



**Qualità del servizio elettrico
offerto dal gruppo Acea
nel Comune di Roma**

(marzo 2010)

Agenzia

Qualità del servizio elettrico offerto dal gruppo Acea nel Comune di Roma

Il rapporto è stato redatto da:
Gabriele Ugolini
Flaminia Violati

Qualità del servizio elettrico offerto dal gruppo Acea nel Comune di Roma

PREMESSA

Come noto, il sistema elettrico è diviso in attività diversamente organizzate. La produzione e la vendita sono attività liberalizzate, la trasmissione è gestita da TERNA (monopolista nazionale a controllo pubblico) e la distribuzione è gestita da imprese locali su concessione nazionale. Le attività che più direttamente incidono sulla qualità del servizio al cliente finale a livello locale sono la distribuzione (continuità e rapporti commerciali riguardanti l'infrastruttura) e la vendita (per i rapporti commerciali riguardanti il contratto; il venditore fi-

nale è inoltre l'unico referente del cliente, anche per le questioni che riguardano l'infrastruttura, di cui diventa portavoce verso il distributore).

Il soggetto distributore che opera nel Comune di Roma è Acea Distribuzione s.p.a., mentre l'azienda del gruppo Acea che si occupa della vendita ai clienti finali è Acea Electrabel Elettricità s.p.a.

Le due schede che seguono delineano un quadro sintetico delle due società, dal punto di vista della struttura proprietaria e del bacino di clienti serviti.

Figura 1 Assetto proprietario di Acea Distribuzione

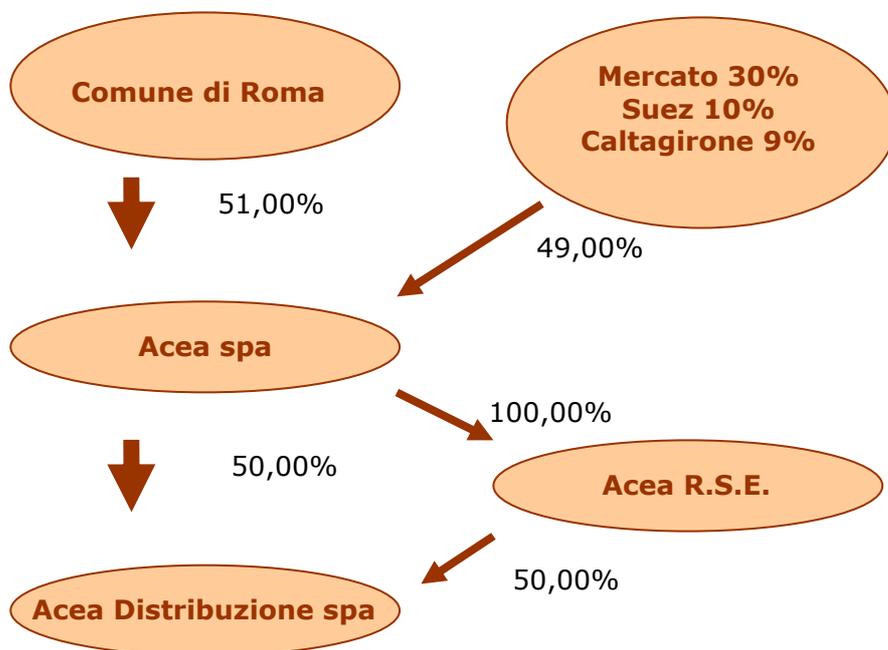
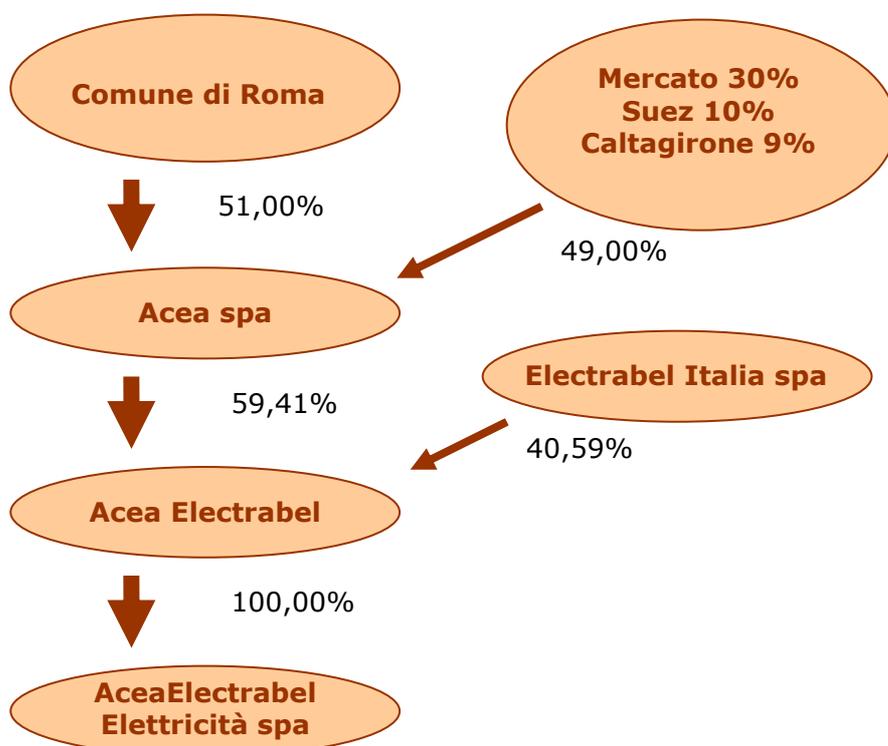


Figura 2 Assetto proprietario di Acea Electrabel Elettricità



DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Oggetto del servizio

Acea Distribuzione è la società del gruppo Acea che si occupa della distribuzione di energia elettrica ai clienti finali.

Clienti

Al 31/12/2008 Acea Distribuzione serve quasi 1,6 milioni di clienti finali, con un incremento rispetto al 2007 di circa l'1%, da attribuire principalmente ad un aumento dei clienti nelle zone a media e bassa

concentrazione, cioè fuori dal territorio del Comune di Roma, dove tuttavia risiede l'83% degli utenti totali. Con questi numeri Acea Distribuzione è il secondo distributore nazionale dopo Enel Distribuzione, servendo il 4,4% dei clienti finali nazionali. L'energia distribuita nel 2008 è pari a oltre 12 mila GWh, di cui il 55,8% destinata al mercato libero e il 44,2% al servizio tutelato.

Tavola 1 Acea Distribuzione: dati finanziari

€/ (000)	2008	2007	Variazione	%
Capitale investito	1.302	1.312	-10	-0,75%
Margine operativo lordo	224	216	8	3,72%
Risultato operativo	112	104	8	8,13%
Investimenti	117	122	-5	-4,24%

Fonte: Acea Distribuzione, Bilancio 2008.

VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

Oggetto del servizio

Acea Electrabel Elettricità è la società del gruppo Acea che si occupa della vendita di energia elettrica, gas e servizi ai clienti finali, sia sul servizio di maggior tutela che sul libero mercato.

Clienti e energia venduta

Al 31/12/2008 Acea Electrabel Elettricità serve oltre 1,5 milioni di clienti finali, con una riduzione rispetto al 2007 di circa l'1,5%, effetto compless-

sivo di una contrazione dei clienti serviti in maggior tutela (1,48 milioni) e in regime di salvaguardia (scesi a 0 nel 2008), e di un aumento di quelli sul mercato libero (0,03 milioni). Dal punto di vista dei volumi di energia elettrica venduti (oltre 17 mila GWh nel 2008, 12 mila su libero e 5 mila su maggior tutela), Acea Electrabel Elettricità è il terzo operatore nazionale dopo Enel e Edison, coprendo circa il 6% del mercato finale.

Tavola 2 Acea Electrabel Elettricità: dati finanziari (000/€)

AREA VENDITA	2008	2007	VARIAZIONE	VARIAZIONE %
Margine Mercato Maggior Tutela	28.944	23.191	5.753	24,80
Margine Mercato Libero e Salvaguardia	36.286	41.041	-4.755	-11,58
Margine Gas	513	890	-377	-42,38
Margine Operativo Lordo	35.001	42.676	-7.675	-17,98
Risultato Operativo	3.460	9.013	-5.553	-61,61
Investimenti	7.669	3.001	4.668	n.a.
Capitale Investito	111.269	209.122	-97.853	-46,79
Posizione finanziaria netta	-33.404	83.234	-116.638	n.a.

Fonte: Acea Electrabel, Bilancio 2008.

Regolamentazione della qualità del servizio elettrico e risultati delle aziende romane

La qualità del servizio elettrico è oggetto di regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia, che definisce gli standard minimi che le aziende devono rispettare, imponendo la rilevazione degli indicatori e, in alcuni casi, prevedendo varie forme di indennizzo per gli utenti o altri meccanismi di sanzione/incentivo per i distributori.

Le prestazioni regolate e monitorate sono:

- qualità dei *call center*: riguarda i venditori, che devono rispettare gli obblighi minimi e gli standard per il tempo medio di attesa, per la percentuale di chiamate andate a buon fine e per l'accessibilità al servizio fissati dall'Autorità per l'energia. È previsto il monitoraggio semestrale degli indicatori sui *call center* e la pubblicazione dei relativi punteggi da parte dell'Autorità.
- qualità della fornitura: si tratta della continuità del servizio, sotto la responsabilità del distributore (per Roma, Acea Distribuzione s.p.a.). Viene misurata dal numero medio e dal tempo medio per cliente delle interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente; per tali indicatori è fissato uno standard nazionale che i distributori devono raggiungere progressivamente rispettando i livelli tendenziali stabiliti per ogni singolo esercente. Tali livelli, se superati, comportano il pagamento di penali; alle aziende virtuose sono invece attribuiti incentivi.
- qualità commerciale: l'Autorità fissa i tempi standard per l'esecuzione delle prestazioni di natura commerciale richieste dal cliente. Alcune riguardano i venditori (per il gruppo Acea, Acea Electrabel Elettricità), ma la maggior parte riguardano la distribuzione. La regolazione distingue fra prestazioni soggette ad indennizzo automatico (per ogni prestazione fuori standard il cliente ha diritto ad un indennizzo accreditato sulla bolletta successiva) e non soggette ad indennizzo automatico (una determinata percentuale di prestazioni deve essere eseguita entro il tempo standard stabilito).

QUALITÀ DEI CALL CENTER

Dal 2008, i *call center* dei venditori di energia elettrica e di gas devono rispettare gli obblighi minimi e gli standard di qualità definiti dall'Autorità per l'energia. Gli obblighi minimi riguardano:

- *struttura dell'albero fonico*: il cliente deve poter parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi);
- *orario*: almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito;
- *numero verde*: gratuità delle chiamate per il cliente, almeno da rete fissa;
- *informazione*: pubblicazione su internet e sulle fatture del numero verde, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

L'offerta di contatto telefonico di AceaElectrabel Elettricità è gestita dalla società Acea8cento (controllata da Acea s.p.a.), che fornisce il servizio di *call center* a tutto il gruppo e che rispetta i requisiti minimi dell'Autorità.

Al primo semestre 2009 era basata su un solo numero verde (**800.130.330**) attivo per tutti i tipi di clienti. Nel secondo semestre però tale numero è stato dedicato ai clienti idonei serviti in maggior tutela, mentre ne sono entrati in funzione altri tre per il mercato: uno riservato ai futuri clienti (**800.130.333**), uno per i clienti del mercato libero (**800.130.334**) e uno per l'offerta *dual-fuel* energia/gas (**800.130.338**). Dal 2010, la struttura dell'offerta di contatto telefonico è stata nuovamente semplificata, distinguendo soltanto fra maggior tutela (**800.199.900**) e mercato (**800.130.334**).

Il numero verde fino al primo semestre del 2009 era gratuito per le chiamate da rete fissa provenienti dal distretto telefonico di Roma, mentre per le altre chiamate erano a disposizione due normali numeri a pagamento; a partire dal secondo semestre, invece, i numeri sono gratuiti per tutte le chiamate da rete fissa, mentre i numeri a pagamento sono riservati alle chiamate da telefonia mobile.

Nel 2009 i numeri verdi erano attivi 59 ore settimanali (8-19 da lunedì a venerdì e 9-13 il sabato), con

l'esclusione di quello riservato alle offerte *dual-fuel* (55 ore settimanali, sabato non attivo). Dal 2010, l'orario di apertura settimanale è salito a 60 ore indifferentemente della clientela (il sabato il servizio comincia alle 8 invece che alle 9). I numeri rispettano inoltre i limiti sul numero di scelte automatiche prima di parlare con l'operatore.

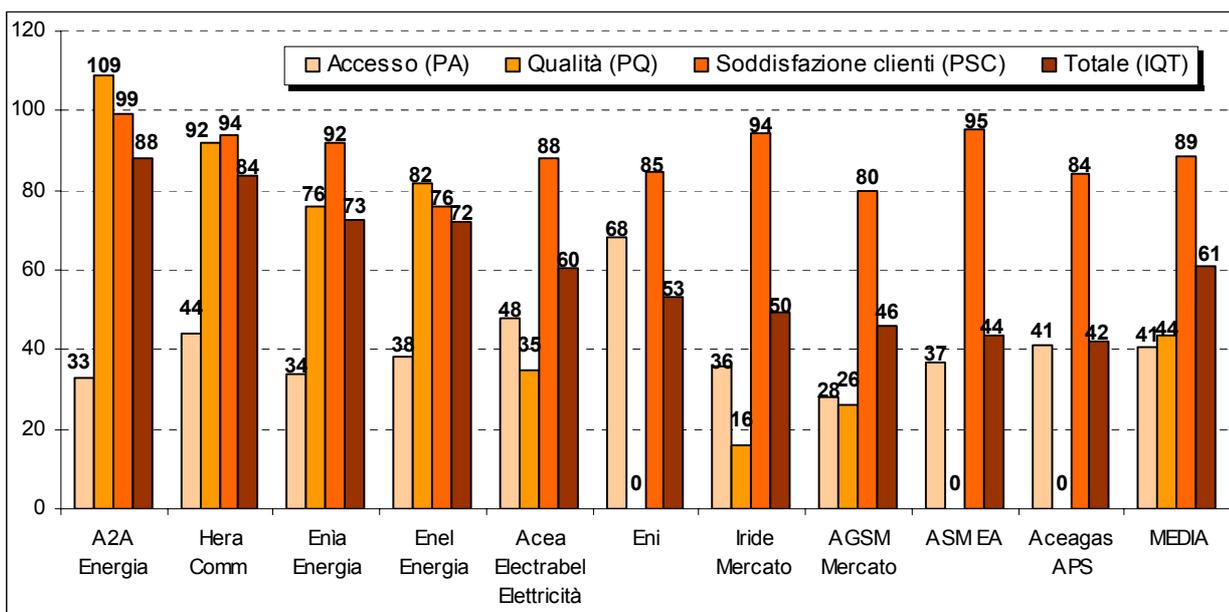
L'Autorità ha anche fissato livelli standard per il tempo medio di attesa, per la percentuale di chiamate andate a buon fine e per l'accessibilità al servizio. Sulla base di questi standard sono stati elaborati tre indicatori, che riflettono il livello complessivo di varie prestazioni:

- **accesso (PA):** disponibilità delle linee telefoniche, accessibilità (orari e giorni di apertura dei *call center*) e gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;
- **qualità (PQ):** tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, percentuale di chiamate con risposta di un operatore, possibilità per il cliente di essere richiamato, segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, eventuale presenza di un portale internet, adozione di iniziative con le Associazioni dei consumatori;

- **soddisfazione dei clienti (PSC):** indagine statistica semestrale svolta dall'Autorità su un campione dei clienti che hanno telefonato ai *call center* delle varie imprese.

Le aziende registrano tutte queste informazioni e sono tenute ad inviarle periodicamente all'Autorità per l'energia. Dal 2010, la rilevazione deve essere differenziata in base alla tipologia di cliente, distinguendo quelli serviti in maggior tutela rispetto a quelli con contratti sul libero mercato. In base ai risultati effettivamente rilevati dai *call center* aziendali vengono assegnati dei punteggi parziali per ognuno di questi indicatori, su cui poi viene calcolato il punteggio complessivo (IQT), che permette una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita. Il calcolo del punteggio IQT assegna un peso 0,3 alla soddisfazione dei clienti (PSC) e un peso 0,7 agli altri due indicatori. La graduatoria che ne deriva viene pubblicata semestralmente. Quella riferita al primo semestre 2009 è la seconda graduatoria pubblicata; nella Figura 3 è riportato il punteggio conseguito da dieci dei principali venditori nel secondo periodo di rilevazione, mentre la Figura 4 evidenzia la variazione del punteggio totale del primo semestre 2009 rispetto al secondo semestre 2008. Le imprese selezionate sono tutte quelle collegate ad esercenti della distribuzione.

Figura 3 - Punteggio sulla qualità dei *call center* per i venditori di energia elettrica e di gas collegati ad imprese di distribuzione (I semestre 2009)



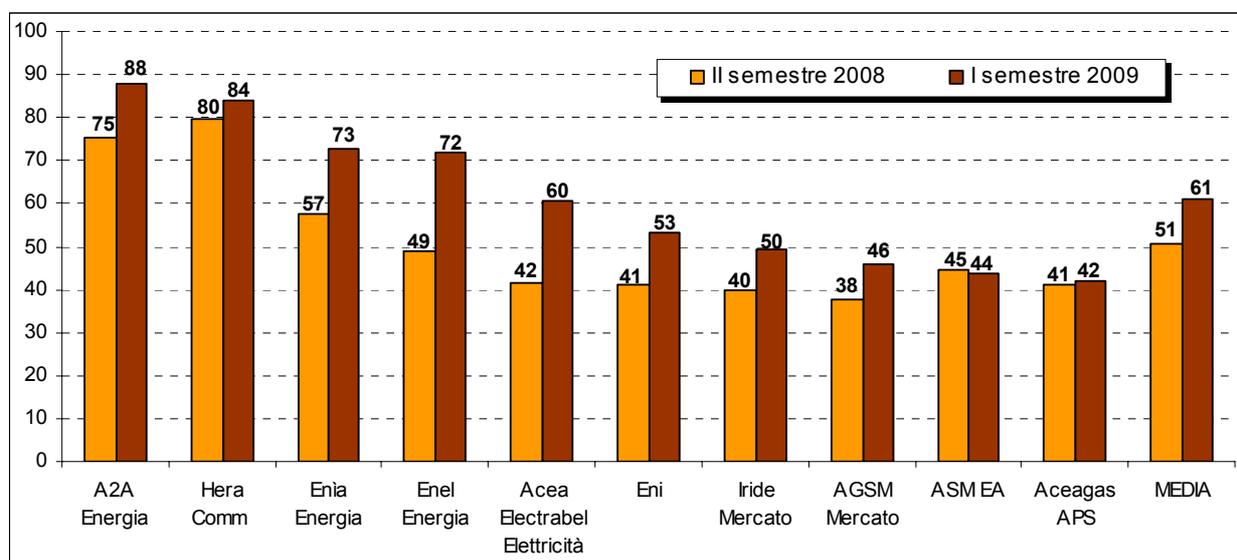
Nota: PQ=0 significa che i livelli standard relativi al tempo medio di attesa e/o alla percentuale di chiamate andate a buon fine non sono stati rispettati nel periodo gennaio/giugno 2009.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Acea Electrabel Elettricità in questo contesto si trova circa a metà graduatoria, ma passa dalla sesta alla quinta posizione, avvicinandosi significativamente alla media del campione selezionato delle grandi imprese (61 punti), con un punteggio complessivo pari a 60 (42 nel secondo semestre 2008). Entrando nel dettaglio, Acea Electrabel Elettricità ha mantenuto un punteggio superiore alla media per le caratteristiche di accessibilità (PA, 48 punti

con un incremento di 2) ed ha raggiunto la media per la *customer satisfaction* (PSC, 88 punti, +3), con un riscontro particolarmente positivo da parte dei clienti in relazione alla capacità degli operatori di risolvere i problemi. Ma soprattutto ha rispettato gli standard relativi ai tempi medi di attesa (entro i 240 secondi) e alla percentuale di chiamate andate a buon fine (almeno 80%), passando così da 0 a 35 punti per la qualità (PQ).

Figura 4 - Punteggio totale (IQT) nei primi due periodi di rilevazione sulla qualità dei call center per i venditori di energia elettrica e di gas collegati ad imprese di distribuzione



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

La seguente Tavola 3 riporta il dettaglio dei punteggi di tutte le aziende soggette al controllo di qualità sui call center (e non solo di quelle collegate ai distributori), evidenziando il confronto fra i due primi periodi di rilevazione. Risulta evidente come il

miglioramento di Acea Electrabel Elettricità nella graduatoria delle 27 imprese che hanno fornito la documentazione richiesta sia ancora più marcato: l'azienda romana è infatti salita dalla ventesima alla quindicesima posizione.

Tavola 3 – Dettaglio dei punteggi sulla qualità dei call center per i venditori di energia elettrica e di gas nei primi due periodi di rilevazione

Venditore	Accesso (PA)		Qualità (PQ)		Soddisfazione clienti (PSC)		Totale (IQT)		
	II sem 2008	I sem 2009	II sem 2008	I sem 2009	II sem 2008	I sem 2009	II sem 2008	I sem 2009	Δ
Linea Più	50	53	103	118	92	100	81	100	19
Edison Energia	114	114	87	55	84	83	95	94	-1
A2A Energia	31	33	100	109	99	99	75	88	13
E.On Energia	44	55	50	86	90	88	60	84	25
Hera Comm	44	44	107	92	90	94	80	84	4
Trenta	35	42	71	87	98	100	66	84	18
Gas Natural Vendita Italia	45	45	59	73	95	94	65	83	18
Enìa Energia	34	34	53	76	90	92	57	73	15
Enel Servizio Elettrico	38	57	42	57	89	84	55	55	0
Enel Energia	25	38	54	82	72	76	49	72	23
Erogasmet Vendita Vivigas	31	33	30	67	97	97	50	70	20
E.S.TR.A	34	34	0	59	91	97	39	67	28
SGR Servizi	44	44	58	44	100	100	66	66	0
Sorgenìa*		44		55		79		64	nd
Acea Electrabel Elettricità	46	48	0	35	85	88	42	60	19
AMG Gas	42	44	45	31	94	98	59	60	2
AMGA Energia e Servizi*		33		40		100		60	nd
Toscana Energia Clienti	48	48	59	26	90	88	64	57	-7
Eni	53	68	0	0	75	85	41	53	12
Prometeo	42	42	13	13	100	99	49	53	4
Iride Mercato	33	36	4	16	90	94	40	50	10
AGSM Energia	30	28	0	26	91	80	38	46	8
ASM EA	47	37	0	0	94	95	45	44	-1
Eastenergy	31	41	20	0	92	89	45	43	-2
Italcogim Energie	39	39	50	0	85	91	57	43	-13
Ascotrade	42	34	0	0	95	95	43	43	-1
Aceagas APS	41	41	0		89	84	41	42	1
MEDIA	43	45	40	48	91	91	56	64	8

Nota: in grassetto sono evidenziati i venditori collegati ad imprese di distribuzione.

(*) Amga Energia e Servizi e Sorgenìa nel II semestre 2008 non erano coinvolte nell'indagine sui call center.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

INDICATORI DI CONTINUITÀ DI ACEA DISTRIBUZIONE (2008)

Gli indicatori ufficiali di continuità (qualità della fornitura) riferiti a tutte le imprese di distribuzione per il 2008 saranno approvati dall'Autorità per l'energia con un semestre di ritardo rispetto alla prassi degli ultimi anni (a marzo 2010, invece che a ottobre 2009) e saranno quindi pubblicati sul sito dell'Autorità ad aprile 2010.

Il bilancio 2008 di Acea s.p.a., afferma però che *per la prima volta nella storia della società, a valere sull'anno 2008 non verranno corrisposte penali in merito alla continuità del servizio. Infatti, la denuncia annuale all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, presentata nel mese di marzo 2009, ha evidenziato relativamente ai dati sul numero e la durata delle interruzioni la presenza di un premio che verrà certificato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, secondo le consuete procedure, entro il 2009 (Relazione sulla gestione, pag. 78).*

La pubblicazione dei dati certificati da parte dell'Autorità consentirà quindi di quantificare il premio e di procedere al *benchmarking* dei risultati dei principali distributori.

I NUOVI INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2008)

Anche per quanto riguarda gli indicatori di qualità commerciale, l'Autorità per l'energia pubblicherà i risultati 2008 di tutti i gestori ad aprile 2010. Per questi indicatori è prevista la rilevazione differenziata delle prestazioni riferite alle utenze domestiche/non domestiche e all'alimentazione in BT/MT. Dal 2008, inoltre, le prestazioni relative alla verifica del gruppo di misura e della tensione sono rientrate negli standard specifici, soggette dunque al pa-

gamento di indennizzi automatici in caso di prestazione fuori standard.

Le Tavole 4 e 5 mostrano come la qualità commerciale di Acea Distribuzione (i cui dati sono stati già resi disponibili dal gestore stesso) sia di buon livello, con percentuali di prestazioni fuori standard sempre vicine allo zero e tempi medi ampiamente negli standard. Fanno eccezione i risultati per la verifica della tensione e del gruppo di misura, con fuori standard rispettivamente del 10% e del 3%, cosa che può giustificare il recente assoggettamento degli indicatori al regime di indennizzo automatico. La distinzione fra utenze domestiche e non domestiche non mostra invece sostanziali differenze, anche se i domestici presentano in media risultati migliori.

Tavola 4 Indicatori di qualità commerciale di Acea Distribuzione su standard specifici per le utenze in BT: confronto 2008/2007

Prestazioni su livelli specifici	Attivazione della fornitura		Disattivazione della fornitura		Riattivazione della fornitura per morosità		Puntualità per appuntamenti personalizzati	
Standard AEEG	5 gg lav		5 gg lav		1 g feriale		3 h	
Prestazioni medie effettive di Acea Distribuzione	gg lav	FS %	gg lav	FS %	gg fer	FS %	FS %	
2007 (unificato)	2,7	0,0	3,0	0,2	0,5	0,4	0,5	
2008 domestici	2,4	0,0	3,2	0,2	0,4	0,1	3,6	
2008 non domestici	2,5	0,0	3,1	0,3	0,5	0,2	1,1	
Prestazioni su livelli specifici	Preventivazione lavori semplici		Esecuzione lavori semplici		Verifica del gruppo di misura		Verifica della tensione	
Standard AEEG	20 gg lav		15 gg lav		10 gg lav		10 gg lav	
Prestazioni medie effettive di Acea Distribuzione	gg lav	FS %	gg lav	FS %	gg lav	FS %	gg lav	FS %
2007 (unificato)	9,7	0,5	6,8	0,2	7,1	3,0	6,1	9,7
2008 domestici	9,4	0,1	6,0	0,0	6,8	0,1	8,6	0,0
2008 non domestici	9,2	0,3	5,7	0,2	6,9	0,0	11,1	3,7
Prestazioni su livelli specifici	Ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste pervenute:							
	gg feriali h 8-18				h 18-8 e gg festivi			
Standard AEEG	3 h				4 h			
Prestazioni medie effettive di Acea Distribuzione	h		FS %		h		FS %	
2007 (unificato)	2,2		3,7		2,1		2,8	
2008 domestici	2,3		3,0		2,2		1,8	
2008 non domestici	2,5		2,6		2,2		1,1	

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea Electrabel Elettricità.

Tavola 5 Indicatori di qualità commerciale di Acea Distribuzione su standard generali per le utenze in BT: confronto 2008/2007

Prestazioni su livelli generali	Esecuzione lavori complessi		Risposta a reclami e richieste scritte			
			distribuzione		misura	
	Standard AEEG	60	85%	20	90%	20
Prestazioni medie effettive di Acea Distribuzione	gg lav	% rispetto	gg lav	% rispetto	gg lav	% rispetto
2007 (unificato)	20,3	98,5	12,7	99,9	11,0	100,0
2008 domestici	12,4	100,0	15,5	99,9	15,0	90,9
2008 non domestici	13,4	99,4	15,4	100,0	13,9	95,0

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea Electrabel Elettricità.

I NUOVI INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI ACEA ELECTRABEL ELETTICITÀ (2008)

Gli indicatori di qualità commerciale riferiti ai venditori sono solo due: rettifiche di fatturazione (assoggettato a indennizzo automatico) e risposta a reclami e richieste scritte. Per il 2008 i risultati di Acea Electrabel Elettricità si sono significativamente avvicinati agli standard previsti dall'Autorità per l'energia, in forte miglioramento rispetto ai risultati degli ultimi anni, che erano rimasti sempre al di sotto degli obiettivi. La Tavola 6 evidenzia il margine di recupero rispetto al 2007. Per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione agli utenti domestici (standard specifico che comporta il pagamento al

cliente di un indennizzo automatico da parte dell'azienda se la rettifica supera i 90 giorni), il tempo medio è passato da 124 a 96 giorni e gli adempimenti fuori standard sono diminuiti di oltre la metà in percentuale. Anche per quanto riguarda la risposta a reclami e richieste scritte si è avuto un miglioramento, con un tempo medio rientrato nello standard e con percentuali di rispetto significativamente aumentate e vicine allo standard. Il miglioramento è invece meno evidente per le utenze non domestiche.

In sintesi, anche se gli standard non sono ancora pienamente rispettati, si è potuta comunque osservare una positiva inversione di tendenza rispetto al passato che lascia auspicare un ulteriore miglioramento per il 2009.

Tavola 6 Indicatori di qualità commerciale di Acea Electrabel Elettricità per le utenze in BT: confronto 2008/2007

Prestazioni	Rettifiche di fatturazione		Risposta a reclami e richieste scritte	
	90 gg Solari		20	90%
Prestazioni medie effettive di Acea Electrabel Elettricità	gg lav	%FS	gg lav	% rispetto
2007 (unificato)	123,9	51,5	22,8	65,1
2008 domestici	95,9	25,0	18,2	88,3
2008 non domestici	105,8	25,7	20,7	87,0

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea Electrabel Elettricità.

Paolo Leon
Presidente

Claudio Santini
Vice Presidente

Sergio Migliorini
Consigliere

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,
successivamente modificata e integrata
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia