

FOR

SUSTAINABILITY PERFORMANCE

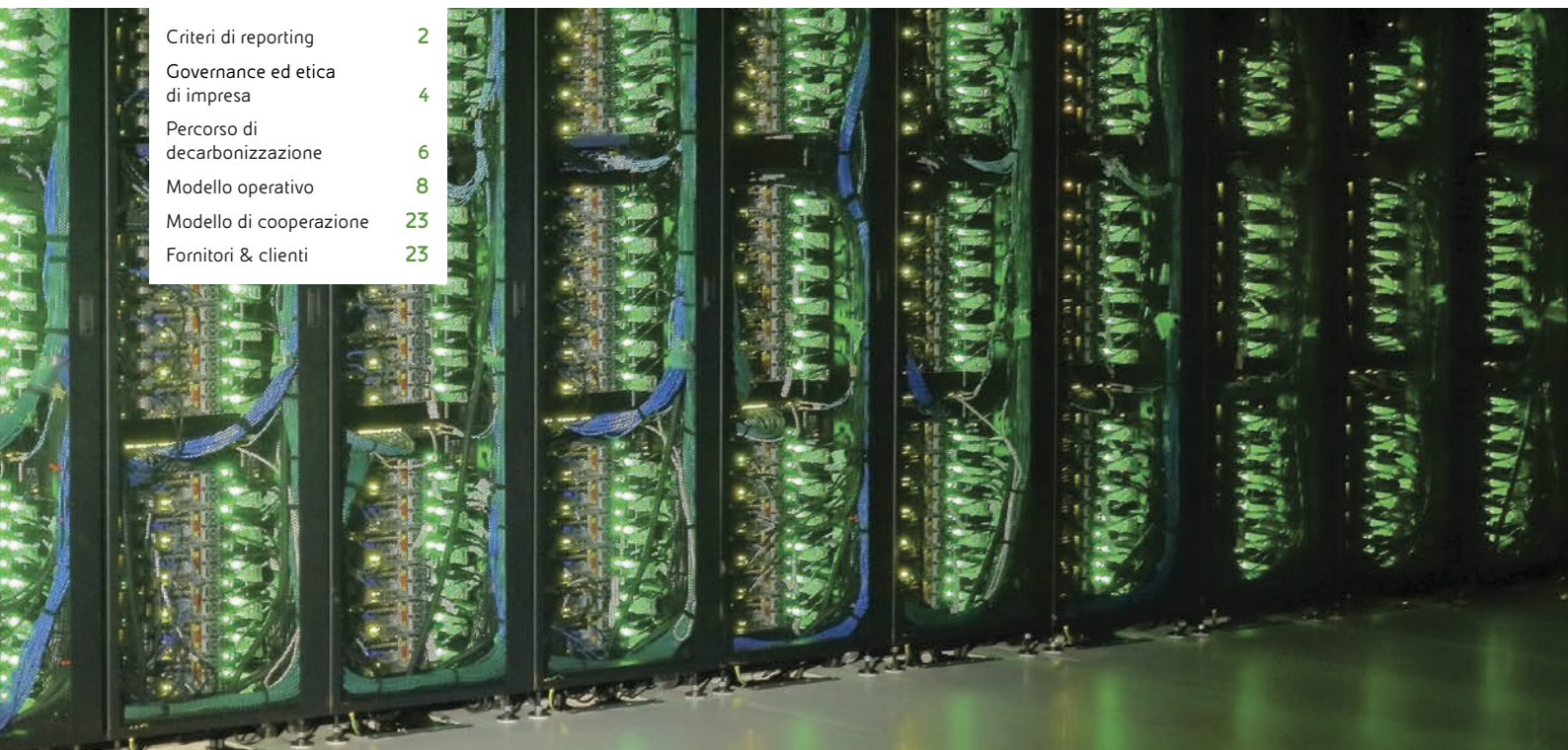
ENI FOR 2017





INDICE

Criteri di reporting	2
Governance ed etica di impresa	4
Percorso di decarbonizzazione	6
Modello operativo	8
Modello di cooperazione	23
Fornitori & clienti	23



CRITERI DI REPORTING

| Principi di reporting

L'Eni for è predisposto in conformità ai Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (GRI) secondo i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità e chiarezza (principi di rendicontazione). Il livello di aderenza adottato è di tipo "in accordance Core". 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 com-

pleta visione a tutti gli stakeholder interessati all'evoluzione delle performance di Eni. Singole eccezioni sono opportunamente segnalate nel testo. I dati relativi agli anni 2015 e 2016 potrebbero differire 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 2017 costituiscono la migliore stima possibile con i dati disponibili al momento della redazione del presente prospetto.


| Perimetro di reporting

Nei seguenti paragrafi sono riportati gli indicatori di performance della sostenibilità per il periodo 2015-2017. Le informazioni si riferiscono a Eni SpA e alle società consolidate integralmente, ad eccezione di alcuni dati espressamente indicati di seguito o nei paragrafi del documento. Per i dati di salute, sicurezza e ambiente il dominio di consolidamento è definito sulla base del criterio operational (controllo delle operazioni) e si riferiscono alle società consolidate integralmente e alle società in joint

operation, a controllo congiunto o collegate in cui Eni ha il controllo delle operazioni, che sono significative dal punto di vista degli impatti HSE. Per i dati sulle segnalazioni sono riportate tutte quelle ricevute, come indicato in altri documenti societari ed in continuità con il passato. Infine, i dati relativi alla formazione anti-corruzione e al community investment includono le società consolidate integralmente e altre società ritenute rilevanti sul tema.

| Metodologia di calcolo

INDICATORI	METODOLOGIA
GOVERNANCE	
DIVERSITY NEGLI ORGANI DI CONTROLLO	Per l'estero sono state considerate solo le società in cui opera un organo di controllo assimilabile al Collegio Sindacale italiano.
VALORE AGGIUNTO	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); Pubblica Amministrazione (imposte sul reddito); finanziatori (interessi a medio e lungo termine versati per la disponibilità del capitale di credito); azionisti (dividendi distribuiti); azienda (quota utile reinvestito).
PERCORSO DI DECARBONIZZAZIONE	
EMISSIONI GHG	I GHG comprendono le emissioni di CO ₂ , CH ₄ e N ₂ O; il Global Warming Potential utilizzato è 25 per il CH ₄ e 298 per l'N ₂ O. Inventario Eni sarà certificato secondo ISA 3000/3410. I fattori di emissione utilizzati per i calcoli sono, laddove possibile, sito specifici o, in alternativa, ricavati dalla letteratura internazionale disponibile.
INTENSITÀ DI EMISSIONE	Numeratore: emissioni di GHG dirette (Scope 1) e comprendono CO ₂ , CH ₄ e N ₂ O.
CONSUMI ENERGETICI	Consumo di fonti primarie: somma dei consumi di fuel gas, gas naturale, gas di raffineria/processo, GPL, distillati leggeri/benzine, gasolio, kerosene, olio combustibile, FOK e coke da FCC. Energia primaria acquistata da altre società: somma degli acquisti di energia elettrica, calore e vapore da terzi. Il consumo da fonti rinnovabili dipende dal mix elettrico nazionale perché attualmente è irrilevante il consumo da pannelli fotovoltaici installati da Eni sui propri asset.

INDICATORI	METODOLOGIA
INTENSITÀ ENERGETICA	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 2009. Per tali indici il numeratore rappresenta il consumo di fonti primarie e acquisti di energia elettrica e/o vapore.
 MODELLO OPERATIVO	
MANAGER LOCALI ALL'ESTERO	Senior manager e manager locali all'estero: rapporto tra numero di senior manager + manager locali (dipendenti originari del Paese nel quale ha sede la loro principale attività lavorativa) su totale occupazione estero.
TASSO DI ASSENTEISMO	Rapporto tra il numero di ore di assenza/numero ore lavorabili x 100 dei dipendenti a ruolo nel periodo considerato. KPI solo per Italia e per la sola popolazione non dirigenziale.
TASSO DI TURNOVER	Rapporto tra il numero delle assunzioni + risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.
TASSO DI SOSTITUZIONE	Rapporto tra assunzioni e risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato.
SICUREZZA E SALUTE	LTIF: indice di frequenza infortuni ossia numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate. Numeratore: somma degli infortuni sul lavoro con giorni di assenza verificatisi nel periodo; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo; risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000. TRIR: indice di frequenza infortuni totali registrabili (infortuni con giorni di assenza, trattamenti medici e casi di limitazione al lavoro). Numeratore: numero di infortuni totali registrabili; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000. Indice di gravità infortuni: ossia giorni di assenza per infortuni sul lavoro avvenuti ogni migliaio di ore lavorate. Numeratore: giorni di assenza dal lavoro nel periodo per infortuni (calcolati come giorni di calendario a partire dal giorno successivo all'accadimento); denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.
PRELIEVI IDRICI	Somma dell'acqua di mare prelevata, dell'acqua dolce prelevata e dell'acqua salmastra proveniente da sottosuolo o superficie. L'acqua da TAF rappresenta la quota di acqua di falda inquinata trattata e riutilizzata nel ciclo produttivo.
TUTELA DELL'ARIA	NOx: emissioni dirette totali di ossidi di azoto dovute ai processi di combustione con aria. Include emissioni di NOx da attività di flaring, da processi di recupero dello zolfo, da rigenerazione FCC, ecc. Compresa emissione di NO e NO ₂ , escluso N ₂ O. SOx: emissioni dirette totali di ossidi di zolfo, comprensive delle emissioni di SO ₂ e SO ₃ . NMVO: emissioni dirette totali di idrocarburi, idrocarburi sostituiti e idrocarburi ossigenati, che evaporano a temperatura ambiente. È incluso il GPL ed escluso il metano. PST: emissioni dirette di Particolato Sospeso Totale, materiale solido o liquido finemente suddiviso sospeso in flussi gassosi. Fattori di emissione standard.
RICERCA E SVILUPPO	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] riduzione 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 derivante dall'applicazione delle tecnologie applicate in ambito esplorativo, che contribuiscono sia ad un aumento del tasso di successo sia 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.
FORNITORI OGGETTO DI ASSESSMENT	L'indicatore si riferisce solo ai processi gestiti da Eni SpA; rappresenta tutti i fornitori oggetto di Due Diligence, sottoposti ad un processo di qualifica, oggetto di un feedback di valutazione delle performance sulle aree HSE, compliance o comportamento commerciale, oggetto di un processo di retroazione oppure sottoposti ad un assessment su tematiche di diritti umani (SA8000); l'indicatore si riferisce a tutti i fornitori per i quali le attività di Vendor Management sono accentrate in Eni SpA (es. tutti i fornitori italiani, mega supplier ed internazionali).

GOVERNANCE ED ETICA DI IMPRESA

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E ORGANI DI CONTROLLO DEL GRUPPO ENI^(a)

		2015	2016	2017 ^(b)
Membri del CdA	(numero)	9	9	9
- esecutivi		1	1	1
- non esecutivi		8	8	8
- indipendenti ^(c)		7	7	7
- non indipendenti		2	2	2
- membri di minoranze		3	3	3
Riunioni annue del CdA		13	14	13
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	100	98	100
Sessioni annue di board induction	(numero)	4	2	4
Diversity negli organi di amministrazione e controllo del Gruppo Eni				
Presenza donne negli organi di amministrazione	(%)	26	27	32
Presenza donne negli organi di controllo ^(d)	(%)	34	37	37

(a) Per coerenza con la rappresentazione del bilancio 2017, per Gruppo Eni si intendono Eni SpA e le società consolidate con il metodo integrale.

(b) Ci si riferisce al Consiglio in carica fino al 13 aprile 2017, e dal 13 aprile 2017 al Consiglio attualmente in carica.

(c) Ci si riferisce all'indipendenza ai sensi di legge, cui lo Statuto di Eni rinvia.

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

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale 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 controllo¹.

Il CdA in carica è stato nominato dall'Assemblea degli azionisti del 13 aprile 2017. Per la nomina degli Amministratori, l'Assemblea ha potuto tener conto degli orientamenti espressi tempestivamente al mercato dal CdA precedentemente in carica sulla propria composizione ottimale, anche in termini di diversity, quali genere, professionalità, esperienza manageriale e internazionalità.

Ne è risultato, quindi, un CdA bilanciato e ben diversificato, dove un terzo degli componenti del CdA e del Collegio Sindacale, inclusi i relativi Presidenti, appartiene al genere femminile.

Il numero di Amministratori indipendenti presenti nel CdA è superiore alle previsioni statutarie e di autodisciplina.

Annualmente il CdA, supportato da un consulente esterno e con la

supervisione del Comitato per le Nomine, 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, valutando anche se effettuare una "Peer Review" dei consiglieri che, per il triennio di riferimento, si è effettivamente svolta nel 2015 e nel 2017².

In coerenza con la prassi avviata da diversi anni, all'inizio del nuovo mandato, a supporto del CdA e del Collegio Sindacale si sono svolte sessioni di formazione su temi istituzionali e di business, anche con visite ai siti operativi.

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.

REMUNERAZIONE

Il pay mix della remunerazione complessiva dell'AD presenta nel mandato 2017-2020 una maggiore focalizzazione sulle componenti variabili, collegate anche ad obiettivi di sostenibilità, con netta prevalenza della componente di lungo termine. Nella tabel-

la sono riportate la percentuale della remunerazione collegata ad obiettivi di lungo termine e la percentuale della remunerazione variabile collegata ad obiettivi di sostenibilità, nei casi di raggiungimento di performance di livello target e massimo.

	Politica Mandato 2014-2017		Politica Mandato 2017-2020	
	Target	Massimo	Target	Massimo
% remunerazione dell'AD collegata a obiettivi di lungo termine	46%	51%	53%	65%
% remunerazione variabile annuale dell'AD collegata a obiettivi di sostenibilità	25%	33%	25%	38%

1) Le previsioni dello Statuto di Eni assicurano 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.

2) Questa consiste nel giudizio di ciascun Consigliere sul contributo fornito singolarmente dagli altri Consiglieri ai lavori del Consiglio.

Di seguito l'aggiornamento dell'analisi di pay ratio tra la remunerazione fissa dell'AD e la retribuzione fissa media dei dipendenti Eni in Italia.

	2015	2016	2017
Rapporto tra la remunerazione fissa dell'AD e la retribuzione fissa media dei dipendenti	29	28	31

Valore aggiunto

		2015	2016	2017
Valore aggiunto globale lordo	(milioni di euro)	16.100	12.304	18.281
- di cui alle risorse umane		3.368	3.219	3.163
- di cui agli Stati e alle Pubbliche Amministrazioni		3.122	1.936	3.467
- di cui ai finanziatori		838	757	751
- di cui agli azionisti		2.884	2.885	2.884
Totale valore aggiunto distribuito		10.212	8.797	10.265
- quota utile netto reinvestito in azienda		(10.283)	(3.929)	493
- ammortamenti e svalutazioni (lordi)		16.171	7.436	7.523
Valore aggiunto netto		(71)	4.868	10.758

Il valore aggiunto distribuito nel 2017 è pari a 10.265 Mln di euro, in aumento rispetto al periodo precedente, ed è così ripartito: i) 34% allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito sia di imprese italiane sia di imprese estere; ii) 31%

alle risorse umane remunerate attraverso salari, stipendi e oneri sociali; iii) 28% agli azionisti remunerati attraverso la distribuzione dei dividendi; iv) 7% ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari.

PERCORSO DI DECARBONIZZAZIONE



EMISSIONI

		2015	2016	2017
Emissioni dirette di GHG (Scopo 1) ^(a)	(Mln ton CO ₂ eq)	42,32	41,46	42,52
- di cui CO ₂ equivalente da combustione e da processo		32,22	31,99	32,65
- di cui CO ₂ equivalente da flaring		5,51	5,40	6,83
- di cui CO ₂ equivalente da metano incombusto e da emissioni fuggitive		2,79	2,40	1,46
- di cui CO ₂ equivalente da venting		1,80	1,67	1,58
Emissioni dirette GHG per settore:				
- E&P		23,54	21,78	23,45
- G&P		10,57	11,17	11,23
- R&MeC		8,19	8,50	7,82
Emissioni di GHG/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton CO ₂ eq/tep)	0,177	0,166	0,162
Emissioni di GHG/energia elettrica eq. prodotta (EniPower)	(gCO ₂ eq/kWheq)	409	398	395
Emissioni di GHG/quantità lavorate in ingresso (materie prime e semilavorate) (R&M) ^(c)	(ton CO ₂ eq/kt)	253	278	258
Emissioni diffuse e fuggitive di metano UPS	(tonCH ₄)	91.416	72.644	38.819
Volume di idrocarburi inviati a flaring	(MSm ³)	1.989	1.950	2.283
- di cui di processo		1.564	1.530	1.556
Volume di idrocarburi inviati a venting		10,8	11,5	14,2
Emissioni di CO ₂ da impianti Eni soggetti all'EU ETS	(Mln ton CO ₂ eq)	19,68	20,23	19,72
Quote allocate agli impianti Eni soggetti all'EU ETS		6,84	7,06	8,52
Impianti Eni soggetti all'EU ETS	(numero)	41	41	40
Emissioni indirette di GHG da acquisti da altre società (Scope 2) ^(a)	(Mln ton CO ₂ eq)	0,62	0,71	0,65
Emissioni indirette di GHG diverse da quelle dovute ad acquisti da altre società (Scope 3) ^{(a)(b)}		248,04	246,38	249,06
- di cui utilizzo prodotti venduti		229,14	225,62	228,62
- di cui lavorazioni prodotti venduti		10,19	10,61	11,00
- di cui energia elettrica commercializzata		5,44	5,86	4,95
- di cui beni e servizi acquistati (catena di fornitura)		1,42	1,94	1,73
- di cui trasporto e distribuzione prodotti		1,17	1,44	2,08
- di cui trasferte e spostamenti casa-lavoro dipendenti		0,10	0,40	0,21
- di cui altri contributi		0,58	0,51	0,47
Produzione di biocarburanti	(migliaia di tonnellate)	179	181	206
Capacità di bioraffinazione	(migliaia di ton/anno)	360	360	360

(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 da attività di drilling appaltate a terzi da parte del settore E&P, da vendite di prodotti petroliferi, gas naturale e GNL, da viaggi di lavoro, da trasporti appaltati a terzi su strada e marittimi, da energia elettrica prodotta da terze parti e venduta ai clienti finali e da Stazioni di Servizio in Franchising.

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

Nel 2017 gli indici di emissione riferiti alla produzione hanno registrato, rispetto al 2016, un miglioramento in tutti i settori: -2,7% in E&P [-15% vs 2014], -0,8% per l'indice di EniPower e -7% per quello delle raffinerie. Dal 2010 ad oggi le emissioni dirette si sono ridotte del 27%, tuttavia nell'ultimo anno si è registrato un aumento del 2,5% rispetto al 2016 attestandosi ad un valore pari a 42,52 Mln ton di CO₂eq a causa dell'incremento delle emissioni da combustione e processo e da flaring, mentre sono risultate in calo le emissioni di metano.

Le emissioni da combustione e processo sono aumentate in relazione agli incrementi di produzione registrati nei settori E&P (in particolare per le attività in Libia e per gli start-up in Ghana, Angola e Indonesia) e G&P (dove sono aumentati sia la produzione di energia elettrica che i volumi di gas naturale trasportati).

L'aumento delle emissioni da flaring e dei relativi volumi di idrocarburi sono principalmente attribuibili al flaring di emergenza degli start-up e al riavvio del campo di Abu Attifel in Libia, rimasto fermo nel 2016 per la difficile situazione del Paese. Dal 2014 ad oggi il volume di idrocarburi inviati a flaring di processo si è ridotto del 7%. Il trend in crescita dei volumi di idrocarburi inviati a venting è riconducibile alla componente di emergenza registrata a febbraio presso una piattaforma di Eni US Operating.

Le emissioni di metano Eni (costituite per circa l'80% da emissioni fuggitive) si sono ridotte del 39,3% rispetto all'anno precedente per gli interventi realizzati in E&P e G&P, quali le attività di manutenzione periodica effettuate sui siti già sottoposti a monitoraggio negli anni precedenti e l'estensione del censimento a nuovi siti,

con miglioramento dell'accuratezza delle stime delle emissioni sulla base dell'effettiva configurazione impiantistica.

In Europa, nell'ambito Emissions Trading Scheme (ETS), nel 2017 le emissioni consolidate Eni di gas serra risultano complessivamente in calo (-2,5% rispetto al 2016), poiché la riduzione registrata nel settore R&MeC (-8%) è stata solo parzialmente compensata dagli aumenti rilevati in G&P (+1,7%), mentre è risultato sostanzialmente stabile (-0,4%) il contributo del settore E&P.

In virtù delle regole di assegnazione in vigore con il terzo periodo ETS (2013-2020), anche nel 2017 le quote gratuite assegnate 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). Il numero delle installazioni è sceso a 40 (erano 41 nel 2016), per l'uscita della Centrale gas di Pineto nel settore E&P.

Nel corso del 2017 Eni ha acquistato ed annullato in proprio favore 680.193 crediti forestali nel mercato internazionale compensando così circa la metà dell'incremento avvenuto sulle proprie emissioni dirette dell'anno.

Relativamente alle emissioni indirette di GHG diverse da quelle dovute ad acquisti di energia elettrica e vapore da altre società (cd. Scope 3), nell'ottica dell'accuratezza e copertura del reporting GHG, Eni rendiconta le emissioni derivanti da diverse categorie, in linea con i principali standard internazionali (WBSCD, Ipieca); tuttavia il maggior contributo è legato alle emissioni generate durante la fase finale di utilizzo dei prodotti venduti. L'aumento complessivo delle emissioni GHG Scope 3 nel 2017 (+1,1% rispetto all'anno precedente) è dovuto ai maggiori volumi di produzione venduta (greggio e gas naturale). Nel 2017, la produzione di biocarburanti ha raggiunto il valore di 206 migliaia di tonnellate, massimo storico, con un aumento del 14% sull'anno precedente.

EFFICIENZA ENERGETICA

		2015	2016	2017
Energia elettrica prodotta per tipologia di fonte (EniPower)	(TWh)	22,68	24,64	26,35
- di cui da gas naturale		21,22	23,10	23,90
- di cui da prodotti petroliferi		1,45	1,52	2,44
- di cui da fonti rinnovabili		0,01	0,01	0,01
Energia elettrica prodotta da fotovoltaico (EniPower)	MWh	13.750	13.527	14.720
Energy Intensity Index (raffinerie)	(%)	100,3	101,7	109,2
Consumi energetici da attività produttive/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(GJ/tep)	1,595	1,711	1,487
Consumo netto di fonti primarie/energia elettrica eq. prodotta (EniPower)	(tep/MWheq)	0,168	0,163	0,162
Consumo di fonti primarie	(Mtep)	12,76	12,52	13,15
- gas naturale/fuel gas		9,96	9,97	10,64
- altri prodotti petroliferi		2,80	2,56	2,51
Energia primaria acquistata da altre società		0,38	0,44	0,38
- energia elettrica		0,33	0,38	0,33
- altre fonti ^(a)		0,05	0,06	0,05
Spese e investimenti efficienza energetica e cambiamento climatico ^(b)	(milioni di euro)	12,00	31,81	38,03
- di cui spese correnti		0,54	0,74	2,21
- di cui investimenti		11,47	31,07	35,82
- di cui spese e investimenti flaring down		5,43	22,14	28,68
- di cui spese correnti		-	0,51	1,34
- di cui investimenti		5,43	21,62	27,34

(a) Sono compresi il vapore, 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 2017 consentono, a regime, risparmi energetici per circa 1 Mtep/anno, pari ad una riduzione delle emissioni di circa 2,5 milioni di tonnellate di CO₂. A tale risultato ha contribuito storicamente il settore R&MeC, ma dal 2014 ha influito in maniera preponderante il settore E&P con interventi realizzati nel solo 2017 che consentono un risparmio a regime di oltre 277 ktep/anno, pari a circa il 94% del dato consolidato Eni. Nel settore R&MeC il risparmio energetico

a regime ottenuto con i nuovi progetti realizzati nel 2017 è di oltre 5 ktep per gli interventi presso le raffinerie di Sannazzaro, Livorno e Taranto e di 8 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 per un risparmio a regime pari ad oltre 4 ktep/anno.

In tutti i settori sono proseguite anche nel 2017 le attività finalizzate all'adozione e alla Certificazione dei Sistemi Gestione dell'Energia.

A fine 2017 risultano certificati ISO 50001 i sistemi di gestione dell'energia delle raffinerie di Livorno, Sannazzaro, Taranto e Venezia, quelli degli impianti petrolchimici Versalis di Mantova, Priolo, Ragusa, Ravenna, Brindisi, Ferrara, Porto Torres, Dunkerque, Szazhalombatta e Oberhausen, nel settore G&P quelli di tut-

te le centrali elettriche EniPower e quello della società Eni Gas & Power France, nel settore E&P quelli del Distretto Meridionale e delle società United Gas Derivates e Karachaganak Petroleum Operating, così come i sistemi di gestione delle sedi corporate di Eni SpA.

MODELLO OPERATIVO



| Persone

OCCUPAZIONE

	2015	2016	2017
Dipendenti al 31 dicembre	(numero) 33.389	32.733	32.195
- uomini	25.527	25.126	24.615
- donne	7.862	7.607	7.580
- Italia	20.447	20.476	20.468
- Estero	12.942	12.257	11.727
Dipendenti per settore			
- E&P	12.728	12.408	11.928
- R&MeC	10.377	10.235	10.312
- G&P	4.388	4.168	4.220
Dipendenti all'estero per tipologia	12.942	12.257	11.727
- locali	10.938	10.377	10.010
- espatriati italiani	1.344	1.358	1.234
- espatriati internazionali (inclusi TCN)	660	522	483
Dipendenti in Africa	3.612	3.546	3.303
Dipendenti in America	1.297	1.236	1.216
Dipendenti in Asia	2.564	2.523	2.418
Dipendenti in Australia e Oceania	135	113	114
Dipendenti in Italia	20.447	20.476	20.468
Dipendenti nel Resto d'Europa	5.334	4.839	4.676
Dipendenti all'estero locali per categoria professionale	10.938	10.377	10.010
- di cui dirigenti	79	67	58
- di cui quadri	1.985	1.902	1.781
- di cui impiegati	6.339	5.641	5.543
- di cui operai	2.535	2.767	2.628
Senior manager e manager locali all'estero	15,95	16,06	15,68
Dipendenti in Paesi non OECD	7.176	7.002	6.631
% dipendenti locali nelle consociate:	92,95	93,49	93,36
- di cui in consolidate	84,52	84,66	85,36
- di cui non consolidate	97,60	97,79	97,03
Dipendenti nelle consociate non consolidate e consolidate proporzionali ^(a)	24.520	26.190	26.492
- di cui locali	24.002	25.632	25.733
Dipendenti a tempo indeterminato	32.686	32.299	31.609
Dipendenti a tempo determinato	703	434	586
Dipendenti full time	32.697	32.139	31.612

(segue)	2015	2016	2017
Dipendenti part time	692	594	583
Dipendenti dirigenti	1.036	1.000	990
Dipendenti quadri	9.185	9.135	9.043
Dipendenti impiegati	17.519	16.842	16.600
Dipendenti operai	5.649	5.756	5.562
Età media	44,1	44,8	45,3
Dipendenti fascia d'età 18 - 24	447	289	364
Dipendenti fascia d'età 25 - 39	11.436	10.622	9.761
Dipendenti fascia d'età 40 - 54	15.677	15.281	15.022
Dipendenti fascia d'età over 55	5.829	6.541	7.048
Numero di assunzioni a tempo indeterminato	961	663	992
Numero di risoluzioni da contratto a tempo indeterminato	1.311	1.417	1.312
Tasso di turnover ^(b)	(%) 6,6	6,1	6,8
Tasso di assenteismo (Italia)	5,35	5,73	5,49

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

(b) Rapporto tra il numero delle Assunzioni + Risoluzioni dei contratti a Tempo Indeterminato e l'occupazione a Ruolo a Tempo Indeterminato dell'anno precedente.

L'occupazione complessiva è pari a 32.195 persone di cui 20.468 in Italia (63,6% dell'occupazione) e 11.727 all'estero (36,4% dell'occupazione). Nel 2017 l'occupazione a livello mondo, si riduce di 538 persone rispetto al 2016, pari al -1,6%, con una sostanziale stabilità in Italia (-8) e una riduzione più consistente all'estero di -530 risorse. Tale riduzione è riconducibile in via prioritaria ad una focalizzazione delle attività sulle aree strategiche con contestuale recupero di efficienza sulle altre aree. In Italia sono state effettuate 543 assunzioni di cui 424 a tempo indeterminato (di cui il 21,9% di donne, in crescita rispetto al 2016, anno in cui le assunzioni di donne avevano rappresentato il 20,1% del totale); si registra un aumento di personale occupato in particolare per la fascia d'età più giovane (18-24) principalmente a fronte degli inserimenti di personale operativo effettuati su siti industriali in Italia tra cui Viggiano, Livorno, Sannazzaro, Mantova e Ferrara. Sempre in Italia nel 2017 si registra la sostanziale stabilità del numero delle risoluzioni (499) di cui 408 a tempo indeterminato (di cui il 16,7% di donne).

All'estero, nel 2017, sono state effettuate 691 assunzioni di cui 568 a tempo indeterminato (di cui il 26,8% di donne) con il 72,9% di risorse con età inferiore a 40 anni. Sono stati risolti 1.019 rapporti di lavoro di cui 904 a tempo indeterminato. Di questi, il 35,8% ha riguardato risorse con età inferiore a 40 anni, e il 22,7% ha riguardato personale femminile. Gli inserimenti all'estero, hanno riguardato, per ca. il 60%, le aree di business E&P (Congo, Angola, Ghana, Indonesia, Norvegia) e il business G&P (Francia, Inghilterra e Ungheria), sia per sviluppare e sostenere le nuove iniziative, sia per favorire il turnover.

Del totale delle assunzioni effettuate, ca. il 33% ha riguardato risorse delle Local Companies dell'area di business Upstream (totale 232 di cui 167 TI e 65 TD) e dell'area Refining & Marketing &

Chemicals; il 23% ha riguardato risorse dell'area di business Gas & Power ed il restante 10% ca. è stato effettuato nelle società finanziarie di Eni. Il saldo tra assunzioni e risoluzioni all'estero è pari a -328 (+691 - 1.019) e tale dinamica è riconducibile al ridimensionamento delle attività nel business del gas in Ungheria oltre al ridimensionamento/efficientamento, attraverso il rilascio di risorse locali e internazionali, di attività upstream in Nigeria, Turkmenistan, Pakistan, Americhe e al potenziamento delle attività in Ghana, Messico e Norvegia. Nonostante al di fuori dell'Italia si registri una riduzione di 367 risorse locali rispetto all'anno precedente, l'incidenza percentuale delle risorse locali sul "totale occupazione estero" cresce rispetto al 2016 passando dall'84,7% all'85,4%. Complessivamente, nel 2017 sono state effettuate 1.234 assunzioni di cui 992 con contratti a tempo indeterminato.

Di queste, il 24,7% ha riguardato il personale femminile e circa l'81% ha interessato risorse sotto i 40 anni di età. Sono state altresì effettuate 1.518 risoluzioni di cui 1.312 di risorse con contratto a tempo indeterminato, con una incidenza di personale femminile pari al 20,8%. Il 31,2% delle risorse con contratto a tempo indeterminato che hanno risolto il rapporto di lavoro nel 2017 aveva età inferiore a 40 anni. All'estero operano complessivamente 1.717 espatriati (di cui 1.234 Italiani) in flessione rispetto al 2016 (-124 italiani).

L'età media delle persone Eni nel mondo è di 45,3 anni (46,5 in Italia e 43,2 all'estero) con un incremento dell'età media di 0,5 anni rispetto al 2016. Se analizziamo il dato suddiviso per categoria professionale (qualifica), si rileva che l'età media delle risorse in posizioni di responsabilità (senior managers e managers) è di 49 anni (50 in Italia e 46,8 all'estero). Per quanto riguarda il personale impiegatizio l'età media si attesta a 44,2 anni (45,8 in Italia e 41,5 all'estero), mentre per il personale operaio a 41,7 anni (40,5 in Italia e 43 all'estero).

RAPPORTO TRA SALARIO MINIMO DI POLITICA ENI E SALARIO MINIMO DI MERCATO (1° DECILE) (MIDDLE MANAGER - SENIOR STAFF - IMPIEGATI)

Rapporto	Paesi
100 - 115	Italia, Belgio, Francia, Grecia, Olanda, Polonia, Regno Unito, Romania, Spagna, Svizzera, Ungheria
116 - 130	Austria, Germania, Irlanda, Tunisia
131 - 150	Cina, Ecuador, Norvegia, Russia, Stati Uniti
151 - 180	Australia, Iraq
> 180	Algeria, Angola, Egitto, Indonesia, Kazakistan, Nigeria, Pakistan, Vietnam
169	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 retri-

butive locali) dal 2016 include, oltre alla popolazione dei middle manager e senior staff, anche la popolazione degli impiegati.

Nel 2017 l'analisi è stata effettuata su 30 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

		2015	2016	2017
Dipendenti donne in servizio	(%)	23,55	23,24	23,54
Donne assunte		25,39	25,34	24,70
Donne in posizioni di responsabilità (dirigenti e quadri)		23,67	24,06	24,86
- Dirigenti		14,19	14,20	14,14
- Quadri		24,74	25,13	26,03
Tasso di sostituzione per genere		0,73	0,47	0,76
- Uomini		0,71	0,48	0,72
- Donne		0,79	0,43	0,90
Pay gap				
Pay gap senior manager (donne vs uomini)		97%	98%	96%
Pay gap middle manager e senior staff (donne vs uomini)		97%	97%	96%
Pay gap impiegati (donne vs uomini)		97%	97%	98%
Pay gap operai (donne vs uomini)		97%	95%	97%
Pay gap totale (donne vs uomini)		97%	97%	97%

A fine 2017 lavorano in Eni 2.580 donne (23,54% dell'occupazione complessiva Eni) di cui 4.920 in Italia e 2.660 all'estero. In Italia, delle 424 assunzioni TI effettuate nel corso del 2017, il 21,9% (corrispondente a 93 persone) ha riguardato personale femminile. Da rilevare che nel 2017 il tasso di sostituzione delle donne (rapporto tra assunzioni/risoluzioni a tempo indeterminato), dopo una riduzione nel 2016, è salito nuovamente passando dallo 0,79 nel 2015 allo 0,43 nel 2016 fino al 0,90 del 2017. Nel 2015, il tasso di sostituzione delle donne è stato condizionato sia dall'effetto degli anticipi di parte delle assunzioni realizzate nel 2016 per cogliere alcune opportunità previste dalle normative in vigore, sia per la riduzione del numero delle risoluzioni a fronte del progressivo innalzamento dei requisiti pensionistici (età e anzianità). Nel 2017

il tasso di sostituzione, anche a fronte delle politiche del piano strategico collegate alla diversità di genere, ritorna ai livelli degli anni precedenti. Aumenta anche la percentuale di donne in posizione di responsabilità (dirigenti e quadri) passando dal 23,67% del 2015, al 24,06% del 2016 fino a raggiungere il 24,86% del 2017. I risultati dell'analisi 2017 del pay gap di genere confermano a livello globale un sostanziale allineamento (97%) tra le retribuzioni della popolazione femminile e quella maschile, con scostamenti rispetto agli anni precedenti statisticamente non rilevanti. Si è utilizzata, come per gli anni precedenti, la metodologia Eni che neutralizza gli eventuali effetti derivanti da differenze di livello di ruolo e anzianità. Nel 2017 la rilevazione ha riguardato una popolazione pari a oltre 30.000 risorse in 50 Paesi (copertura del 90% del totale).

LA FORMAZIONE

		2015	2016	2017
Partecipazioni	(numero)	146.661	158.355	152.343
Ore di formazione per tipologia	(ore)	1.079.634	930.345	1.111.112
- HSE e qualità		317.562	309.284	401.094
- Lingua ed informatica		121.314	105.480	124.266
- Comportamento/Comunicazione/Istituzionali		154.046	181.321	213.477
- Professionale - trasversale		164.524	92.575	113.117
- Professionale tecnico-commerciale		322.188	241.685	259.158
Ore di formazione per categoria professionale		1.079.634	930.345	1.111.112
- Dirigenti		24.212	28.152	32.005
- Quadri		288.090	218.342	319.615
- Impiegati		553.075	526.538	580.864
- Operai		214.257	157.313	178.628
Ore di docenza interna ^(a)	(%)	17,2	19,4	24,2
Spese in formazione	(milioni di euro)	28,9	28,1	30,7
Ore di formazione	(ore)	1.079.634	930.345	1.111.112
- di cui e-learning		177.609	195.311	232.399
- di cui in classe		902.025	735.034	878.713

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

Nel 2017 si rileva un incremento delle ore di formazione del 19% rispetto al 2016 dovuto principalmente all'aumento di iniziative di "digital learning", in linea con le nuove frontiere metodologiche

della formazione, attraverso una piattaforma integrata di distance learning, a disposizione per tutti i dipendenti.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

(numero)	2015	2016	2017
Comunità/network di conoscenze per settore di applicazione	67	68	64
- business	59	59	52
- trasversale	8	9	12
Partecipanti a comunità/network di conoscenza per settore di applicazione	8.266	9.913	8.781
- business	7.558	8.935	6.597
- trasversale	708	978	2.184

Il 2017 è caratterizzato dal consolidamento delle attività di knowledge management attraverso una attività di razionalizzazione delle community esistenti, con l'obiettivo di rafforzare i processi di sharing su aree

di know-how complementari. In coerenza con il modello organizzativo, si evidenzia una progressiva estensione e rafforzamento di iniziative di KM su tematiche di know-how trasversale e di supporto al business.

COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

		2015	2016	2017
Eni Global Engage - numero di eventi interni trasmessi online	(numero)	12	13	13
Eni Global Engage - accessi agli eventi interni trasmessi online (totale click)		34.487	34.102	59.325 ^(a)
Eni Global Engage - giudizio su chiarezza degli obiettivi Eni (voto max 6)		4,8	4,9	5
MyEni ^(b) - utenze abilitate al MyEni		24.396	24.664	25.837
MyEni - copertura utenze MyEni su n. dipendenti in servizio	(%)	73	75	80 ^(c)

(a) Il numero comprende 23.303 click all'evento di avvio del programma Engage con la partecipazione dell'AD Eni, organizzato per la prima volta nel 2017.

(b) Intranet aziendale, principale strumento di comunicazione interna e di supporto all'attività quotidiana delle persone di Eni.

(c) % su totale dipendenti in servizio al dicembre 2017: 32.195.

Nel 2017 il piano di comunicazione interna si è sviluppato su 4 direttrici: Executive, Business, Digital e People Communication. Centrali per il processo di people engagement sono stati:

- la intranet aziendale MyEni, rinnovata completamente a fine 2017, che ha visto un forte impulso al coinvolgimento diretto delle persone di Eni grazie a nuove modalità di comunicazione e

all'uso della tecnologia;

- gli eventi, che hanno visto un'evoluzione dell'impostazione verso una partecipazione più ampia e attiva delle persone e il coinvolgimento di target mirati come realizzato durante il "Programma Engage" e l'evento "NOI per la squadra" dedicato ai responsabili sul tema della leadership e valorizzazione delle persone.

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

(%)	2015	2016	2017
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri, giovani laureati)	61	73 ^(a)	85
- di cui dirigenti	99	100	100
Dipendenti coperti da review annuale (dirigenti, quadri, giovani laureati):	89 ^(b)	93	95
- di cui dirigenti	99	100	100

(a) 74% nel 2016: i dati del triennio sono stati riponderati in funzione della modifica di perimetro delle società consolidate.

(b) 90% nel 2015: i dati del triennio sono stati riponderati in funzione della modifica di perimetro delle società consolidate.

Nel 2017, con riferimento alla valutazione delle performance³ si evidenzia una copertura complessiva in decisa crescita rispetto al 2016 (+12%) sulla popolazione target (dirigenti, quadri e giovani laureati), a conferma della volontà di arrivare alla copertura di tutta la popolazione d'interesse, rafforzando la sensibilità verso una gestione e valutazione trasparente per obiettivi in un'ottica di miglioramento continuo. In particolare si ha una copertura completa dei senior manager, mentre la copertura dei quadri e dei giovani laureati si attesta rispettivamente all'85% (+14% vs 2016) e al 75% (+5% vs 2016).

Nell'ambito dell'annual review⁴, rispetto al 2016, si conferma la mappatura completa del senior management attraverso management review e un incremento del +2% della popolazione target (dirigenti, quadri, giovani laureati); inoltre si evidenzia un trend di crescita molto forte sia sul target giovani laureati (con un +6% a livello mondo, legato in particolare ad un +9% sulla popolazione all'estero), sia con riferimento alla popolazione altri impiegati (con

un +14% a livello mondo, dovuto in particolare un +22% registrato sulla popolazione all'estero), a conferma della progressiva internazionalizzazione dei processi per un maggior coinvolgimento della popolazione locale all'estero.

Nell'ambito del processo di valutazione del potenziale⁵ sono state realizzate il 92% delle Valutazioni di Potenziale (attraverso la metodologia di Development Center, Assessment Center e Focused Interview) con trend globale in miglioramento (+20% rispetto al 2016). Nel 2017 è stato introdotto l'assessment online-distance (circa 100 risorse coinvolte) in ambito internazionale, che ha consentito di superare le barriere di natura logistica e una riduzione complessiva dei costi di trasferta, a vantaggio delle attività di valutazione. È prevista una progressiva estensione di tale strumento in altre realtà estere al fine di favorire un grado di estensione dello strumento ancora maggiore. Nel 2017 sono stati valutati tramite la metodologia del Management Appraisal⁶ oltre 120 tra dirigenti e quadri.

SALUTE

(numero)	2015	2016	2017
Health Impact Assessment realizzati	17	8	13
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria	25.497	31.643	30.944
Numero di servizi sanitari forniti	-	484.984	450.398
- di cui a dipendenti	-	349.763	297.480
- di cui a contrattisti	-	72.350	56.573
- di cui a familiari	-	56.677	79.687
- di cui ad altri	-	6.194	16.658
Numero di registrazioni a iniziative di promozione della salute	-	27.424	56.765
- di cui a dipendenti	-	18.245	34.458
- di cui a contrattisti	-	7.762	11.739
- di cui a familiari	-	1.417	10.568
OIFR Occupational Illness Frequency Rate (totale Eni)	0,10	0,15	0,13
Numero di malattie professionali	125	133	120
- di cui impiegati	9	14	12
- di cui precedentemente impiegati	116	119	108

3) Valutazione delle performance: è lo strumento principale per la comunicazione di priorità ed obiettivi aziendali, la guida per l'orientamento delle attività e il miglioramento continuo dei risultati e delle capacità manageriali e professionali. È finalizzata alla valutazione del contributo fornito e dei risultati conseguiti dalle persone nel corso dell'anno ed è uno degli elementi di riferimento per il sistema di rewarding.

4) Annual review: processo annuale finalizzato ad esprimere una valutazione sintetica delle risorse che tenga conto di tutti gli strumenti/momenti di osservazione/valutazione dell'anno in modo coerente, identificando gruppi di popolazione per cui definire eventuali azioni di sviluppo mirate.

5) Valutazione del potenziale: le attività di rilevazione del potenziale consentono la raccolta di informazioni relative alle capacità personali e ai comportamenti espressi nel lavoro anche al fine della tempestiva individuazione delle risorse con elevato potenziale di crescita. La rilevazione del potenziale costituisce, in particolare nel primo periodo di vita lavorativa, un supporto fondamentale per lo sviluppo delle capacità personali e professionali e per l'orientamento verso sentieri di crescita a prevalente contenuto gestionale o tecnico-professionale, coerenti con le esigenze dei business.

6) Management Appraisal: la metodologia è finalizzata a valutare individualmente un bacino di risorse appartenenti alla popolazione manageriale middle e senior (quadri in sviluppo e dirigenti per l'Italia, figure equiparabili all'estero) per rilevare soft skills/competenze manageriali, livello di spendibilità e potenzialità di crescita in relazione a ruoli da ricoprire.

Nel 2017 è proseguito in tutte le società 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.

Nel 2017, il settore upstream, al fine di valutare i potenziali impatti dei progetti sulla salute delle comunità coinvolte, ha concluso 13 studi di HIA (Health Impact Assessment), di cui 10 come studi integrati ESHIA (Environmental, Social and Health Impact Assessment): 3 in Cipro, 2 in Egitto, 2 in Italia, 2 in Tunisia, 1 in Nigeria; 1 Health baseline (Italia); 1 pre-ESHIA (Egitto) e 1 HIA in Kazakhstan.

Il numero di servizi sanitari sostenuti dall'azienda nel 2017 è pari a 450.398, di cui 297.480 a favore di dipendenti, 79.687 a favore di familiari e 56.573 a favore di contrattisti. Il numero di partecipazioni ad iniziative di promozione della salute nel 2017 è pari a 56.765, di cui 34.458 dipendenti, 11.739 contrattisti e 10.568 familiari. Il sensibile aumento rispetto all'anno precedente è da imputarsi ad un miglioramento della rendicontazione.

Per quanto riguarda le malattie professionali, nel 2017 si registra una diminuzione delle denunce passando da 133 a 120 denunce registrando quindi una riduzione complessiva del 10%, per effetto della riduzione delle malattie denunciate sia da parte degli ex dipendenti (da 119 a 108 denunce) sia dal personale attualmente impiegato (da 14 a 12 denunce).

RELAZIONI INDUSTRIALI

		2015	2016	2017
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	(numero)	27.245	27.758	27.325
Consultazioni, negoziazioni con i sindacati su cambiamenti organizzativi		321	288	275
Dipendenti iscritti ai sindacati		12.540	12.862	12.166
Dipendenti iscritti ai sindacati	(%)	36,88	38,22	36,49

A dicembre 2017, si è svolto il primo incontro annuale sulla Responsabilità Sociale d'Impresa per presentare il Piano Strategico

Eni 2017-2020, in riferimento agli impegni assunti nell'ambito del Global Framework Agreement.

CONTENZIOSO DEL LAVORO

		2015	2016	2017
Contenziosi dipendenti	(numero)	977	812	1.310
Rapporto prevenzione/controversie		648/977	562/812	626/1.310
Rapporto controversie/dipendenti	(%)	2,90	2,46	4,05

L'aumento dei contenziosi del lavoro nel 2017, è principalmente dovuto all'istaurarsi di alcuni ricorsi seriali che, in particolare all'estero, sono stati avviati da elevato numero di ricorrenti su tematiche meramente interpretative della normativa locale sul profit sharing con riferimento ad anni pregressi. Per quanto riguarda l'Italia, oltre la metà delle 790 vertenze pendenti riguarda 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 negli

anni 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 comunque a mantenersi su un livello estremamente basso, che, se rapportato al numero dei dipendenti, equivale allo 0,19% di quelli in servizio a fine dicembre 2017 (0,16% nel 2016). Ciò a conferma di un modello di organizzazione del lavoro che consente alle persone Eni di esprimersi al meglio delle proprie competenze e potenzialità.



Sicurezza⁷

		2015	2016	2017
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	0,45	0,35	0,33
- dipendenti		0,41	0,36	0,30
- contrattisti		0,47	0,35	0,34
- Italia		0,61	0,51	0,64
- Estero		0,40	0,31	0,26
Indice di frequenza infortuni (LTIF)	(infortuni con giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000.000	0,20	0,23	0,21
- dipendenti		0,19	0,30	0,27
- contrattisti		0,20	0,19	0,19
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0,009	0,010	0,011
- dipendenti		0,012	0,017	0,019
- contrattisti		0,007	0,007	0,008
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	1,46	0,72	0,33
- dipendenti		-	-	-
- contrattisti		2,23	1,09	0,47
Numero di fatality		4	2	1
- dipendenti		0	0	0
- contrattisti		4	2	1
Near miss	(numero)	1.489	1.643	1.550
Ore di formazione sulla sicurezza	(ore)	256.793	249.467	323.765
- di cui ai dirigenti		3.030	2.144	9.567
- di cui ai quadri		41.407	30.532	67.293
- di cui agli impiegati		135.609	148.150	174.016
- di cui agli operai		76.747	68.640	72.889

Nel 2017 è proseguita in modo significativo la riduzione dell'indice di frequenza di infortuni totali registrabili della forza lavoro (-6,8% rispetto al 2016) per il contributo sia dei dipendenti (-17,2%) sia dei contrattisti (-2%). Si è verificato 1 infortunio mortale ad un contrattista in Egitto a causa di una scossa elettrica dovuta a un contatto accidentale con parti in tensione. Nel 2017 il numero degli infortuni con giorni di assenza (LTI) in Italia è aumentato (36 eventi rispet-

to ai 30 del 2016) con peggioramento degli indici infortunistici [+17,4% per l'indice di frequenza e +24% per l'indice di frequenza infortuni totali registrabili] mentre all'estero gli indici sono diminuiti sensibilmente [-22,2% per l'indice di frequenza e -17,9% per l'indice di frequenza infortuni totali registrabili]. L'indice di gravità infortuni della forza lavoro ha registrato un aumento del 10,3% [+2,5% in Italia, +37,1% all'estero].

Ambiente



CERTIFICAZIONI DEI SISTEMI DI GESTIONE HSE E SPESE

		2015	2016	2017
Certificazioni OHSAS 18001	(numero)	107	103	101
Certificazioni ISO 14001		101	99	98
Registrazioni EMAS		10	10	11
Certificazioni ISO 50001		13	18	21
Spese e investimenti totali HSE	(milioni di euro)	1.066,00	1.101,62	1.101,01
- di cui spese correnti		826,52	838,99	865,85
- di cui investimenti		239,48	262,63	235,16

⁷) Gli indici infortunistici sono calcolati considerando i soli eventi classificati come Work Related.

(segue)	2015	2016	2017
- di cui spese e investimenti totali sicurezza	313,84	287,81	249,75
- di cui spese correnti	234,77	239,48	175,08
- di cui investimenti	79,07	48,32	74,68
Spese e investimenti totali ambiente	625,86	588,65	756,16
- di cui spese correnti	492,70	466,54	604,00
- di cui investimenti	133,16	122,11	152,16

Nel 2017 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 2017 la percentuale di società controllate (con un profilo di rischio HSE significativo) certificate è pari al 97% sia per lo standard OHSAS 18001 sia per lo standard ISO 14001. Le rimanenti società non ancora certificate sono realtà di recente acquisizione con previsione di copertura per entrambe le norme nella maggior parte dei casi entro il 2018. 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 2017 ammontano a 1,1 miliardi di euro, complessivamente stabili rispetto al 2016.

Le spese in sicurezza, pari al 23% circa della spesa totale HSE del 2017, sebbene abbiano registrato una contrazione della spesa corrente (-27%), registrano una crescita degli investimenti (+55%) che hanno riguardato principalmente le modifiche agli impianti e alle attrezzature (48,4 milioni di euro) e la loro manutenzione (24,7 milioni di euro). Le spese ambientali, pari ad oltre il 69% della spesa totale HSE del 2017, sono aumentate del 29% rispetto al 2016 e sono principalmente da attribuire alla bonifica di suolo e falde (tra cui messa in sicurezza di emergenza, decommissioning e ripristini, per un totale di 260,7 milioni di euro) e alla gestione dei rifiuti (225,8 milioni di euro).

TUTELA DELLE RISORSE IDRICHE E BIODIVERSITÀ

		2015	2016	2017
Prelievi idrici totali	(Mm ³)	1.804	1.851	1.786
- di cui acqua di mare		1.634	1.710	1.650
- di cui acqua dolce		157	129	119
- di cui prelevata da acque superficiali		105	87	79
- di cui prelevata da sottosuolo		25	23	20
- di cui prelevata da acquedotto o cisterna		7	9	10
- di cui: acqua da TAF utilizzata nel ciclo produttivo		3	3	4
- di cui: prelievi da altri stream		17	7	6
- di cui acqua salmastra proveniente da sottosuolo o superficie		13	12	16
Totale acqua di formazione (E&P)		67	65	67
Acqua di formazione reiniettata (E&P)	(%)	56	58	59
Acqua dolce riciclata		82	84	86
Acqua dolce scaricata	(Mm ³)	120	104	95
Acqua di mare scaricata		1.539	1.634	1.552
Spese totali risorse e scarichi idrici ^(a)	(milioni di euro)	82,29	75,45	99,73
- di cui spese correnti		66,60	53,56	73,61
- di cui investimenti		15,69	21,89	26,11
Spese totali e biodiversità ^(a)		3,98	3,90	5,25
- di cui spese correnti		3,98	3,90	5,25
- di cui investimenti		0,00	0,00	0,00

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

Nel 2017 i prelievi idrici totali sono diminuiti del 3,5% vs 2016 sia per la contrazione dei prelievi di acqua di mare (-3,5%) sia per il proseguire del trend di riduzione dei prelievi di acque dolci (-7,9%).

Il calo dei prelievi di acqua mare (pari ad oltre 65 Mm³) è legato principalmente ad alcune fermate per manutenzione presso il petrolchimico di Porto Marghera e presso la centrale EniPower di Ravenna ed agli effetti positivi delle migliori performance del dissalatore presso la centrale EniPower di Brindisi. La riduzione dei prelievi di acque dolci risulta riconducibile essenzialmente alla messa in marcia di una vasca per il riciclo dell'acqua industriale nel petrolchimico

di Mantova. Nel 2017 la percentuale di riutilizzo delle acque dolci è in aumento in tutti i settori, con un valore Eni salito all'86,1%. Inoltre, sebbene i prelievi E&P siano localizzati per oltre il 50% in Paesi a stress idrico, solo il 5% dei prelievi di acqua dolce si collocano in queste aree. Nei siti a maggior consumo vengono implementati Piani Locali di gestione delle acque. Nel settore E&P la percentuale di acqua di formazione reiniettata ha raggiunto nel 2017 la quota del 59% dovuto principalmente alla ripresa del campo produttivo di Abu Attifel in Libia (MOIG) e al mantenimento dei livelli di reiniezione in Egitto (Petrobel) ed Ecuador (Agip Oil Ecuador).

GESTIONE DEGLI SPILL^(a)

		2015	2016	2017
Oil spill operativi				
Numero totale di oil spill (> 1 barile)	(numero)	83	85	55
- di cui E&P		59	76	50
Volume oil spill (> 1 barile)	(barili)	1.634	1.231	3.228
- di cui E&P		1.177	1.097	3.022
Oil spill operativi/Produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(barili/Mbarili)	1,3	1,2	3,0
Oil spill da sabotaggio (inclusi i furti)				
Numero di oil spill (> 1 barile)	(numero)	167	158	102
- di cui E&P		158	143	102
- di cui R&MeC		9	15	0
Volume totale di oil spill (> 1 barile)	(barili)	14.847	4.682	3.236
- di cui E&P		10.530	3.953	3.236
- di cui R&MeC		4.317	729	0
Chemical Spill				
Numero di chemical spill nell'ambiente	(numero)	43	24	17
Volume di chemical spill nell'ambiente	(barili)	1.211	18	63
Spese e investimenti prevenzione spill ^(b)	(milioni di euro)	39,45	37,08	53,35
- di cui spese correnti		8,75	15,67	27,64
- di cui investimenti		30,70	21,40	25,72

(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".

Nel 2017 i barili sversati a seguito di oil spill operativi (per oltre il 90% riconducibili al settore E&P) sono aumentati rispetto al 2016 principalmente a causa di una perdita ad un serbatoio di stoccaggio greggio del Centro Olio Val d'Agri riscontrata ad inizio febbraio. A fine 2017 sono stati recuperati oltre 2.400 barili di prodotto, la quasi totalità dello sversato dal serbatoio. In conseguenza di tale evento, l'indice E&P oil spill operativi/produzione è aumentato sensibilmente, salendo al valore di 3,04 bbl/Mbbl. Per quanto ri-

guarda gli eventi da sabotaggio, nel 2017 si è registrata una diminuzione del numero di eventi (-35% vs 2016) e del volume sversato (-31% vs 2016); gli spill maggiori di un barile hanno riguardato esclusivamente le attività upstream in Nigeria, dove, grazie all'impegno dispiegato per fronteggiare tali eventi, si è registrata una diminuzione del 18% dei barili sversati e del 29% degli eventi. I barili sversati a seguito di chemical spill nel 2017 sono riconducibili alle attività E&P in Norvegia.

TUTELA DELL'ARIA

		2015	2016	2017
Emissioni di NOx (ossidi di azoto)	(ton NO ₂ eq)	70.346	56.003	55.607
Emissioni di NOx/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton NO ₂ eq/tep)	0,453	0,327	0,303
Emissioni di NOx/kWheq (EniPower)	(g NO ₂ eq/kWheq)	0,138	0,125	0,117
Emissioni di SOx (ossidi di zolfo)	(ton SO ₂ eq)	10.707	8.946	8.368
Emissioni di SOx/produzione lorda di idrocarburi 100% operata (E&P)	(ton SO ₂ eq/tep)	0,034	0,035	0,022
Emissioni di SOx/kWheq (EniPower)	(g SO ₂ eq/kWheq)	0,0009	0,0010	0,0003
Emissioni di SOx/lavorazioni di greggio e semilavorati (raffinerie) ^(a)	(ton SO ₂ eq/kt)	0,294	0,212	0,281
Emissioni di NMVOC (Non Methan Volatile Organic Compounds)	(ton)	20.559	15.944	21.498
Emissioni di PST (Particolato Sospeso Totale)	(ton)	1.823	1.447	1.488
Spese e investimenti protezione aria ^(b)	(milioni di euro)	51,27	47,18	55,07
- di cui spese correnti		20,98	22,08	22,82
- di cui investimenti		30,29	25,10	32,25

(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 2017 le emissioni di NOx, di cui il 79% è riferito al settore E&P, sono risultate complessivamente stabili (-0,7%) rispetto al 2016 poiché l'aumento in E&P è stato compensato dal calo negli altri settori. In particolare, in E&P le emissioni sono risultate in aumento nei valori assoluti (+1.202 ton NO₂eq in relazione alla crescita della produzione e delle emissioni da flaring), ma in calo riferite alla produzione (-7% per il relativo indice), mentre nei settori G&P ed R&MeC hanno registrato una contrazione sia nei valori assoluti (-1.173 ton NO₂eq in G&P e -425 ton NO₂eq in R&MeC) sia riferite alle produzioni (-6% per il fattore di emissione specifico di EniPower, grazie all'elevata regolarità di marcia degli impianti e alla piena operatività a regime dei bruciatori VeLoNOx). Le emissioni di SOx si sono ulteriormente ridotte (-6,5%, pari a circa -580 ton SO₂eq rispetto al 2016). Il trend è riconducibile principalmente al settore E&P dove le emissioni hanno subito una forte riduzione in Libia (oltre -1.770 ton SO₂eq per il calo del flaring del sito Mellitah Complex). Le emissioni hanno registrato un calo anche

in G&P (-30% in conseguenza del fermo in cantiere per diversi mesi delle navi di LNG Shipping). Nel settore R&MeC, dove il parametro è risultato complessivamente in aumento (+18,9%), si è registrato un significativo calo delle emissioni in Versalis (-60%), grazie alla riduzione dell'utilizzo di olio BTZ nelle caldaie presso il sito di Dunkerque per le migliori performance dell'impianto di Cracking, ma un trend in crescita presso le raffinerie (+22,6% pari ad oltre +940 ton SO₂eq) soprattutto per i contributi di Sannazzaro (diversa tipologia di grezzi lavorati), Taranto (per fermate e riavviamenti per interventi di manutenzione e per differente assetto di lavorazione a ciclo RHU) e Livorno (annessione della centrale EniPower nel corso del 2016). Le emissioni di NMVOC e PST presentano trend in aumento (rispettivamente +34,8% e +2,9% rispetto al 2016), riconducibili esclusivamente agli andamenti del settore E&P dove le emissioni aumentano in relazione agli incrementi della produzione e delle emissioni da flaring. In calo entrambi i parametri in tutti gli altri settori.

RIFIUTI

		2015	2016	2017
Totale Rifiuti da attività produttive prodotti	(ton)	1.230.364	804.865	1.364.157
- di cui da attività di perforazione		308.306	225.454	518.114
Rifiuti da attività produttive pericolosi prodotti		323.078	256.813	650.308
Rifiuti da attività produttive non pericolosi prodotti		907.286	548.052	713.849
Spese e investimenti gestione rifiuti ^(a)	(milioni euro)	139,23	133,80	225,80
- di cui spese correnti		138,51	133,71	199,76
- di cui investimenti		0,73	0,09	26,03

(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 nel 2017 sono in aumento del 70% rispetto al 2016 sia per il contributo dei pericolosi (più che raddoppiati) sia dei non pericolosi (+30%). Il trend in crescita (oltre l'80%) è riconducibile all'aumento significativo dei rifiuti pericolosi da attività di drilling legati all'attività di perforazione, completamento e work over per l'avvio del progetto Zohr; sul

trend di settore ha inoltre influito presso il Distretto Meridionale lo smaltimento come rifiuto degli scarichi idrici in precedenza inviati all'impianto consortile ed il nuovo assetto del Centro Oli Val d'Agri. I rifiuti da attività produttiva hanno registrato un aumento anche nel settore R&MeC (+32,8%, pari ad oltre 53.000 tonnellate), mentre sono calati sensibilmente in G&P (-41,3% pari a circa

-4.650 tonnellate). In R&MeC il trend è riconducibile principalmente alle raffinerie di Taranto, Gela e Venezia, nonché agli stabilimenti di Versalis di Porto Marghera, Ragusa e Porto Torres. In G&P la riduzione registrata è principalmente riconducibile agli andamenti rilevati nei siti EniPower di Ravenna, Bolgiano e Livorno. Nel 2017 il 7% dei rifiuti pericolosi smaltiti da Eni è stato recuperato/riciclato, il 2% ha subito un trattamento chimico/fisico, il 44% è stato incenerito, il 2% è stato smaltito in discarica mentre il rimanente 45% è

stato inviato ad altro tipo di smaltimento (incluso il conferimento a impianti di stoccaggio temporaneo prima dello smaltimento definitivo). Per quanto riguarda i rifiuti non pericolosi, l'11% è stato recuperato/riciclato, il 3% ha subito un trattamento chimico/fisico, lo 0,4% è stato incenerito, l'11% è stato smaltito in discarica mentre il rimanente 75% è stato inviato ad altro tipo di smaltimento (incluso il conferimento a impianti di stoccaggio temporaneo prima dello smaltimento definitivo).

BONIFICHE

		2015	2016	2017
Rifiuti da attività di bonifica prodotti	(ton)	5.940.604	5.687.487	4.831.061
- di cui pericolosi		104.602	71.603	92.078
- di cui non pericolosi		5.836.003	5.615.884	4.738.983
Spese e investimenti bonifiche suolo e falda ^(a)	(milioni di euro)	210,83	233,90	260,69
- di cui spese correnti		206,94	223,81	254,70
- di cui investimenti		3,89	10,09	6,00

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

Il volume economico delle attività di bonifica Eni nel 2017 (oltre 1.000 procedimenti aperti tra Siti di Interesse Nazionale – raffinerie, petrochimici e aree dismesse – punti vendita del settore R&MeC e piazzole pozzo del settore E&P) è stato pari a 261 M€, pari al 24% delle spese totali HSE ed ha riguardato principalmente (67%) la bonifica delle falde. I progetti più rilevanti (54% della spesa complessiva) sono stati realizzati da Syndial, società dedicata alla bonifica dei siti contaminati dismessi attraverso contratti di mandato per un totale di circa 120 M€. Significativo anche il con-

tributo del settore R&MeC con il 43% della spesa totale. Nel 2017 sono state generate complessivamente 4,8 Mln ton di rifiuti da attività di bonifica (di cui 4,1 milioni da Syndial), costituite per il 70% circa da acque di falda.

I quantitativi di rifiuti generati da attività di bonifica nel 2017 (per oltre il 98% non pericolosi) hanno registrato un calo del 15% rispetto al 2016, in relazione alla diminuzione delle acque di falda (-24%). I quantitativi di rifiuti da bonifica avviati a recupero o riciclati nel 2017 sono aumentati del 27% rispetto al 2016.

Ricerca e Sviluppo



		2015	2016	2017
Spese in R&S	(milioni di euro)	176	161	185
Valore tangibile generato da R&S		734	1.395	914
Domande di primo deposito brevettuale	(numero)	33	40	27
- di cui depositi sulle fonti rinnovabili		16	12	11
Brevetti in vita	(numero)	6.217	6.314	6.631
Età media dei brevetti	(anni)	8,93	9,05	9,10
Spesa in R&S per tematica ^(a)	(milioni di euro)			
- Altro di cui esplorazione			66,5	70,5
- Sicurezza e riduzione rischi		-	17,1	26,4
- Ambiente		-	14,6	15,6
- di cui relative alla decarbonizzazione		-	63	72
Numero di partnership in R&S ^(b)	(numero)	953	874	1.033
- di cui con Università e Centri di Ricerca		164	131	233
Numero di utenti attivi in #KMS ^(c)		949	1.806	2.321
Impacting Knowledge in #KMS ^(d)		1.176	1.943	2.035
- di cui legati a Strategic Tags ^(e)		-	700	1.165

(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, EniProgetti 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, e Applicazione di Tecnologie Innovative.

(e) Impacting Knowledge facenti riferimento a tematiche considerate strategiche per le linee di business attive in #KMS. Gli Impacting Knowledge strategici sono stati introdotti nel 2016 come KPI rappresentativo della qualità dei contenuti.

Per il 2017 l'impegno economico di Eni in attività di ricerca scientifica e sviluppo tecnologico ammonta a 185 milioni di euro. Oltre a piccoli aumenti della spesa di molti progetti di R&S, l'aumento di 24 milioni di euro (+7%) è dovuto principalmente ad una crescita della spesa del Programma Energy Transition lanciato nel 2016 e di alcuni progetti in ambito upstream/downstream. Nell'ambito del Programma Energy Transition sono stati lanciati tre nuovi progetti ed alcuni progetti avviati nel 2016 hanno richiesto maggiori investimenti conseguenti alla maggiore maturità delle tecnologie in fase di sviluppo. Il progetto di cattura della CO₂ e produzione di biocarburanti da micro alghe avviato nel 2016, ha completato nel 2017 l'installazione e l'avvio dell'impianto pilota di Ragusa. Alcuni progetti relativi a tre tematiche core del business upstream (il recupero avanzato EOR ed il controllo nel sottosuolo della coproduzione di acqua, la sicurezza della perforazione e le soluzioni tecnologiche per sviluppi sottomarini) hanno sostenuto investimenti in aumento rispetto al 2016. Il valore creato nel 2017 dalle tecnologie e dai prodotti innovativi di Eni è stimato in 914 milioni di euro in riduzione dai 1.395 milioni di euro del 2016. Nel 2017 la percentuale del valore dei benefici generati dalla R&S è stato realizzato nell'anno, valore in continuità con il 70% del 2015, mentre in forte aumento rispetto al 27% del 2016: sia la riduzione totale dei benefici, sia la sostanziale differenza del rapporto benefici realizzati nell'anno e benefici attesi, è da imputare alla presenza nei valori del 2016 dei benefici attesi dello sviluppo del campo di Zohr. Nell'ambito della gestione dell'Intellectual Property a sostegno dell'innovazione tecnologica, è stato depositato nel 2017 un totale di 27 nuove domande di brevetto di cui 11 direttamente mirate allo sviluppo di tecnologie nel settore delle fonti rinnovabili (biocarburanti e solare) e 1 focalizzata su metodi innovativi per il trattamento di acque e suoli contaminati. Questo dato, in flessione rispetto agli anni precedenti, pur mantenendo

un elevato grado di innovazione nei settori di rinnovabili e ambiente, è influenzato, oltre che dalla normale variazione statistica, anche da un maggiore orientamento del business verso iniziative di valorizzazione industriale dei risultati della ricerca, tipicamente caratterizzate da più bassa intensità di brevettazione, confermata anche dall'aumento del numero complessivo di titoli in portafoglio (6.631) a seguito di un maggiore investimento nella copertura territoriale della protezione delle tecnologie proprietarie. L'età media del portafoglio è sostanzialmente in linea con il dato di due anni precedenti, 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. Proseguendo gli impegni iniziati nel 2016, la strategia di Knowledge Management (KM) 2017 è stata focalizzata sulla qualità dei contenuti condivisi all'interno del portale Knowledge Management System (#KMS) nonché sul livello di diffusione degli strumenti e della cultura allo sharing. Contestualmente all'implementazione di nuove metodologie volte ad aumentare la qualità delle informazioni e quantificarne il valore, nel 2017 si è evidenziato un incremento nel numero di Impacting Knowledge, sia a livello totale sia con riferimento a quelli considerati strategici. Il 2017 ha visto la pubblicazione a #KMS di 2.035 Impacting Knowledge, focalizzati soprattutto su tematiche relative a giacimenti, perforazione, nonché produzione e facilities. Infine, nel 2017 il focus sulla qualità si è tradotto in una crescita del 66% rispetto al 2016 del numero di Impacting Knowledge considerati strategici, ovvero riguardanti quelle tematiche considerate importanti dai Responsabili dei diversi business attivi in #KMS, che sono stati 1.165. Contestualmente, si è registrato un incremento del numero di utenti attivi sul portale #KMS (+28.5% rispetto al 2016), ovvero delle persone Eni che in prima persona hanno condiviso know-how, di cui 1.817 dalle Business Unit.



Diritti umani

		2015	2016	2017
Ore di formazione sui diritti umani ^(a)	(numero)	32.588	88.874	7.805
- di cui in classe		0	354	52
- di cui e-learning		32.588	88.520	7.753
Partecipazioni a corsi sul tema dei diritti umani		8.147	22.307	2.084
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sui diritti umani		7.545	21.682	1.836
Contratti di security contenenti clausole sui diritti umani ^(b)	(%)	85	91	88
Siti critici coperti da assessment/survey	(numero)	35	35	53
Siti verificati tramite check list		258	295	311
Paesi con vigilanza armata a presidio dei siti		7	8	7
Forze di sicurezza che hanno ricevuto formazione sui diritti umani		61	53	308
Personale di security (famiglia professionale) che ha ricevuto formazione sui diritti umani ^(c)	(%)	78	83	88

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

(b) Inclusi discriminazione, violazione diritti sindacali, lavoro forzato, minorile e condizioni di lavoro non dignitose (includere molestie e mobbing, salari inferiori al minimo e/o non dignitosi). Le clausole sui diritti umani sono in generale previste in tutti gli standard contrattuali di procurement.

(c) Si tratta di un valore percentuale cumulato al 2017.

FASCICOLI DI SEGNALAZIONI^(a) AFFERENTI IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

	2015	2016	2017 ^(b)
Fascicoli di segnalazioni (asserzioni) afferenti il rispetto dei diritti umani (chiusi nell'anno e suddivisi per esito dell'istruttoria e per tipologia), di cui:	31	36	29 (32)
- fondati	3	11	3
- potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(c)	0	0	0
- potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(d)	0	1	0
- potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(e)	3	9	3
- potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(f)	0	1	0
- non fondati con adozione di azioni di miglioramento	10	6	9
- potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(c)	0	0	0
- potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(d)	0	0	0
- potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(e)	7	6	8
- potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(f)	3	0	1
- non fondati/generici	18	19	20
- potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali ^(c)	2	0	0
- potenziali impatti sulla salute, la sicurezza e/o l'incolumità delle comunità locali ^(d)	1	1	2
- potenziali impatti sui diritti dei lavoratori ^(e)	14	14	15
- potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ^(f)	1	4	3

(a) Per segnalazione si intende qualsiasi comunicazione ricevuta da Eni, avente ad oggetto comportamenti (di qualsivoglia 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.

(b) Con riferimento all'anno 2017 sono stati rappresentati gli esiti delle verifiche effettuate sulle singole asserzioni segnalate (un fascicolo può contenere 1 o più asserzioni) aventi un potenziale impatto sui diritti umani. Diversamente, per gli anni 2015 e 2016 sono stati rappresentati gli esiti complessivi dei fascicoli; tali esiti non necessariamente facevano riferimento agli specifici aspetti relativi ai potenziali impatti sui diritti umani.

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

(d) Inclusi sversamenti, inquinamento atmosferico, incidenti, ecc.

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

(f) Inclusi ambienti di lavoro insalubri e/o insicuri.

Nel 2017 è proseguita la campagna di formazione e-learning specifica sui diritti umani che, ad integrazione delle 22.000 persone in Italia ed estero coinvolte, ha riguardato ulteriori 1.500 persone. Nel 2017 sono inoltre stati progettati i 3 moduli di approfondimento delle tematiche di diritti umani negli ambiti Risorse Umane, Rapporti con il Territorio e Security, con previsione di erogazione a partire dal 2018. Con riferimento alle attività sui fornitori, dal 2008 ad oggi, sono stati svolti 172 Assessment sui diritti umani (di cui 62 follow-up) in 14 Paesi e a supporto di tale attività sono state formati 41 Auditor SA 8000 (persone Eni di sede e di consociata). Per quanto concerne le segnalazioni, nel 2017 è stata completata l'istruttoria su 83 fascicoli, di cui 29 includevano tematiche afferenti i diritti umani, principalmente relativi a poten-

ziali impatti sui diritti dei lavoratori.

Tra queste sono state verificate 32 asserzioni: solo per 3 sono stati confermati, almeno in parte, i fatti segnalati e sono state intraprese azioni per mitigarne e/o minimizzarne gli impatti tra cui: i) azioni sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, relativi a implementazione e rafforzamento di controlli in essere, aggiornamento di standard contrattuali e interventi di sensibilizzazione con riferimento a partner commerciali; e ii) azioni verso dipendenti, con provvedimenti disciplinari, secondo il Modello 231 e il contratto collettivo di lavoro e le altre norme nazionali applicabili. A fine anno risultano ancora aperti 19 fascicoli, in 5 dei quali sono richiamate tematiche relative ai diritti umani, riguardanti in particolare potenziali impatti sui diritti dei lavoratori.

Trasparenza e lotta alla corruzione



SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

		2015	2016	2017
Interventi di audit integrato	(numero)	63	68	68
- audit a programma		54	57	59
- audit a spot		3	4	3
- follow-up		6	7	6
Interventi di audit con verifiche anti-corruzione		29	33	36
Numero di raccomandazioni (azioni correttive)		677	657	705
E-learning per figure manageriali		1.865	865	493
E-learning per altre risorse		7.016	9.364	1.857
Workshop generale		886	1.269	1.434
Job specific training		693	1.214	1.539
Paesi in cui Eni supporta i Multi Stakeholder Group locali di EITI		7	8	9

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 i) il numero degli interventi di audit integrato emessi, a fronte del Piano 2017, 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; ii) sono continuate anche nel 2017 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 2017 sono stati svolti workshop "on site" in 17 Paesi oltre all'Italia ed è continuata

l'erogazione del relativo corso e-learning. Nel 2017 sono stati svolti, in 23 Paesi, 36 interventi di audit con verifiche anti-corruzione che hanno confermato nel complesso l'adeguatezza ed effettiva operatività del Compliance Program Anti-Corruzione.

Al personale Eni vengono erogati sia corsi online (e-learning) sia eventi formativi in aula (workshop generali e job specific training) sul tema anti-corruzione. I workshop generali vengono effettuati dall'unità anti-corruzione tenuto conto dell'indice stilato annualmente da Transparency International (Corruption Perception Index) e della presenza di Eni nelle singole realtà. I workshop offrono una panoramica generale sulle leggi anti-corruzione applicabili a Eni, sui rischi che potrebbero derivare dalla loro violazione per persone fisiche e giuridiche e sul Compliance Program Anti-Corruzione che Eni ha adottato e attuato per far fronte a tali rischi, utilizzando un format interattivo e coinvolgente basato su case study con domande a risposta multipla, al fine di testare il livello di comprensione dei temi trattati. I job specific training sono eventi formativi destinati ad aree professionali a specifico rischio di corruzione e vengono generalmente erogati congiuntamente ai workshop generali.

Nel 2017 si sono svolte alcune sessioni di formazione per gli organi sociali di Eni (cd. Board induction e ongoing training). Fra queste, un approfondimento è stato dedicato anche alla

Compliance Integrata, con un focus in materia di anti-bribery. Nel 2017 è proseguita la campagna di formazione e-learning sui temi anti-corrruzione ad integrazione delle campagne molto estese lanciate nel 2015 e finalizzate a formare tutta la popolazione aziendale; tali campagne stanno progressivamente andando a

regime, assicurando così la totale copertura in termini di formazione per tutte le persone Eni. In relazione ai dati di performance per la formazione in aula, i dati risultano in aumento a fronte della volontà dell'azienda di presidiare in modo ancor più forte le aree a rischio corruzione.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI^(a)

		2015	2016	2017
Fascicoli di segnalazioni aperti nell'anno di cui	(numero)	64	103	73
Fascicoli di segnalazioni sistema di controllo interno e gestione dei rischi suddivisi per processo oggetto della segnalazione		52	73	58
- approvvigionamenti		16	17	12
- risorse umane		8	10	8
- commerciale		8	10	10
- logistica		3	6	4
- HSE		2	4	3
- altro (security, amministrazione e bilancio, manutenzione, ecc.)		15	26	21
Fascicoli di segnalazioni altre materie su presunte violazioni del Codice Etico		12	30	15
Fascicoli di segnalazioni chiusi nell'anno suddivisi per esito dell'istruttoria, di cui:		98	111	83
- fondati		7	27	10
- altre materie		2	9	2
- sistema di controllo interno e gestione dei rischi		5	18	8
- non fondati con adozione di azioni di miglioramento		38	36	35
- altre materie		6	11	8
- sistema di controllo interno e gestione dei rischi		32	25	27
- non fondati/generici		53	48	38
- altre materie		26	18	12
- sistema di controllo interno e gestione dei rischi		27	30	26

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

Nel 2017 sono pervenute 105 segnalazioni⁸ e sono stati aperti 73 fascicoli, di cui 58 afferenti tematiche relative al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi"⁹ e 15 riguardanti le "Altre materie"¹⁰. Nello stesso periodo sono stati archiviati complessivamente 83 fascicoli di questi 61 afferenti il "Sistema di controllo interno e Gestione dei Rischi" e 22 concernenti "Altre materie". Le verifiche effettuate con riferimento agli 83 fascicoli archiviati hanno avuto i seguenti esiti: i) per 73 fascicoli le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per 35 sono state comunque assunte azioni di miglioramento; ii) per 10 fascicoli le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state adottate le opportune azioni correttive. Al riguardo gli 8 fascicoli afferenti tematiche relative al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" riferiscono principalmente a:

violazione degli obblighi contrattuali da parte di partner commerciali/fornitori, anomalie nell'assegnazione e gestione di contratti presso controllate, e comportamenti impropri da parte di dipendenti. Le azioni correttive adottate a seguito di tali fascicoli sono consistite principalmente in azioni sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, quali ad esempio formalizzazione di procedure, sensibilizzazione nei confronti di dipendenti, fornitori e partner commerciali al rispetto delle procedure/previsioni contrattuali, rafforzamento dei controlli in essere e in azioni verso i fornitori e i dipendenti quali provvedimenti disciplinari ai sensi di quanto disposto dal Modello 231 e dal contratto collettivo di lavoro o dalle altre norme nazionali applicabili. Al 31 dicembre 2017 risultano ancora aperti, rispettivamente, 16 fascicoli relativi al "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi" e 3 fascicoli concernenti "Altre Materie".

8) Per segnalazione si intende qualsiasi comunicazione ricevuta da Eni, avente ad oggetto comportamenti (di qualsivoglia 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. Ai fini della loro trattazione ed istruttoria, le Segnalazioni si distinguono in segnalazioni SCIGR e segnalazioni AM.

9) Segnalazioni SCIGR - segnalazioni afferenti al Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi: si considerano tali, ai fini dell'efficace mantenimento del sistema di controllo interno e gestione dei rischi di Eni, tutte le Segnalazioni aventi ad oggetto il mancato rispetto di leggi e normative esterne, nonché di norme previste nell'ambito del sistema normativo interno di Eni, ivi incluse (i) ipotesi di frodi sul patrimonio aziendale e/o sull'informativa finanziaria, (ii) eventi idonei, almeno astrattamente, a cagionare una responsabilità amministrativa della Società ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 o di normative assimilabili in tema di responsabilità di impresa nonché (iii) possibili fatti di corruzione (attiva o passiva) o la violazione di strumenti normativi anti-corruzione.

10) Segnalazioni AM - segnalazioni afferenti ad altre materie in violazione del Codice Etico: si considerano tali tutte le segnalazioni afferenti alla violazione di norme e principi contenuti nel Codice Etico (ad esempio, tematiche attinenti ad etica di impresa, pratiche di mobbing, molestie, discriminazioni, conflitti relativi alla gestione del personale), che non si traducano, altresì, in segnalazioni SCIGR.



MODELLO DI COOPERAZIONE

	2015	2016	2017
Community Investment per settore di intervento	(migliaia di euro)		
- Accesso all'energia	1.374	571	1.130
- Acqua e sanitation	1.420	880	698
- Diversificazione economica	44.385	27.907	30.230
- Educazione e formazione	11.004	16.818	17.344
- Life on land	5.039	7.602	3.646
- Livelihood restoration & resettlement	2.535	5.367	7.463
- Salute	7.203	2.938	7.038
- Stakeholder e gestione della sostenibilità	3.510	2.093	3.132
Community Investment per area geografica			
- Africa	27.698	14.774	22.901
- Americhe	4.085	5.593	4.925
- Asia	35.569	33.490	34.259
- Italia	7.390	9.192	7.005
- Resto d'Europa	1.520	976	1.432
- Oceania	208	149	159
Totale complessivo	76.470	64.174	70.681

Per quanto riguarda il Community Investment la strategia adottata mira a coprire uno spettro di iniziative che possano incontrare le reali necessità delle persone locali. In questa direzione nel 2017 sono stati spesi 70,7M€ (circa il 97% in ambito upstream). La spesa maggiore ha riguardato l'Asia con circa 34M€ (principalmente Kazakistan 27M€ e Turkmenistan 5M€): per formazione professionale,

realizzazione di infrastrutture scolastiche (asili e scuole primarie), costruzione di centri sportivi e manutenzione di infrastrutture viarie (ponti e strade). In Africa sono stati spesi un totale di circa 23M€, di cui 18M€ nell'area Sub-Sahariana (Nigeria 9M€, Congo 4 M€, 1,7M€ Gabon, 1,5M€ Ghana) per formazione professionale e progetti di sviluppo agricolo e 5M€ in Nord Africa (Libia 4M€).

FORNITORI & CLIENTI



FORNITORI

Numero fornitori assegnatari di contratto nel 2017	(numero)	9.417
Fornitori per area geografica 2017	(%)	
- Africa		21
- Americhe		8
- Asia		6
- Italia		32
- Resto d'Europa		32
- Oceania		1

ASSESSMENT SUI FORNITORI

	2015	2016	2017	
Numero fornitori oggetto di assessment con riferimento ad aspetti nell'ambito della responsabilità sociale	(numero)	5.114	5.171	5.055
- di cui numero fornitori con criticità/aree di miglioramento		721	1.336	1.248
- di cui numero fornitori con cui Eni ha interrotto i rapporti		97	131	65

Nel corso del 2017, oltre 5.000 fornitori sono stati oggetto di verifica e valutazione con riferimento a tematiche di sostenibilità (i.e. salute, sicurezza, ambiente, diritti umani, anti-corrruzione, compliance). Per il 24% di questi fornitori sono state rilevate potenziali criticità e/o possibili aree di miglioramento, tali comunque da non compromettere, nel 95% dei casi, la possibilità di farvi ricorso, mentre per il restante 5% dei fornitori oggetto di verifica le criticità rilevate hanno invece comporta-

to l'interruzione pro-tempore dei rapporti con Eni. Nel 2017 sono state rilevate criticità su 1.248 fornitori (il forte incremento tra il 2015 ed il 2016 è legato alla maggiore profondità delle verifiche condotte), di cui per 65 la valutazione in fase di qualifica è stata negativa oppure Eni ha emesso un provvedimento di sospensione o revoca della qualifica; il dato 2017, in calo rispetto agli anni precedenti riflette il minor numero di inchieste per illecito che hanno interessato i fornitori Eni.

Relazioni con i clienti e consumatori

PERFORMANCE CALL CENTER ENI

	2015	2016	2017	Standard AEEG
% di chiamate telefoniche dei clienti che hanno parlato con un operatore (livello di servizio)	96,8%	97,5%	95,5%	80%
Tempo medio di attesa (secondi)	91	103	104	240
First Call Resolution (FCR)	93%	94%	93%	-
Self Care (operazioni svolte in autonomia dai clienti sul totale delle operazioni richieste)	63%	69%	73%	-

Tra i risultati raggiunti dal call center Eni nel corso del 2017, il livello di servizio si conferma ben oltre l'80% previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico (AEEGSI¹¹), il tempo medio di attesa rimane notevolmente al di sotto della soglia di riferimento dell'Autorità, 104 secondi rispetto ai 240 secondi. La risolutività durante la prima telefonata (FCR) rimane pressoché costante attestandosi sul 93%. 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 69% del 2016 al 73% del 2017. 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 di clienti che nell'ultimo anno ha sfiorato i 200.000 clienti.

Soddisfazione dei clienti G&P sui servizi telefonici

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO^(a)

	2015	2016	2017
Chiarezza	(%) 84,2	85,3	86,2
Cortesia	87,9	88,8	89,7
Attesa	84,6	84,5	84,4
Risolutività	77,2	80,1	81,4
Soddisfazione del servizio	79,9	81,4	82,4
Valutazione media	85,6	86,2	86,7

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

Anche nel 2017, 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 86,7% nel 2017.

11) Dal 1° gennaio 2018 diventata Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).



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

K-Change Srl - Roma

Stampa

Tipografia Facciotti Srl - Roma



Stampato su carta XPer Fedrigoni



Eni è a disposizione per l'assoluzione dei diritti di copyright a favore degli eventuali aventi diritto nel caso di fonti per le quali non sia stato possibile rintracciare gli autori.



00209