

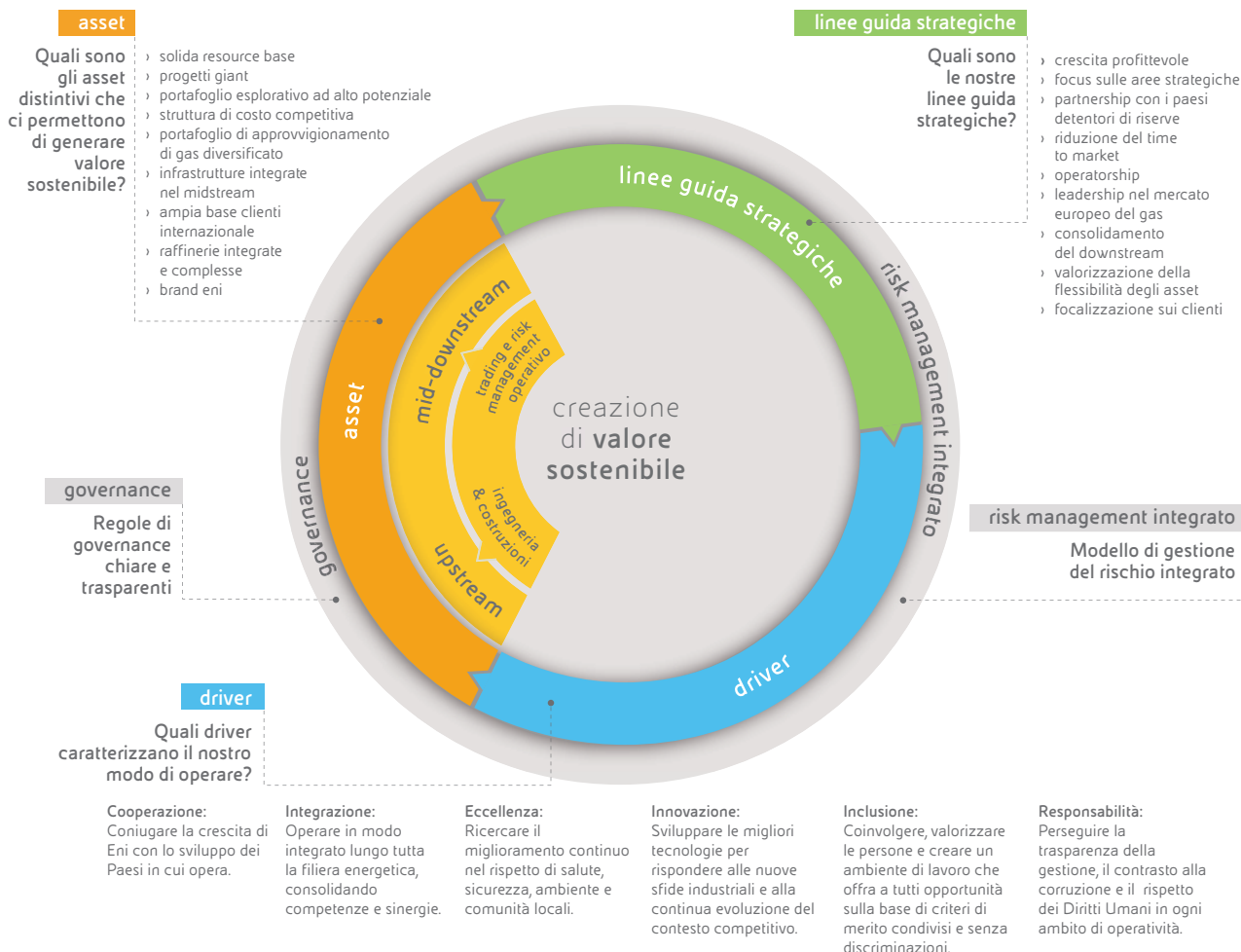


# Il nostro modello di business

L'eccellente posizionamento di mercato e i vantaggi competitivi acquisiti da Eni sono il frutto di scelte strategiche coerenti con la natura di lungo termine dell'industria oil&gas e si fondano su di un modello di business disegnato attorno a modalità consolidate di conduzione degli affari in un framework di regole di governance chiare e trasparenti, rispetto dei più elevati standard etici e rigore nella gestione dei rischi aziendali. Nel 2012 Eni ha posto le basi per una nuova fase di crescita della produzione oil&gas per la quale il management prevede nel medio/lungo termine tassi di incremento superiori a quelli dei com-

petitor. Nel contempo per affrontare la perdurante debolezza della domanda europea di gas e carburanti, è stata avviata la riorganizzazione delle attività downstream oil&gas per rispondere al meglio alle attuali dinamiche di mercato, mentre progredisce il riposizionamento strategico della Chimica nell'ottica della sostenibilità economica. Le strategie, i processi decisionali di allocazione delle risorse e la conduzione ordinaria del business (day-by-day operations) sono ispirati al principio cardine della creazione di valore sostenibile per i nostri azionisti e, più in generale, dei nostri stakeholders: le co-

munità presso le quali operiamo, grazie al costante impegno nell'innalzamento degli standard socio-economici e all'uso responsabile delle risorse; le nostre persone con un focus incessante sulla tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro e la valorizzazione del contributo individuale e delle diversità; i fornitori, i partner e le amministrazioni pubbliche attraverso una gestione trasparente che rispetta i diritti umani e contrasta la corruzione; i clienti ai quali proponiamo un'offerta commerciale competitiva e sempre al passo dei tempi e un servizio di assoluta qualità.



Di seguito sono rappresentate alcune iniziative svolte nell'anno che hanno contribuito al raggiungimento delle performance finanziarie e di sostenibilità<sup>1</sup>.

➤ Nella conduzione delle attività, Eni è attenta all'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali nel rispetto dell'ambiente dei Paesi in cui opera. La capacità di valorizzare il gas associato attraverso la trasformazione e vendita sul mercato locale e internazionale di LNG, la re-iniezione in giacimento e la realizzazione di centrali elettriche a sostegno dello sviluppo socio-economico, ha consentito di ridurre i quantitativi di gas bruciato in atmosfera.

In particolare il progetto Idu in Nigeria ha permesso la valorizzazione di 1,4 milioni di metri cubi/giorno prima bruciati in torcia ed ora immessi nella rete di trasporto locale. Questo ha consentito di utilizzare il 90% di tutto il gas associato prodotto in Nigeria e di ridurre le emissioni climalteranti.

➤ La gestione efficiente delle risorse associata ad una produzione ottimale degli idrocarburi, è testimoniata dal livello massimo di acqua estratta reiniettata in giacimento che ha raggiunto il 49% nel 2012. Il completamento del progetto di reiniezione a Belaym in Egitto ha consentito la reiniezione del 99% dell'acqua di produzione, incrementando il fattore di recupero degli idrocarburi.

➤ Il modo di operare di Eni fondato sull'eccellenza operativa, l'affidabilità degli impianti e l'attenzione alla salute, alla sicurezza e all'ambiente è volto alla prevenzione e riduzione dei rischi operativi, strettamente connessi alle performance ambientali, finanziarie e reputazionali del settore upstream. Questo approccio, basato sulle più avanzate metodologie di Asset integrity per lo sviluppo e produzione dei giacimenti, trova la sua applicazione non solo nella gestione ma anche nel programma esplorativo del prossimo quadriennio, in particolare nelle aree di frontiera (ad esempio i pozzi deepwater ad alta pressione e temperatura – che costituiscono il 3% del totale – o le attività in Artico) attraverso la realizzazione di infrastrutture e tecnologie tailor made per le specificità climatico-ambientali e dei giacimenti.

➤ Eni continua ad attuare programmi di efficienza energetica per l'uso razionale dell'energia e l'ottimizzazione dei processi, anche attraverso l'adozione di Sistemi Gestione Energia (SGE). A tal proposito alcune realtà si sono dotate, negli ultimi anni, di SGE secondo i recentissimi standard EN 16001 o ISO 50001 e altre hanno in previsione di farlo nei prossimi anni. Nella raffinazione e nella chimica le iniziative di energy saving concluse nel 2012, hanno consentito risparmi di oltre €60 milioni permettendo una riduzione di circa 100 mila tep e l'abbattimento di oltre 297 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>/anno.

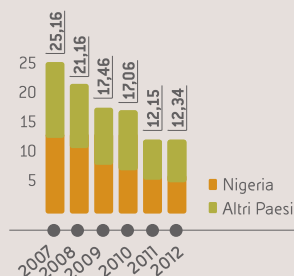
➤ La valorizzazione della customer base è proseguita attraverso il rafforzamento del Brand Eni, l'offerta di prodotti evoluti, in particolare "eni3" (gas, luce e carburanti), il lancio di nuove carte fedeltà prepagate e di credito e il mantenimento di elevati livelli di qualità nel servizio. Le azioni intraprese hanno consentito di aumentare l'indice di notorietà anche grazie alle iniziative commerciali ("riparti con eni"; "iperself 24") e di recuperare la quota di mercato (+3,5 punti percentuali nel mercato del gas; +0,7 punti percentuali nelle vendite Rete Italia), nonostante la contrazione della domanda e la pressione competitiva.

➤ La cultura della pluralità è una caratteristica distintiva del nostro business a forte connotazione internazionale. Il personale locale rappresenta circa il 50% delle persone Eni. Di questo il 10% ricopre posizioni manageriali. Nel 2012, nel settore E&P, sono stati avviati piani di sviluppo in tutte le consociate estere tramite una valutazione estensiva delle professionalità locali e internazionali coinvolgendo un totale di 1.836 persone tra cui giovani laureati e Senior Staff/Managers. Eni assicura un trattamento equo verso tutte le persone definendo politiche retributive integrate a livello world wide. Inoltre, nel 2012 è stato realizzato un progetto volto alla verifica della competitività a livello internazionale dei sistemi retributivi applicati in Eni con riguardo a ruoli strategici e a livelli di seniority.

Eni si impegna a rispettare i diritti fondamentali del lavoro in tutti i Paesi di presenza operativa e a promuoverne l'applicazione presso i propri fornitori. Nell'anno è stato condotto un monitoraggio estensivo in merito all'applicazione degli standard di lavoro, in particolare all'estero.

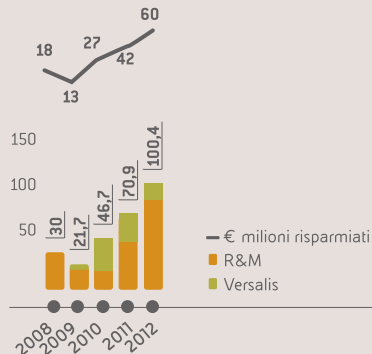
### Gas flaring

milioni metri cubi/giorno



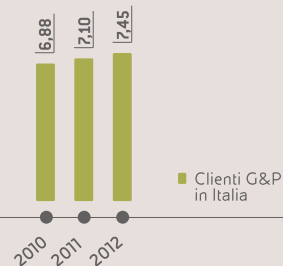
### Energy savings

migliaia di tep evitate



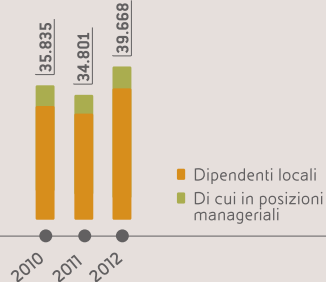
### Clienti G&P

milioni



### Dipendenti locali

numero



[1] Il dettaglio delle performance di sostenibilità è disponibile nella sezione "Consolidato di sostenibilità 2012".