

Progetti a misura
di cliente

TOP
DESIGN

Il Telegestore

Nella rete di distribuzione italiana, il **Telegestore** è ormai una realtà: è infatti stata ultimata l'installazione dei contatori intelligenti e la messa in esercizio dell'infrastruttura informatica a supporto.

I 32 milioni di punti di misura sono gestiti da remoto con transazioni informatiche che consentono di servire le esigenze dei clienti in modo più rapido ed efficace.

Grazie al Telegestore è stato possibile anche introdurre un sistema di tariffazione nuovo caratterizzato da flessibilità e perciò adattabile a ogni esigenza. È il caso delle **tariffe multiorarie**, lanciate nel 2005, che hanno consentito per la prima volta alle famiglie italiane di prevedere un vero e proprio piano tariffario basato sulle diverse abitudini di consumo, con possibilità di un risparmio netto.

Il Telegestore rappresenta un vantaggio per l'intero sistema elettrico, migliorando l'efficienza dei servizi offerti ai clienti, ed attraverso le tariffe multi orarie incentivare lo spostamento del consumo di energia nelle ore di minor carico, fornendo al contempo a Enel gli strumenti per l'ottimizzazione dei propri processi.

La gestione remota della grande maggioranza delle transazioni commerciali e delle principali attività sui contatori, evitando di conseguenza l'intervento in sito, è anche un positivo elemento nella riduzione delle emissioni di CO₂.

Grazie al successo del Telegestore in Italia, Enel estenderà l'applicazione di questo sistema alle proprie reti di distribuzione negli altri Paesi. In particolare è in corso il progetto per l'adattamento del sistema e dei suoi apparati ai vincoli normativi e legislativi spagnoli: dal 2010 partirà l'installazione del sistema nella rete di distribuzione della controllata Endesa che vedrà il completamento dell'installazione dei 13 milioni di punti di misura entro il 2015.

Sono questi i numeri e la tempistica di **Cervantes**, il progetto per la diffusione della telegestione in **Spagna**, nato dalla collaborazione tra Enel e la società iberica.

Cervantes è stato presentato ufficialmente il 14 luglio 2009 a Madrid presso la sede dell'Unesa (l'Associazione delle industrie elettriche spagnole), durante una conferenza stampa che ha visto la partecipazione di rappresentanti del governo nazionale, delle istituzioni locali, dei media e delle altre utilities iberiche.

Endesa sarà la prima azienda elettrica a installare un sistema di telegestione in Spagna e l'intero processo verrà portato a termine con tre anni di anticipo rispetto a quanto previsto dalla legislazione spagnola.

La soluzione che verrà realizzata per Endesa è stata insignita del "European Utility Award" nella categoria Business Performance durante l'evento "Metering Europe 2009".

Smart Info

Il progetto "Smart Info" si colloca nel contesto di quanto disposto dalla Autorità per l'Energia Elettrica e Gas con delibera ARG/com 56/09, in applicazione di quanto disposto dall'art 17, comma 1 lettera c) del Decreto Legislativo 115 del 30 maggio 2008, secondo cui "le imprese di distribuzione [...], provvedono ad individuare modalità che permettano ai clienti finali di verificare in modo semplice, chiaro e comprensibile le letture dei propri contatori, sia attraverso appositi display da apporre in posizioni

facilmente raggiungibili e visibili, sia attraverso la fruizione dei medesimi dati attraverso ulteriori strumenti informatici o elettronici già presenti presso il cliente finale”.

Si tratta quindi di provvedimenti intrapresi in materia di gestione e controllo della domanda e promozione dell'uso efficiente dell'energia.

Il progetto prevede lo sviluppo di un dispositivo che comunica dall'ambiente domestico con il contatore elettronico e consente alla clientela di fruire in modo più agevole le informazioni presenti nel contatore tramite diversi supporti visivi (personal computer, apparati di intrattenimento, elettrodomestici, dispositivi mobili e display dedicati), ovvero di conoscere meglio i consumi e valutare come poterli ottimizzare, organizzando in maniera più efficiente l'utilizzo degli elettrodomestici e del sistema di illuminazione. Il dispositivo trasmetterà le informazioni sui consumi, raccolte dal contatore, all'interno della rete domestica attraverso un protocollo di comunicazione standard ed aperto.

Le smart grids

La rete elettrica storicamente nasce per raccogliere grandi quantità di energia dalle centrali di produzione, e distribuirle ad un gran numero di clienti-consumatori. In sostanza un controllo centralizzato, flussi di potenze unidirezionali e reti passive. La visione classica di rete elettrica è in una fase di superamento. Non solo più linee, interruttori, trasformatori, ma anche elettronica, informatica e comunicazione vanno ad aggiungersi ad essa.

Uno dei principali driver che pilotano questa evoluzione sono gli obiettivi Europei "20-20-20", che prevedono entro il 2020 la riduzione del 20% delle emissioni di gas serra rispetto ai livelli del 1990, l'aumento dell'efficienza energetica del 20%, e che il 20% di produzione di energia elettrica provenga da fonti rinnovabili. Questi obiettivi sono poi declinati in obiettivi nazionali, che per l'Italia si traducono nel raggiungere, da un livello del 5,2% nel 2005, un livello di produzione di energia da fonti rinnovabili del 17% entro il 2020.

Con l'ampliarsi della generazione distribuita da fonti rinnovabili, anche in ambito domestico, si fa spazio una rete di produzione aggiuntiva che si deve integrare con quella tradizionale. Quindi controllo non più centralizzato ma distribuito sul territorio, flussi di potenze bidirezionali e reti attive.

Il distributore quindi si sta trovando di fronte a una trasformazione per essere in grado di gestire sia i flussi di energia prodotta dalle grandi centrali (termoelettriche, idroelettriche ecc.) e sia quelli da produzione di media e piccola entità da fonti rinnovabili (fotovoltaico, eolico, termico, etc.). Di conseguenza non sarà più sufficiente avere un controllo della produzione a carattere nazionale ma sarà necessario, anche a livello locale, monitorare, gestire ed integrare la distribuzione di energia prodotta in bassa e in media tensione proveniente da fonti rinnovabili.

La rete elettrica non è più solo quindi un canale per trasmettere e distribuire energia elettrica dalle grandi centrali ai clienti finali ma una rete "intelligente", ovvero una "Smart Grids", una rete comune in grado di fare interagire produttori e consumatori, di determinare in anticipo le richieste di consumo e di adattare con flessibilità la produzione e il consumo di energia elettrica. Una rete che si compone di tante piccole reti tra loro collegate in grado di comunicare scambiando informazioni sui flussi di energia,

gestendo con migliore efficienza i picchi di richiesta, evitando interruzioni di elettricità e riducendo il carico ove necessario.

Una similitudine può essere fatta con la rete di internet dove tutti gli utenti sono interconnessi tra di loro potendo ricevere e inviare informazioni uscendo così dallo schema di distribuzione da uno a molti.

La rete intelligente automatizza i processi di recovery ed informa il distributore di energia elettrica di eventuali guasti in qualsiasi punto della rete velocizzando i tempi di riparazione e di ripristino; allo stesso modo consente un'interazione bidirezionale con il Cliente/Produttore locale in un insieme sinergicamente integrato.

Enel Distribuzione, grazie alla implementazione di progetti innovativi quali il Telegestore, l'automazione e il telecontrollo è già riconosciuta come benchmark a livello internazionale in termini di performance complessive.

Tali progetti rappresentano l'ossatura fondamentale per lo sviluppo delle Smart Grids. Grazie al Telegestore, infatti, ad esempio, si possono conoscere istante dopo istante l'energia prelevata, quella auto-prodotta e quella reimmessa in rete, conoscere la tariffa in atto e sapere in quale fascia della giornata è più conveniente spostare i propri consumi. Inoltre, Enel Distribuzione, come coordinatore di progetti europei di ricerca, sviluppo e dimostrazione sulle Smart Grid sta rafforzando ulteriormente la leadership in questo campo per garantire i massimi benefici per il Sistema elettrico italiano, per il cliente finale e per le aziende elettriche; benefici che portano:

- > all'efficienza del sistema energetico;
- > a una migliore gestione della domanda e di offerta di energia;
- > a una riduzione delle perdite di energia dovuta a frodi e a guasti tecnici;
- > alla possibilità di poter programmare il consumo in diverse fasce orarie;
- > a poter attivare servizi a valore aggiunto;
- > alla diffusione di veicoli elettrici con relativi punti di ricarica interconnessi con la rete elettrica;
- > al coinvolgimento sempre più ampio di piccoli e medi consumatori per la produzione di energia elettrica da diverse fonti rinnovabili;
- > alla riduzione delle emissioni di CO₂.

In sintesi la rete elettrica del futuro dovrà rispondere a quattro requisiti fondamentali:

- > essere **accessibile**, garantendo accesso alle fonti di produzione rinnovabile;
- > essere **affidabile** garantendo la fornitura dell'energia elettrica;
- > essere **efficiente** per garantire minori costi e ridurre le emissioni di gas serra;
- > essere **flessibile** per venire incontro alle nuove esigenze dei consumatori, come quella di partecipare attivamente alla produzione dell'energia elettrica o di ricaricare senza impedimenti di tempo e spazio la propria auto elettrica.

Enel Distribuzione, grazie alle infrastrutture già realizzate, alle iniziative e progetti in corso sulle Smart Grids sta proattivamente operando per assicurare i massimi benefici complessivi per tutti gli stakeholder coinvolti.

ADDRESS

ADDRESS è un progetto di ricerca coordinato da Enel Distribuzione e co-finanziato dalla Comunità Europea. Si propone di sviluppare

soluzioni tecniche e commerciali per far sì che anche i piccoli e medi consumatori possano partecipare attivamente al mercato dell'energia, offrendo servizi di modulazione del proprio consumo e vendita dell'energia prodotta. Il consorzio di ADDRESS è costituito da 25 partner di 11 paesi europei: università, centri di ricerca e aziende europee impegnate nella distribuzione, fornitura e vendita di energia elettrica e nella produzione di elettrodomestici e apparati per la rete elettrica.

Nella visione di ADDRESS i consumatori si affacciano al mercato tramite un intermediario: l'aggregatore, una nuova figura del settore energetico che avrà la funzione di raccogliere le richieste dal mercato e cercare di soddisfarle, sfruttando e aggregando le potenzialità dei propri clienti in termini di modulazione di consumo e generazione di energia.

Sempre nella visione di ADDRESS un apparato, l'Energy Box, installato in casa dei consumatori, sarà in grado di ricevere le richieste dell'aggregatore e, in funzione di esse, regolare l'utilizzo degli elettrodomestici e dei sistemi di generazione. In questo scenario l'aggregatore ed i propri clienti dovrebbero entrambi riuscire a trarre vantaggi; nello stesso tempo, la partecipazione dei consumatori a meccanismi di regolazione dei consumi e alla generazione distribuita potrebbe rendere il sistema più sostenibile, più efficiente e più affidabile, grazie ad una gestione più intelligente dei picchi di consumo che rappresentano un rischio per il sistema e che richiederebbero altrimenti la costruzione di costose centrali di produzione.

Diverse sono le dimensioni affrontate dal Progetto attraverso gruppi di lavoro specifici e fra questi:

- > **Esercizio della Rete:** tutti gli aspetti legati all'esercizio della rete sono affrontati in un gruppo di lavoro dedicato, guidato da Enel Distribuzione, che vede coinvolti insieme ai consumatori e all'aggregatore, le aziende che distribuiscono l'energia elettrica, dovendo garantire il funzionamento della rete elettrica nel nuovo scenario descritto.
- > **Aspetti socio-economici:** comprendere le esigenze dei consumatori e cercare le soluzioni più adeguate, confortevoli e vantaggiose è cruciale per la realizzazione della visione ADDRESS, per questo un gruppo di lavoro del progetto è dedicato allo studio di tali aspetti. Non mancheranno raccomandazioni ai diversi soggetti interessati, come gli organismi di regolazione del settore elettrico, o coloro che in futuro potrebbero essere gli aggregatori.
- > **Telecomunicazioni:** per studiare e definire un'architettura di comunicazione che renda possibile l'interazione in tempo reale tra i clienti e i diversi soggetti del mercato, i sistemi di misura e di gestione degli elettrodomestici intelligenti, i sistemi di accumulo e generazione domestici.

Un gruppo di esperti, rappresentanti dei consumatori e degli stakeholders, affianca il consorzio ADDRESS per comprendere al meglio le esigenze, i ruoli e le responsabilità dei diversi soggetti interessati.

Nel 2011 si svolgeranno i primi test in laboratorio dei prototipi sviluppati, cui seguiranno dimostrazioni reali, con il coinvolgimento dei consumatori, in Spagna,

in Italia e in parte della Francia. Nel corso del 2010 ci sarà il primo workshop internazionale in cui verranno presentati i primi risultati.

Per rimanere aggiornati sugli sviluppi del progetto e gli eventi pubblici, è disponibile il sito web di ADDRESS.

Archilede

Il settore dell'illuminazione pubblica rappresenta un punto di partenza ideale per una politica di risparmio energetico che, come dettato anche dalle direttive in materia dell'Unione Europea, deve essere mirata a contenere gli sprechi ed eliminare dal mercato i prodotti a eccessivo consumo, sostituendoli con altri più efficienti. [Il progetto Archilede consentirà di risparmiare oltre il 40% dell'energia destinata all'illuminazione pubblica rispetto alle migliori tecnologie tradizionali](#) – le lampade a vapori di Sodio ad Alta Pressione (SAP) e ad Alogenuari Metallici – e fino al 60% rispetto a tecnologie tradizionali a minore efficienza – le lampade a Vapori di Mercurio (VM) – con un consistente contenimento dei costi energetici e un basso impatto ambientale.

In quest'ottica, il progetto pilota di Enel Sole – che viene inizialmente lanciato a Lodi, Alessandria e Piacenza, per un totale iniziale di circa 400 punti luce – oltre a consentire un forte contenimento nei consumi, porterà a una sensibile riduzione dei costi energetici per le casse comunali e a un risparmio annuo di circa 11 tonnellate di CO₂. In pratica la luce sarà concentrata dove serve, principalmente lungo le strade e agli incroci. Nel tempo [Enel Sole punta a estendere il progetto a livello italiano, applicando il nuovo sistema a tutti i suoi 2 milioni di punti luce](#) – equivalenti al 22% del mercato italiano e distribuiti su 4.000 Comuni – sostituendone almeno 100mila all'anno. Ma l'azienda ha intenzione di proporre i nuovi apparecchi anche all'estero, dov'è convinta di trovare orecchie attente, come le ha trovate per i suoi innovativi contatori elettronici, già esportati in Russia, Spagna, Olanda e Australia.

Auto Elettrica

Il progetto Auto Elettrica di Enel Distribuzione rappresenta un inedito progetto di implementazione e gestione di una innovativa infrastruttura di ricarica per veicoli elettrici, progettata con tecnologie all'avanguardia in grado di garantire gli standard di sicurezza necessari e un servizio di ricarica evoluto basato sulla tecnologia del contatore elettronico.

La partecipazione attiva di Enel nei Comitati di Standardizzazione Internazionali, impegnati nel nuovo processo di standardizzazione del connettore e del protocollo di comunicazione, conferisce al progetto Auto Elettrica ulteriori peculiarità distintive che contribuiscono a realizzare, in ambito privato e pubblico, [una rete di ricarica a servizio dei veicoli elettrici](#) di ultima generazione ma in grado allo stesso tempo di supportare anche il parco veicoli esistente. L'obiettivo di tale attività è quella di definire tecnologie e procedure per consentire al cliente di ricaricare la sua auto elettrica allo stesso modo in tutta Europa.

Le tecnologie adottate e le soluzioni implementate per il riconoscimento e l'autorizzazione dei clienti nonché per il relativo addebito dei consumi energetici,

consentono inoltre al cliente di poter usufruire di eventuali tariffe dedicate che l'Autorità in futuro intenderà assegnare alla ricarica del veicolo elettrico e di poter avere un unico contratto di fornitura che includa sia le ricariche pubbliche che quelle domestiche.

Tale progetto soddisfa l'obiettivo generale di Enel di maturare esperienze concrete in progetti in linea con l'evoluzione delle Smart Grids. In particolare l'infrastruttura dovrà abbattere le barriere economiche e funzionali per lo sviluppo su larga scala della mobilità elettrica e abilitare servizi e funzionalità coerenti con gli obiettivi delle future Smart Grid (load management e storage).

Una prima implementazione importante per sperimentare sul campo le funzionalità innovative del progetto Auto Elettrica riguarderà l'avvio nel 2010 di un importante test pilota previsto nell'accordo siglato tra Enel SpA e Daimler (progetto E-mobility Italy) che coinvolgerà sino al 2013 le tre città italiane di Roma, Milano e Pisa (sede tra l'altro del Centro Ricerche Enel), tre città che rappresentano al meglio i diversi stili di vita e modelli abitativi tipici del nostro Paese.

Enel sarà responsabile dello sviluppo, della creazione e del funzionamento di una infrastruttura pubblica e privata dotata di oltre 400 punti di ricarica e del relativo sistema di controllo centrale, mentre Daimler fornirà oltre 100 Smart elettriche a Clienti privati e si farà carico della loro manutenzione.

L'energia messa a disposizione da Enel SpA per le auto elettriche sarà certificata RECS (Renewable Energy Certificate System), un sistema internazionale che coinvolge 25 Paesi europei, istituito per finanziare lo sviluppo delle fonti rinnovabili come acqua, sole, vento e calore della terra.

Ascolto del cliente

Sul fronte dell'ascolto del cliente è stato introdotto il servizio "Vicino a te" sul canale web, attraverso il quale il cliente ha un'ulteriore opportunità di comunicare il suo parere sull'azienda.

Particolare attenzione è stata rivolta anche agli aspetti della comunicazione, con un progetto che ha rivisto forma e contenuti di tutta la corrispondenza inviata ai nostri clienti. Ulteriori iniziative avviate nel 2009 sempre nella medesima direzione vedranno la loro realizzazione nel 2010. In particolare si evidenzia, il potenziamento della rete di sportelli fisici, dotati di tutti gli strumenti per "gestire il cliente" allo scopo di capillarizzare sempre più la presenza di Enel sul territorio.

Passion for Quality

Il 2009 è stato l'anno in cui l'organizzazione aziendale ha focalizzato le sue energie nella diffusione della cultura della Qualità ed attraverso il Programma "Passion for Quality" ha agito contestualmente su più ambiti di intervento: misura della qualità; ascolto del cliente e comunicazione.

Il progetto non mira soltanto a condurre in eccellenza le classiche fasi del contatto personale e dell'ascolto del cliente, ma contiene un programma specifico per ciascuna delle attività svolte nella Divisione Mercato: dal *commitment* allo sviluppo di nuovi prodotti fino ai rapporti con i fornitori.

A partire dal tema della misurazione, con il Progetto del "Passion for Quality" è stato definito un sistema di controllo che correla gli indici di Customer Satisfaction, Reclamosità, Churn Rate e Net Promoter Score, ad indicatori di performance operativa sui quali agire per il loro miglioramento.

Questo strumento fornisce mensilmente l'esatta fotografia del livello di raggiungimento degli obiettivi per singola risorsa coinvolta, per singolo traguardo assegnato; inoltre consente di realizzare report di sintesi dei dati di avanzamento per categoria di traguardi, per tipologia di incentivazione, per Area di Business e Area tecnica.

L'importanza strategica di questo progetto risiede nella possibilità fornita ai manager di avere uno strumento di informazione completo e tempestivo, utile per adottare eventuali interventi e per fornire sistematici feedback a tutte le risorse coinvolte. Ciò favorisce inoltre una piena condivisione degli obiettivi aziendali nonché una consapevole responsabilizzazione verso il raggiungimento dei target assegnati.

Attività verifiche commerciali

Enel continua ad avvalersi di una squadra di verificatori specializzati nel controllare la coerenza delle attività e delle prassi operative commerciali con le procedure aziendali, i provvedimenti legislativi e le disposizioni delle Autorità Regolatorie.

L'attività di controllo viene svolta presso le unità che gestiscono il contatto col cliente, sia interne (punti fisici, contact center) sia esterne (contact center, punti fisici, tele seller, agenzie di intermediazione) e mediante mystery calls ed è volta a monitorare la correttezza delle pratiche commerciali nella loro interezza.

Le stesse persone contribuiscono a garantire la compliance antitrust intervenendo nella pianificazione di interventi formativi e di aggiornamento professionale e curando l'aggiornamento dei codici di comportamento.

Nel corso del 2009 sono state svolte oltre 15.000 verifiche.

L'analisi dei dati raccolti è avvenuta per canale di contatto/vendita e più in dettaglio per ciascuno dei componenti dei vari canali. L'osservazione diretta degli operatori ha portato in evidenza i singoli comportamenti non conformi permettendo di determinarne le cause e di agire in modo mirato sulle specifiche situazioni.

Queste verifiche hanno contribuito all'emersione di comportamenti in precedenza solo percepiti indirettamente da segnalazioni dei clienti e su cui è stato possibile intervenire con rapidità ed efficacia.

"Se attenzione fa rima con conciliazione"

Nel 2007, quando venne lanciata a livello nazionale la procedura di **conciliazione paritetica adottata insieme alle associazioni dei consumatori**, lo slogan adottato fu: "Quando attenzione fa rima con conciliazione". Oggi a tre anni di distanza, la procedura di conciliazione consente a oltre 20 milioni di clienti di risolvere in modo veloce, semplice e senza alcun onere economico qualsiasi controversia di natura economica legata al contratto di fornitura di energia elettrica e di gas.

Allo strumento possono ricorrere tutti i clienti domestici di Enel Servizio Elettrico, la società che eroga la fornitura di energia elettrica nel Servizio di maggior tutela, e di Enel

Energia, la società di vendita di energia elettrica e gas nel mercato libero. Entro il 2010 questo strumento sarà esteso a un maggior numero di clienti: Enel infatti ha aperto un tavolo di lavoro per la firma di un protocollo di intesa con le sei più importanti Associazioni nazionali di rappresentanza delle piccole e medie imprese Confartigianato, Cna, Confcommercio, Confapi, Confesercenti e Confagricoltura, che consentirà di estendere la conciliazione anche alle attività imprenditoriali.

L'esperienza è mutuata dal settore della telefonia: più di dieci anni fa le associazioni dei consumatori hanno cominciato a perseguire questa via alternativa alla giustizia ordinaria per la soluzione delle controversie con le più importanti compagnie. Visti i risultati estremamente positivi, hanno poi deciso di utilizzare la conciliazione anche in altri mercati, fra cui quello energetico, in un momento particolarmente delicato rappresentato dalla completa e definitiva liberalizzazione del settore.

[Enel oggi è l'unica azienda in Italia e nel panorama europeo ad avere una procedura di conciliazione attiva e a regime in ambito nazionale.](#)

Considerata la dimensione internazionale raggiunta in questi ultimi anni dall'azienda, il modello verrà esportato all'estero, riproponendo la positiva esperienza di progettualità congiunta con le associazioni dei consumatori italiane: la collaborazione costituisce una best practice in materia di relazione

fra una grande azienda e gli stakeholder.

Il progetto è nato nel 2004 e si è concretizzato due anni dopo, con la firma di un protocollo di conciliazione e di un regolamento attuativo da parte dell'Amministratore Delegato di Enel, **Fulvio Conti** e dei vertici di tutte le associazioni dei consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, organismo istituito nel 1998 presso il Ministero dello Sviluppo Economico).

La procedura di conciliazione paritetica, che si sviluppa completamente online, è stata poi sperimentata per circa un anno in Piemonte e successivamente ampliata a tutto il territorio nazionale. L'estensione della procedura è avvenuta dopo un ciclo di 28 corsi di formazione rivolti ai conciliatori e agli operatori degli sportelli territoriali delle associazioni che si sono svolti in nove città italiane, organizzati presso le sedi Enel da Consumers' Forum, con il supporto economico dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Progetti In Romania

Enel Energie e Enel Energie Muntenia hanno introdotto durante il 2009 molteplici nuovi servizi e cambiamenti nel sistema di fatturazione per migliorare il livello della qualità per i clienti – per esempio ora tutti i clienti hanno la possibilità di comunicare la loro lettura del contatore gratuitamente chiamando un numero verde e hanno la possibilità di pagare la bolletta in diversi modi.

Tutte queste nuove iniziative sono state implementate previa consultazione con le associazioni di consumatori, mentre i clienti stessi hanno ricevuto materiali informativi, che presentavano loro i nuovi servizi e le indicazioni su come usarli.

EU25

Numero di infortuni a danni di terzi gravi/mortali che coinvolgono le attività della Società, includendo cause legali risolte, risarcimenti e casi pendenti di malattia.

Per Enel, la sicurezza e la salute dell'uomo non è un bene da destinare solamente ai propri dipendenti o a quelli delle ditte appaltatrici, ma a tutte le popolazioni che vivono a contatto con le attività del Gruppo.

Gli infortuni di terzi sono costantemente monitorati e vengono utilizzati, eventualmente, per il miglioramento dei sistemi di sicurezza dell'infrastruttura. Nel 2009 ci sono stati 35 infortuni gravi e 32 mortali a danno di terzi, la quasi totalità dei quali sono di tipo elettrico (pari al 63% del totale) e stradale (36%). All'interno della categoria infortunio elettrico c'è da segnalare come molti infortuni (33%) scaturiscono da attività edili effettuati in prossimità delle linee e ben il 26% avvengono a seguito di tentativo di furto di energia elettrica.

In Italia e all'estero, nel 2009 non si sono verificate cause legali risolte o pendenti contro terzi.

EU26

Percentuale della popolazione non servita nelle aree di licenza di distribuzione o nelle aree servite.

In tutti i Paesi in cui Enel opera come distributore di energia, la percentuale della popolazione non coperta equivale allo 0%.

Lo scenario esterno in cui la **Divisione Infrastrutture e Reti** opera in **Italia** è quello di un settore, la distribuzione di elettricità e gas, "regolato" dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, dove chi ha in concessione le infrastrutture di rete deve garantire, a tutti i soggetti che lo richiedono, pari condizioni di accesso e di utilizzo delle stesse.

L'obiettivo è quello di supportare lo sviluppo della liberalizzazione a favore dei clienti finali e una sana concorrenza tra i diversi soggetti che operano in regime di libero mercato, come i produttori e i venditori di energia.

Tra le principali responsabilità che assume Endesa, in **Spagna**, c'è la garanzia che l'elettricità sia accessibile al maggior numero di persone possibile e allo stesso tempo fare in modo che la fornitura di si espliciti in condizioni di sicurezza, qualità ed efficienza.

La rete di distribuzione copre la totalità del territorio. Se c'è qualche caso individuale e specifico in cui il servizio non arriva, questo è causato per motivi diversi dalla distribuzione, come per esempio un servizio che non sia stato richiesto o la municipalità non lo permetta.

EU27

Numero delle di sconnessioni residenziali per mancato pagamento, diviso per durata delle sconnessioni e regime regolatorio.

Per questo indicatore la Divisione Mercato in **Italia** monitora attualmente il tempo che va dal distacco al riallaccio (*disconnection to reconnection*).

Grazie all'adozione del contatore elettronico, nella maggior parte dei casi il cliente del servizio elettrico non viene completamente disalimentato, ma la potenza disponibile viene ridotta al 15% di quella contrattuale. Ciò consente di alimentare comunque i servizi essenziali (illuminazione, frigorifero) fino al momento del pagamento della morosità.

Per l'anno 2009 sono disponibili i dati del perimetro Italia.

Enel si impegna nel medio periodo a rendicontare questo indicatore in tutti i Paesi in cui opera

KPI	UM	%					Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Clienti distaccati per tempo dal distacco al riallaccio:	(n.)	59.596	-	-	-	-	Elettricità Italia
< 48 h	(n.)	24.905	-	-	-	-	Elettricità Italia
48 h - 1 settimana	(n.)	11.649	-	-	-	-	Elettricità Italia
1 settimana - 1 mese	(n.)	14.791	-	-	-	-	Elettricità Italia
1 mese - 1 anno	(n.)	8.251	-	-	-	-	Elettricità Italia
Clienti distaccati per tempo dal distacco al riallaccio:	(n.)	6.613	-	-	-	-	Gas Italia
< 48 h	(n.)	831	-	-	-	-	Gas Italia
48 h - 1 settimana	(n.)	2.243	-	-	-	-	Gas Italia
1 settimana - 1 mese	(n.)	2.976	-	-	-	-	Gas Italia
1 mese - 1 anno	(n.)	563	-	-	-	-	Gas Italia

EU28

Frequenza delle interruzioni di corrente.

Di seguito sono indicate le frequenze di interruzione della corrente.

Vista la non facile standardizzazione dei dati riguardanti i Paesi dell'America Latina (rispetto ai Paesi europei), questi non sono rendicontati all'interno di questo Bilancio.

Enel si impegna nel medio periodo a rendicontare questo indicatore in tutti i Paesi in cui opera

KPI	UM	%					Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Freq. delle interruzioni per cliente (comprese cause esterne)	(n.)	4,9	5,3	5,1	-0,4	-7,0	Italia
Freq. delle interruzioni per cliente (escluse cause esterne)	(n.)	4,8	5,1	4,9	-0,3	-5,0	Italia
Freq. delle interruzioni per cliente	(n.)	6,7	-	-	-	-	Romania
Freq. delle interruzioni per cliente	(n.)	1,7	-	-	-	-	Iberia

EU29

Durata media delle interruzioni di corrente.

Di seguito sono indicati gli indici relativi alle interruzioni di corrente. Vista la non facile standardizzazione dei dati riguardanti i Paesi dell'America Latina (rispetto ai Paesi europei), questi non sono rendicontati all'interno di questo Bilancio.

Enel si impegna nel medio periodo a rendicontare questo indicatore in tutti i Paesi in cui opera

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Indice di continuità del servizio (escluso cause esterne)	(min.)	45	52	45	-7	-13,5	Italia
Ind. continuità servizio (comprese cause esterne)	(min.)	48	56	49	-8	-14,6	Italia
Ind. continuità servizio	(min.)	70	-	-	-	-	Romania
Ind. continuità servizio	(min.)	45	52	45	-7	-13,5	Iberia

EU30

Fattore di disponibilità media dell'impianto per tipo di risorsa energetica e regime regolatorio.

Di seguito sono indicate le disponibilità degli impianti.

Vista la non facile standardizzazione dei dati riguardanti i Paesi dell'America Latina (rispetto ai Paesi europei), questi non sono rendicontati all'interno di questo Bilancio.

Enel si impegna nel medio periodo a rendicontare questo indicatore in tutti i Paesi in cui opera

KPI	UM						% Perimetro
		2009	2008	2007	2009-2008	2009-2008	
Disponibilità degli impianti a carbone	(%)	71,0	76,1	81,1	-5,1	-6,7	Italia
Disponibilità degli impianti a CCGT	(%)	86,0	89,1	91,5	-3,1	-3,5	Italia
Disponibilità media impianti termoel.	(%)	78,3	73,0	73,3	5,3	7,3	Italia
Disponibilità media impianti termoel.	(%)	87,2	96,8	-	-9,6	-9,9	Slovacchia
Disponibilità media impianti termoel.	(%)	95,7	-	-	-	-	Iberia