



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

(giugno 2010)

Agenzia

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

**(giugno 2010)**

*Il rapporto è stato redatto da:*  
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 finale 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.

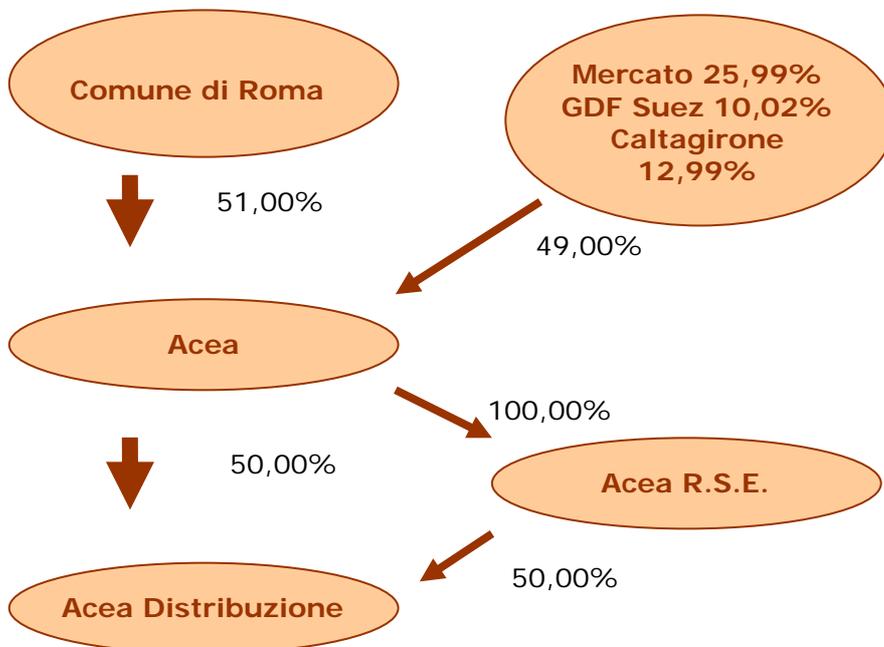
Le due schede che seguono delineano il quadro aggiornato a maggio 2010 delle due società, dal punto di vista della struttura proprietaria e del giro d'affari.

### DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Acea Distribuzione è la società del gruppo Acea che si occupa della distribuzione di energia elettrica ai clienti finali, che al 31/12/2009 sono quasi 1,6 milioni. Con questi numeri Acea Distribuzione è il secondo distributore nazionale dopo Enel Distribu-

zione, servendo il 4,4% dei clienti finali nazionali. L'energia distribuita nel 2009 è pari a quasi 12 mila GWh (registrando una flessione dello 0,25% rispetto al 2008): il 59% è stata destinata al mercato libero e il 41% al servizio tutelato.

Figura 1 Assetto proprietario di Acea Distribuzione



Fonte: CONSOB (dati elaborati al 15/06/2010)

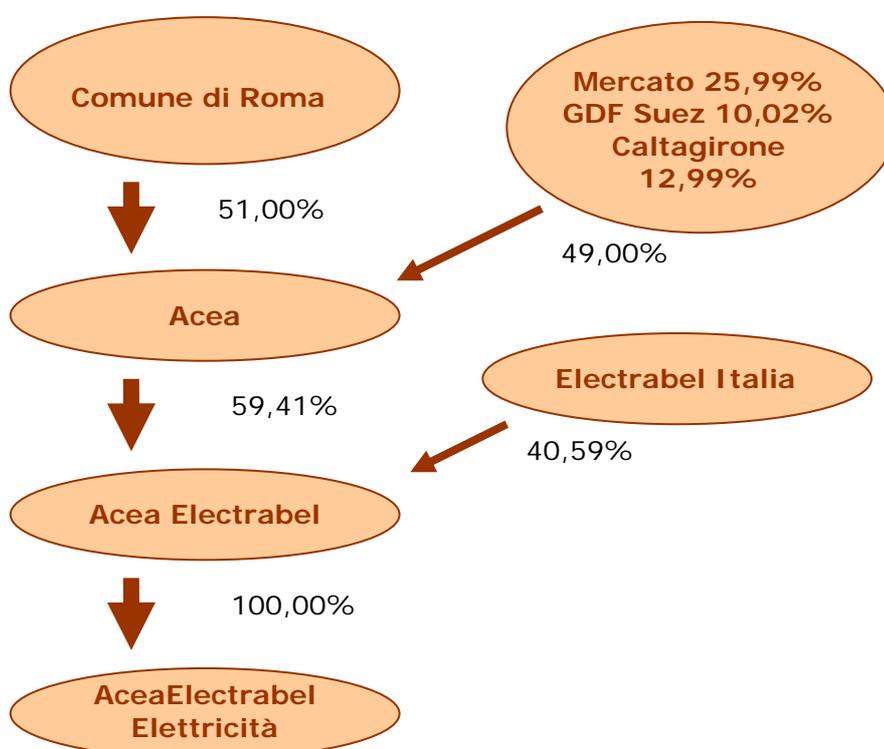
## VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

AceaElectrabel 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.

Al 31/12/2009 AceaElectrabel Elettricità serve oltre 1,5 milioni di clienti finali, con una riduzione rispetto al 2008 di meno dell'1%, effetto complessivo di una contrazione dei clienti serviti in maggior tutela (1,43 milioni, -3,8% rispetto al 2008) e di un significativo aumento di quelli sul mercato libero (più che

raddoppiati passando dai 31 mila del 2008 ai 74 mila del 2009). Dei clienti che hanno lasciato la maggior tutela, il 52% si è rivolto ad altri fornitori, mentre il 48% ha aderito ad offerte di AceaElectrabel Elettricità. Nel 2009 sono stati venduti oltre 17 mila GWh di energia elettrica (in diminuzione del 2% rispetto al 2008) di cui 12,5 mila sul mercato libero e 4,5 mila su quello di maggior tutela; la contrazione delle vendite è invece stata più decisa sul fronte del gas (97,5 smc<sup>3</sup> nel 2009, -31%).

Figura 2 Assetto proprietario di Acea Electrabel Elettricità



Fonte: CONSOB (dati elaborati al 15/06/2010)

## RISULTATI DI BILANCIO DI ACEA DISTRIBUZIONE E ACEAELECTRABEL ELETTRICITÀ

La seguente Tavola 1 riporta i principali risultati e indici di bilancio delle due aziende romane impegnate nella distribuzione e nella vendita di energia; l'andamento generale è influenzato negativamente dalla flessione della domanda di energia elettrica 2009, pari al 6,7% rispetto al 2008. Si può però osservare come, nonostante l'utile in severa diminuzione, Acea Distribuzione mantenga un MOL e un risultato operativo positivi. Al contrario, AceaElectrabel Elettricità - in quanto acquirente e venditore - ha subito maggiormente

le difficoltà del mercato, presentando un MOL in forte diminuzione e un risultato operativo fortemente negativo, che conducono ad una perdita di esercizio significativa, originata nella gestione caratteristica (imputata in gran parte alla flessione dei consumi a livello nazionale e alla variazione degli orari di prelievo dei clienti energivori), con un valore della produzione in forte diminuzione e una diminuzione dei costi significativa, ma non sufficiente a contenere le perdite. Dal punto di vista del mercato, si nota un incremento

del margine sulla maggior tutela e una diminuzione del 25% di quello sul mercato libero, già in caduta dal 2007, cui si aggiunge la diminuzione del 18% del margine sul gas, settore marginale, ma interessante anche nell'ottica della gara imminente per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas nel Comune di Roma.

Il cattivo andamento del mercato dell'energia (-24,6 milioni di euro) ha peraltro contribuito al

risultato netto del Gruppo Acea per il 2009, che risulta negativo per 52,5 milioni di euro; la perdita di esercizio del periodo, coperta con la riserva plusvalenza da scorporo, non ha dato luogo a distribuzione di dividendi per gli azionisti tra i quali il Comune di Roma, con il suo 51%, ne detiene ancora la maggioranza.

**Tavola 1 Risultati e indici di bilancio 2009 (€/000)**

<b>Acea Distribuzione</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2009/08</b>
MOL	226.420	224.335	216.228	0,9%
Risultato operativo	97.826	112.325	103.876	-12,9%
Utile/Perdita	36.727	83.268	76.710	-55,9%
Investimenti	104	117	122	-11,1%
<b>AceaElectrabel Elettricità</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2009/08</b>
MOL	7.487	32.974	42.676	-77,3%
Risultato operativo	-33.326	2.266	9.013	-1570,7%
Utile/Perdita	-25.103	-2.411	nd	941,2%
Investimenti	5.284	7.669	3.001	-31,1%
Margine maggior tutela	31.020	28.944	23.191	7,2%
Margine mercato libero	22.773	30.507	41.041	-25,4%
Margine gas	151	185	890	-18,4%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati di bilancio 2009 Acea Distribuzione e AceaElectrabel Elettricità.

## Benchmarking di qualità del servizio elettrico fra le aziende che operano nelle grandi città italiane

---

La qualità del servizio elettrico è oggetto di regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (di seguito, AEEG), che definisce gli standard minimi che le aziende devono rispettare, imponendo la rilevazione di 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'AEEG. È previsto il monitoraggio semestrale degli indicatori sui *call center* e la pubblicazione dei relativi punteggi da parte dell'AEEG.
- 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'AEEG 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 (Acea 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 (ACEAELECTRABEL ELETTRICITÀ)

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'AEEG, che 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'AEEG.

Dal 2010, l'offerta di contatto telefonico comprende un numero verde dedicato ai clienti serviti in maggior tutela (**800.199.900**) e uno dedicato al libero mercato (**800.130.334**), oltre a una linea *business* (06/45408007).

I numeri verdi sono attivi 60 ore settimanali (8-19 da lunedì a venerdì e 8-13 il sabato) e rispettano i limiti sul numero di scelte automatiche prima di parlare con l'operatore.

Per quanto riguarda gli obblighi di pubblicazione dei numeri sul web, l'offerta di contatto è adeguatamente evidenziata sul sito di Acea s.p.a., dove tuttavia non è specificato se i numeri verdi siano gratuiti sia per la telefonia fissa che per quella mobile. Viceversa, se un cliente cerca le informazioni di contatto telefonico direttamente sul sito di Acea-Electrabel Elettricità (che è l'operatore di riferimento per il cliente finale) non le trova affatto (nemmeno un link alla pagina di Acea s.p.a.), essendo qui segnalati solo i contatti *email* e gli sportelli fisici.

L'AEEG 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:

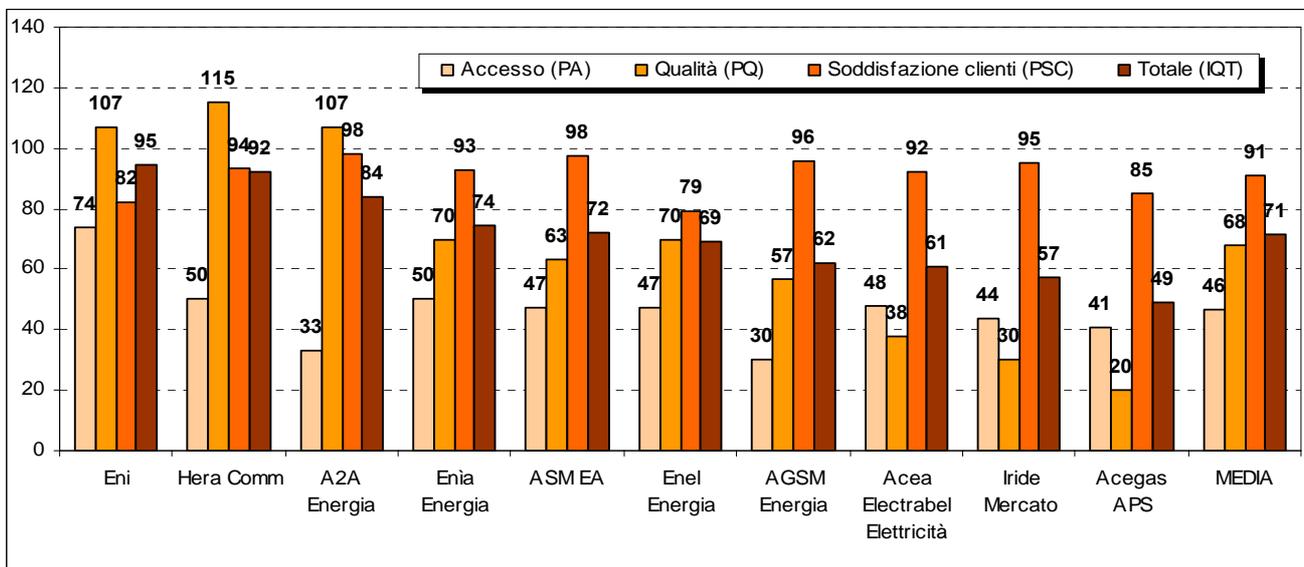
- *accesso (PA)*: disponibilità delle linee telefoniche, accessibilità (orari e giorni di apertura dei *call center*) e gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;
- *qualità (PQ)*: tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, percentuale di chiamate con risposta di un operatore, 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'AEEG 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'AEEG. Dal 2010, la rilevazione è 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 secondo semestre 2009 è la terza graduatoria pubblicata; nella Figura 3 è riportato il punteggio conseguito da dieci dei principali venditori nel terzo periodo di rilevazione, mentre la Figura 4 evidenzia la variazione del punteggio totale fra il primo e il secondo semestre del 2009. 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 (II semestre 2009)**



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

Acea Electrabel Elettricità in questo contesto presenta un punteggio relativamente basso (passa dalla quinta all'ottava posizione) e al di sotto della media del campione selezionato delle grandi imprese (71 punti), con un punteggio complessivo

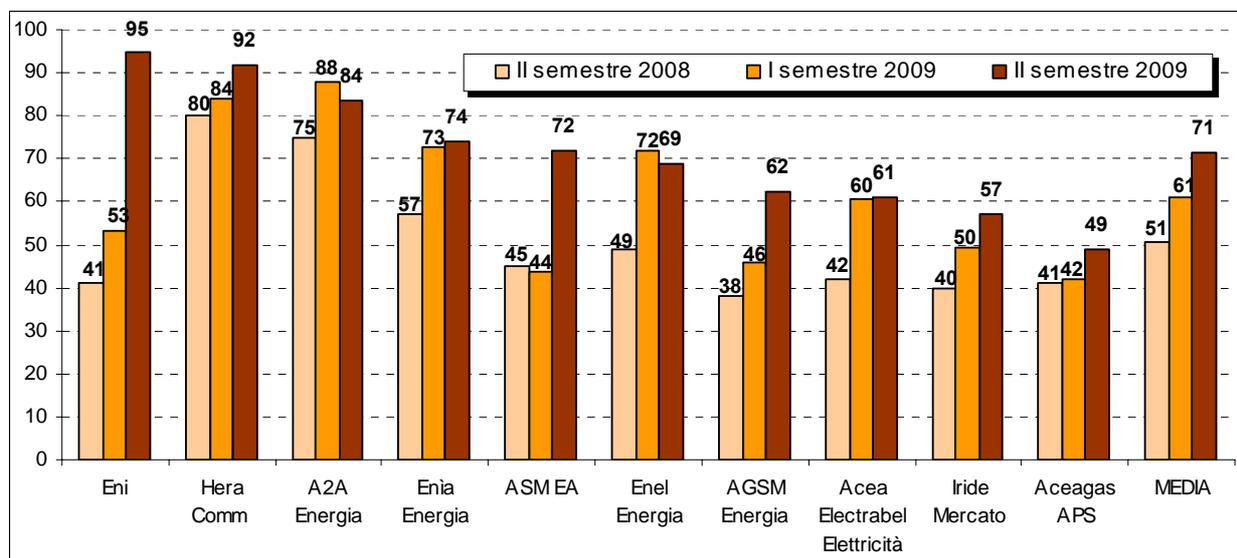
pari a 61 (era 60 nel primo semestre 2009). Questo risultato, comparativamente meno buono di quello precedente, non dipende da un peggioramento della qualità dei servizi di contatto Acea, ma piuttosto dal fatto che al lieve miglioramento di A-

cea si sono contrapposti miglioramenti significativi da parte di molte altre aziende collegate a distributori locali. La media di questo sottocampione è infatti aumentata da 61 a 71 punti. Acea aveva peraltro correttamente previsto che il miglioramento di punteggio sarebbe stato contenuto, mentre invece dovrebbe essere significativo nel 2010 grazie alle nuove soluzioni organizzative introdotte (i cui frutti dovrebbero quindi essere percepiti a partire dal primo semestre 2010 e pubblicati dall'AEEG il prossimo novembre). Entrando nel dettaglio, Acea Electrabel Elettricità ha mantenuto un punteggio superiore alla media per le caratteristiche di accessibilità (PA, 48 punti) e per la *customer satisfaction* (PSC, 92 punti), con un riscontro particolarmente positivo da parte dei clienti in relazione

alla capacità degli operatori di risolvere i problemi. Viceversa è sotto media, nonostante l'aumento di 3 punti, la qualità (PQ, 38 punti).

La Figura 4 evidenzia l'andamento dei punteggi totali nei primi tre periodi di rilevazione. Si nota immediatamente che la media dei venditori collegati alla distribuzione prosegue una crescita costante. Fra le aziende in miglioramento nell'ultimo periodo spiccano Eni, salita in prima posizione, e ASM EA. Al contrario, AceaElectrabel Elettricità dopo un primo miglioramento significativo ha rallentato. In diminuzione, invece, il punteggio di A2A (che resta comunque fra le prime della classifica) e Enel Energia.

**Figura 4 - Punteggio totale (IQT) nei primi tre 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 AEEG.

La seguente Tavola 2 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 gli ultimi due periodi di rilevazione. Risulta evidente come il peggioramento di AceaElectrabel Elettricità nella graduatoria delle 29 imprese che hanno fornito

la documentazione richiesta sia ancora più marcato: l'azienda romana è infatti scesa dalla quindicesima alla ventiduesima posizione. La media del campione completo è tuttavia aumentata meno di quella dei venditori collegati alla distribuzione, passando dai 64 punti del primo semestre ai 70 del secondo semestre 2009.

**Tavola 2 – 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)		
	I sem 2009	II sem 2009	I sem 2009	II sem 2009	I sem 2009	II sem 2009	I sem 2009	II sem 2009	Δ
Linea Più	53	53	118	122	100	95	100	96	-4
<b>Eni</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>107</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>53</b>	<b>95</b>	<b>41</b>
<b>Hera Comm</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>92</b>	<b>115</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>84</b>	<b>92</b>	<b>8</b>
Edison Energia	114	95	55	70	83	86	94	90	-4
<b>A2A Energia</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>109</b>	<b>107</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>-4</b>
Trenta	42	44	87	87	100	99	83	80	-3
E.On Energia	55	57	86	83	88	87	84	80	-4
SGR Servizi	44	44	44	86	100	100	66	80	14
Gas Natural Vendita Italia	45	45	73	85	94	95	83	79	-4
Enel Servizio Elettrico	57	57	57	76	84	89	55	78	23
<b>Enia Energia</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>76</b>	<b>70</b>	<b>92</b>	<b>93</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>2</b>
Erogasmet Vendita Vivigas	33	37	67	77	97	94	70	72	2
Italcogim Energie	39	59	0	57	91	90	43	72	29
<b>ASM EA</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>95</b>	<b>98</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	<b>28</b>
E.S.TR.A	34	34	59	71	97	98	67	70	3
<b>Enel Energia</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>82</b>	<b>70</b>	<b>76</b>	<b>79</b>	<b>72</b>	<b>69</b>	<b>-3</b>
Gelsia Energia		35		63		100		68	
AMG Gas	44	39	31	62	98	91	60	66	6
Ascotrade	34	34	0	53	95	97	43	63	20
<b>AGSM Energia</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>80</b>	<b>96</b>	<b>46</b>	<b>62</b>	<b>16</b>
Toscana Energia Clienti	48	51	26	41	88	87	57	62	5
<b>Acea Electrabel Elettricità</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>88</b>	<b>92</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>1</b>
<b>Iride Mercato</b>	<b>36</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>94</b>	<b>95</b>	<b>50</b>	<b>57</b>	<b>8</b>
Sorgenia*	44	44	55	40	79	80	64	57	-8
AMGA Energia e Servizi*	33	33	40	34	100	99	60	56	-4
ACAM Clienti		30		34		96		54	
Eastenergy	41	41	0	30	89	84	43	53	9
Prometeo	42	42	13	17	99	97	53	52	-1
<b>Aceagas APS</b>	<b>41</b>	<b>41</b>		<b>20</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>7</b>
<b>MEDIA</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>91</b>	<b>92</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>7</b>

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

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

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

## CONTINUITÀ DEL SERVIZIO (ACEA DISTRIBUZIONE)

A causa di alcune rilevanti modifiche nella regolamentazione della qualità della fornitura, gli indicatori ufficiali di continuità riferiti a tutte le imprese di distribuzione per il 2008 sono stati approvati dall'AEEG con un semestre di ritardo rispetto alla prassi degli ultimi anni e sono stati appena pubblicati (fine maggio 2010). Si tratta della durata e del numero di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente (Tavola 3 e Tavola 4). Il *benchmarking* che segue tiene conto dei risultati 2008 dei distributori operanti nelle grandi città

italiane, per gli ambiti urbani ad alta concentrazione.

Acea Distribuzione si trova nella parte bassa della classifica sia per quanto riguarda la durata che il numero di interruzioni, con il primo indicatore peggiorato rispetto al 2007 (55 minuti di interruzione per cliente, +12%) e il secondo immutato (1,3 interruzioni per cliente).

Occorre sottolineare come il numero e la durata delle interruzioni rappresentino comunque un costo per la collettività sia in termini di mancata disponibilità del servizio, sia come ulteriore costo indiretto nel caso in cui venissero applicate dall'AEEG delle penalità che ridurrebbero il dividendo per l'azionista/Ente Locale.

**Tavola 3 Durata media delle interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente, negli ambiti ad alta concentrazione (2008)**

Minuti di interruzione per cliente	2008	2007	Variazione 2008/07	Variazione 2008/1998
Enel Distribuzione - Bologna	13,7	10,9	26%	-51%
Aem Torino Distribuzione	20,1	24,5	-18%	-22%
Enel Distribuzione - Firenze	23,2	32,0	-28%	-75%
<i>Obiettivo AEEG</i>	25,0		-	-
A2A Milano	27,0	27,9	-3%	-31%
Enel Distribuzione - Bari	29,0	37,1	-22%	-79%
Media campione	36,5	38,0	-1%	-48%
Enel Distribuzione - Genova	41,6	30,3	37%	-28%
Enel Distribuzione - Palermo	53,1	68,8	-23%	-58%
<b>Acea Distribuzione Roma</b>	<b>55,1</b>	<b>49,1</b>	<b>12%</b>	<b>-25%</b>
Enel Distribuzione - Napoli	65,4	61,6	6%	-65%
Media Italia (tutte le imprese)	36,3	35,9	1%	-58%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

Nel complesso, solo Napoli ha registrato una durata media delle interruzioni per cliente maggiore rispetto a Roma (65 minuti, dieci in più che a Roma; in entrambi i casi la durata è più che doppia rispetto allo standard nazionale); la media delle grandi città nel 2008 si assesta invece a 36,5 minuti, con un miglioramento dell'1% rispetto al 2007, ma ancora al di sopra dell'obiettivo nazionale fissato dall'AEEG (25 minuti). Tale obiettivo è stato rispettato per il 2008 solo a Bologna, Torino e Firenze.

La Tavola 3 evidenzia anche la variazione dei risultati rispetto all'inizio della regolamentazione incentivante (1998), mostrando come in un decennio la qualità della fornitura sia sensibilmente migliorata: in media nelle grandi città i tempi del-

le interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente sono diminuiti di quasi il 50%, a Roma del 25%.

A proposito del bilancio incentivi/penali, il bilancio 2008 di Acea s.p.a., afferma 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).

In realtà, la necessità di ricalcolare i livelli di par-tenza e quelli tendenziali che rappresentano gli obiettivi dei singoli distributori ai fini del calcolo degli incentivi e delle penali, ha determinato lo slittamento dell'approvazione del provvedimento di definizione degli importi da parte dell'AEEG.

Anche per quanto riguarda il numero di interruzioni (Tavola 4), Acea Distribuzione presenta un valore dell'indicatore eccedente l'obiettivo nazionale e comunque sopra media, ma il miglioramento sul decennio (35%) si avvicina di più a quello della media del campione (38%). Anche

questo indicatore a partire dal 2009 sarà assoggettato al regime di incentivi e penali, con un obiettivo nazionale standard pari a un'interruzione media per cliente all'anno. Lo standard, in questo caso, è rispettato nel 2008 a Bologna, Milano, Torino e Firenze. La media è leggermente superiore (1,1), con Genova in linea e le altre città del centro-sud (fra cui Roma) dove l'indicatore è ancora troppo elevato. Il peggiore risultato è ancora quello di Napoli, con un numero medio di interruzioni per cliente quasi doppio rispetto allo standard.

**Tavola 4 Numero medio di interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente, negli ambiti ad alta concentrazione (2008)**

Numero di interruzioni per cliente	2008	2007	Variazione 2008/07	Variazione 2008/1998
Enel Distribuzione - Bologna	0,4	0,5	-29%	-64%
A2A Milano	0,8	0,9	-11%	-36%
Aem Torino Distribuzione	0,8	0,8	5%	-14%
Enel Distribuzione - Firenze	0,9	0,9	-9%	-62%
<i>Obiettivo AEEG</i>	1	-	-	-
<b>Media campione</b>	<b>1,1</b>	<b>1,3</b>	<b>-8%</b>	<b>-38%</b>
Enel Distribuzione - Genova	1,1	0,9	30%	4%
Enel Distribuzione - Bari	1,3	1,7	-27%	-59%
<b>Acea Distribuzione Roma</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>	<b>0%</b>	<b>-35%</b>
Enel Distribuzione - Palermo	1,8	2,0	-8%	-39%
Enel Distribuzione - Napoli	1,9	2,4	-19%	-32%
<b>Media Italia (tutte le imprese)</b>	<b>1,1</b>	<b>1,2</b>	<b>-10%</b>	<b>-38%</b>

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

### QUALITÀ COMMERCIALE (ACEA DISTRIBUZIONE)

La regolazione della qualità commerciale prevede tempi standard nazionali per l'adempimento di varie prestazioni richieste dai clienti. Per le prestazioni più importanti, in caso di mancato rispetto degli standard da parte dell'esercente, è inoltre previsto un indennizzo da corrispondere automaticamente ai clienti mediante accredito in bolletta. Questi indicatori devono essere rilevati distintamente per le utenze domestiche/non domestiche e per l'alimentazione in BT/MT. Nel tempo, sono aumentate sempre di più le prestazioni assoggetta-

te al regime di indennizzo automatico, così che allo stato attuale solo l'esecuzione di lavori complessi e la risposta a reclami e richieste scritte ne sono escluse.

La Tavola 5 mostra come la qualità commerciale di Acea Distribuzione sia di buon livello, con percentuali di prestazioni fuori standard spesso vicine allo zero e tempi medi ampiamente negli standard.

Il confronto con le altre città non mostra significativi svantaggi, anzi, rispetto ad alcune città (soprattutto quelle meridionali e dove l'esercente è Enel) la situazione romana può essere considerata nel complesso decisamente più soddisfacente.

**Tavola 5 Indicatori di qualità commerciale dei principali distributori su standard specifici per le utenze in BT: confronto 2008/2007**

Prestazioni a carico del distributore soggette a indennizzo automatico	Acea Distribuzione Roma	A2A Milano	Enel Distribuzione Napoli	Aem Torino Distribuzione	Enel Distribuzione Palermo	Enel Distribuzione Genova	Enel Distribuzione Bologna	Enel Distribuzione Firenze	Enel Distribuzione Bari
Preventivazione lavori BT (standard 20 gg lav)	<b>9,3</b>	9,3	10,9	7,7	10,8	9,3	9,1	7,4	7,6
FS (%)	<b>0,2</b>	2,8	3,5	1,0	1,1	2,2	0,7	0,1	1,0
Esecuzione lavori semplici (standard 15 gg lav)	<b>5,8</b>	8,0	10,2	4,2	9,2	10,0	6,1	6,4	4,4
FS (%)	<b>0,1</b>	0,1	2,9	0,7	2,5	2,1	0,5	0,3	0,1
Attivazione fornitura (standard 5 gg lav)	<b>2,4</b>	3,4	1,2	2,7	1,1	1,3	0,9	1,0	0,8
FS (%)	<b>0,0</b>	0,1	0,5	1,9	0,3	0,2	0,2	0,0	0,1
Disattivazione fornitura (standard 5 gg lav)	<b>3,2</b>	3,3	1,1	3,6	1,0	1,4	0,9	1,0	0,7
FS (%)	<b>0,2</b>	0,1	0,5	7,8	0,4	0,5	0,3	0,2	0,1
Riattivazione per morosità (standard 1 g feriale)	<b>0,4</b>	0,3	0,1	0,7	0,3	0,3	0,1	0,5	0,1
FS (%)	<b>0,1</b>	0,6	0,6	0,9	0,8	0,9	0,2	0,3	0,6
Verifica gruppo di misura (standard 15 gg lav)	<b>6,8</b>	5,5	7,7	5,3	6,5	5,5	6,9	6,5	5,2
FS (%)	<b>0,1</b>	0,0	4,5	0,0	8,2	1,7	2,7	0,0	3,7
Verifica tensione (standard 30 gg lav)	<b>10,0</b>	4,9	34,6	15,0	14,3	15,0	17,0	16,1	19,8
FS (%)	<b>2,0</b>	0,0	19,3	0,0	9,3	12,5	0,0	13,3	13,9
Puntualità per appuntamenti personalizzati (standard 3 ore) FS (%)	<b>2,5</b>	0,3	3,5	0,9	0,2	0,9	0,8	0,0	1,8
Ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste pervenute: gg lav h 8-18 (standard 3 ore)	<b>2,4</b>	2,3	1,7	1,8	1,5	1,7	1,4	1,5	1,2
FS (%)	<b>2,8</b>	16,1	1,3	6,8	0,5	3,7	0,0	0,3	0,1
Ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste pervenute: h 8-18 e gg non lav (standard 4 ore)	<b>2,2</b>	2,1	1,9	1,4	1,5	1,8	1,4	1,5	1,2
FS (%)	<b>1,6</b>	4,1	0,9	0,2	0,6	0,7	0,0	0,0	0,4

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

Per quanto riguarda il pagamento di indennizzi automatici, la Tavola 6 conferma la validità del servizio svolto da Acea Distribuzione, che vanta indicatori sensibilmente migliori della media del campione. In particolare l'importo per cliente

servito è fra i più bassi (insieme a Firenze e Bologna), come anche quello per prestazione richiesta (metà della media), che fornisce una misura economica della percentuale complessiva di adempimenti fuori standard. Infine, la spesa

media per indennizzo (che esprime il rispetto dei tempi previsti per l'accredito degli indennizzi in bolletta, in quanto se tali tempi non vengono rispettati, l'importo dovuto progressivamente aumenta), l'indicatore di Acea Distribuzione è il migliore del campione, non arrivando ai 2/3 della media del campione.

Le prestazioni di competenza dei distributori non soggette ad indennizzo automatico sono riporta-

te nella Tavola 7. Anche in questo caso i risultati di Acea Distribuzione sono lusinghieri, soprattutto per quanto riguarda l'esecuzione di lavori complessi, per cui i tempi medi sono i più brevi e la percentuale di rispetto dello standard è la più alta del campione. Per gli altri due indicatori, i tempi effettivi medi sono circa ¾ dello standard previsto e le percentuali di rispetto decisamente superiori al minimo richiesto.

**Tavola 6 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard su prestazioni di qualità commerciali versati a clienti alimentati in BT (2008)**

Distributori	Indennizzi totali (n.)	Importo totale (€)	€/indennizzo	€/prestazione richiesta	€/cliente
<b>Acea Distribuzione Roma</b>	<b>676</b>	<b>30.270</b>	<b>44,78</b>	<b>0,21</b>	<b>0,02</b>
A2A Milano	504	23.700	47,02	0,42	0,03
Enel Distribuzione Napoli	1933	184.560	95,48	0,78	0,13
Aem Torino Distribuzione	462	24.090	52,14	0,84	0,04
Enel Distribuzione Palermo	712	50.610	71,08	0,45	0,07
Enel Distribuzione Genova	432	32.580	75,42	0,51	0,05
Enel Distribuzione Bologna	184	13.500	73,37	0,19	0,02
Enel Distribuzione Firenze	113	6.960	61,59	0,10	0,01
Enel Distribuzione Bari	357	31.140	87,23	0,28	0,04
<b>Media</b>			<b>67,57</b>	<b>0,42</b>	<b>0,05</b>

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

**Tavola 7 Indicatori di qualità commerciale dei principali distributori su standard generali per le utenze in BT (2008)**

Prestazioni	Esecuzione lavori complessi		Risposta a reclami e richieste scritte: distribuzione		Risposta a reclami e richieste scritte: misura	
	60 gg	85%	20	90%	20	90%
<b>Standard AEEG</b>	<b>60 gg</b>	<b>85%</b>	<b>20</b>	<b>90%</b>	<b>20</b>	<b>90%</b>
Prestazioni medie effettive dei distributori						
<b>Acea Distribuzione Roma</b>	<b>13,3</b>	<b>99,5</b>	<b>15,5</b>	<b>99,9</b>	<b>14,5</b>	<b>92,9</b>
A2A Milano	13,6	99,0	16,8	86,6	-	-
Enel Distribuzione - Napoli	46,2	87,2	33,8	92,1	46,7	90,0
Aem Torino Distribuzione	21,2	98,7	12,1	85,5	11,9	83,4
Enel Distribuzione - Palermo	48,2	85,8	29,1	88,8	27,0	88,9
Enel Distribuzione - Genova	48,2	84,9	12,7	97,7	17,6	93,1
Enel Distribuzione - Bologna	29,1	98,9	8,2	97,6	10,6	100,0
Enel Distribuzione - Firenze	44,4	95,9	5,8	99,8	6,5	100,0
Enel Distribuzione - Bari	16,7	99,3	5,7	99,7	25,5	93,9
<b>Media</b>	<b>31,2</b>	<b>94,3</b>	<b>15,5</b>	<b>94,2</b>	<b>20,0</b>	<b>92,8</b>

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

### I NUOVI INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI ACEAELECTRABEL ELETTRICITÀ (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 l'attività di vendita.

Per il 2008, purtroppo non sono ancora stati pubblicati sul sito dell'AEEG gli indicatori riferiti ai venditori, per cui non è possibile procedere al *benchmarking*.

Di seguito si riportano quindi le considerazioni già esposte in precedenza riguardo ai risultati 2008 di Acea Electrabel Elettricità, che si sono significativamente avvicinati agli standard previsti dall'AEEG, in forte miglioramento rispetto agli ultimi anni. La Tavola 8 evidenzia il margine di recupero rispetto al 2007. Per quanto riguarda le rettifiche

che 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 8 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%
Standard AEEG				
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 AceaElectrabel Elettricità.

### PREZZI DELLA FORNITURA ELETTRICA MEDIA NAZIONALE (ROMA, GIUGNO 2010)

Dal 1 luglio 2007, tutti i clienti domestici hanno la possibilità di scegliere un fornitore sul mercato libero, aderendo eventualmente alle relative offerte commerciali e accettandone le condizioni economiche (ma, se il cliente non compie una scelta volontaria e attiva, resta servito in maggior tutela alle condizioni dell'AEEG). Dal 1 luglio 2010, inoltre, non saranno più applicabili offerte monorarie: a tutti i clienti anche domestici saranno obbligatoriamente applicate offerte multiorarie, che penalizzano i consumi nelle ore di punta, per favorire l'efficienza del sistema elettrico.

Le offerte sul mercato libero possono consentire variazioni di spesa rispetto al servizio di maggior tutela dell'AEEG, ma il segno e l'entità delle variazioni dipendono essenzialmente dal profilo di consumo del cliente, soprattutto nel caso delle tariffe multiorarie, per le quali è determinante l'andamento orario dei consumi: può anche verificarsi il caso che l'offerta sul mercato libero comporti degli aumenti di costo per il cliente.

Per i clienti dunque è fondamentale capire l'effettivo portato delle offerte che vengono pubblicizzate dai fornitori e che non necessariamente comportano risparmi, ma possono produrre anche incrementi di spesa rispetto alle tariffe offerte dall'AEEG. Per favorire la comprensione da parte dei clienti delle offerte sul mercato libero,

l'AEEG ha quindi organizzato il servizio *Trovaofferte*, un motore di calcolo attivato sul proprio sito web che consente ai clienti di individuare tutte le offerte commerciali attive nella propria zona di residenza, provenienti dai venditori che aderiscono all'iniziativa. Il funzionamento del servizio è molto semplice: la zona di localizzazione del servizio viene individuata inserendo il CAP; va poi indicata la potenza della fornitura e il consumo annuo, oltre alla scelta fra opzioni mono o multiorarie, mezzi e frequenza di pagamento. Il motore evidenzia quindi tutte le offerte attive, con una breve descrizione e una stima della spesa annua lorda che comportano. Dal 2010, AceaElectrabel Elettricità ha aderito al servizio Trovaofferte dell'AEEG.

Per valutare le offerte attive su Roma, è stata dunque fatta la ricerca di offerte per una fornitura monoraria residente, con potenza impegnata pari a 3 kW e un consumo annuo di 2.700 kWh (le condizioni medie nazionali). Nonostante il divieto imminente, è stata scelta l'opzione monoraria in quanto elimina l'elemento di disturbo legato alla distribuzione oraria dei consumi, che può essere molto diversa da cliente a cliente.

La Tavola 9 mostra tutte le offerte attive a Roma a giugno 2010 per questo schema di fornitura, evidenziandone il costo annuo stimato, eventuali sconti e la tipologia di offerta (indicizzazione AEEG o prezzo fisso bloccato per almeno un anno).

**Tavola 9 Simulazione di spesa per la fornitura elettrica di un'utenza residente a Roma con una potenza impegnata pari a 3 kW e un consumo annuo di 2700 kWh: offerte monorarie valide a giugno 2010**

Venditore	Offerta	Tipologia offerta	Spesa stimata	Sconti permanenti	Spesa stimata annua IVA inclusa
Edison Energia	Luce Sconto Sicuro	indicizzato AEEG	425,64	-26,54	399,10
Enel Energia	e-light	bloccato	401,97		401,97
Enel Energia	Energia Tutto Compreso Green	bloccato	407,39		407,39
Eni	Energia Quotafissa Special Web Power	bloccato	413,38		413,38
Acam Clienti	Domestica Sconto Autorità	indicizzato AEEG	425,64	-11,97	413,67
AGSM Energia	Chiara	indicizzato AEEG	425,64	-11,97	413,67
Eni	Power 5	indicizzato AEEG	425,64	-11,97	413,67
E.ON Energia	LuceClick	bloccato	415,53		415,53
<b>AEEG</b>	<b>Maggior tutela</b>	<b>indicizzato AEEG</b>	<b>425,64</b>		<b>425,64</b>
Acam Clienti	Domestico prezzo fisso	bloccato	440,65		440,65
E.ON Energia	EnergiaAssicurata	bloccato	457,66		457,66
Edison Energia	Luce Prezzo Fisso	bloccato	459,26		459,26
Eni	Energia Quotafissa Power	bloccato	465,70		465,70
E.ON Energia	LuceVerde	bloccato	468,19		468,19
<b>AceaElectrabel Elettricità</b>	<b>Scacciapensieri</b>	<b>bloccato</b>	<b>469,84</b>		<b>469,84</b>
Enel Energia	EnergiaPura Casa	bloccato	480,85		480,85
Eneide	Energia Amica Casa Flat	bloccato	482,49		482,49
Edison Energia	Luce Zero Canone	bloccato	547,61		547,61

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Trovaofferte, Autorità per l'energia elettrica e il gas, [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

Di 17 offerte, 8 consentono risparmi rispetto al servizio di maggior tutela (massimo sconto circa 27 euro di Edison, minimo 10 euro di E.ON Energia); le altre 9 offerte invece producono - per questa tipologia di fornitura - un costo maggiore rispetto a quello di maggior tutela garantito dall'AEEG.

Fra queste, l'offerta di AceaElectrabel Elettricità produce una spesa stimata piuttosto elevata, anche se altre offerte risultano ancora più dispendiose (ancora Edison, con l'offerta Zero Canone, porterebbe a spendere quasi 125 euro/anno in più rispetto alla maggior tutela). Per il cliente medio nazionale l'offerta di AceaElectrabel Elettricità porterebbe a spendere quasi 45 euro/anno in più rispetto alla maggior tutela.

Naturalmente potrebbe accadere che per altre condizioni di fornitura e per altri livelli di consumo la graduatoria sia diversa.

Va ricordato, inoltre, che i clienti romani che non abbiano scelto attivamente di passare al mercato libero e non abbiano volontariamente scelto l'offerta *Scacciapensieri* di AceaElectrabel Elettricità sono comunque serviti automaticamente in maggior tutela e pagano l'importo garantito dall'Autorità.

In vista dell'imminente passaggio alle tariffe multiorarie, comunque, l'adesione dell'azienda di vendita romana al Trovaofferte sembra una decisione molto positiva, sia per l'azienda che per i clienti.

**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](http://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