



QUALITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO  
OFFERTO DAL GRUPPO ACEA PER ROMA CAPITALE

*Aprile 2011*

Agenzia

# Qualità del servizio elettrico offerto dal Gruppo Acea per Roma Capitale

Aprile 2011

*Il rapporto è stato realizzato da un gruppo di lavoro dell'Agenzia composto da Paolo Leon (direzione scientifica), Gabriele Ugolini (supervisione e revisione redazionale) e Flaminia Violati (curatore e redazione del testo).*

## Sommario

---

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Il servizio elettrico a Roma Capitale: il gruppo Acea .....</b>  | <b>2</b>  |
| 1.1      | Premessa .....  | 2         |
| 1.2      | Distribuzione di energia elettrica .....  | 2         |
| 1.3      | Vendita di energia elettrica.....   | 3         |
| <b>2</b> | <b>Benchmarking dimensionale: numero di clienti dei grandi distributori nelle grandi città italiane .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>Benchmarking di qualità del servizio elettrico nelle grandi città italiane.....</b>                        | <b>4</b>  |
| 3.1      | Continuità del servizio .....   | 5         |
| 3.2      | Qualità commerciale del distributore.....   | 7         |
| 3.3      | Qualità commerciale del venditore.....  | 11        |
| 3.4      | Qualità dei call center.....  | 12        |
| <b>4</b> | <b>Benchmarking delle offerte commerciali attive a Roma .....</b>   | <b>16</b> |

### Abstract

Acea, società controllata dal Comune di Roma con il 51% delle azioni e quotata in Borsa (azionista principale sul mercato è Francesco Gaetano Caltagirone, che detiene indirettamente il 14,67% delle quote), opera su Roma sia nel settore della distribuzione sia in quello della vendita di energia elettrica. Il mercato romano della distribuzione (Acea Distribuzione, primo operatore nazionale tra le società locali) registra una progressiva crescita del segmento libero (62% dell'energia immessa in rete) rispetto al tutelato, che scende al 38%. Sul fronte della vendita AceaElectrabel (terzo operatore nazionale), dopo la flessione del 2009, nei primi tre trimestri del 2010 registra un incremento delle vendite di oltre il 13%, con una netta prevalenza del mercato libero rispetto al tutelato (78% contro 22%).

Dal punto di vista della regolamentazione da parte dell'AEEG, Acea Distribuzione ha subito una penale di 571 mila euro a causa di errori nella trasmissione di dati sui punti di interconnessione della rete romana con la Rete di Trasmissione Nazionale. Sul fronte della continuità, invece, le rilevazioni 2009 mostrano un significativo miglioramento dei risultati che, oltre a ridurre i tempi e il numero delle interruzioni mediamente sofferte dai clienti romani, hanno dato luogo per la prima volta all'attribuzione di incentivi all'azienda, che ha addirittura il primato di incentivi rispetto ai distributori delle grandi città italiane. Per quanto riguarda la qualità commerciale, Acea Distribuzione presenta ottimi risultati sugli standard specifici, soggetti ad indennizzo automatico, sia dal punto di vista dei tempi effettivi medi di esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti, sia da quello delle percentuali di mancato rispetto e degli importi degli indennizzi. Meno brillanti le prestazioni riguardanti gli standard generali (non soggetti a indennizzo automatico), mentre i tempi di comunicazione dei dati tecnici al venditore sono pienamente soddisfacenti.

AceaElectrabel Elettricità registra un miglioramento delle performance di qualità commerciale per le prestazioni soggette ad indennizzo automatico, ma resta una forte criticità per quelle generali, con percentuali di rispetto degli standard nettamente inferiori agli obiettivi. Dal punto di vista della qualità dei call center, AceaElectrabel Elettricità migliora il proprio punteggio, passando da 61 a 71 nell'ultimo semestre di rilevazione (rispetto a una media ponderata pari a 83), con risultati particolarmente brillanti per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti; nonostante il miglioramento resta ancora tuttavia a metà classifica, lasciando spazio ad ulteriori sviluppi. Dal punto di vista delle offerte sul mercato libero, l'offerta Scacciapensieri del venditore romano non risulta competitiva se applicata al profilo di utenza medio nazionale (monoraria, 3 kW, 2700 kWh/anno), dando luogo a una spesa annua lorda stimata (in base ai prezzi vigenti a marzo 2011) addirittura superiore alle condizioni di maggior tutela.



# 1 Il servizio elettrico a Roma Capitale: il gruppo Acea

## 1.1 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.

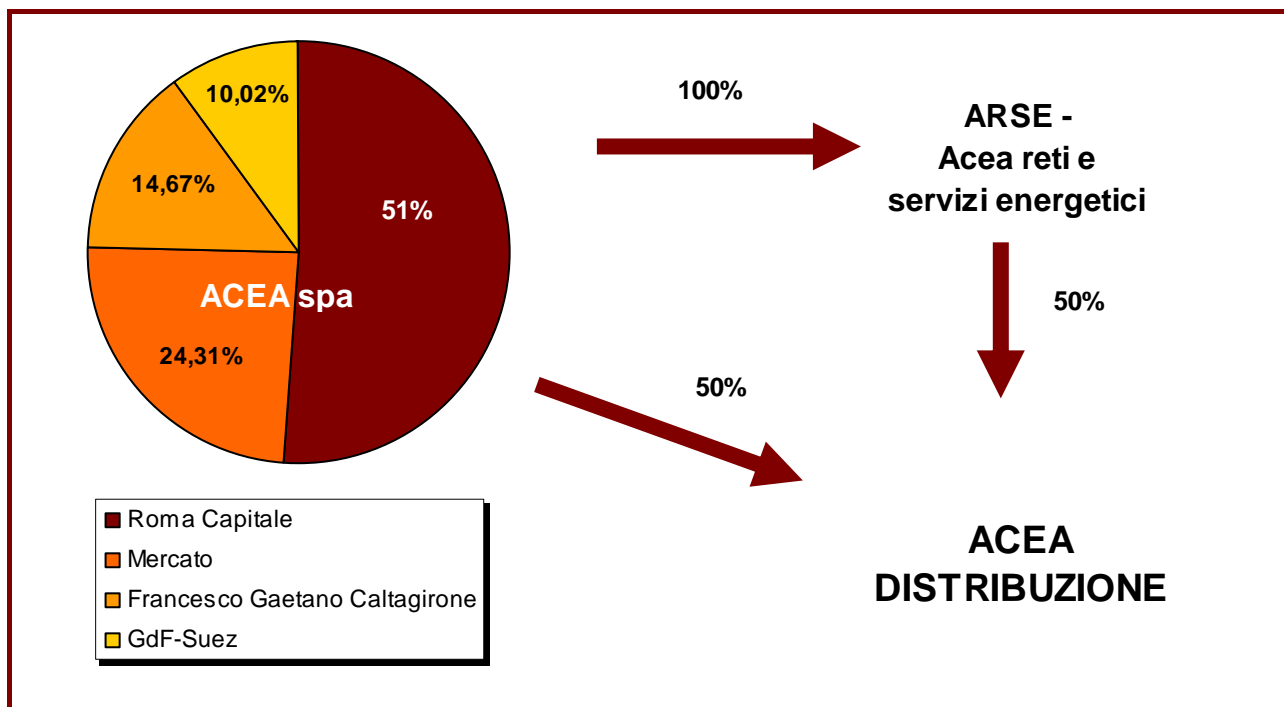
I due paragrafi che seguono delineano il quadro delle due società con le informazioni disponibili a marzo 2011, dal punto di vista della struttura proprietaria e del giro d'affari.

## 1.2 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 primo distributore tra le imprese locali (secondo a livello nazionale solo a Enel Distribuzione), servendo il 4,4% dei clienti finali nazionali. Nei primi 9 mesi del 2010, l'energia distribuita è pari a quasi 9 mila GWh (registrando una flessione dell'1,06% rispetto allo stesso periodo del 2009, con un trend decrescente dal 2008): la fornitura al mercato libero, in crescita sia in termini assoluti che percentuali, ha rappresentato il 62% dell'energia immessa in rete, mentre corrispondentemente quella per il servizio tutelato scende al 38%.

Fig. 1

Assetto proprietario di Acea Distribuzione



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea spa, Piano Strategico Industriale 2011-2013, presentato il 22 dicembre 2010.

Per quanto riguarda la regolazione dell'attività di Acea Distribuzione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (di seguito, AEEG), va segnalato che con deliberazione VIS 18/11 del 7 febbraio u.s., l'Autorità ha imposto alla società di distribuzione romana il pagamento di una sanzione complessivamente pari a 571 mila euro per errori riferiti:

- alla mancata identificazione di un punto di interconnessione della rete di Acea Distribuzione con la Rete di Trasmissione Nazionale (si tratta di un punto su 72, pari all'1,39%, valore eccedente la tolleranza standard dell'1%; la sanzione per questa violazione è stata quantificata in 281 mila euro);
- all'erronea aggregazione delle misure ai fini del dispacciamento; l'errore in questo caso è stato superiore alla soglia di tolleranza del 10% ed esattamente pari al 21,21% nel 2005, al 25% nel 2006 e al 17,85% nel 2007 (la sanzione per i tra anni ammonta a 290 mila euro).

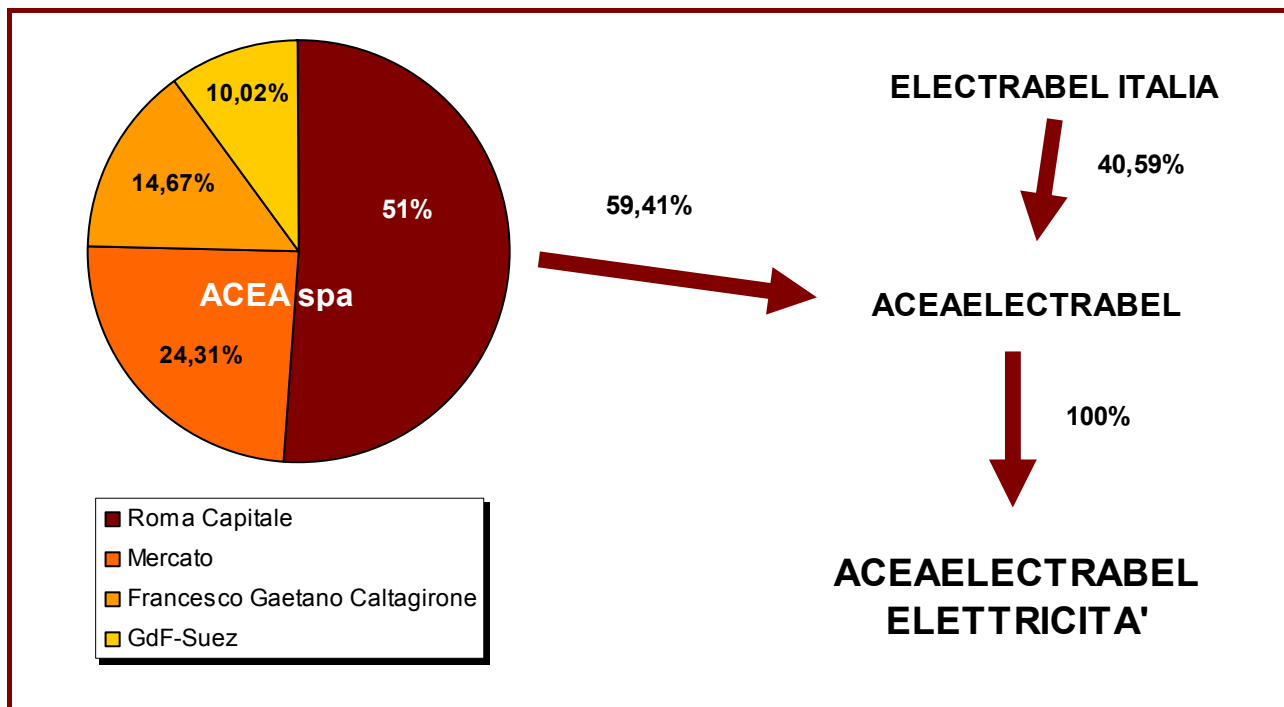
### 1.3 Vendita di energia elettrica

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 2009 AceaElectrabel Elettricità serviva 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 primi tre trimestri del 2010 sono stati venduti oltre 14 mila GWh di energia elettrica (in aumento di oltre il 13% rispetto allo stesso periodo del 2009) di cui oltre 11 mila destinati al mercato libero (78%) e poco più di 3 mila al servizio di maggior tutela (22%).

Fig. 2

Assetto proprietario di AceaElectrabel Elettricità



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea spa, Piano Strategico Industriale 2011-2013, presentato il 22 dicembre 2010.

## 2 Benchmarking dimensionale: numero di clienti dei grandi distributori nelle grandi città italiane

Acea Distribuzione, pur essendo il secondo operatore nazionale della distribuzione in termini assoluti dopo Enel, gestisce la rete locale più grande riferita a una singola realtà cittadina (Tav. 1).

Serve infatti quasi 1,6 milioni di utenti in bassa tensione tra Roma e Formello, di cui oltre 1,3 milioni in alta concentrazione.

**Tav. 1** Numero di utenti alimentati in BT serviti dai distributori operanti nelle province delle principali città italiane (2009)

| Impresa distributrice        | Utenti alimentati in bassa tensione (BT) |         |        |           |
|------------------------------|--|---------|--------|-----------|
|                              | AC                                       | MC      | BC     | TOTALE    |
| Acea Distribuzione - Roma    | 1.318.779                                | 202.123 | 78.062 | 1.598.964 |
| A2A Milano                   | 848.451                                  | -       | -      | 848.451   |
| Enel Distribuzione - Napoli  | 780.979                                  | 581.225 | 16.671 | 1.378.875 |
| Aem Torino Distribuzione     | 560.832                                  | -       | -      | 560.832   |
| Enel Distribuzione - Palermo | 356.205                                  | 245.345 | 82.166 | 683.716   |
| Enel Distribuzione - Genova  | 379.028                                  | 152.969 | 89.775 | 621.772   |
| Enel Distribuzione - Bologna | 212.645                                  | 322.205 | 59.673 | 594.523   |
| Enel Distribuzione - Firenze | 271.624                                  | 297.099 | 36.114 | 604.837   |
| Enel Distribuzione - Bari    | 379.462                                  | 445.627 | 17.591 | 842.680   |

Legenda: AC ambiti ad alta concentrazione; MC ambiti a media concentrazione; BC ambiti a bassa concentrazione.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

## 3 Benchmarking di qualità del servizio elettrico nelle grandi città italiane

La qualità del servizio elettrico è oggetto di regolamentazione da parte dell'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 della fornitura: si tratta della continuità del servizio, sotto la responsabilità del distributore (per Roma, Acea Distribuzione spa). 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, AceaElectrabel 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: 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.

### 3.1 Continuità del servizio



#### Distribuzione

Gli indicatori di continuità del servizio sono la durata media e il numero medio delle interruzioni lunghe per cliente all'anno, nel caso di eventi attribuibili alla responsabilità del distributore.

Per questi indicatori, le Tav. 2 e 3 mostrano il livello medio per cliente registrato nel 2009 e riferito alle zone ad alta concentrazione, il livello tendenziale (che rappresenta l'obiettivo per il singolo distributore) e la media dei risultati nell'ultimo

biennio registrato (2008/09), grandezza quest'ultima rilevante per valutare il rispetto degli obiettivi e quindi l'applicazione di incentivi o di penali. Viene inoltre evidenziato il recupero di continuità conseguito nell'ultimo anno.

Per quanto riguarda la durata media delle interruzioni per cliente (D1, cfr. Tav. 2), Acea Distribuzione nel 2009 migliora le prestazioni scendendo al di sotto del livello tendenziale (43 minuti per cliente contro un obiettivo individuale di 44 minuti); il sistema di calcolo prevede però il confronto del livello tendenziale con la media dei risultati del biennio, che – a causa del risultato meno soddisfacente del 2008 – è ancora superiore di oltre 2 minuti rispetto al target. Per questo motivo su questo indicatore Acea Distribuzione ancora paga una penale pari a circa 245 mila euro. Il buon risultato annuale comunque rimane e migliora le prospettive per l'indicatore biennale riferito al periodo di regolazione 2009/10.

**Tav. 2 Durata media delle interruzioni per cliente e incentivi/penali nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente nelle grandi città italiane (ambiti ad alta concentrazione)**

| Impresa distributrice        | D1 2009       | Livello tendenziale 2009 | D1 2008/2009 | Recupero continuità | Incentivi/penali |
|------------------------------|---------------|--------------------------|--------------|---------------------|------------------|
|                              | min / cliente |                          |              |                     | euro             |
| Acea Distribuzione - Roma    | 43,26         | 44,00                    | 46,31        | - 2,31              | - 244.718,83     |
| A2A Milano                   | 31,70         | 25,00                    | 30,40        | - 5,40              | - 475.333,85     |
| Enel Distribuzione - Napoli  | 51,33         | 50,00                    | 58,18        | - 8,18              | - 1.166.184,74   |
| Aem Torino Distribuzione     | 15,69         | 25,00                    | 17,91        | 7,09                | 266.799,45       |
| Enel Distribuzione - Palermo | 75,94         | 48,00                    | 64,49        | - 16,49             | - 521.374,94     |
| Enel Distribuzione - Genova  | 40,11         | 35,00                    | 40,78        | - 5,78              | - 194.589,14     |
| Enel Distribuzione - Bologna | 11,88         | 28,00                    | 12,79        | 15,21               | 350.312,58       |
| Enel Distribuzione - Firenze | 19,19         | 31,00                    | 21,18        | 9,82                | 434.382,61       |
| Enel Distribuzione - Bari    | 39,13         | 36,00                    | 34,01        | -                   | -                |

Nota: per le città servite da Enel è disponibile il dato provinciale in alta concentrazione; per Roma, Milano e Torino il dato in alta concentrazione è comunale.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG, ARG/ELT 205/10.

In un'ottica tendenziale, inoltre, il risultato positivo in termini di continuità è consolidato dal miglior andamento dell'indicatore N1, che riguarda il numero medio di interruzioni lunghe all'anno per cliente (Tav. 3). Con 2,5 interruzioni per cliente registrate nel 2009, l'indicatore biennale si attesta infatti a 2,8, conseguendo un recupero di continuità pari a 0,56 rispetto al livello tendenziale di riferimento e dando quindi luogo all'applicazione di incentivi per

oltre 3 milioni di euro, portando per la prima volta in attivo per Acea Distribuzione il risultato economico della regolazione della qualità della fornitura da parte dell'AEEG.

Osservando la prestazione comparata dell'azienda romana rispetto a quelle delle altre città italiane, il tempo medio di interruzione per cliente a Roma è superiore rispetto a quello di quasi tutte le principa-

li città centro-settentrionali (in particolare molto buoni i valori di Bologna, Torino e Firenze), è solo di poco superiore a quello di Bari e Genova, mentre è significativamente migliore rispetto a quello di Napoli e soprattutto di Palermo.

Per quanto riguarda il numero medio di interruzioni per cliente, invece, Roma presenta un indicatore peggiore di tutte le città centro-settentrionali e migliore di tutte le meridionali.

**Tav. 3 Numero medio di interruzioni per cliente e incentivi/penali nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell' esercente nelle grandi città italiane (ambiti ad alta concentrazione)**

| Impresa distributrice        | N1 2009       | Livello tendenziale 2009 | N1 2008/2009 | Recupero continuità | Incentivi/penali |
|------------------------------|---------------|--------------------------|--------------|---------------------|------------------|
|                              | min / cliente |                          |              |                     | euro             |
| Acea Distribuzione - Roma    | 2,51          | 3,36                     | 2,80         | 0,56                | 3.075.643,45     |
| A2A Milano                   | 1,55          | 1,59                     | 1,53         | -                   | -                |
| Enel Distribuzione - Napoli  | 4,68          | 5,66                     | 4,84         | 0,82                | 3.059.292,29     |
| Aem Torino Distribuzione     | 0,98          | 1,45                     | 1,10         | 0,35                | 531.356,10       |
| Enel Distribuzione - Palermo | 5,30          | 4,99                     | 4,85         | -                   | -                |
| Enel Distribuzione - Genova  | 1,92          | 2,07                     | 2,22         | 0,15                | 257.018,82       |
| Enel Distribuzione - Bologna | 0,68          | 1,20                     | 0,76         | 0,44                | 283.296,66       |
| Enel Distribuzione - Firenze | 1,20          | 1,61                     | 1,38         | 0,23                | 261.211,82       |
| Enel Distribuzione - Bari    | 3,28          | 3,25                     | 3,02         | 0,23                | 443.814,49       |

Nota: per le città servite da Enel è disponibile il dato provinciale in alta concentrazione; per Roma, Milano e Torino il dato in alta concentrazione è comunale.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG, ARG/ELT 205/10.

Nonostante ci siano ancora margini di miglioramento al confronto con le altre città, osservando i risultati dal punto di vista del conseguimento degli obiettivi individuali annuali, Acea Distribuzione per il 2009 ottiene il miglior bilancio complessivo di in-

centivi al netto delle penali (Tav. 4), sia in assoluto (su tutto il territorio), sia negli ambiti ad alta concentrazione (che corrispondono ai comuni con più di 50 mila abitanti e, quindi, alle grandi città).

**Tav. 4 Incentivi e penali per la regolazione della continuità dei distributori operanti nelle grandi città italiane per i vari ambiti di concentrazione (2009)**

| Impresa distributrice        | Incentivi/penali (euro) |           |           |
|------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|
|                              | AC                      | MC        | BC        |
| Acea Distribuzione - Roma    | 2.830.925               | 1.833.087 | 2.359.743 |
| A2A Milano                   | -                       | 475.334   | -         |
| Enel Distribuzione - Napoli  | 1.893.108               | -         | 842.176   |
| Aem Torino Distribuzione     | 798.156                 | -         | -         |
| Enel Distribuzione - Palermo | 521.375                 | -         | 709.593   |
| Enel Distribuzione - Genova  | -                       | 451.608   | 8.810     |
| Enel Distribuzione - Bologna | 633.609                 | 1.816.783 | 60.333    |
| Enel Distribuzione - Firenze | 695.594                 | 1.452.763 | 213.400   |
| Enel Distribuzione - Bari    | 443.814                 | -         | 128.509   |

Nota: per le città servite da Enel è disponibile il dato provinciale in alta concentrazione; per Roma, Milano e Torino il dato in alta concentrazione è comunale.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG, ARG/ELT 205/10.



Il livello degli incentivi complessivamente accumulati da Acea Distribuzione è addirittura superiore al tetto previsto, per cui per il 2009 subiscono una riduzione di oltre il 22% (Tav. 5).

Il sistema di regolazioni prevede anche un meccanismo di differimento delle penali agli anni successivi, per cui se un distributore nel tempo migliora significativamente i propri risultati può annullare le quote delle penali differite. La Tav. 6 mostra il piano di differimento delle penali 2008 e 2009 ai vari

anni successivi fino al 2011. Per il momento, i risultati 2009 delle aziende interessate non sono stati tali da annullare le penali del 2008.

Attualmente, dei distributori operanti nelle grandi città che sono incorsi nell'attribuzione di penali, Acea Distribuzione è quello che ha il livello più basso di penali accumulate e differite, seguito da Milano, Genova, Palermo e Napoli.

**Tav. 5 Incentivi, penali e rispettivi tetti per la regolazione della continuità elettrica (2009)**

| Impresa distributrice     | Incentivi (euro) |             | Penalità (euro) |             | Riduzione incentivi |
|---------------------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|---------------------|
|                           | Totale           | Tetto       | Totale          | Tetto       | (%)                 |
| Enel Distribuzione        | 87.565.670       | 203.417.300 | 69.468.658      | 140.885.528 | -                   |
| Acea Distribuzione - Roma | 9.346.724        | 7.268.474   | 734.156         | 5.334.263   | 22,24               |
| A2A Reti Elettriche       | 500.663          | 4.940.248   | 2.071.146       | 3.611.741   | -                   |
| Aem Torino Distribuzione  | 941.148          | 2.860.906   | -               | 2.113.557   | -                   |

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG, ARG/ELT 205/10.

**Tav. 6 Penali differite (ambiti ad alta concentrazione)**

| Penalità del            | Differite al   | Acea Roma        | A2A Milano | Enel Napoli  | Enel Palermo | Enel Genova |
|-------------------------|----------------|------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
|                         |                | Ambiti AC (euro) |            |              |              |             |
| 2008                    | 2009           | -                | -          | 677.891,84   | 86.851,07    | 216.072,34  |
| 2008                    | 2009 annullate | no               | no         | no           | no           | no          |
| 2008                    | 2010           | -                | -          | 677.891,84   | 86.851,07    | 216.072,34  |
| 2008                    | 2011           | -                | -          | 677.891,84   | 86.851,07    | 216.072,34  |
| 2009                    | 2010           | 244.718,83       | 475.333,85 | 488.292,90   | 434.523,87   | 235.535,62  |
| 2009                    | 2011           | 244.718,83       | 475.333,85 | 488.292,90   | 434.523,87   | 235.535,62  |
| <b>Totali</b>           | <b>2009</b>    | -                | -          | 677.891,84   | 86.851,07    | 216.072,34  |
| <b>Totali</b>           | <b>2010</b>    | 244.718,83       | 475.333,85 | 1.166.184,74 | 521.374,94   | 451.607,96  |
| <b>Totali</b>           | <b>2011</b>    | 244.718,83       | 475.333,85 | 1.166.184,74 | 521.374,94   | 451.607,96  |
| <b>Differite TOTALI</b> |                | 489.437,66       | 950.667,70 | 2.332.369,48 | 1.042.749,88 | 903.215,92  |

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG, ARG/ELT 205/10.

### 3.2 Qualità commerciale del distributore



#### Distribuzione

La regolamentazione della qualità commerciale distingue gli indicatori specifici – soggetti a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard – dagli indicatori generali, per i quali è prevista una determinata percentuale di rispetto

dello standard, variabile secondo le prestazioni richieste dal cliente.

La Tav. 7 mostra gli indicatori specifici di qualità commerciale del distributore riferiti ai clienti alimentati in bassa tensione (BT) per l'anno 2009. Le aziende del campione sono quelle operanti nelle principali città italiane.

La regolazione attraverso gli indennizzi automatici è particolarmente efficace e, come risulta dalla lettura della tavola, i grandi distributori presentano performance mediamente ottime. In particolare, Acea Distribuzione registra tempi medi effettivi di

adempimento inferiori agli standard per tutte le prestazioni, con percentuali fuori standard sempre al di sotto dell'1%, con la sola eccezione del ripristino della fornitura in seguito a guasto del contato-

re, per cui il tempo medio è inferiore all'obiettivo, ma le percentuali fuori standard raggiungono il 15% per i giorni lavorativi e il 7% per i non lavorativi.

**Tav. 7** Qualità commerciale delle prestazioni a carico del distributore soggette a indennizzo automatico riferite ai clienti alimentati in BT (2009)

| Tempi medi effettivi di adempimento per 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 di lavori su rete BT  | 8,3                     | 10,6       | 8,3                       | 11,3                     | 10,9                       | 9,6                       | 10,1                       | 7,8                        | 7,2                     |
| Standard 20 gg lav - FS (%)   | 0,3                     | 4,4        | 0,1                       | 6,1                      | 0,1                        | 0,3                       | 0,0                        | 0,0                        | 0,1                     |
| Esecuzione di lavori semplici   | 4,7                     | 8,5        | 7,2                       | 4,6                      | 7,5                        | 9,5                       | 6,0                        | 5,8                        | 4,4                     |
| Standard 15 gg lav - FS (%)   | 0,1                     | 1,3        | 0,1                       | 0,9                      | 0,1                        | 0,8                       | 0,0                        | 0,0                        | 0,0                     |
| Attivazione fornitura   | 2,3                     | 3,2        | 1,0                       | 2,5                      | 1,0                        | 1,2                       | 0,9                        | 0,9                        | 0,8                     |
| Standard 5 gg lav - FS (%)  | 0,1                     | 1,0        | 0,0                       | 1,3                      | 0,0                        | 0,1                       | 0,0                        | 0,0                        | 0,0                     |
| Disattivazione fornitura  | 3,7                     | 2,9        | 1,0                       | 3,8                      | 1,0                        | 1,2                       | 0,8                        | 0,9                        | 0,8                     |
| Standard 5 gg lav - FS (%)  | 0,1                     | 0,5        | 0,1                       | 6,9                      | 0,0                        | 0,1                       | 0,0                        | 0,0                        | 0,0                     |
| Riattivazione per morosità  | 0,3                     | 0,3        | 0,2                       | 0,5                      | 0,3                        | 0,2                       | 0,1                        | 0,2                        | 0,2                     |
| Standard 1 giorno feriale - FS (%)  | 0,1                     | 1,2        | 2,2                       | 1,1                      | 2,2                        | 1,6                       | 0,7                        | 1,1                        | 1,4                     |
| Verifica del gruppo di misura   | 8,3                     | 8,2        | 7,6                       | 6,3                      | 5,8                        | 6,2                       | 7,0                        | 6,5                        | 4,5                     |
| Standard 15 gg lav - FS (%)   | 0,1                     | 4,5        | 0,1                       | 0,2                      | 0,0                        | 0,0                       | 0,3                        | 0,0                        | 0,2                     |
| Verifica della tensione   | 6,0                     | 16,0       | 21,3                      | 11,0                     | 14,5                       | 21,4                      | 24,3                       | 19,4                       | 19,4                    |
| Standard 30 gg lav - FS (%)   | 0,0                     | 10,0       | 3,7                       | 0,0                      | 0,6                        | 0,0                       | 0,0                        | 0,0                        | 0,0                     |
| Ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste pervenute: gg lavorativi h 8-18       | 2,1                     | 3,0        | 1,6                       | 1,5                      | 1,6                        | 1,7                       | 1,4                        | 1,3                        | 1,2                     |
| Standard 3 ore - FS (%)   | 15,2                    | 10,8       | 0,3                       | 3,3                      | 0,3                        | 2,7                       | 0,0                        | 0,1                        | 0,0                     |
| Ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste pervenute: h 18-8 e gg non lavorativi | 2,1                     | 2,4        | 1,7                       | 1,3                      | 1,7                        | 1,8                       | 1,5                        | 1,4                        | 1,3                     |
| Standard 4 ore - FS (%)   | 7,1                     | 2,1        | 0,2                       | 0,2                      | 0,0                        | 0,2                       | 0,0                        | 0,3                        | 0,1                     |
| Puntualità per appuntamenti personalizzati (standard 2 ore) - FS (%)  | 0,2                     | 0,3        | 0,3                       | 0,6                      | 0,2                        | 0,1                       | 0,0                        | 0,0                        | 0,0                     |
| Puntualità per appuntamenti posticipati (standard 2 ore) - FS (%)   | 0,7                     | 0,6        | 0,2                       | 0,3                      | 0,2                        | 0,0                       | 0,0                        | 0,0                        | 0,0                     |

Legenda: FS percentuale di adempimenti fuori standard.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

La buona prestazione di Acea Distribuzione emerge anche dagli indicatori relativi agli indennizzi corrisposti ai clienti (Tav. 8).

La percentuale di indennizzi sul numero di richieste è fra le più basse del campione, circa la metà della media, cosa che si rispecchia nell'indicatore di spesa per indennizzi per prestazione richiesta,

anch'esso pari alla metà della media. L'importo medio per indennizzo, invece, informa circa la rapidità di corresponsione dell'indennizzo, in quanto ritardi di accredito in bolletta danno luogo a incrementi dell'indennizzo dovuto al cliente. Per questo indicatore Acea Distribuzione si trova pienamente in linea con la media del campione dei grandi distributori. È basso anche l'indicatore della spesa

per cliente che informa sulla capacità dell'azienda di distribuire i costi per indennizzi sul giro d'affari.

**Tav. 8 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard su prestazioni di qualità commerciali versati a clienti alimentati in BT (2009)**

| Distributori     | Indennizzi totali (n.) | Importo totale (€) | Richieste | Indennizzi / richieste | € indennizzo | € prestazione richiesta | € cliente |
|------------------|------------------------|--------------------|-----------|------------------------|--------------|-------------------------|-----------|
| Acea D - Roma    | 511                    | 31.920             | 177.372   | 0,29%                  | 62,47        | 0,18                    | 0,02      |
| A2A Milano       | 737                    | 48.150             | 119.099   | 0,62%                  | 65,33        | 0,40                    | 0,06      |
| Enel D - Napoli  | 2.397                  | 169.830            | 255.455   | 0,94%                  | 70,85        | 0,66                    | 0,12      |
| Aem Torino D     | 544                    | 31.740             | 54.905    | 0,99%                  | 58,35        | 0,58                    | 0,06      |
| Enel D - Palermo | 799                    | 53.880             | 116.989   | 0,68%                  | 67,43        | 0,46                    | 0,08      |
| Enel D - Genova  | 368                    | 24.240             | 68.198    | 0,54%                  | 65,87        | 0,36                    | 0,04      |
| Enel D - Bologna | 135                    | 7.140              | 75.594    | 0,18%                  | 52,89        | 0,09                    | 0,01      |
| Enel D - Firenze | 202                    | 11.460             | 71.702    | 0,28%                  | 56,73        | 0,16                    | 0,02      |
| Enel D - Bari    | 444                    | 26.340             | 111.295   | 0,40%                  | 59,32        | 0,24                    | 0,04      |
| Media            |                        |                    |           | 0,55%                  | 62,14        | 0,35                    | 0,05      |

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

Per quanto riguarda gli standard generali, le prestazioni dell'azienda romana sono meno esemplari, soprattutto tenendo conto del fatto che quelle degli altri grandi distributori hanno sostanzialmente rispettato gli standard.

Per il caso dei clienti alimentati in BT (Tav. 9), infatti, su tre indicatori uno presenta tempi medi effettivi di esecuzione fuori standard (esecuzione dei lavori complessi, con un tempo medio pari a oltre il

doppio dello standard, nonostante l'alta percentuale di rispetto; ciò significa che in pochi casi isolati il tempo di esecuzione è stato significativamente lungo per cause di responsabilità dell'esercente) e un altro non raggiunge la percentuale minima di rispetto (risposte a reclami e richieste scritte riguardanti l'attività di misura). Per le risposte riferite all'attività di distribuzione, invece, il tempo medio effettivo non è disponibile, ma la percentuale di rispetto è molto elevata.

**Tav. 9 Qualità commerciale delle prestazioni a carico del distributore non soggette a indennizzo automatico riferite ai clienti alimentati in BT (2009)**

| Prestazioni medie effettive  | Esecuzione lavori complessi |      | Risposta a reclami e richieste scritte: distribuzione |       | Risposta a reclami e richieste scritte: misura |       |
|------------------------------|-----------------------------|------|---|-------|--|-------|
|                              | 60 gg                       | 85%  | 20 gg   | 90%   | 20 gg  | 90%   |
| Standard AEEG                |                             |      |   |       |  |       |
| Acea Distribuzione - Roma    | 136,6                       | 97,4 | nd  | 99,3  | nd   | 71,1  |
| A2A Milano                   | 16,4                        | 99,6 | 7,5   | 70,1  | -  | -     |
| Enel Distribuzione - Napoli  | 19,2                        | 99,5 | 13,0  | 99,2  | 13,0   | 95,2  |
| Aem Torino Distribuzione     | 9,2                         | 98,2 | 16,0  | 87,2  | 16,0   | 96,7  |
| Enel Distribuzione - Palermo | nd                          | 99,0 | nd  | 99,5  | nd   | 97,1  |
| Enel Distribuzione - Genova  | nd                          | 91,3 | nd  | 98,4  | nd   | 94,0  |
| Enel Distribuzione - Bologna | nd                          | 99,9 | nd  | 100,0 | nd   | 95,0  |
| Enel Distribuzione - Firenze | nd                          | 99,6 | nd  | 99,5  | nd   | 100,0 |
| Enel Distribuzione - Bari    | nd                          | 99,8 | nd  | 99,4  | nd   | 100,0 |
| Media                        | 45,3                        | 98,3 | 12,2  | 94,7  | 14,5   | 93,6  |

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

Nei confronti dei clienti alimentati in MT (Tav. 10), gli indicatori riguardanti la preventivazione,

l'esecuzione di lavori complessi e la risposta a reclami e richieste scritte riguardanti la distribuzione

sono molto soddisfacenti sia sotto il profilo dei tempi medi di esecuzione che sotto quello delle percentuali di rispetto. Restano un punto critico le

risposte a reclami e richieste scritte riguardanti la misura, con tempi medi nei limiti, ma percentuali di rispetto sensibilmente inferiori allo standard.

**Tav. 10** Qualità commerciale delle prestazioni a carico del distributore non soggette a indennizzo automatico riferite ai clienti alimentati in MT (2009)

| Prestazioni medie effettive | Preventivi per lavori sulla rete MT |       | Esecuzione lavori complessi |       | Risposta a reclami e richieste scritte: distribuzione |       | Risposta a reclami e richieste scritte: misura |       |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------|-----------------------------|-------|---|-------|--|-------|
|                             | 40 gg                               | 90%   | 60 gg                       | 90%   | 20 gg   | 95%   | 20 gg  | 95%   |
| Standard AEEG               | 40 gg                               | 90%   | 60 gg                       | 90%   | 20 gg   | 95%   | 20 gg  | 95%   |
| Acea D - Roma               | 17,2                                | 90,2  | 9,8                         | 100,0 | 11,9  | 100,0 | 19,7   | 66,7  |
| A2A Milano                  | 24,9                                | 90,5  | 17,5                        | 98,7  | 8,0   | 97,8  | 0,0  | 0,0   |
| Enel D - Napoli             | 20,5                                | 100,0 | 18,5                        | 100,0 | 11,3  | 99,2  | 19,0   | 100,0 |
| AEM Torino -D               | 24,0                                | 100,0 | 25,0                        | 100,0 | 13,0  | 92,9  | 17,6   | 100,0 |
| Enel D - Palermo            | 28,1                                | 100,0 | 15,3                        | 100,0 | 12,4  | 98,1  | 0,0  | 0,0   |
| Enel D - Genova             | 22,6                                | 100,0 | 136,6                       | 90,9  | 9,8   | 100,0 | 0,0  | 0,0   |
| Enel D - Bologna            | 26,7                                | 100,0 | 16,4                        | 100,0 | 9,7   | 100,0 | 7,5  | 100,0 |
| Enel D - Firenze            | 23,3                                | 100,0 | 19,2                        | 100,0 | 11,2  | 99,8  | 13,0   | 100,0 |
| Enel D - Bari               | 18,0                                | 98,9  | 9,2                         | 100,0 | 8,2   | 99,2  | 16,0   | 100,0 |
| Media                       | 22,8                                | 97,7  | 29,7                        | 98,8  | 10,6  | 98,6  | 10,3   | 63,0  |

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

**Tav. 11** Qualità commerciale delle prestazioni a carico del distributore. tempestività di comunicazione dei dati tecnici al venditore (periodo luglio-dicembre 2009)

| Livelli di qualità commerciale del venditore                  | Standard AEEG                             | Tempo medio effettivo di esecuzione | Rispetto standard |
|---|---|-------------------------------------|-------------------|
| Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura     | 10 gg lav dal ricevimento della richiesta | 4,60 gg lav                         | 97,47%            |
| Dati tecnici non acquisibili con lettura del gruppo di misura | 15 gg lav dal ricevimento della richiesta | 8,37 gg lav                         | 99,60%            |

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea, Bilancio di sostenibilità 2009.

Un'ultima categoria di indicatori di qualità commerciale riferiti ai distributori è quella riguardante gli obblighi di comunicazione delle informazioni tecniche al venditore (Tav. 11). Tali informazioni, che si distinguono fra acquisibili e non acquisibili attraverso la lettura del contatore prevedono rispetti-

vamente un tempo standard di 10 giorni e 15 giorni dal ricevimento della richiesta. I tempi effettivi medi di Acea Distribuzione in questi casi sono stati circa pari alla metà degli standard, con percentuali di rispetto significativamente buone.

### 3.3 Qualità commerciale del venditore



Gli indicatori di qualità commerciale riferiti al venditore sono relativamente pochi. Le rettifiche di fatturazione erronea (singola e doppia) e le risposte a reclami scritti sono soggetti a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei termini standard, mentre per le risposte scritte a richieste di informazioni e di rettifiche di fatturazione l'azienda deve

rispettare gli standard almeno nel 95% dei casi (Tav. 12).

Per il secondo semestre 2009, AceaElectrabel Eletticità ha pienamente rispettato il termine di tre mesi per le rettifiche di fatturazione, mentre non è incorsa in doppie fatturazioni errate; le risposte a reclami scritti sono rientrate nei 40 giorni previsti nel 91% dei casi, dando luogo a indennizzi automatici a favore dei clienti nel restante 9%.

Gli standard generali sono stati invece meno soddisfacenti, con percentuali di rispetto dei tempi particolarmente basse, soprattutto per le richieste di informazioni (solo il 38% entro il termine di un mese).

**Tav. 12** Qualità commerciale delle prestazioni a carico del venditore (periodo luglio-dicembre 2009)

| Livelli di qualità commerciale del venditore              | Standard AEEG |                    | Rispetto standard |
|---|---------------|--------------------|-------------------|
| <b>Specifici, soggetti a indennizzo automatico</b>        |               |                    |                   |
| Rettifiche di fatturazione                                | 90 gg solari  |                    | 100,00%           |
| Rettifiche di doppia fatturazione                         | 20 gg solari  |                    | -                 |
| Risposta a reclami scritti                                | 40 gg solari  |                    | 90,77%            |
| <b>Generali, non soggetti a indennizzo automatico</b>     |               |                    |                   |
| Risposta a richieste scritte di informazioni              | 95%           | entro 30 gg solari | 38,46%            |
| Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 95%           | entro 40 gg solari | 65,23%            |

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea, Bilancio di sostenibilità 2009.

### 3.4 Qualità dei call center



#### Contatti Telefonici

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**), gratuiti solo da linea fissa. Entrambi 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 la telefonia mobile sono invece attivi, rispettivamente, due numeri di Roma, a pagamento secondo le tariffe telefoniche della persona che chiama (**06/45408129** per la maggior tutela e **06/45408120** per i clienti del mercato libero).

Per quanto riguarda gli obblighi di pubblicazione dei numeri sul web, l'offerta di contatto è adeguatamente evidenziata sia sul sito di Acea s.p.a., dove tuttavia non è specificato che i numeri verdi sono gratuiti solo per la telefonia fissa, sia su quello di AceaElectrabel (che è l'operatore di riferimento per il cliente finale), dove le informazioni di contatto sono complete.

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:

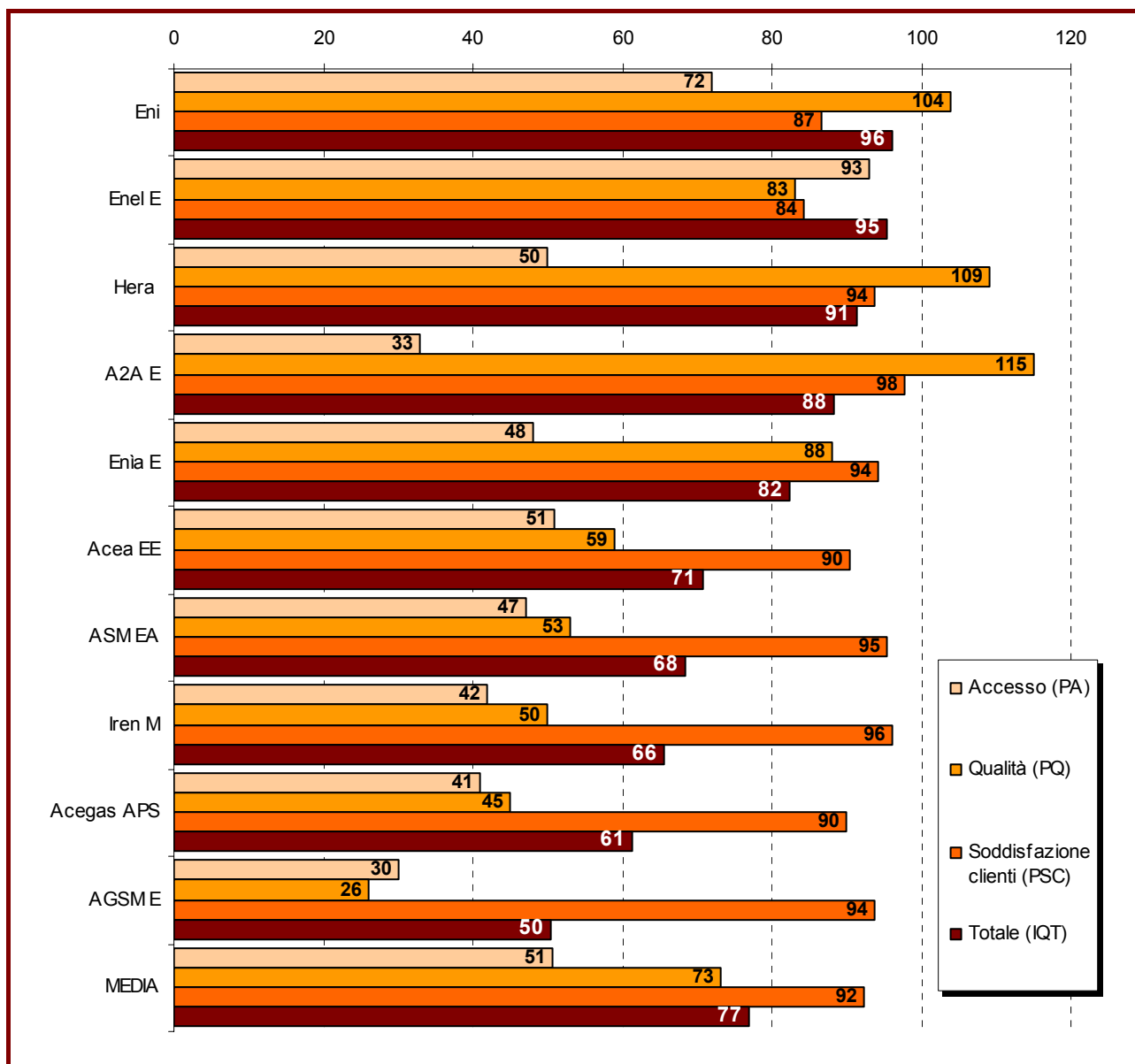
- *struttura dell'albero fonico*: il cliente deve poter parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi);
- *orario*: almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito;
- *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 spa), che fornisce il servizio di call center a tutto il gruppo e che rispetta i requisiti minimi dell'AEEG.

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.

Fig. 3

**Punteggio sulla qualità dei call center  
per i venditori di energia collegati ad imprese di distribuzione (I semestre 2010)**


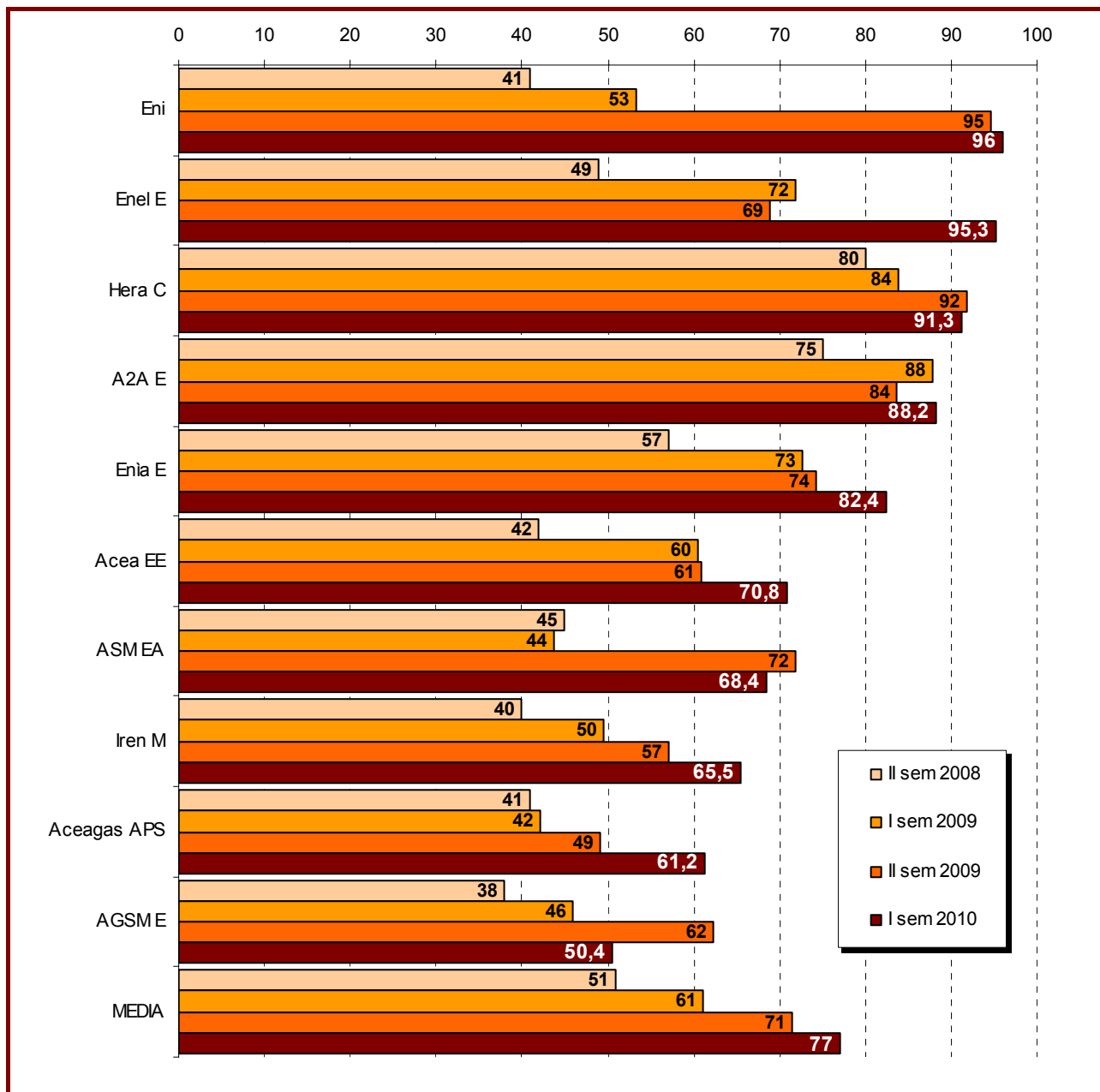
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

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 Fig. 3 è riportato il punteggio conseguito da dieci dei principali venditori nel quarto periodo di rilevazione, mentre la Fig. 4 evidenzia la variazione del punteggio totale fra i vari periodi monitorati. Le imprese selezionate sono tutte quelle collegate ad esercizi della distribuzione.

Fig. 4

**Punteggio totale (IQT) nei quattro periodi di rilevazione sulla qualità dei call center per i venditori di energia collegati ad imprese di distribuzione**


Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

AceaElectrabel Elettricità si trova al sesto posto fra i grandi distributori, con un punteggio totale leggermente inferiore alla media di questo campione (71 contro 77) e un miglioramento di ben 10 punti rispetto al periodo di rilevazione precedente.

Dal punto di vista delle singole voci che compongono l'indicatore, l'azienda romana registra un buon livello di soddisfazione dei clienti, mentre l'accesso e soprattutto la qualità sono ancora sotto

la media e lasciano ancora spazio ad auspicabili miglioramenti.

La Tav. 13 mostra i risultati complessivi degli ultimi due periodi di rilevazione per tutte le imprese osservate, inclusi i venditori puri non collegati a imprese di distribuzione. Anche nel quadro completo della rilevazione, la prestazione di AceaElectrabel Elettricità si assesta a metà classifica, ma il con-



fronto con la media ponderata del campione (83) risulta più penalizzante.

Il gap rispetto alla media è comunque inferiore rispetto al periodo di rilevazione precedente, grazie

sia al miglioramento conseguito dall'azienda del gruppo Acea, sia a una lieve flessione dei risultati medi di tutte le aziende.

**Tav. 13** Dettaglio dei punteggi sulla qualità dei call center per i venditori di energia negli ultimi due periodi di rilevazione

| Venditore   | Accesso (PA) |            | Qualità (PQ) |            | Soddisfazione clienti (PSC) |            | Totale (IQT) |            |            |
|---|--------------|------------|--------------|------------|-----------------------------|------------|--------------|------------|------------|
|   | II sem 2009  | I sem 2010 | II sem 2009  | I sem 2010 | II sem 2009                 | I sem 2010 | II sem 2009  | I sem 2010 | Δ          |
| Linea Più   | 53           | 56         | 122          | 120        | 95                          | 94         | 96           | 98         | 2          |
| Eni   | 74           | 72         | 107          | 104        | 82                          | 87         | 95           | 96         | 1          |
| Enel Energia  | 47           | 93         | 70           | 83         | 79                          | 84         | 69           | 95         | 26         |
| Hera Comm   | 50           | 50         | 115          | 109        | 94                          | 94         | 92           | 91         | -1         |
| A2A Energia   | 33           | 33         | 107          | 115        | 98                          | 98         | 84           | 88         | 5          |
| SGR Servizi   | 44           | 44         | 86           | 96         | 100                         | 99         | 80           | 85         | 5          |
| <b>MEDIA ponderata sui clienti finali dei venditori</b> |              |            |              |            |                             |            | <b>86</b>    | <b>83</b>  | <b>-3</b>  |
| Enia Energia  | 50           | 48         | 70           | 88         | 93                          | 94         | 74           | 82         | 8          |
| Gas Natural Vendita Italia                              | 45           | 48         | 85           | 85         | 95                          | 95         | 79           | 82         | 3          |
| Enel Servizio Elettrico                                 | 57           | 60         | 76           | 77         | 89                          | 89         | 78           | 81         | 3          |
| E.On Energia  | 57           | 41         | 83           | 98         | 87                          | 84         | 80           | 81         | 0          |
| Trenta  | 44           | 44         | 87           | 77         | 99                          | 98         | 80           | 78         | -3         |
| Erogasmet Vendita Vivigas                               | 37           | 39         | 77           | 77         | 94                          | 93         | 72           | 74         | 2          |
| Sorgenia  | 44           | 66         | 40           | 60         | 80                          | 79         | 57           | 74         | 17         |
| AMG Gas   | 39           | 40         | 62           | 70         | 91                          | 97         | 66           | 73         | 7          |
| <b>Acea Electrabel Elettricità</b>                      | <b>48</b>    | <b>51</b>  | <b>38</b>    | <b>59</b>  | <b>92</b>                   | <b>90</b>  | <b>61</b>    | <b>71</b>  | <b>10</b>  |
| Eastenergy  | 41           | 56         | 30           | 55         | 84                          | 89         | 53           | 71         | 18         |
| Toscana Energia Clienti                                 | 51           | 51         | 41           | 52         | 87                          | 94         | 62           | 69         | 8          |
| <b>ASM EA</b>   | <b>47</b>    | <b>47</b>  | <b>63</b>    | <b>53</b>  | <b>98</b>                   | <b>95</b>  | <b>72</b>    | <b>68</b>  | <b>-3</b>  |
| Italcogim Energie                                       | 59           | 59         | 57           | 51         | 90                          | 82         | 72           | 68         | -4         |
| Enercom*  |              | 45         |              | 51         |                             | 95         |              | 67         | n.a.       |
| Ascotrade   | 34           | 34         | 53           | 59         | 97                          | 98         | 63           | 66         | 4          |
| <b>Iren Mercato</b>                                     | <b>44</b>    | <b>42</b>  | <b>30</b>    | <b>50</b>  | <b>95</b>                   | <b>96</b>  | <b>57</b>    | <b>66</b>  | <b>8</b>   |
| Gelsia Energia  | 35           | 33         | 63           | 53         | 100                         | 98         | 68           | 64         | -4         |
| <b>Aceagas APS</b>                                      | <b>41</b>    | <b>41</b>  | <b>20</b>    | <b>45</b>  | <b>85</b>                   | <b>90</b>  | <b>49</b>    | <b>61</b>  | <b>12</b>  |
| E.S.TR.A  | 34           | 30         | 71           | 39         | 98                          | 96         | 70           | 56         | -14        |
| AMGA Energia e Servizi                                  | 33           | 33         | 34           | 32         | 99                          | 100        | 56           | 56         | 0          |
| Prometeo  | 42           | 42         | 17           | 21         | 97                          | 98         | 52           | 54         | 2          |
| Edison Energia  | 95           | 75         | 70           | 0          | 86                          | 81         | 90           | 54         | -36        |
| <b>AGSM Energia</b>                                     | <b>30</b>    | <b>30</b>  | <b>57</b>    | <b>26</b>  | <b>96</b>                   | <b>94</b>  | <b>62</b>    | <b>50</b>  | <b>-12</b> |
| ACAM Clienti  | 30           | 36         | 34           | 0          | 96                          | 96         | 54           | 43         | -11        |

Nota: in grassetto i venditori collegati a imprese di distribuzione.

(\*) Enercom nel II semestre 2009 non ha partecipato all'indagine sui call center.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

## 4 Benchmarking delle offerte commerciali attive a Roma



A marzo 2011, a Roma sono attive e registrate sul motore di calcolo TrovaOfferte dell'AEEG 16 offerte commerciali monorarie da parte di 7 fra i principali venditori nazionali, oltre alle condizioni di maggior tutela regolate dall'Autorità.

Delle offerte di mercato, tre sono indicizzate rispetto alle condizioni di maggior tutela e prevedono sconti permanenti, mentre le altre sono offerte bloccate.

La Tav. 14 riporta la stima della spesa annua associata alle varie offerte, calcolata dal TrovaOfferte in base ai prezzi dell'energia vigenti il 10 marzo 2011, per un'utenza domestica tipo, con potenza impegnata pari a 3 kW e un consumo annuo di 2700 kWh.

Solo sei delle offerte sul libero mercato comportano una spesa annua per l'utente inferiore rispetto alle condizioni regolate. L'offerta di AceaElectrabel Elettricità è fra quelle che, all'attuale livello dei prezzi e dato il profilo dell'utenza, comporta una spesa superiore alle condizioni di maggior tutela e si trova al tredicesimo posto nella graduatoria della convenienza sul mercato.

**Tav. 14 Benchmarking delle offerte commerciali monorarie attive a Roma: stima della spesa annua lorda per un'utenza con potenza impegnata pari a 3 kW e consumi pari a 2700 kWh/anno (10 marzo 2011)**

| Offerta                      | Venditore                         | Indicizzata AEEG | Spesa annua stimata senza sconti | Sconti | Spesa annua stimata (IVA inclusa) |
|------------------------------|-----------------------------------|------------------|----------------------------------|--------|-----------------------------------|
| <b>Maggior tutela</b>        | <b>Condizioni regolate AEEG</b>   | <b>X</b>         | <b>420,26</b>                    |        | <b>420,26</b>                     |
| e-light                      | Enel Energia                      |                  | 388,75                           |        | 388,75                            |
| E.ON LuceClick               | E.ON Energia                      |                  | 391,75                           |        | 391,75                            |
| Edison Luce Sconto Sicuro    | Edison Energia                    | X                | 420,26                           | -26,68 | 393,58                            |
| eni FREE                     | Eni                               | X                | 420,26                           | -19,32 | 400,94                            |
| CHIARA                       | AGSM Energia                      | X                | 420,26                           | -11,75 | 408,51                            |
| eni LINK                     | Eni                               |                  | 416,38                           |        | 416,38                            |
| E.ON EnergiaAssicurata       | E.ON Energia                      |                  | 464,81                           |        | 464,81                            |
| eni RELAX                    | Eni                               |                  | 471,00                           |        | 471,00                            |
| E.ON LuceVerde Più           | E.ON Energia                      |                  | 471,40                           |        | 471,40                            |
| Energia Tutto Compreso Green | Enel Energia                      |                  | 473,39                           |        | 473,39                            |
| Edison Luce Prezzo Fisso     | Edison Energia                    |                  | 477,31                           |        | 477,31                            |
| eni FIXA                     | Eni                               |                  | 477,58                           |        | 477,58                            |
| <b>Scacciapensieri</b>       | <b>AceaElectrabel Elettricità</b> |                  | <b>485,33</b>                    |        | <b>485,33</b>                     |
| Energia Amica Casa Flat      | Eneide                            |                  | 489,10                           |        | 489,10                            |
| EnergiaPura Casa             | Enel Energia                      |                  | 505,25                           |        | 505,25                            |
| Edison Luce Zero Canone      | Edison Energia                    |                  | 526,52                           |        | 526,52                            |

Nota: le offerte messe a confronto sono solo quelle delle imprese che hanno aderito volontariamente al TrovaOfferte dell'AEEG. La stima della spesa relativa alle varie offerte è basata sui prezzi in vigore il 10 marzo 2011.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG, TrovaOfferte, 10 marzo 2011.

**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