenti società non ancora certificate sono realtà di recente acquisizione con previsione di copertura per entrambe le norme entro il 2017.

Le principali unità produttive dei settori R&M e Chimica e G&P hanno conseguito la Registrazione EMAS e la certificazione dei sistemi di gestione dell'energia secondo

lo standard ISO 50001.

Le spese totali HSE del 2016 ammontano a circa 1.102 milioni di euro, complessivamente in aumento del 3,3% rispetto al 2015.

Le spese in sicurezza, pari al 26% circa della spesa totale HSE del 2016, sono diminuite dell'8,3% dopo il forte aumento del 2015 e hanno riguardato principalmente la manutenzione di impianti e attrezzature (117,4 milioni di euro). Le spese ambientali, pari al 53% della spesa totale HSE del 2016, sono diminuite del 5,9% rispetto al 2015 e sono principalmente da attribuire alla bonifica di suolo e falde (tra cui: messa in sicurezza di emergenza e operativa, decommissioning e ripristini, per un totale di 233,9 milioni di euro) e alla gestione dei rifiuti.

Tutela delle risorse idriche e biodiversità

		2014	2015	2016
Prelievi idrici totali	(Mm ³)	1.874	1.805	1.851
- di cui acqua di mare		1.704	1.634	1.710
- di cui acqua dolce		160	157	130
- di cui: acqua dolce prelevata da acque superficiali, da sottosuolo, da acquedotto o cisterna		141	137	120
- di cui acqua salmastra proveniente da sottosuolo o superficie		10	13	12
Totale acqua di produzione estratta (E&P)	(Mm ³)	63	67	65
- di cui re-iniettata comprese quelle iniettate in pozzi profondi a scopo disposal		35	37	38
Acque di produzione re-iniettate comprese quelle iniettate in pozzi profondi a scopo disposal / Acque di produzione totali	(%)	56	56	58
% di acqua dolce riciclata	(%)	82	82	84
Acqua dolce scaricata	(Mm ³)	120	120	104
Acqua di mare scaricata	(Mm ³)	1.628	1.539	1.634
Spese Totali Risorse e scarichi idrici ^(a)	(migliaia di euro)	42.823	82.286	75.453
- di cui spese correnti		26.232	66.599	53.558
- di cui investimenti		16.591	15.687	21.895
Spese Totali e biodiversità ^(a)	(migliaia di euro)	4.668	3.979	3.899
- di cui spese correnti		4.668	3.979	3.899
- di cui investimenti		-	-	-

(a) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Certificazioni dei Sistemi di Gestione HSE e Spese".

Nel 2016 si è registrato un aumento dei prelievi idrici totali del 2,6% rispetto al 2015 (pari a circa 47 Mm³), riconducibile all'incremento dei prelievi di acqua di mare (+4,6%, per un totale di circa 76 Mm³ in più) per la crescita della produzione elettrica e dell'impiego operativo delle navi per il trasporto di LNG, con maggiore utilizzo della risorsa per il raffreddamento nelle centrali e lo zavorramento delle navi. In calo i prelievi di acqua dolce (-17,6%) e di acqua salmastra (-11,2%). La riduzione dei prelievi di acqua dolce (-28 Mm³) è riconducibile essenzialmente allo stabilimento petrolchimico Versalis di Mantova dove nel 2016 i prelievi sono diminuiti di oltre 17 Mm³ sia per fermate programmate di alcuni impianti, sia per l'avvio nel mese di giugno della vasca di riciclo delle acque.

La percentuale di riutilizzo delle acque dolci è in aumento in tutti i settori, con un valore Eni salito nel 2016 all'84%.

Nel settore E&P la percentuale di acqua di produzione reiniettata ha raggiunto la quota del 58%, soprattutto per il contributo delle attività in Ecuador, Egitto e Congo; in quest'ultimo le buone performance sono dipese dalla reiniezione nel campo di Mboundi e dalla ripresa a luglio di quelle nel campo di Loango a seguito di attività di revamping.

Nel 2016, solo il 5% dei prelievi complessivi di Eni di acqua dolce ha avuto luogo in aree a stress idrico, per la maggior parte in siti del settore E&P. Nei siti a maggior consumo vengono implementati Piani Locali di gestione delle acque.

Gestione degli spill^(a)

		2014	2015	2016
Oil spill operativi				
Numero totale di oil spill (> 1 barile)	(numero)	76	83	82
- di cui E&P		74	59	73
Volume oil spill (> 1 barile)	(barili)	1.161	1.634	1.159
- di cui E&P		936	1.177	1.025
Oil spill operativi / Produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(barili/Mbarili)	1,10	1,28	1,15
Oil spill da sabotaggio (inclusi i furti)				
Numero di oil spill (> 1 barile)	(numero)	286	167	156
- di cui E&P		284	158	141
- di cui R&M e C		2	9	15
Volume totale di oil spill (> 1 barile)	(barili)	14.401	14.847	4.489
- di cui E&P		6.610	10.530	3.760
- di cui R&M e C		7.791	4.317	729
Numero Totale di chemical spill nell'ambiente	(numero)	14	43	24
Volume Totale di chemical spill nell'ambiente	(barili)	1.416	1.211	18
Spese e investimenti prevenzione spill ^(b)	(migliaia di euro)	34.670	39.446	37.078
- di cui spese correnti		5.210	8.751	15.675
- di cui investimenti		29.460	30.696	21.403

(a) Come da standard internazionali tutti i valori sopra riportati sono riferiti a eventi superiori a 1 barile. I dati riferiti ai sabotaggi includono gli spill dovuti a tentativi di furto di petrolio e vandalismo.

(b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Certificazioni dei Sistemi di Gestione HSE e Spese".

Tutti gli oil spill del 2016 sono riconducibili esclusivamente ai settori E&P ed R&M e Chimica. I quantitativi sversati si sono ridotti di oltre il 65% rispetto al 2015. Il trend ha riguardato sia gli eventi da atti di sabotaggio e terrorismo (-10.358 barili rispetto al 2015) sia quelli derivanti da incidenti operativi (-475 barili rispetto al 2015) e ha interessato entrambi i settori.

I volumi sversati a seguito di oil spill operativi nel 2016 sono riconducibili per oltre l'88% alle attività del settore E&P e sono localizzati per circa il 75% in Nigeria, Egitto e Algeria. Nel settore, sebbene il numero degli eventi sia aumentato rispetto al 2015 (73 vs 59), i volumi sversati si sono ridotti di circa il 13%, soprattutto per la contrazione del fenomeno in Nigeria (-199 barili rispetto al 2015) grazie agli interventi di revamping di alcune linee. La riduzione ha riguardato anche l'indice relativo ai barili di oil spill operativi riferiti alla produzione (-10,5%), sceso a 1,15 barili/Mbarili (era 1,28 barili/Mbarili nel 2015).

Nel settore R&M e Chimica gli oil spill operativi hanno registrato un calo pari ad oltre 290 barili rispetto al 2015. Anche nel 2016 gli sversamenti da atti da sabotaggio e

terrorismo hanno riguardato esclusivamente due Paesi: la Nigeria (settore E&P) e l'Italia (rete oleodotti). Nel settore E&P, cui è riconducibile l'84% dei volumi sversati, il fenomeno è risultato in calo sia nel numero di eventi occorsi (-10,8% rispetto al 2015) sia nei relativi volumi spillati (-64,3%). I risultati conseguiti sono il frutto delle misure intraprese in stretto coordinamento con le istituzioni governative preposte, sia sul fronte della prevenzione sia su quello della risposta, con un incremento significativo del numero delle squadre presenti sul territorio per la sorveglianza aerea e via terra e per l'intervento di contenimento tempestivo di eventuali sversamenti. In miglioramento rispetto al 2015 la performance relativa ai chemical spill, con una riduzione sia del numero di eventi (da 43 a 24) sia dei relativi volumi sversati (-98,5%). Tutti i chemical spill del 2016 sono riconducibili al settore E&P, ad eccezione di un evento di entità limitata (0,15 barili) verificatosi nel settore R&M e Chimica presso lo stabilimento Versalis di Szazhalombatta in Ungheria. In E&P l'evento più significativo (17,6 barili circa) ha riguardato la controllata Eni Norge.

Tutela dell'aria

		2014	2015	2016
Emissioni di NO _x (ossidi di azoto)	(ton NO ₂ eq)	64.688	68.994	56.005
Emissioni di NO _x /produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton NO ₂ eq/ktep)	0,467	0,464	0,350
Emissioni di NO _x /kWheq (EniPower)	(g NO ₂ eq/kWheq)	0,144	0,137	0,125
Emissioni di SO _x (ossidi di zolfo)	(ton SO ₂ eq)	20.267	10.707	8.946
Emissioni di SO _x /produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton SO ₂ eq/ktep)	0,111	0,034	0,035
Emissioni di SO _x /kWheq (EniPower)	(g SO ₂ eq/kWheq)	0,0008	0,0009	0,0010
Emissioni di SO _x /lavorazioni di greggio e semilavorati (raffinerie) ^(a)	(ton SO ₂ eq/kt)	0,320	0,295	0,217
Emissioni di NMVOC (Non Methan Volatile Organic Compounds)	(ton)	26.172	20.621	15.948
Emissioni di PST (Particolato Sospeso Totale)	(ton)	1.648	1.791	1.447
Spese e investimenti protezione aria ^(b)	(migliaia di euro)	59.842	51.271	47.180
- di cui spese correnti		28.975	20.985	22.080
- di cui investimenti		30.867	30.286	25.100

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

(b) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Certificazioni dei Sistemi di Gestione HSE e Spese".

Nel 2016 le emissioni di NO_x si sono ridotte del 18,8% rispetto al 2015. In E&P in particolare, a cui è riconducibile oltre il 77% del dato consolidato Eni, il parametro è diminuito sia in valore assoluto (oltre -15.000 tonnellate) sia riferito alla produzione (-24,6%) principalmente per il minor consumo di fuel gas presso NAOC in Nigeria.

Nel settore G&P le emissioni di NO_x sono complessivamente aumentate (+51,5%) per l'incremento dei quantitativi di gas trasportato da parte di Sergaz, mentre il fattore di emissione specifico di EniPower è diminuito, grazie alla piena operatività a regime dei bruciatori VeLoNO_x degli impianti. Stabile il contributo del settore R&M e Chimica (-0,9% la variazione rispetto al 2015).

Nel 2016 è proseguito il trend in calo delle emissioni di SO_x (-16,5%, pari a circa -1.761 tonnellate rispetto al 2015), significativamente influenzato dall'andamento del settore R&M e Chimica (-29,5%, pari ad oltre -1.800 tonnellate) per l'utilizzo di un diverso mix di combustibili presso le raffinerie di Livorno, Taranto e Sannazzaro (con riduzione anche del relativo indice riferito alla produzione, calato del 26,5%) e per la fermata programmata dell'impianto cracking del petrolchimico Versalis di Dunkerque nella seconda parte dell'anno. Nel settore E&P, al quale rimane riconducibile

il 47% del dato Eni 2016, le emissioni di SO_x sono risultate sostanzialmente stabili, sia nei valori assoluti sia riferite alla produzione. In G&P le emissioni sono aumentate (+27,2% per un totale di 75 tonnellate circa in più rispetto al 2015) per i contributi sia di LNG Shipping (per il differente impiego operativo delle navi, in aumento del 50% rispetto allo scorso anno) sia di EniPower, dove le emissioni di SO_x sono riconducibili esclusivamente alla centrale di Ferrara Erbognone e dipendono dalla composizione chimica del syngas utilizzato.

Le emissioni di NMVOC sono calate del 22,7% rispetto al 2015, per il contributo di tutti i settori e in particolare di E&P (oltre -4.000 tonnellate), in relazione al proseguimento nel 2016 delle campagne di contenimento delle emissioni fuggitive. Anche le emissioni di PST registrano un calo rispetto al 2015 (-19,2%) per i contributi dei settori E&P ed R&M e Chimica. In E&P il trend è dovuto principalmente alle attività in Nigeria, Indonesia, Egitto e Angola. In R&M e Chimica l'andamento è riconducibile alla raffineria di Taranto per un diverso assetto degli impianti e per un minor consumo di olio combustibile. Nel settore G&P il parametro risulta viceversa in aumento per i citati incrementi nei trasporti di gas in Sergaz e nell'operatività delle navi in LNG Shipping.

Rifiuti

		2014	2015	2016
Totale Rifiuti da attività produttive prodotti	(ton)	1.174.124	1.230.368	800.874
- di cui da attività di perforazione		342.643	308.306	225.454
Rifiuti da attività produttive pericolosi prodotti		305.331	323.078	256.894
Rifiuti da attività produttive non pericolosi prodotti		868.793	907.290	543.980
Spese e investimenti gestione rifiuti ^(a)	(migliaia di euro)	125.049	139.231	133.801
- di cui spese correnti		124.583	138.506	133.715
- di cui investimenti		466	725	86

(a) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Certificazioni dei Sistemi di Gestione HSE e Spese".

I rifiuti da attività produttive generati in Eni nel 2016, pari a 800.874 tonnellate, sono in diminuzione del 34,9% rispetto all'anno precedente (pari a circa 430.000 tonnellate), sia per il contributo dei pericolosi (-20,5%) che dei non pericolosi (-40%).

Il trend è riconducibile principalmente al settore E&P (cui rimangono riconducibili oltre il 77% dei rifiuti da attività produttive Eni) che, rispetto al 2015, ha registrato un decremento di oltre 443.000 tonnellate per il calo sia dei rifiuti pericolosi (-27%, principalmente per la riduzione dei fanghi oleosi in Nigeria e per la riduzione dei detriti di perforazione a base oleosa in Angola) che di quelli non pericolosi (-45,5% per la riduzione dei rifiuti di perforazione e delle acque di produzione smaltite come rifiuto in Italia per la temporanea sospensione delle attività del Distretto Meridionale in Val D'Agri nel 2016, dei fanghi di perforazione a base sintetica in Indonesia e dei detriti di perforazione a base acquosa in Egitto).

Per gli altri settori, in relazione ai rifiuti pericolosi, si segnala un sensibile aumento in G&P (+88%, pari a +439 tonnellate, per lo smaltimento di oli dovuti alle attività di manutenzione presso le centrali di EniPower) e un trend in riduzione per R&M e Chimica (-5,7%, pari a circa -5.500 tonnellate),

principalmente per i contributi delle raffinerie di Taranto (minori lavorazioni) e Gela (conclusione delle attività di messa in conservazione degli impianti non più in esercizio) e degli stabilimenti petrolchimici Versalis di Brindisi e Priolo (per la ripresa delle regolari attività a valle delle fermate manutentive del 2015 con produzioni straordinarie di rifiuti).

Per quanto riguarda i rifiuti non pericolosi, si sono registrati aumenti nei settori R&M e Chimica (+35,5% pari a circa +18.700 tonnellate per attività straordinarie negli impianti della raffineria di Sannazzaro, per l'annessione della centrale ex EniPower alla raffineria di Livorno e per una maggior produzione di rifiuti da pulizia impianti presso quella di Gela) e Corporate e Altre attività (+80,2%, pari a circa +2.240 tonnellate per il riavvio presso Syndial delle attività dell'impianto delle saline Conti Vecchi dopo l'intervento di riqualificazione).

Nel settore G&P i rifiuti non pericolosi hanno viceversa registrato una riduzione (-18,2%, pari a circa -2.290 tonnellate), riconducibile agli andamenti delle attività di manutenzione degli stabilimenti EniPower e, limitatamente al sito di Ferrara, al calo della produzione di fanghi da chiarificazione acque grazie alla migliore qualità della fonte di approvvigionamento (acque del fiume Po).

Bonifiche

		2014	2015	2016
Rifiuti da attività di bonifica prodotti	(ton)	10.061.883	5.940.604	4.483.485
- di cui pericolosi		3.525.537	104.602	71.603
- di cui non pericolosi		6.536.346	5.836.003	4.411.882
Spese e investimenti bonifiche suolo e falda ^(a)	(migliaia di euro)	277.213	210.835	233.903
- di cui spese correnti		266.545	206.944	223.812
- di cui investimenti		10.668	3.890	10.091

(a) Il dato è parte delle spese e investimenti ambientali riportati nel prospetto "Certificazioni dei Sistemi di Gestione HSE e Spese".

La spesa complessiva per le bonifiche nel 2016 ammonta a circa 233,9 milioni di euro, in crescita rispetto allo scorso anno del 10,9%. La principale voce di spesa (72%) riguarda la messa in sicurezza di emergenza e la bonifica delle acque di falda. Il 56% dei volumi di rifiuti da bonifica prodotti si riferisce alle acque di falda emunte. In termini volumetrici, la diminuzione del 53% rispetto all'anno scorso (pari a più di 2,5 milioni di tonnellate) è legata al processo di svincolo dal regime rifiuti che procede ai sensi dell'art. 243 nel D.Lgs. 152/06 (come sostituito dall'art. 41, comma 1, legge n. 98 del 2013).

Il volume di attività testimonia la complessità e variabilità della realtà Eni che spazia dai 17 Siti di Interesse Nazionale

(raffinerie, petrochimici e siti dismessi), ai punti vendita del settore R&M o alle piazzole pozzo del settore E&P. Le attività di bonifica sono sostanzialmente allineate agli anni precedenti con la prosecuzione della realizzazione dei progetti di bonifica approvati e il follow up tecnico/amministrativo dei numerosi procedimenti in essere.

I progetti più rilevanti sono realizzati principalmente da Syndial, società dedicata alla bonifica dei siti contaminati dismessi (64% delle spese nel 2016) e dal settore R&M e Chimica (34%); nel corso del 2016 è proseguito il trasferimento delle attività di bonifica a Syndial da parte delle linee di business, ivi compresa la cessione di ramo di azienda (Bonifiche dei siti dismessi) da parte di R&M.

Innovazione

Ricerca e sviluppo

		2014	2015	2016
Spese in R&S	(milioni di euro)	174	176	161
Valore tangibile generato da R&S		728	734	1.395
Domande di primo deposito brevettuale	(numero)	64	33	40
- di cui depositi sulle fonti rinnovabili		29	16	12
Brevetti in vita	(numero)	6.002	6.217	6.314
Età media dei brevetti	(anni)	8,56	8,93	9,05
Spesa in R&S per tematica ^(a)	(milioni di euro)			
- Sicurezza e riduzione rischi		-	-	18,9
- Ambiente		-	-	8,3
- Riduzioni emissioni ed efficienza energetica		-	-	11,8
- New Energy (gas advocacy, carbon utilization, bioraffinazione, Chimica Verde, fonti rinnovabili)		-	-	51,1
Numero di partnership in R&S ^(b) :	(numero)	880	806	769
- di cui con Università e Centri di Ricerca		165	159	128
Numero di Utenti attivi in #KMS ^(c)	(numero)	591	949	1.806
Impacting Knowledge ^(d)		748	1.176	1.943

(a) Una nuova organizzazione della ricerca con avvio del Programma Energy Transition rendono questa classificazione significativa solo a partire dal 2016.

(b) Le partnership considerano gli ordini di acquisto relativi a beni e servizi funzionali all'attività di R&S di Eni SpA e di Versalis SpA.

(c) Il numero di utenti attivi riporta il numero di utenti univoci che hanno scritto almeno un post all'interno di #KMS nel corso dell'anno.

(d) Gli Impacting Knowledge comprendono Knowledge Nuggets, KM webinars, Innovation Idea Management (ad esclusione del 2014), e Applicazione di Tecnologie Innovative.

Per il 2016 l'impegno economico di Eni in attività di ricerca scientifica e sviluppo tecnologico ammonta a 161 milioni di euro. La diminuzione della spesa nel 2016 è dovuta a un'ottimizzazione del portafoglio R&S, privilegiando l'internalizzazione delle attività e la ricerca su prodotti con target applicativi. Questi interventi hanno portato a un aumento dei ritorni economici e delle milestone di progetto raggiunte.

Il valore tangibile generato da R&S è misurato attraverso i benefici economici legati all'applicazione di tecnologie di prodotto/processo innovative. Il valore complessivo generato si divide in: (a) benefici realizzati e (b) benefici attesi.

I benefici realizzati sono intesi al 100% di partecipazione nei progetti di applicazione tecnologica e al lordo della fiscalità. I benefici attesi sono invece legati a (i) progetti d'investimento che impiegano tecnologie innovative e (ii) riduzioni delle spese previste per l'abbandono delle infrastrutture upstream, che sono determinati in termini di Net Present Value (NPV) al 100% di partecipazione e al lordo della fiscalità, e (iii) agli incrementi di riserve 2P determinati riproporzionando al 100%

il NPV/boe unitario determinato in quota Eni a metodologia SEC. Tra questi ultimi è incluso anche il beneficio delle tecnologie applicate in ambito esplorativo, che contribuiscono a un aumento sia del tasso di successo che dei valori associati. I benefici sono rilevati in ottica "what if", ossia come variazione rispetto all'applicazione della migliore soluzione tecnologica disponibile sul mercato o, nel caso di nuovi prodotti, come margine derivante dalla vendita del nuovo prodotto al netto degli eventuali prodotti sostituiti. Il valore creato nel 2016 dalle tecnologie e dai prodotti innovativi di Eni è stimato in 1.395 milioni di euro. Nel 2016 il 27% del valore dei benefici generati dalla R&S è stato realizzato nell'anno, laddove nel 2015 era del 71% e del 100% nel 2014: il significativo incremento dei benefici attesi è relativo principalmente allo sviluppo del campo di Zohr e alla riduzione delle stime di abbandono dei pozzi petroliferi per attività in Italia, Stati Uniti, Nigeria e Angola. Nell'ambito della gestione dell'Intellectual Property a sostegno dell'innovazione tecnologica, è stato depositato nel 2016 un totale di 40 nuove domande di brevetto di cui 12 direttamente mirate allo sviluppo di tecnologie nel settore

delle fonti rinnovabili e 3 focalizzati su metodi innovativi per il trattamento di acque e suoli contaminati. Questo dato, in recupero (+21%) dopo il calo del 2015, è ancora influenzato, oltre che dalla normale variazione statistica, anche dalla maturità dei progetti, orientati maggiormente ad attività connesse a iniziative di valorizzazione industriale dei risultati della ricerca, tipicamente caratterizzate da più bassa intensità di brevettazione. L'età media del portafoglio è in linea con il dato del 2015, grazie a un'attività di sorveglianza e aggiornamento del portafoglio per mantenerlo coerente con gli indirizzi industriali e di business di Eni e delle sue consociate. Nel 2016 la strategia di Knowledge Management System (#KMS) è stata focalizzata su due aspetti: la qualità dei contenuti condivisi all'interno del portale,

nonché la diffusione degli strumenti di KM e della cultura della condivisione. In primo luogo si è registrato un netto incremento del numero di utenti attivi sul portale #KMS (+90% rispetto al 2015), ovvero delle persone Eni che in prima persona hanno condiviso know how tramite gli strumenti forniti dal portale. Contestualmente vi è stato un incremento del 65% degli Impacting Knowledge, ovvero di quei contenuti considerati di qualità da parte delle famiglie professionali che utilizzano il portale #KMS e impattanti per il business aziendale. Il 2016 ha visto quindi, a fronte di una riduzione dei post a limitato valore aggiunto, un incremento sia nella qualità dei contenuti condivisi che nell'allargato impegno delle persone Eni nelle iniziative di Knowledge Management promosse tramite il portale #KMS.

Diritti umani

		2014	2015	2016
Ore di formazione sui diritti umani ^(a)	(numero)	700	32.824	89.894
- di cui in classe		700	0	354
- di cui e-learning		0	32.824	89.540
Partecipazioni a corsi sul tema dei diritti umani		100	8.206	22.562
Fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani		3.846	2.806	4.728
% procurato verso fornitori sottoposti a procedure di qualifica incluso screening sui diritti umani	(%)	90	87	96
Audit in ottica SA8000 effettuati ^(b)	(numero)	20	16	24
- di cui follow-up		12	8	8
Contratti di security contenenti clausole sui diritti umani ^(c)	(%)	95	85	91
Siti critici coperti da assessment/survey	(numero)	23	35	35
Siti verificati tramite check list		134	258	295
Paesi con vigilanza armata a presidio dei siti		11	7	8
Personale security formato sui diritti umani		143	61	53

(a) Nel 2015 includono le ore del corso relativo alla "non discrimination"; nel 2016 comprendono sia il corso di "non discrimination" che il corso di "human rights".

(b) Il dato include Audit in ottica SA8000 su 12 fornitori di Eni SpA in Italia, 4 fornitori delle consociate in Kazakistan e Mozambico e 8 follow-up su Audit svolti nel 2015 in Algeria, Ecuador, Ghana e Vietnam.

(c) A partire dal 2016 il dato è riferito al solo perimetro della MSG Security di Eni.

Nel 2016 sono stati effettuati, in aggiunta alle ordinarie verifiche svolte durante le fasi di qualifica:

- 16 audit in ottica SA8000 su fornitori di Eni SpA e di 2 consociate (Kazakhstan e Mozambico);
- 8 follow-up su audit svolti nel 2015 in Algeria, Ecuador,

Ghana e Vietnam.

A supporto di tale attività, nel 2016 sono state formate come Auditor SA8000 2 risorse nelle seguenti consociate: Ghana e Turkmenistan. Il totale di risorse formate raggiunge così le 36 unità, tra cui 2 Lead Auditor.

Sviluppo locale

Community Investment

Community Investment per settore di intervento (migliaia di euro)	2014	2015	2016
Accesso all'energia	1.907	1.374	4.324
Acqua e sanitation	1.185	1.060	880
Diversificazione economica	28.037	44.392	29.096
Educazione e formazione	12.151	10.594	15.771
Life on land	16.596	3.894	6.903
Livelihood restoration & resettlement	-	2.535	5.367
Salute	3.305	7.203	3.082
Stakeholder e gestione della sostenibilità	2.233	3.920	1.453
Totale complessivo	65.414	74.972	66.876

La spesa complessiva in interventi per il territorio derivanti da accordi e convenzioni (Community Investment) ammonta nel 2016 a circa 67 milioni di euro, di cui circa il 94% realizzata nell'ambito delle attività upstream. La spesa maggiore ha riguardato l'Asia con circa 33 milioni di euro (50% del totale) comprensivi di circa 5,4 milioni di euro per attività di resettlement e livelihood restoration per il progetto di rilocalizzazione degli abitanti dei villaggi di Berezovka e Bestau. In Africa sono

stati spesi un totale di 17,5 milioni di euro (26% del totale), di cui 15,5 milioni di euro in Africa Sub-Sahariana. Nel 2016 si registra un impegno significativo di Eni nel settore diversificazione economica (29,1 milioni di euro, 44% del totale) dovuto principalmente a interventi di sviluppo infrastrutturale e sociale in Kazakhstan, Nigeria e Congo, e nel settore educazione e formazione (15,8 milioni di euro, 24% del totale), con interventi significativi in Ghana e Turkmenistan.

Relazioni con i fornitori, consumatori e clienti

Procurato per area geografica 2016

Rapporto		Africa	Americhe	Asia	Italia	Resto d'Europa	Oceania
Numero fornitori utilizzati	(numero)	2.097	825	625	3.160	3.231	103
Procurato totale	(milioni di euro)	3.069	501	464	7.022	2.208	-15 ^(a)
- di cui in beni	(%)	4	20	19	13	23	10
- di cui in lavori		37	5	19	14	19	<1
- di cui in servizi		59	75	62	73	58	90

(a) Il volume negativo di procurato in Oceania è dovuto alla chiusura di un contratto dal valore di 47 milioni di euro che è parzialmente compensato dal restante volume dei contratti emessi nel periodo.

Relazioni con i fornitori		2014	2015	2016
Procurato per macroclasse	(milioni di euro)	24.068	20.350	13.249
- lavori		4.286	1.061	2.664
- servizi		16.749	15.452	8.875
- beni		3.033	3.837	1.710
% procurato top 20	(%)	36	35	21
Fornitori utilizzati	(numero)	13.145	11.380	10.041
Cicli di qualifica effettuati nell'anno		14.664	9.540	27.473
- di cui con esiti negativi	(%)	15	17	14
Verifiche eseguite a seguito di feedback negativo e conseguenti azioni intraprese	(numero)	480	719	933
- sospensioni		114	128	162
- revoche		37	40	8
- stati di attenzione		329	551	763

Nel 2016 hanno lavorato con Eni 10.041 fornitori nel mondo, per un totale di 13,25 miliardi di euro movimentati. Eni considera il rispetto e la tutela dei diritti umani in ogni fase del rapporto con i fornitori, che pertanto vengono sottoposti a una valutazione strutturata, volta a verificarne e a monitorarne la conformità rispetto ai principali standard ILO e, in particolare:

- i) l'impegno per la promozione e il rispetto delle condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro,
- ii) il rispetto del divieto di lavoro forzato e di sfruttamento dei minori,

- iii) le libertà sindacali di associazione e contrattazione collettiva.

Oltre a queste attività che sono parte integrante del processo di procurement, si porta avanti da anni un programma di assessment sui fornitori che svolgono le attività più a rischio o che sono attivi nei Paesi critici, per verificarne sul campo l'effettiva rispondenza ai principali standard ILO.

Gli assessment sui fornitori integrano il più ampio sistema di gestione dei fornitori (Vendor Management System) che prevede la qualifica degli stessi attraverso

la valutazione, verifica e monitoraggio delle capacità tecniche, organizzative e gestionali, il rispetto dei requisiti HSEQ, l'affidabilità etica reputazionale, la

solidità economica finanziaria in conformità agli standard definiti da Eni e basati su best practice internazionali.

Procurato locale 2016 per Paese

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

La quota di procurato sui mercati locali pari a 10,39 miliardi di euro ammonta al 78% del procurato complessivo pari a 13,25 miliardi di euro. Questa percentuale rappresenta il rapporto tra il procurato emesso verso fornitori la cui sede legale di registrazione coincide con la nazione della Consociata Eni e il procurato complessivo emesso dalla Consociata Eni. Secondo questo criterio di calcolo la percentuale

di procurato sui mercati locali supera il 50% in diversi contesti. Nel 2016 al fine di qualificare meglio il procurato locale è stato definito un modello di valutazione del local content per misurare gli impatti economici, occupazionali e sul capitale intellettuale derivanti dalle attività di Eni sui contesti di operatività. Il Modello, validato dal Politecnico di Milano, è stato applicato ad un Paese pilota e sarà esteso nei prossimi anni ad altre realtà.

Relazioni con i clienti e consumatori

Performance call center Eni	2014	2015	2016	Standard AEEGSI
% di chiamate telefoniche dei clienti che hanno parlato con un operatore (livello di servizio)	96,3%	96,8%	97,5%	80%
Tempo medio di attesa (secondi)	107	91	103	240
First Call Resolution (FCR)	91%	93%	94%	
Self Care (operazioni svolte in autonomia dai clienti sul totale delle operazioni richieste)	57%	63%	69%	

Tra i risultati raggiunti dal call center Eni nel corso del 2016, il livello di servizio si conferma ben oltre il 97%, il tempo medio di attesa rimane notevolmente al di sotto della soglia di riferimento, 103 secondi rispetto ai 240 secondi definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI). La risolutività durante la prima telefonata (FCR) è in continuo miglioramento passando dal 93% del 2015 al 94% del 2016. In tale ambito, inoltre, si registra un notevole

aumento delle operazioni svolte in autonomia dai clienti gas e luce sul totale delle operazioni richieste (self care), passate dal 63% del 2015 al 69% del 2016. Dal 2013 Eni svolge un'indagine di Customer Satisfaction per monitorare quotidianamente il grado di soddisfazione dei clienti che si relazionano con il call center, intervistando un campione rappresentativo che nell'ultimo anno ha sfiorato i 200.000 clienti.

Soddisfazione dei Clienti G&P sui servizi telefonici

Valutazione del servizio ^(a)	2014	2015	2016
Chiarezza	80,6	84,2	85,3
Cortesia	84,9	87,9	88,8
Attesa	78,6	84,6	84,5
Risolutività	72,5	77,2	80,1
Soddisfazione del servizio	75,8	79,9	81,4
Valutazione media	81,4	85,6	86,2

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

Anche nel 2016, Eni ha proseguito il programma di iniziative volto ad aumentare il grado di soddisfazione dei clienti e a rappresentare un modello di riferimento per la qualità del

servizio gas e luce. In questo scenario la valutazione media dei clienti sulle principali performance del servizio è in continua crescita registrando un 86,2 nel 2016.



Eni SpA

Sede Legale

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

Altre Sedi

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

Piazza Ezio Vanoni, 1
San Donato Milanese (MI) - Italia

Impaginazione e supervisione

Korus Srl - Roma

Stampa

Tipografia Facciotti Srl - Roma



Stampato su carta XPer Fedrigoni

ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



eni.com

Edizione italiana



00197