

Codice Etico

Code of Ethics



Codice Etico

Code of Ethics

Tutti gli stakeholder di Enel possono segnalare ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico alla Funzione Audit di Enel SpA.

Le segnalazioni possono essere inviate con la seguente modalità:

- e-mail
Audit.Enel.Codice.Etico@enel.com
oppure per i dipendenti Enel: vedi intranet aziendale
- lettera all'indirizzo
Enel SpA - Funzione Audit - Codice Etico
Via Arno, 64 - 00198 Roma

All of Enel's stakeholders may notify Enel SpA's Audit Department of any violation or suspected violation of the Code of Ethics.

Reports may be submitted as follows:

- by e-mail to
Audit.Enel.Codice.Etico@Enel.com
or, for Enel employees: see the company intranet
- by post to
Enel SpA - Audit Department - Code of Ethics
00198 Rome - 64, Via Arno

At Enel today we speak many different languages and embrace the cultures of the many different countries in which we operate around the world.

Our realities, no matter how different or distant from each other, are united by a single business and inspired by ethical principles which are the same for everyone, no matter which country we operate in.

The Enel Group has therefore adopted a new Code of Ethics, a document which expresses the commitments and responsibilities associated with the company activities performed by all of us and our suppliers with respect to our stakeholders.

The Code is the "behaviour manual" and the cornerstone of Enel's Corporate Social Responsibility programme: it has always been the centrepiece of our sustainability strategy and with this latest revision, has become a true 'identity card' for each and every one of us, men and women, working at Enel and also for all those who work with us.

The constant commitment of all is therefore essential in order to make the Code truly 'effective', to promote awareness of the Code itself and to facilitate its implementation, thereby contributing to the company's unwavering efforts to achieve excellence.

In this regard we wish to remind you that all of us have specific channels available to notify the competent bodies of possible actions that do not comply with the Code's principles and criteria of conduct. These channels are also available to all our stakeholders.

Being Enel means respecting and applying the principles and conduct set out in our Code of Ethics on a daily basis.

Bringing such principles and conduct to life is the essential element for the responsible growth of our Group, whose aim is to be one of the best examples of business ethics at the international level.

For this reason we count on each of you.

*Chairman
Piero Gnudi*

*Chief Executive Officer
and General Manager
Fulvio Conti*



In Enel oggi parliamo tante diverse lingue e abbracciamo le culture delle tante nazioni in cui operiamo nel mondo.

Le nostre realtà, anche se differenti e a volte lontane tra loro, sono unite da un business comune e ispirate a principi etici uguali per tutti, qualunque sia il Paese in cui operiamo. Per questo il Gruppo Enel ha adottato un nuovo Codice Etico, un documento che esprime gli impegni e le responsabilità nella conduzione delle attività aziendali da parte di tutti noi e dei nostri fornitori verso gli stakeholder.

Il Codice è il "manuale di comportamento" e il pilastro della Corporate Social Responsibility di Enel: costituisce da sempre una colonna portante della nostra strategia di sostenibilità e, attraverso quest'ultima revisione, diventa una vera 'carta d'identità' di tutti noi, donne e uomini, di Enel e di tutte le persone che lavorano con noi.

Occorre l'impegno costante di ciascuno per renderlo davvero 'efficace', per promuoverne la conoscenza e facilitarne il puntuale rispetto, contribuendo così al continuo sforzo dell'azienda al raggiungimento dell'eccellenza.

A questo proposito vi ricordiamo che ciascuno di noi ha a sua disposizione canali dedicati per segnalare agli organi competenti eventuali comportamenti non conformi ai principi e ai criteri di condotta del Codice. Tali canali sono a disposizione anche di tutti i nostri stakeholder.

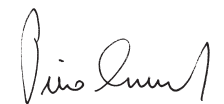
Essere Enel vuol dire rispettare e applicare nel vivere quotidiano i principi e i comportamenti descritti dal nostro Codice Etico.

Rendere vivi tali principi e comportamenti è l'elemento fondante per una crescita responsabile del nostro Gruppo, che vuole essere uno dei migliori esempi di etica d'impresa a livello internazionale.

Per questo contiamo su ciascuno di voi.

*Presidente
Piero Gnudi*

*Amministratore Delegato
e Direttore Generale
Fulvio Conti*



Indice

Index

8	1. INTRODUCTION
12	2. GENERAL PRINCIPLES
20	3. CRITERIA OF CONDUCT
	<i>SECTION I. Criteria of conduct in relations with shareholders</i>
20	3.1 Corporate governance
22	3.2 Market disclosure
24	3.3 Control of inside information
	<i>SECTION II. Criteria of conduct in relations with other parties</i>
26	3.4 Information processing
26	3.5 Gifts, free articles and benefits
28	3.6 External communications
	<i>CHAPTER I. Criteria of conduct in relations with employees</i>
28	3.7 Recruitment
30	3.8 Establishment of the employment relationship
30	3.9 Human resource management
34	3.10 Changes in the organisation of work
34	3.11 Health and safety
36	3.12 Safeguarding of privacy
36	3.13 Integrity and defence of individuals
38	3.14 Duties of employees
	<i>CHAPTER II. Criteria of conduct in relations with customers</i>
42	3.15 Impartiality
42	3.16 Contracts and communications to customers
44	3.17 Conduct of employees
44	3.18 Control of quality and of customer satisfaction
44	3.19 Involvement of customers

	<i>CHAPTER III. Criteria of conduct in relations with suppliers</i>
46	3.20 Choice of supplier
48	3.21 Integrity and independence in relations
48	3.22 Ethical conduct in procurement
	<i>CHAPTER IV. Criteria of conduct in relations with the community</i>
50	3.23 Environmental policy
50	3.24 Strategies and instruments of environmental policy
52	3.25 Environmental communications
54	3.26 Financial relations with political parties, unions and associations
54	3.27 Institutional relations
56	3.28 Relations with stakeholders
56	3.29 Contributions and sponsorship arrangements
58	3.30 Antitrust and regulatory bodies
	4. IMPLEMENTATION PROCEDURES
60	4.1 Duties of the Internal Control Committee regarding the implementation and monitoring of compliance with the Code of Ethics
60	4.2 Duties of the Audit Department of Enel SpA
62	4.3 Communications and training
62	4.4 Reports from stakeholders
64	4.5 Violations of the Code of Ethics
64	4.6 Sustainability Report
64	4.7 Duties of the Corporate Social Responsibility Department
66	4.8 External audit

9	1. INTRODUZIONE
13	2. PRINCIPI GENERALI
21	3. CRITERI DI CONDOTTA
	<i>SEZIONE I. Criteri di condotta nelle relazioni con gli azionisti</i>
21	3.1 Corporate Governance
23	3.2 Informativa al mercato
25	3.3 Controllo delle informazioni privilegiate
	<i>SEZIONE II. Criteri di condotta nelle relazioni con tutti gli altri interlocutori</i>
27	3.4 Trattamento delle informazioni
27	3.5 Regali, omaggi e benefici
29	3.6 Comunicazione all'esterno
	<i>CAPO I. Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori</i>
31	3.7 Selezione del personale
31	3.8 Costituzione del rapporto di lavoro
31	3.9 Gestione del personale
35	3.10 Interventi sull'organizzazione del lavoro
35	3.11 Sicurezza e salute
37	3.12 Tutela della privacy
37	3.13 Integrità e tutela della persona
39	3.14 Doveri dei collaboratori
	<i>CAPO II. Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti</i>
43	3.15 Imparzialità
43	3.16 I contratti e le comunicazioni ai clienti
45	3.17 Stile di comportamento dei collaboratori
45	3.18 Controllo della qualità e della customer satisfaction
45	3.19 Coinvolgimento della clientela

	<i>CAPO III. Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori</i>
47	3.20 Scelta del fornitore
49	3.21 Integrità e indipendenza nei rapporti
49	3.22 Tutela degli aspetti etici nelle commesse
	<i>CAPO IV. Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività</i>
51	3.23 Politica ambientale
51	3.24 Strategie e strumenti della politica ambientale
53	3.25 Comunicazione ambientale
55	3.26 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni
55	3.27 Rapporti istituzionali
57	3.28 Rapporti con gli stakeholder
57	3.29 Contributi e sponsorizzazioni
59	3.30 Antitrust e organi regolatori
	4. MODALITÀ DI ATTUAZIONE
61	4.1 Compiti del comitato per il controllo interno in materia di attuazione e controllo del Codice Etico
61	4.2 Compiti della Funzione Audit di Enel SpA
63	4.3 Comunicazione e formazione
63	4.4 Segnalazioni degli stakeholder
65	4.5 Violazioni del Codice Etico
65	4.6 Bilancio di Sostenibilità
65	4.7 Compiti dell'unità preposta alla Corporate Social Responsibility
67	4.8 Verifica esterna

1. INTRODUCTION

This Code expresses the ethical commitments and responsibilities in the performance of business activities and corporate operations by the employees of Enel SpA and its subsidiaries¹, whether executives or employees of any sort of these enterprises.

Our mission

“At Enel, our mission is to create and distribute value in the international energy market, to the benefit of our customers’ needs, our shareholders’ investment, the competitiveness of the countries in which we operate and the expectations of all those who work with us. Enel serves the community, respecting the environment and the safety of individuals, with a commitment to creating a better world for the future generations.”

A cooperative approach towards stakeholders

Enel aims to maintain and develop a relationship of trust with its stakeholders, meaning those categories of individuals, groups or Institutions which play a role in the accomplishment of Enel’s mission or which have an interest in the pursuit of that mission. Stakeholders are those who make investments tied to the activities of Enel, meaning, first and foremost, the shareholders, followed by employees, customers, suppliers and business partners. In a broader sense, the term refers to all those individuals or groups, as well as the organisations or institutions which represent them, whose interests are directly or indirectly affected by the activities of Enel. This means the local and national communities in which Enel operates, as well as environmental associations, future generations, and so forth.

Unethical conduct

Unethical conduct in the performance of business activities compromises the relationship of trust between Enel and its stakeholders. Unethical behaviour – which fosters hostility towards Enel – includes attempts on the part of anyone, whether an individual or an organisation, to reap the benefits from the contributions of others by exploiting positions of power.

¹⁾ Hereinafter, “Enel” will refer to Enel SpA and all of its direct and indirect subsidiaries.

1. INTRODUZIONE

Questo Codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori di Enel SpA e delle Società da essa controllate¹, siano essi amministratori o dipendenti in ogni accezione di tali imprese.

La nostra missione

“In Enel abbiamo la missione di generare e distribuire valore nel mercato internazionale dell’energia, a vantaggio delle esigenze dei clienti, dell’investimento degli azionisti, della competitività dei Paesi in cui operiamo e delle aspettative di tutti quelli che lavorano con noi. Enel opera al servizio delle comunità, nel rispetto dell’ambiente e della sicurezza delle persone, con l’impegno di assicurare alle prossime generazioni un mondo migliore.”

Tutela del dialogo trasparente verso gli stakeholder

Enel aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi stakeholder, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di Enel o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento. Sono stakeholder coloro che compiono investimenti connessi alle attività di Enel, in primo luogo gli azionisti e, quindi, i collaboratori, i clienti, i fornitori e i partner. In senso allargato sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e Istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di Enel: rientrano in quest’ambito le comunità locali e nazionali in cui Enel opera, le associazioni ambientaliste, le generazioni future ecc.

Comportamenti non etici

Nella condotta degli affari i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra Enel e i suoi stakeholder. Non sono etici, e favoriscono l’assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti dell’impresa, i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

¹⁾ Nel seguito si indicheranno con “Enel”, Enel SpA e tutte le Società da essa controllate, direttamente e/o indirettamente.

The value of a good reputation and fiduciary duties

A good reputation is an essential intangible resource.

A good reputation in external relations favours investments by shareholders, customer loyalty, the recruiting of the best human resources, peace of mind for suppliers and reliability in the eyes of creditors. In terms of internal affairs, a good reputation contributes to taking decisions and implementing them without friction, organising work activities without bureaucratic controls or an excessive use of authority.

Given that the Code of Ethics clearly states the specific duties of Enel towards its stakeholders (fiduciary duties), observance of the Code shall be a benchmark for judging the reputation of Enel.

The Code of Ethics consists of:

- *the **general principles** governing relations with stakeholders, which determine, in an abstract manner, the reference values for judging Enel's activities;*
- *the **criteria of conduct** in relations with each category of stakeholder, which generate the specific guidelines and standards that Enel employees are required to follow in order to comply with the general principles and to prevent unethical behaviour;*
- *the **implementation procedures**, which delineate the system of control to ensure the observance and continuous improvement of the Code of Ethics.*

The value of reciprocity

Inherent in the Code is an ideal of cooperation working to the mutual benefit of the parties involved, in accordance with the role of each. For this reason, Enel requests that each stakeholder deal with the Group in accordance with principles and rules based on a similar idea of ethical conduct.

Validity and application of the Code

The principles and provisions contained in the present Code of Ethics are addressed to the members of the Board of Directors, of the Board of Auditors and of the other control bodies of Enel SpA and of the group of companies that it controls, as well as managers, employees and associates linked with the Group by way of contractual relationships of any type, including occasional and/or temporary contracts. Enel further requires that all businesses with which it is affiliated or in which it holds an interest as well as its main suppliers and partners conduct themselves in compliance with the general principles of the present Code. The Code of Ethics is applicable both in Italy and abroad, with due regard for the cultural, social and economic differences in the various countries in which Enel operates.

Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale.

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

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

Il Codice Etico è pertanto costituito:

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

Il valore della reciprocità

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

Validità e applicazione del Codice

I principi e le disposizioni del presente Codice Etico hanno come destinatari i componenti del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e di altri organi di controllo di Enel SpA e delle altre Società del Gruppo, nonché i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori legati al Gruppo da rapporti contrattuali a qualsiasi titolo, anche occasionali e/o soltanto temporanei. Inoltre, Enel richiede a tutte le imprese collegate o partecipate e ai principali fornitori e partner di adottare una condotta in linea con i principi generali del presente Codice. Il Codice Etico ha validità sia in Italia che all'estero, pur in considerazione della diversità culturale, sociale ed economica dei vari Paesi in cui Enel opera.

2. GENERAL PRINCIPLES

1. IMPARTIALITY

In decisions that influence relations with its stakeholders (the choice of customers to be served, relations with shareholders, personnel management or work organisation, the selection and management of suppliers and partners, relations with the surrounding community and the institutions which represent it), Enel avoids all forms of discrimination based on the age, gender, sexual orientation, health, race, nationality, political opinions or religious beliefs of its counterparties.

2. HONESTY

Within the context of their professional activities, Enel employees are required to comply with all due diligence, with the laws currently in force, as well as the Code of Ethics and internal regulations. Under no circumstances may the pursuit of the interests of Enel be used as a justification for dishonest conduct.

3. PROPER CONDUCT IN THE CASE OF POTENTIAL CONFLICTS OF INTEREST

In the performance of any activity, situations in which the parties involved in the transactions have, or appear to have, a conflict of interest must be avoided.

This means not only situations in which the employee pursues an interest that differs from Enel's mission or from the balancing of the interests of the stakeholders, but also those in which he or she takes personal advantage of Enel's business opportunities or in which the representatives of customers or suppliers, or of public institutions, act in contrast to the fiduciary duties connected with their positions in their relations with Enel.

4. CONFIDENTIALITY

Enel guarantees the confidentiality of the information in its possession and refrains from searching for confidential data, except in cases where express and informed authorisation has been granted and in compliance with legislation currently in force. In addition, Enel employees are prohibited from using confidential information for purposes not tied to the exercise of their activities, as in the case of insider trading or market manipulation.

2. PRINCIPI GENERALI

1. IMPARZIALITÀ

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

2. ONESTÀ

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

3. CORRETTEZZA IN CASO DI POTENZIALI CONFLITTI DI INTERESSE

Nella conduzione di qualsiasi attività devono evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

Con ciò si intende sia il caso in cui un collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione di impresa e dal bilanciamento degli interessi degli stakeholder o si avvantaggi "personalmente" di opportunità d'affari dell'impresa, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con Enel.

4. RISERVATEZZA

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

5. RELATIONS WITH SHAREHOLDER

Shareholders, both current and potential, are not merely a source of financing, but holders of various types of opinions and moral preferences. In order to reach decisions on investments and company resolutions, they must, therefore, receive all the relevant information available. Enel creates such conditions as to facilitate the widespread and conscious participation of shareholders in the decisions that concern them, ensures parity of information and, finally, protects the interests of Enel and the shareholders base against initiatives that are not based on the principles of transparency and fairness.

6. SAFEGUARDING SHAREHOLDER VALUE

In order to provide an adequate return for the risk taken by the shareholders investing their own capital, Enel works to ensure that its financial performance both safeguards and increases the value of the company.

7. THE VALUE OF HUMAN RESOURCES

The employees of Enel are an indispensable factor in its success. With this in mind, Enel defends and promotes the value of its human resources, so as to improve and augment the assets and competitive strength represented by the skills of each employee.

8. EQUITABLE EXERCISE OF AUTHORITY

In endorsing and managing contractual relations which entail the establishment of hierarchical relations – in particular with employees – Enel undertakes to ensure that the authority is exercised in a fair and correct manner, without abuse of any form. In particular, Enel guarantees that that authority shall not lead to any exercise of power that proves detrimental to the dignity or independence of an employee, and that decisions involving the organisation of working activities shall safeguard the value of employees.

9. INTEGRITY OF THE INDIVIDUAL

Enel guarantees the physical and psychological integrity of its employees, with working conditions that respect the dignity of the individual, regulations for conduct based on good manners, and workplaces that are safe and healthy. Furthermore, Enel acts to ensure that there are no episodes of intimidation, mobbing

5. RELAZIONI CON GLI AZIONISTI

L'azionista, anche potenziale, non è solo una fonte di finanziamento, ma un soggetto con opinioni e preferenze morali di vario genere. Per orientarsi nelle decisioni di investimento e nelle delibere societarie necessita perciò di tutta l'informazione rilevante disponibile. Enel crea le condizioni affinché la partecipazione degli azionisti alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, assicura la parità di informazione e, inoltre, tutela l'interesse di Enel e della generalità degli azionisti da iniziative non improntate a principi di trasparenza e correttezza.

6. VALORIZZAZIONE DELL'INVESTIMENTO AZIONARIO

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

7. VALORE DELLE RISORSE UMANE

I collaboratori di Enel sono un fattore indispensabile per il suo successo. Per questo motivo, Enel tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

8. EQUITÀ DELL'AUTORITÀ

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche - in special modo con i collaboratori - Enel si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso. In particolare, Enel garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

9. INTEGRITÀ DELLA PERSONA

Enel garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, delle regole comportamentali della buona educazione, e ambienti di lavoro sicuri e salubri. Inoltre agisce affinché nell'ambiente di lavoro non si verificino episodi di intimidazione,

or stalking in the workplace.

It follows that requests or threats designed to lead individuals to commit acts that are against the law or the Code of Ethics, or to act in a manner detrimental to the moral or personal convictions or preferences of anyone else, are not tolerated.

10. TRANSPARENT AND COMPLETE INFORMATION

Enel employees are required to supply complete, transparent, understandable and accurate information, in such a way that the stakeholders, in establishing their relations with the Group, are able to reach independent, informed decisions regarding the interests involved, as well as the alternatives and any significant consequences. In formulating any contracts, in particular, Enel takes care to specify to the other contracting party, in a clear and understandable way, the conduct to be followed under all foreseeable circumstances.

11. DILIGENCE AND PRECISION IN THE PERFORMANCE OF DUTIES AND CONTRACTS

Contracts and work assignments must be carried out in accordance with the points agreed to in an informed manner by the parties involved. Enel undertakes not to exploit conditions of ignorance or incapacity affecting its counterparties.

12. CORRECT AND FAIR CONDUCT IN ANY RENEGOTIATION OF CONTRACTS

Situations are to be avoided in which anyone acting in the name or on behalf of Enel attempts to take advantage of contractual shortcomings in existing relations, or any other unforeseen circumstances, in order to renegotiate a contract, for the sole purpose of exploiting a position of dependency or weakness in which the opposite party happens to find itself.

13. QUALITY OF SERVICES AND PRODUCTS

Enel's activities are oriented towards satisfying and safeguarding its customers, with due attention being paid to any requests that might lead to an improvement in the quality of products and services.

For this reason, Enel gears its R&D and marketing activities towards achieving high standards of quality in its services and products.

14. FAIR COMPETITION

Enel upholds the principle of fair competition refraining from conduct that proves collusive or predatory or represents abuse of a dominant position.

mobbing o stalking.

Non sono tollerate richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

10. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE

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

11. DILIGENZA E ACCURATEZZA NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI E DEI CONTRATTI

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

12. CORRETTEZZA ED EQUITÀ NELLA GESTIONE ED EVENTUALE RINEGOZIAZIONE DEI CONTRATTI

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

13. QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI

Enel orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. Per questo motivo, Enel indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione a elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.

14. CONCORRENZA LEALE

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

15. RESPONSIBILITY TOWARDS THE COMMUNITY

Enel is aware of the direct and indirect influence which its activities can have on the conditions, economic and social development and general wellbeing of the community, as well as the importance of obtaining social acceptance in the communities where it operates. With this in mind, Enel intends to conduct its investment activities in an environmentally sustainable manner, respecting local and national communities while supporting initiatives of cultural and social value in order to further improve its reputation and acceptance by society at large.

16. ENVIRONMENTAL PROTECTION

The environment is a primary resource that Enel is committed to defending. To this end, and in consideration of the rights of future generations, in planning its activities Enel seeks to strike a balance between economic initiatives and vital environmental concerns. In addition to taking preventive action against risks to the population and the environment, Enel is working to improve the impact of its activities on the environment and the landscape, not only by complying with regulations, but also by taking into account the development of scientific research and the best practices in the sector.

15. RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ

Enel è consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera. Per questo motivo, Enel intende condurre i suoi investimenti in maniera ambientalmente sostenibile, nel rispetto delle comunità locali e nazionali, e sostenere iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e accettazione sociale.

16. TUTELA AMBIENTALE

L'ambiente è un bene primario che Enel si impegna a salvaguardare; a tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future. Enel si impegna dunque a migliorare l'impatto ambientale e paesaggistico delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per le popolazioni e per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

3. CRITERIA OF CONDUCT

SECTION I.

Criteria of conduct in relations with shareholders

3.1 Corporate governance

Enel adopts a system of corporate governance inspired by the highest standards of transparency and propriety in the operation of the company. This system complies with the provisions of law and with the regulations issued by CONSOB (Italy's Companies and Stock Exchange Commission), in addition to being in line both with the recommendations of the Corporate Governance Code of listed companies (which Enel SpA has adopted since 2000) and with international best practices.

As well as representing an essential tool for ensuring efficient management and effective control over company activities, the corporate governance system adopted by Enel is intended to:

- create value for shareholders;
- ensure quality of service for customers;
- control business risks;
- ensure transparency vis-à-vis the market;
- reconcile the interests of all the different components of the shareholder base, with particular attention for small shareholders;
- nurture awareness of the social importance of the activity in which Enel is engaged and of the ensuing need to give due consideration, in the carrying out of such activity, to all the interests involved.

The governance structures involved in the pursuance of these objectives are, primarily, the General Shareholders' Meeting, the Board of Directors and its internal committees with advisory or proactive duties, the Chairman, the CEO and the Board of Auditors of Enel SpA.

Internal control system

In the area of internal control, Enel adopts a special system the purpose of which is to ensure that the various corporate procedures are effective, efficient and economical, to guarantee the reliability and accuracy of accounting records and, finally, to safeguard corporate assets and ensure that operations comply with internal and external rules and regulations, as well as with corporate directives and guidelines designed for sound and efficient management.

3. CRITERI DI CONDOTTA

SEZIONE I.

Criteri di condotta nelle relazioni con gli azionisti

3.1 Corporate Governance

Enel adotta un sistema di *Corporate Governance* ispirato ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa. Tale sistema di governo societario è conforme a quanto previsto dalla legge e dalla normativa CONSOB di riferimento e risulta altresì allineato tanto alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate – cui Enel SpA ha aderito sin dal 2000 – quanto alle best practice internazionali. Il sistema di governo societario adottato da Enel, oltre a costituire uno strumento essenziale per assicurare l'efficace gestione e il valido controllo delle attività in ambito aziendale, è orientato:

- alla creazione di valore per gli azionisti;
- alla qualità del servizio ai clienti;
- al controllo dei rischi d'impresa;
- alla trasparenza nei confronti del mercato;
- al contemperamento degli interessi di tutte le componenti dell'azionariato, con particolare attenzione ai piccoli azionisti;
- alla consapevolezza della rilevanza sociale dell'attività in cui Enel è impegnata e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi coinvolti.

Le strutture di *governance* preposte al perseguimento di tali obiettivi sono principalmente l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione e i comitati con funzioni consultive o propositive costituiti al suo interno, il Presidente e l'Amministratore Delegato, il Collegio Sindacale di Enel SpA.

Sistema di controllo interno

In materia di controllo interno Enel adotta un apposito sistema che ha lo scopo di accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia, efficienza ed economicità; garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio aziendale e assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne ed esterne e alle direttive e indirizzi aziendali aventi la finalità di garantire una sana ed efficiente gestione.

The auditing firm

Enel SpA appoints the outside auditors of the financial statements and the consolidated financial statements in a fully transparent manner and in full compliance of applicable laws and regulations. Enel may only engage the auditing firm or its network to perform non-audit services in exceptional circumstances. Such engagements are allowed only in conditions of documented need (from a legal, economic or quality of service perspective), and are limited to the types of service that the auditing firm or its network is not prohibited by applicable laws and regulations from providing. To guarantee the independence of the auditor and the transparency and propriety of the procedure, the granting of additional assignments to the auditing firm or its network is governed by specific procedures.

Transactions with related parties

To ensure the transparency and substantive and procedural propriety of transactions with related parties, Enel has adopted rules – duly notified to the market – that establish the procedures for approving and carrying out such transactions. The rules also govern a system of notices and certifications for the designed to promptly identify – before formalisation – transactions with related parties that involve directors and statutory auditors of Enel SpA, as well as Enel’s key management personnel (or parties related through such persons).

3.2 Market disclosure

Enel acts in a fully transparent manner, adopting specific procedures to ensure the accuracy and veracity of corporate communications (financial statements, periodic reports, prospectuses etc.) and to prevent the commission of corporate offences (i.e. issuing false corporate statements, impeding the functions of regulatory authorities etc.) and market abuse (insider trading and market manipulation).

Enel also supplies all the information needed by investors to make decisions based on a knowledge and understanding of corporate strategic choices, operational performance and the expected return on invested capital.

All financial communications effected by Enel are characterised not merely by compliance with the relevant rules and regulations, but also by language that is easy to understand, together with information that is thorough, timely and uniform for all investors.

Società di revisione

L’affidamento da parte di Enel SpA dell’incarico di revisione del Bilancio di esercizio e del Bilancio Consolidato avviene in piena trasparenza e nel rigoroso rispetto della normativa vigente. L’affidamento da parte di Enel al revisore ovvero a entità appartenenti al relativo network di incarichi aggiuntivi rispetto alla revisione contabile è da considerarsi un fatto eccezionale ed è consentito solo in condizioni di comprovata necessità (sotto il profilo legale, economico o della qualità del servizio), limitatamente alle tipologie di servizi la cui fornitura da parte del revisore ovvero di soggetti a esso collegati non sia vietata dalla normativa di riferimento. Per garantire l’indipendenza del revisore e la trasparenza e correttezza del procedimento, le modalità di affidamento degli incarichi aggiuntivi al revisore stesso e al relativo network sono regolate da apposite procedure.

Operazioni con parti correlate

Al fine di assicurare la trasparenza e la correttezza, sia sostanziale che procedurale, delle operazioni con parti correlate, Enel adotta un regolamento – adeguatamente portato a conoscenza del mercato – che individua le modalità di approvazione e di esecuzione di tale tipologia di operazioni. Il regolamento disciplina inoltre un sistema di comunicazioni e attestazioni inteso a far emergere tempestivamente – e, comunque, prima della relativa formalizzazione – le operazioni con parti correlate che vedano coinvolti gli amministratori e i sindaci di Enel SpA, nonché i dirigenti con responsabilità strategiche di Enel (o parti correlate per il tramite di tali soggetti).

3.2 Informativa al mercato

Enel agisce in piena trasparenza, adottando apposite procedure per garantire la correttezza e la veridicità delle comunicazioni sociali (bilanci, relazioni periodiche, prospetti informativi ecc.) e per prevenire la commissione di reati societari (quali false comunicazioni sociali, ostacolo all’esercizio delle funzioni delle Autorità di vigilanza ecc.) e di abusi di mercato (*insider trading* e manipolazione del mercato).

Inoltre, Enel offre tutta l’informazione necessaria affinché le decisioni degli investitori possano essere basate sulla conoscenza e comprensione delle strategie aziendali, dell’andamento della gestione e della redditività attesa del capitale investito.

Tutta la comunicazione finanziaria di Enel si caratterizza non solo per il mero rispetto dei disposti normativi, ma anche per il linguaggio comprensibile, l’esaustività, la tempestività e

As well as being a duty with respect to investors, Enel deems it to be in its own specific interest to engage in an ongoing dialogue with the general body of shareholders and with institutional investors, based on a mutual understanding of roles. As regards institutional investors and financial analysts, Enel is committed to providing suitable information via specific presentations and periodic road shows. For small shareholders, Enel is committed to ensuring (1) uniformity of information, including by means of publication on the web site of all documents meant for institutional investors; (2) simultaneous communication of the information provided to institutional investors; (3) the use of dynamic web communications tools.

3.3 Control of inside information

Enel has specific rules and regulations for handling and processing confidential information, which also include the procedures for the external circulation of documents and information concerning Enel, with particular reference to inside information. Enel managers, employees and associates shall refrain from conduct that may give rise to insider trading and market manipulation, including by third parties. In order to ensure maximum transparency, procedures for internal dealing in observance of the law and in line with international best practices have been adopted. Information on Enel shares held by the members of the Board of Directors and the Board of Auditors, as well as by key management personnel of Enel SpA, is published in the annual financial statements, together with data on purchases or sales made in the course of the year.

Enel has set up (and regularly updates) a register of the persons, both legal and natural, who, by virtue of their work or professional activity or because of the tasks they perform on behalf of Enel, have access to inside information. The register is intended to raise awareness among those entered in it of the importance of the inside information in their possession, while at the same time facilitating the regulatory authorities' monitoring of compliance with the regulations safeguarding market integrity.

la simmetria informativa nei confronti di tutti gli investitori. Enel ritiene conforme a un proprio specifico interesse, oltre che un dovere nei confronti del mercato, l'instaurazione di un dialogo continuativo, fondato sulla comprensione reciproca dei ruoli, con la generalità degli azionisti nonché con gli investitori istituzionali. Nei confronti degli investitori istituzionali e degli analisti finanziari, Enel si impegna a fornire adeguate informazioni attraverso apposite presentazioni e *road show* periodici; nei confronti dei piccoli azionisti Enel si impegna ad assicurare (1) omogeneità dell'informativa, anche attraverso la pubblicazione sul sito internet di tutti i documenti destinati agli investitori istituzionali; (2) simultaneità con l'informazione fornita agli investitori istituzionali; (3) apporto di strumenti dinamici di *web communication*.

3.3 Controllo delle informazioni privilegiate

Enel adotta un apposito regolamento per la gestione e il trattamento delle informazioni riservate, contenente anche le procedure per la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni concernenti Enel, con particolare riferimento alle informazioni privilegiate. Gli esponenti aziendali, i dipendenti e i collaboratori di Enel evitano comportamenti che possano dare luogo a fenomeni di *insider trading* e di manipolazione del mercato, anche da parte di terzi; al fine di garantire la massima trasparenza risultano adottate al riguardo procedure in materia di *internal dealing* rispettose della legge e in linea con le best practice internazionali.

Nel Bilancio annuale sono pubblicati le azioni Enel possedute al termine dell'esercizio nonché gli acquisti e le vendite effettuate nel corso dell'esercizio stesso, da parte dei membri del consiglio di amministrazione, dei sindaci e dei dirigenti con responsabilità strategiche di Enel SpA.

Enel ha istituito (e tiene regolarmente aggiornato) un registro in cui risultano iscritte le persone, fisiche o giuridiche, che hanno accesso a informazioni privilegiate in ragione dell'attività lavorativa o professionale ovvero delle funzioni svolte per conto di Enel. Tale registro ha la finalità di sensibilizzare i soggetti ivi iscritti sul valore delle informazioni privilegiate di cui dispongono, agevolando al contempo lo svolgimento delle attività di controllo da parte dell'Autorità di vigilanza sul rispetto delle norme previste a tutela dell'integrità dei mercati.

SECTION II.

Criteria of conduct in relations with other parties

3.4 Information processing

Information on stakeholders is processed by Enel with full respect for the confidentiality and privacy of the parties involved.

To this end, specific policies and procedures for the protection of information are applied and kept constantly up to date. In particular, Enel:

- has established an organisational structure for the processing of information that ensures the proper separation of roles and responsibilities;
- classifies the information by increasing levels of sensitivity, adopting appropriate countermeasures for each phase of processing;
- requires third parties involved in the processing of the information to sign confidentiality agreements.

3.5 Gifts, free articles and benefits

Any form of gift which exceeds or can be construed as exceeding normal commercial practices or courtesy, or which is in any way meant to obtain favourable treatment in the pursuit of any activity tied to Enel, is prohibited. Specifically, all forms of gifts to public officials in Italy or abroad, auditors, directors of Enel SpA and its subsidiaries, members of the Board of Auditors or to their family members, capable of influencing their independence of judgement or obtaining any type of advantage are prohibited.

This rule, to which there shall be no exceptions even in those countries where offering gifts of value to commercial partners is a custom, covers gifts promised, offered or received.

The term "gift" refers to any type of benefit (participation in conferences free of charge, the promise of a job offer etc.). In all cases, Enel refrains from practices not permitted by the law, by commercial practice or by the ethical codes (if known) of the companies or entities with which it has relations. The free articles offered by Enel are meant to promote Enel's brand image. With the exception of those of modest value, gifts offered must be managed and authorised in accordance with company procedures and must be documented. Enel employees or associates that receive unauthorised free gifts or benefits must inform the Audit Department of Enel SpA, which will then assess whether such gifts or benefits are appropriate.

SEZIONE II.

Criteri di condotta nelle relazioni con tutti gli altri interlocutori

3.4 Trattamento delle informazioni

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

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

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

3.5 Regali, omaggi e benefici

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

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

I regali offerti – salvo quelli di modico valore – devono essere gestiti e autorizzati secondo le procedure aziendali e devono essere adeguatamente documentati. I collaboratori di Enel che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti a darne comunicazione alla Funzione Audit di Enel SpA che ne valuta l'appropriatezza.

3.6 External communications

Enel's communications to its stakeholders (including those made through the mass media) are formulated in respect of the right to information. Under no circumstances is the communication of false or biased information or comments permitted.

All communications comply with the law, rules and practices of professional conduct and must be made in a clear, transparent and timely manner, safeguarding, among other elements, price-sensitive information and industrial secrets.

All forms of pressure on the mass media, or attempts to obtain favours from same, shall be avoided.

In order to ensure maximum access, all press releases are published at www.enel.it and www.enel.com. In addition to offering the online activation of services, the Enel portal contains a number of thematic channels providing in-depth information on issues related to Enel's core business (the environment, ecology, the science and geo-economics of energy resources, and so on) and enabling exchange and debate with stakeholders.

To guarantee that information is complete and consistent, Enel's media relations are maintained exclusively with the coordination of the departments assigned to the task.

Enel takes part in conferences, seminars and roundtables, and permits the publication of scientific, technical, social or economic works on its activities, in accordance with the following general rules of conduct:

- *participation in any given conference of a limited number of Enel employees;*
- *prior notification to the External Relations Department of Enel SpA.*

CHAPTER I.

Criteria of conduct in relations with employees

3.7 Recruitment

The evaluation of personnel to be hired is performed on the basis of the degree to which the candidate's profile corresponds to the characteristics being sought and to the company's needs, and in compliance with the principle of equal opportunity for all the individuals involved. The information requested is strictly related to verification of possession of the professional and psychological-aptitudinal characteristics being sought, with the utmost respect for the candidate's private sphere and opinions.

3.6 Comunicazione all'esterno

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

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni *price sensitive* e i segreti industriali.

È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

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

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

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

- partecipazione a ogni convegno di un numero limitato di collaboratori di Enel;
- comunicazione preventiva alla Funzione di Relazioni Esterne di Enel SpA.

CAPO I.

Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori

3.7 Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati con quelli attesi e con le esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato. La Funzione Personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi

Within the limits of the available information, the Human Resources Department takes appropriate measures to avoid instances of favouritism, nepotism or cronyism during the selection and hiring phases (for example, by ensuring that the individual making the selection has no family ties with the candidate).

3.8 Establishment of the employment relationship

Personnel is hired with regular employment contracts. No form of irregular employment is tolerated. At the time the employment relationship is established, each employee receives accurate information regarding:

- *the characteristics of the function and the tasks to be performed;*
- *rules of employment and salary considerations, as governed by the national collective bargaining agreement;*
- *regulations and procedures to be adopted in order to avoid possible health risks associated with his or her duties.*

This information is presented to the employee in such a way that acceptance of the job is based on an effective understanding thereof.

3.9 Human resource management

Enel avoids all forms of discrimination against its employees.

During the personnel management and development phases, as well as in the selection process, the decisions taken are based on whether the required job profile corresponds to the employee's characteristics (in the case of promotion or transfer, for example) and/or on considerations of merit (for example, the awarding of incentives on the basis of the results achieved).

Access to roles and positions is also determined by considering expertise and ability. Flexible forms of work organisation are established to facilitate the management of periods of maternity, as well as child care in general, wherever such an approach is compatible with the overall efficiency of work.

Evaluations of employees are performed in a broad manner, with the involvement of superiors, the Human Resources Department and, to the extent possible, those individuals who have had dealings with the person being evaluated.

Within the limits of the available information and respecting the individual's privacy, the Human Resources Department seeks to prevent all forms of nepotism (for example, by excluding the possibility of direct hierarchical relationships between employees with family ties).

di selezione e assunzione (per esempio, evitando che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela con il candidato).

3.8 Costituzione del rapporto di lavoro

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

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

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

3.9 Gestione del personale

Enel evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

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

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

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

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

Disclosure of personnel policies

Personnel management policies are made available to all employees by means of the instruments of corporate communications (Intranet, corporate Web TV, organisational documents and communications of managers).

Optimisation and training of human resources

Managers deploy and optimise all the professional skills present in the structure by using all available means to foster the development and growth of their employees (for example, job rotation, mentoring by expert personnel and the handling of positions leading to greater responsibility). In the course of the above activities, it is particularly important that managers communicate all the strengths and weaknesses of the employees in order for the latter to be able to improve their skills through focussed training.

Enel places both in-house and distance information and training instruments at the disposal of all its employees for the purpose of optimising specific skills and maintaining the professional value of personnel.

Training is assigned to groups and individual employees on the basis of their specific needs in the area of professional development. In addition, distance training (supplied through Internet, intranet or CD), which is not assigned directly, may be utilised by each employee outside of normal working hours, in accordance with his or her individual interests. Official corporate training is provided at selected moments in the career of the employee (newly hired workers, for example, are introduced to the company and its business), while operating personnel receive recurrent training.

The training history of each employee is recorded in the personnel information system in order to gauge the level at which the training is being used while designing the subsequent training processes.

Management of the working time of employees

Each manager is required to optimise the working time of the employees by requiring that their performance coincides with the exercise of their assigned tasks and with work organisation plans. Requests for services, personal favours or any other forms of conduct that violate the present Code of Ethics, but which are presented as if they were acts that must be carried out for a superior, constitute an abuse of a position of authority.

Diffusione delle politiche del personale

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

Valorizzazione e formazione delle risorse

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

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

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

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

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

Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro. Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

Involvement of employees

The involvement of employees in the performance of their work is encouraged in various ways, including the arrangement of opportunities where they can take part in discussions and decisions that serve to achieve corporate goals. Employees must take part in such exercises in a spirit of cooperation and independent judgment.

By listening to various points of view, and while keeping in mind corporate needs, managers can arrive at final decisions. In any event, employees must always play a role in the implementation of the planned activities.

3.10 Changes in the organisation of work

In cases where work activities are reorganised, the value of human resources must be safeguarded by undertaking, wherever necessary, training and/or professional retraining activities.

To this end, Enel follows the criteria listed below:

- *the burden of work reorganisation must be distributed as evenly as possible between all employees, so as to ensure effective and efficient performance of the Group's activities;*
- *in cases where new or unforeseen situations have to be dealt with, the employee may be assigned to tasks which differ from those performed previously, though care must be taken to ensure that his or her professional capacity is safeguarded.*

3.11 Health and safety

Enel is committed to disseminating and reinforcing a culture of safety and to developing an awareness of risks while promoting responsible conduct on the part of all employees. In addition, it works to preserve, mainly through preventive activities, the health and safety of workers, as well as the interests of other stakeholders.

The objective of Enel is to protect its human resources, capital and financial assets by constantly searching to achieve the necessary synergies not only inside the companies but also with the suppliers, companies, partners and customers involved in its activities.

For this purpose, a well-developed internal structure, attentive to ongoing developments in circumstances, and the consequent changes in the types of risks, carries out technical and organisational initiatives involving:

- *the introduction of a fully integrated system for the management of workplace health and safety;*

Coinvolgimento dei collaboratori

È assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali. Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione e indipendenza di giudizio.

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

3.10 Interventi sull'organizzazione del lavoro

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

Enel si attiene, perciò, ai seguenti criteri:

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

3.11 Sicurezza e salute

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

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

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

- l'introduzione di un sistema integrato di organizzazione e di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;

- a continuous analysis of risks and elements of critical importance in the processes and resources to be protected;
- the utilisation of the best technologies available;
- the control and updating of work methodologies;
- the organisation of communications and training initiatives.

In addition, Enel works to achieve ongoing improvements in the efficiency of the corporate structures and processes that contribute to the continuity of the services rendered, as well as to national security in general, including its participation in civil defence activities.

3.12 Safeguarding of privacy

The privacy of employees is safeguarded through the utilisation of standards that specify the information that Enel requests from them, together with the procedures under which such information is processed and preserved. Investigations into the personal beliefs, preferences and tastes of the employees, or their private lives in general, are not allowed. The above standards also prohibit the communication or disclosure of personal data without the prior consent of the interested party, except in the cases provided for under law. They also set rules for the control, by each employee, of the measures protecting privacy.

3.13 Integrity and defence of individuals

Enel undertakes to safeguard the moral integrity of employees, ensuring their right to working conditions that respect the dignity of the individual. With this in mind, Enel protects workers from acts of psychological violence and opposes any attitudes or form of behaviour that results in discrimination or injury of the individual or of his or her convictions or preferences (for example, in the case of insults, threats, isolation or excessive invasion of privacy, as well as professional limitations).

Sexual harassment is not permitted, nor are any forms of behaviour or speech which might hurt the feelings of individuals (for example, the exposition of images with explicit sexual references or insistent and continual sexual allusions).

Any Enel employee who believes that he or she has been subjected to harassment or discrimination for motives tied to age, gender, sexual orientation, race, state of health, nationality, political opinions and religious beliefs etc. may report the fact to the company, which shall evaluate whether a

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

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

3.12 Tutela della privacy

La privacy del collaboratore è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'impresa richiede al collaboratore e le relative modalità di trattamento e conservazione. È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori. Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun collaboratore, delle norme a protezione della privacy.

3.13 Integrità e tutela della persona

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

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

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

La Funzione Personale predispone analisi statistiche periodiche in base alle quali sia

violation of the Code of Ethics has occurred. Disparities that have been justified, or are subject to justification, under objective criteria are not, however, considered instances of discrimination. The Human Resources Department prepares periodic statistical analyses which make it possible to determine whether or not specific groups are being discriminated against. These findings are made available to top management, the Audit Department and the Joint National Equal Opportunities Commission.

3.14 Duties of employees

Employees must act in good faith to meet the obligations undertaken when signing their contract of employment, as well as the provisions of the Code of Ethics, fulfilling the tasks requested. They are also required to report through the appropriate channels any violations of the rules of conduct established in internal procedures.

Management of information

In order to guarantee the integrity, confidentiality and availability of information, employees must know and enforce corporate policies on information security. In drawing up their own documents, they are required to utilise clear, objective and complete language, agreeing to any controls by fellow workers, superiors or outside parties authorised to make such requests.

Conflicts of interest

All Enel employees are required to avoid situations which can lead to conflicts of interest and to refrain from personally taking advantage of business opportunities that they may learn of when performing their functions.

Examples of situations that can give rise to a conflict of interest include:

- *holding a senior position (CEO, board member, department head) and maintaining economic interests with suppliers, customers or competitors (ownership of shares, holding of professional positions etc.), including those resulting from family ties;*
- *handling relations with suppliers and performing working activities for the same suppliers, including situations where the work activities are performed by a relative;*
- *accepting money or favours from individuals or companies that have, or intend to have, business relations with Enel.*

possibile accertare l'esistenza o meno di discriminazioni verso particolari gruppi; tali rilevazioni costituiscono un flusso informativo a disposizione dei vertici aziendali, della Funzione Audit e della Commissione Nazionale Paritetica Pari Opportunità.

3.14 Doveri dei collaboratori

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

Gestione delle informazioni

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

Conflitto di interessi

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

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

- svolgere una Funzione di Vertice (Amministratore Delegato, Consigliere, Responsabile di Funzione) e avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali ecc.) anche attraverso i familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Enel.

Should even the appearance of a conflict of interest arise, the employee is required to notify his or her superior, who, in accordance with the appropriate procedures, shall inform the Audit Department of Enel SpA, which will examine each individual case to evaluate whether there is a conflict. The employee is also required to supply information regarding the activities performed outside of working hours in the event that the latter may appear to create a conflict of interest with Enel.

Use of corporate resources

Employees are required to make every effort to safeguard corporate assets by acting responsibly and in compliance with the operating procedures established to govern use, which must be documented in a precise manner. In particular, each employee must:

- *use the assets assigned to him or her in a careful and efficient manner;*
- *avoid improper uses of corporate assets that might damage or reduce their efficiency or which conflict with the interests of Enel.*

Each employee is responsible for protecting his or her assigned resources and is required to report immediately any threats or events that might prove damaging to Enel and to notify the units in charge of such matters.

Enel reserves the right to prevent distorted uses of its own assets and infrastructures through the utilisation of systems of accounting, reporting, financial control and analysis and risk prevention, all in compliance with the provisions of the relevant laws (the law on privacy, the workers' charter etc.).

As regards computer applications, employees are required:

- *to comply carefully with corporate security policies in order to avoid compromising the functional efficiency and protection of IT systems;*
- *to refrain from sending e-mail messages that are threatening or insulting, that contain vulgar language or inappropriate comments which might offend people and/or damage the corporate image;*
- *not to visit Internet sites whose contents are improper and offensive.*

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

Utilizzo dei beni aziendali

Ogni collaboratore è tenuto a operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

In particolare, ogni collaboratore deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'Azienda.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le Unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per Enel. Enel si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni e infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting, di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (legge sulla privacy, statuto dei lavoratori ecc.).

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

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

CHAPTER II.

Criteria of conduct in relations with customers

3.15 Impartiality

Enel undertakes not to subject its customers to arbitrary discrimination.

3.16 Contracts and communications to customers

Contracts and communications to Enel customers (including advertising messages) must be:

- *clear and simple, formulated in a language as similar as possible to that normally used by the parties (in the case of customers from the general public, for example, by avoiding clauses that can only be understood by experts, by listing prices with VAT included and by illustrating all costs clearly);*
- *drawn up in accordance with the rules and regulations currently in force, without resorting to elusive or improper practices (such as, for example, the use of vexatious procedures or contractual clauses);*
- *complete, so as to avoid neglecting any item of relevance to the customer's decision;*
- *available on the corporate internet sites.*

The purposes and recipients of the communications determine, on each occasion, which channel of contact (bill, telephone, daily newspapers, e-mail) is best suited to the transmission of the contents, without resorting to the use of excessive pressure or insistence, and undertaking not to use advertising instruments that are misleading or untruthful.

Finally, Enel shall see to it that timely communication is made of all information regarding:

- *any contract modifications;*
- *any variations in the financial or technical conditions for the performance of services and/or sales of products;*
- *the outcome of evaluations performed in compliance with the standards required by the regulatory authorities.*

CAPO II.

Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti

3.15 Imparzialità

Enel si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti.

3.16 I contratti e le comunicazioni ai clienti

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

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

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto (bolletta, telefono, quotidiani, e-mail) più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

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

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

3.17 Conduct of employees

The Enel approach to dealing with customers revolves around a willingness to serve, combined with respect and courtesy, all within a relationship of respect and professionalism. What is more, Enel undertakes to limit the formalities which its customers are required to fulfil and to use payment procedures that are simple, secure and, whenever possible, computerised and performed without additional charges.

3.18 Control of quality and of customer satisfaction

Enel undertakes to guarantee adequate standards of quality for the services/products offered, in accordance with pre-set levels, and to periodically monitor the results in terms of perceived quality.

3.19 Involvement of customers

Enel undertakes to respond at all times to suggestions and complaints made by customers or consumer associations and to do so by means of appropriate and rapid systems of communications (for example, call centre services, e-mail addresses) and paying particular attention to disabled customers. Enel is responsible for informing customers that their communications have been received and for letting them know how much time is needed for the response, which must in any event be given rapidly. To the extent possible, Enel undertakes to consult consumer associations on projects that will have a significant effect on customers (the layout of bills, information on price options etc.). To ensure that the above standards of behaviour are respected, an integrated control system monitors employee conduct and procedures that govern relations with customers and consumer associations.

3.17 Stile di comportamento dei collaboratori

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

3.18 Controllo della qualità e della customer satisfaction

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

3.19 Coinvolgimento della clientela

Enel si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (per esempio, servizi di call center, indirizzi di posta elettronica), con particolare riguardo anche per i clienti portatori di handicap. È cura di Enel informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi. Nei limiti del possibile, Enel si impegna a consultare le associazioni a tutela dei consumatori per i progetti che abbiano un impatto rilevante sulla clientela (predisposizione delle bollette, informazioni sulle opzioni tariffarie ecc.). Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento, è presente un sistema integrato di controllo sugli stili e sulle procedure che regolano il rapporto con i clienti e con le loro associazioni di rappresentanza.

CHAPTER III.

Criteria of conduct in relations with suppliers

3.20 Choice of supplier

Purchasing processes are designed to obtain the maximum competitive advantage for Enel while granting equal opportunity to all suppliers. They are also based on pre-contractual and contractual conduct characterised by the essential and reciprocal elements of good faith, transparency and collaboration. In particular, Enel employees assigned to these processes are required to:

- *refrain from denying anyone in possession of the specified prerequisites the possibility of competing for contracts and to adopt objective and transparent criteria subject to documentation;*
- *ensure a sufficient level of competition in every tender with a suitable number of bidders. In a number of merchandise categories, Enel draws on a list of suppliers whose qualification criteria do not constitute an access barrier. The key prerequisites for Enel are:*
- *an appropriately documented availability of resources, including financial assets, plus organisational structures, planning capabilities and resources, know-how etc.;*
- *the existence and effective implementation of adequate corporate quality systems (for example, ISO 9000), in cases where Enel specifications call for such systems, as well as compliance with health and safety regulations;*
- *in cases where the supply includes know-how or rights belonging to third parties, procurement by the supplier of a significant share of value added.*

In any case, if in the performance of its activities on behalf of Enel a supplier should act in a manner that is inconsistent with the general principles of the present Code of Ethics, Enel may take all appropriate action, including refusing to work with such supplier in the future.

CAPO III.

Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori

3.20 Scelta del fornitore

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

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

- non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e trasparenti;
 - assicurare a ogni gara una concorrenza sufficiente con un numero adeguato di imprese.
- Per alcune categorie merceologiche, Enel dispone di un albo fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriera di accesso. Per Enel sono requisiti di riferimento:
- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, ecc.;
 - l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche Enel lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati (per esempio, ISO 9000), nonché il rispetto della normativa in materia di Safety;
 - nel caso in cui la fornitura comprenda know-how o diritti di terzi, l'ottenimento da parte del fornitore di una quota significativa di valore aggiunto.

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

3.21 Integrity and independence in relations

Enel's relations with suppliers are governed by common principles and are subject to constant monitoring by Enel SpA. These relations include financial and consulting contracts. The signing of a contract with a supplier must always be based on extremely clear relationships, avoiding, wherever possible, forms of dependence. For example:

- *it is improper to convince a supplier to enter into a disadvantageous contract by holding out the possibility of a more advantageous contract in the future;*
- *as a rule, binding, long-term projects with short-term contracts that require continuous renewals involving price revisions are avoided, as are consulting contracts that do not include an adequate transfer of know-how etc.;*
- *special care must be taken in drawing up and managing of contracts whose estimated value is particularly large in relation to the supplier's turnover.*

To guarantee the utmost transparency and efficiency in the purchasing process, periodical rotation of staff assigned to purchasing is encouraged. In addition, the following measures are also implemented:

- *the separation of roles between the unit requesting the supply and the unit signing the contract;*
- *adequate capacity to track the decisions made;*
- *keeping of information, together with official tender and contractual documents, for the periods established under the regulations currently in force and referred to in the internal purchasing procedures.*

Finally, in order to ensure transparency in its relationships, Enel has a system to monitor the ownership structure of its suppliers.

3.22 Ethical conduct in procurement

In the interest of ensuring that procurement activities comply with the ethical principles adopted, Enel undertakes to introduce, for certain supplies, corporate prerequisites (for example, the presence of an environmental management system) as well as compliance with health and safety laws.

Violations of the general principles of the Code of Ethics trigger disciplinary mechanisms, which are also designed to prevent crimes attributable to the activities of Enel. To this end, special clauses are placed in the individual contracts.

In particular, contracts with suppliers in countries categorised as being "at risk" by recognised organisations include clauses calling for:

3.21 Integrità e indipendenza nei rapporti

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

Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

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

- non è ritenuto corretto indurre un fornitore a stipulare un contratto a lui sfavorevole lasciandogli intendere un successivo contratto più vantaggioso;
- di norma, sono evitati i progetti vincolanti di lungo periodo con contratti a breve termine che necessitano di continui rinnovi con revisione dei prezzi, oppure contratti di consulenza senza un adeguato trasferimento di know-how ecc.;
- particolare attenzione dovrà essere dedicata alla stipula e gestione di contratti il cui importo stimato sia particolarmente rilevante rispetto al volume di affari del fornitore.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, è favorita la rotazione periodica delle persone preposte agli acquisti e sono inoltre predisposte:

- la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- un'adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne di acquisto.

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

3.22 Tutela degli aspetti etici nelle commesse

Nella prospettiva di conformare l'attività di approvvigionamento ai principi etici adottati, Enel si impegna a richiedere, per particolari commesse, requisiti di tipo sociale (per esempio, la presenza di un Sistema di Gestione Ambientale) e il rispetto della normativa in materia di Safety. Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche a evitare reati che possano comportare responsabilità amministrativa a carico di Enel. A tal fine, nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole.

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

- *recognition by the supplier of specific social obligations (for example, measures that guarantee respect of the fundamental rights of workers, principles of equal, non-discriminatory treatment and safeguards involving child labour);*
- *the possibility of holding inspections at the production units or at the offices of the supplier in order to confirm that these requirements are being met.*

CHAPTER IV.

Criteria of conduct in relations with the community

3.23 Environmental policy

Enel SpA guarantees that its subsidiaries shall pursue objectives consistent with the strategic aims regarding the environment.

In order to take advantage of every possibility for synergy, the determination and implementation of environmental policy are handled in a unified, consistent manner. These activities involve:

- *stipulating policies for the environment and for sustainable industrial development;*
- *drawing up guidelines for the implementation of environmental policy, which must be referred to by subsidiaries;*
- *identifying indicators and ensuring monitoring and control of the results of the Group's actions in terms of environmental impact;*
- *following developments in the environmental legislation of Italy and the European Union and preparing implementation guidelines for subsidiaries;*
- *handling relations with organisations, institutes and agencies in the environmental field and promoting, implementing and coordinating understandings and programme agreements with such entities, as well as with government institutions.*

Each subsidiary shall have within its ranks key professional figures and/or operating structures responsible for the specific tasks and issues.

3.24 Strategies and instruments of environmental policy

Enel's environmental policy is also backed by the awareness that the environment can represent a competitive advantage in a market that continues to expand and is ever more demanding with regard to quality and conduct.

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

CAPO IV.

Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività

3.23 Politica ambientale

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

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

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

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

3.24 Strategie e strumenti della Politica ambientale

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

Enel's strategy revolves around investments and activities that comply with the principles of sustainable development, in particular:

- *allocating a significant portion of investment to the production of energy from renewable sources;*
- *in the context of national and international bodies and programmes, promoting activities and forms of conduct that consider the environment to be a factor of strategic importance.*

Enel promotes the following instruments of environmental policy:

- *voluntary agreements with environmental and professional institutions and associations;*
- *environmental management systems that are certified under ISO 14001 and the European EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) regulations, and that are geared towards achieving continuous improvement in environmental services and organisation;*
- *a system for the periodic reporting of environmental data, designed to ensure control of the performance levels of the various industrial activities;*
- *activities designed to increase the environmental awareness and training of employees, with the objective being to spread information on initiatives internally while increasing the know-how and professional skills of employees;*
- *programmes targeted at customers to promote the rational use of energy;*
- *implementation of portals devoted to instilling a "culture" of the environment and to the promotion of local Enel initiatives².*

3.25 Environmental communications

Enel reports on the implementation of environmental policy and the consistency of the results obtained with the objectives set by publishing an annual Environmental Report, which is also an integral part of the Sustainability Report. This report illustrates:

- *the most meaningful environmental events (for example, the certification of environmental management systems, the upgrading of plants and machinery, voluntary agreements and various types of initiatives for the protection of the environment and the local areas and communities);*
- *the main environmental results (energy efficiency, development of renewable sources, water use, the reduction of emissions, waste management etc.);*
- *the Environmental Report (a systematic collection of data from the last five years regarding the consumption of resources, emissions etc.) and indexes (for example, an analysis of the performance of environmental services over time);*

²) www.enel.com/en/environment/index.aspx

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

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

Enel promuove i seguenti strumenti di politica ambientale:

- accordi volontari con le Istituzioni e le associazioni ambientaliste e di categoria;
- sistemi di Gestione Ambientale, che sono certificati secondo lo standard internazionale ISO 14001 e il regolamento europeo EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), e che puntano al miglioramento continuo delle prestazioni e dell'organizzazione ambientale;
- un sistema periodico di acquisizione (reporting) dei dati ambientali, che assicura il controllo delle prestazioni delle varie attività industriali;
- attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale per i collaboratori, che mirano alla divulgazione interna delle iniziative e ad accrescere le competenze e le professionalità dei dipendenti;
- programmi per un uso razionale dell'energia rivolti ai clienti;
- implementazione di portali dedicati alla diffusione della "cultura" dell'ambiente e alla promozione delle iniziative di Enel sul territorio².

3.25 Comunicazione ambientale

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

- gli eventi ambientali più significativi (per esempio: certificazioni di Sistemi di Gestione Ambientale, adeguamenti impiantistici, accordi volontari, iniziative di vario genere per la protezione dell'ambiente e del territorio);
- i principali risultati ambientali (efficienza energetica, sviluppo delle fonti rinnovabili, uso dell'acqua, riduzione delle emissioni; gestione dei rifiuti ecc.);
- il Rapporto Ambientale (raccolta sistematica dei dati degli ultimi cinque anni relativi al consumo di risorse e alle emissioni ecc.) e gli Indicatori (per esempio, analisi dell'andamento nel tempo delle prestazioni ambientali);

²) www.enel.com/en/environment/index.aspx

- *the profiles of the subsidiaries of Enel SpA, which highlight their presence in various fields of activity and examine the environmental sector in depth.*

Enel undertakes to provide access to environmental information in compliance with considerations of industrial confidentiality.

3.26 Financial relations with political parties, unions and associations

Enel does not finance political parties or their candidates or representatives, either in Italy or abroad, nor does it sponsor conventions or festivities whose sole purpose is that of political propaganda. It refrains from applying any direct or indirect pressure on politicians (for example through concession of the use of Enel structures, acceptance of recommendations for employment, consulting contracts etc.).

Enel does not make contributions to organisations with which conflicts of interest could arise (for example, unions, environmental associations or consumer-defence groups). It does, however, attempt to cooperate with such organisations, both financially and otherwise, on specific projects that comply with the following criteria:

- *goals are related to the Enel mission;*
- *the use of the funding is clear and subject to documentation;*
- *express authorisation is received from the departments responsible for managing the relations in question within Enel SpA.*

3.27 Institutional relations

All relations with Italian or international institutions are based exclusively on forms of communication designed to evaluate the implications of legislative and administrative activities for Enel, to respond to informal requests or to acts of parliamentary control (questions, interpellations etc.), or to make known the Group's position on topics that are of relevance to it.

To this end, Enel undertakes to:

- *establish, without any form of discrimination, stable channels of communication with all institutional counterparties at the international, European and local level;*
- *represent the interests and positions of subsidiaries in a transparent, rigorous and consistent manner, avoiding collusive conduct.*

In order to guarantee the maximum clarity, contacts with institutional counterparties take place exclusively through representatives who have been explicitly designated to perform

- le schede delle Società controllate da Enel SpA, che danno risalto alla loro presenza in vari campi di attività e ne approfondiscono il profilo ambientale.

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

3.26 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

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

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

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

3.27 Rapporti istituzionali

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

A tal fine, Enel si impegna a:

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

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

such roles by the top management of Enel SpA.

Enel adopts specific organisational models to prevent offences against government departments.

3.28 Relations with stakeholders

Enel feels that the establishment of a dialogue with associations is of key importance for the proper development of its business activities. With this in mind, it has set up a stable channel of communications with the associations representing its stakeholders for the purpose of cooperating, in accordance with the reciprocal interests of the parties involved, in presenting the positions of Enel and defusing in advance possible situations of conflict.

To this end, Enel:

- *guarantees that it shall respond to the observations of all associations;*
- *whenever possible, attempts to involve and inform the most authoritative and representative associations regarding topics that affect specific categories of stakeholders.*

3.29 Contributions and sponsorship arrangements

Enel SpA and other Group companies have established a non-profit association to address social and non-profit issues with the objective of ensuring reciprocal benefits for all the parties involved, with due regard for the role and ethical standards of all.

More specifically, Enel Cuore onlus seeks to assist the socially disadvantaged, with a particular focus on the disabled, the sick, children and senior citizens.

For this reason, the Enel Group does not respond to requests for support in this field, except in exceptional cases envisaged by the applicable corporate procedures.

Using sponsorships or specific agreements, Enel supports initiatives involving social concerns, the environment, sports, entertainment or the arts, or the dissemination of scientific and technological knowledge. It pursues these goals through events that provide a guarantee of quality and which are of national scope or respond to specific community needs (in places where Enel intends to support initiatives in locations of industrial interest), involving the local citizens, institutions and associations with which Enel cooperates in planning such initiatives, in this way guaranteeing the latter's originality and effectiveness.

In any case, as regards the proposals selected, Enel pays particular attention to all possible conflicts of interest, both personal and corporate (for example, family ties with the

mandato dal vertice di Enel SpA.

Enel adotta specifici modelli organizzativi per la prevenzione dei reati nei confronti della Pubblica Amministrazione.

3.28 Rapporti con gli stakeholder

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

A tal fine, Enel:

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

3.29 Contributi e sponsorizzazioni

Enel SpA, con altre Società del Gruppo, ha costituito una Associazione onlus che ha lo scopo di intervenire nei campi del sociale e del non profit, con l'obiettivo di assicurare con il proprio intervento un reciproco vantaggio alle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo e dell'etica di ciascuno. Enel Cuore onlus ha lo scopo di perseguire esclusive finalità di solidarietà sociale nei confronti di soggetti svantaggiati, con particolare riferimento ai disabili, ai malati, all'infanzia e alla terza età.

Pertanto il Gruppo Enel non aderisce a ulteriori richieste di contributi in questo campo, salvo casi eccezionali previsti dalle vigenti procedure aziendali in materia.

Enel supporta, attraverso attività di sponsorizzazione o stipulando specifiche convenzioni, iniziative che possano riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, della divulgazione scientifica e tecnologica, con eventi che offrano garanzia di qualità, che abbiano respiro nazionale o rispondano a specifiche esigenze territoriali (laddove Enel intenda sostenere iniziative in territori di interesse industriale) coinvolgendo i cittadini, le istituzioni, le associazioni con i quali Enel collabora alla progettazione, in modo da garantire originalità ed efficacia.

interested parties or ties with organisations which might, given the tasks they perform, somehow favour the activities of Enel).

To guarantee that contributions and sponsorship activities are consistent, they are managed under a specific procedure.

3.30 Antitrust and regulatory bodies

Enel fully and scrupulously complies with antitrust regulations and those of market regulators. Enel SpA issues all Enel companies with guidelines regarding competition policy, in addition to providing management with the necessary support. Enel does not refuse, conceal, manipulate or delay submission of any information requested by the antitrust authorities or by other regulatory bodies in the course of their inspections and actively cooperates during any investigative procedures.

To guarantee maximum transparency, Enel undertakes not to permit the occurrence of any situations of conflict of interest involving the employees of any authority or their family members.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, Enel presta particolare attenzione a ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale (per esempio, rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche modo l'attività di Enel).

Per garantire coerenza ai contributi e alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura.

3.30 Antitrust e organi regolatori

Enel dà piena e scrupolosa osservanza alle regole antitrust e alle Authority regolatrici del mercato. Enel SpA detta le linee guida in materia di politica della concorrenza a tutte le Società e fornisce il necessario supporto al management. Enel non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità antitrust e dagli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

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

4. IMPLEMENTATION PROCEDURES

Duties of the Internal Control Committee regarding the implementation and monitoring of compliance with the Code of Ethics and Duties of the Audit Department of Enel SpA.

4.1 Duties of the Internal Control Committee regarding the implementation and monitoring of compliance with the Code of Ethics

The Internal Control Committee is responsible for the following tasks covered by the Code of Ethics:

- *making decisions on serious violations of the Code reported by the manager of the Audit Department of Enel SpA;*
- *expressing binding opinions on the auditing of the most significant policies and procedures, so as to guarantee that they are consistent with the Code of Ethics;*
- *periodic review the Code of Ethics.*

To this end, the Committee evaluates:

- *the plans for communications and training in ethics;*
- *the Sustainability Report;*
- *the audit plan and periodic reports drawn up by the head of the Audit Department of Enel SpA.*

4.2 Duties of the Audit Department of Enel SpA

The head of the Audit Department of Enel SpA is assigned the following tasks:

- *confirming that the Code of Ethics is applied and respected through activities aimed at monitoring and promoting ongoing improvement in the area of ethics within Enel. These involve the analysis and evaluation of the processes designed to control ethical risks;*
- *monitoring initiatives meant to increase awareness and understanding of the Code of Ethics, in particular guaranteeing the development of communications and ethical training and analysing proposals for the revision of corporate procedures and policies with a significant impact on corporate ethics, together with the formulation of possible solutions to be submitted for evaluation by the Internal Control Committee;*
- *receiving and analysing reports of violations of the Code of Ethics;*
- *confirming that the Sustainability Report is complete and reliable;*
- *proposing to the Internal Control Committee modifications and additions to be made to the Code of Ethics.*

4. MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Compiti del Comitato per il controllo interno in materia di attuazione e controllo del Codice Etico e della Funzione Audit di Enel SpA.

4.1 Compiti del Comitato per il controllo interno in materia di attuazione e controllo del Codice Etico

In materia di Codice Etico competono al Comitato per il controllo interno i seguenti compiti:

- prendere decisioni al riguardo di violazioni del Codice di significativa rilevanza segnalate dal responsabile della Funzione Audit di Enel SpA;
- esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere alla revisione periodica del Codice Etico.

A tal fine, il comitato valuta:

- i Piani di comunicazione e formazione etica;
- il Bilancio di Sostenibilità;
- il Piano di lavoro predisposto dal responsabile della Funzione Audit di Enel SpA e le relazioni periodiche dello stesso.

4.2 Compiti della Funzione Audit di Enel SpA

Al responsabile della Funzione Audit di Enel SpA sono attribuiti i seguenti compiti:

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

These activities shall be performed with the support of the audit departments of subsidiaries and the corporate departments involved, with unrestricted access to all relevant documentation.

4.3 Communications and training

The Code of Ethics is brought to the attention of both internal and external stakeholders through specific communications (for example, provision of a copy of the Code to all employees, dedicated sections of the corporate intranet, inclusion of a notice of the adoption of the Code in all contracts, and so forth). In order to ensure that all Enel employees have a comprehensive understanding of the Code of Ethics, the Personnel Department prepares and implements an annual training plan focusing on knowledge of ethical principles and standards on the basis of the instructions of the head of the Audit Department of Enel SpA. Training initiatives are differentiated according to the roles and responsibilities of the employees. Newly hired personnel undergo special training in the Code.

4.4 Reports from stakeholders

Enel arranges for the establishment of channels of communication through which each stakeholder may submit reports (for example, units responsible for relations with consumer or environmental associations, suppliers and personnel, plus customer call centres etc.). Alternatively, any Enel stakeholder may report violations or suspected violations of the Code of Ethics³ to the Audit Department of Enel SpA, which shall analyse the report and, if necessary, directly summon its author and the individual involved in the alleged violation. The Audit Department of Enel SpA shall take steps to ensure that those making the reports are not subject to any acts of retaliation, meaning actions that may give rise to even the suspicion of discrimination or penalisation (in the case of suppliers, for example, interruptions of business relations or, in the case of employees, failure to be promoted etc.). In addition, confidentiality is guaranteed with regard to the identity of the individual making the report, unless otherwise required under the law.

³) Reports may be submitted as follows:

- e-mail: Audit.Enel.Codice.Etico@enel.com; for employees, see corporate intranet
- post: Enel SpA - Audit Department - Code of Ethics. 00198 Rome - 64, Via Arno.

Tali attività sono effettuate con il supporto delle Funzioni Audit delle società controllate e delle Funzioni aziendali interessate e, inoltre, disponendo del libero accesso a tutta la documentazione ritenuta utile.

4.3 Comunicazione e formazione

Il Codice Etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione (per esempio, la consegna a tutti i collaboratori di copia del Codice, sezioni dedicate nell'intranet aziendale, inserimento di una nota informativa dell'adozione del Codice in tutti i contratti ecc.). Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori di Enel, la Funzione Personale predispone e realizza, anche in base alle indicazioni del responsabile della Funzione Audit di Enel SpA, un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori; per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del Codice di cui è richiesta l'osservanza.

4.4 Segnalazioni degli stakeholder

Enel provvede a stabilire per ogni stakeholder specifici canali di comunicazione cui rivolgere le proprie segnalazioni (per esempio, unità responsabili del rapporto con le associazioni dei consumatori, ambientaliste, dei fornitori, del personale, call center per i clienti ecc.). In alternativa, tutti gli stakeholder di Enel possono segnalare ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico³ alla Funzione Audit di Enel SpA che provvede a un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione. La Funzione Audit di Enel SpA agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione (per esempio, per i fornitori: interruzione dei rapporti di affari, per i dipendenti: mancata promozione ecc.). È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

³) Le segnalazioni possono essere inviate con la seguente modalità:

- e-mail: Audit.Enel.Codice.Etico@enel.com; oppure per i dipendenti Enel: vedi intranet aziendale
- lettera all'indirizzo: Enel SpA - Funzione Audit - Codice Etico. Via Arno, 64 - 00198 Roma.

4.5 Violations of the Code of Ethics

The Audit Department of Enel SpA reports violations of the Code of Ethics that emerge following the reports of stakeholders or which arise out of auditing activities and makes whatever suggestions are held to be necessary:

- in the most important cases, the reports are made to the Internal Control Committee, which, after an appropriate analysis, notifies the Chief Executive Officer of Enel SpA, or, if necessary, the Board of Directors, of the violations and the measures taken as a result;
- in other cases, the reports are made directly to the Chief Executive Officer of the subsidiary involved, with a summary report being supplied to the Chief Executive Officer of Enel SpA and to the Internal Control Committee.

The relevant corporate departments, alerted by the Chief Executive Officer of the subsidiary in question, determines the measures to be taken, handling their implementation and reporting on the outcome to the head of the Audit Department of Enel SpA.

4.6 Sustainability Report

Enel undertakes to prepare an annual Sustainability Report, in compliance with the best national and international standards, which explores the three dimensions of economic, social and environmental responsibility. The Sustainability Report provides a clear, truthful and accurate account of the results obtained in all sectors of relations with stakeholders according to the principles and commitments entered into under the Code of Ethics, together with the goals for improvement established periodically. It also provides specific focus reports when extraordinary or exceptional events (change of scope or new acquisitions) have occurred.

4.7 Duties of the Corporate Social Responsibility Department

As regards social responsibility, which takes its inspiration from the Code of Ethics and is defined as the company's commitment to pursuing sustainable development, the Corporate Social Responsibility Department is responsible for:

- ensuring the diffusion of social responsibility, leveraging the Company's commitment to sustainable economic development, especially through cooperation with the competent Enel departments for its promotion;
- maintain communications channels with sustainability analysts and rating agencies in order to promote best sustainability practices in Enel, thus increasing the interest of socially responsible investors in Enel;

4.5 Violazioni del Codice Etico

La Funzione Audit di Enel SpA riporta le violazioni del Codice Etico emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholder o dell'attività di auditing e i suggerimenti ritenuti necessari:

- nei casi più significativi, al comitato per il controllo interno, il quale, a seguito di un'opportuna analisi, comunica all'Amministratore Delegato di Enel SpA o se necessario al Consiglio di Amministrazione, le violazioni e i provvedimenti conseguenti;
- negli altri casi, direttamente all'Amministratore Delegato della Società controllata interessata, fornendo all'Amministratore Delegato di Enel SpA e al Comitato per il controllo interno un rapporto di sintesi.

Le competenti Funzioni aziendali, attivate dall'Amministratore Delegato della Società controllata interessata, definiscono i provvedimenti, ne curano l'attuazione e riferiscono l'esito al responsabile della Funzione Audit di Enel SpA.

4.6 Bilancio di Sostenibilità

Enel si impegna a predisporre annualmente un Bilancio di Sostenibilità conforme ai migliori standard nazionali e internazionali, che esamina le tre dimensioni di responsabilità economica, sociale e ambientale.

Il Bilancio di Sostenibilità offre un rendiconto chiaro, veritiero e corretto dei risultati ottenuti in tutte le aree di rapporto con gli stakeholder in relazione ai principi e agli impegni assunti nel Codice Etico, nonché agli obiettivi di miglioramento stabiliti periodicamente, presentando, in caso di eventi straordinari o eccezionali (cambiamento di perimetro o nuove acquisizioni), dei focus dedicati.

4.7 Compiti dell'unità preposta alla Corporate Social Responsibility

In materia di responsabilità sociale, ispirata al Codice Etico e definita come l'impegno dell'azienda a perseguire un modello di sviluppo sostenibile, all'unità preposta alla Corporate Social Responsibility competono i seguenti compiti:

- garantire la diffusione della responsabilità sociale valorizzando l'impegno dell'Azienda per lo sviluppo economico sostenibile, in particolare cooperando con le competenti Funzioni aziendali per la sua promozione in Enel;
- relazionarsi con tutti gli analisti di sostenibilità e le agenzie di rating al fine di promuovere le *best practice* di Enel di natura sostenibile, aumentando così l'interesse degli investitori socialmente responsabili verso Enel;

- *drafting the Sustainability Report and the related periodic reports;*
- *involving stakeholders in identifying sustainability objectives and in drawing up the Sustainability Report;*
- *submitting the Sustainability Report for assessment to the Internal Control Committee;*
- *cooperating with the various Enel departments in identifying social responsibility objectives and the development of the resulting projects, as well as cooperating in the development of the business plan on the aspects regarding sustainability.*

4.8 External audit

Enel submits its Sustainability Report to an external audit performed by an independent, accredited firm. In addition, it takes part in the national and international activities for the formulation of standards and criteria for social responsibility.

- predisporre il Bilancio di Sostenibilità e i relativi rapporti periodici;
- coinvolgere gli stakeholder nella individuazione degli obiettivi di sostenibilità e nella predisposizione del bilancio;
- sottoporre il Bilancio di Sostenibilità alla valutazione del Comitato per il controllo interno;
- cooperare con le diverse Funzioni aziendali di Enel all'individuazione degli obiettivi di responsabilità sociale e allo sviluppo dei progetti che ne conseguono, e collaborare alla formulazione del piano industriale per gli aspetti di sostenibilità.

4.8 Verifica esterna

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

*Concept design
Inarea Strategic Design*

*Design and layout
Brand Portal*

*Editing
postScriptum*

*Printing
Varigrafica Alto Lazio - Nepi (VT)*

4,000 copies printed

*Printed on recycled paper Fedrigoni Symbol Freelif
in June 2010*

Publication not for sale

*Edited by
External Relations Department
© Enel SpA
00198 Rome - Italy - 137, Viale Regina Margherita*

Concept design
Inarea Strategic Design

Realizzazione
Brand Portal

Revisione testi
postScriptum

Stampa
Varigrafica Alto Lazio-Nepi (VT)

Tiratura 4.000 copie

Finito di stampare nel mese di Giugno 2010
su carta ecologica riciclata Fedrigoni Symbol Freelif

Pubblicazione fuori commercio

A cura di
Direzione Relazioni Esterne
© Enel SpA
00198 Roma, Viale Regina Margherita, 137