

PROTOCOLLO CONFINDUSTRIA – ENEL

Confindustria, Confederazione generale dell'industria italiana con sede in Viale dell'Astronomia, 30 – 00144 Roma rappresentata dal suo Presidente, Vincenzo Boccia

ed

Enel S.p.A., di seguito denominata "Enel", con sede legale in Roma, Viale Regina Margherita 137, rappresentata dal Direttore della Country Italia Carlo Tamburi

considerato che

- Enel – operatore energetico a livello nazionale e internazionale – attivo nella produzione e distribuzione di energia elettrica, nonché nella vendita di energia elettrica e gas alle grandi aziende, alle utenze business e a quelle residenziali, è associato a Confindustria;
- Confindustria è la principale associazione italiana di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi ed è presente sull'intero territorio provinciale con aziende che svolgono un'importante funzione economica ed occupazionale. L'Associazione rappresenta altresì le imprese e i loro valori presso le Istituzioni, a tutti i livelli, per contribuire al benessere e al progresso della società.

riconosciuto che

- il comparto energia rappresenta un tema di rilevanza strategica, dove le istanze economiche e di sviluppo industriale si intrecciano fortemente con quelle della sicurezza e della tutela ambientale;
- la continuità della fornitura e la qualità della tensione dell'energia elettrica rivestono un'importanza crescente per tutti i clienti finali ed in particolare per le aziende che adottano strumenti e criteri produttivi sempre più sofisticati e sensibili;

- Il miglioramento della qualità del servizio impone un approccio integrale al problema: la rete elettrica deve essere infatti considerata come un sistema unico che vede coinvolti non solo i soggetti operanti nel settore della produzione, trasporto e distribuzione dell'energia elettrica, ma anche i Clienti responsabili di una adeguata scelta degli apparecchi utilizzatori e della corretta progettazione, installazione, gestione e manutenzione degli apparati stessi e delle reti d'utenza;
- Già nel 2006 Enel e Confindustria avevano elaborato il documento "Guida sulla qualità dell'alimentazione elettrica negli impianti industriali" che costituisce uno strumento utile a tutti gli operatori economici per valutare gli aspetti più rilevanti della qualità delle forniture elettriche e per informare sulle criticità e le possibili soluzioni ai problemi riguardanti gli impianti delle imprese; tale documento sarà aggiornato dandone ampia diffusione in tutti i settori associativi;
- il ripetersi, con sempre maggiore frequenza, di fenomeni meteorologici e/o ambientali straordinari può comportare importanti ripercussioni sulle infrastrutture, anche quelle energetiche, che impattano lo svolgimento delle attività imprenditoriali;
- su tutto il territorio nazionale sono presenti i Punti Enel, un servizio privilegiato di contatto per i cittadini e le imprese, che possono avvalersi di servizi innovativi e di un pool di consulenti in grado di fornire assistenza e informazioni sul mercato dell'energia. Enel dispone inoltre di una rete di Key Account Manager per le aziende, dedicati sia alla contrattualizzazione sul mercato libero sia all'assistenza post vendita. Sono infine attivi il servizio di Contact Center con il nr. 800900800 per il Servizio di Maggior Tutela, e il nr. 800900860 per il Mercato Libero.

Le Parti convengono

l'opportunità di avviare una serie di iniziative congiunte di carattere organizzativo, informativo e formativo, anche con il coinvolgimento di altre aziende e/o associazioni di categoria, per:

- un approccio integrato e complessivo al tema della qualità del servizio;
- l'individuazione di un metodo e di un flusso di comunicazione per agevolare la soluzione di casi complessi.
- la definizione di un presidio delle situazioni emergenziali.

Tutto ciò premesso, le Parti concordano quanto segue:

Articolo 1
(Qualità del servizio)

Le parti costituiscono un Tavolo tecnico per la mappatura e l'analisi delle segnalazioni provenienti dalle imprese e la successiva individuazione, valutazione implementazione delle possibili azioni.

Le considerazioni emerse dal Tavolo tecnico potranno essere sottoposte all'Autorità per successivi approfondimenti regolatori relativi alla qualità del servizio.

Il Tavolo tecnico potrà essere esteso anche ad altri operatori e/o Associazioni e Federazioni del sistema Confindustriale.

Per agevolare l'analisi della situazione e consentire il monitoraggio continuo delle esigenze delle aziende associate, le Associazioni territoriali di Confindustria potranno inviare le proprie richieste di chiarimento ai referenti regionali del Gruppo Enel dettagliati nell'Allegato A del presente documento nonché, in copia, ad Affari Istituzionali Enel utilizzando la casella postale rapporticonassociazioni@enel.com

Enel e Confindustria definiranno inoltre un programma periodico di incontri per il confronto diretto con le Associazioni territoriali nonché una campagna informativa destinata alle aziende associate dedicata alle utenze in Media Tensione che evidenzia gli aspetti tecnici ed economici connessi all'installazione di apparecchiature di protezione conformi alla normativa ed alla regolazione vigente. Verrà trattato anche il tema della qualità della tensione e i possibili interventi di desensibilizzazione degli impianti utilizzatori illustrando l'edizione aggiornata della citata "Guida sulla qualità dell'alimentazione elettrica negli impianti industriali"

Le parti valuteranno altresì l'opportunità di definire progetti formativi – anche in collaborazione con partner tecnici (ad es. CEI, ANCI, AEIT) - per promuovere l'adeguamento degli impianti utilizzatori nonché l'installazione di apparecchiature di protezione e di continuità.

Articolo 2

(Sportello energia)

Confindustria ed Enel promuovono una collaborazione destinata a favorire la gestione e risoluzione di casi più complessi che possano emergere nel rapporto tra le imprese associate e le aziende del Gruppo Enel. La collaborazione si intende riferita, in particolar modo, a quei casi la cui gestione, nel rispetto del quadro regolatorio e normativo di riferimento e delle conseguenti procedure applicabili, possa essere agevolata da attività specifiche ed ulteriori rispetto ai canali convenzionali di dialogo con i clienti di Enel citati in premessa.

Le Associazioni territoriali di Confindustria potranno inviare le proprie segnalazioni ai referenti regionali del Gruppo Enel dettagliati nell'Allegato A del presente documento nonché, in copia, ad Affari Istituzionali Enel utilizzando la casella postale rapporticonassociazioni@enel.com

Articolo 3

(Eventi emergenziali)

Enel ha implementato un'organizzazione e una modalità di presidio del territorio atte a fronteggiare e gestire eventi critici ed emergenziali. La gestione di ciascun intervento avviene in pieno coordinamento con le Istituzioni e le Autorità territoriali e, nello specifico, con la Protezione Civile nazionale, regionale e locale.

Enel ha inoltre attivato il sito WEB www.enelalert.it dove possono essere consultate tutte le informazioni legate ad eventuali stati di emergenza. Tale sito rinvia anche a quello di Enel Distribuzione che presenta nuovi servizi e contenuti informativi in tema di interruzioni e guasti.

In ottica associativa le Parti concordano tuttavia sull'opportunità di dedicare il massimo sforzo alla soluzione delle situazioni emergenziali per agevolare il tempestivo ripristino delle condizioni ideali all'attività delle imprese.

Articolo 4
(Comunicazione)

Le Parti si impegnano a valorizzare il presente Accordo ed a fornire un'adeguata visibilità alle aziende associate, nonché a pubblicizzare sui media le diverse iniziative intraprese nell'ambito della collaborazione.

Articolo 5
(Durata dell'Accordo)

L'Accordo prevede una durata di 2 (due) anni a partire dalla data di sottoscrizione. Al termine di tale data, le Parti si incontreranno per esaminare congiuntamente i risultati delle attività sottese alla presente intesa e valutare l'opportunità di un suo rinnovo, eventualmente modificata e/o integrata nei contenuti;

Enel garantisce che in nessun caso l'attuazione degli impegni discendenti dal presente Accordo pregiudicherà il rispetto da parte della Società degli obblighi previsti dalla vigente regolazione e dalla normativa antitrust.

Il presente accordo è redatto in due originali sottoscritti.

Per Confindustria

Vincenzo Boccia



Per Enel S.p.A.

Carlo Tamburi



Roma, 29/11/2016

ALLEGATO A

REFERENTI ENEL

Associazione Regionale	Nominativo	Contatto
1 ABRUZZO	Severino Di Marco	severino.dimarco@enel.com
2 BASILICATA	Angelo Di Giovine	angelo.digiovine@enel.com
3 CALABRIA	Rossella Sirianni	rossella.sirianni@enel.com
4 CAMPANIA	Giovanni Bartolomeo	giovanni.bartolomeo@enel.com
5 EMILIA ROMAGNA	Massimiliano Bega	massimiliano.bega@enel.com
6 FRIULI VENEZIA GIULIA	Michela Coletto	michela.coletto@enel.com
7 LAZIO	Ornella Ferrini	ornella.ferrini@enel.com
8 LIGURIA	Lorenzo Franchini	lorenzo.franchini@enel.com
9 LOMBARDIA	Piero Luigi Bianchi	pieroluigi.bianchi@enel.com
10 MARCHE	Severino Di Marco	severino.dimarco@enel.com
11 MOLISE	Severino Di Marco	severino.dimarco@enel.com
12 PIEMONTE	Lorenzo Franchini	lorenzo.franchini@enel.com
13 PUGLIA	Angelo Di Giovine	angelo.digiovine@enel.com
14 SARDEGNA	Andrea Santucci	andrea.santucci@enel.com
15 SICILIA	Stefano Terrana	stefano.terrana@enel.com
16 TOSCANA	Emiliano Maratea	emiliano.maratea@enel.com
17 TRENTO ALTO ADIGE	Michela Coletto	michela.coletto@enel.com
18 UMBRIA	Emiliano Maratea	emiliano.maratea@enel.com
19 VALLE D'AOSTA	Lorenzo Franchini	lorenzo.franchini@enel.com
20 VENETO	Michela Coletto	michela.coletto@enel.com