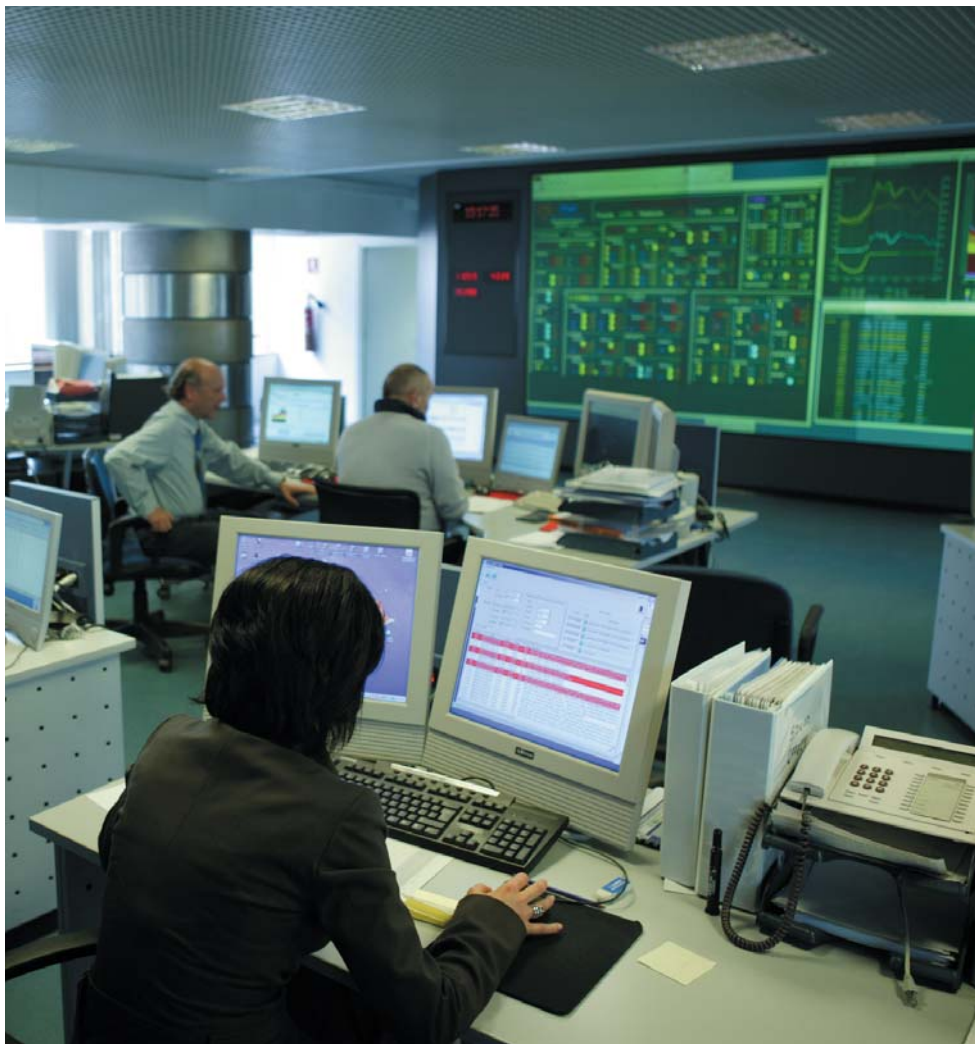


## LA ENERGÍA QUE TE ESCUCHA





# Código Ético

## Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>	
<b>2. Principios generales</b>	<b>6</b>	
<b>3. Criterios de conducta</b>	<b>10</b>	
Sección I	<b>10</b>	<b>Criterios de conducta en las relaciones con los accionistas</b>
	<b>10</b>	3.1 Corporate governance
	<b>16</b>	3.2 Transparencia hacia el mercado
	<b>17</b>	3.3 Control sobre las informaciones price sensitive
Sección II	<b>18</b>	<b>Criterios de conducta en las relaciones con todos los demás interlocutores</b>
	<b>18</b>	3.4 Tratamiento de las informaciones
	<b>18</b>	3.5 Regalos, obsequios y beneficios
	<b>19</b>	3.6 Comunicación al exterior
Capítulo I	<b>19</b>	<b>Criterios de conducta en las relaciones con los colaboradores</b>
	<b>19</b>	3.7 Selección del personal
	<b>20</b>	3.8 Constitución de la relación laboral
	<b>20</b>	3.9 Gestión del personal
	<b>22</b>	3.10 Intervenciones en la organización del trabajo
	<b>22</b>	3.11 Seguridad y salud
	<b>23</b>	3.12 Tutela de la privacidad
	<b>23</b>	3.13 Integridad y tutela de la persona
	<b>24</b>	3.14 Deberes de los colaboradores
Capítulo II	<b>25</b>	<b>Criterios de conducta en las relaciones con los clientes</b>
	<b>25</b>	3.15 Imparcialidad
	<b>26</b>	3.16 Los contratos y las comunicaciones a los clientes

	26	3.17 Estilo de comportamiento de los colaboradores
	26	3.18 Control de la calidad y de la customer satisfaction
	27	3.19 Implicación de la clientela
Capítulo III	27	<b>Criterios de conducta en las relaciones con los proveedores</b>
	27	3.20 Elección del proveedor
	28	3.21 Integridad e independencia en las relaciones
	28	3.22 Tutela de los aspectos éticos en los suministros
Capítulo IV	29	<b>Criterios de conducta en las relaciones con la colectividad</b>
	29	3.23 Política ambiental
	30	3.24 Estrategias e instrumentos de la política ambiental
	30	3.25 Comunicación ambiental
	31	3.26 Relaciones con las asociaciones portadoras de intereses
	31	3.27 Relaciones económicas con partidos, organizaciones sindicales y asociaciones
	32	3.28 Contribuciones y patrocinios
	32	3.29 Relaciones institucionales
	33	3.30 Antitrust y órganos reguladores
<b>4. Modalidades de actuación</b>	34	4.1 Tareas del comité para el control interno en materia de actuación y control de código ético
	34	4.2 Tareas de la función auditoría de Enel SpA
	35	4.3 Comunicación y formación
	35	4.4 Señalaciones de los stakeholder
	36	4.5 Violaciones del código ético
	36	4.6 Balance de sostenibilidad
	36	4.7 Deberes de la sección corporate social responsibility
	37	4.8 Verificación externa

## 1. Introducción

Este código expresa los compromisos y las responsabilidades éticas en la dirección de los negocios y de las actividades empresariales que los colaboradores de Enel SpA y de las Sociedades dominadas por ésta<sup>(1)</sup> han tomado, sean ellos administradores o empleados de cualquier tipo de tales empresas.

### La misión

Enel tiene la misión de ser el más eficiente productor y distribuidor de electricidad y gas, orientado al mercado y a la calidad del servicio, con el objetivo de crear valor para los accionistas, de satisfacer a los clientes y de valorar a todas las personas que trabajan para ella.

### Un enfoque cooperativo hacia los stakeholder

Enel aspira a mantener y desarrollar la relación de confianza con sus stakeholder, es decir con esas categorías de individuos, grupos o instituciones de los que se requiera una aportación para llevar a cabo la misión de Enel o que en cualquier caso tienen en juego un interés en perseguirla.

Son stakeholder quienes realizan inversiones relacionadas con las actividades de Enel, en primer lugar los accionistas y, luego, los colaboradores, los clientes, los proveedores y los partner de negocios. En un sentido más amplio son también stakeholder todos los sujetos o grupos, así como las organizaciones e instituciones que los representan, cuyos intereses están influenciados por los efectos directos e indirectos de las actividades de Enel: se incluyen en este ámbito las comunidades locales y nacionales donde Enel opera, las asociaciones ambientalistas, las generaciones futuras, etc..

### Comportamientos no éticos

En la dirección de los negocios los comportamientos no éticos comprometen la relación de confianza entre Enel y sus stakeholder.

No son éticos, y favorecen la asunción de actitudes hostiles hacia la empresa, los comportamientos de quien, sea individuo u organización, intenta apropiarse de los beneficios de la colaboración de otros, aprovechando posiciones de fuerza.

<sup>(1)</sup> A continuación se indicarán con "Enel" a Enel SpA y a todas las sociedades que ésta domina directa y/o indirectamente.

### **El valor de la reputación y de los deberes fiduciarios**

La buena reputación es un recurso inmaterial esencial.

La buena reputación en el exterior favorece las inversiones de los accionistas, la fidelidad de los clientes, la atracción de los mejores recursos humanos, la serenidad de los proveedores, la fiabilidad hacia los acreedores.

En el interior, la buena reputación contribuye a tomar y llevar a cabo las decisiones sin que sean contrastadas y organizar el trabajo sin controles burocráticos y ejercicios excesivos de la autoridad.

Dado que el código ético aclara los concretos deberes de Enel con respecto de los stakeholder (deberes fiduciarios), se propone su efectiva observancia como término de comparación en base al cual juzgar la reputación de Enel.

El código ético por tanto está constituido:

- > por los principios generales sobre las relaciones con los stakeholder, que definen de manera abstracta los valores de referencia en las actividades de Enel;
- > por los criterios de conducta hacia cada una de las clases de stakeholder, que proporcionan específicamente las líneas guía y las normas que los colaboradores de Enel deben seguir para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos;
- > por los mecanismos de actuación, que describen el sistema de control para la observancia del código ético y para su continuo mejoramiento.

### **El valor de la reciprocidad**

Este código está inspirado en un ideal de cooperación en vista de una recíproca ventaja de las partes interesadas, en el respeto del papel de cada uno. Enel requiere por eso que cada stakeholder actúe en su respecto según principios y reglas inspiradas en una análoga idea de conducta ética.

### **Validez y aplicación del código**

El código ético se aplica a Enel SpA y a las Sociedades dominadas por ésta y de consecuencia es vinculante para los comportamientos de todos sus colaboradores. Asimismo, Enel requiere a todas las empresas relacionadas o participadas y a los principales proveedores una conducta coherente con los principios generales del presente código.

El código ético tiene validez ya sea en Italia como en el extranjero, considerando también las diversidades culturales, sociales y económicas de los diversos países donde Enel opera.

## 2. Principios generales

### 2.1 Imparcialidad

En las decisiones que influyen sobre las relaciones con sus stakeholder (la elección de los clientes por servir, las relaciones con los accionistas, la gestión del personal o la organización del trabajo, la selección y la gestión de los proveedores, las relaciones con la comunidad vecina y las instituciones que la representan), Enel evita toda discriminación en base a la edad, al sexo, a la sexualidad, al estado de salud, a la raza, a la nacionalidad, a las opiniones políticas y a las creencias religiosas de sus interlocutores.

### 2.2 Honestad

En el ámbito de sus actividades profesionales, los colaboradores de Enel están obligados a respetar con diligencia las leyes vigentes, el código ético y las reglas internas. En ningún caso el perseguimiento del interés de Enel puede justificar una conducta deshonesta.

### 2.3 Corrección en caso de potenciales conflictos de interés

En la dirección de cualquier actividad deben evitarse siempre situaciones en las que los sujetos implicados en las transacciones estén, o incluso sólo puedan aparecer, en conflicto de interés. Con esto se entiende ya sea el caso que un colaborador persiga un interés diverso de la misión de empresa y del equilibrio de los intereses de los stakeholder o saque ventajas "personalmente" de oportunidades de negocios de la empresa, como el caso que los representantes de los clientes o de los proveedores, o de las instituciones públicas, actúen en contraste con los deberes fiduciarios relacionados con sus posiciones en sus relaciones con Enel.

### 2.4 Reserva

Enel asegura la confidencialidad de las informaciones en su posesión y se abstiene de buscar datos reservados, salvo el caso de expresa y consciente autorización y conformidad con las normas jurídicas vigentes. Asimismo, los colaboradores de Enel están obligados a no utilizar informaciones reservadas para objetivos no relacionados con el ejercicio de la propia actividad, como en el caso de insider trading.

### 2.5 Relaciones con los accionistas

El accionista, incluso sólo potencial, no es únicamente una fuente de financiación, sino también un sujeto con opiniones y preferencias morales de vario tipo. Para

orientarse en las decisiones de inversión y en las deliberaciones societarias, necesita pues toda la información relevante disponible.

Enel crea las condiciones para que la participación de los accionistas en las decisiones de sus competencias sea difusa y consciente, promueve la paridad de información y, además, tutela el interés de Enel y de la totalidad de los accionistas de acciones intentadas por coaliciones de socios dirigidas a hacer prevalecer sus intereses particulares.

## **2.6 Valorización de la inversión accionaria**

Enel se empeña para que las performance económico/financieras protejan y aumenten el valor de la empresa, con el fin de remunerar adecuadamente el riesgo que los accionistas asumen con la inversión de los propios capitales.

## **2.7 Valor de los recursos humanos**

Los colaboradores de Enel son un factor indispensable para su éxito. Por este motivo, Enel tutela y promociona el valor de los recursos humanos con el objetivo de mejorar y aumentar el patrimonio y la competitividad de las competencias poseídas por cada uno de los colaboradores.

## **2.8 Equidad de la autoridad**

En la suscripción y gestión de las relaciones contractuales que conllevan el instaurarse de relaciones jerárquicas –especialmente con los colaboradores– Enel se compromete en hacer de manera que la autoridad se ejerza con equidad y corrección evitando todo abuso.

En concreto, Enel garantiza que la autoridad no se transforme en ejercicio del poder lesivo de la dignidad y autonomía del colaborador, y que las elecciones de organización del trabajo protejan el valor de los colaboradores.

## **2.9 Integridad de la persona**

Enel garantiza la integridad física y moral de sus colaboradores, condiciones de trabajo respetuosas de la dignidad individual y ambientes de trabajo seguros y salubres.

Por eso no se toleran peticiones o amenazas dirigidas a inducir a las personas a actuar contra la ley y el código ético, o a adoptar comportamientos lesivos de las convicciones y preferencias morales y personales de cada uno.

**2.10 Transparencia y perfeccionamiento de la información**

Los colaboradores de Enel están obligados a dar informaciones completas, transparentes, comprensibles y diligentes, de manera que, al establecer las relaciones con la empresa, los stakeholder puedan tomar decisiones autónomas y conscientes de los intereses implicados, de las alternativas y de las consecuencias relevantes. En concreto, en la formulación de eventuales contratos, Enel se encarga de especificar al contrayente los comportamientos que se deben tener en todas las circunstancias previstas, de manera clara y comprensible.

**2.11 Diligencia y esmero en la ejecución de las tareas y de los contratos**

Los contratos y los encargos de trabajo deben realizarse según lo establecido conscientemente por las partes. Enel se compromete a no aprovechar de condiciones de ignorancia o de incapacidad de las propias contrapartes.

**2.12 Corrección y equidad en la gestión y eventual renegociación de los contratos**

Debe evitarse que en las relaciones existentes, quienquiera opere en nombre y por cuenta de Enel intente aprovecharse de lagunas contractuales, o de eventos imprevistos, para renegociar el contrato con el único objetivo de aprovechar de la posición de dependencia o de debilidad en las que el interlocutor pueda encontrarse.

**2.13 Calidad de los servicios y de los productos**

Enel orienta la propia actividad a la satisfacción y a la tutela de sus clientes teniendo en cuenta las peticiones que puedan favorecer un mejoramiento de la calidad de los productos y de los servicios.

Por este motivo, Enel lleva las propias actividades de investigación, desarrollo y comercialización a elevados estándares de calidad de los propios servicios y productos.

**2.14 Competencia leal**

Enel quiere tutelar el valor de la competencia leal absteniéndose de comportamientos colusorios, predadores y de abuso de posición dominante.

### **2.15 Responsabilidad hacia la colectividad**

Enel sabe bien la influencia, incluso indirecta, que sus actividades pueden tener en las condiciones, en el desarrollo económico y social y en el bienestar general de la colectividad, así como la importancia de la aceptación social de las comunidades donde opera.

Por este motivo, Enel piensa conducir sus inversiones de manera ambientalmente sostenible, respetando las comunidades locales y nacionales, y sostener iniciativas de valor cultural y social para obtener un mejoramiento de la propia reputación y aceptación social.

### **2.16 Tutela ambiental**

El ambiente es un bien primario que Enel se compromete a proteger y a defender; para ello programa sus actividades buscando un equilibrio entre iniciativas económicas e imprescindibles exigencias ambientales, en consideración de los derechos de las generaciones futuras.

Enel se compromete pues a mejorar el impacto ambiental y paisajístico de sus actividades, así como a prevenir los riesgos para las poblaciones y para el ambiente no sólo respetando la normativa vigente, sino teniendo en cuenta también el desarrollo de la investigación científica y las mejores experiencias en materia.

## 3. Criterios de conducta

### Sección I.

#### Criterios de conducta en las relaciones con los accionistas

##### 3.1 Corporate governance

Enel SpA adopta un sistema de corporate governance concordemente con lo previsto por la ley y por la normativa CONSOB, pero que resulta también alineado a los contenidos del Código de autodisciplina de las Sociedades cotizadas –al que Enel SpA ha adherido voluntariamente– y a las best practice internacionales.

Este sistema de gobierno societario está orientado:

- > a la maximización del valor para los accionistas;
- > a la calidad del servicio ofrecido a los clientes;
- > al control de los riesgos de empresa;
- > a la transparencia con respecto del mercado;
- > a tomar en consideración los intereses de todos los componentes del accionariado, con especial atención a los pequeños accionistas.

Se describen en los párrafos siguientes las normas, las obligaciones y los estándares de comportamiento que permiten a las estructuras de governance alcanzar tales objetivos.

##### Asamblea de los Accionistas de Enel SpA

La asamblea de los accionistas es el momento privilegiado para que se instaure un proficuo diálogo entre accionistas y consejo de administración.

Para ello:

- > está asegurada la regular participación de los administradores en los trabajos de la asamblea;
- > están previstas específicas disposiciones para facilitar la recogida de los poderes de voto de los accionistas empleados de Enel, favoreciendo de esta manera la relativa implicación en los procesos de decisiones de la asamblea;
- > se adopta un expreso reglamento finalizado a garantizar el ordenado y funcional desarrollo de las asambleas, respetando el fundamental derecho de cada socio de pedir aclaraciones sobre los diversos temas en discusión, de expresar la propia opinión y de formular propuestas.

##### Consejo de administración de Enel SpA

##### Papel del consejo de administración

Al consejo de administración corresponden las funciones y la responsabilidad de las tendencias estratégicas y organizativas, así como la verificación de la existencia de los controles necesarios para sondear la marcha de la gestión.

En ese contexto, el consejo de administración:

- > atribuye y revoca los poderes al administrador delegado, definiendo los límites y las modalidades para ejercerlos;
- > recibe periódicamente, al igual que el colegio sindical, un exhaustivo informe del

administrador delegado acerca de la actividad realizada en el ejercicio de los poderes, especialmente por lo que se refiere a las operaciones atípicas, inusuales o con partes coligadas, cuya aprobación no esté reservada al mismo consejo de administración;

- > determina, en base a las propuestas formuladas por el expreso comité y tras haber oído al colegio sindical, la remuneración del administrador delegado y de los otros administradores que recubren particulares cargos;
- > define el aspecto organizativo general de Enel SpA y la estructura societaria de Enel, verificando que sea adecuado respecto a los objetivos más generales de empresa;
- > examina y aprueba los planes estratégicos, industriales y financieros;
- > examina y aprueba las operaciones que tienen un importante relieve económico, patrimonial y financiero, especialmente si están efectuadas con partes coligadas o están caracterizadas por un potencial conflicto de intereses;
- > dispone acerca del ejercicio del derecho de voto que debe expresarse en las asambleas de las Sociedades dominadas por Enel SpA, especialmente por lo que atañe a la aprobación del balance, al nombramiento de los componentes del consejo de administración y del colegio sindical, a las modificaciones estatutarias, a las operaciones societarias extraordinarias;
- > vigila sobre la marcha general de la gestión social, con especial atención a las situaciones de conflicto de intereses, utilizando las informaciones recibidas del administrador delegado y del comité para el control interno y verificando periódicamente el alcance de los resultados programados;
- > refiere a los accionistas en asamblea.

Los administradores de Enel SpA están obligados:

- > a desempeñar todos ellos un papel activo en sus cargos, permitiendo de este modo a las Sociedades sacar beneficio de sus competencias;
- > a participar de manera continuativa en las reuniones del consejo de administración;
- > a denunciar cualquier situación en la cual sean titulares de un interés por cuenta propia o de terceros que los implique, absteniéndose, en presencia de tales situaciones, de participar en los procesos deliberativos del consejo de administración;
- > a mantener reservados los documentos y las informaciones recogidas en la realización de sus tareas y a respetar el proceso para la relativa comunicación al exterior;
- > a hacer prevalecer siempre el interés de Enel sobre el interés particular de cada accionista.

### **Nombramiento del consejo de administración**

Para asegurar la máxima transparencia, el proceso para el nombramiento del consejo de administración prevé lo siguiente:

- > las listas de los candidatos se depositan en la sede social (acompañadas por un informe exhaustivo sobre las características personales y profesionales y por la indicación de la eventual idoneidad de los mismos candidatos para calificarse como independientes) y se publican también en periódicos de difusión nacional y en el sitio internet, al menos 10 días antes de la fecha fijada para la asamblea;
- > el sistema electoral se basa en el mecanismo del "voto de lista", finalizado a garantizar una presencia en el órgano de gestión también de consejeros designados por los accionistas de minoría.

El Ministerio de Economía y de Hacienda, según lo establecido por la Ley sobre las privatizaciones (L. 474/94), es titular del poder de nombramiento de un administrador, prescindiendo del carácter de accionista de Enel SpA.

### **Administradores no ejecutivos e independientes**

El consejo de administración se compone de miembros no ejecutivos (es decir desprovistos de poderes operativos y/o de funciones directivas en ámbito empresarial), tales de garantizar, por número y autoridad, que sus juicios puedan tener un peso significativo al tomar las decisiones concejiles.

Los administradores no ejecutivos aportan sus específicas competencias en las discusiones concejiles, para favorecer un examen de los temas en discusión según perspectivas diversas y una consiguiente asunción de deliberaciones meditadas, conscientes y alineadas con el interés social.

Un número adecuado de administradores no ejecutivos está constituido por administradores independientes.

Se consideran independientes los consejeros que:

- (a) no mantienen, ni han mantenido recientemente, relaciones económicas con Enel SpA, con sus dominadas, con los administradores ejecutivos o con el accionista de control, tales de condicionar su autonomía de juicio;
- (b) no son titulares de participaciones accionarias de entidad tal de consentirles ejercer el control, o bien una notable influencia sobre Enel SpA, ni siquiera a través de la participación en pactos parasociales;

y que:

- (c) no son familiares cercanos de administradores ejecutivos o de personas que se encuentren en las situaciones arriba indicadas en los puntos (a) y (b);
- para ello el consejo de administración de Enel SpA provee a valorar periódicamente la independencia de sus miembros en base a las informaciones proporcionadas por cada uno de los interesados. El resultado de las evaluaciones del consejo se comunica al mercado.

Se considera que la independencia, según la acepción indicada arriba, constituye un medio idóneo para asegurar una adecuada consideración de los intereses de todos los componentes del accionariado y la satisfacción de las expectativas del mercado financiero.

### **El presidente del consejo de administración**

El presidente del consejo:

- > provee a convocar las reuniones, garantizando que se proporcione a los miembros del consejo con razonable anticipo la documentación y las informaciones necesarias para permitir al mismo consejo expresarse con conocimiento sobre los temas sometidos a su examen y aprobación, salvo motivos de necesidad y de urgencia; en concreto el consejo de administración dispone de informaciones exhaustivas con referencia a las operaciones atípicas, inusuales o con partes coligadas;
- > coordina las actividades del consejo de administración y guía el desarrollo de las relativas reuniones;
- > verifica las actuaciones de las deliberaciones del consejo, preside la asamblea de los accionistas y dispone de los poderes de representación legal de Enel SpA;
- > concurre en la formulación de estrategias societarias, de acuerdo con el administrador delegado, quedando invariables las prerrogativas sobre el tema que el consejo de administración reconoce a éste último;
- > supervisa las actividades de auditoría de acuerdo con el administrador delegado, quedando invariable la dependencia de este último de la función auditoría de Enel SpA; el nombramiento y la revocación del responsable y de la primera línea ejecutiva de tal función empresarial los efectúa el presidente y el administrador delegado conjuntamente.

### **Remuneración de la cumbre societaria y stock option**

En el ámbito del consejo de administración está constituido un comité para las remuneraciones, con la tarea de formular a ese mismo consejo propuestas para la remuneración del administrador delegado y de los otros administradores que recubren cargos particulares, y para la determinación de los criterios de remuneración de la alta dirección de Enel, en base a las indicaciones del administrador delegado.

El comité para las remuneraciones, en el ámbito de las propias competencias, desempeña un papel de primer plano para la actuación en ámbito empresarial de expresos planes de stock option entendidos como instrumentos de fomento y fidelidad considerados idóneos para atraer y motivar recursos de nivel y experiencia

adecuados, desarrollando ulteriormente su sentido de pertenencia y asegurando en el tiempo una constante orientación a la creación de valor.

Enel provee a informar al público acerca de las características de los planes de stock option a través de una detallada ilustración contenida en el balance, así como, de manera tempestiva, mediante comunicados de prensa localizables en el sitio internet de la empresa.

#### **Comité para el control interno**

En el ámbito del consejo de administración está instituido también un expreso comité para el control interno, con funciones consultivas y propositivas y con el encargo en particular de:

- > ayudar al consejo de administración a fijar las líneas de actuación del sistema de control interno y a verificar periódicamente la adecuación y el efectivo funcionamiento de este último;
- > valorar el plan de trabajo predispuesto por el responsable de la función auditoría de Enel SpA y recibir las relaciones periódicas del mismo;
- > valorar, junto con los responsables administrativos de Enel SpA y la Sociedad de revisión, la adecuación de los principios contables utilizados y su homogeneidad con el fin de redactar el balance consolidado;
- > valorar las propuestas formuladas por las Sociedades de revisión para obtener el encargo, así como el plan de trabajo predispuesto para la revisión y los resultados expuestos en la relación y en la carta de sugerencias;
- > referir periódicamente al consejo de administración sobre la actividad realizada y la adecuación del sistema del control interno;
- > desempeñar las ulteriores tareas delegadas por el consejo de administración, especialmente por lo que atañe a las relaciones con la Sociedad de revisión, para cuya elección el comité propone al consejo los criterios de selección.

Al comité para el control interno se le delegan también las tareas de actuación y control del código ético indicadas en el parágrafo 4.1.

#### **Sistema de control interno**

En materia de control interno Enel adopta un expreso sistema, al que se asigna la misión de (a) comprobar la adecuación de los diversos procesos empresariales en términos de eficacia, eficiencia y economía, (b) garantizar la fiabilidad y la corrección de las escrituras contables y la salvaguardia del patrimonio empresarial y (c) asegurar la conformidad de los cumplimientos operativos con las normativas internas y externas y con las disposiciones y con las directrices empresariales que tienen la finalidad de garantizar una sana y eficiente gestión.

El sistema de control interno se articula en ámbito Enel en dos distintas tipologías de actividades:

> el “control de línea”, constituido por el conjunto de las actividades de control que cada una de las unidades operativas de Enel realizan en los propios procesos. Esas actividades de control están delegadas a la responsabilidad primaria del management operativo y se consideran parte integrante de todo proceso empresarial;

> el internal auditing, finalizado a la identificación y a la contención de los riesgos empresariales mediante una acción de monitoring de los controles de línea. La actividad de auditing de Enel SpA se extiende a todos los procesos empresariales de Enel; a los relativos responsables de proceso se remiten las acciones correctivas.

La responsabilidad del sistema de control interno compete al consejo de administración que provee –con la ayuda del comité para el control interno- a fijar las líneas de actuación y a verificar periódicamente su adecuación y su efectivo funcionamiento, asegurándose, también con la ayuda de consultorías externas, de que los principales riesgos empresariales sean identificados y gestionados de forma idónea. El administrador delegado de Enel SpA tiene la tarea de dar actuación a las directrices formuladas por el consejo de administración mediante la programación, la gestión y el monitoraje (efectuado junto con el presidente) del sistema de control interno; éste nombra además, de acuerdo con el presidente, al responsable de la función auditoría de Enel SpA y asegura la idoneidad de los medios a disposición para el desempeño de las actividades de competencia.

El responsable de la auditoría de Enel SpA no depende jerárquicamente de ningún responsable de áreas operativas, coordina funcionalmente las funciones encargadas del control interno de las Sociedades dominadas y refiere regularmente lo que hace al administrador delegado de Enel SpA, al comité para el control interno y al colegio sindical. A las funciones auditoría y control interno se delegan también las tareas de actuación y control del código ético indicadas en el parágrafo 4.2.

### **Colegio sindical de Enel SpA**

El proceso para el nombramiento del colegio sindical está inspirada en la máxima transparencia. En concreto:

> las listas de los candidatos se depositan en la sede social (acompañadas por un informe exhaustivo sobre las características personales y profesionales y los cargos recubiertos) y se publican también en periódicos de difusión nacional y en el sitio internet, al menos 10 días antes de la fecha fijada para la asamblea;

> está previsto el mecanismo del voto de lista para el nombramiento de los componentes de este órgano, en base a las disposiciones de ley y del estatuto.

### **Sociedad de revisión**

La revisión del balance de Enel SpA y del balance consolidado es incompatible con la actividad de asesoramiento prestada a favor de Enel SpA o de cualquier Sociedad

dominada por ésta; la incompatibilidad se extiende al entero network de la Sociedad de revisión, que comprende toda Sociedad o estudio profesional asociado, partner o de alguna manera relacionado.

La revisión de los balances de cualquier Sociedad dominada por Enel SpA, amén del balance de sostenibilidad y del balance ambiental, no es incompatible con el asesoramiento; sin embargo, a fin de garantizar la plena independencia de juicio de la Sociedad encargada de la revisión de tales balances, el comité para el control interno autoriza cada vez los eventuales encargos de asesoramiento que se dan a la misma Sociedad de revisión o al relativo network (como individuado precedentemente).

### 3.2 Transparencia hacia el mercado

Enel persigue la propia misión asegurando, al mismo tiempo, la plena transparencia de las elecciones efectuadas; por tanto, ésta adopta modelos de organización de gestión para garantizar la corrección y veracidad de las comunicaciones sociales (balances, informes periódicos, folletos informativos, etc.) y para avisar a la comisión de delitos societarios como falseo del balance, especulación, falsas comunicaciones a organismos de vigilancia, etc..

Además, Enel ofrece toda la información necesaria para que las decisiones de los inversores puedan basarse en elecciones estratégicas empresariales, en la marcha de la gestión y en la rentabilidad esperada del capital invertido.

Toda la comunicación financiera de Enel se caracteriza no sólo por el mero respeto de las disposiciones normativas, sino también por el lenguaje comprensible, la exhaustividad, la tempestividad y la simetría informativa con respecto de todos los inversores.

Enel, además, se compromete a preparar, para todos los inversores institucionales y los analistas financieros:

- > dos presentaciones al año en ocasión de los resultados de fin de ejercicio y semestrales y dos conference call en correspondencia de la aprobación de los resúmenes de cuentas económicas relativos al primer y al tercer trimestre de cada ejercicio. Ulteriores oportunas iniciativas de comunicación financiera (conference call, vídeo conference, web conference, presentaciones u otro) se toman en ocasión de la aprobación de eventuales operaciones extraordinarias, con la finalidad de garantizar una información homogénea y tempestiva (normalmente el mismo día de su aprobación) para toda la comunidad financiera;
- > road show institucionales de presentación de las tendencias estratégicas y de los análisis económicos efectuados por el top management;

> una política transparente con respecto de todos los analistas financieros y de los inversores institucionales para ponerlos al día sobre el grado de actuación de las estrategias y sobre las performance relativas a las rentas de Enel.

Las informaciones adicionales que emergen durante esos encuentros, ya que son capaces de producir efectos sobre la marcha de las contrataciones en Bolsa, se dan –sin titubeos– a todos los inversores mediante comunicados de prensa.

Para los pequeños accionistas la comunicación se basa en los siguientes elementos:

> homogeneidad del informe entre inversores institucionales y pequeños accionistas.

Para ello, están a su disposición vía internet el balance, los informes periódicos obligatorios, los informes de las conference call, de los road show y en general de todos los comunicados destinados a los inversores institucionales;

> simultaneidad con la información dada a los inversores institucionales, asegurada poniendo a disposición tempestivamente en el sitio internet el material dado a éstos últimos;

> aportación de instrumentos dinámicos de web communication (posibilidad de pedir informaciones vía e-mail, etc.).

### **3.3 Control sobre las informaciones price sensitive**

El administrador delegado de Enel SpA se encarga de la gestión de las informaciones reservadas sobre la base de un proceso –aprobado por el consejo de administración– para la gestión interna y para la comunicación al exterior de documentos e informaciones que conciernen a Enel, con especial referencia a las informaciones price sensitive.

Los colaboradores de Enel evitan comportamientos que puedan favorecer fenómenos de insider trading, incluso por parte de terceros.

Los miembros de los consejos de administración, los auditores, los responsables de función, los directivos, los miembros de la Sociedad de revisión y –más en general– todos los que tienen acceso a informaciones no disponibles al público y capaces de influenciar el valor de los títulos accionarios (también diferentes de los emitidos por Enel) no pueden aprovechar de esas informaciones para la compraventa de acciones Enel o de Sociedades cotizadas cuya marcha puede ser influenciada por Enel; con la finalidad de garantizar la máxima transparencia, se adoptan procedimientos en materia de internal dealing en línea con las best practice internacionales.

En el balance anual se publican las acciones Enel poseídas al final del ejercicio, así como las compras y las ventas efectuadas durante ese ejercicio, por parte de los miembros del consejo de administración, de los auditores y del director general de Enel SpA.

## Sección II.

### Criterios de conducta en las relaciones con todos los demás interlocutores

#### 3.4 Tratamiento de las informaciones

Las informaciones de los stakeholder son tratadas por Enel en el pleno respeto de la reserva y de la privacidad de los interesados.

Para ello se aplican y se ponen al día constantemente las políticas y los procesos específicos para la protección de las informaciones; en concreto Enel:

- > define una organización para el tratamiento de las informaciones que asegure la correcta separación de los papeles y de las responsabilidades;
- > clasifica las informaciones por niveles de criticidad crecientes, y adopta oportunas contramedidas en cada una de las fases del tratamiento;
- > somete a los sujetos terceros que intervienen en el tratamiento de las informaciones a la suscripción de pactos de reserva.

#### 3.5 Regalos, obsequios y beneficios

No está admitida ninguna forma de regalo que pueda incluso sólo ser interpretada como excedente las normales prácticas comerciales o de cortesía, o en cualquier caso dirigida a recibir tratamientos de favor en la dirección de cualquier actividad relacionada con Enel. En concreto, está prohibida cualquier forma de regalo a funcionarios públicos italianos y extranjeros, revisores, consejeros de Enel SpA y sus dominadas, auditores, o a sus familiares, que pueda influenciar la independencia de juicio o inducir a asegurar cualquier ventaja.

Esa norma, que no admite derogaciones ni siquiera en esos países donde ofrecer dones de valor a partner comerciales es una costumbre, atañe ya sea a los regalos prometidos u ofrecidos como a los recibidos; se precisa que por regalo se entiende cualquier tipo de beneficio (participación gratuita en congresos, promesa de una oferta de trabajo, etc.). En cualquier caso, Enel se abstiene de prácticas no consentidas por la ley, por los usos comerciales o por los códigos éticos –si se conocen– de las empresas o de los entes con los que mantiene relaciones.

Los obsequios de Enel se caracterizan porque están dirigidos a promocionar la brand image de Enel.

Los regalos ofrecidos –excepto los de módico valor– deben documentarse adecuadamente para consentir verificaciones y deben ser autorizados por el responsable de función, que provee a dar preventiva comunicación a la función auditoría de Enel SpA.

Los colaboradores de Enel que reciben obsequios o beneficios no previstos por el código, están obligados, según los procesos establecidos, a comunicarlo a la función auditoría de Enel SpA que evalúa si son apropiados y provee a comunicar al remitente la política de Enel en materia.

### **3.6 Comunicación al exterior**

La comunicación de Enel hacia sus stakeholder (también a través de los medios de comunicación) está inspirada en el respeto del derecho a la información; en ningún caso está permitido divulgar noticias o comentarios falsos o tendenciosos.

Toda actividad de comunicación respeta las leyes, las reglas, las prácticas de conducta profesional, y se realiza con claridad, transparencia y tempestividad, protegiendo, entre otras, las informaciones price sensitive y los secretos industriales. Se evita toda forma de presión o de toma de posición a favor por parte de los medios de comunicación.

Todos los comunicados de prensa están a disposición en el sitio internet [www.enel.it](http://www.enel.it), de manera de permitir el máximo disfrute; el portal institucional Enel, además de ofrecer la activación de servicios on-line, presenta una serie de canales temáticos orientados a profundizar temáticas relacionadas con el core business (el ambiente, la ecología, la ciencia y la geoeconomía de los recursos energéticos, etc.) y al intercambio y debate on-line con los stakeholder.

Para garantizar que las informaciones sean completas y coherentes, las relaciones de Enel con los medios de comunicación pueden mantenerse exclusivamente con la coordinación de las funciones encargadas.

Enel participa en conferencias, seminarios y mesas de trabajo, y da su consenso a publicaciones de carácter técnico o científico, social y económico relativas a las propias actividades, en base a las siguientes reglas generales de conducta:

- > participación en los congresos de un número limitado de colaboradores de Enel;
- > comunicación preventiva a la función comunicación de Enel SpA.

## **Capítulo I.**

### **Criterios de conducta en las relaciones con los colaboradores**

#### **3.7 Selección del personal**

La evaluación del personal por contratar se efectúa en base a la correspondencia de los perfiles de los candidatos respecto a los esperados y a las exigencias empresariales, en el respeto de las pares oportunidades para todos los sujetos interesados.

Las informaciones que se piden están estrictamente relacionadas a la verificación de los aspectos previstos por el perfil profesional, psicológico y de aptitud, en el respeto de la esfera privada y de las opiniones del candidato.

La función personal, en los límites de las informaciones disponibles, adopta oportunas medidas para evitar favoritismos, nepotismos, o formas de clientelismo

en las fases de selección y contratación (por ejemplo, evitando que el seleccionador esté unido por vínculos de parentela con el candidato).

Enel SpA no estipula contratos de trabajo autónomo o subordinado con respecto de los empleados de la Sociedad que efectúa la revisión contable obligatoria por los 36 meses siguientes:

> al vencimiento del contrato entre Enel SpA y la misma Sociedad de revisión;  
o bien:

> al final de la relación contractual entre el empleado y la Sociedad de revisión.

La norma se extiende a todas las Sociedades dominadas por Enel SpA.

### **3.8 Constitución de la relación laboral**

El personal es contratado con regular contrato de trabajo; no se tolera ninguna forma de trabajo irregular. Al momento de la constitución de la relación laboral todos los colaboradores reciben completas informaciones relativas a:

> las características de la función y de las tareas por desempeñar;

> los elementos normativos y retributivos, tal y como se hallan regulados por el contrato nacional de trabajo;

> las normas y los procesos por adoptar con el fin de evitar los posibles riesgos para la salud relacionados con la actividad laboral.

Esas informaciones se dan al colaborador para que la aceptación del encargo esté basada en una efectiva comprensión.

### **3.9 Gestión del personal**

Enel evita cualquier forma de discriminación con respecto de sus colaboradores.

En el ámbito de los procesos de gestión y desarrollo del personal, al igual que en fase de selección, las decisiones tomadas están basadas en la correspondencia entre los perfiles esperados y los perfiles poseídos por los colaboradores (por ejemplo, en caso de promoción o traslado) y/o en consideraciones de mérito (por ejemplo, asignación de los incentivos en base a los resultados alcanzados).

También el acceso a papeles y a encargos se establece teniendo en cuenta las competencias y las capacidades; asimismo, compatiblemente con la eficiencia general del trabajo, se favorecen esas flexibilidades en la organización del trabajo que facilitan la gestión del estado de maternidad y en general del cuidado de los hijos.

La evaluación de los colaboradores se efectúa de manera amplia implicando a los responsables, a la función personal y, posiblemente, a los sujetos que han entrado en relación con el evaluado.

En los límites de las informaciones disponibles y de la tutela de la privacidad, la función personal actúa para impedir formas de nepotismo (por ejemplo, excluyendo relaciones de dependencia jerárquica entre colaboradores unidos por vínculos de parentela).

### **Difusión de las políticas del personal**

Las políticas de gestión del personal se ponen a disposición de todos los colaboradores a través de los instrumentos de comunicación empresarial (intranet, web tv empresarial, documentos organizativos y comunicación de los responsables).

### **Valorización y formación de los recursos**

Los responsables utilizan y valorizan plenamente todas las profesionalidades presentes en la estructura mediante la activación de los estímulos disponibles para favorecer el desarrollo y el crecimiento de los propios colaboradores (por ejemplo, job rotation, asignación al lado de personal experto, experiencias finalizadas a cubrir encargos de mayor responsabilidad).

En este ámbito recubre especial importancia la comunicación por parte de los responsables de los puntos de fuerza y de debilidad del colaborador, de manera que éste último pueda tender a mejorar sus competencias incluso a través de una formación específica.

Enel pone a disposición de todos los colaboradores instrumentos informativos y formativos, en sede y a distancia, con el objetivo de valorizar las específicas competencias y conservar el valor profesional del personal.

La formación está asignada a grupos o a individuales colaboradores sobre la base de específicas exigencias de desarrollo profesional; asimismo, por lo que se refiere a la formación a distancia (erogada a través de internet, intranet o CD), no directamente asignada, todo colaborador puede disfrutar de ella según sus propios intereses y fuera del normal horario laboral. Está prevista una formación institucional erogada en determinados momentos de la vida empresarial del colaborador (por ejemplo, para los recién contratados está prevista una introducción en la empresa y en su business) y una formación constante dirigida al personal operativo.

La historia formativa de todo colaborador está presente en el sistema informativo del personal con el fin de relevar el grado de disfrute de la formación y para designar sucesivos caminos formativos.

### **Gestión del tiempo de trabajo de los colaboradores**

Cada responsable está obligado a valorizar el tiempo de trabajo de los colaboradores pidiendo prestaciones coherentes con el ejercicio de sus tareas y con los planes de organización del trabajo.

Constituye abuso de la posición de autoridad pedir, como acto debido al superior jerárquico, prestaciones, favores personales o cualquier comportamiento que configure una violación del presente código ético.

### **Implicación de los colaboradores**

Está asegurada la implicación de los colaboradores en la realización del trabajo, previendo también momentos de participación en discusiones y decisiones que lleven a la realización de los objetivos empresariales. El colaborador debe tomar parte en esos momentos con espíritu de colaboración e independencia de juicio. Escuchar varios puntos de vista, compatiblemente con las exigencias empresariales, consiente al responsable formular las decisiones finales; el colaborador debe, en cualquier caso, concurrir siempre a la actuación de las actividades establecidas.

#### **3.10 Intervenciones en la organización del trabajo**

En caso de reorganización del trabajo, se protege y se defiende el valor de los recursos humanos previendo, cuando es necesario, acciones de formación y/o de recalificación profesional.

Enel sigue pues los siguientes criterios:

- > el peso de las reorganizaciones del trabajo debe distribuirse lo más uniformemente posible entre todos los colaboradores, coherentemente con el ejercicio eficaz y eficiente de la actividad de empresa;
- > en caso de eventos nuevos o imprevistos, que deben hacerse presente en cualquier caso, el colaborador puede ser asignado a encargos diferentes respecto a los realizados anteriormente, teniendo cuidado de proteger sus competencias profesionales.

#### **3.11 Seguridad y salud**

Enel se compromete a difundir y a consolidar una cultura de la seguridad desarrollando el tomar conciencia de los riesgos, promocionando comportamientos responsables por parte de todos los colaboradores; además, opera para preservar, sobre todo con acciones preventivas, la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el interés de los demás stakeholder.

Objetivo de Enel es proteger sus propios recursos humanos, patrimoniales y financieros, buscando constantemente las sinergias necesarias no sólo en el interior de la Sociedad, sino también con los proveedores, las empresas y los clientes implicados en su propia actividad.

Para ello, una capilar estructura interna, atenta a la evolución de los escenarios de referencia y a la consiguiente mutación de las amenazas, realiza intervenciones de tipo técnico y organizativo, a través de:

- > la introducción de un sistema integrado de gestión de los riesgos y de la seguridad;

- > un continuo análisis del riesgo y de la criticidad de los procesos y de los recursos por proteger;
  - > la adopción de las mejores tecnologías;
  - > el control y la puesta al día de las metodologías de trabajo;
  - > la aportación de intervenciones formativas y de comunicación.
- Enel, además, actúa para mejorar continuamente la eficiencia de las estructuras empresariales y de los procesos que contribuyen a la continuidad de los servicios erogados y a la Seguridad Nacional, entre ellos la cooperación en eventos de Protección Civil.

### **3.12 Tutela de la privacidad**

La privacidad del colaborador se tutela adoptando estándares que especifican las informaciones que la empresa pide al colaborador y las relativas modalidades de tratamiento y conservación.

Queda excluida cualquier investigación sobre las ideas, las preferencias, los gustos personales y, en general, sobre la vida privada de los colaboradores. Esos estándares prevén además que no esté consentido, excepto en los casos previstos por la ley, comunicar o difundir los datos personales sin previo consentimiento del interesado y establecen las reglas para el control, por parte de cada uno de los colaboradores, de las normas de protección de la privacidad.

### **3.13 Integridad y tutela de la persona**

Enel se compromete a tutelar la integridad moral de los colaboradores garantizando el derecho a condiciones de trabajo respetuosas de la dignidad de la persona. Por este motivo protege y defiende a los trabajadores de actos de violencia psicológica, y contrasta cualquier actitud o comportamiento discriminatorio o lesivo de la persona, de sus convicciones y de sus preferencias (por ejemplo, en caso de injurias, amenazas, aislamiento o excesiva injerencia, limitaciones profesionales).

No se admiten molestias sexuales y deben evitarse comportamientos o conversaciones que puedan disturbar la sensibilidad de la persona (por ejemplo, la exposición de imágenes con explícitas referencias sexuales, alusiones insistentes y continuadas).

El colaborador de Enel que piensa haber sido objeto de molestias o haber sido discriminado por motivos relacionados con la edad, el sexo, la sexualidad, la raza, el estado de salud, la nacionalidad, las opiniones políticas y las creencias religiosas, etc., puede señalar lo ocurrido a la empresa que valorará la efectiva violación del

código ético. Las disparidades sin embargo no se consideran discriminación si están justificadas o pueden ser justificables sobre la base de criterios objetivos. La función personal predispone análisis estadísticos periódicos en base a los cuales pueda comprobarse la existencia o no de discriminaciones hacia particulares grupos; tales relevaciones constituyen un flujo informativo a disposición de la cumbre empresarial, de la función auditoría y de la comisión nacional paritaria pares oportunidades.

### 3.14 Deberes de los colaboradores

El colaborador debe actuar lealmente para respetar las obligaciones suscritas en el contrato de trabajo y lo previsto por el código ético, asegurando las prestaciones requeridas; y está obligado a señalar a través de los oportunos canales cualquier violación de las reglas de conducta que establecen los procedimientos internos.

#### Gestión de las informaciones

El colaborador debe conocer y llevar a cabo lo previsto por las políticas empresariales en tema de seguridad de las informaciones para garantizar la integridad, la reserva y la disponibilidad de ellas. Está obligado a elaborar los propios documentos utilizando un lenguaje claro, objetivo y exhaustivo, consintiendo las eventuales verificaciones por parte de los colegas, responsables o sujetos externos autorizados a pedirlos.

#### Conflicto de intereses

Todos los colaboradores de Enel están obligados a evitar las situaciones en las que se puedan manifestar conflictos de intereses y a abstenerse de sacar ventajas personales de oportunidades de negocios de los que han tenido conocimiento durante la realización de las propias funciones.

A título de ejemplo y no exhaustivo, pueden determinar conflicto de intereses las siguientes situaciones:

- > desempeñar una función de cumbre (administrador delegado, consejero, responsable de función) y tener intereses económicos con proveedores, clientes o concurrentes (posesión de acciones, encargos profesionales, etc.) incluso a través de familiares;
- > mantener relaciones con los proveedores y desempeñar actividad laboral, incluso por parte de un familiar, con proveedores;
- > aceptar dinero o favores de personas o empresas que están o piensan entrar en relaciones de negocios con Enel.

En el caso que se manifieste incluso sólo la apariencia de un conflicto de intereses el colaborador está obligado a comunicarlo al propio responsable, quien, según las

modalidades previstas, informa a la función auditoría de Enel SpA, que valora caso por caso la efectiva presencia. El colaborador está obligado, además, a dar informaciones acerca de las actividades realizadas fuera del tiempo de trabajo, en el caso que éstas puedan parecer en conflicto de intereses con Enel.

### **Utilización de los bienes empresariales**

Todos los colaboradores están obligados a operar con diligencia para tutelar los bienes empresariales, mediante comportamientos responsables y en línea con los procesos operativos predispuestos para reglamentar su utilización, documentando con precisión su empleo. En concreto, el colaborador debe:

- > utilizar con escrúpulo y parsimonia los bienes que se le han asignado;
- > evitar usos impropios de los bienes empresariales que puedan ser causa de daño o de reducción de eficiencia, o en cualquier caso de contraste con el interés de la empresa.

El colaborador es responsable de la protección de los recursos que se le han asignado y debe informar tempestivamente a las Unidades encargadas de eventuales amenazas o eventos dañinos para Enel.

Enel se reserva el derecho de impedir utilizaciones impropias de sus bienes e infraestructuras a través del empleo de sistemas contables, de reporting de control financiero y de análisis y prevención de los riesgos, quedando invariable el respeto de lo previsto por las leyes vigentes (ley sobre la privacidad, estatuto de los trabajadores, etc.).

Por lo que atañe a las aplicaciones informáticas, el colaborador está obligado a:

- > adoptar escrupulosamente lo previsto por las políticas de seguridad empresariales, para no comprometer la funcionalidad y la protección de los sistemas informáticos;
- > no enviar mensajes de correo electrónico amenazadores e injuriosos, no recurrir a un lenguaje de bajo nivel, no expresar comentarios inapropiados que puedan ocasionar ofensa a la persona y/o daño a la imagen empresarial;
- > no navegar en sitios internet con contenidos indecorosos y ofensivos.

## **Capítulo II. Criterios de conducta en las relaciones con los clientes**

### **3.15 Imparcialidad**

Enel se compromete a no discriminar arbitrariamente a los propios clientes.

### **3.16 Los contratos y las comunicaciones a los clientes**

Los contratos y las comunicaciones a los clientes de Enel (incluidos los mensajes publicitarios) deben ser:

- > claros y sencillos, formulados con un lenguaje lo más posible cercano al que normalmente usan los interlocutores (por ejemplo, para la clientela difusa, evitando cláusulas comprensibles sólo a los expertos, indicando los precios al bruto de IVA, ilustrando de manera clara todos los costes);
- > conformes con las normativas vigentes, sin recurrir a prácticas elusivas o incorrectas (como por ejemplo la introducción de prácticas o cláusulas vejatorias con respecto de los consumidores);
- > completos, de manera de no descuidar ningún elemento relevante para la decisión del cliente;
- > disponibles en los sitios internet empresariales.

Objetivos y destinatarios de las comunicaciones determinan, cada una de las veces, la elección de los canales de contacto (recibo, teléfono, periódicos, e-mail) más idóneos a la transmisión de los contenidos sin valerse de excesivas presiones y sollicitaciones, y comprometiéndose a no utilizar instrumentos publicitarios engañosos o no verídicos.

Por último está a cargo de Enel comunicar de manera tempestiva toda información relativa a:

- > eventuales modificaciones al contrato;
- > eventuales variaciones de las condiciones económicas y técnicas de erogación del servicio y/o venta de los productos;
- > resultados de verificaciones realizadas respetando los estándares requeridos por las Autoridades de control.

### **3.17 Estilo de comportamiento de los colaboradores**

El estilo de comportamiento de Enel con respecto de la clientela está inspirado en la disponibilidad, en el respeto y en la cortesía, en la óptica de una relación de colaboración y de elevada profesionalidad. Asimismo Enel se compromete a limitar los cumplimientos de los compromisos pedidos a sus clientes y a adoptar modos de pago simplificados, seguros y, cuando es posible, informatizados y gratuitos.

### **3.18 Control de la calidad y de la customer satisfaction**

Enel se compromete a garantizar adecuados estándares de calidad de los servicios/productos ofrecidos sobre la base de niveles predefinidos y a sondear periódicamente la calidad percibida.

### **3.19 Implicación de la clientela**

Enel se compromete a dar siempre contestación a las sugerencias y a las reclamaciones por parte de los clientes y de las asociaciones que les tutelan valiéndose de los sistemas de comunicación idóneos y tempestivos (por ejemplo, servicios de call center, direcciones de correo electrónico), con especial atención a los clientes portadores de discapacidades. Enel debe informar a los clientes de haber recibido sus comunicaciones y del tiempo necesario para las respuestas que, en cualquier caso, deben ser rápidas.

En los límites posibles, Enel se compromete a consultar las asociaciones a tutela de los consumidores para los proyectos que tengan un impacto relevante sobre la clientela (predisposición de los recibos, informaciones sobre las opciones de tarifas, etc.).

Para garantizar el respeto de esos estándares de comportamiento, existe un sistema integrado de control sobre los estilos y sobre los procesos que regulan las relaciones con los clientes y con sus asociaciones de representación.

## **Capítulo III.**

### **Criterios de conducta en las relaciones con los proveedores**

### **3.20 Elección del proveedor**

Los procesos de adquisición están inspirados en la búsqueda de la máxima ventaja competitiva para Enel, en la concesión de las pares oportunidades para todos los proveedores; están basados, además, en comportamientos precontractuales y contractuales establecidos bajo la óptica de una indispensable y recíproca lealtad, transparencia y colaboración.

En concreto, los colaboradores de Enel encargados de esos procesos están obligados a:

- > no negar a nadie que esté en posesión de los requisitos necesarios la posibilidad de competir en la estipulación de contratos, adoptando en la elección de la lista de los candidatos criterios objetivos y que se puedan documentar;
- > asegurar en todas las competiciones una concurrencia suficiente, por ejemplo considerando al menos tres empresas en la selección del proveedor; eventuales derogaciones deben ser autorizadas y documentadas.

Para algunas categorías de mercancías, Enel dispone de un registro de proveedores cuyos criterios de calificación no constituyen barrera de acceso. Para Enel son requisitos de referencia:

- > la disponibilidad oportunamente documentada de medios, también financieros, estructuras organizativas, capacidades y recursos proyectuales, know-how, etc.;
- > la existencia y la efectiva actuación, en los casos en que las normas Enel lo prevean, de sistemas de calidad empresariales adecuados (por ejemplo, ISO 9000);

> en el caso que el suministro incluya know-how o derechos de terceros, la obtención por parte del proveedor de una cuota significativa de valor adicional. De cualquier modo, en caso que el proveedor, en el desempeño de su propia actividad para Enel, adopte comportamientos no en línea con los principios generales del presente código, Enel está legitimada a tomar medidas oportunas que pueden llegar a impedir otras eventuales ocasiones de colaboración.

### **3.21 Integridad e independencia en las relaciones**

En Enel las relaciones con los proveedores están reguladas por principios comunes y son objeto de un constante sondeo por parte de Enel SpA.

Esas relaciones incluyen también los contratos financieros y de asesoramiento.

La estipulación de un contrato con un proveedor debe basarse siempre en relaciones de extrema claridad, evitando cuando es posible toda forma de dependencia. Así, a título de ejemplo y no exhaustivo:

- > cualquier contrato cuyo importe estimado resulte superior al 50% de la cifra de negocios del proveedor, debe comunicarse a Enel SpA, según los modos previstos;
- > por norma, se evitan los proyectos vinculantes de larga duración con contratos a corto plazo que necesitan continuas renovaciones con revisión de los precios, o contratos de asesoramiento sin un adecuado traslado de know-how, etc.;
- > no se considera correcto inducir a un proveedor a estipular un contrato para él desfavorable dándole a entender un sucesivo contrato más favorable.

Para garantizar la máxima transparencia y eficiencia del proceso de adquisición o compra, toda Sociedad predispone:

- > una rotación aproximadamente trienal de las personas encargadas de las compras (eventuales excepciones se señalan a Enel SpA según los modos previstos);
- > la separación de los papeles entre la unidad que hace el pedido del suministro y la unidad que estipula el contrato;
- > que puedan reconstruirse adecuadamente las elecciones adoptadas;
- > la conservación de las informaciones y de los documentos oficiales de competición y contractuales para los períodos establecidos por las normativas vigentes y a los que se refieren los procesos internos de compra.

Finalmente, para garantizar transparencia en las relaciones, Enel pone a disposición un sistema de monitoraje de los equilibrios propietarios de sus proveedores.

### **3.22 Tutela de los aspectos éticos en los suministros**

En la perspectiva de conformar la actividad de suministro a los principios éticos

adoptados, Enel se compromete a introducir, para suministros especiales, requisitos de tipo social (por ejemplo, la presencia de un sistema de Gestión Ambiental).

Las violaciones de los principios generales del código ético conllevan mecanismos sancionadores, que tienden también a evitar delitos contra la administración pública o desastres ambientales ocasionados por las actividades de Enel. Para ello, en los contratos se predisponen expresas cláusulas.

En concreto, en los contratos con los proveedores de países “a riesgo”, definidos así por organizaciones reconocidas, se hallan cláusulas contractuales que prevén:

- > una autocertificación por parte del proveedor de la adhesión a específicas obligaciones sociales (por ejemplo, medidas que garantizan a los trabajadores el respeto de los derechos fundamentales, los principios de paridad de tratamiento y de no discriminación, la tutela del trabajo de menores);
- > la posibilidad de servirse de acciones de control en las unidades productivas o en las sedes operativas de la empresa proveedora, con el fin de verificar el cumplimiento de tales requisitos.

## **Capítulo IV.**

### **Criterios de conducta en las relaciones con la colectividad**

#### **3.23 Política ambiental**

Enel SpA garantiza que las diversas Sociedades por ella dominadas persigan objetivos coherentes con aquellos estratégicos en materia ambiental.

Para aprovechar todas las posibles sinergias, la definición de la política ambiental y su actuación están gestionadas de manera unitaria y coherente; esa gestión:

- > define las políticas ambientales y de desarrollo industrial sostenible;
- > elabora las líneas guía de actuación de la política ambiental que deben ser tomadas como referencia por las Sociedades dominadas;
- > individúa los indicadores y garantiza el sondeo y el control de la marcha de las acciones empresariales en términos de impacto ambiental;
- > sigue la evolución de la legislación ambiental nacional y de la Unión Europea y predispone direcciones aplicativas hacia las Sociedades dominadas;
- > sigue las relaciones con entes, institutos y agencias en campo ambiental; promueve, actúa y coordina pactos y acuerdos de programa con esos sujetos además que con las instituciones.

Toda Sociedad dominada prevé en su interior figuras profesionales de referencia y/o estructuras operativas con relación a las tareas y a las problemáticas específicas.

### 3.24 Estrategias e instrumentos de la política ambiental

La política ambiental de Enel encuentra soporte también en la toma de conciencia que el ambiente puede representar una ventaja competitiva en un mercado cada vez más amplio y exigente en el campo de la calidad y de los comportamientos.

La estrategia de Enel está inspirada en una óptica de inversiones y actividades que responden a los principios del desarrollo sostenible; en concreto:

- > destinar una cuota significativa de las inversiones a la producción de energía de fuentes renovables;
- > en el ámbito de organismos y programas nacionales e internacionales, promocionar acciones y comportamientos que consideran estratégica la variable ambiente.

Enel promociona los siguientes instrumentos de política ambiental:

- > acuerdos voluntarios con las instituciones y las asociaciones ambientalistas y de categoría;
- > sistemas de gestión ambiental, que están certificados según el estándar internacional ISO 14001 y el reglamento europeo EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), y que miran al mejoramiento continuo de las prestaciones y de la organización ambiental;
- > un sistema periódico de adquisición (reporting) de los datos ambientales, que asegura el control de las prestaciones de las diversas actividades industriales;
- > actividades de sensibilización y de formación ambiental para los colaboradores, que miran a la divulgación interna de las iniciativas y a aumentar las competencias y las profesionalidades de los empleados;
- > programas para un uso racional de la energía dirigidos a los clientes;
- > activación de portales dedicados a la difusión de la “cultura” del ambiente y a la promoción de las iniciativas de Enel en el territorio<sup>(2)</sup>.

### 3.25 Comunicación ambiental

Anualmente Enel da cuenta de la actuación de la política ambiental y de la coherencia entre objetivos y resultados alcanzados, a través de la publicación del informe ambiental de Enel, que forma parte integrante del balance de sostenibilidad. Ese informe ilustra:

- > los eventos ambientales más significativos (por ejemplo: certificaciones de sistemas de gestión ambiental, adecuaciones de instalaciones, acuerdos voluntarios, iniciativas de vario tipo para la protección del ambiente y del territorio);

<sup>(2)</sup> Véase: [www.enel.it/ambiente](http://www.enel.it/ambiente), y [www.enel.it/natura](http://www.enel.it/natura)

- > los principales resultados ambientales (eficiencia energética, desarrollo de las fuentes renovables, uso del agua, reducción de las emisiones, gestiones de los desechos, etc.);
  - > el balance ambiental (recogida sistemática de los datos de los últimos cinco años relativos al consumo de recursos y a las emisiones, etc.) y los indicadores (por ejemplo, análisis del funcionamiento en el tiempo de las prestaciones ambientales);
  - > las fichas de las Sociedades dominadas por Enel SpA, que destacan la presencia en varios campos de actividades y profundizan su perfil ambiental.
- Enel se compromete a consentir el acceso a las informaciones ambientales, en el respeto de las exigencias de reserva industrial.

### **3.26 Relaciones con las asociaciones portadoras de intereses**

Enel considera que el diálogo con las asociaciones es de gran importancia estratégica para un correcto desarrollo de los propios business; por eso instaura un canal estable de comunicación con las asociaciones de representación de los propios stakeholder con la finalidad de cooperar en el respeto de los recíprocos intereses, presentar las posiciones de Enel y prevenir posibles situaciones de conflicto. Para ello, Enel:

- > garantiza una respuesta a las observaciones de todas las asociaciones;
- > cuando es posible, se orienta a informar y a implicar, sobre los temas que interesan a específicas clases de stakeholder, las más cualificadas y representativas asociaciones de categoría.

### **3.27 Relaciones económicas con partidos, organizaciones sindicales y asociaciones**

Enel no financia partidos ni en Italia ni en el extranjero, a sus representantes o candidatos, ni efectúa patrocinios de congresos o fiestas que tengan como fin exclusivo la propaganda política. Se abstiene de cualquier presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, trámite concesión de estructuras Enel, aceptación de señalizaciones para la contratación, contratos de asesoramiento).

Enel no eroga contribuciones a organizaciones con las que puede establecerse un conflicto de intereses (por ejemplo, sindicatos, asociaciones ambientalistas o a tutela de los consumidores); sin embargo es posible cooperar, incluso con financiaciones, con tales organizaciones para específicos proyectos según los siguientes criterios:

- > finalidad referible a la misión de Enel;
- > destino claro y documentado de los recursos;

> expresa autorización por parte de las funciones encargadas de la gestión de tales relaciones en el ámbito de Enel SpA.

### 3.28 Contribuciones y patrocinios

Enel SpA y las Sociedades dominadas por ésta han constituido una Asociación ONLUS cuyo estatuto prevé la intervención por lo que se refiere al ámbito de la filantropía en las categorías de la infancia, de la tercera edad, y otras en desventaja. Por tanto, no acepta, excepto en casos excepcionales que hay que presentar a la atención del administrador delegado, peticiones de contribuciones y envía las solicitudes que le llegan a los órganos estatutarios de la Asociación.

Las actividades de patrocinio, que pueden atañer a los temas del social, del ambiente, del deporte, del espectáculo, y del arte, están destinadas sólo a eventos que ofrezcan garantía de calidad, que tengan respiro nacional, o bien impliquen a un número notable de ciudadanos y en cuya planificación pueda colaborar Enel, de manera de poder garantizar originalidad y eficacia.

De todos modos, en la elección de las propuestas a las que adherir, Enel presta especial atención hacia cualquier posible conflicto de intereses de tipo personal o empresarial (por ejemplo, relaciones de parentela con los sujetos interesados o vínculos con organismos que puedan, por las tareas que desempeñan, favorecer de alguna manera la actividad de Enel).

Para garantizar coherencia a las contribuciones y a los patrocinios, la gestión está reglamentada por un expreso proceso.

### 3.29 Relaciones institucionales

Todas las relaciones con las instituciones del Estado o internacionales están dirigidas exclusivamente a formas de comunicación para valorar las implicaciones de la actividad legislativa y administrativa con respecto de Enel, para responder a peticiones informales y a actos de sindicato inspectivo (interrogaciones, interpelaciones, etc.), o en cualquier caso para dar a conocer la posición sobre temas importantes para Enel.

Para ello, Enel se compromete a:

- > instaurar, sin ningún tipo de discriminación, canales estables de comunicación con todos los interlocutores institucionales a nivel internacional, comunitario y territorial;
- > representar los intereses y las posiciones de las Sociedades dominadas de manera transparente, rigurosa y coherente, evitando comportamientos de tipo colusorio.

Para garantizar la máxima claridad en las relaciones, los contactos con los interlocutores institucionales tienen lugar exclusivamente a través de representantes que hayan recibido explícito mandato de la junta de Enel SpA. Enel adopta modelos de organización específicos para la prevención de delitos contra la administración pública.

### **3.30 Antitrust y órganos reguladores**

Enel da pleno y escrupuloso cumplimiento a las reglas antitrust y a las Authority reguladoras del mercado. Las Sociedades dominadas por Enel SpA están obligadas a comunicar a la función asuntos institucionales de Enel SpA todas las iniciativas de importancia antitrust por ellas emprendidas.

La función asuntos institucionales de Enel SpA da las líneas guía en materia de política de la competencia a todas las Sociedades y proporciona el necesario soporte al management.

Enel no niega, esconde, manipula o retrasa ninguna información pedida por la autoridad antitrust y por los otros órganos de regulación en sus funciones de inspección, y colabora activamente durante los procesos sumariales.

Para garantizar la máxima transparencia, Enel se compromete a no encontrarse con empleados de cualquier Authority y con sus familiares en situaciones de conflicto de intereses.

## 4. Modalidades de actuación

### 4.1 Tareas del comité para el control interno en materia de actuación y control del código ético

En materia de código ético son de competencia del comité para el control interno las siguientes tareas:

- > tomar decisiones en materia de violaciones del código de significativa importancia señaladas por el responsable de la función auditoría de Enel SpA;
- > expresar pareceres vinculantes relativos a la revisión de las más importantes políticas y procesos, para garantizar su coherencia con el código ético;
- > proveer a la revisión periódica del código ético.

Para ello, el comité evalúa:

- > los planes de comunicación y formación ética;
- > el balance de sostenibilidad;
- > el plan de trabajo predispuesto por el responsable de la función auditoría de Enel SpA y los informes periódicos del mismo.

### 4.2 Tareas de la función auditoría de Enel SpA

Al responsable de la función auditoría de Enel SpA se le atribuyen las siguientes tareas:

- > verificar la aplicación y el respeto del código ético a través de las actividades de ethical auditing, que consiste en comprobar y promocionar el continuo mejoramiento de la ética en el ámbito Enel a través de un análisis y de una evaluación de los procesos de control de los riesgos éticos;
- > sondear las iniciativas para la difusión del conocimiento y de la comprensión del código ético; en concreto:
  - garantizar el desarrollo de las actividades de comunicación y formación ética;
  - analizar las propuestas de revisión de las políticas y de los procesos empresariales con significativos impactos en la ética empresarial, y predisponer las hipótesis de solución por someter a la evaluación del comité para el control interno;
- > recibir y analizar las señalizaciones de violación del código ético;
- > verificar que el balance de sostenibilidad sea completo y atendible;
- > proponer al comité para el control interno las modificaciones y las integraciones por aportar al código ético.

Tales actividades se efectúan con el soporte de las funciones auditoría y control interno de las Sociedades dominadas y de las funciones empresariales interesadas y, además, teniendo a disposición el libre acceso a toda la documentación que se considera útil.

#### **4.3 Comunicación y formación**

El código ético se lleva a conocimiento de los stakeholder internos y externos mediante expresas actividades de comunicación (por ejemplo, la entrega a todos los colaboradores de copia del Código, secciones dedicadas en el intranet empresarial, inclusión de una nota informativa de la adopción del Código en todos los contratos, etc.).

Con el objetivo de asegurar la correcta comprensión del código ético a todos los colaboradores de Enel, la función del personal predispone y realiza, también en base a las indicaciones del responsable de la función auditoría de Enel SpA, un plan de formación dirigido a favorecer el conocimiento de los principios y de las normas éticas. Las iniciativas de formación son diferentes según el papel y la responsabilidad de los colaboradores; para los recién contratados está previsto un expreso programa formativo que ilustra los contenidos del código del que se pide el cumplimiento.

#### **4.4 Señalaciones de los stakeholder**

Enel provee a establecer para cada stakeholder canales de comunicación a los que poder dirigir las propias señalizaciones (por ejemplo, unidades responsables de las relaciones con las asociaciones de los consumidores, ambientalistas, de los proveedores, del personal, call center para los clientes, etc.).

En alternativa, todos los stakeholder de Enel pueden señalar, por escrito y de forma no anónima, toda violación o presunta violación del código ético<sup>(3)</sup> a la función auditoría de Enel SpA que provee a un análisis de la señalación, escuchando eventualmente al autor y al responsable de la presunta violación.

La función auditoría de Enel SpA actúa garantizando a quien señala la violación contra cualquier tipo de retorsión entendida como acto que pueda dar lugar incluso sólo a la sospecha de ser una forma de discriminación o penalización (por ejemplo, para los proveedores: interrupción de las relaciones de negocios; para los empleados: la no promoción, etc.). Está asegurado además el secreto de la identidad de quien señala la violación, salvo las obligaciones de ley.

<sup>(3)</sup> Las señalizaciones pueden enviarse con las siguientes modalidades:

- > e-mail: Audit.Enel.Codice.Etico@enel.it; o bien para los empleados Enel: véase intranet empresarial;
- > carta a la dirección: Enel SpA - Funzione audit - Codice Etico - Viale Regina Margherita, 137 - 00198 Roma - Italia.

#### 4.5 Violaciones del código ético

La función auditoría de Enel SpA reporta las violaciones del código ético, que han emergido a raíz de las señalizaciones de los stakeholder o de la actividad de ethical auditing, y las sugerencias que se consideran necesarias:

- > en los casos más significativos, al comité para el control interno, que, tras un oportuno análisis, comunica al administrador delegado de Enel SpA o eventualmente al consejo de administración, las violaciones y las disposiciones consiguientes;
- > en los otros casos, directamente al administrador delegado de la Sociedad dominada interesada, proporcionando al administrador delegado de Enel SpA y al comité para el control interno un informe de síntesis.

Las competentes funciones empresariales, activadas por el administrador delegado de la Sociedad dominada interesada, definen las disposiciones, se encargan de sus actuaciones, y refieren el resultado al responsable de la función auditoría de Enel SpA.

#### 4.6 Balance de sostenibilidad

Enel se compromete a predisponer un informe anual de responsabilidad económica, social y ambiental (balance de sostenibilidad) conforme con los mejores estándares nacionales e internacionales.

El balance de sostenibilidad da un informe claro, verdadero y correcto de los resultados obtenidos en todas las áreas de relación con los stakeholder relativamente a los principios y a los compromisos tomados en el código ético, así como a los objetivos de mejoramiento establecidos periódicamente.

#### 4.7 Deberes de la sección corporate social responsibility

En materia de responsabilidad social, inspirada en el Código Ético y definida como el compromiso de la empresa para perseguir un modelo de desarrollo sostenible, a la sección corporate social responsibility de la función comunicación de Enel SpA le competen los siguientes deberes:

- > garantizar la difusión de la responsabilidad social valorizando el compromiso de la empresa para el desarrollo económico sostenible, en concreto cooperando con las competentes funciones empresariales para su promoción en Enel;
- > preparar el balance de sostenibilidad y los relativos informes periódicos;
- > implicar a los stakeholder en la individuación de los objetivos de sostenibilidad y en la preparación del balance;
- > someter el balance de sostenibilidad a la evaluación del comité para el control interno;

> cooperar con las diferentes funciones empresariales de Enel en la individuación de los objetivos de responsabilidad social y en el desarrollo de los proyectos que deriven de ello, y colaborar en la formulación del plan industrial para los aspectos de sostenibilidad.

#### **4.8 Verificación externa**

Enel somete el propio balance de sostenibilidad a la verificación externa por parte de una Sociedad independiente acreditada. Además, participa en las actividades nacionales e internacionales para la puesta a punto de estándares y criterios en materia de responsabilidad social.

Proyecto gráfico  
AReA - Roma

Foto  
**F A B R I C A**

Service editoriale  
Online - Roma

Revisión de textos  
postScriptum - Roma

Impreso  
Primaprint - Viterbo

Impreso el mes  
de junio de 2004  
en papel ecológico reciclado  
Fedrigoni Symbol Freelife



Tirada 500 copias

Publicación fuera de comercio

Dirigido por la Dirección de Comunicación







