

L'accesso al rimedio

2-25 | 2-26

Monitoriamo costantemente eventuali impatti delle nostre attività di business sugli stakeholder e, in caso affermativo, ci impegniamo a fornire adeguato rimedio.

Canali di segnalazione

In linea con il terzo pilastro dei Principi Guida delle Nazioni Unite, abbiamo istituito molteplici canali di accesso al rimedio, tra cui:

- un canale di segnalazione (whistleblowing), a disposizione degli stakeholder interni ed esterni, accessibile via:
 - web o numero verde, come indicato alla pagina web del Codice Etico Enel;

L'accesso al rimedio è garantito attraverso specifici meccanismi che permettono alle persone, interne o esterne all'Azienda, di segnalare l'esistenza di un problema e ottenere una risposta.

- lettera, all'indirizzo: Enel SpA - Funzione Audit - Codice Etico. Via Dalmazia, 15 - 00198 Roma, Italia;
- diversi processi e strumenti a disposizione delle comunità nell'area di influenza delle nostre attività;
- canali di reclamo clienti o informativi (via mail, sito web, numero verde).

Di seguito, una descrizione sintetica del loro funzionamento.

Whistleblowing

Le segnalazioni sono gestite seguendo uno specifico processo codificato nella policy "Gestione delle segnalazioni anonime e non anonime", illustrato anche nella nostra Po-

licy sui Diritti Umani, al punto 3.1 "Segnalazioni degli stakeholder", e sintetizzato di seguito:

Invio della segnalazione

Analisi della segnalazione

Azioni conseguenti alle violazioni

Sistema di gestione e monitoraggio



Gli elementi chiave del meccanismo sono:

- anonimato e tutela contro ogni forma di ritorsione;
- protezione contro accuse infondate formulate con dolo per nuocere o arrecare pregiudizio a persone fisiche;
- uniformità di trattamento a livello di Gruppo, nel rispetto delle policy aziendali e delle normative locali.

L'identità di chi segnala una possibile violazione rimane riservata, salvo diversa disposizione di legge.

Qualora, a seguito di una segnalazione, venga accertata una violazione dei principi contenuti nella Policy sui Diritti Umani, la Funzione Audit definisce le raccomandazioni per adot-

tare le azioni correttive. Le strutture aziendali competenti definiscono quindi i conseguenti provvedimenti da porre in essere, in linea con quanto disposto dalle norme nazionali applicabili.

La Funzione Audit riporta, inoltre, le violazioni emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholder o dell'attività di auditing e le relative proposte di azioni correttive:

- al Comitato Controllo e Rischi, al Presidente del Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato di Enel SpA, i quali valutano l'opportunità di comunicare al Consiglio di Amministrazione i casi più significativi;

- agli organismi societari delle società controllate direttamente e indirettamente per le tematiche di competenza. I canali di accesso sono sia fisici sia digitali. Inoltre, ci sono anche canali a livello locale, e questo garantisce l'accessibilità a tutte le parti potenzialmente interessate nella loro lingua.

Comunità

Le persone che volessero mettersi in contatto con noi possono farlo attraverso canali di territorio, quali team locale o persona responsabile, numeri verdi, o, in caso di comunità

Clienti

Le segnalazioni vengono gestite tramite canali dedicati e analizzate da uno specifico gruppo di lavoro affinché vengano intraprese le azioni più idonee, sia in fase di gestione

Per ulteriori approfondimenti e per i dettagli sulle segnalazioni degli stakeholder, si veda il paragrafo "Valori e pilastri dell'etica aziendale".

rurali isolate, leader locale disponibile a raccogliere periodicamente tutti gli eventuali reclami.

del reclamo sia, soprattutto, in fase di prevenzione delle casistiche che lo hanno generato.

Il rimedio nei progetti legacy

3-3 | 413-2 | EU22 | DMA (former EU20)

Di seguito, un'illustrazione degli impatti effettivi⁽⁶⁾ relativi ad alcuni progetti legacy.

CILE



1 impianto termoelettrico a carbone | dismesso completamente nel 2022 | impatto effettivo
Nome impianto: Bocamina II | Ubicazione: Coronel, regione del Bío Bío | Dimensione: 350 MW



1 impianto idroelettrico | in esercizio | impatto effettivo
Nome impianto: Ralco | Ubicazione: Alto Bío Bío | Dimensione: ca. 700 MW

CILE | BOCAMINA II

Impatto negativo

Gestione territorio e ricollocamento.

Stakeholder interessati

Famiglie nell'area di influenza della costruzione dell'unità II di Bocamina, accanto all'unità I.

Contesto

L'impianto faceva parte del complesso termoelettrico a carbone di Bocamina, la cui prima unità (128 MW) è stata chiusa all'inizio del 2021.

La seconda unità (350 MW), chiusa nel settembre 2022, è

stata costruita in un'area caratterizzata da elevata urbanizzazione e vulnerabilità sociale che ha generato impatti sulle unità abitative intorno al sito.

Unitamente a Tarapacá, chiusa nel 2019, con la dismissione di Bocamina siamo diventati la prima azienda elettrica del Paese a smettere di usare il carbone per la produzione di energia elettrica, 18 anni prima dell'obiettivo originale 2040 stabilito nel Piano Nazionale di Decarbonizzazione del Cile 2019, e in linea con il nostro Piano Strategico e la nostra ambizione 2030, che fanno leva su decarbonizzazione e accelerazione della transizione energetica.

(6) Impatto già verificatosi.

Rimedi identificati

Approccio generale

Il coinvolgimento della comunità impattata ha portato allo sviluppo e alla realizzazione di una vasta serie di iniziative per lo sviluppo sociale, economico e imprenditoriale della stessa, nonché di un ambizioso progetto per trasformare la discarica delle ceneri prodotte dalla combustione, pari a 10 ettari, in una foresta nativa.

Inoltre, in linea con i principi dell'economia circolare, stiamo studiando varie alternative per riutilizzare le strutture del sito e creare opportunità di sviluppo per l'area.

Nel 2017 è stata effettuata un'analisi approfondita con il supporto di un'azienda di notevole esperienza nel campo per rivedere il primo processo di ricollocamento, identificare i gap e le aree di miglioramento rispetto agli standard internazionali esistenti e colmarli. Tra i gap emersi come più evidenti la disomogeneità e parzialità degli accordi precedentemente raggiunti sia con le persone interessate sia con le autorità locali, nonché il disallineamento rispetto agli standard internazionali in materia di ricollocamento.

Il nuovo piano interessa circa 1.400 famiglie, la maggior parte delle quali gruppi vulnerabili secondo la classificazione del Ministero dello Sviluppo Sociale cileno.

Le principali linee di azione individuate riguardano:

- a. conservazione del capitale sociale e umano delle comunità;
- b. sviluppo socio-economico.

Principali azioni adottate

- a. *Conservazione del capitale sociale e umano delle comunità:*
 - i. riparazione dei difetti di costruzione di alcune delle nuove case identificati da un comitato tecnico congiunto che coinvolge Enel, la comunità colpita e il Centro di Indagine e Tecnologie di Costruzione dell'Università dell'Alto Bío Bío;
 - ii. quantificazione e compensazione degli impatti sulla qualità della vita delle famiglie colpite dai difetti di costruzione e dell'impatto associato a 12 chiese che non erano state coinvolte nel processo di ricollocamento;
 - iii. finanziamento della ricostruzione della scuola storica di Coronel, "Rosa Medel", come concordato con il municipio e con la comunità;
 - iv. riqualificazione delle aree nuove e preesistenti adiacenti al sito:
 - costruzione di 12 quartieri come punti di riferimento per la comunità in vari quartieri nuovi;
 - realizzazione di un murale di 3.500 metri quadrati – uno dei più grandi del Cile – lungo il perimetro esterno della Centrale di Bocamina, narrante la storia di Coronel e dei suoi abitanti (con il coinvolgimento di numerosi quartieri e organizzazioni);
 - v. accordo di transizione equa con il Comune di Coronel, con il quale il governo locale potrà investire nel

rafforzamento dei servizi sanitari e dell'istruzione, insieme al completamento della costruzione di una nuova scuola e di un nuovo parco.

b. Sviluppo socio-economico:

- i. sostegno alla pesca artigianale sotto forma di prestiti dedicati (definito congiuntamente con la comunità di pescatori locale);
- ii. sostegno alle imprese locali sotto forma di finanziamenti specifici.

Segnalazioni

In linea con quanto previsto dai Principi Guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, sono stati messi a disposizione della comunità canali di segnalazione con accesso fisico e online alla casella di reclami. Nel corso del 2022 sono state ricevute 1.000 segnalazioni, di cui l'85% è stato preso in carico e gestito.

Per approfondimenti generali si veda anche il box relativo a Bocamina incluso nel capitolo "Il nostro impegno per una Just Transition: per non lasciare indietro nessuno", nonché il Bilancio di Sostenibilità di Enel Chile e il sito <https://www.enel.cl/en/sustainability/creating-shared-value/bocamina.html>.

CILE | RALCO

Impatto negativo

Gestione del territorio e ricollocamento.

Stakeholder interessati

Famiglie che abitavano in terra indigena.

Contesto

L'area dell'Alto Bío Bío su cui sorge l'impianto è caratterizzata dalla presenza storica della popolazione indigena Pehuenche, la cui presenza nella nostra area di influenza è pari a circa 3.000 persone, equivalenti a 800 famiglie suddivise in 11 comunità.

La costruzione dell'impianto di Ralco ha portato all'inondazione di quasi 3.500 ettari di terra indigena, e ha comportato il ricollocamento di 81 famiglie (circa 400 persone) che si sono, quindi, trasferite sui territori delle comunità indigene di Ayin Mapu ed El Barco, situate rispettivamente nei Comuni di Santa Bárbara e Alto Bío Bío.

A sostegno di tale ricollocamento, abbiamo assicurato, per 10 anni, servizi sociali, abitativi e un piano di assistenza di continuità (PAC) alle famiglie impattate, affrontando tematiche storiche e stabilendo un dialogo permanente con tutte le comunità del territorio.

Rimedi identificati

Approccio generale

Il coinvolgimento della comunità locale ha portato alla definizione di piani di miglioramento riguardanti:

- a. istruzione;
- b. sviluppo economico a supporto dell'indipendenza delle

- comunità locali;
- c. programmi riguardanti l'identità culturale;
- d. iniziative per minimizzare il rischio in situazioni di emergenza;
- e. accesso all'energia.

Principali azioni adottate

- a. *Istruzione per bambini e giovani nell'area di influenza:*
 - i. accesso e permanenza nel percorso di istruzione, in considerazione del fatto che il numero medio di anni di scolarizzazione nella zona è pari 6,5, ben al di sotto del numero di anni di istruzione obbligatoria in Cile. L'iniziativa è consistita nell'assegnazione di borse di studio a copertura delle tasse scolastiche, del vitto e dell'alloggio e dei materiali di studio. Nel 2022 gli studenti che hanno beneficiato del programma sono più di 560, di cui il 56% donne e il 97% appartenenti alla comunità indigena Pehuenche;
 - ii. sostegno al trasporto, accesso alla tecnologia, e borse di studio per l'istruzione secondaria e superiore;
 - iii. coinvolgimento di assistenti interculturali di Pehuenche nel processo di insegnamento;
 - iv. progettazione e costruzione della scuola Quepuca Ralco.
- b. *Sviluppo economico a supporto dell'autonomia delle comunità locali:*
 - i. miglioramento degli impianti e delle attrezzature produttive;
 - ii. miglioramento delle competenze attraverso la formazione in aree come l'agricoltura e il turismo.

- c. *Programmi di identità culturale:*

misure per sostenere le comunità indigene nello sviluppo di iniziative culturali volte a promuovere, consolidare e sostenere la pratica culturale, come cerimonie tradizionali, conservazione della lingua, diffusione della cultura e altro.
- d. *Iniziativa di riduzione del rischio in situazioni di emergenza:*

accordo con il Comune dell'Alto Bío Bío per affrontare la povertà multidimensionale delle abitazioni della popolazione locale e ridurre i rischi in situazioni di emergenza attraverso il miglioramento delle competenze e la formazione per i gruppi vulnerabili in modo da aumentare la loro capacità di reazione a emergenze legate a eruzioni di vulcani e incendi boschivi.
- e. *Accesso all'energia:*

collaborazione con il Comune dell'Alto Bío Bío per la manutenzione di 120 pannelli fotovoltaici appartenenti a famiglie residenti nell'area, in modo da permettere loro di accedere a energia pulita e sostenibile.

Segnalazioni

In linea con quanto previsto dai Principi Guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, sono stati messi a disposizione della comunità canali di segnalazione con accesso fisico e online alla casella di reclami. Nel corso del 2022 sono state ricevute 24 segnalazioni. Di queste, il 79% è risultato essere connesso all'ambito della gestione dei diritti umani. Tali segnalazioni sono state tutte prese in carico e gestite.

COLOMBIA



1 impianto idroelettrico | in esercizio | impatto effettivo

Nome impianto: El Quimbo | Ubicazione: Dipartimento di La Huila | Dimensione: 400 MW

COLOMBIA | EL QUIMBO

Impatto negativo

Gestione del territorio e ricollocamento.

Stakeholder interessati

Famiglie e persone con attività produttiva o commerciale nell'area di influenza dell'impianto.

Contesto

L'impianto è situato nel Dipartimento di La Huila e la sua costruzione ha contribuito a una maggiore sicurezza energetica e stabilità del sistema elettrico colombiano, nonché a promuovere la crescita economica dei Comuni nella zona di influenza, in linea con gli obiettivi di sviluppo stabiliti dal Dipartimento di La Huila.

Rimedi identificati

Approccio generale

Il coinvolgimento della comunità è iniziato alla fine del 2014 e ha portato allo sviluppo e all'adozione di un piano pluriennale che include un'ampia serie di iniziative articolate principalmente in:

- a. formazione su temi di gestione ambientale;
- b. sviluppo socio-economico.

Principali azioni adottate

a. Gestione ambientale:

- i. campagne di sensibilizzazione;
- ii. preservazione della biodiversità e della natura:
 - ripristino di >11.000 ettari di foresta tropicale secca (per maggiori dettagli si veda il capitolo "Conservazione del capitale naturale").

b. Sviluppo socio-economico:

Attività focalizzate sul supporto su questioni tecniche relative ai processi di produzione e su come migliorare la loro efficienza.

Nel corso degli ultimi 10 anni, sono stati realizzati più di 30 progetti nei Comuni di Altamira, Tesalia, Paicol, Garzón, Gigante ed El Agrado, per un investimento superiore a 2 milioni di euro che ha interessato oltre 15.000 famiglie del Dipartimento di La Huila.

Gli accordi di cooperazione più significativi riguardano l'attuazione di piani di produzione agricola concertati con circa 90 famiglie ricollocate a Garzón, Altamira, El Agrado e Gigante. Con un investimento di oltre 800.000 euro, i beneficiari hanno migliorato e aumentato la produzione e la commercializzazione di diversi alimenti come mais, grano, limoni, latte, cacao, pomodori e una vasta gamma di frutti, compresi i prodotti per l'autoconsumo.

Ecco alcuni esempi dei principali accordi del 2022.

Comune di Garzón

Piantumazione di 100 ettari di caffè in coabitazione con platani

Il progetto mira a ottenere varietà di caffè resistenti alla ruggine e con rese più elevate, ed è destinato a 100 coltivatori di caffè che riceveranno piantine di caffè, fertilizzanti e attrezzature agricole. A questo verrà affiancato un monitoraggio tecnico, sociale e ambientale per garantire la sostenibilità delle loro colture e aumentare la produzione di caffè.

Enel coprirà il 40% circa dell'investimento totale (pari a circa 250.000 euro).

Ottimizzazione dell'impianto per le apparecchiature elettriche del mercato locale di carne

L'iniziativa serve a rinnovare le reti elettriche costruite più di 20 anni fa e andrà a beneficio di oltre 70 commercianti. Enel coprirà l'80% circa dell'investimento totale (pari a più di 110.000 euro).

Comune di Tesalia

Installazione di un impianto di lavorazione della melassa di canna da zucchero

Questa iniziativa è a favore dei piccoli e medi coltivatori di canna da zucchero, e prevede la costruzione di un impianto di lavorazione della melassa di canna da zucchero e la piantumazione di 15 ettari di nuova canna da zucchero, con l'obiettivo di aumentare la produzione di panela e migliorare le condizioni di vita delle famiglie. Enel coprirà più dell'80% dell'investimento totale (pari a oltre 65.000 euro).

Miglioramento delle infrastrutture zootecniche

Il progetto mira a migliorare l'infrastruttura zootecnica, le condizioni sanitarie per i bovini e a far aumentare la produzione di latte, con la fornitura di insilati o mangimi concentrati, per una maggiore sostenibilità e redditività dell'allevamento, in modo da migliorare le prospettive economiche delle aziende agricole interessate appartenenti alle associazioni ASOGATE, ASOGAPAC e FOGAGRO.

Enel coprirà più dell'80% dell'investimento totale di oltre 90.000 euro, mentre il Comune di Tesalia e le associazioni copriranno la restante parte.

Rafforzamento della filiera produttiva del cacao

L'iniziativa riguarda la fornitura di macchinari e fertilizzanti specifici, con l'obiettivo di aumentare la produzione di cacao del 75%.

Enel coprirà l'80% dell'investimento totale di oltre 80.000 euro.

Rafforzamento della produzione e vendita dei pomodori ciliegino

Il progetto è stato completato nel 2022 e ha coinvolto più di 90 produttori del Dipartimento di La Huila, consentendo la coltivazione di circa 5.500 piantine e la generazione di quasi 3.400 euro di reddito.

L'iniziativa è stata gestita in collaborazione con tre associazioni Agroprosur, Asocapa e Asosanjosé, ed Enel ha contribuito per il 51% dell'investimento complessivo (pari a oltre 80.000 euro), mentre la rimanente parte è stata coperta dal Comune di Tesalia, dalle suddette associazioni e dalla società di idrocarburi Hocol (rappresentata dalla Fundación del Alto Magdalena).

Sono state costruite tre serre insieme a due semenzai, dove attualmente avviene la semina, la fase vegetativa e il successivo trapianto dei frutti. Inoltre, i destinatari hanno beneficiato di formazione in permacultura e agroecologia, buone pratiche agricole (gestiti dal Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA) e hanno partecipato a workshop sulla gestione del raccolto e il marketing di prodotto.

Città di Paicol-Huila**Sviluppo zootecnico**

Questo progetto, di cui beneficranno 94 allevatori, cerca di contribuire allo sviluppo zootecnico della regione, migliorando i tassi di produzione del latte, unitamente al miglioramento della qualità genetica del bestiame.

L'investimento totale è di circa 140.000 euro, di cui il 30% sarà coperto da Enel.

Rafforzamento produzione cacao

Si tratta di un progetto iniziato tempo fa che coinvolge l'Agenzia per lo sviluppo internazionale degli Stati Uniti (USAID), la Fondazione Luker, Luker Chocolate, la Fondazione Saldarriaga Concha e l'Università EAFIT, e mira a rafforzare la produzione di cacao attraverso la formazione dei produttori, valutazioni ambientali strumentali alla produzione, supporto alla coltivazione di alberi di tale pianta (attraverso tutte le fasi dello sviluppo), assistenza per combattere parassiti e malattie.

Alla fine del 2022 abbiamo iniziato le attività per estendere il programma a un maggior numero di coltivatori.

Segnalazioni

In linea con quanto previsto dai Principi Guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, sono stati messi a disposizione della comunità canali di segnalazione con accesso fisico e online alla casella di reclami. Nel corso del 2022, sono state ricevute 604 segnalazioni, di cui circa 100 di natura solo informativa. La restante parte è stata interamente gestita.

Altre informazioni rilevanti

Alcuni abitanti/pescatori locali hanno avviato "acciones de grupo" e "acciones populares", attualmente pendenti, denunciando che i ricavi delle loro attività sono stati ridotti a causa della costruzione della centrale e di un presunto impatto sulle attività di riempimento della diga del Quimbo, sulla pesca a valle e sul relativo ambiente. Per maggiori dettagli si veda il paragrafo relativo a El Quimbo, nella sezione "Attività e passività potenziali" del Bilancio Consolidato 2022. Ulteriori iniziative e informazioni sono anche disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2022 di Enel Américas.

