

Refining & Marketing

Principali indicatori di performance

		2010	2011	2012
Indice di frequenza infortuni dipendenti	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	1,77	1,96	1,08
Indice di frequenza infortuni contrattisti		3,59	3,21	2,32
Ricavi della gestione caratteristica ^(a)	(€ milioni)	43.190	51.219	62.656
Utile operativo		149	(273)	(1.303)
Utile operativo adjusted		(181)	(539)	(328)
Utile netto adjusted		(56)	(264)	(179)
Investimenti tecnici		711	866	842
Lavorazioni in conto proprio	(milioni di tonnellate)	34,80	31,96	30,01
Grado di conversione del sistema	(%)	61	61	61
Capacità bilanciata delle raffinerie	(migliaia di barili/giorno)	757	767	767
Vendite di prodotti petroliferi rete Europa	(milioni di tonnellate)	11,73	11,37	10,87
Stazioni di servizio rete Europa a fine periodo	(numero)	6.167	6.287	6.384
Erogato medio per stazioni di servizio rete Europa	(migliaia di litri)	2.353	2.206	2.064
Grado di efficienza della rete	(%)	1,53	1,50	1,48
Dipendenti in servizio a fine periodo	(numero)	8.022	7.591	7.125
Emissioni dirette di gas serra	(milioni di tonnellate di CO ₂ eq)	7,76	7,23	6,03
Emissioni di SO _x (ossidi di zolfo)	(migliaia di tonnellate di SO ₂ eq)	28,05	23,07	16,99
Emissioni di NO _x (ossidi di azoto)	(migliaia di tonnellate di NO ₂ eq)	7,96	6,74	5,87
Prelievi idrici (raffinerie)/lavorazioni di greggio e semilavorati	(metri cubi/tonnellate)	28,36	30,98	25,33
Carburanti immessi sul mercato contenenti biocarburanti	(milioni di tonnellate)	17,79	13,26	14,83
Indice di soddisfazione clienti	(scala likert)	7,84	7,74	7,90

(a) Prima dell'eliminazione dei ricavi infrasettoriali.

Performance dell'anno

- Gli indici infortunistici del 2012 sono in diminuzione rispetto all'anno precedente (rispettivamente -45% l'indice di frequenza dei dipendenti e -27,7% quello dei contrattisti).
- Proseguono i trend in riduzione di gas serra, NO_x e SO_x, per effetto delle minori lavorazioni del periodo, dei benefici delle iniziative di energy saving nonché del maggior utilizzo di gas naturale in sostituzione dell'olio combustibile.
- In un contesto economico caratterizzato dal forte calo della domanda di carburanti in Italia e dal perdurare di deboli condizioni dello scenario di raffinazione in un quadro di volatilità dei margini, nel 2012 il settore ha ridotto di €85 milioni la perdita netta adjusted (-€179 milioni) a seguito delle migliori performance operative, del miglioramento dell'affidabilità degli impianti e delle azioni di efficienza poste in essere. I risultati del marketing hanno sofferto del calo della domanda di prodotti, elevata pressione competitiva e aumento dei costi commerciali dovuto all'iniziativa promozionale estiva "riparti con eni".
- Nel 2012 le lavorazioni di petrolio e di semilavorati in conto proprio sono state di 30,01 milioni di tonnellate in diminuzione del 6,1% rispetto al 2011. In Italia la flessione del 7,8% dei volumi processati riflette principalmente l'effetto delle fermate programmate al fine di attenuare l'impatto negativo dello scenario principalmente sui siti di Taranto e Gela. All'estero le lavorazioni in conto proprio sono cresciute del 3,2% in particolare in Repubblica Ceca.
- Le vendite rete in Italia di 7,83 milioni di tonnellate sono diminuite del 6,3% nel 2011, per effetto della contrazione dei consumi nazionali (-8,3% rispetto al 2011) in un quadro congiunturale recessivo caratterizzato da crescente pressione competitiva. La quota di mercato media del 2012 è del 31,2% in aumento di 0,7 punti percentuali rispetto al 2011 beneficiando dell'iniziativa estiva "riparti con eni".
- Le vendite rete nel Resto d'Europa pari a 3,04 milioni di tonnellate sono in lieve aumento rispetto al 2011 (+1%). I maggiori volumi venduti in Austria e Svizzera per effetto delle efficaci politiche commerciali intraprese, sono stati quasi interamente compensati dai

minori volumi commercializzati nell'Est Europeo a causa della contrazione della domanda.

► Gli investimenti tecnici di €842 milioni hanno riguardato l'attività di raffinazione, supply e logistica (€583 milioni) per il miglioramento della flessibilità e delle rese degli impianti, in particolare presso la Raffineria di Sannazzaro, nonché nel marketing, la ristrutturazione e il rebranding della rete di distribuzione di prodotti petroliferi (€223 milioni).

► Nel 2012 la spesa complessiva in attività di ricerca e sviluppo del settore Refining & Marketing è stata di circa €34 milioni, al netto dei costi generali e amministrativi. Nel corso dell'anno sono state depositate 7 domande di brevetto.

Green Refinery

In ottobre è stato varato il progetto Green Refinery per la conversione del sito di Venezia in "bio-raffineria", oggetto di domanda di brevetto Eni, destinata alla produzione di bio-carburanti innovativi e di elevata qualità. Il progetto, che prevede un investimento stimato in circa €100 milioni, rappresenta il primo caso al mondo di riconversione di una raffineria convenzionale in bio-raffineria ed è fondato sulla tecnologia Ecofining, sviluppata e brevettata da Eni. La produzione di bio-carburanti è prevista in avvio all'inizio del 2014 una volta completata la conversione degli impianti esistenti e crescerà progressivamente a fronte dell'entrata in esercizio dei nuovi impianti che saranno completati nel primo semestre del 2015.

Approvvigionamento e commercializzazione

Nel 2012 sono state acquistate 62,21 milioni di tonnellate di petrolio (59,02 milioni nel 2011), di cui 26,92 milioni dal settore Exploration & Production, 24,95 milioni sul mercato spot e 10,34 milioni dai Paesi produttori con contratti a termine. La ripartizione degli acquisti per area geografica è la seguente: 25% dalla Russia, 19% dall'Africa Occidentale, 12% dal Mare del Nord, 10% dall'Africa Settentrionale, 8% dal Medio Oriente, 6% dall'Italia e 20% da altre

aree. Sono state commercializzate 36,56 milioni di tonnellate di petrolio, in flessione del 13,9% rispetto al 2011 (-4,46 milioni di tonnellate). Sono state acquistate 4,53 milioni di tonnellate di semilavorati (4,26 milioni nel 2011) per l'impiego come materia prima negli impianti di conversione e 20,52 milioni di tonnellate di prodotti (15,85 milioni nel 2011) destinati alla vendita sui mercati esteri (17,24 milioni di tonnellate) e sul mercato italiano (3,28 milioni di tonnellate) a completamento delle disponibilità da produzione.

Acquisti	(milioni di tonnellate)	2010	2011	2012	Var. ass.	Var. %
Greggi equity						
Produzione Eni estero		26,90	24,29	23,57	(0,72)	(3,0)
Produzione Eni nazionale		3,24	3,35	3,35		
		30,14	27,64	26,92	(0,72)	(2,6)
Altri greggi						
Acquisti spot		20,95	20,44	24,95	4,51	22,1
Contratti a termine		17,16	10,94	10,34	(0,60)	(5,5)
		38,11	31,38	35,29	3,91	12,5
Totale acquisti di greggi		68,25	59,02	62,21	3,19	5,4
Acquisti di semilavorati		3,05	4,26	4,53	0,27	6,3
Acquisti di prodotti		15,28	15,85	20,52	4,67	29,5
TOTALE ACQUISTI		86,58	79,13	87,26	8,13	10,3
Consumi per produzione di energia elettrica		(0,92)	(0,89)	(0,75)	0,14	15,7
Altre variazioni ^(a)		(2,69)	(1,12)	(1,63)	(0,51)	(45,5)
		82,97	77,12	84,88	7,76	10,1

[a] Include le variazioni delle scorte, i cali di trasporto, i consumi e le perdite.

Raffinazione

Le lavorazioni di petrolio e di semilavorati in conto proprio nel 2012 sono state di 30,01 milioni di tonnellate con una diminuzione del 6,1% rispetto al 2011 (-1,95 milioni di tonnellate). In Italia la flessione dei volumi processati (-7,8%) riflette principalmente l'effetto delle fermate programmate al fine di attenuare l'impatto negativo

dello scenario principalmente sui siti di Taranto e Gela (quest'ultima con la fermata di due linee produttive a partire da giugno 2012). Tali effetti negativi sono stati parzialmente compensati nell'ultima parte dell'anno dai maggiori volumi processati presso la Raffineria di Venezia (ferma dal novembre 2011 all'aprile 2012).

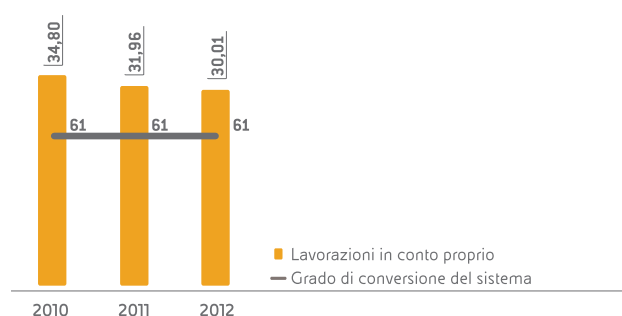
All'estero le lavorazioni in conto proprio sono cresciute del 3,2% (pari a circa 160 mila tonnellate) per effetto principalmente delle maggiori lavorazioni processate presso la Raffineria di Litvinov in Repubblica Ceca a seguito delle fermate di manutenzione programmate effettuate nel 2011.

Le lavorazioni complessive sulle raffinerie di proprietà sono sta-

te di 20,84 milioni di tonnellate, in diminuzione di 1,91 milioni di tonnellate [-8,4%] rispetto al 2011, determinando un tasso di utilizzo del 73%, in diminuzione di sei punti percentuali rispetto al 2011 coerentemente con l'andamento negativo dello scenario. Il 22,8% del petrolio lavorato è di produzione Eni, in aumento di 0,5 punti percentuali rispetto al 2011 [22,3%].

Disponibilità di prodotti petroliferi	(milioni di tonnellate)	2010	2011	2012	Var. ass.	Var. %
ITALIA						
Lavorazioni sulle raffinerie di proprietà		25,70	22,75	20,84	(1,91)	(8,4)
Lavorazioni in conto terzi		(0,50)	(0,49)	(0,47)	0,02	4,1
Lavorazioni sulle raffinerie di terzi		4,36	4,74	4,52	(0,22)	(4,6)
Lavorazioni in conto proprio		29,56	27,00	24,89	(2,11)	(7,8)
Consumi e perdite		(1,69)	(1,55)	(1,34)	0,21	13,5
Prodotti disponibili da lavorazioni		27,87	25,45	23,55	(1,90)	(7,5)
Acquisti prodotti finiti e variazioni scorte		4,24	3,22	3,35	0,13	4,0
Prodotti finiti trasferiti al ciclo estero		(4,18)	(1,77)	(2,36)	(0,59)	(33,3)
Consumi per produzione di energia elettrica		(0,92)	(0,89)	(0,75)	0,14	15,7
Prodotti venduti		27,01	26,01	23,79	(2,22)	(8,5)
ESTERO						
Lavorazioni in conto proprio		5,24	4,96	5,12	0,16	3,2
Consumi e perdite		(0,24)	(0,23)	(0,23)		
Prodotti disponibili da lavorazioni		5,00	4,73	4,89	0,16	3,4
Acquisti prodotti finiti e variazioni scorte		10,61	12,51	17,29	4,78	38,2
Prodotti finiti trasferiti dal ciclo Italia		4,18	1,77	2,36	0,59	33,3
Prodotti venduti		19,79	19,01	24,54	5,53	29,1
Lavorazioni in conto proprio in Italia e all'estero		34,80	31,96	30,01	(1,95)	(6,1)
<i>di cui: lavorazioni in conto proprio di greggi equity</i>		<i>5,02</i>	<i>6,54</i>	<i>6,39</i>	<i>(0,15)</i>	<i>(2,3)</i>
Vendite di prodotti petroliferi in Italia e all'estero		46,80	45,02	48,33	3,31	7,4
Vendite di greggi		36,17	32,10	36,56	4,46	13,9
TOTALE VENDITE		82,97	77,12	84,89	7,77	10,1

Lavorazioni in conto proprio e grado di conversione delle raffinerie
(milioni di tonnellate)



Nel corso del 2012 è proseguito lo sviluppo del primo impianto industriale basato su tecnologia **EST (Eni Slurry Technology)** presso la Raffineria di Sannazzaro de' Burgondi, il cui avvio è previsto nel corso del 2013. La tecnologia EST a differenza delle tecnologie di raffinazione attualmente disponibili, non produce sottoprodotti ma converte interamente la carica a distillati e valorizza i residui di distillazione di greggi pesanti ed extrapesanti nonché le risorse non convenzionali. È inoltre in via di sviluppo la

tecnologia di conversione **Slurry Dual-Catalyst** (evoluzione della tecnologia EST) che, attraverso la combinazione di due distinti catalizzatori, potrebbe consentire l'incremento della produttività della tecnologia EST, il miglioramento della qualità dei prodotti e una riduzione dei costi di investimento e dei costi operativi.

Presso la Raffineria di Sannazzaro è in fase di completamento anche la progettazione di dettaglio del primo impianto industriale per la produzione di idrogeno attraverso la tecnologia proprietaria **Hydrogen SCT-CPO** (Short Contact Time - Catalytic Partial Oxidation). Tale tecnologia di reforming trasforma, a costi competitivi, idrocarburi gassosi e liquidi (anche derivati da biomasse) in gas di sintesi (monossido di carbonio e idrogeno).

Nell'ambito del continuo impegno di Eni alla riduzione del footprint ambientale dei propri siti industriali, e di una sempre maggiore attenzione al territorio e alle comunità locali di riferimento, è proseguita la sperimentazione inerente il progetto **Zero Waste**. Tale tecnologia consente di ridurre i fanghi industriali di raffineria attraverso un processo di pirolisi/gassificazione e inertizzazione, valorizzando il contenuto energetico presente nei fanghi stessi. In particolare nel corso dell'anno la tecnologia è stata validata in un impianto pilota da 50 kg/h, installato presso il Centro Sviluppo Ma-

teriali di Roma, con due test run di lunga durata con fanghi provenienti dalla Raffineria di Gela e fondami di serbatoio dalla Raffineria di Venezia (della durata rispettivamente di 480 e 48 ore).

Nell'ambito del progetto **Biodiesel** da microalghe continuano le attività di sperimentazione presso l'impianto pilota di Gela finalizzate alla messa a punto dei principali parametri di crescita algale (pH, salinità, nutrienti, ecc.). È stato studiato un procedimento innovativo di estrazione lipidica via pretrattamento della pasta algale, seguita da estrazione con solvente. Parallelamente sono continuate le attività di caratterizzazione del bio-olio

estratto e avviate iniziative per individuare processi di pretrattamento atti a renderlo idoneo come feedstock per la trasformazione in biocarburante.

Distribuzione di prodotti petroliferi

Nel 2012 le vendite di prodotti petroliferi (48,33 milioni di tonnellate) sono aumentate di 3,31 milioni di tonnellate rispetto al 2011, pari al 7,4%, per effetto principalmente dei maggiori volumi venduti a società petrolifere e trader all'estero.

Vendite di prodotti petroliferi in Italia e all'Estero	(milioni di tonnellate)	2010	2011	2012	Var. ass.	Var. %
Rete		8,63	8,36	7,83	[0,53]	[6,3]
Extrarete		9,45	9,36	8,62	[0,74]	[7,9]
Petrochimica		1,72	1,71	1,26	[0,45]	[26,3]
Altre vendite		7,21	6,58	6,08	[0,50]	[7,6]
Vendite in Italia		27,01	26,01	23,79	[2,22]	[8,5]
Rete Resto d'Europa		3,10	3,01	3,04	0,03	1,0
Extrarete Resto d'Europa		3,88	3,84	3,96	0,12	3,1
Extrarete Mercati extra europei		0,42	0,43	0,42	[0,01]	[2,3]
Altre vendite		12,39	11,73	17,12	5,39	46,0
Vendite all'estero		19,79	19,01	24,54	5,53	29,1
VENDITE DI PRODOTTI PETROLIFERI IN ITALIA E ALL'ESTERO		46,80	45,02	48,33	3,31	7,4

Vendite Rete Italia

Nel 2012, le vendite sulla rete in Italia (7,83 milioni di tonnellate) sono in flessione rispetto al 2011 (circa 530 mila tonnellate, -6,3%) per effetto della contrazione dei consumi di gasolio e benzina, in particolare nel segmento autostradale penalizzato dalla riduzione congiunturale del trasporto merci. L'erogato medio riferito a benzina e gasolio (1.976 mila litri) ha registrato una diminuzione di circa 197 mila litri rispetto al 2011. La quota di mercato media del 2012 è del 31,2% in aumento di 0,7 punti percentuali rispetto al 2011 beneficiando dell'iniziativa estiva "riparti con eni".

Al 31 dicembre 2012 la rete di distribuzione in Italia è costituita da 4.780 stazioni di servizio con un incremento di 79 unità rispetto al 31 dicembre 2011 (4.701 stazioni di servizio) per effetto del saldo positivo tra stipule/risoluzioni di contratti di convenzionamento (92 unità) e dell'apertura di nuove stazioni di servizio (10 unità), parzialmente compensati dalla chiusura di impianti a basso erogato (23 unità).

Nel 2012 le vendite nel segmento premium (carburanti della linea "eni blu+" caratterizzati da migliori prestazioni e da un ridotto impatto ambientale), hanno risentito della contrazione dei consumi nazionali più ampiamente rispetto ai prodotti standard registrando volumi in flessione rispetto all'anno precedente. In particolare le vendite di eni bludiesel+ sono state di circa 292 mila tonnellate (circa 350 milioni di litri) in diminuzione di 201 mila tonnellate rispetto allo scorso anno e hanno rappresentato il 6% dei volumi di gasolio commercializzati da Eni sulla rete. Al 31 dicembre 2012 le stazioni di servizio che hanno commercializzato eni bludiesel+ sono state

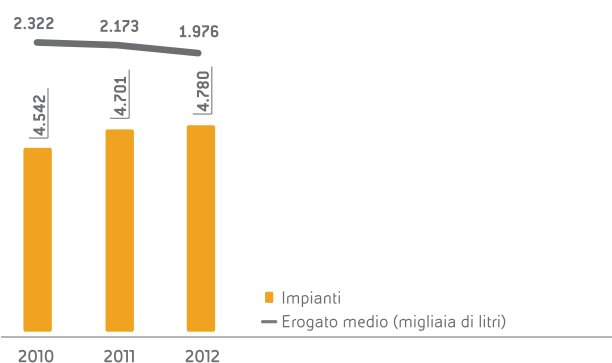
4.123 (4.130 a fine 2011) pari a circa l'86% del totale. Le vendite di eni blusuper+ sono state di circa 35 mila tonnellate (circa 47 milioni di litri), in diminuzione di 27 mila tonnellate rispetto al 2011; l'incidenza (pari all'1,5%) sui volumi di benzina commercializzati da Eni sulla rete si riduce dello 0,9%. Al 31 dicembre 2012 le stazioni di servizio che hanno commercializzato eni blusuper+ sono state 2.505 (2.703 a fine 2011), pari a circa il 52% del totale.

Nell'ambito delle iniziative volte a favorire i consumi in un contesto economico sfavorevole e a creare una sempre più solida customer relationship Eni ha avviato due rilevanti iniziative: (i) nell'estate 2012, per dodici weekend, è stata attuata nelle eni station l'iniziativa "riparti con eni" che ha offerto la possibilità ai clienti italiani disposti a fare rifornimento in modalità iperself, di acquistare benzina e gasolio ad un prezzo eccezionalmente ridotto e uguale in tutta Italia; (ii) la campagna per la diffusione di una nuova linea di "carte fedeltà", aventi funzione di carta ricaricabile o di carta di credito, attraverso le quali i consumatori avranno la possibilità di accumulare un maggior numero di punti sia presso le stazioni di servizio a marchio Agip ed Eni che presso i circa 30 milioni di esercizi convenzionati.

Nel corso del 2012 Eni ha messo a punto **innovativi bio-carburanti e nuovi pacchetti di additivi** con detergenti proprietari che conferiscono a benzina e gasolio migliori prestazioni di detergenza "keep clean". È stata inoltre implementata l'attività relativa ai carburanti speciali e da competizione (Aprilia racing, Ducati, Moto 2, Moto 3, Superbike).

Vendite per prodotto/canale	(milioni di tonnellate)	2010	2011	2012	Var. ass.	Var. %
Italia		18,08	17,72	16,45	(1,27)	(7,2)
Vendite rete		8,63	8,36	7,83	(0,53)	(6,3)
Benzina		2,76	2,60	2,41	(0,19)	(7,3)
Gasolio		5,58	5,45	5,08	(0,37)	(6,8)
GPL		0,26	0,29	0,31	0,02	6,9
Altri prodotti		0,03	0,02	0,03	0,01	50,0
Vendite extrarete		9,45	9,36	8,62	(0,74)	(7,9)
Gasolio		4,36	4,18	4,07	(0,11)	(2,6)
Oli combustibili		0,44	0,46	0,33	(0,13)	(28,3)
GPL		0,33	0,31	0,30	(0,01)	(3,2)
Benzina		0,16	0,19	0,20	0,01	5,3
Lubrificanti		0,10	0,10	0,09	(0,01)	(10,0)
Bunker		1,35	1,26	1,19	(0,07)	(5,6)
Jet fuel		1,46	1,65	1,56	(0,09)	(5,5)
Altri prodotti		1,25	1,21	0,88	(0,33)	(27,3)
Estero (rete + extrarete)		7,40	7,28	7,42	0,14	1,9
Benzina		1,85	1,79	1,81	0,02	1,1
Gasolio		3,95	3,82	3,96	0,14	3,7
Jet fuel		0,40	0,49	0,44	(0,05)	(10,2)
Oli combustibili		0,25	0,23	0,19	(0,04)	(17,4)
Lubrificanti		0,10	0,10	0,09	(0,01)	(10,0)
GPL		0,49	0,50	0,52	0,02	4,0
Altri prodotti		0,36	0,35	0,41	0,06	17,1
		25,48	25,00	23,87	(1,13)	(4,5)

Stazioni di servizio in Italia ed erogato medio
(numero)



Vendite rete Resto d'Europa

Le vendite rete nel Resto d'Europa pari a 3,04 milioni di tonnellate sono sostanzialmente stabili rispetto al 2011 (+1%; +10 mila tonnellate). Le maggiori vendite in Austria e Svizzera per effetto delle efficaci politiche commerciali intraprese sono state quasi interamente compensate dai minori volumi commercializzati nell'Est Europeo a causa della contrazione della domanda.

Al 31 dicembre 2012 la rete di distribuzione nel Resto d'Europa è costituita da 1.604 stazioni di servizio con un aumento di 18 unità rispetto al 31 dicembre 2011 (1.586 stazioni di servizio). L'evoluzione della rete ha visto: (i) la chiusura di 28 impianti a basso erogato, principalmente in Austria e Francia; (ii) il saldo

positivo di 33 unità tra stipule/risoluzioni di contratti di convenzionamento, in particolare in Austria; (iii) l'acquisto di 11 impianti principalmente in Austria; (iv) l'apertura di 2 nuovi punti vendita. L'erogato medio (2.319 mila litri) è in crescita di circa 20 mila litri rispetto al 2011 (2.299 mila litri).

Vendite sul mercato extrarete e altre vendite

Le vendite extrarete in Italia di 8,62 milioni di tonnellate hanno registrato una flessione di circa 740 mila tonnellate, pari al 7,9% per effetto principalmente del minori vendite di gasolio e oli combustibili per effetto del calo della domanda di trasporti e dell'industria a causa della congiuntura sfavorevole nonché di jet fuel per effetto della minore domanda degli operatori del settore. In controtendenza le vendite di bitumi che hanno beneficiato della disponibilità Eni di prodotto a seguito di alcune fermate di raffinerie da parte dei competitor, in particolare nell'ultima parte dell'anno.

La quota di mercato extrarete media nel 2012 è del 29,5% (28,6% nel 2011).

Le vendite al settore Petrolchimica (1,26 milioni di tonnellate) hanno registrato un sostanziale calo rispetto al 2011 (-450 mila tonnellate) per effetto delle minori forniture di feedstock in relazione alla contrazione della domanda industriale del settore.

Le vendite extrarete nel Resto d'Europa, pari a 3,96 milioni di tonnellate, sono cresciute del 3,1% rispetto al 2011, per effetto essenzialmente delle maggiori vendite in Svizzera, Repubblica Ceca, Slovenia e Francia. In calo le vendite in Ungheria, Austria e Germania.

Le altre vendite (23,20 milioni di tonnellate) sono aumentate di

4,89 milioni di tonnellate, pari al 27% per effetto delle maggiori vendite ad altre società petrolifere.

In corso di valutazione una tecnologia proprietaria per la produzione di bitume in lastre (**RIGEBIT**) ad alta concentrazione di polimero e cere da processo Fischer-Tropsch, adatto al trasporto a freddo e con significativa valenza ambientale dal punto di vista applicativo. Per ciò che concerne la produzione di **lubrificanti industriali** per turbine ad alte prestazioni è stata avviata una collaborazione con GE atta ad ottenere nuove formulazioni di prodotti che consentano di ottenere una significativa riduzione di "power loss" sui cuscinetti delle turbomacchine. I primi esiti della sperimentazione appaiono eccellenti.

Nell'ambito del sistema di gestione della qualità, certificato ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001 2008 l'unità di marketing e di linea wholesale hanno progettato e realizzato un **piano di rilevazione di soddisfazione della clientela wholesale**. Il progetto riguarda la misurazione della soddisfazione circa il livello del ser-

vizio, i prodotti acquistati e tutti gli elementi che rappresentano la relazione tra Eni ed il cliente ed è volto a identificare punti di forza e aree di miglioramento al fine di avviare possibili azioni correttive, migliorando il livello di soddisfazione del cliente.

Investimenti tecnici

Nel 2012, gli investimenti tecnici del settore di €842 milioni hanno riguardato principalmente: (i) l'attività di raffinazione, supply e di logistica in Italia e all'estero (€622 milioni), finalizzati essenzialmente al miglioramento del grado di conversione e della flessibilità degli impianti, in particolare presso la Raffineria di Sannazzaro, nonché interventi in materia di salute, sicurezza e ambiente; (ii) il potenziamento, la ristrutturazione e il rebranding della rete di distribuzione di prodotti petroliferi in Italia (€163 milioni) e nel Resto d'Europa (€57 milioni).

Investimenti tecnici	(€ milioni)	2010	2011	2012	Var. ass.	Var. %
Raffinazione, supply e logistica		446	629	622	(7)	(1,1)
Italia		444	626	618	(8)	(1,3)
Estero		2	3	4	1	33,3
Marketing		246	228	220	(8)	(3,5)
Italia		170	168	163	(5)	(3,0)
Estero		76	60	57	(3)	(5,0)
Altre Attività		19	9	9	(9)	..
		711	866	842	(24)	(2,8)

Complessivamente nel 2012 gli investimenti in salute, sicurezza e ambiente sono stati di €127 milioni.

Il 2012 ha visto l'entrata a regime del **Parco fotovoltaico Eni R&M** costituito da più di 100 impianti. Gli impianti fotovoltaici sono stati installati sulle pensiline e sui fabbricati di punti vendita ubicati in luoghi ad alto irraggiamento solare per ottenere il

massimo della resa energetica. A fine 2012 sono stati complessivamente prodotti circa 2 milioni di kWh che hanno generato ricavi, tra vendita di energia e incentivazione, superiori a €1 milione (target del progetto), portando a un risparmio complessivo di CO₂ emessa di circa 900 tonnellate. Nel 2013 l'energia fotovoltaica prodotta potrà essere utilizzata in via sperimentale su alcuni impianti selezionati, per la ricarica delle auto elettriche.