

Una riduzione del costo reale del 40%

Enel: trenta anni di impegno e sviluppo

■ L'Enel Società per azioni si innesta sulle radici delomonimo Ente nazionale per l'energia elettrica che è stato istituito nel 1962 con la legge n. 1643 che gli attribuiva le attività di produzione, trasporto, distribuzione e vendita dell'energia elettrica in Italia.

In questi trenta anni le economie di scala consentite dalla gestione unitaria e il passaggio dalla logica del profitto industriale all'obiettivo primario di fornire un servizio di pubblica utilità pur nel rispetto dell'economicità di gestione hanno permesso di ottenere risultati di grande rilievo. Sino ad oggi l'Enel ha as-

sicurato oltre 1824 della produzione elettrica nazionale. Il suo enorme sviluppo è sintetizzabile in questi dati: - la potenza elettrica di sponibile è passata da 10.000 Mw a oltre 45.000 Mw ponendo l'Enel al secondo posto tra le aziende elettriche europee e al terzo nel mondo.

L'elettricità prodotta è passata da 48 a 182 Gwh (miliardi di Kwh) - il grado di elettrificazione del Paese ha raggiunto il 99,7.

In termini di produttività - l'energia venduta per dipendente è passata da 0,65 a 1,77 Mwh (miliardi di

Kwh) - gli utenti serviti per dipendente sono passati da 192 a 250 risultando questo migliore di quelli raggiunti in tutti gli altri Paesi industrializzati con i quali è stato possibile istituire un confronto.

Tra tutti i dati però il più importante è che la politica energetica condotta dall'Enel ha consentito la riduzione del costo del Kwh in termini reali di oltre il 40% dal 1963 a oggi. Né va dimenticato che in questi trenta anni l'Enel ha effettuato investimenti pari a circa 200 miliardi di lire a fronte di un capitale che hanno costituito circa il 10% di tutti gli investi-

menti industriali del Paese. Inoltre l'unitarietà del servizio elettrico ha avuto un grosso riflesso sociale: soprattutto nel Mezzogiorno dove il livello del servizio è ormai allineato a quello delle regioni più avanzate.

Nella tabella sono riportati alcuni dati e indicatori della gestione in anni particolarmente significativi della vita dell'Enel: quello di costituzione (1963), quello della prima crisi petrolifera (1973), quello in cui si è registrato il maggior squilibrio economico e finanziario ed è stato avviato il piano di risanamento (1982) e infine l'ultimo esercizio del periodo (1991).

	1963	1973	1982	1990	1991
Energia venduta (TWh)	40,6	96,1	140,9	189,8	194,2
Costo complessivo del kWh venduto					
- lire (correnti)/kWh	15,56	19,29	113,79	130,59	140,12
- indice (lira costante)	100	74	101,7	59,8	58,8
Energia venduta per dipendente (GWh)	0,6	0,95	1,21	1,69	1,77
Utenti serviti per dipendente (n°)	192	197	208	242	250

Un aspetto importante nel «Contratto di programma»

Tecnologie, assistenza, informazione: un attento rapporto con gli utenti

Il rapporto con gli utenti

Specialmente in questi ultimi anni l'Enel ha rivolto una particolare attenzione alla qualità del servizio commerciale per l'utente e l'evoluzione della società nella quale l'Enel si trova a operare. Lo sviluppo della tecnologia e del benessere economico sociale hanno animato l'attenzione sul problema della qualità. Questo aspetto così importante ai fini dell'immagine dell'Ente assume ora un'importanza nel quadro degli impegni presi nel «Contratto di programma» che l'Enel ha recentemente stipulato con il ministero dell'Industria.

Procedure per la programmazione degli interventi di attivazione delle forniture

Gli ultimi anni il compito di procedere in modo unitario alla gestione dell'utenza si avvale di avanzate tecnologie basate sull'impiego generalizzato dell'informatica distribuita che consentono lo svolgimento e il trattamento in tempo reale delle operazioni commerciali mediante i mezzi di telecomunicazione (carica 3000 unità diffuse sul territorio).

Questo sistema rende agevole il rapporto con le strutture commerciali dell'Enel alle quali l'utente può accedere attraverso circa 630 unità commerciali aperte al pubblico o attraverso il servizio telefonico.

- #### Miglioramento del servizio nel rapporto con gli utenti
- Con procedure particolari per la programmazione degli interventi di attivazione delle forniture
 - Con tecnologie informatiche e telematiche
 - Con la telegestione dell'utenza
 - Con bollette più facilmente comprensibili e innovazioni per il pagamento automatico
 - Con aggiornamento delle condizioni generali di contratto
 - Con assistenza e consulenza degli utenti
 - Con pubblicazioni per l'uso razionale dell'energia
 - Con consulenza specialistica a vari livelli
 - Con collaborazione alla formazione di «ENERGY MANAGERS»
 - Con la valutazione del rapporto con gli utenti

del servizio reso all'utenza unitamente a economie di gestione, sarà ottenuto con due procedure a livello nazionale in corso di graduale applicazione. Una permetterà di concordare sistematicamente con gli utenti un appuntamento per gli interventi da essi richiesti con l'altra nel rispetto di precise modalità operative gli utenti nuovi e subentranti subito dopo aver stipulato il contratto nello sportello o al telesportello saranno autorizzati ad autorizzare direttamente la fornitura predisposta.

Tecnologie informatiche e telematiche

I rapporti contrattuali sono svolti in modo unitario presso tutte le unità commerciali (Sistema Utenti). Il servizio telefonico per l'utenza (Enel telesportello) è stato ulteriormente migliorato e potenziato e diffuso a tutta l'utenza. Mediante tale servizio gli utenti possono definire le normali pratiche commerciali (richieste di nuove forniture, modificazioni e cessazioni di quelle in atto) e ottenere informazioni concernenti la propria utenza senza dover recarsi

agli sportelli dell'Ente. Il sistema EnelTel, per la trasmissione telefonica diretta agli elaboratori Enel delle letture rilevate dagli utenti, nel 1990 è esteso a tutta l'utenza. Si tratta come noto di un servizio che consente agli utenti che lo desiderano di trasmettere a mezzo telefono in collegamento con l'elaboratore Enel la lettura del contatore nei bimestri intermedi fra due letture effettuate da nostri operatori in cui è prevista l'emissione di bollette d'accanto. Il sistema EnelTel per la segnalazione dei guasti («Tele-guasti») è in corso di sperimentazione nella zona di Roma. Per la lettura dei contatori in atto dal 1990 l'uso del terminale portatile di lettura («Tele-pole»). Si tratta di un microcomputer di dimensioni ridotte, e di uso pratico e agevole che memorizza tutti i dati delle utenze facenti parte di ogni gruppo di lettura, e fornisce la possibilità di effettuare, all'atto stesso della lettura, un controllo di validità dei dati rilevati dai lettori.

Obiettivo di tale applicazione è la riduzione dei tempi tra la data della lettura dei contatori e la spedizione delle fatture agli utenti con conseguenti miglioramenti di validità del sistema e riduzione inoltre un ulteriore importante obiettivo di ammodernamento e razionalizzazione di metodi di lavoro e processi con l'attività di lettura dei contatori e di fatturazione.

Telegestione dell'utenza

Per risolvere in via definitiva il problema della lettura e della fatturazione sono in corso studi e sperimentazioni per giungere alla trasmissione automatica della lettura del contatore al centro di raccolta delle informazioni dell'Enel attraverso segnali di tipo telefonico che viaggiano sulle reti elettriche di distribuzione. Gli specialisti Enel in collaborazione con l'industria nazionale del settore hanno progettato infatti un nuovo gruppo di misura che contiene un dispositivo elettronico bidirezionale in grado di consentire l'invio di segnali nei due sensi: cioè da utente Enel e viceversa.

Per il nuovo gruppo di consegna e misura che assume le caratteristiche di terminale di utenza sono previste le funzioni di seguito descritte: - telelettura del contatore; - possibilità di applicazione di tariffe differenziate in base alorario; - memorizzazione del numero e della durata complessiva dei disservizi; - determinazione della potenza media prelevata a suo confronto con un valore di potenza prefissato; - comando di apertura dell'interruttore quando la potenza prelevata supera il valore prefissato indicato al punto precedente; - modificazione per telecomando del limite di potenza prefissato a seguito di variazione contrattuale dell'utenza impegnata dall'utente; - attivazione e disattivazione telecomandata per inizio o cessazione della fornitura (o in caso di morosità); - riduzione temporanea per telecomando del valore limite di potenza durante periodi di crisi della rete evitando il distacco completo dell'utenza; - controllo antifrode.

Assistenza e consulenza agli utenti

L'Enel fornisce agli utenti la

consulenza necessaria perché essi possano scegliere fra le alternative consentite le condizioni contrattuali più favorevoli per quanto riguarda gli impegni di potenza, il tipo di tariffa, le condizioni di fornitura ecc.

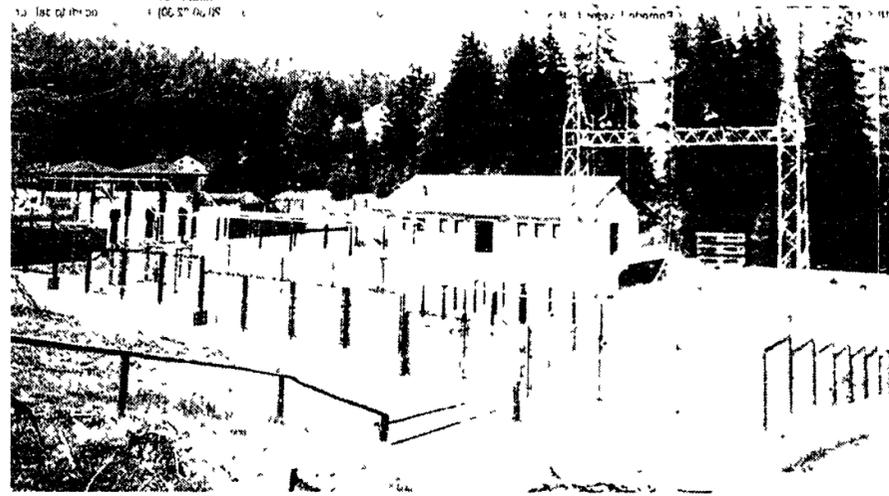
Dal punto di vista quindi co-istituzionale la competenza e la responsabilità del distributore di energia elettrica si arrestano al punto di consegna e misura, a valle del quale si sviluppa l'impianto utilizzatore.

L'Enel tuttavia ha sempre tenuto necessario pur nel rispetto di questo principio, promuovere la sicurezza nell'uso dell'energia elettrica attraverso l'informazione e l'assistenza agli utenti e tramite la qualificazione degli installatori.

Recentemente la nostra attività in questo campo è stata intensificata ed estesa anche in relazione alla crescente importanza dell'impianto elettrico utilizzatore derivante dal continuo sviluppo delle applicazioni elettriche ed elettroniche.

Le scelte e il comportamento dell'utente sono essenziali ai fini della sicurezza. Le scelte si esercitano all'atto dell'acquisto di apparecchi utilizzatori e di materiale elettrico in cui guardano anche e soprattutto gli operatori ai quali affidare la costruzione, la manutenzione e l'eventuale potenziamento dell'impianto utilizzatore. La sensibilizzazione e la divulgazione delle nozioni fondamentali sulla sicurezza vengono perseguite attraverso la pubblicazione di opuscoli informativi mediante messaggi stampati sulle fatture relative alla fornitura di energia elettrica e in interventi in rubriche radiofoniche e in convegni con i nostri stampi quotidiani e periodici.

Per quanto riguarda la qualificazione degli installatori oltre a fornire il proprio contributo e sostegno alle proposte di legge per la regolamentazione dell'attività di installazione l'Enel sta promuovendo l'iscrizione a tutto il territorio nazionale degli Albi di qualificazione volontari considerati soprattutto come centri di aggiornamento e di diffusione delle conoscenze tecniche per gli installatori con la partecipazione degli organismi di normalizzazione e controllo dei distributori di energia elettrica degli ordini professionali e delle associazioni di categoria.



Il servizio Enel Bancomat è alla prima fase: renderà più semplice pagare le «bollette»

■ Da oggi pagare le bollette dell'Enel diventerà ancora più facile. Non sarà più necessario mettersi in fila presso gli uffici postali o recarsi allo sportello Enel più vicino. Gli utenti dell'Enel che possiedono la carta Bancomat potranno infatti pagare le bollette attraverso gli sportelli bancari automatici. Si tratta di un nuovo servizio che l'Enel ha messo a punto nell'ambito del progetto EnelTel, un sofisticato sistema informatico telematico per altri versi già attivo da tempo volto a sostituire tutta una serie di operazioni complesse che ormai non richiedono più un'interazione diretta tra il personale dell'Enel e gli utenti.

L'Enel ha inteso realizzare con questo nuovo servizio un «prodotto» che abbia il minor impatto possibile sulle attuali procedure, sia informatiche che organizzative, salvaguardando l'architettura complessiva dell'intero sistema informatico, nell'ottica di possibili implementazioni future.

Il nuovo servizio è utilizzabile per il momento soltanto presso gli sportelli Bancomat gestiti dalla Banca Commerciale Italiana, dal Banco Ambrosiano Veneto e dal Credito Italiano per i rispettivi correntisti ma, dopo questa prima fase, sarà rapidamente esteso anche agli sportelli automatici di altri istituti. Un'ulteriore sviluppo di questo servizio sarà semplicemente basterà tenere a portata di mano oltre al proprio codice segreto Bancomat il Numero Utente Enel, quel numero composto di nove cifre, rilevabile dalla bolletta che rappresenta una sorta di chiave di accesso personale dell'utente a tutti i servizi EnelTel.

Con questa iniziativa la azienda elettrica ha compiuto un ulteriore passo in avanti nella politica avviata ormai da molti anni che pone l'utente al centro delle sue attività, delle sue ricerche e delle sue applicazioni. L'obiettivo è ancora un'altra volta quello di rendere sempre più agevole i flussi e i rapporti tra l'azienda e l'utenza.

EnelTel: i servizi telematici consentono di interagire con le banche dati Enel usando un normale telefono

■ Specialmente in questi ultimi anni l'Enel ha rivolto una particolare attenzione alla qualità del servizio commerciale per l'utente e l'evoluzione della società nella quale l'Enel si trova a operare. Lo sviluppo della tecnologia e del benessere economico sociale hanno animato l'attenzione sul problema della qualità. Naturalmente questa significa molte cose diverse per esempio la chiarezza e la facilità di comprensione per quanto riguarda le bollette e ogniuno di noi riceve, altrettanto importante è il lavoro di assistenza e di consulenza per gli utenti, ancora di più se affiancato ad una attenzione costante al problema dell'efficienza di gestione dell'energia elettrica che l'Enel propone attraverso nuove pubblicazioni di carattere informativo. Un ruolo essenziale è quello di fornire informazioni e telematiche che rappresentino un punto di incontro tra l'utente e l'azienda.

Questo obiettivo viene raggiunto con un serie di servizi telematici denominati

EnelTel. Le prime applicazioni realizzate consentendo all'utente di utilizzare un normale apparecchio telefonico per interagire in modo controllato e riservato con le banche dati dell'azienda. Sfruttando il complesso sistema di collegamento tra la rete Sip e il sistema informatico dell'Enel l'utente indipendentemente dal suo punto di chiamata, accede direttamente all'archivio elettronico che gestisce la sua fornitura, consultando i messaggi automatici a voce, interattiva (modulo telefonico) e attraverso il sistema di ricerca (modulo V.22) di EnelTel. L'utente potrà avere un'ampia gamma di servizi quali: - segnalazione guasti; - richieste di operazioni commerciali; - informazioni sui pagamenti; - consultazione dell'utenza; - opzioni di servizio. Con il collegamento di l'Enel al sistema bancario è ora anche possibile il pagamento delle bollette utilizzando gli sportelli Bancomat.