

7. - La qualità del servizio

La normativa sui principi da osservare nella erogazione dei servizi pubblici, che ha preso le mosse dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla previsione di cui all'art. 2 della legge 11 luglio 1995 n. 273, per le imprese elettriche ha trovato specifica regolamentazione nel D.P.C.M. 18 settembre 1995, recante uno "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico".

Secondo tale schema, principi fondamentali del servizio elettrico sono:

- l'eguaglianza e l'imparzialità di trattamento degli utenti;
- la continuità e regolarità del servizio, che costituisce impegno prioritario per le aziende;
- il perseguimento dell'obiettivo di progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio;
- la particolare cura del rapporto con l'utenza, in termini di partecipazione e informazione, cortesia, chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Quanto agli indicatori qualitativi e quantitativi, generali e specifici, degli *standards* di qualità del servizio, lo Schema non ne determina i valori, essendo stato ritenuto opportuno - nella fase di introduzione della Carta - lasciarli all'autonomia dei soggetti erogatori, ma si limita ad individuarli nei seguenti:

- tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente (tempo di preventivazione, di allacciamento, di attivazione della fornitura, ecc.);
- accessibilità al servizio (tempo di apertura degli sportelli al pubblico, forme e modalità di pagamento, informazioni agli utenti, risposta a richieste e reclami);
- gestione del rapporto contrattuale (fatturazione, situazioni di morosità, ecc.);
- interruzioni accidentali (indicazione del numero medio annuo per utente di interruzioni superiori ai 3 minuti e della durata media o massima della interruzione);
- sospensione programmata del servizio (indicazione della frequenza, dei tempi di preavviso e della durata delle sospensioni).

Lo Schema prevede inoltre che le aziende effettuino rilevazioni per valutare il grado di soddisfazione degli utenti e dispongano rimborsi forfettari, su richiesta dell'utente, per il mancato rispetto di almeno 4 degli indicatori specifici.

L'ENEL, anche in ottemperanza a quanto stabilito in proposito dall'art. 17 della convenzione di concessione, ha dato attuazione alla normativa sopra descritta, adottando una propria "Carta del servizio elettrico" (CSE) e procedendo alla sua attuazione a partire dal gennaio 1996.

Secondo quanto precisato dalla Società nella relazione al bilancio 1997, *"sia in media, sia in bassa tensione il numero medio delle interruzioni accidentali per cliente è diminuito di oltre il 5% e la durata media totale delle interruzioni per cliente è diminuita di circa il 15%"* rispetto al 1996; inoltre *"gli indicatori sono stati rispettati nel 99,5% dei casi (nel 99,7% dei casi per quanto riguarda i quattro indicatori impegnativi), con un miglioramento rispetto al valore del 1996, pari al 98,1% (98,7% per i quattro indicatori impegnativi)"*.

Su richiesta istruttoria della Corte, il Direttore generale della Società ha fornito dati più articolati (non perfettamente collimanti con quelli di sintesi della relazione), precisando che *"il leggero incremento del numero di interruzioni nel centro-sud è apparente, in quanto ascrivibile all'adozione di più precisi sistemi di rilevazione automatici"*.

	Numero interruzioni per utente			Durata media della singola interruzione (min)		
	standard medio Carta del servizio	risultato medio 1996	risultato medio 1997	standard medio Carta del servizio	risultato medio 1996	risultato medio 1997
nord	6,9	3,3	2,6	97	44	43
centro	6,8	5,1	5,5	101	65	43
sud	8,7	5,6	5,7	117	69	51
ENEL	7,5	4,4	4,3	106	57	45

Sono stati anche riportati alcuni dati riferiti alla qualità del servizio di altri Paesi europei per l'anno 1996, con l'avvertenza che il raffronto ha significato meramente indicativo, poichè i criteri di rilevazione ed aggregazione non sono univoci a livello internazionale.

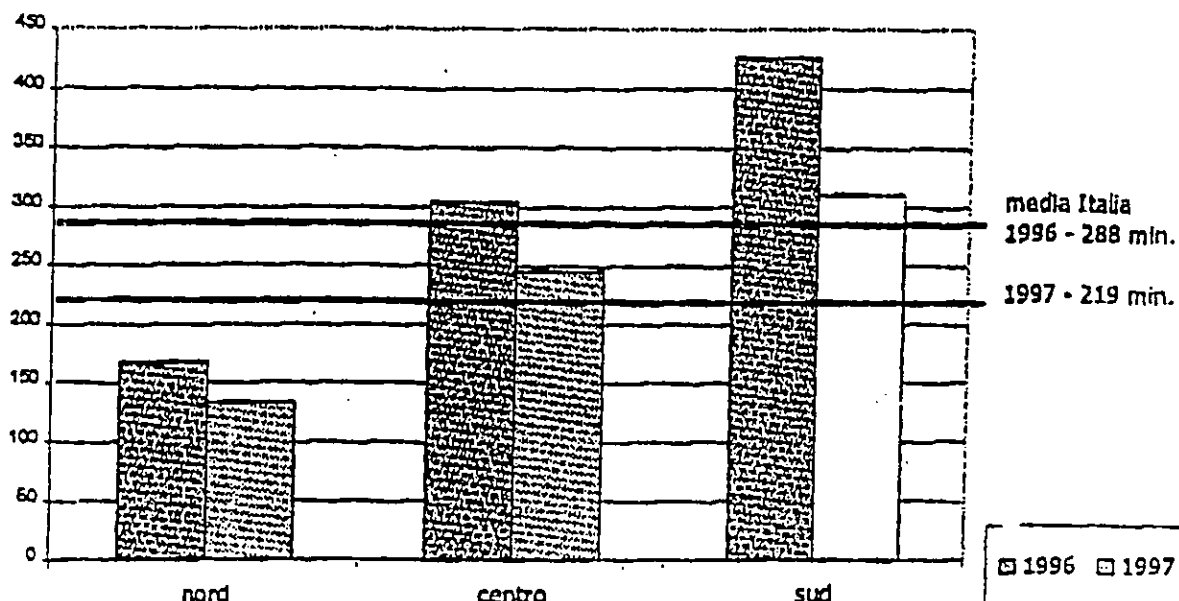
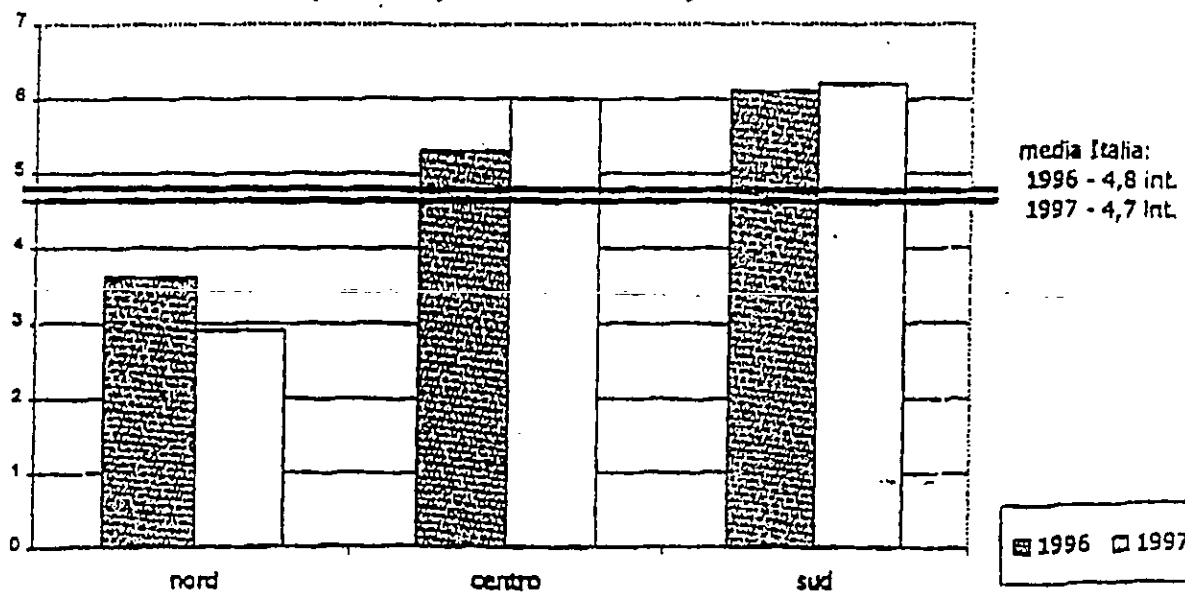
	N. interruzioni per utente	Durata singola interruzione (min.)
- Germania (RWE)	0,3	45,6
- Regno Unito	0,8	86,5
- Norvegia	0,9	50,7
- Francia	2,0	33,8
- Spagna	4,4	38,4

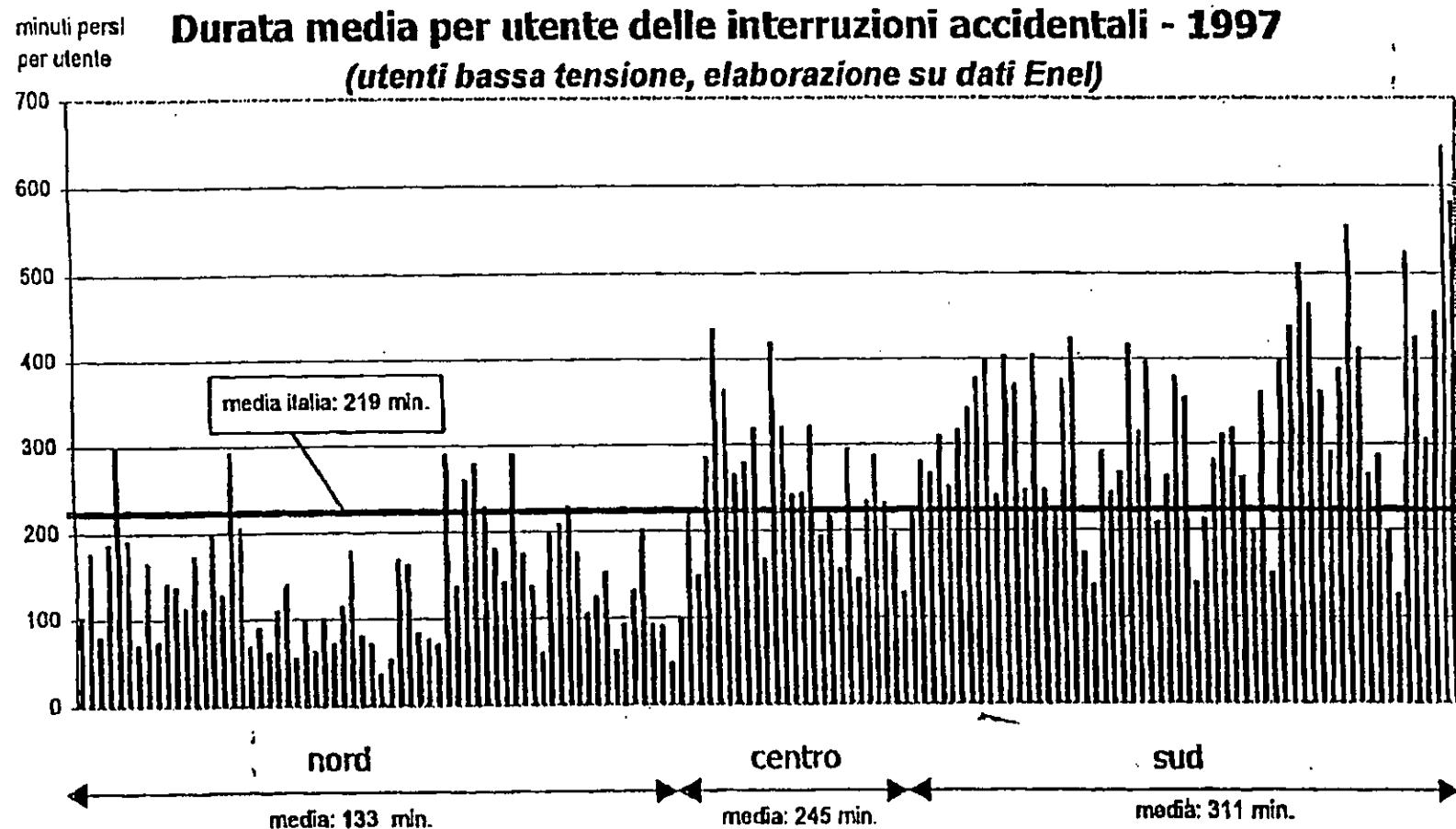
Per la verità, anche i confronti sulla qualità del servizio fra aziende elettriche in Italia non sembrano al momento possibili, proprio perchè mancano sinora - per gli indicatori essenziali - metodologie uniformi nella definizione degli eventi, nella rilevazione dei dati, nei criteri di misurazione.

Per tale motivo l'ENEL ha contestato i risultati della "indagine annuale sulla qualità dei servizi" svolta dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, relativa al 1997 e resa nota nel gennaio 1999, nella quale sono stati comparati dati forniti dall'ENEL stesso, dalle principali aziende municipalizzate e dagli altri distributori di energia elettrica in Italia.

Vi è anche da osservare che i dati ENEL riportati nell'indagine dell'Autorità (v. successive tabelle) non coincidono del tutto con quelli dei documenti pervenuti alla Corte; e ciò costituisce ulteriore testimonianza sia delle oggettive difficoltà che si incontrano nel rilevare le informazioni necessarie a elaborare gli indicatori di qualità, sia della limitata attendibilità di ogni valutazione che si intenda trarre sulla base di dati rilevati secondo metodi di misurazione autonomamente determinati da ciascuna azienda e non omogenei.

Il problema dovrebbe trovare adeguata soluzione in sede di attuazione della norma di cui all'art. 2, 12° comma, lett. h), della legge n. 481/1995, ai sensi del quale spetta all'Autorità definire *"i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente"*. Risulta in effetti che l'Autorità ha avviato la propria iniziativa al riguardo, con la collaborazione dei principali soggetti interessati, onde uniformare definizioni di riferimento, indicatori di continuità del servizio, di fornitura dell'energia elettrica, livelli specifici e generali di qualità.

**Durata media per utente delle Interruzioni accidentali:
variazioni 1996-1997****(utenti BT, dati forniti da Enel)**Minuti persi
per utente**Frequenza media per utente delle Interruzioni accidentali:
variazioni 1996-1997****(utenti BT, dati forniti da Enel)**numero
Interruzioni



Ogni barra verticale corrisponde a una delle 147 zone di distribuzione dell'Enel. I dati si riferiscono al valore medio ponderato tra aree urbane, semlurbane e rurali.

FREQUENZA DELLE INTERRUZIONI ACCIDENTALI LUNGHE: ENEL
NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER UTENTE

	TUTTO IL TERRITORIO	AREA RURALE	AREA SEMIURBANA	AREA URBANA
Piemonte	3,3	4,3	2,0	2,0
Valle d'Aosta	2,1	2,4	-	0,8
Liguria	3,4	5,6	1,8	2,0
Lombardia	2,1	2,6	1,6	1,4
Veneto	3,0	3,7	2,6	1,5
Trentino	4,4	4,9	2,6	1,4
Friuli	2,6	3,2	1,9	0,9
Emilia Romagna	3,8	5,4	2,7	1,7
Toscana	5,7	8,6	4,1	3,3
Umbria	5,4	6,0	6,7	3,7
Marche	5,3	7,1	4,2	2,9
Lazio	6,8	9,5	8,1	4,0
Campania	5,4	8,5	5,0	3,0
Abruzzo	7,0	7,6	6,4	5,6
Molise	5,3	6,0	3,9	2,7
Puglia	5,1	9,5	3,6	2,8
Basilicata	3,7	4,4	1,6	1,4
Calabria	6,0	7,3	4,5	2,3
Sardegna	9,5	13,2	6,6	3,8
Sicilia	7,0	10,5	5,3	4,5
Italia	4,7	6,3	3,9	2,8
NORD	2,9	3,9	2,0	1,6
CENTRO	6,0	8,4	6,3	3,6
SUD	6,2	9,0	4,7	3,5

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti.
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti.
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti.
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali.

**DURATA DELLE INTERRUZIONI ACCIDENTALI LUNGHE: ENEL
MINUTI PERSI PER UTENTE**

	TUTTO IL TERRITORIO	AREA RURALE	AREA SEMIURBANA	AREA URBANA
Piemonte	172	247	89	63
Valle d'Aosta	106	122	-	33
Liguria	191	353	72	91
Lombardia	90	114	69	61
Veneto	126	160	100	51
Trentino	191	213	76	67
Friuli	126	158	86	28
Emilia Romagna	145	206	101	68
Toscana	201	292	141	133
Umbria	276	321	292	186
Marche	246	329	192	143
Lazio	280	380	317	188
Campania	269	408	252	162
Abruzzo	302	353	250	189
Molise	374	461	162	124
Puglia	235	447	146	137
Basilicata	327	407	90	89
Calabria	319	390	241	123
Sardegna	426	560	273	238
Sicilia	364	571	269	206
Italia	219	299	170	129
NORD	133	183	83	65
CENTRO	245	330	244	161
SUD	311	460	220	173

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti.
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti.
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti.
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali.

Alla luce dei dati e delle altre informazioni acquisite può comunque ragionevolmente affermarsi che la qualità del servizio fornito dall'ENEL nel 1997 è nel complesso migliorata rispetto all'anno precedente, attestandosi su livelli prossimi o - per taluni indicatori - largamente superiori agli *standards* fissati dalla CSE.

In tale quadro si inseriscono varie iniziative mirate ad agevolare il rapporto con la clientela: il "Sistema integrato di ascolto del cliente" (attivato in via sperimentale per conoscere giudizi sulla "qualità attesa" e sulla "qualità percepita" del servizio erogato), la Nuova Bolletta (più semplice e chiara nel linguaggio e nei contenuti, frutto di uno studio multidisciplinare effettuato con l'apporto di autorevoli esperti esterni), il servizio "Contowatt" (per il pagamento delle bollette tramite c/c bancario o postale e studiato in modo da eliminare i rischi di distacco della fornitura in caso di errori o ritardi nello scambio di informazioni tra banche ed ENEL).

Non mancano, tuttavia, motivi di perplessità e riserve.

Innanzitutto, sembra riferibile anche all'ENEL l'osservazione formulata in via generale dall'Autorità circa il livello eccessivamente "prudenziale" fissato per gli *standards* dei vari indicatori; appare quindi incerto il reale significato da attribuire alle esigue percentuali dei casi "*fuori standard*" o ai valori (per le interruzioni del servizio) notevolmente inferiori a quelli dichiarati nella CSE.

Resta poi molto alta la differenza tra le varie aree del Paese per quanto concerne, in particolare, frequenza e durata delle interruzioni accidentali del servizio: secondo i dati forniti dall'ENEL alla Corte, al sud il numero medio di interruzioni per cliente è più del doppio di quello al nord e la durata media delle singole interruzioni è superiore di quasi il 20%; secondo i dati riportati nell'indagine dell'Autorità la durata complessiva delle interruzioni per cliente è di 133 minuti l'anno al nord e di 311 minuti al sud.

Infine, va considerato ampiamente inefficace l'attuale meccanismo dei rimborsi, che, essendo basato sulla richiesta del cliente, sconta le conseguenze di una insufficiente conoscenza della esistenza stessa e dei contenuti della CSE, in aggiunta agli usuali fenomeni di inerzia e di rassegnazione del soggetto "debole" del rapporto contrattuale. Nel 1997, su 5.289 casi di mancato rispetto degli *standards* soggetti a rimborso per cause imputabili all'esercente, le richieste di rimborso sono state solamente 6 e quelle accettate 2 per un importo di 100.000 lire (dati tratti dall'indagine dell'Autorità).

In presenza di tali risultati, è evidente che solo la previsione di rimborsi automatici può rendere effettivo il diritto del cliente a vedersi indennizzato per il mancato rispetto di tempi e condizioni indicati nella CSE.

Conclusivamente sul punto, appare necessario che l'ENEL, anche nella prospettiva della ormai avviata liberalizzazione del mercato elettrico, moltiplichi il proprio impegno per un continuo miglioramento del servizio e per un suo armonico sviluppo su tutto il territorio nazionale. Inoltre i pesanti disservizi, verificatisi in talune contingenze e soprattutto in coincidenza con calamità naturali, che stampa ed opinione pubblica tendono ad imputare alla politica di contenimento dei costi attuata dall'ENEL (riduzione degli investimenti, delle scorte, del personale; frequente ricorso a terzi per lavori di manutenzione), debbono indurre la Società a perseguire sempre più il giusto equilibrio fra le esigenze del bilancio e quelle dell'efficienza e della qualità del servizio, attraverso l'ottimale impiego delle risorse e la razionalizzazione dell'assetto organizzativo, ma anche un adeguato volume di investimenti in nuovi impianti ad elevata tecnologia ed in accurate opere di manutenzione degli impianti esistenti.

8. - Il sistema dei controlli

8.1 - Il Collegio sindacale

Nel 1997 il Collegio, in assolvimento dei compiti ascritti dal codice civile, ha tenuto n. 11 riunioni, effettuando il riscontro delle scritture contabili, delle consistenze di cassa, dei molteplici adempimenti tributari e previdenziali. Ha altresì tenuto incontri con i rappresentanti della Società incaricata della revisione contabile e della certificazione del bilancio, che hanno fornito chiarimenti sulle prospettazioni contabili di alcune partite.

In vista della predisposizione della relazione sul bilancio d'esercizio, ha proceduto all'esame analitico di diverse poste del bilancio stesso; in corso d'esercizio ha esaminato singole operazioni ed aspetti della gestione e le determinazioni assunte dall'Amministratore delegato.

Particolare attenzione è stata dedicata dal Collegio alle informative periodiche trasmesse dalla Direzione Auditing al Consiglio di amministrazione (v. *infra*, par. 8.3), nonché a taluni dei rapporti elaborati dalla Direzione stessa in esito alle indagini svolte.

Con riguardo all'attività svolta dal Collegio sindacale nel periodo in esame, va osservato che la stessa è venuta adeguandosi alle raccomandazioni rivolte dalla CONSOB, con nota del 20 febbraio 1997, ai Consigli di amministrazione ed ai Collegi sindacali delle società con titoli negoziati nei mercati regolamentati.

L'intervento della Commissione, consonante con le indicazioni della legge 6 febbraio 1996 n. 52 (recante delega al Governo per l'attuazione delle direttive CEE 93/6 e 93/22), intende suggerire *"comportamenti ritenuti idonei in particolari circostanze a consentire che l'azione di controllo di detti organi e soggetti persegua la massima efficacia e trasparenza nell'ottica della tutela dei patrimoni sociali e delle minoranze azionarie"*.

Con particolare riferimento alla funzione del Collegio sindacale, ed anche nella prospettiva di una riforma che attribuisca in via esclusiva alle società di revisione i compiti di controllo sulla contabilità, la Commissione ribadisce la centralità dei controlli sull'amministrazione (in specie di Gruppi societari) e, al fine di rendere contezza di tali controlli, fornisce

raccomandazioni in ordine ai contenuti delle relazioni sul bilancio d'esercizio e sulla relazione semestrale.

Anche se il provvedimento di attuazione della delega (il D.Lvo 24 febbraio 1998 n. 58, c.d. "decreto Draghi") riguarda - per la parte che qui interessa - le società con azioni quotate in mercati regolamentati, e quindi non è al momento applicabile all'ENEL, si segnala l'esigenza che gli organi della Società, ed in particolare il Collegio sindacale, si uniformino pienamente alle raccomandazioni della CONSOB, che acquisteranno ulteriore pregnanza una volta che sarà completato il processo di trasformazione dell'ENEL in holding industriale.

8.2 - La funzione di programmazione e controllo

Nell'ambito della nuova organizzazione societaria, le funzioni di controllo interno sono affidate a due distinte unità di Corporate: la Direzione programmazione e controllo, costituita nel giugno 1997, e la Direzione Auditing, riordinata con nota organizzativa del Direttore generale del 3 aprile 1997.

La prima è stata strutturata con una posizione di *reporting* delegata al coordinamento del processo di *budget*, alla formulazione del *budget* aziendale e al relativo controllo, previo consolidamento delle informazioni ed analisi pervenute dalle Divisioni e dalle Strutture di servizio, nonché con quattro posizioni di controllo di aree, delegate al controllo di gestione delle unità di competenza.

La principale attività svolta nel 1997 è stata quella di formulazione, a seguito della emissione degli orientamenti di gestione per il *budget* 1998, delle linee guida generali, della modulistica e dei principali *input* per la presentazione dei *budget* da parte delle Divisioni e delle Strutture di servizio; ognuna di queste è stata incaricata di predisporre un proprio *budget*, corredato di conto economico e stato patrimoniale, regolando i rapporti *intracompany* tramite prezzi di trasferimento per l'energia e contratti di servizio per tutte le altre prestazioni fornite alle varie Unità dalle Strutture.

L'applicazione di tali modalità permettono di rendere più trasparenti sistemi e criteri di separazione (*unbundling*) contabili e gestionali, nonché di

promuovere in ogni macrostruttura l'autonoma gestione di iniziative e di attività finalizzate al miglioramento del proprio "utile di responsabilità", al contenimento del fabbisogno di capitale e al raggiungimento di *standards* della qualità dei servizi forniti sia internamente che esternamente al Gruppo.

Sulla base del consolidamento di tali *budget*, è stato formulato il *budget* aziendale, la cui successiva mensilizzazione ha consentito di attivare, nel corso del 1998, i controlli mensili degli scostamenti.

Oltre al periodico monitoraggio dei risultati, i principali obiettivi del controllo di gestione per il 1998 sono stati individuati:

- nell'accelerare il processo di divisionalizzazione e societarizzazione, con introduzione della contabilizzazione in base agli ordini e della contabilità per commessa;
- nel supportare il *business* migliorando l'efficienza complessiva mediante: il riallineamento della redditività delle unità operative con azioni di *benchmarking* interno; la revisione delle modalità di gestione, con un più spinto ricorso all'*outsourcing*; la definizione di piani di razionalizzazione delle attività (investimenti).

8.3 - La funzione di auditing

Il sistema di controllo interno dell'ENEL è preordinato alla verifica delle attività svolte e alla identificazione delle eventuali azioni correttive. Esso mira, in particolare:

- a garantire la conformità degli adempimenti operativi alle normative e alle direttive in essere, ponendo speciale attenzione a quelle che regolano i flussi di denaro e l'impiego di risorse dell'impresa e garantendo la salvaguardia del patrimonio aziendale;
- ad accertare l'efficacia (grado di raggiungimento degli obiettivi, anche in termini di qualità), l'efficienza (costo unitario del prodotto ottenuto), l'economicità (costo unitario delle risorse impiegate) di ogni processo aziendale;
- a verificare l'adeguatezza dei metodi di controllo in essere e l'accuratezza, tempestività ed affidabilità delle informazioni utili per la gestione.

Componenti del sistema sono i controlli esercitati in linea gerarchica (controlli di linea) ed i controlli fuori linea (*auditing*), che integrano i primi e consistono in controlli di conformità (*compliance auditing*), relativi alle verifiche contabili-amministrative (*financial auditing*), agli accertamenti per la salvaguardia del patrimonio aziendale e la difesa dalle frodi e da comportamenti dannosi di dipendenti, ed in controlli dei processi (*operational auditing*).

L'attività di *auditing* è finalizzata alla riduzione delle situazioni di rischio nelle quali è maggiormente possibile, a seguito di comportamenti non corretti e/o di strutturazioni non ottimali di processi aziendali, il verificarsi di un danno economico per l'impresa, diretto (per aumento dei costi e/o riduzione di entrate o per diminuzione del patrimonio) o indiretto (come effetto del peggioramento del servizio e, quindi, del grado di soddisfazione del cliente finale).

La funzione di *auditing* comprende anche la verifica (sistematica o su specifico mandato) dei risultati delle azioni correttive poste in essere dalla struttura a seguito dei rilievi di conformità o dei suggerimenti di miglioramento scaturiti nel corso di precedenti verifiche (azione di *follow-up*). E' responsabilità del Direttore generale, quale Presidente del "Comitato auditing" (organismo interdirezionale con la missione di esercitare un'azione di indirizzo, supervisione e controllo dell'attività di *auditing* in ambito aziendale), fare il punto periodicamente sulla effettiva esecuzione, da parte della Struttura visitata, delle disposte azioni correttive e sui risultati ottenuti.

Ogni sei mesi la "Direzione auditing" prepara un documento di sintesi delle attività svolte nel periodo, inviandolo al Direttore generale per la successiva presentazione al Consiglio di amministrazione e la trasmissione agli organi di controllo (Collegio sindacale e Magistrato delegato della Corte dei conti), rispetto ai quali la Direzione esercita anche funzione di supporto.

Nel corso del 1997 sono state svolte 26 azioni di "Operational auditing" e hanno formato oggetto di "Financial auditing" 224 unità, su complessive 426 unità visitabili, e n. 1.849 programmi di lavoro, corrispondenti ciascuno a una serie di "punti di controllo", scelti sulla base di un'analisi del rischio connesso alla probabilità di eventi o condizioni capaci di provocare perdite di valore o danni per l'Azienda. Nell'ambito dei programmi verificati sono state individuate n. 965 "eccezioni significative" (inosservanza di procedure e normative, comportamenti illeciti) e sono state evidenziate, quali aree aziendali maggiormente a rischio, le gestioni relative a crediti verso utenti, attività

commerciali, magazzini, appalti ed altre attività tecniche; comunicazioni di *follow-up*, sulle misure correttive intraprese, sono state effettuate dal 94% delle unità interessate.

Per quanto riguarda le indagini di "Operational auditing", si ritiene di far menzione di tre casi specifici, di particolare rilevanza e che hanno dato luogo a significativi interventi degli Organi di amministrazione e di controllo.

Attività della Direzione relazioni pubbliche e comunicazione (DDC) nel periodo 1995/96

L'indagine, condotta dall'Auditing su diretta richiesta dell'Amministratore delegato, aveva evidenziato gravissime disfunzioni, sistematica inosservanza di normative interne, comportamenti in antitesi con i canoni di buona gestione: azioni di commercializzazione spesso dedicate ad argomenti del tutto estranei all'oggetto sociale dell'ENEL e non consentite dalle norme statutarie; costi unitari dei prodotti e tariffe per prestazioni professionali di gran lunga più elevati rispetto alle normali quotazioni di mercato ed accettati in assenza di qualsiasi analisi di congruità dei prezzi; lavori eseguiti più volte per inseguire continui miglioramenti tecnologici; ingenti spese sostenute per lo sviluppo di competenze specifiche di personale non dipendente dall'ENEL; mancata inventariazione di apparecchiature e loro conservazione in locali non di proprietà ENEL, con rischio di distrazione o sottrazione delle medesime.

Nella riunione di Consiglio di amministrazione del 24 ottobre 1997 veniva data notizia, a seguito anche di interventi svolti dal Collegio sindacale, delle decisioni ed iniziative assunte in relazione a quanto emerso dall'indagine: completa revisione della struttura dell'Unità interessata; nomina di un nuovo responsabile ed ampio avvicendamento degli altri dirigenti; recesso dai contratti ancora in corso, con pagamento limitato alla sola quota di prestazioni effettivamente svolte ed acquisizione dei materiali e dei prodotti realizzati. Veniva peraltro precisato che non era stato possibile accertare specifici danni a carico della Società, anche per la particolare natura delle attività in questione, nè irrogare eventuali sanzioni disciplinari per la difficoltà di individuare puntuali responsabilità oltre quella del Direttore dell'Unità, nel frattempo collocatosi in quiescenza.

Il Magistrato della Corte delegato al controllo, ritenendo che i fatti emersi non potessero non aver procurato danni patrimoniali alla Società, prospettava l'opportunità (con nota istruttoria del 4 dicembre 1997) che *"venisse richiesta alle competenti strutture interne una perizia tecnico-legale volta a far emergere, al di là di ogni ragionevole dubbio, l'inesistenza di danni patrimoniali risarcibili da parte dei responsabili a norma delle leggi civilistiche, ovvero ad accertare e quantificare i danni subiti dalla Società per effetto dei denunciati comportamenti"*, in modo da far luogo, a cura dei competenti organi societari, alle azioni di recupero previste dal codice civile.

Il suggerimento del Magistrato è stato accolto dal Consiglio di amministrazione (riunione del 22 dicembre 1997).

La Commissione all'uopo costituita ha rassegnato le proprie conclusioni nel luglio 1998, evidenziando che, sulla base delle analisi e degli accertamenti compiuti, il maggior onere sostenuto dall'ENEL per le attività della DDC nel periodo di esame, rispetto ai prezzi di mercato, può stimarsi fra i 50 ed i 64 miliardi su un importo globale di spesa di circa 150 miliardi.

A seguito di ciò, la Società ha fatto conoscere (riunioni del Consiglio di amministrazione del 24 luglio e del 30 ottobre 1998) di aver proceduto alla individuazione dei dirigenti responsabili dell'assegnazione dei contratti in questione e di aver dato incarico ad un collegio di legali di predisporre le azioni da promuovere nei loro confronti sia sul piano disciplinare che dinanzi ai competenti organi giudiziari (esposto alla Procura della Repubblica, azione civile per il risarcimento dei danni).

Appalti nazionali per lavori di coibentazione, ponteggio e smaltimento amianto nel periodo 1991/1997

L'indagine, anche questa svolta su richiesta dell'Amministratore delegato, poneva in evidenza come le modalità di assegnazione e di esecuzione di tali appalti (mediante contratto unico nazionale anzichè contratti regionali, come in precedenza) avevano determinato maggiori oneri a carico dell'ENEL per importi relevantissimi, che il rapporto dell'Auditing riteneva di poter stimare in circa 150 miliardi.

Esaminato tale rapporto, il Magistrato delegato al controllo, chiedeva di conoscere quali misure correttive fossero state adottate e quali interventi svolti

per l'accertamento ed il perseguimento delle eventuali responsabilità (note del 30 ottobre e del 9 dicembre 1998).

Chiarimenti al riguardo sono stati forniti dall'Amministratore delegato (note del 20 novembre 1998 e del 13 gennaio 1999) e nella riunione del Consiglio di amministrazione del 20 novembre 1998; è stato così precisato che, a valle della indagine dell'Auditing, erano stati disposti adeguati interventi correttivi sul piano gestionale (risoluzione dei contratti in essere; sospensione dell'espletamento della nuova gara nazionale in corso; assegnazione dei lavori mediante nuove gare a carattere regionale con un ribasso dei prezzi - rispetto ai valori precedenti - di circa il 20%), mentre non si era ritenuto possibile procedere nei confronti dei dirigenti responsabili con eventuali azioni in sede disciplinare, civile o penale, non essendo emersi, dalle ulteriori indagini svolte da un'apposita commissione, elementi certi di prova sui quali fondare le azioni medesime.

Vendita e successivo affitto di mezzi per trasporti eccezionali

L'indagine, svolta su incarico del Direttore generale ed avente ad oggetto i criteri seguiti nella cessione a terzi di carri ferroviari adibiti a trasporti eccezionali in dotazione all'autoparco del compartimento di Venezia, aveva evidenziato che la vendita era avvenuta a prezzi particolarmente bassi e comunque non adeguati all'effettivo stato di conservazione dei carri, nè al reddito presunto che l'acquirente avrebbe potuto ricavare dal loro affitto negli anni successivi; e che in seguito gli stessi carri erano stati ancora utilizzati dall'ENEL con contratti di affitto che avevano assicurato al nuovo proprietario elevati ricavi, anche in forza di un accordo-quadro con clausola di fatturato garantito, che riduceva la flessibilità e la convenienza dell'operazione di *outsourcing*.

Alla richiesta di notizie sugli eventuali provvedimenti adottati al riguardo, rivolta dal Magistrato delegato al controllo con la già citata nota del 30 ottobre 1998, è stato precisato (nota del 29 gennaio 1999) che la Commissione di verifica all'uopo istituita aveva stimato in circa 600/700 milioni il danno subito dall'ENEL per la vicenda in questione e che era stato dato incarico ad un collegio di legali di esaminare gli elementi acquisiti onde promuovere azioni di risarcimento, sia in sede giudiziale che extra-giudiziale,