



Servizio telefonico utenti e segnalazione dei guasti sono solo due tra i servizi a disposizione dell'utenza per risolvere i problemi in fretta e accuratamente: importante l'accento posto sulle scelte di sicurezza

Nelle foto, alcuni aspetti dei servizi Enel per l'utenza, negli uffici, o attraverso il telefono. Le procedure operative sono tra le più avanzate, e fanno ampio uso di tecnologie telematiche



Enel: qualità dei servizi

Il telefono è una via privilegiata per comunicare con gli operatori dell'Enel ed ottenere chiarimenti, di natura sia tecnica che amministrativa: occorre una unica avvertenza, evitare le ore centrali della mattinata, in cui tendono a concentrarsi la maggior parte delle richieste. Con il telefono è anche possibile segnalare i guasti, dopo essersi accertati che il problema non dipenda dal proprio impianto

- richiedere una nuova fornitura di energia elettrica;
- disdire la vecchia fornitura;
- subentrare in una fornitura esistente;
- aumentare o diminuire la potenza a disposizione;
- vanare l'indirizzo di recapito della bolletta;
- richiedere la verifica del contatore e/o del limitatore (gruppo di misura);
- richiedere chiarimenti sulla bolletta, sui pagamenti e su quanto l'altro riguarda il rapporto con l'Enel, ci si può rivolgere agli uffici dell'Enel, oltre che di persona, anche utilizzando il telefono o per corrispondenza.

Usando il telefono, l'utente può effettuare la maggior parte delle operazioni commerciali e ottenere dall'Enel ogni chiarimento, sia di natura tecnica che amministrativa, sulla propria situazione contrattuale. Questo servizio, già conosciuto da molti, è il Servizio Telefonico Utenti che permette il collegamento diretto con un operatore commerciale della sede Enel territoriale competente. L'operatore dell'Enel, utilizzando appositi terminali collegati con un calcolatore centrale, è in grado di individuare immediatamente qualsiasi posizione contrattuale grazie al

numero utente che contraddistingue la fornitura, riportato sulla bolletta e comunicato dall'utente. Se tale numero non fosse disponibile sarà necessario che l'utente fornisca all'operatore nominativo e indirizzo.

Per collegarsi con l'Enel attraverso il servizio telefonico utenti bisogna comporre l'apposito numero telefonico riportato sul frontespizio delle bollette sulle quali è indicata anche la Zona Enel di appartenenza. Si consiglia di evitare di ricorrere al servizio telefonico utenti nelle ore centrali del mattino, in cui si concentrano molte richieste. L'Enel ha predisposto anche un servizio telefonico di segnalazione guasti. In caso di disservizio, prima di chiedere l'intervento dell'Enel, ci si accerti che il guasto non dipenda dal proprio impianto interno, infatti la responsabilità dell'Enel, in quanto distributore di energia elettrica, riguarda gli impianti fino al contatore compreso. Se ad esempio è scattato l'interruttore-limitatore a protezione del vostro impianto, innanzitutto si deve provare a richiuderlo se scatta nuovamente, bisogna distaccare gli apparecchi utilizzati e ri-

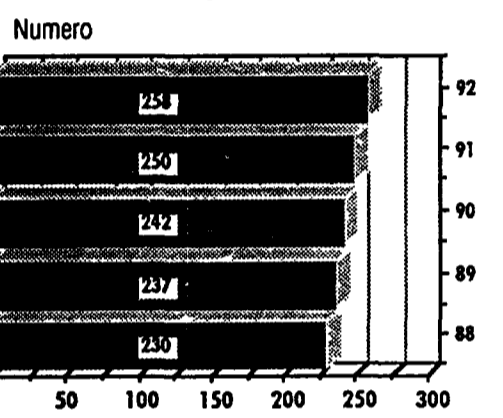
chiudere l'interruttore un'altra volta. Se rimane chiuso, si può concludere che lo scatto è stato causato da un prelievo di potenza superiore a quella a disposizione oppure dal guasto di un apparecchio utilizzatore, se scatta nuovamente, è necessario chiamare un elettricista, poiché quasi certamente c'è un guasto nell'impianto interno.

Se, invece, viene meno l'erogazione dell'energia elettrica anche in tutti gli altri appartamenti dell'edificio oppure, a maggior ragione, anche negli edifici circostanti, si tratta di un guasto che rende indispensabile l'intervento dell'Enel.

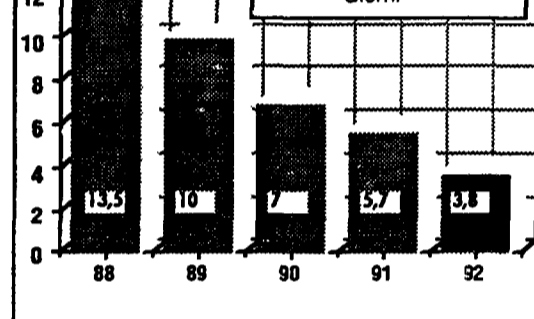
Va comunque posto l'accento sul problema più generale della sicurezza nell'uso dell'energia elettrica negli ambienti domestici. In proposito l'Enel ha intrapreso varie iniziative di assistenza e consulenza anche attraverso i propri Uffici distribuiti sul territorio per sensibilizzare l'utenza ai problemi connessi alla sicurezza.

È importante, ai fini della sicurezza, la realizzazione di impianti elettrici progettati e costruiti a regola d'arte e nel pieno rispetto delle norme di legge. È quindi indispensabile ricorrere a operatori improvvisati o dilettanti ma a installatori iscritti all'Albo regionale in grado quindi di rilasciare certificazione. Per quanto riguarda gli apparecchi utilizzatori e materiali elettrici da utilizzare è consigliabile la scelta di quelli provvisti del marchio italiano I.M.Q. (Istituto del Marchio di Qualità) o di marchi di altri Paesi riconosciuti validi anche in Italia.

Utenti serviti per dipendente



Tempi medi di allacciamento Giorni



Un impegno di efficienza per lo sviluppo

Qualità del servizio non vuol dire solo garantire la continuità della fornitura di energia elettrica con adeguato livello di regolarità della tensione e della frequenza. Vuol dire anche addestrare con continuità il proprio personale tecnico-commerciale e snellire ulteriormente le procedure dell'Enel rendendo sempre più agevole e diretto il rapporto con l'utenza.

Infatti l'Enel Società per azioni, a conferma del suo impegno per lo sviluppo del Paese e dell'efficienza raggiunta nell'erogazione di un servizio indispensabile come quello elettrico, ha perseguito risultati di rilievo nel campo della qualità del servizio. Un dato può essere sufficiente a sintetizzarli: il tempo medio di attesa per nuovi allacciamenti che non comportino lavori sulla rete si è notevolmente ridotto in questi ultimi anni passando da circa 13 giorni del 1988 ai 3,8 giorni del 1992.

Nello stesso tempo, proprio per venire maggiormente incontro alle esigenze dell'utenza, l'Enel ha perseguito nell'adozione e nel potenziamento di procedure operative tra le più avanzate, facendo ampio uso di tecnologie telematiche.

Tra queste, come meglio evidenziato un'altra parte della pagina, si possono citare:

- il «Servizio telefonico utenti», mediante il quale possono essere definite telefonicamente le diverse pratiche commerciali (richieste di nuove forniture, modifiche e cessazioni di quelle in atto, ecc.);
- il «Servizio segnalazione guasti», al quale è possibile rivolgersi telefonicamente 24 ore su 24 in caso di interruzione della fornitura elettrica;
- il sistema Enetel, che è già in funzione per la trasmissione tramite telefono delle letture del contatore e che presto verrà esteso a una più vasta gamma di servizi.

Tutto ciò che occorre sapere per le nuove forniture Scegliere le condizioni, valutare le convenienze

Alcuni semplici accorgimenti possono essere utilizzati per valutare correttamente la quantità di energia davvero utile per gli usi domestici: in questo modo, sarà anche possibile usufruire di ottime agevolazioni, previste per le abitazioni di residenza anagrafica. Per cominciare, basta conoscere la potenza utilizzata da ciascuno dei nostri elettrodomestici e scoprire quali usiamo contemporaneamente.

Per richiedere una nuova fornitura di energia elettrica in abitazioni, negozi, laboratori, studi, uffici o altri locali, al momento di stipulare il relativo contratto con l'Enel, è consigliabile scegliere le condizioni di fornitura più convenienti, in particolare, valutare la potenza da impegnare e cioè la potenza che l'Enel deve tenere a disposizione dell'utente in qualsiasi momento. Si può scegliere fra i seguenti valori (in kw): 1,5 - 3 - 6 - 10 - 15 (oltre di 5 in 5).

La scelta deve essere effettuata in base al numero, alla potenza e alle modalità d'uso degli apparecchi utilizzatori. Poiché non tutti gli apparecchi funzionano insieme, non è necessario richiedere una potenza pari alla somma delle potenze di tutti gli apparecchi in possesso. È sufficiente tener conto di quelli che vengono usati contemporaneamente. Si

potrà rilevare la massima potenza necessaria al funzionamento di un apparecchio, leggendo nella targhetta applicata sull'apparecchio stesso o nei documenti forniti dal venditore al momento dell'acquisto.

Per la fornitura in un'abitazione in cui siano presenti:

LAVABIANCHERIA	2,2 kw
SCALDABACQUA	1,2 kw
LAVASTOVIGLIE	2,5 kw
FERRO DA STIRO	1,0 kw
IMP. DI ILLUMINAZ.	1,0 kw
TELEVISIONE A COLORI	0,3 kw
FRIGORIFERO	0,1 kw

per una somma totale di potenza pari a 8,3 kw potrebbe essere sufficiente stipulare un contratto con potenza impegnata di 3 kw (che permette, nelle abitazioni di residenza anagrafica, di usufruire delle note agevolazioni).

In pratica, infatti, gli apparecchi non saranno mai utilizzati contemporaneamente, ma solamente in alcune com-

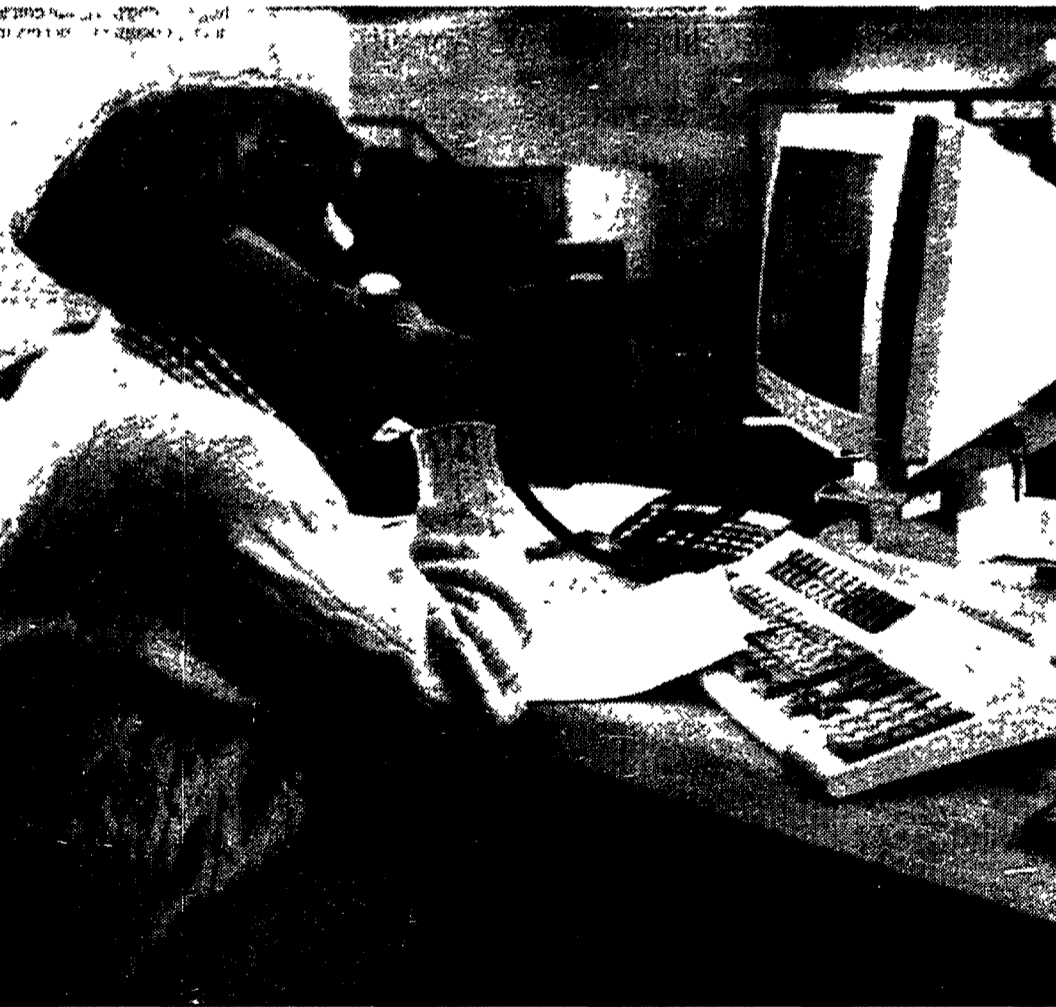
binazioni come lavabiancheria + frigorifero + televisore + parte dell'illuminazione

($2,2 + 0,1 + 0,3 + 0,3 = 2,9$ kw) oppure scaldacqua + frigorifero + ferro da stiro + televisore + parte dell'illuminazione

($1,2 + 0,1 + 1,0 + 0,3 + 0,3 = 2,9$ kw). Se invece si devono utilizzare contemporaneamente lavabiancheria + lavastoviglie + frigorifero + televisore + parte dell'illuminazione

($2,2 + 2,5 + 0,1 + 0,3 + 0,3 = 5,4$ kw) occorre stipulare un contratto con una potenza impegnata di 6 kw.

In caso di trasferimento dell'utenza, per esempio a causa di trasloco, è necessario contattare gli uffici dell'Enel - attraverso il servizio telefonico utenti, recandosi presso gli sportelli commerciali, oppure per corrispondenza - almeno 15 giorni prima della data prevista, per chiedere il distacco della vecchia fornitura e contemporaneamente stipulare il nuovo contratto.



Valori medi di potenza

APPARECCHIO	POTENZA (kw)
Frigorifero	0,1 - 0,3
Scaldacqua	1,0 - 1,5
Lavabiancheria	2,1 - 2,8
Lavastoviglie	2,2 - 3,0
Ferro da stiro	0,4 - 1,2
Stufa elettrica	1,0 e oltre
Televisione	0,1 - 0,5
Illuminazione (per tutto l'appartamento)	1,0

Nel ricordare che gli uffici dell'ENEL sono comunque a disposizione per consigli e informazioni su quale valore di potenza convenga impegnare, sopra indichiamo a titolo di esempio i valori medi di potenza degli apparecchi elettrodomestici più comuni.

versato all'atto della stipula del precedente contratto.

Per ottenere la nuova fornitura, il cui intestatario deve essere l'utilizzatore, sia egli proprietario o inquilino dei locali occupati, basta fornire:

- 1) cognome e nome, indirizzo, numero telefonico e codice fiscale dell'intestatato, oppure denominazione della Ditta intestataria della fornitura, indirizzo numero telefonico e numero di partita I.V.A. con estremi di riferimento dell'iscrizione al registro delle imprese o dell'artigianato;
- 2) eventuale nominativo e indirizzo (in qualsiasi località d'Italia, ma non all'estero) al quale recapitare la bolletta se diverso da quello della fornitura;
- 3) indicazione del valore della potenza elettrica occorrente;
- 4) dichiarazione sostitutiva di atto notorio in bollo resa davanti a un Pubblico Ufficiale (sindaco o persona da lui delegata, notaio ecc.) o al personale dell'Enel preposto a rece-

vere la richiesta di fornitura, attestante secondo i termini della legge 28/5/1985 n. 47.

a) che per i locali per i quali si richiede la fornitura esiste licenza o concessione edilizia (indicare numero, data e Comune che l'ha richiesta).

b) che la costruzione dei locali per i quali si richiede la fornitura ha avuto inizio prima del 30 gennaio 1977.

Queste dichiarazioni non sono necessarie se i locali sono già allacciati alla rete e cioè nei casi di subentro a utenti precedenti, volture di contratti ecc. Per le forniture a uso domestico con potenza impegnata fino a 3 kw effettuate in abitazioni di residenza anagrafica dei richiedenti, al fine di poter godere delle tariffe agevolate (la cosiddetta «fascia sociale»), occorre produrre anche un certificato di residenza anagrafica oppure secondo le recenti disposizioni legislative, rilasciare un'autocertificazione direttamente agli uffici dell'Enel.

