

**L'impegno dell'Enel per la qualità del servizio**

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 aggiornare 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 nel 1988 a circa 3 giorni nel 1994.

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

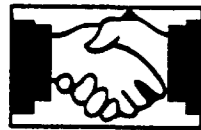
Tra queste, come meglio evidenziato più avanti, si possono citare:

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.

Le diverse forme di pagamento delle bollette - ENEL sportelli ENEL, sportelli postali o bancari, domiciliazione bancaria e postale procedura Bancomat.



**L'informatica al servizio dell'utente Enel**

L'informatica e la telematica rappresentano ormai per l'Enel un fattore strategico per il conseguimento di una sempre più elevata produttività e di una migliore qualità del servizio reso all'utenza.

Questo obiettivo viene oggi raggiunto con un sofisticato sistema di servizi telematici e informatici denominato Enetel, volto a snellire una serie di operazioni complesse che ormai possono essere eseguite senza interazione diretta tra il personale dell'Enel e il pubblico.

Le prime applicazioni realizzate consentono all'utente di utilizzare un normale apparecchio telefonico per interagire in modo controllato e riservato con le banche dati dell'Azienda.

Sfruttando il complesso schema di collegamenti 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.

Il numero telefonico Enetel per tutta Italia è 16444. Guidato da messaggi automatici a voce sintetizzata (modulo telefonico) l'utente può comunicare la lettura del suo contatore.

# Il servizio, la sicurezza, il risparmio



**Rapporto con gli utenti Enel: più rapido con il telefono**

Il SERVIZIO TELEFONICO UTENTI dell'Enel è a disposizione del pubblico per tutte le operazioni concernenti la fornitura elettrica. Il numero telefonico è sulla bolletta.

Per risolvere problemi come:

- richiedere una nuova fornitura di energia elettrica  
- disdire la vecchia fornitura  
- subentrare in una fornitura esistente  
- aumentare o diminuire la potenza a disposizione

- variare l'indirizzo di recapito della bolletta  
- richiedere la verifica del contatore e/o del limitatore (gruppo di misura)  
- richiedere chiarimenti sulla bolletta sui pagamenti o su quant'altro riguarda il rapporto con l'ENEL.

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 territorialmente 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 riportata sulla bolletta e comunicato dall'utente. Se tale numero non fosse disponibile sarà necessario che il richiedente 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.

Il numero del Servizio Telefonico Utenti a cui rivolgersi è indicato sugli elenchi abbonati della Sip.

Per un rapido disbrigo delle operazioni che si intendono svolgere su utenze in atto è consigliabile avere a disposizione una bolletta al fine di poter rilevare il numero utente (numero che individua ogni utente nell'archivio ENEL composto di nove cifre riportato in grassetto su ogni bolletta).



**Pronto, pronto intervento Enel**

È già attivo da tempo il servizio telefonico di segnalazioni GUASTI. Il problema della sicurezza nell'uso dell'energia elettrica.

L'Enel ha predisposto anche un servizio telefonico di segnalazioni guasti.

In caso di disservizio prima di richiedere 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 utilizzatori e richiudere 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 uffici circostanti, si tratta di un guasto che rende indispensabile l'intervento dell'ENEL.

Il numero telefonico a cui rivolgersi per la «Segnalazione Guasti» è indicato per ogni comune sugli elenchi ufficiali abbonati della Sip.

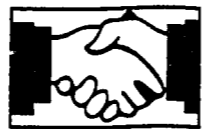
Va comunque posto l'accento sul problema più generale della sicurezza dell'uso dell'energia elettrica negli ambienti domestici.

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 non ricorrere a operatori improvvisati o dilettanti ma a installatori in grado di rilasciare certificazione.

Per quanto riguarda gli apparecchi utilizzatori e materiali elettrici da utilizzare è consigliabile la scelta di quelli provvisti del marchio italiano IMQ (Istituto del Marchio di Qualità) o di marchi di altri Paesi riconosciuti validi anche in Italia.



**Il «Fai da te» dei consumi elettrici**

Con l'ENELTEL è possibile comunicare direttamente la lettura dei contatori.

Il sistema di fatturazione dell'energia elettrica applicato dall'ENEL prevede l'emissione di bollette bimestrali mentre le letture vengono rilevate con periodicità semestrale e in alcuni casi anche annuale.

Vengono pertanto emesse bollette «intermedie» di acconto e bollette di «conguaglio» in base alla lettura dei contatori.

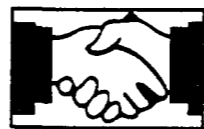
Il sistema di fatturazione risulta per la generalità degli utenti sostanzialmente funzionale in quanto l'entità dei consumi fatturati con le bollette «intermedie» è aderente al consumo effettivo.

In un numero limitato di casi tuttavia possono riscontrarsi scostamenti anche di una certa entità tra i consumi determinati a calcolo e quelli effettivi.

Ciò può accadere ad esempio, quando un utente per cause diverse modifica i propri prelievi di energia in misura notevole rispetto alle sue abitudini precedenti oppure quando non risulta possibile per lunghi periodi di tempo rilevare la lettura del contatore.

Al fine di migliorare ulteriormente il sistema di fatturazione e di consentire altresì agli utenti che lo desiderino di ricevere, anche nei bimestri intermedie bollette emesse in base alla lettura effettiva del contatore, l'ENEL mette a disposizione il servizio AUTOLETTURA ENELTEL mediante il quale è possibile trasmettere direttamente tramite il telefono la lettura del contatore al calcolatore dell'ENEL.

Le istruzioni per utilizzare tale servizio riportate anche sulle fatture emesse sono descritte nel riquadro seguente.



**Con l'Enel anche il pagamento diventa un servizio**

I diversi modi per pagare la BOLLETTA dell'Enel.

Dal gennaio 1992 è stato adottato un nuovo modulo per la bolletta che presenta numerose integrazioni e modifiche tese a facilitarne la lettura e la comprensione.

Attualmente gli utenti hanno a disposizione diverse forme di pagamento della bolletta ENEL possono rivolgersi direttamente agli sportelli della società o recarsi presso gli sportelli postali o bancari. Possono chiedere la domiciliazione bancaria o postale che consiste nel dare disposizione all'istituto bancario o alla Poste di addebitare sul proprio conto corrente l'importo della bolletta (in questo caso arriva comunque all'utente la bolletta in visione) oppure utilizzare la nuova procedura che prevede il pagamento delle bollette presso alcune reti di sportelli Bancomat.

Infine i correntisti postali possono usufruire del pagamento secondo la procedura di «Postagiorno» prevista dal Servizio postale.

Va ricordato che le bollette devono essere pagate ENTRO LA DATA DI SCADENZA indicata su ciascuna di esse.

Se all'atto dell'emissione di una fattura non è stato riscontrato il pagamento di quella precedente sulla bolletta viene riportata una precisa indicazione che costituisce sollecito di pagamento e preavviso del fatto che perdurando lo stato di morosità verrà interrotta la fornitura.

Se il pagamento non viene effettuato neppure dopo il sollecito di distacco un incaricato dell'ENEL verrà inviato presso l'utente e qualora questi non dimostri di aver saldato la bolletta eseguirà la sospensione della fornitura di energia elettrica.

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità sarà effettuata dopo l'avvenuto pagamento della bolletta insoluta e delle spese per il distacco e il rilascio della fornitura.

Su ogni bolletta l'utente troverà l'indicazione LE FATTURE PRECEDENTI RISULTANO PAGATE GRAZIE oppure l'indicazione «Attenzione: non risulta pervenuto il pagamento della fattura del... N. .... di L. ....» (compreso I.V.A.) il cui termine è scaduto il .....

Tali indicazioni vengono fornite per segnalare la situazione delle bollette precedenti. Qualora l'utente abbia pagato la bolletta con ritardo è consigliabile di tenerla a disposizione ed esibirla in caso di visita del personale incaricato dall'ENEL.

Qualora invece non sia stata ancora pagata oppure l'utente non l'abbia ricevuta per un disguido è opportuno che il pagamento venga effettuato presso gli sportelli di esazione dell'ENEL. Se l'utente prevede di assentarsi per lungo tempo è consigliabile fare fotocopia della bolletta pagata in ritardo e lasciarla vicino al contatore (se centralizzato) oppure comunicare l'avvenuto ritardo pagamento agli uffici di esazione ENEL. Si riportano le indicazioni contenute nel retro della bolletta che specificano le modalità sopra descritte.



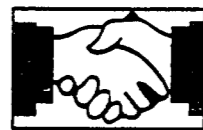
**Sicurezza in casa**

La realizzazione di un impianto elettrico va affidata a tecnici imprese ed installatori abilitati. Si consiglia di consultare l'elenco degli iscritti agli albi regionali di qualificazione disponibili presso gli uffici dell'Enel. La legge 46/90 del 5 marzo 1990 ed il relativo regolamento di attuazione dettano le norme in materia di sicurezza degli impianti elettrici.

Gli installatori abilitati al termine dei lavori devono rilasciare una dichiarazione di conformità degli impianti eseguiti a norma di legge.

Entro il 30 giugno 1995, gli impianti elettrici esistenti non in regola devono essere adeguati alle norme di legge (impianti di terra e/o protezione con interruzione differenziale contro le dispersioni di corrente elettrica).

Nonostante l'elettricità sia la forma di energia più sicura l'imprudenza o la mancanza di protezioni adeguate possono creare seri rischi nelle nostre abitazioni. Cerchiamo di conoscerli per una maggiore sicurezza in casa.



**Pagare la bolletta Enel diventa più facile**

Attivato un nuovo servizio ENELTEL che consente il pagamento della bolletta Enel attraverso il sistema Bancomat.

Gli utenti dell'ENEL che posseggono la carta Bancomat potranno pagare le bollette attraverso gli sportelli bancari automatici convenzionati. Si tratta di un nuovo servizio messo a punto nell'ambito del progetto ENELTEL volto a snellire le operazioni di pagamento. Non sarà più necessario infatti mettersi in fila presso gli uffici postali o recarsi allo sportello ENEL più vicino.

Con questa iniziativa l'ENEL ha compiuto un ulteriore passo in avanti nella politica avviata ormai da molti anni che pone l'utente al centro delle sue applicazioni. L'obiettivo è ancora una volta quello di rendere sempre più agevoli e fluidi i rapporti tra l'azienda e l'utenza.

Il sistema consente di svolgere le seguenti operazioni:

1. visualizzazione da parte dell'utente della sua situazione debitoria
2. inoltramento della richiesta di pagamento
3. aggiornamento degli archivi Enel a richiesta di pagamento completata.

Il nuovo servizio è utilizzabile tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 22.00 domenica esclusa per il momento soltanto presso gli sportelli Bancomat gestiti dalla Banca Commerciale Italiana dal Banco Ambrosiano Veneto e dal Credito Italiano e dalla Banca Popolare di Verona per i rispettivi correntisti ma dopo questa prima fase sarà rapidamente esteso anche agli sportelli automatici di altri istituti.

Per utilizzare questa procedura basterà tenere a portata di mano oltre al proprio codice segreto Bancomat il Numero Utente ENEL.

**(5) SOLLECITO DI PAGAMENTO - PREAVVISO DI DISTACCO**

L'indicazione «Attenzione non risulta pervenuto il pagamento della fattura del N. di L. (compreso IVA) il cui termine è scaduto il .....

viene riportata sulla fattura completata con i dati di riferimento solo quando al momento della emissione della fattura del periodo in corso risulta non ancora pervenuto il pagamento di quella relativa al periodo precedente.

Qualora il pagamento fosse stato nel frattempo già effettuato preghiamo di considerare nullo detto sollecito. In caso contrario raccomandiamo di provvedere al pagamento con la massima urgenza utilizzando la stessa fattura e suo tempo ricevuta. Qualora non fosse disponibile, al fine di evitare disagi e opportuno che il pagamento venga effettuato presso gli sportelli di esazione dell'ENEL. Preghiamo infine di conservare la ricevuta del pagamento per esibirla in caso di visita del personale incaricato che in mancanza di ciò, effettuerà la sospensione della fornitura senza ulteriore preavviso.

**SERVIZIO ENELTEL**

Il Servizio telematico ENELTEL consente di utilizzare un normale apparecchio telefonico per trasmettere direttamente al sistema informatico dell'Ente da qualsiasi località e con l'addebito di un solo scatto la lettura del contatore.

Per utilizzare questo servizio dopo aver rilevato ed annotato la lettura del proprio contatore escludendo la eventuale cifra decimale occorre:

comporre il numero telefonico 16444

comporre seguendo le istruzioni vocali: il numero utente di 9 cifre (riportato in chiara evidenza sulle fatture)

la lettura del contatore

Il sistema conferma l'accettazione della lettura o fornisce le eventuali diverse indicazioni.

**ESEMPI DI LETTURA DEI CONTATORI**

Contatore senza cifra decimale

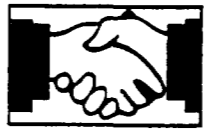
0 0 9 1 4

La lettura da trasmettere è: 914

Contatore con cifra decimale

0 6 8 2 5, 3

La lettura da trasmettere è: 6825



**SERVIZI PER L'UTENZA**



**SICUREZZA IN CASA**



**RISPARMIO ENERGETICO**

Qualsiasi ulteriore chiarimento sui consigli contenuti in queste pagine potrà essere richiesto al reparto assistenza e relazioni commerciali della Zona Enel di appartenenza. Il cui recapito è reperibile sugli elenchi telefonici o sul frontespizio della bolletta.

**ENEL**  
Società per azioni