

SOMMARIO

Relazione sulla gestione
Quadro di riferimento e sintesi
dei risultati dell'esercizio sociale 1996
Il servizio ai clienti
La produzione e lo sviluppo degli impianti
Le attività di ricerca e sviluppo
Il personale
Sintesi dei risultati di esercizio
Andamento delle società controllate
Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio
Controversie
Prevedibile evoluzione della gestione

Bilancio dell'esercizio: Stato patrimoniale e Conto economico

Nota integrativa
Struttura e contenuto del bilancio al 31 dicembre 1996
Principali criteri di valutazione adottati per la redazione
del bilancio dell'esercizio 1996
Stato patrimoniale - Dare
Stato patrimoniale - Avere
Conto economico - componenti negativi di reddito
Conto economico - componenti positivi di reddito

Allegati al bilancio
Stato patrimoniale - schema art. 2424 c.c.
Conto economico - schema art. 2425 c.c.
Rendiconto finanziario

Relazione del Collegio Sindacale

Relazione di certificazione della Società di Revisione

Quadro di riferimento e sintesi dei risultati dell'esercizio sociale 1996

Nel 1996 l'attività dell'ENEL si è sviluppata in un contesto nazionale di ristagno economico, in sintonia con il sensibile rallentamento congiunturale degli altri Paesi dell'Unione Europea. Il Prodotto Interno Lordo è cresciuto soltanto dello 0,7% in termini reali (+2,9% nel 1995), mentre la produzione industriale è diminuita dell'1,7% (+5,4% nel 1995). Il fabbisogno totale di energia, dopo la forte crescita del 1995 (+4,5%), si è attestato sul valore di 172,6 milioni di tep, lo stesso del 1995. La richiesta di energia elettrica è aumentata dello 0,5%, con un notevole rallentamento rispetto agli anni precedenti (+2,9% nel 1995 e +2,8% nel 1994); la flessione è stata più accentuata nel 2° semestre (+0,1% rispetto al corrispondente periodo del 1995). È da sottolineare che l'incremento della richiesta di energia elettrica è risultato inferiore a quello del PIL. Si tratta di un fenomeno strutturale di grande importanza che riguarda tutti i Paesi industrialmente avanzati nei quali il mercato dell'energia elettrica è in via di saturazione. In questo contesto l'esercizio sociale dell'ENEL si è concluso nel 1996 con risultati positivi e ha fatto registrare un ulteriore miglioramento di tutti gli indicatori gestionali.

Sotto l'**aspetto economico**, il bilancio del 1996 chiude con un **utile netto** di 1.272,1 miliardi di lire, contro i 1.146,7 miliardi di lire del 1995, dopo lo stanziamento ad ammortamento delle immobilizzazioni materiali fino ai limiti massimi consentiti dalle vigenti normative fiscali di 7.710,8 miliardi di lire (7.681 miliardi di lire nell'esercizio precedente) e l'accertamento di imposte sul reddito e sul patrimonio della Società per complessivi 2.431 miliardi di lire (2.052 miliardi di lire nel 1995). L'analisi delle principali componenti economiche della gestione mette in evidenza:

- un aumento dei ricavi da vendite di 656,8 miliardi di lire (+1,8%), di cui solo 222,8 miliardi di lire (+0,9%) derivano dai maggiori introiti tariffari. I restanti 434 miliardi di lire (+3,8%) sono costituiti dai maggiori contributi da Cassa Conguaglio a fronte della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e assimilate e soprattutto dei maggiori acquisti da terzi nazionali di energia elettrica sovvenzionata;
- un incremento del 2% del valore aggiunto (da 23.568,7 a 24.039,9 miliardi di lire);
- un costo del lavoro sullo stesso livello dell'anno precedente (9.373,8 miliardi di lire), nonostante il rinnovo nel corso dell'anno del Contratto collettivo di lavoro dei dipendenti elettrici;
- un miglioramento del 3,3% del margine operativo lordo (da 14.194,8 a 14.666,1 miliardi di lire);
- un risultato operativo che, a fronte del miglioramento del margine operativo lordo, ha fatto registrare una diminuzione di 70,7 miliardi di lire,

pari allo 0,8%, per effetto dei maggiori ammortamenti e accantonamenti per 542 miliardi di lire;

— una diminuzione del 24,4% degli oneri finanziari netti, la cui incidenza sui ricavi da vendite scende al 6,8% rispetto al 9,2% del 1995.

In sintesi si può affermare che i miglioramenti ottenuti nella gestione ordinaria hanno consentito di fronteggiare i minori proventi straordinari e le maggiori imposte sul reddito e sul patrimonio netto e d'incrementare del 10,9% l'utile netto, nonostante l'abolizione, a partire dal 1° luglio 1996, delle cosiddette "quote di prezzo" che ha comportato minori introiti per 370 miliardi di lire.

Sotto l'**aspetto finanziario**, i flussi generati dall'attività di esercizio (autofinanziamento e capitale circolante), che ammontano a 7.742,3 miliardi di lire, sono stati utilizzati per 5.979,1 miliardi di lire nell'attività d'investimento e hanno consentito, con l'eccedenza residua di 1.763,2 miliardi di lire, di corrispondere il dividendo sui risultati dell'esercizio 1995 e di ridurre l'indebitamento complessivo della Società di 762,8 miliardi di lire.

Più in particolare:

— il cash-flow (utile + ammortamenti) è risultato pari a 9.002 miliardi di lire, contro 8.827,7 miliardi di lire dell'esercizio precedente, per l'aumento di 125,4 miliardi di lire dell'utile netto e di 48,9 miliardi di lire degli ammortamenti stanziati;

— la variazione del capitale circolante, pur migliorata rispetto all'esercizio precedente per una più rigorosa gestione dello stesso, ha assorbito liquidità per 1.428,6 miliardi di lire, essenzialmente a causa del ritardato allineamento del sovrapprezzo termico a carico dell'utenza per l'aumento dei prezzi dei combustibili e per i maggiori contributi corrisposti ai produttori nazionali di energia sovvenzionata ai sensi della Legge n. 9/1991;

— gli investimenti in impianti sono ammontati a 7.346,9 miliardi di lire con una riduzione dell'1,5%, quale saldo tra le minori spese per impianti di produzione (271,6 miliardi di lire) e altri impianti (16,3 miliardi di lire) e le maggiori spese per le reti di distribuzione (138,9 miliardi di lire) e per gli impianti di trasmissione (37,3 miliardi di lire);

— le altre attività d'investimento hanno generato liquidità per 1.367,8 miliardi di lire in relazione al rimborso degli oneri sul nucleare e all'incasso della rata di competenza del credito verso INPS per sgravi contributivi pregressi al 1991;

— la riduzione di 762,8 miliardi di lire dell'indebitamento finanziario complessivo è il saldo tra i rimborsi dei prestiti a medio e lungo termine effettuati per 4.190 miliardi di lire e i nuovi finanziamenti acquisiti per 2.879,1 miliardi di lire, nonché la variazione dell'indebitamento a breve per 548,1 miliardi di lire.

Sotto l'**aspetto patrimoniale**, la gestione del 1996 mette in evidenza un miglioramento dei parametri strutturali quale conseguenza dei risultati economico-finanziari realizzati nell'esercizio. Per quanto riguarda il capitale investito, la sua diminuzione (-579,6 miliardi di lire) è connessa essenzialmente alla riduzione delle immobilizzazioni nette derivante dal rimborso del credito per il nucleare e dai maggiori ammortamenti stanziati rispetto agli investimenti, in parte compensata dal minor apporto del capitale circolante. Il patrimonio netto raggiunge il valore di 26.753,5 miliardi di lire, con un

incremento rispetto al 1995 di 3.544,3 miliardi di lire, di cui 3.272,6 miliardi di lire per la constatata insussistenza di un onere fiscale sulla riserva ex lege n. 292/1993. Con la menzionata riduzione di 762,8 miliardi di lire, l'indebitamento finanziario a fine 1996 risulta pari a 34.338,0 miliardi di lire. A questo riguardo è da tener presente il peso che hanno sull'entità dell'indebitamento il credito per il rimborso degli oneri nucleari (3.496,3 miliardi di lire), quello verso l'INPS per gli sgravi contributivi pregressi al 1991 (769,2 miliardi di lire) e quello verso la Cassa Conguaglio (4.344,3 miliardi di lire) per il ritardato adeguamento del sovrapprezzo termico non recuperabile a breve termine. Al netto dei suddetti crediti finanziari l'indebitamento dell'ENEL al 31 dicembre 1996 ammonterebbe a 25.728,2 miliardi di lire.

Nel 1996 la **richiesta di energia elettrica** sulla rete dell'ENEL è stata di 229,9 miliardi di kWh e ha rappresentato l'87,6% della richiesta nazionale, pari a 262,3 miliardi di kWh. Rispetto al 1995 la richiesta sulla rete dell'ENEL ha avuto un incremento dello 0,6%, mentre la richiesta nazionale è aumentata dello 0,5%.

L'energia fatturata dall'ENEL nel 1996 è stata pari a 213,8 miliardi di kWh, con un incremento dell'1% rispetto al 1995.

La **massima richiesta di potenza** sulla rete dell'ENEL si è verificata il 9 dicembre 1996 ed è stata pari a 39.247 MW, con una diminuzione dell'1,3% rispetto al 1995 (39.652 MW).

La **produzione netta destinata al consumo** delle centrali dell'ENEL è stata di 173,1 miliardi di kWh, con una diminuzione dell'1% rispetto al 1995. Essa ha soddisfatto il 75,3% del fabbisogno dell'ENEL; il rimanente 24,7% è stato coperto con importazioni dall'estero e con acquisti da produttori nazionali.

Il **saldo delle importazioni** è stato pari a 37.389 GWh, leggermente inferiore a quello del 1995 (37.427 GWh). Va ancora una volta sottolineato che la notevole entità di questo saldo trova motivazione nella necessità di rispettare contratti pluriennali di fornitura stipulati alla fine degli anni 80, quando la chiusura del nucleare e le difficoltà autorizzative dei nuovi impianti avrebbero potuto condurre a situazioni di carenza di potenza, e nella convenienza economica di effettuare acquisti spot. Sono invece ulteriormente aumentate le **acquisizioni da terzi nazionali**: il saldo è passato dai 16.362 GWh del 1995 ai 19.400 GWh del 1996, in relazione soprattutto alla politica di incentivazione della produzione da fonti rinnovabili o assimilate.

È da sottolineare che il prezzo medio di acquisto di tale produzione è risultato pari a 113 L/kWh, a fronte di un costo medio della produzione termoelettrica dell'ENEL di 85 L/kWh, comprensivo, peraltro, degli oneri di riserva e dei servizi ancillari di rete. Il maggior onere derivante dall'acquisto della produzione incentivata è stato solo parzialmente coperto dalla Cassa Conguaglio; è così aumentato ulteriormente il credito dell'ENEL nei confronti della Cassa stessa, raggiungendo il valore di circa 1.300 miliardi di lire a fine 1996.

Per quanto riguarda l'**esercizio del sistema elettrico**, nel corso dell'anno si sono verificati due soli disservizi di notevole rilevanza con riflessi significativi sull'utenza. Il primo, nell'area territoriale di Cagliari (15 giugno), con intervento del piano di alleggerimento automatico del carico per deficit di produzione; il secondo, nell'area territoriale di Roma (29 dicembre), a seguito di condizioni meteorologiche eccezionali.

Complessivamente l'energia non fornita è stata di circa 650 MWh. Nel 1996 è stato registrato un ulteriore miglioramento della **qualità del servizio** sia per quanto riguarda i rapporti con i clienti sia per quanto riguarda la continuità e regolarità del servizio. In particolare è da sottolineare l'avvio dell'applicazione pratica della "Carta del servizio elettrico" con la quale l'ENEL ha reso noti a tutti i clienti in bassa tensione gli standard di qualità previsti nell'erogazione del servizio elettrico e gli indennizzi che saranno corrisposti nel caso che alcuni di tali standard non vengano rispettati. Il testo della Carta è unico per tutto il territorio nazionale e gli standard sono il più possibile omogenei, con alcune eccezioni per le Zone che hanno caratteristiche territoriali particolari.

La **consistenza del personale** al 31 dicembre 1996 era di 93.879 unità, con un decremento rispetto all'anno precedente di 2.408 unità, pari al 2,5%. Questa diminuzione rappresenta il saldo tra 3.612 cessazioni e 1.204 immissioni.

La consistenza complessiva ha avuto un primo significativo decremento nel mese di luglio (437 unità); successivamente le cessazioni si sono concentrate nel mese di ottobre (1.933 unità), primo mese utile per ottenere benefici contributivi dai nuovi minimi contrattuali.

Alla riduzione della consistenza si è fatto fronte con una sempre maggiore efficienza nell'impiego delle risorse umane e, in particolare, con una opportuna ricollocazione dei dipendenti resisi disponibili in seguito alle ristrutturazioni.

Alla riduzione di personale si è accompagnato un sensibile miglioramento degli **indici di produttività**: al 31 dicembre 1996 i **clienti serviti per dipendente** erano 306, con un aumento del 3,4% rispetto al 1995, e l'**energia elettrica venduta per dipendente** era pari a 2,28 GWh, con un incremento del 3,6% rispetto al 1995.

Per quanto riguarda la **realizzazione di nuovi impianti**, nel 1996 la potenza efficiente lorda degli impianti di generazione ha avuto un incremento complessivo di 1.182,7 MW, di cui 1.155,5 MW in impianti termoelettrici tradizionali, 17 MW in impianti geotermoelettrici e 10,2 MW in impianti idroelettrici.

Nel settore della trasmissione sono entrati in servizio 116 km di linee a 380 kV e stazioni di trasformazione a 380 kV e 220 kV (nuove o potenziate) per un incremento di potenza di trasformazione pari, rispettivamente, a 2.700 MVA e 1.378 MVA.

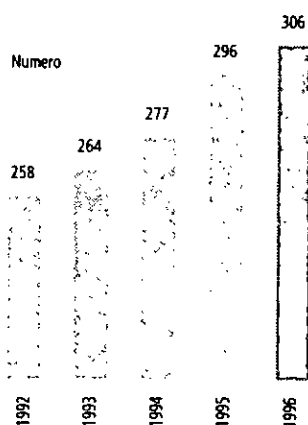
Nel campo della distribuzione sono stati realizzati 734 km di linee ad alta tensione (40-220 kV), 211 cabine primarie AT/MT per una potenza complessiva di 4.782 MVA, 12.645 km di linee in media tensione, 23.874 km di linee in bassa tensione e 19.582 cabine secondarie MT/BT per una potenza complessiva di 1.953 MVA.

Per quanto riguarda gli **impianti in costruzione**, entro il 1997 è prevista l'entrata in servizio della 3ª sezione policombustibile da 660 MW di Montalto di Castro e del secondo modulo, da 350 MW, della centrale a ciclo combinato di Trino Vercellese.

Sempre entro il 1997 è prevista l'entrata in servizio in assetto ripotenziato della sezione 2 di Turbigo Levante, della sezione 2 di Rossano Calabro e della sezione 5 di Termini Imerese.

Il funzionamento in assetto ripotenziato consentirà di utilizzare il gas naturale

Clienti per dipendente



con elevata efficienza, con un risparmio del 15% rispetto all'impiego in impianti convenzionali.

Nel corso del 1997 sono anche previsti i primi completamenti degli interventi di adeguamento ambientale di alcune sezioni termoelettriche delle centrali di Turbigo Levante, Fusina, La Casella, Torrevaldaliga Nord, Torrevaldaliga Sud, Fiume Santo, Sulcis, Brindisi Sud, Rossano Calabro e Termini Imerese.

Per quanto riguarda gli impianti idroelettrici nel 1997 sono previsti l'entrata in servizio dei nuovi impianti di Cordenons (10,3 MW) e di Palazzo Il (46 MW), e il rifacimento del secondo gruppo dell'impianto di Riva del Garda (56 MW).

Nel 1996, l'ENEL ha sottoposto a verifica di compatibilità con i programmi di sviluppo del sistema di produzione le **domande di terzi** relative a progetti per impianti da fonti rinnovabili e assimilate pervenute nel 2° semestre 1995 e nel 1° semestre 1996 nel quadro della Legge n. 9/1991 e del decreto applicativo CIP n. 6/1992. Per entrambi i semestri l'ENEL ha comunicato al Ministero dell'Industria di non poter accettare alcun nuovo impianto, per non dar luogo a eccessiva sovracapacità del parco di produzione.

Complessivamente, a tutto il 1° semestre 1996, sono stati sottoposti a verifica progetti per circa 18.000 MW, a fronte dei quali sono stati accettati impianti per circa 8.000 MW.

Nel corso del 2° semestre 1996 sono pervenute ulteriori domande per circa 1.000 MW.

Anche nel 1996 hanno avuto un ruolo di rilievo le **attività di ricerca** dell'ENEL che hanno lo scopo fondamentale di contribuire, mediante lo sviluppo di soluzioni innovative, alla competitività aziendale per quanto riguarda l'economicità dei processi produttivi, la qualità del servizio reso e il corretto uso della risorsa ambientale. Le attività di ricerca comprendono anche la funzione di osservatorio tecnologico nei settori della produzione, trasmissione, distribuzione e usi finali dell'energia elettrica, nonché in quelli, a rilevante contenuto tecnologico, che possano supportare iniziative di diversificazione del Gruppo ENEL.

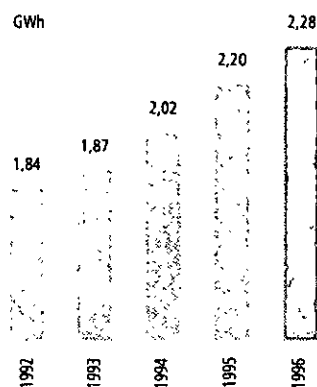
I costi della ricerca nel 1996, inclusi tutti i servizi svolti dalle Società di ricerca CESI, CISE e CONPHOEBUS, sono stati pari a circa 460 miliardi di lire, di cui circa 55 miliardi di lire per investimenti in impianti prototipi o dimostrativi, attrezzature ecc.

Nel 1996 è stato anche registrato un introito di circa 66 miliardi di lire per prestazioni di servizi per terzi, contributi da parte dell'Unione Europea, royalty, attività di consulenza ecc.

Nel campo della **salvaguardia ambientale**, nel 1996 si è registrata una ulteriore riduzione dei valori specifici delle emissioni rispetto all'anno precedente; la diminuzione è stata del 4,8% per l'anidride solforosa, del 2,7% per gli ossidi di azoto e del 10,3% per le polveri.

Per quanto riguarda i **rapporti con gli Enti e le Amministrazioni locali**, è da segnalare la stipula, nel novembre 1996, della Convenzione con il Comune e la Provincia di Brindisi per l'esercizio della centrale termoelettrica di Brindisi Sud. La convenzione, che ha permesso la revoca dell'ordinanza sindacale di sospensione dell'esercizio della centrale, oltre a regolare intese di carattere socio-economico, recepisce interamente gli accordi raggiunti in sede ministeriale per l'esercizio del polo brindisino nel suo complesso. Per contro, in alcuni cantieri d'impianti di generazione e di linee di trasmissione, sussistono ancora difficoltà dovute alle forti opposizioni locali.

**Energia elettrica venduta
per dipendente**



L'ENEL segue con particolare attenzione le iniziative dell'Unione Europea nel settore energetico e svolge un ruolo di rilievo all'interno delle associazioni internazionali di categoria. A questo riguardo è da segnalare che il 19 dicembre 1996 il Parlamento e il Consiglio dell'Unione europea hanno definitivamente approvato il testo della **Direttiva Europea** che fissa le norme comuni per il Mercato Interno dell'Elettricità.

Per il nostro Paese, la Direttiva, una volta recepita, permetterà la coesistenza di un "mercato vincolato", garante degli obblighi di interesse economico generale (programmazione energetica, tariffa unica ecc.), e di un "mercato libero" parallelo, riservato ai "Grandi Utenti" (consumatori "eligibili"), che potranno scegliere il fornitore e negoziare liberamente il prezzo di fornitura. Con l'approvazione del nuovo modello organizzativo dell'ENEL, avvenuta nel febbraio 1996, il **Progetto Unbundling**, iniziato nel maggio 1995 per attuare la separazione contabile e gestionale delle attività di produzione, trasmissione e distribuzione, è entrato nella fase esecutiva.

Le soluzioni adottate per il nuovo assetto dell'ENEL prevedono:

- una struttura centrale (Corporate), con compiti di indirizzo, coordinamento e controllo;
- tre divisioni (Produzione, Trasmissione e Distribuzione) con larga autonomia operativa e gestionale;
- un numero limitato di Strutture di servizio tecnico-gestionali, con il compito di fornire alle unità della Società alcuni servizi fondamentali (Ingegneria e Costruzioni, Telecomunicazioni, Informatica, Ricerca ecc.) su basi competitive per qualità e costi con possibili fornitori esterni.

La nuova struttura è divenuta operativa il 1° gennaio 1997, in modo da avere circa un anno di tempo per la sua messa a punto prima della data limite per l'adozione definitiva fissata dalla Legge istitutiva dell'Autorità di regolazione per l'energia elettrica e il gas (18 novembre 1997).

Il modello organizzativo adottato, che è conforme sia alla normativa europea sia a quella nazionale, risponde all'obiettivo di ottenere una maggiore trasparenza nei rapporti interni e di conseguire una maggiore efficienza mediante la responsabilizzazione di ciascuna unità.

Infine, è da segnalare che nel mese di aprile 1996, dopo otto mesi di trattative, è stato sottoscritto con le Organizzazioni sindacali il rinnovo del **Contratto collettivo di lavoro per i dipendenti del settore elettrico**.

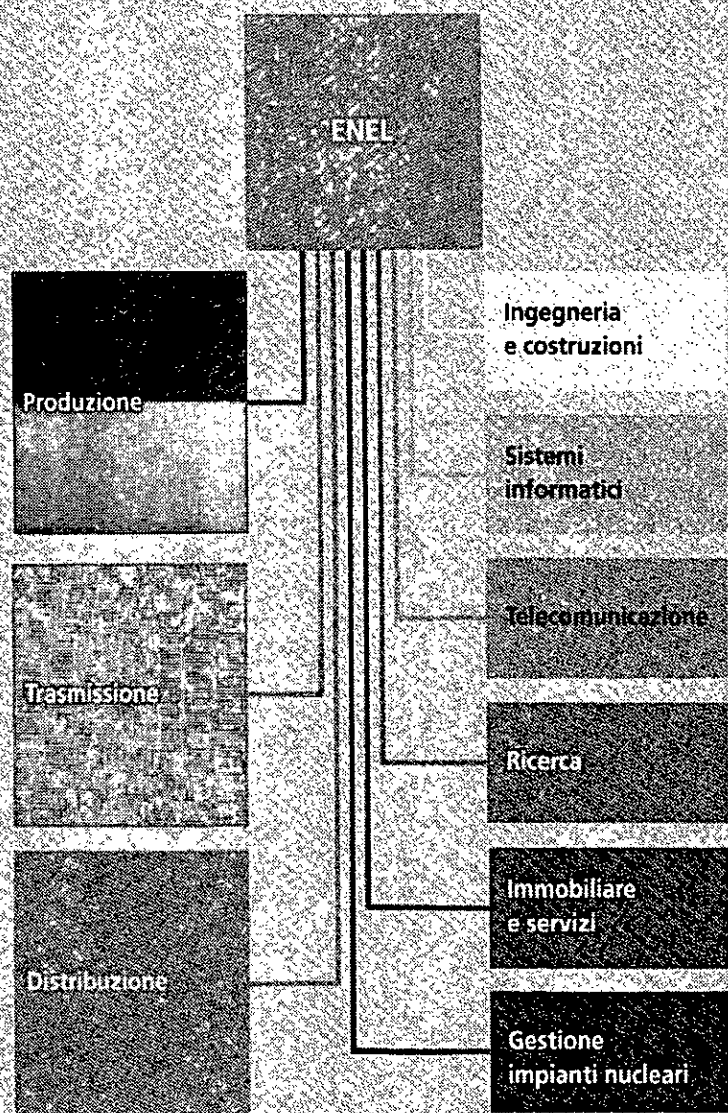
Il nuovo Contratto, che ha durata quadriennale per la parte normativa e biennale per la parte economica, prevede aumenti retributivi coerenti con gli orientamenti di politica dei redditi contenuti nel Protocollo del Governo e delle Parti sociali del 23 luglio 1993. Vengono inoltre introdotte significative innovazioni normative su alcuni istituti contrattuali (orario di lavoro, carriera del personale, riordino del sistema di relazioni sindacali ecc.) finalizzate ad ampliare i margini di flessibilità aziendale nella gestione dei rapporti di lavoro.

Assetto territoriale

	Produzione Idroelettrica:	8 Direzioni territoriali
	Termoelettrica:	11 Direzioni territoriali
	Trasmissione	8 Direzioni territoriali
	Distribuzione	14 Direzioni territoriali



Il nuovo modello organizzativo



Il servizio ai clienti

Le vendite di energia elettrica e lo sviluppo dei clienti

L'energia elettrica venduta dall'ENEL nel 1996 è stata pari a 213.762 milioni di kWh, con un aumento dell'1% rispetto al 1995; il valore molto contenuto di questo incremento è da porre in relazione all'andamento riflessivo dell'economia italiana e, in particolare, alla variazione negativa dell'indice di produzione industriale (-1,7%).

La riduzione del ritmo di sviluppo delle vendite, iniziata nel 2° semestre del 1995 (+2,3% rispetto a +3,8% nel 1° semestre), è proseguita nel 1° semestre del 1996 (+1,6%) e si è ancor più accentuata nel 2° semestre (+0,4%), nel corso del quale si sono registrati anche valori negativi nei mesi di novembre (-0,2%) e dicembre (-0,8%).

Nella **tabella 1** sono riportati i valori dell'energia fatturata dall'ENEL nel 1996 alle diverse categorie di clienti, confrontati con i dati del 1995.

Le vendite per usi domestici hanno avuto una crescita dell'1,1%, più sostenuta di quella del 1995 (0,4%) e analoga a quella degli anni 1993 (1,1%) e 1994 (1%), anche se lontana dai tassi di sviluppo del periodo 1983-92 (3,6%).

Il consumo medio annuo per cliente domestico è stato pari a 2.199 kWh, analogo a quello del 1995 (2.194 kWh), a conferma del raggiungimento di una sostanziale stabilità dei consumi per effetto della maggiore attenzione che le famiglie prestano al contenimento della spesa energetica.

Al riguardo non si può non sottolineare che il livello estremamente basso dei consumi domestici in Italia è dovuto a una struttura tariffaria progressiva che non trova riscontro in nessun altro dei Paesi industrialmente avanzati e che è auspicabile venga totalmente modificata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Le vendite per usi diversi da quello domestico hanno mostrato nel 1996 un cambiamento di tendenza: il comparto fino a 30 kW, dopo i modesti ritmi di crescita degli ultimi anni, ha fatto registrare un aumento del 2,5%; le forniture da 30 a 500 kW hanno avuto un incremento del 2,6%, inferiore ai valori raggiunti negli ultimi due anni; le forniture di maggiori dimensioni (oltre 500 kW) hanno risentito della riduzione dei livelli produttivi e, dopo due anni di considerevoli incrementi, hanno fatto registrare una flessione dell'1,2%.

La **tabella 2** riporta l'andamento delle vendite per settore di utilizzazione.

La variazione negativa della produzione industriale ha determinato una contrazione dei prelievi del comparto pari all'1%. In particolare hanno presentato una flessione dei prelievi la siderurgia (-9,8%), le costruzioni (-7,7%), i mezzi di trasporto (-1,2%), il legno e mobilio (-1,7%), i materiali da costruzione e vetro (-0,9%), le industrie chimiche (-0,8%).

tabella 1

**Energia elettrica fatturata dall'ENEL
per categorie di clienti**

Categorie di clienti	Energia fatturata (GWh)		Variazione %
	1996	1995	
Illuminazione pubblica	4.376,7	4.237,5	+3,3
Usi domestici	49.120,7	48.584,4	+1,1
di cui: — fino a 3 kW	(46.179,8)	(45.724,1)	(+1,0)
— oltre 3 kW	(2.940,9)	(2.860,3)	(+2,8)
Usi in locali e luoghi diversi dalle abitazioni	146.498,7	145.727,5	+0,5
di cui: — fino a 30 kW	(27.946,2)	(27.268,5)	(+2,5)
— da 30 a 500 kW	(40.687,2)	(39.660,6)	(+2,6)
— oltre 500 kW	(77.865,3)	(78.798,4)	(-1,2)
Ferrovie dello Stato (per trazione)	4.892,3	4.654,3	+5,1
A. Energia fatturata alla clientela diretta	204.888,4	203.203,7	+0,8
B. Rivenditori nazionali	8.712,8	8.250,7	+5,6
Totale dell'energia fatturata alla clientela nazionale (A+B)	213.601,2	211.454,4	+1,0
C. Forniture all'estero	161,3	152,4	+5,9
TOTALE (A+B+C)	213.762,5	211.606,8	+1,0

tabella 2

**Energia elettrica fatturata dall'ENEL
ai principali settori utilizzatori**

Settori di utilizzazione	GWh		Variazioni	
	1996	1995	assolute	%
Industria:				
Siderurgiche	13.518	14.994	-1.476	-9,8
Metalli non ferrosi	5.424	5.377	+47	+0,9
Chimiche e affini	10.198	10.279	-81	-0,8
Materiali da costruzione e vetro	11.086	11.185	-99	-0,9
Carta e cartotecnica	5.246	5.164	+82	+1,6
Alimentari	8.563	8.439	+124	+1,5
Meccaniche	15.110	14.801	+309	+2,1
Mezzi di trasporto	3.332	3.373	-41	-1,2
Gomma e materie plastiche	7.270	7.213	+57	+0,8
Tessili, abbigliamento e calzature	9.655	9.627	+28	+0,3
Legno e mobilio	3.233	3.291	-58	-1,7
Costruzioni	965	1.046	-81	-7,7
Energia e acqua	6.458	6.326	+132	+2,1
Altre industrie	648	635	+13	+2,1
Totale Industria	100.706	101.750	-1.044	-1,0
Terziario:				
Trasporti	7.453	7.085	+368	+5,2
Comunicazioni	2.188	2.084	+104	+5,0
Commercio	10.998	10.466	+532	+5,1
Alberghi e pubblici esercizi	6.566	6.299	+267	+4,2
Credito e assicurazioni	1.911	1.903	+8	+0,5
Altri servizi vendibili	7.590	7.248	+342	+4,7
Servizi non vendibili	11.034	10.676	+358	+3,4
Totale terziario	47.740	45.761	+1.979	+4,3
Agricoltura	3.965	3.873	+92	+2,4
Usi domestici (e serv. gen. edifici.)	52.477	51.820	+657	+1,3
TOTALE CLIENTELA DIRETTA	204.888	203.204	+1.684	+0,8

tabella 3

Consistenza dei clienti dell'ENEL

Categorie di clienti	Numero di clienti		Variazioni	
	1994	1995	assolute	%
Illuminazione pubblica	121.233	118.820	+2.413	+2,0
Usi domestici:	22.427.149	22.241.831	+185.318	+0,8
di cui: - fino a 3 kW residenti	(18.023.460)	(17.941.696)	(+81.764)	(+0,5)
- fino a 3 kW non residenti	(3.724.145)	(3.632.504)	(+91.641)	(+2,5)
Totale fino a 3 kW	(21.747.605)	(21.574.200)	(+173.405)	(+0,8)
- oltre 3 kW	(679.544)	(667.631)	(+11.913)	(+1,8)
Usi in locali e luoghi diversi				
dalle abitazioni	6.178.489	6.133.787	+44.702	+0,7
di cui: - fino a 30 kW	(5.976.785)	(5.939.655)	(+37.130)	(+0,6)
- da oltre 30 a 500 kW	(192.720)	(185.382)	(+7.338)	(+4,0)
- oltre 500 kW	(8.984)	(8.750)	(+234)	(+2,7)
Rivenditori nazionali	145	154	-9	-5,8
TOTALE	28.727.016	28.494.592	232.424	+0,8

tabella 4

**Ripartizione delle forniture domestiche
secondo classi di potenza impegnata**

Classi di potenza impegnata	n.	%	n.	%	Variazione %
	al 31.12.1996		al 31.12.1995		
Forniture fino a 3 kW:					
— Residenti					
1,5 kW	761.519	3,4	835.755	3,8	-8,9
3 kW	17.261.941	77,0	17.105.941	76,9	+0,9
Totale	18.023.460	80,4	17.941.696	80,7	+0,5
— Non residenti					
1,5 kW	715.673	3,2	724.036	3,2	-1,2
3 kW	3.008.472	13,4	2.908.468	13,1	+3,4
Totale	3.724.145	16,6	3.632.504	16,3	+2,5
Totale fino a 3 kW	21.747.605	97,0	21.574.200	97,0	+0,8
Forniture oltre 3 kW:					
— 4,5 kW	167.983	0,7	176.882	0,8	-5,0
— 6 kW	443.067	2,0	424.658	1,9	+4,3
— oltre 6 kW	68.494	0,3	66.091	0,3	+3,6
Totale oltre 3 kW	679.544	3,0	667.631	3,0	+1,8
TOTALE	22.427.149	100,0	22.241.831	100,0	+0,8

tabella 5

**Clienti serviti ed energia elettrica
fatturata dall'ENEL***
**Ripartizione per regioni
ed aree geografiche**

* escluse forniture alle F.S. e all'estero.

Regioni e aree geografiche	Numero di clienti	Variazioni		Energia fatturata	
		assolute	%	milioni di kWh	variazione %
	al 31.12.1996	dal 31.12.1995		1996	dal 1995
Piemonte	2.338.500	+3.960	+0,2	18.696,7	+2,2
Valle d'Aosta	111.922	+1.378	+1,2	727,9	-5,9
Liguria	1.179.970	+4.342	+0,4	5.268,7	+3,1
Lombardia	4.122.652	+43.548	+1,1	43.411,4	-0,7
Trentino Alto Adige	271.404	+3.975	+1,5	3.145,4	+2,9
Veneto	2.162.701	+33.600	+1,6	19.854,8	+2,1
Friuli Venezia Giulia	525.391	+4.077	+0,8	6.170,2	-2,0
Emilia Romagna	2.118.385	+23.998	+1,1	17.058,3	+2,6
Italia settentrionale	12.830.925	+118.878	+0,9	114.333,4	+0,9
Toscana	2.057.465	+16.481	+0,8	14.454,8	+1,8
Marche	763.840	+5.338	+0,7	4.797,5	+3,9
Umbria	401.439	+4.466	+1,1	4.790,0	+4,4
Lazio	2.177.982	+12.090	+0,6	15.756,8	+0,2
Italia centrale	5.400.726	+38.375	+0,7	39.799,1	+1,7
Abruzzi	728.110	+7.523	+1,0	4.829,9	+1,6
Molise	194.941	+1.357	+0,7	1.002,4	+3,5
Campania	2.485.597	+21.354	+0,9	13.039,5	+0,8
Puglia	2.061.154	+7.915	+0,4	9.070,3	-0,2
Basilicata	328.459	+2.803	+0,9	1.801,7	+0,1
Calabria	1.131.165	+7.072	+0,6	4.177,5	+0,6
Italia meridionale	6.929.426	+48.024	+0,7	33.921,3	+0,7
Sicilia	2.693.678	+17.744	+0,7	12.108,5	-1,8
Sardegna	872.261	+9.403	+1,1	8.546,6	+2,7
Italia insulare	3.565.939	+27.147	+0,8	20.655,1	+0,0
TOTALE	28.727.016	+232.424	+0,8	208.709,0	+0,9

Hanno invece avuto un andamento positivo, anche se con aumenti molto contenuti, il settore energia e acqua (+2,1%), le industrie meccaniche (+2,1%), l'industria della carta (+1,6%), le industrie alimentari (+1,5%). L'aumento delle vendite nel settore terziario (+4,3%) è stato superiore a quelli registrati negli ultimi anni; i comparti più dinamici sono stati i trasporti (+5,2%), il commercio (+5,1%), le comunicazioni (+5,0%), i servizi (+4,7%). Anche l'agricoltura ha fatto registrare un discreto aumento dei prelievi (+2,4%).

Al 31 dicembre 1996 i **clienti dell'ENEL** ammontavano a 28.727.016, con un aumento rispetto al 1995 di 232.424 unità, pari allo 0,8%. Anche nel 1996 si conferma quindi la tendenza alla flessione dell'incremento dei clienti che ha caratterizzato questi ultimi anni (+0,9% nel 1995, +1,0% nel 1994).

La **tabella 3** riporta la consistenza al 31 dicembre 1996 delle diverse categorie di clienti, confrontata con quella alla fine del 1995, mentre la **tabella 4** riporta la ripartizione delle forniture domestiche secondo le classi di potenza impegnata, confrontata anch'essa con i dati del 1995.

La consistenza dei clienti domestici ha fatto registrare un tasso di crescita dello 0,8%, ancora più contenuto di quello degli ultimi anni.

Nell'ambito delle forniture fino a 3 kW, che costituiscono il 97% del complesso delle forniture domestiche, è proseguita la flessione delle forniture con 1,5 kW di potenza impegnata e l'incremento di quelle con 3 kW di potenza impegnata.

I clienti industriali e commerciali, dopo la stagnazione del 1993, registrano un aumento di consistenza (+0,7%) dello stesso livello di quello dei due anni precedenti. In particolare i clienti con potenza fra 30 e 500 kW (+4,0%) e oltre 500 kW (+2,7%) registrano una dinamica superiore ai clienti di piccole dimensioni (+0,6% per la categoria fino a 30 kW).

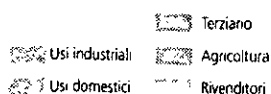
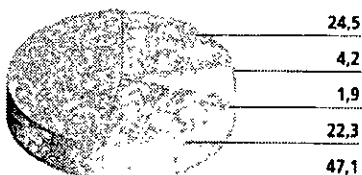
Nella **tabella 5** sono riportati i dati sintetici relativi ai clienti e all'energia venduta nel 1996, confrontati con gli analoghi dati del 1995, suddivisi per regioni e per aree geografiche.

Clienti dell'ENEL

(ripartizione per categorie)



Energia elettrica fatturata per categoria di clienti



I rapporti con i clienti e la qualità del servizio

Nel corso del 1996 è proseguito l'impegno dell'ENEL per migliorare ulteriormente la qualità del servizio fornito ai clienti.

Dal punto di vista tecnico, l'adozione di provvedimenti di carattere organizzativo e gli interventi di automazione degli impianti hanno avuto significativi riscontri positivi. In particolare, mentre il numero medio delle interruzioni accidentali per cliente (sia in media sia in bassa tensione) è risultato analogo a quello del 1995, la durata media delle interruzioni per cliente è diminuita di oltre il 10%, sia per i clienti in media tensione sia per quelli in bassa tensione.

Con la "Carta del servizio elettrico", adottata in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 settembre 1995, l'ENEL ha reso noti a tutti i clienti in bassa tensione (sia in abitazioni sia in locali diversi dalle abitazioni) i principi fondamentali e le condizioni sulla base dei quali viene erogato il servizio elettrico. In particolare nella Carta vengono indicati gli standard di qualità che l'ENEL si impegna a rispettare e l'indennizzo corrisposto al cliente per il mancato rispetto di alcuni standard.

Il testo della Carta è unico per tutto il territorio nazionale e gli standard sono