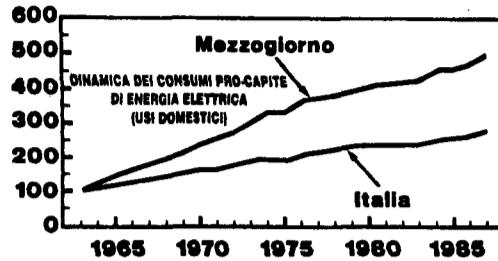
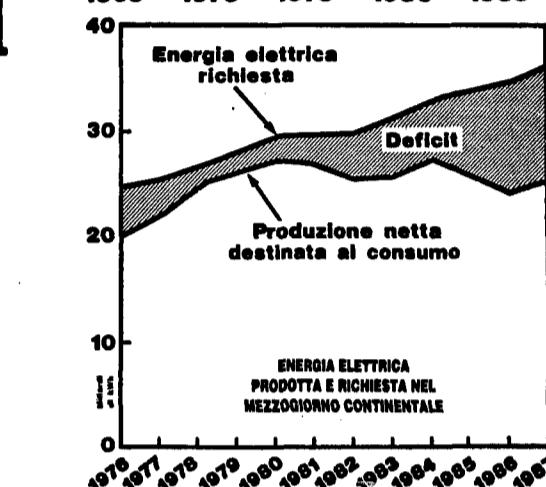
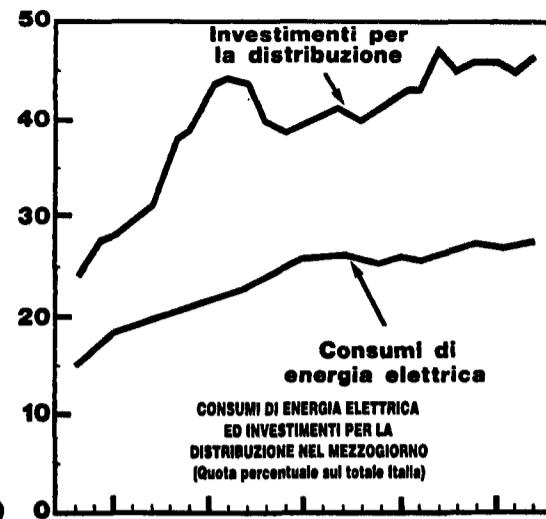
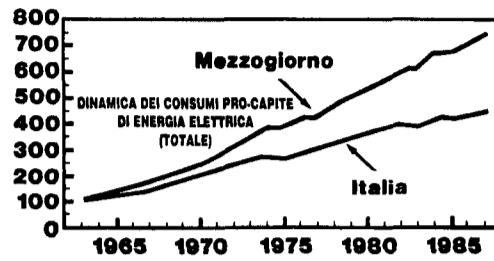


In 25 anni gli investimenti dell'Enel per assicurare al nostro paese l'energia necessaria allo sviluppo economico e civile sono stati poderosi



Eppure la situazione non è ancora ottimale. I consumi energetici sono in crescita ed il «gap» si fa sentire soprattutto nelle regioni meridionali



## Sforzo da 120.000 miliardi

Procurare al paese l'energia necessaria allo sviluppo economico e civile, produrre con tecniche che salvaguardino l'ambiente: è la scommessa che l'Ente elettrico si è proposto. L'Enel festeggia i 25 anni di attività: è stato costituito nel 1963. Da allora (sino allo scorso anno) ha investito (a mo-

Il compito dell'Enel è di assicurare con minimi costi di gestione una disponibilità di energia elettrica adeguata alle esigenze di un equilibrato sviluppo economico del paese. La qualità del servizio elettrico costituisce quindi un cardine istituzionale della attività dell'Ente. Ad essa non può essere associato l'impegno per far fronte a una esigenza primaria della nostra attuale società, e cioè la tutela dell'ambiente. Qualità del servizio elettrico e tutela dell'ambiente sono quindi i due aspetti tra loro complementari su cui si fonda una parte essenziale dell'azione dell'Enel. Ciò trova piena rispondenza nei contenuti dei nuovi Programmi Enel del gennaio scorso e nelle più recenti decisioni assunte dal Consiglio di amministrazione dell'Ente.

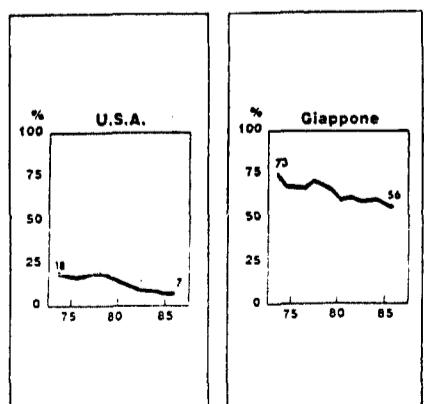
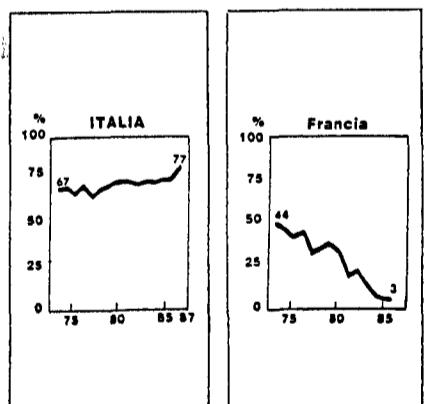
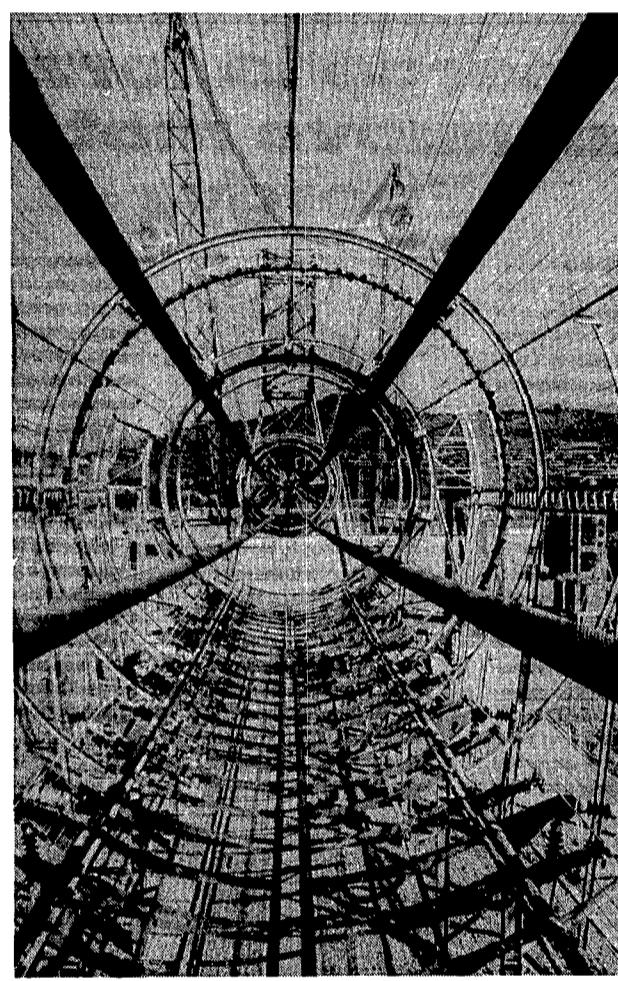
Questo ruolo centrale della qualità del servizio elettrico trova riscontro nella vitale importanza che esso riveste nella moderna economia e nelle esigenze della tecnologia più evoluta. La possibilità di fornire una adeguata qualità del servizio richiede, oltre a una particolare cura del rapporto con l'utenza, la disponibilità di un parco di produzione moderno ed efficiente, ben ripartito sul territorio e dotato di adeguati margini di riserva, nonché di reti di trasporto e distribuzione efficienti, con sviluppo e consistenza adeguati e dotati di un sufficiente numero di

punti di alimentazione della rete secondaria. La qualità del servizio richiede quindi: investimenti tecnologici ed impiantistici e cura del rapporto con l'utenza.

Gli investimenti dell'Enel a partire dalla sua costituzione (periodo 1963-1987) sono stati pari a circa 120 mila miliardi di lire espressi in moneta 1987. La quota maggiore è quella relativa agli impianti di produzione, per i quali sono stati investiti circa 56 mila miliardi, gran parte dei quali (circa l'80%) in impianti termoelettrici. La consistenza di questi ultimi si è quasi decuplicata nel periodo e soprattutto sono notevolmente migliorate le loro prestazioni: il consumo specifico medio del parco termoelettrico si è ridotto da circa 2500 a circa 2150 kcal/kWh, con un miglioramento del rendimento di poco inferiore al 20%. Ciò ha consentito notevoli risparmi energetici.

Anche dal punto di vista dell'affidabilità si sono conseguiti notevoli risultati: l'inadeguatezza per cause interne degli impianti termoelettrici si è ridotta di 1/3 nell'ultimo decennio, diventando pari a circa il 18% valore allineato con quello degli altri paesi europei.

Nel campo degli impianti di trasmissione sono stati investiti nel periodo 1963-1987 circa 11 mila miliardi di lire, che sono stati utilizzati principalmente per dotare il paese di una robusta rete di tra-



**Forte dipendenza estera**  
Un record negativo:  
importiamo il 77 per cento delle fonti energetiche

Il settore elettrico dipende in modo elevato da fonti energetiche importate dall'estero. Nel 1987 a fronte del nostro 77 per cento di dipendenza globale (figura 2), gli altri grandi paesi industrializzati si attestano sui seguenti valori: il 2 per cento nel Regno Unito; il 10 per cento in Germania; il 3 per cento in Francia; il 7 per cento in Usa. Soltanto il Giappone presenta un valore elevato di dipendenza dall'estero, pari al 56 per cento, e quindi comunque molto inferiore a quello italiano, ma il Giappone negli ultimi 15 anni è stato capace di ridurre tale indice di ben 17 punti, e presenta quindi una chiara tendenza al ribasso. Nello stesso periodo l'Italia ha presentato un trend in aumento.



Per segnalare i malfunzionamenti si accederà direttamente al cervellone centrale dell'Ente elettrico. Con l'Enel tel segnalazione dei consumi via telefono

## Un megacomputer per segnalare i guasti

Informatica e telematica: sono gli strumenti con cui l'Enel intende migliorare i servizi offerti all'utenza. Le prospettive offerte sono notevoli: dall'abbattimento dei tempi di installazione alla trasmissione per telefono dei dati relativi al consumo di energia, dalle segnalazioni dei guasti direttamente al calcolatore centrale dell'Enel alla snellizzazione delle procedure burocratiche.

Molte delle più importanti innovazioni già realizzate o in corso di attuazione per il miglioramento della qualità del servizio con gli utenti si basano sull'impiego generalizzato dell'informatica distribuita e della telematica. In particolare:

**Tempi di allacciamento**  
Gli allacciamenti possono riguardare il semplice collegamento di un contatore o la costruzione di un impianto più complesso, con vincoli esterni all'Enel spesso preponderanti (per esempio i permessi di scavo o di costruzione di linee sono posti ad approvazione di vari organismi). Nelle regioni meridionali, per il 75 per cento di tali lavori il tempo intercorrente tra domanda e conclusione del lavoro è attualmente contenuto in un mese: l'analogo valore per il Centro-Nord è il 78 per cento. È in corso comunque l'ulteriore miglioramento di tali tempi su tutto il territorio nazionale.

### Centro-Nord è il 78 per cento.

È in corso comunque l'ulteriore miglioramento di tali tempi su tutto il territorio nazionale.

**Servizi Enel**  
Tale servizio consente agli utenti interessati di trasmettere in modo automatico da qualsiasi località a mezzo telefono la lettura del proprio contatore per la fatturazione dei consumi effettuati nei bimestri in cui è altrimenti prevista l'emissione di bollette d'acconto.

Sulla base della positiva esperienza sperimentale realizzata nella città di Roma, il servizio è già applicato a circa il 30 per cento del totale dell'utenza servita dall'Enel. Il completamento del programma di estensione del servizio Enel tel a tutto il territorio nazionale è previsto entro il 1989. In particolare per la città di Bari si prevede che

il servizio abbia inizio entro la fine del corrente anno.

### S segnalazione guasti

Allo scopo di migliorare il servizio di segnalazione guasti è allo studio un sistema impostato con tecnologia analoga a quella del servizio Enel tel per segnalare interruzioni o anomalie nell'erogazione della fornitura. Ciò consentirà alle utenze operative un più rapido intervento. **Contratti e informazioni**  
La stipula di nuovi contratti, modifiche di quelli in atto, cessioni di forniture vengono ormai svolte in tempo reale presso tutti gli uffici periferici dell'Enel a mezzo terminali interattivi, collegati con il calcolatore centrale. Queste nuove procedure sono state introdotte recentemente e interessano ormai l'intero territorio nazionale. È inoltre a disposizione degli utenti un apposito servizio telefonico per mezzo del quale possono essere definite le varie pratiche commerciali e ottenere informazioni sulla propria fornitura, senza necessità di dover accedere agli uffici dell'Enel.