Il *margine operativo lordo* si posiziona a 2.600 milioni di euro, in calo di 1.001 milioni di euro (-27,8%) rispetto ai 3.601 milioni di euro del 2001, per effetto dei seguenti principali fattori:

> venir meno del già citato bonus di 0,31 centesimi di euro al kWh, con un impatto negativo di 381 milioni di euro;

> riduzione di circa 250 milioni di euro del differenziale fra la componente tariffaria destinata alla copertura del costo del combustibile e l'onere sostenuto a tale titolo; tale margine rimane comunque positivo per 142 milioni di euro;

> diminuzione di circa 125 milioni di euro del margine lordo sulla produzione idroelettrica e geotermica, principalmente per la discesa dei volumi rispetto al 2001. Il suddetto margine deriva in buona parte dalla maggior valorizzazione della produzione idroelettrica e geotermica prodotta da impianti non rientranti nel perimetro del provvedimento CIP n. 6/92, a seguito dell'introduzione del prezzo unico di cessione dell'energia. Tale "rendita" viene solo parzialmente assorbita dal pagamento di un maggior onere per l'accesso alla Rete di Trasmissione Nazionale. Alla formazione del margine lordo contribuiscono anche le vendite al Gestore della Rete di energia prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili incentivati ex provvedimento CIP n. 6/92;

> proventizzazione, nel primo semestre 2001, degli accantonamenti di 117 milioni di euro, effettuati in precedenza a fronte della stima di oneri per *stranded cost* e il cui presupposto è venuto meno nel 2001 con l'emanazione delle specifiche normative;

> accertamento nel 2002 di oneri netti relativi ai cosiddetti "certificati verdi" pari a 164 milioni di euro;

> penalizzazione di 37 milioni di euro conseguente al provvedimento di blocco delle tariffe;

> maggiori oneri per circa 35 milioni di euro a seguito dell'introduzione, dal 2002, di ulteriori oneri connessi al servizio di trasporto dell'energia (delibera n. 228/01).

I fattori migliorativi sono rappresentati da risparmi sui costi operativi, dai margini conseguiti con l'attività di *trading* e da maggiori conguagli su vendite di energia dell'esercizio precedente. In particolare, nell'ambito di Enel Produzione il costo del lavoro è sceso di 65 milioni di euro a seguito degli interventi di razionalizzazione delle attività e i conguagli definiti con il Gestore della Rete sono cresciuti di 48 milioni di euro.

Il *risultato operativo* passa da 2.304 milioni di euro a 1.373 milioni di euro, in calo di 931 milioni di euro (-40,4%), in leggero recupero rispetto alla diminuzione del margine operativo lordo, a seguito di minori ammortamenti e accantonamenti per 70 milioni di euro.
Come evidenziato nell'ambito degli "Aspetti normativi", i risultati del 2002, in applicazione del principio della prudenza, non recepiscono alcun impatto conseguente ai recenti provvedimenti in materia di "penale idroelettrica" e di "certificati verdi". Tali effetti saranno rilevati nel momento in cui tutti gli elementi di riferimento saranno definiti a livello normativo.

Attività internazionali

Le attività internazionali sono attualmente rappresentate dal Gruppo Viesgo, operante in Spagna nella produzione (e in misura minore nella distribuzione) di energia elettrica, e dalle controllate americane CHI Energy ed EGI (generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili).

Il Gruppo Viesgo è stato acquisito all'inizio del 2002 per un controvalore di 1.920 milioni di euro, cui si aggiunge un indebitamento di circa 150 milioni di euro.

La potenza netta installata degli impianti di Viesgo è pari a 2.209 MW, di cui il 73% termoelettrica (carbone e olio combustibile) e il restante 27% idroelettrica. I dipendenti a fine 2002 sono 972.

Nell'ambito del programma di espansione delle attività all'estero, il Consiglio di Amministrazione di Enel Produzione, nella riunione del 5 febbraio 2003, ha approvato la stipula dell'accordo con Entergy Power Development Corporation per l'acquisto della quota del 60% del capitale della società olandese Entergy Power Holding Maritza BV ed eventualmente della residua quota del 40% nel caso di esercizio di apposite clausole contrattuali. Entergy Power Holding Maritza BV controlla il 73% della società Maritza East III Power Company AD (di diritto bulgaro) che provvederà alla realizzazione degli interventi di ammodernamento, ambientalizzazione e successiva gestione di un impianto alimentato a lignite, situato nella regione di Stara Zagora, in Bulgaria, la cui potenza nominale è pari a 840 MW. L'impegno finanziario complessivo è stimato in circa 600 milioni di euro e potrà contare su un apposito piano di *project financing*.

Potenza netta impianti di generazione esteri al 31.12.2002

MW	CHI Energy	EGI	Gruppo Viesgo	Totale
Termoelettrici	-	-	1.599	**1.599**
Idroelettrici	243	136	610	**989**
Eolici e fotovoltaici	92	24	-	**116**
Totale	**335**	**160**	**2.209**	**2.704**

I *ricavi* del 2002 sono pari, nel complesso, a 923 milioni di euro, dei quali 825 milioni di euro conseguiti dal Gruppo Viesgo.

Quest'ultimo ha realizzato nel 2002 una produzione netta di 7.529 milioni di kWh, mentre quella delle società americane è stata pari a 1.664 milioni di kWh (nel 2001 era stata di 1.063 milioni di kWh, considerando CHI Energy per l'intero periodo ed EGI per il solo secondo semestre).

La gestione ha generato un *margine operativo lordo* di 253 milioni di euro, di cui 203 milioni di euro relativi al Gruppo Viesgo e 50 milioni di euro a CHI Energy ed EGI.

Il *risultato operativo* si attesta a 95 milioni di euro a seguito della rilevazione di ammortamenti e accantonamenti pari a 158 milioni di euro, di cui 46 milioni di euro calcolati sugli avviamenti, ammortizzati in 20 anni.

Il *capitale investito netto* del Gruppo Viesgo a fine 2002 ammonta a 2.100 milioni di euro, rappresentando quindi l'elemento determinante nella crescita di tale grandezza per la divisione Generazione ed Energy Management.

Mercato, Infrastrutture e Reti

La nuova struttura organizzativa del Gruppo individua due specifiche divisioni operative, entrambe facenti capo a Enel Distribuzione in qualità di società capofila:

> *Mercato*, con la missione di sviluppare un'offerta integrata di prodotti e servizi di energia elettrica e gas tramite canali distributivi mirati. La divisione raggruppa le attività di vendita di energia elettrica e gas sul mercato libero e vincolato, oltre ai servizi di illuminazione pubblica e artistica (So.l.e.) e al *franchising* (Enel.si), nel settore dei servizi alla clientela diretta;

> *Infrastrutture e Reti*, con la missione di gestire i business regolamentati sfruttando le sinergie di costo e di investimento di una gestione integrata. Tale divisione raggruppa la gestione delle reti di distribuzione dell'energia elettrica e del gas.

Ai fini dell'analisi economica, nell'attuale fase transitoria verso la definizione di regole che consentano di individuare i risultati di ciascuna delle due divisioni di cui sopra, si ritiene opportuno considerarle in via congiunta, separando all'interno i settori dell'energia elettrica e del gas.

Mercato, Infrastrutture e Reti

Milioni di euro

	2002	2001	2002-2001	
Energia elettrica				
Ricavi	19.517	21.768	(2.251)	-10,3%
Margine operativo lordo	*3.328*	*3.158*	*170*	*5,4%*
Risultato operativo	2.062	1.521	541	35,6%
Gas				
Ricavi	1.069	438	631	-
Margine operativo lordo	*138*	*48*	*85*	-
Risultato operativo ante amm.to avviamenti	65	11	54	-
Risultato operativo	38	5	33	-
Totale				
Ricavi	20.586	22.206	(1.620)	-7,3%
Margine operativo lordo	*3.461*	*3.206*	*255*	*8,0%*
Risultato operativo ante amm.to avviamenti	2.127	1.532	595	38,8%
Risultato operativo	2.100	1.526	574	37,6%
Capitale investito netto	11.612	9.942	1.670	16,8%
Dipendenti	39.489	39.629	(140)	-0,4%
Investimenti	1.967	1.566	401	25,6%

Energia elettrica

Il settore include Enel Distribuzione (rete di distribuzione di energia destinata al mercato libero e vincolato e vendita di energia sul mercato vincolato), Deval (analoga a Enel Distribuzione ma limitata al territorio della Valle D'Aosta), Enel Energia (vendita di energia elettrica sul mercato libero), So.l.e. (illuminazione pubblica e artistica) ed Enel.si (*franchising*).

Operazioni straordinarie e di riassetto operativo

Come già evidenziato in sede di analisi della divisione Generazione ed Energy Management, dal 1° gennaio 2003 Enel Energia (già Enel Trade) ha trasferito a Enel Trade (già Enel.FTL) la gestione delle vendite di energia ai clienti "energivori" e "grossisti" nonché le attività di *trading*, focalizzandosi in tal modo sul segmento dei clienti idonei con consumi inferiori a 100 milioni di kWh annui.

Nel corso del 2002 sono proseguite le operazioni finalizzate alla cessione delle reti di distribuzione alle aziende municipalizzate che ne hanno fatto richiesta.
Il 29 ottobre 2002 è stato sottoscritto l'atto di cessione delle reti dei Comuni di Milano e Rozzano ad AEM Milano, con decorrenza dal 1° novembre 2002. Il ramo d'azienda, in cui rientrano circa 385mila clienti per 3,1 miliardi di kWh annui di energia distribuita, è stato ceduto al prezzo fissato dal Collegio degli arbitratori, pari a 424 milioni di euro, generando per il Gruppo una plusvalenza di 371 milioni di euro.
Il 29 novembre 2002 sono state cedute le reti dei Comuni di Verona e Grezzana ad AGSM Verona, con decorrenza dal 1° dicembre 2002. Il ramo d'azienda, in cui rientrano circa 90mila clienti, è stato ceduto al prezzo di 108 milioni di euro, generando, per il Gruppo, una plusvalenza di 88 milioni di euro.

Aspetti normativi

Il 1° gennaio 2002 sono entrate in vigore nuove norme che disciplinano in maniera unitaria le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di trasporto, misura e vendita di energia elettrica per il mercato libero e per quello vincolato. La normativa è stata inserita in un "Testo integrato" che sostituisce le disposizioni tariffarie precedenti. In particolare, è stata introdotta una disciplina del trasporto dell'energia elettrica unica per i clienti del mercato libero e per quelli del mercato vincolato, compatibile con l'avvio della Borsa dell'Energia e sostitutiva della precedente regolamentazione in materia di vettoriamento.
Sempre all'inizio del 2002 sono entrate in vigore le nuove tariffe per i servizi elettrici regolamentati. Per le forniture domestiche, l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (Autorità) ha ridisegnato provvisoriamente le diverse componenti tariffarie, in attesa dell'entrata in vigore del meccanismo di tutela dei clienti in condizioni di disagio economico.
Il Testo integrato fornisce inoltre, per le opzioni tariffarie base relative alle forniture non domestiche, i valori delle componenti tariffarie a copertura dei costi di trasporto, distribuzione e vendita. Nel complesso, la somma di tali componenti è rimasta sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente.
Dal 1° gennaio 2002 ai clienti di Enel Distribuzione sono applicate le tariffe proposte dalla Società stessa nel settembre 2001 (in linea con i vincoli imposti) e approvate dall'Autorità. In aggiunta alle opzioni tariffarie base, Enel Distribuzione offre inoltre alla sua clientela, domestica e non, opzioni tariffarie speciali.

Relativamente alle tariffe applicabili nel 2003, a seguito dell'aggiornamento deciso dall'Autorità con la delibera n. 152/02 e considerando l'applicazione del criterio del *price cap*, i ricavi di competenza dei distributori (attività di trasporto, vendita e misura) sono stimati in calo di circa l'1%.

Con riguardo al sistema di premi/penali in relazione alla qualità del servizio fornito (identificata nella continuità dello stesso), l'Autorità ha definito in 4 milioni di euro i premi spettanti a Enel Distribuzione per l'anno 2000 e in 32 milioni di euro quelli relativi all'anno 2001. Rimane aperto il contenzioso con l'Autorità stessa su tale materia, relativamente agli esercizi 1998 e 1999, per il quale il TAR della Lombardia ha accolto il ricorso di Enel Distribuzione, dichiarando l'intervenuta estinzione dell'obbligazione di pagamento della sanzione pecuniaria di 46,5 milioni di euro irrogata dall'Autorità a seguito del pagamento dell'oblazione, ex art. 16 della legge 689/91, effettuato dalla società per 52mila euro. L'Autorità ha proposto appello contro tale sentenza al Consiglio di Stato.

In relazione al mercato libero, dal 1° gennaio 2002, così come previsto dal Decreto Bersani, le soglie d'idoneità si sono ridotte estendendo il diritto alla qualifica di clienti idonei alle imprese, ai consorzi di imprese e ai clienti finali aventi consumi annuali pari a 9 milioni di kWh, con un consumo minimo per consorziato pari a 1 milione di kWh annui. L'ulteriore abbassamento delle soglie a 0,1 milioni di kWh, previsto dal comma 5 bis della legge 57/01, a valle della cessione di 15.000 MW di capacità produttiva da parte di Enel, non si è realizzato nel corso del 2002, per cui l'allargamento del mercato libero a questo segmento di clientela si avrà solo nel corso del 2003.
Al 31 dicembre 2002 i siti registrati come "idonei" presso l'Autorità erano pari a 13.559, di cui circa 10.000 appartenenti a consorzi e società consortili. Nel 2002 il mercato libero effettivo dei clienti, secondo stime interne, risulta pari a circa 93,5 miliardi di kWh.
Per quanto riguarda l'ambito del trasporto dell'energia elettrica, la delibera dell'Autorità n. 317/01, successivamente modificata dalle delibere n. 36/02 e n. 81/02, ha disciplinato ulteriormente la materia, introducendo la normativa del bilanciamento e dello scambio di energia tra gli operatori di mercato e il Gestore della Rete. La nuova normativa permette agli operatori di mercato di ottimizzare bimestralmente, nei confronti del Gestore della Rete, le posizioni economiche derivanti dai saldi fisici tra l'energia immessa e prelevata sulla rete stessa. Enel Energia (già Enel Trade) ha formalizzato quanto prescritto dalle suddette delibere, sottoscrivendo con il Gestore della Rete i relativi contratti. Inoltre, a partire dal mese di aprile 2002, la società è subentrata a Enel Distribuzione nella fatturazione delle componenti di trasporto dell'energia per quei clienti che ne hanno fatto richiesta, così come previsto dalle delibere dell'Autorità n. 228/01 e n. 124/02. A partire dal 1° luglio 2002 è stata fatturata da Enel Energia (già Enel Trade) la quota parte degli oneri del trasporto relativa a quei clienti che hanno delegato alla società anche la fatturazione dei servizi di rete e scambio.
Si segnala che, con provvedimento del 7 marzo 2002, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Autorità Garante) ha disposto l'avvio di un'istruttoria nei confronti di Enel Energia (già Enel Trade), nonché della Capogruppo, per un presunto abuso di posizione dominante sul mercato della vendita di energia elettrica ai clienti idonei. In particolare, nel provvedimento di avvio dell'istruttoria, l'Autorità Garante ipotizza che alcune clausole contrattuali inserite da Enel Energia (già Enel Trade) nei contratti per la vendita di energia elettrica ai propri clienti per l'anno 2002 e i conseguenti accordi commerciali per la fornitura

di energia di importazione possano aver costituito una violazione delle disposizioni in materia di tutela della concorrenza. Tali condizioni sarebbero idonee, secondo l'Autorità Garante, a determinare un "effetto di *retention*" nei confronti dei clienti e a limitare la concorrenza da parte di altri operatori, costituendo in tal modo un ostacolo allo sviluppo degli scambi intracomunitari. Nell'interpretazione che ne effettua l'Autorità Garante nel provvedimento di avvio dell'istruttoria, dette clausole e accordi si inscriverebbero nel contesto di una strategia del Gruppo volta ad assicurare a Enel Energia (già Enel Trade) l'esclusiva disponibilità dell'energia di modulazione e di picco degli impianti di generazione di Enel Produzione.
In un contesto di piena collaborazione con l'Autorità Garante, per consentire ogni verifica necessaria, la società ha contestato di fatto e di diritto le ipotesi dalla stessa formulate e ha spontaneamente rinunciato, a partire dal mese di ottobre, ad avvalersi nei rapporti con i propri clienti delle clausole oggetto di contestazione. Il procedimento, ancora in corso, dovrebbe concludersi entro il 17 aprile 2003.
A oggi, sulla base del recente mutamento dei criteri di applicazione delle disposizioni vigenti in materia e degli stessi orientamenti dell'Autorità Garante, sentito il parere dei legali esterni che seguono il procedimento, non risulta determinabile l'ammontare di una eventuale sanzione dell'Autorità Garante nei confronti della società.

Il servizio al cliente

Nel corso degli ultimi anni Enel Distribuzione ha profondamente innovato la rete commerciale, cambiando così il modello di relazione con il cliente. Da un modello basato sull'accesso fisico agli uffici commerciali presenti sul territorio, si è passati a un modello che prevede la possibilità per i clienti di accedere ai servizi di Enel Distribuzione attraverso una molteplicità di canali rapidi e diversificati, in modo da soddisfare le necessità sia della clientela business sia di quella domestica, riducendo nel contempo il costo del contatto commerciale.
È stata introdotta la figura dell'*account manager* dedicato alla gestione personalizzata dei clienti business, le cui esigenze richiedono un contatto professionale in grado di rispondere adeguatamente a specifiche richieste. È stato attivato il *contact center*, prevalentemente rivolto alla clientela domestica, con la possibilità per i clienti di accedere ai servizi di Enel Distribuzione con una semplice telefonata. Per entrambi i tipi di clientela è in continuo sviluppo il portale internet di Enel Distribuzione che offre una modalità di accesso veloce e comoda ai servizi offerti.

Ai clienti del mercato libero, Enel Energia (già Enel Trade) fornisce soluzioni energetiche personalizzate e integra la fornitura di energia, prodotti strutturati per la gestione del rischio e servizi di ottimizzazione, soddisfacendo le esigenze dei clienti con un livello di servizio all'avanguardia e garantendo la massima qualità.

Nel 2002 si è ulteriormente sviluppata la presenza di Enel.si, con l'apertura di 250 nuovi negozi in *franchising*, portandone il totale a 610. Lo sviluppo della rete prevede di attivare in pochi anni 2.500 punti vendita. Nel corso del 2002, Enel.si ha ampliato la propria offerta di prodotti disponibili nei negozi, focalizzandosi sulle tre principali linee di servizi legate al comfort, alla sicurezza e al risparmio energetico.

Nel campo dell'illuminazione pubblica e artistica, So.l.e. ha consolidato la posizione di principale operatore italiano, acquisendo, nel corso del 2002, 164.000 nuovi punti luce (+10% sul 2001), malgrado il rallentamento della richiesta di nuovi lavori nel settore degli appalti pubblici e l'elevata competitività che sta caratterizzando il mercato.
So.l.e. gestisce complessivamente 1,8 milioni di punti luce e 5.690 Comuni clienti (+3%) con una strategia di crescita mirante a rafforzare la propria presenza su tutto il territorio nazionale attraverso un'offerta di servizi sempre più integrata. Questa include il censimento, la cartografia informatizzata, il riammodernamento, la manutenzione e la gestione degli impianti di illuminazione pubblica e artistica, oltre a servizi innovativi (videocomunicazione, lanterne della comunicazione e *webtower*), prestando sempre una particolare attenzione alla qualità del servizio.

Reti e investimenti

Investimenti in reti di distribuzione di energia elettrica

Milioni di euro

	2002	2001	2002-2001	
Alta tensione	207	184	23	12,5%
Media tensione	676	692	(16)	-2,3%
Bassa tensione	797	463	334	72,1%
Totale	**1.680**	**1.339**	**341**	**25,5%**

Nel corso del 2002 Enel Distribuzione ha continuato la strategia di intervento sulle reti di distribuzione finalizzata al miglioramento della qualità, in linea con gli indirizzi dell'Autorità. Tali indirizzi prevedono un progressivo avvicinamento del servizio di distribuzione elettrica del nostro Paese ai migliori standard europei, riducendo nel contempo il divario qualitativo tra le diverse aree geografiche. In aggiunta, Enel Distribuzione ha avviato nel 1999 un progetto per la realizzazione di un nuovo contatore elettronico con il quale verranno sostituiti i 30 milioni di contatori attualmente in uso presso i propri clienti. La conclusione del processo di installazione dei nuovi contatori è prevista nel corso del 2005. Obiettivo finale del progetto, che comporterà un investimento complessivo di circa 2 miliardi di euro, è la realizzazione del "Telegestore", un sistema integrato di misura, comunicazione e gestione del contratto di fornitura di energia elettrica, che garantirà, grazie alla telegestione, una significativa riduzione dei costi operativi e una più agevole rilevazione dei consumi irregolari e delle frodi, nelle aree ove tali fenomeni risultano più frequenti. Attraverso tale sistema sarà possibile fornire, oltre al servizio di misura dell'energia standard, anche un servizio di misura evoluta, tale da consentire l'offerta di tariffe con un elevato grado di personalizzazione in funzione delle modalità di prelievo dell'energia (tariffe multiorarie ecc.). Alla fine del 2002 sono stati installati circa 5,7 milioni di nuovi contatori in tutta Italia con un investimento di 361 milioni di euro, che è alla base del forte incremento degli investimenti rispetto all'esercizio precedente.
Nel mese di febbraio 2003 Enel Distribuzione ha raggiunto un accordo con le Associazioni dei consumatori per eliminare alcuni disagi sorti a valle della prima fase della campagna di sostituzione dei contatori tradizionali con i nuovi contatori elettronici. Tali disagi erano provocati dall'interruzione dell'erogazione del servizio elettrico a seguito del superamento dei limiti di prelievo di potenza da parte di una porzione della clientela.

Tale accordo prevede l'allargamento delle tolleranze nei prelievi di potenza consentendo l'utilizzo contemporaneo di più elettrodomestici e la predisposizione di una tariffa "bioraria" che comporterà un costo ridotto per l'energia consumata nelle ore notturne e nei giorni festivi a valle dell'introduzione delle tariffe sociali da parte dell'Autorità.

Reti di distribuzione di energia elettrica

	km	n.	km	n.	km	n.
	al 31.12.2002		al 31.12.2001		2002-2001	
Linee alta tensione	[illegible]		20.154	-	162	-
Cabine primarie	[illegible]		-	1.919	-	57
Linee media tensione	[illegible]		331.181	-	874	-
Cabine secondarie	[illegible]	405.775	-	405.372	-	403
Linee bassa tensione	[illegible]		708.905	-	1.734	-

La maggior consistenza degli impianti riflette il programma delle attività costruttive, volte al miglioramento della qualità del servizio, al netto delle cessioni straordinarie avvenute nell'esercizio.

Risultati economici

Nelle analisi che seguono i ricavi conseguiti da Enel Distribuzione e Deval per vendite di energia sul mercato vincolato e trasporto per il mercato libero sono considerati congiuntamente. Ciò a seguito dell'introduzione dal 2002 della nuova normativa che ha previsto l'unificazione dei corrispettivi applicati per il servizio di trasporto ai clienti del mercato vincolato e a quelli del mercato libero, e la determinazione in via unitaria dei ricavi ammessi ai fini del calcolo dei vincoli tariffari.
In sostanza, la componente tariffaria riferita al "trasporto" costituisce l'elemento primario di remunerazione dell'attività di Enel Distribuzione, mentre le altre componenti della tariffa, fatturate ai soli clienti vincolati, rappresentano la copertura del costo di acquisto dell'energia e dell'utilizzo della Rete di Trasmissione Nazionale. Il "margine vendita e trasporto energia" – pari alla differenza tra i ricavi da vendite e trasporto energia e la somma dei costi per acquisti di energia, utilizzo della Rete di Trasporto Nazionale e vettoriamenti passivi – è l'elemento chiave per l'analisi dei risultati economici di Enel Distribuzione nell'attuale contesto operativo e regolatorio.

I *ricavi* conseguiti nel 2002 dalle società della divisione Mercato, Infrastrutture e Reti operanti nel settore elettrico sono pari a 19.517 milioni di euro, in calo di 2.251 milioni di euro (-10,3%) rispetto a quelli del 2001.

Tale riduzione è dovuta ai seguenti principali fattori:
> minori ricavi di Enel Distribuzione e Deval da vendite e trasporto di energia, per 2.481 milioni di euro, prevalentemente a seguito della riduzione dei corrispettivi unitari medi;
> minori ricavi da vendita di energia sul mercato libero per 48 milioni di euro;
> maggiori ricavi dell'attività di *trading* dell'energia sui mercati internazionali, in aumento di 120 milioni di euro;

> un aumento di 85 milioni di euro dei conguagli ricevuti a fronte di energia trasportata e prelevata da altri operatori nell'esercizio precedente;
> maggiori contributi di allacciamento per 36 milioni di euro;
> un aumento di 31 milioni di euro dei ricavi dell'attività di *franchising* (Enel.si) e illuminazione pubblica (So.l.e.), conseguiti verso clienti terzi.

Vendite e trasporto energia (Enel Distribuzione e Deval)

	Milioni di kWh					Milioni di kWh				
	Trasportati per il mercato libero	Venduti sul mercato vincolato	Totale	Milioni di euro	¢€/kWh	Trasportati per il mercato libero	Venduti sul mercato vincolato	Totale	Milioni di euro	¢€/kWh
	2002					2001				
Alta tensione	46.099	18.042	64.142	1.278	1,99	37.145	20.229	57.374	1.315	2,29
Media tensione	47.150	40.385	87.535	3.747	4,28	39.679	53.989	93.668	5.011	5,35
Bassa tensione	794	105.525	106.228	11.343	10,67	21	104.830	104.851	12.523	11,94
Totale	94.043	163.950	257.993	16.368	6,34	**76.845**	**179.048**	**255.893**	**18.849**	**7,37**

I ricavi complessivi per *vendita e trasporto di energia* sono pari, nel 2002, a 16.368 milioni di euro, in calo di 2.481 milioni di euro rispetto al 2001. Le vendite sul mercato vincolato calano di 15.098 milioni di kWh (-8,4%) mentre i volumi di energia trasportata per il mercato libero sono in crescita di 17.198 milioni di kWh (+22,4%). Il totale dell'energia complessivamente distribuita registra un leggero incremento (+0,8%) rispetto all'esercizio precedente.
L'andamento del ricavo medio, passato da 7,37 a 6,34 centesimi di euro al kWh, è stato influenzato essenzialmente dalla contrazione del ricavo unitario riconosciuto a copertura del costo variabile del combustibile, passato da una media di 4,52 centesimi di euro al kWh del 2001 a una media di 3,78 centesimi di euro al kWh nel 2002.
Dall'analisi per livelli di tensione si osserva che il calo del fatturato ha riguardato in misura differente i singoli comparti, in relazione sia al diverso andamento delle vendite sia al diverso effetto derivante dalla soppressione del meccanismo della gradualità.

In particolare, da tale analisi emerge che:
> per l'alta tensione i ricavi tariffari sono risultati pari a 1.278 milioni di euro, con una riduzione di 37 milioni di euro rispetto al 2001. Tale andamento riflette l'incremento dell'energia distribuita (+6.758 milioni di kWh) e il decremento del prezzo medio (-0,3 centesimi di euro al kWh). Quest'ultimo deriva dalla modifica delle opzioni tariffarie applicate per il servizio di trasporto e dal calo del ricavo unitario riconosciuto a copertura del costo variabile di generazione, il tutto parzialmente bilanciato dall'abolizione dello sconto di gradualità;
> per la media tensione i ricavi tariffari ammontano a 3.747 milioni di euro, con una riduzione di 1.264 milioni di euro rispetto al 2001. Tale andamento riflette la flessione sia dell'energia distribuita (-6.135 milioni di kWh) sia del prezzo medio (-1,1 centesimi di euro al kWh). La riduzione del prezzo medio deriva dalla già citata riduzione della componente a copertura del costo variabile di generazione e dal diverso mix di clienti

tra mercato vincolato (in calo di 13.606 milioni di kWh) e mercato libero, ai quali è fatturata la sola componente "trasporto" (in crescita di 7.471 milioni di kWh);

> per la bassa tensione i ricavi tariffari sono pari a 11.343 milioni di euro, con una riduzione di 1.180 milioni di euro, a fronte di maggiori volumi distribuiti (+1.477milioni di kWh) e di una riduzione del prezzo medio (-1,3 centesimi di euro al kWh). Quest'ultima è imputabile, in via principale, oltre alla già citata riduzione della componente a copertura del costo variabile di generazione, all'abolizione della maggiorazione applicata tramite la componente di gradualità.

Vendite di energia sul mercato libero

	Milioni di euro	Milioni di kWh	¢€/kWh	Milioni di euro	Milioni di kWh	¢€/kWh	Milioni di kWh	¢€/kWh
	2002			2001			2002-2001	
Alta tensione	1.899	15.323	5,80	1.071	16.692	6,42	-8,2%	-9,6%
Media tensione	1.008	15.005	6,72	869	10.141	8,57	48,0%	-21,6%
Bassa tensione	2	24	7,08	7	76	9,21	-68,4%	-23,1%
Totale	**1.899**	**30.352**	**6,26**	**1.947**	**26.909**	**7,24**	**12,8%**	**-13,5%**

Le *vendite di energia sul mercato libero* crescono in volume del 12,8%, rispetto al 2001, con un elevato tasso di incremento nella media tensione (+48%) dovuto principalmente all'ingresso nel mercato libero di numerosi clienti riuniti in consorzi. Le vendite in alta tensione, al contrario, scendono (-8,2%) a seguito della possibilità di alcuni clienti di acquisire direttamente dal Gestore della Rete energia prodotta da impianti incentivati ex provvedimento CIP n. 6/92 ed energia di provenienza estera.

I *ricavi per vendita di energia sul mercato libero* evidenziano una diminuzione, rispetto al 2001, pari a 48 milioni di euro (-2,5%) in quanto il calo dei prezzi unitari di vendita (-13,5% in media) è risultato superiore alla crescita dei volumi. Così come per il mercato vincolato, l'impatto maggiore è stato determinato dalla riduzione della componente legata all'andamento dei prezzi dei combustibili. Un ulteriore elemento di contrazione dei ricavi è rappresentato dalla variazione regolamentare riguardante il trasporto di energia. La nuova disciplina per l'anno 2002 fissata dalle delibere dell'Autorità n. 228/01 e n. 124/02 prevede infatti la fatturazione da parte dei fornitori di energia dei corrispettivi per servizi di rete e scambio ai soli clienti che ne abbiano conferito il mandato, anziché alla totalità degli stessi come in precedenza. Ciò in quanto i servizi di rete e scambio possono essere, in alternativa, fatturati anche da altri operatori.

Nel corso del 2002 Enel Energia (già Enel Trade) ha operato sui mercati internazionali dell'elettricità tramite le principali Borse elettriche dei Paesi europei (Parigi e Lipsia), svolgendo attività di *trading* direttamente con primari operatori internazionali sul mercato francese, tedesco, bulgaro e greco. I ricavi conseguiti sono pari a 122 milioni di euro (2 milioni nel 2001).

Nell'esercizio è proseguito lo sviluppo dell'attività di *franchising* (Enel.si) e dei servizi di illuminazione pubblica (So.l.e.) con conseguenti benefici in termini di maggiori ricavi pari a circa 31 milioni di euro.

Il *margine operativo lordo* cresce nel complesso di 170 milioni di euro (+5,4%) passando da 3.158 milioni di euro nel 2001 a 3.328 milioni di euro.
I fattori rilevanti che hanno concorso alla variazione sono così sintetizzabili:

> taglio dei costi operativi di Enel Distribuzione per 216 milioni di euro, di cui 134 milioni di euro relativi al costo del lavoro. I risparmi conseguiti sono il frutto delle intense azioni di razionalizzazione dell'attività;
> crescita di 70 milioni di euro dei conguagli netti e di 36 milioni di euro dei contributi di allacciamento, come sopra specificato;
> flessione del margine da vendita e trasporto di energia di Enel Distribuzione che si riduce di 127 milioni di euro, per effetto di elementi negativi quali il citato allineamento dei prezzi del trasporto di energia, la cessione delle reti di distribuzione nelle aree urbane, l'abolizione della componente tariffaria di gradualità, l'applicazione del meccanismo del *price cap* (con un impatto di circa l'1,2% rispetto al 2001), solo in parte bilanciati da una più favorevole distribuzione degli acquisti di energia all'interno delle varie fasce orarie;
> riduzione di 38 milioni di euro del margine operativo lordo di Enel Energia (già Enel Trade) per effetto di maggiori pressioni competitive sul mercato libero e per fattori legati al *sourcing*;
> crescita del margine operativo di Enel.si per 7 milioni di euro.

Il *risultato operativo* registra una crescita, rispetto al 2001, di 541 milioni di euro (+35,6%) attestandosi a 2.062 milioni di euro. L'incremento rispetto alla variazione del margine operativo lordo è pari a 371 milioni di euro. L'adeguamento del trattamento contabile dei contributi di allacciamento a forfait alla nuova realtà operativa ha determinato un effetto positivo di circa 480 milioni di euro. Tali contributi corrisposti dalla clientela del settore elettrico venivano infatti contabilizzati sino al 31 dicembre 2001 a indiretta rettifica del costo degli investimenti effettuati sulle reti di distribuzione, in quanto a essi riferibili e correlabili. A partire dal presente esercizio, i contributi di allacciamento a forfait non risultano più correlati con i citati investimenti, in conseguenza della nuova realtà tecnica e della mutata natura degli investimenti stessi sempre più rivolti verso obiettivi di qualità del servizio e di salvaguardia ambientale. Essi vengono pertanto considerati integralmente di competenza dell'esercizio in cui sono fatturati. Il beneficio descritto è stato in parte compensato da un incremento degli ammortamenti pari a 82 milioni di euro e maggiori accantonamenti per 27 milioni di euro.

Gas

Nel corso del 2002 il Gruppo Enel ha proseguito il processo di espansione nel settore della distribuzione e vendita di gas tramite l'acquisizione del Gruppo Camuzzi e di alcuni distributori minori (Gruppo Marcotti). La prima operazione è stata finalizzata nel mese di maggio e ha comportato l'acquisto del 98,58% del capitale della Camuzzi Gazometri (in seguito incrementato al 98,81%) con un investimento di 1.045 milioni di euro, di cui 434 milioni di euro già corrisposti nel 2001 a titolo di acconto.
A seguito di questa acquisizione il Gruppo Enel consolida la sua posizione di secondo operatore nel mercato della distribuzione del gas in Italia (con una quota di circa l'11%), contando su oltre 1,7 milioni di clienti e una capacità distributiva annua di oltre 3 miliardi di metri cubi di gas. I risultati del Gruppo Camuzzi partecipano al consolidato del Gruppo Enel a decorrere dal secondo semestre del 2002.

Nel corso dell'esercizio è stato avviato, inoltre, un ampio progetto di riorganizzazione societaria con l'obiettivo, da raggiungere entro il 2003, di ricondurre tutta l'attività a tre sole entità, dedicando la prima (Enel Distribuzione Gas) alla gestione delle reti di distribuzione del gas naturale, la seconda (Enel Gas) all'attività di commercializzazione e la terza (Iridea) ai servizi di supporto. Enel Trade (già Enel.FTL), facente capo alla divisione Generazione ed Energy Management, continua a gestire in modo unitario gli acquisti e a svolgere attività di *trading* e di vendita congiunta gas-elettricità ai clienti "energivori".
GE.AD. è il veicolo societario nel quale sono state prima concentrate e successivamente fuse per incorporazione 15 partecipazioni totalitarie in società di distribuzione del gas di minori dimensioni prima possedute da altre entità (Capogruppo, Enel Distribuzione Gas e Camuzzi Gazometri).
Con decorrenza dal 1° gennaio 2002 il ramo "vendita" di Enel Distribuzione Gas è stato conferito tramite scissione a Enel Gas (già Enel Vendita Gas) la quale ha altresì acquisito, nell'ultima parte dell'esercizio, le società operanti nella "vendita" detenute dalla Camuzzi Gazometri (Plenia e Camuzzi Trade). Infine, con effetto dal 1° gennaio 2003, Enel Gas ha ricevuto in conferimento le attività di "vendita" di GE.AD., nonché quelle svolte fino al 31 dicembre 2002, sul segmento dei clienti idonei, da Enel Energia (già Enel Trade). Tali operazioni rispondono alla vigente normativa in materia di separazione societaria delle attività di distribuzione e vendita del gas naturale.
A completamento del processo di ristrutturazione societaria, Enel Distribuzione Gas, Camuzzi Gazometri e GE.AD. sono destinate a riunirsi in un'unica entità.

Aspetti normativi

Il processo di liberalizzazione del mercato del gas in Italia, avviato con il decreto legislativo n. 164 del 2000, ha raggiunto una scadenza importante: dal 1° gennaio 2003 il mercato finale risulta infatti totalmente liberalizzato. Tutti i clienti sono ora potenzialmente idonei e quindi liberi di scegliere il proprio fornitore.
Esistono tuttavia ancora ostacoli organizzativi e normativi che pongono un freno a un'effettiva apertura del mercato. Molte aziende sono ancora alle prese con una riorganizzazione interna a seguito della separazione societaria dell'attività di distribuzione dalle altre attività del settore. Inoltre non esistono al momento standard di "comunicazione" (anche di natura informatica) condivisi tra i diversi operatori, elementi fondamentali per dare effettività alla liberalizzazione del mercato.
L'Autorità ha aggiunto importanti tasselli per il completamento del quadro regolatorio, subendo anche sentenze di annullamento di norme disposte dal Tribunale Amministrativo. A titolo di esempio, si ricorda che in materia tariffaria l'Autorità, a seguito di pronunce del TAR della Lombardia, è dovuta intervenire modificando in parte la delibera che definisce i criteri per la determinazione delle tariffe di distribuzione e di fornitura del gas. Il decreto Presidente Consiglio dei Ministri sulle tariffe del 31 ottobre 2002 ha stabilito che "l'Autorità provvede a definire, calcolare ed aggiornare le tariffe del gas anche successivamente all'apertura del mercato ai clienti idonei, al fine di consentire un passaggio graduale al mercato liberalizzato da parte degli utenti finali che si trovano nella condizione di cliente vincolato". L'Autorità ha prorogato la validità della tariffa applicata ai clienti del mercato vincolato anche dopo l'apertura completa del mercato (1° gennaio 2003), fino all'accettazione da parte del cliente di una nuova offerta contrattuale.

Dal lato dell'offerta di gas, una possibilità di operare una diversificazione geografica delle fonti di approvvigionamento e di superare il vincolo derivante dall'insufficiente capacità di interconnessione del nostro Paese con l'estero è rappresentata dagli impianti di rigassificazione, che consentono di importare gas liquido via nave e, dopo opportuna trasformazione, reimmettere gas direttamente nella rete di trasporto nazionale. Al momento in Italia esiste un solo impianto di rigassificazione in esercizio di proprietà dell'ENI situato a Panigaglia. Attualmente sono stati tuttavia autorizzati due nuovi terminali di rigassificazione, uno *offshore* nell'Adriatico a largo di Rovigo (Edison) e uno a Brindisi (British Gas). Con riguardo a quest'ultimo Enel ha firmato il 14 febbraio 2003 una lettera d'intenti con British Gas in base alla quale potrà partecipare al progetto nella misura del 50%. Il terminale avrà una capacità di 8 miliardi di metri cubi di gas e richiederà un investimento di 330 milioni di euro. L'avvio dei lavori è previsto per l'inizio del 2004 e la messa in opera avverrà nel corso del 2007.

Risultati economici

I risultati del settore gas sotto evidenziati si riferiscono all'attività svolta nell'intero esercizio dalle società già facenti parte del Gruppo al 1° gennaio 2002 e da quelle minori acquisite nei primi mesi del 2002. Le entità del Gruppo Camuzzi (principalmente Camuzzi Gazometri e Plenia) sono consolidate a decorrere dal 1° luglio 2002. Sono infine incluse le attività svolte da Enel Energia (già Enel Trade) sul mercato libero.

I *ricavi* complessivi del 2002 sono pari a 1.069 milioni di euro (+631 milioni di euro rispetto al 2001), di cui 714 milioni di euro (+348 milioni di euro) generati dalle società operanti in prevalenza con la clientela diffusa e 355 milioni di euro (+283 milioni di euro) conseguiti da Enel Energia (già Enel Trade).
I volumi venduti dalle prime ammontano a 2.179 milioni di metri cubi, di cui 1.645 milioni di metri cubi alla clientela diffusa e 534 milioni di metri cubi a quella industriale. Considerando le vendite di Camuzzi dell'intero esercizio, il volume globale sarebbe stato pari a 3.119 milioni di metri cubi. A fine esercizio i clienti serviti erano pari a circa 1.723.000.
Enel Energia (già Enel Trade) ha consuntivato nel 2002 vendite per 1.831 milioni di metri cubi a fronte di 336 milioni di metri cubi nel 2001.

Il *margine operativo lordo* si è attestato a 133 milioni di euro, in crescita di 85 milioni di euro rispetto a quello del 2001.
Il miglioramento è dovuto alle società di distribuzione e vendita (+71 milioni di euro) e al contributo di Enel Energia (già Enel Trade) sul mercato libero (+14 milioni di euro).

Il *risultato operativo* si posiziona a 38 milioni di euro (rispetto ai 5 milioni di euro del 2001) scontando ammortamenti e accantonamenti per 95 milioni di euro (43 milioni di euro nel 2001). Gli ammortamenti, la cui crescita è attribuibile all'ampliamento del perimetro operativo, si riferiscono per 27 milioni di euro ad avviamenti.

Il *capitale investito netto* dell'Area Gas è pari a circa 2.300 milioni di euro, in crescita di circa 1.550 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2001, contribuendo quasi per intero all'incremento registrato nell'ambito delle divisioni Mercato, Infrastrutture e Reti.

Terna

Terna è proprietaria della Rete di Trasmissione Nazionale ed è responsabile all'interno del Gruppo delle attività di esercizio, manutenzione e sviluppo della stessa sulla base delle indicazioni del Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale. Quest'ultimo, interamente controllato dal Ministero del Tesoro, è responsabile delle attività di trasmissione e dispacciamento dell'energia, nonché della gestione unificata della Rete di Trasmissione Nazionale. Le attività di competenza del Gestore della Rete e di Terna sono state definite mediante una Convenzione Operativa stipulata in data 16 dicembre 2002.

Nel corso del 2002 la società ha proseguito la sua attività nell'esercizio, conduzione, manutenzione e sviluppo della rete ad alta e altissima tensione, ottenendo risultati positivi sia dal punto di vista economico sia qualitativo. Sono state inoltre sviluppate nuove opportunità in ambiti non regolamentati, offrendo servizi specialistici sia nell'ambito del Gruppo sia a clienti terzi.

Terna

Milioni di euro

	2002	2001	2002-2001	
Ricavi	828	793	35	4,4%
Costi operativi	303	313	(10)	-3,2%
Margine operativo lordo	*525*	*480*	*45*	*9,4%*
Ammortamenti e accantonamenti	254	251	3	1,2%
Risultato operativo	271	229	42	18,3%
Capitale investito netto	3.067	3.330	(263)	-7,9%
Dipendenti	3.106	3.214	(108)	-3,4%
Investimenti	178	173	5	2,9%

Rispetto al 2001, i *ricavi* crescono di 35 milioni di euro. In tale ambito il corrispettivo per l'utilizzo della Rete di Trasmissione Nazionale, pari a 730 milioni di euro, registra un incremento di 21 milioni di euro, per effetto di modifiche tariffarie intervenute dal 1° gennaio 2002, che hanno di fatto innalzato il livello di remunerazione dell'attività. Tra le altre tipologie di ricavi si evidenzia una crescita di 13 milioni di euro dei corrispettivi per la manutenzione delle reti di alta tensione di proprietà di Enel Distribuzione, e un aumento dei proventi di varia natura, essenzialmente verso clienti terzi, pari a 1 milione di euro.

I *costi operativi* si riducono di 10 milioni di euro, nonostante l'ampliamento del perimetro di attività, beneficiando delle azioni intraprese per il contenimento degli stessi, in particolare delle spese per prestazioni di servizi.

Il *margine operativo lordo* si attesta a 525 milioni di euro, in crescita del 9,4% rispetto all'esercizio precedente.
Gli ammortamenti e accantonamenti crescono di 3 milioni di euro essenzialmente per i nuovi impianti entrati in esercizio, tra i quali la linea di trasmissione Italia-Grecia.

Il *risultato operativo*, in aumento del 18,3%, si attesta a 271 milioni di euro.

La riduzione di 263 milioni di euro del *capitale investito netto* è da porre in relazione essenzialmente alla regolarizzazione degli incassi dal Gestore della Rete, nonché al surplus degli ammortamenti stanziati rispetto agli investimenti effettuati.

Investimenti e impianti

Gli investimenti effettuati da Terna nel corso dell'esercizio ammontano a 178 milioni di euro, pressoché in linea con i 173 milioni di euro del 2001.

Impianti di Terna

	n.	km	n.	km
	al 31.12.2002		al 31.12.2001	
Stazioni	277		268	-
Trasformatori	554		550	-
Stalli	3.678		3.649	-
Linee	-	33.884	-	33.580
Terne	814	37.583	1.786	37.218

L'incremento delle stazioni riflette la crescita dei punti di consegna a clienti del mercato libero e degli allacciamenti a terzi produttori.
La crescita delle linee considera l'entrata in esercizio del collegamento Italia-Grecia, mentre l'incremento delle terne rappresenta il differenziale tra la realizzazione di nuovi collegamenti e la dismissione di tratte non più utilizzabili. Il progetto Italia-Grecia, che ha comportato un investimento complessivo di 339 milioni di euro, costituisce il collegamento al sistema europeo della rete elettrica greca. Esso consentirà un miglior esercizio dei sistemi elettrici dei due Paesi e favorirà l'interconnessione di tutto il bacino del Mediterraneo.
Sugli elettrodotti di Terna si snodano 9.578 km (di cui oltre 400 realizzati nel corso del 2002) della rete di telecomunicazione a fibra ottica di proprietà di Enel.it, utilizzata da WIND, la cui manutenzione è affidata a Terna.

Telecomunicazioni

Il Gruppo WIND opera nei campi della telefonia mobile, fissa e dei servizi internet. Il marchio WIND rappresenta le offerte della telefonia mobile e quelle convergenti, Infostrada esclusivamente la telefonia fissa, mentre Libero individua tutte le attività internet. Infostrada, acquisita dal Gruppo Enel alla fine di marzo 2001, è stata incorporata in WIND con decorrenza 1° gennaio 2002. Nel corso del 2002 WIND ha acquisito il ramo d'azienda "BLU", cui facevano capo i clienti di tale concorrente.

Telecomunicazioni

Milioni di euro

	2002	2001	2002-2001	
		Pro forma [1]		
Ricavi	3.921	3.457	464	13,4%
Margine operativo lordo	*612*	*18*	*596*	
Ammortamenti e accantonamenti	1.080	911	169	18,6%
Risultato operativo ante amm.to avviamenti	(466)	(893)	427	47,8%
Ammortamento avviamenti [2]	553	547	6	1,1%
Risultato operativo	(1.019)	(1.440)	421	29,2%
Capitale investito netto [3]	11.976	13.148	(1.172)	-8,9%
Dipendenti	8.602	8.428	174	2,1%
Investimenti	1.899 [4]	2.054	(155)	-7,5%

[1] Infostrada consolidata dal 1° gennaio 2001.

[2] Includono l'ammortamento delle differenze da consolidamento relative all'acquisto di Infostrada e della quota del 5,63% di WIND già detenuta da Deutsche Telekom oltre a quelle minori riferite alle partecipate dirette di WIND.

[3] Considera anche le differenze da consolidamento di cui alla nota precedente.

[4] Al netto dell'acquisizione di BLU.

Scenario competitivo e nuovi servizi alla clientela

Telefonia mobile

Le carte SIM presenti sul mercato italiano al 31 dicembre 2002 sono circa 54 milioni (51 milioni a fine 2001) con una penetrazione del 93% sulla popolazione. Il rallentamento della crescita su base annuale ha confermato i segni di maturazione del mercato, comunque caratterizzato da una elevata incidenza di "doppie carte" (clienti che possiedono più di una SIM card con lo stesso operatore o con operatori diversi) al netto della quale si può stimare che l'effettiva penetrazione sulla popolazione si attesti intorno al 65%.

In tale contesto WIND ha raggiunto, a fine 2002, un totale di 8,7 milioni di SIM card (inclusa la clientela ex BLU) registrando una crescita netta di circa il 10% (850mila nuove SIM card). WIND ha acquisito circa il 22% degli incrementi netti del mercato con una quota dello stesso a fine esercizio pari al 16%.

Un risultato di rilievo raggiunto da WIND nel 2002 è rappresentato dalla crescita dei ricavi medi per cliente (ARPU, calcolato in termini omogenei con quelli degli operatori di sola telefonia mobile), passati da 19 euro nel 2001 a 19,6 euro nel 2002.

Il traffico voce totale nel 2002 è stato pari a circa 7,8 miliardi di minuti, con un incremento del 22% rispetto al 2001.

Anche nel 2002 WIND si è concentrata nello sviluppo di servizi innovativi per la fruizione via cellulare di immagini, video e contenuti finora disponibili solo su altri mezzi di comunicazione (televisione, radio, carta stampata). In particolare, la gamma dei servizi