



QUALITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO  
OFFERTO DAL GRUPPO ACEA PER ROMA CAPITALE

*Luglio 2011*

Agenzia

Qualità del servizio elettrico  
offerto dal Gruppo Acea per Roma Capitale

Luglio 2011

*Il rapporto è stato redatto da:*

Flaminia Violati

<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 di qualità del servizio di call center delle imprese di vendita dei servizi energetici.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Benchmarking delle offerte commerciali attive a Roma .....</b>	<b>11</b>

### Abstract

Il risultato referendario di giugno 2011, abolendo la normativa relativa al 23 bis, ha comportato un cambiamento di prospettiva per le aziende a proprietà pubblica o mista (anche quotate) che erogano servizi pubblici locali; dal punto di vista organizzativo, non sussistono più gli obblighi di gara per la cessione di quote a privati, anche se restano in vigore i limiti comunitari agli affidamenti diretti in outsourcing. Per quanto riguarda il gruppo Acea, questo significa che Roma Capitale può decidere di rimanere l'azionista di maggioranza conservando il 51% del capitale della capogruppo Acea spa. Il rimanente 49% quotato sul mercato, vede un aumento delle quote di Francesco Gaetano Caltagirone, che arriva al 14,75% di Acea spa; inoltre, il 31 marzo 2011 è stata formalizzata la scissione della joint venture di Acea con GDF Suez, che ha avuto come effetto il trasferimento a GDF di buona parte delle attività di produzione e mercato all'ingrosso di energia, mentre Acea ha rilevato per intero AceaElectrabel (la cui ragione sociale cambia in Acea Energia) e di conseguenza AceaElectrabel Elettricità, operativa nella vendita ai clienti finali.

Il mercato romano della distribuzione (Acea Distribuzione, secondo operatore nazionale) registra una progressiva crescita del segmento libero (62% dell'energia immessa in rete) rispetto al tutelato, che scende al 38%. Il bilancio 2010 riporta un utile di 45 milioni di euro. Dal punto di vista della regolamentazione, Acea Distribuzione è oggetto di un'istruttoria da parte dell'AEEG a proposito di presunte irregolarità nella registrazione delle interruzioni senza preavviso e delle relative chiamate di segnalazione da parte dei clienti.

Sul fronte della vendita AceaElectrabel, dopo la flessione del 2009, nel 2010 registra un incremento delle vendite del 15%, con una netta prevalenza del mercato libero rispetto al tutelato (78,5% contro 21,5%). Dal punto di vista economico, la gestione di AceaElectrabel è in miglioramento, anche se l'esercizio 2010 chiude ancora con una perdita di 19,6 milioni di euro. Il monitoraggio dell'AEEG sulla qualità dei call center, mostra invece un peggioramento del punteggio di AceaElectrabel Elettricità, sia in termini assoluti che rispetto alla media dell'intero campione, passando da 71 a 67 punti nell'ultimo semestre di rilevazione (rispetto a una media pari a 90). I risultati parziali risultano in linea con la media per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti; mentre sono ancora medio-bassi quelli relativi all'accessibilità e soprattutto alla qualità.

Dal punto di vista delle offerte commerciali sul mercato libero, l'offerta Scacciapensieri del venditore romano non risulta ancora 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 giugno 2011) superiore alle condizioni di maggior tutela, ma – rispetto alla rilevazione di marzo 2011 – migliora nella graduatoria della convenienza (salendo dal tredicesimo al nono posto fra le offerte attive a Roma).

# 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

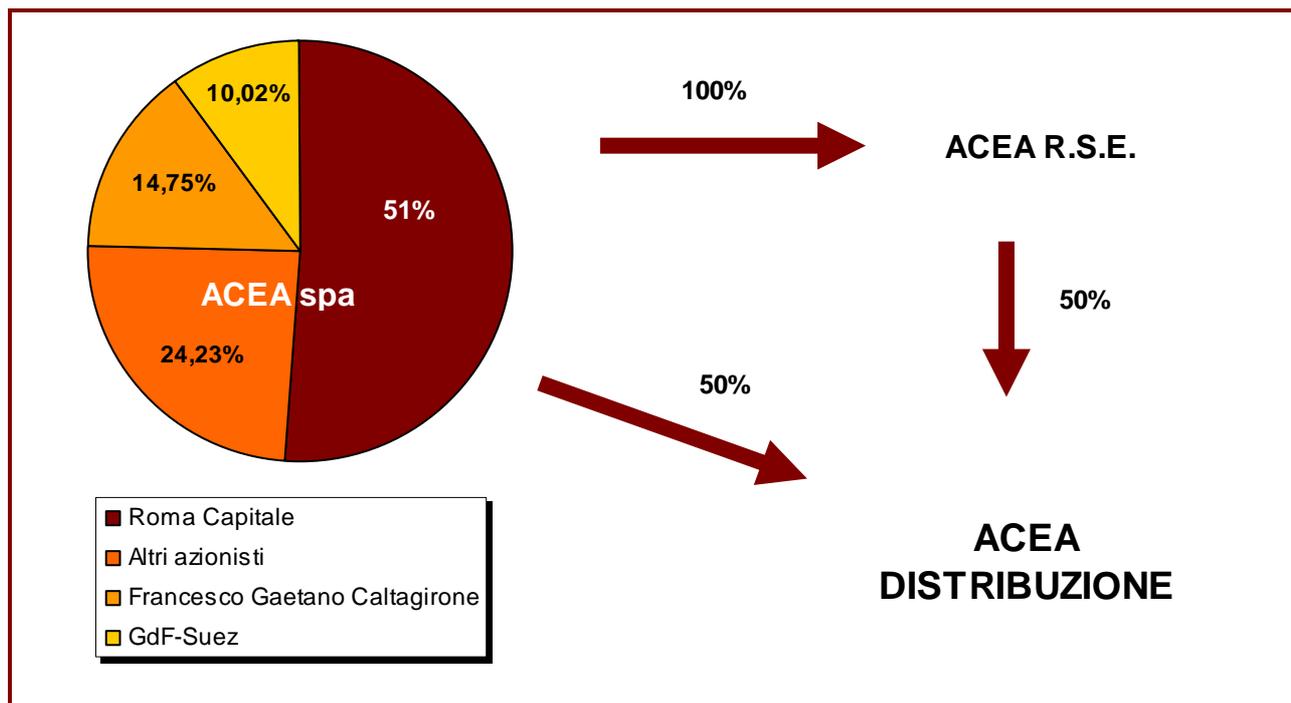
per le questioni che riguardano l'infrastruttura, di cui diventa portavoce verso il distributore).

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 aggiornato a giugno 2011 delle due società, dal punto di vista della struttura proprietaria e del giro d'affari.

Fig. 1

Assetto proprietario di Acea Distribuzione



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea spa, Piano Strategico Industriale 2011-2013, presentato a marzo 2011.

## 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 a Roma sono quasi 1,6 milioni. Con questi numeri Acea Distribuzione è il se-

condo distributore nazionale dopo Enel Distribuzione, servendo il 4,4% dei clienti finali nazionali.

L'energia immessa in rete nel 2010 è circa 11.900 GWh e registra una flessione dello 0,7% rispetto al 2009, attribuibile sostanzialmente a fattori climatici, ma che prosegue un trend decrescente già dal 2008. La fornitura al mercato libero, in crescita sia

in termini assoluti che percentuali, ha rappresentato il 62% dell'energia immessa in rete (59% nel 2009), mentre corrispondentemente quella per il servizio tutelato scende al 38% [Tav. 1].

Dal punto di vista economico, Acea Distribuzione registra un utile di oltre 45 milioni di euro, in au-

mento del 23% rispetto al 2009 (sostanzialmente a parità di imposte); gli investimenti materiali e immateriali sono pari a circa 98 milioni di euro (-13%).

**Tav. 1 Dati operativi ed economico/finanziari di Acea Distribuzione**

<b>Dati Operativi</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Δ</b>	<b>Δ%</b>
Energia elettrica immessa in rete	11.901	11.983	- 82	-0,7%
<i>Maggior Tutela</i>	4.550	4.918	- 368	-7,5%
<i>Mercato libero e di salvaguardia</i>	7.348	7.062	286	4,0%
<i>Distributori sottesi*</i>	3	3	0	5,2%
<b>Dati Economico/Finanziari (€/000)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Δ</b>	<b>Δ%</b>
Valore della produzione (A)	398.505	391.764	6.741	1,7%
Consumi di materie e servizi esterni (B)	97.934	92.326	5.608	6,1%
Valore aggiunto (C=A-B)	300.571	299.438	1.133	0,4%
Costo del lavoro (D)	74.699	73.017	1.682	2,3%
Margine Operativo Lordo (E=C-D)	225.872	226.420	- 548	-0,2%
Ammortamenti e accantonamenti (F)	124.794	128.594	- 3.800	-3,0%
Risultato Operativo (G=E-F)	101.078	97.826	3.252	3,3%
Totale proventi e oneri finanziari e straordinari (H)	- 28.387	- 32.783	4.396	-13,4%
Risultato ante imposte (I=G+H)	72.691	65.043	7.648	11,8%
Imposte d'esercizio (L)	27.574	28.316	- 742	-2,6%
Utile d'esercizio (I-L)	45.117	36.727	8.390	22,8%
Investimenti	97.564	112.169	- 14.605	-13,0%

(\*) Impresa elettrica del Comune di Saracinesco.

Fonte: Acea Distribuzione, Bilancio d'esercizio 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 o Autorità), va segnalato che con deliberazione VIS 60/11 del 26 maggio u.s., l'Autorità ha avviato un'istruttoria sulla correttezza delle registrazioni delle interruzioni senza preavviso e delle chiamate di segnalazione dei relativi guasti da parte della società di distribuzione romana. Il termine di durata dell'istruttoria è di 120 giorni, mentre il provvedimento finale sarà adottato entro 45 giorni dal termine dell'istruttoria. Il provvedimento è stato avviato su istanza dello Sportello per il consumatore che ha inviato all'AEEG una documentazione che evidenzia una discrepanza fra la registrazione delle segnalazioni e della durata dell'interruzione (inferiori) da parte di Acea e quelle risultanti dai tabulati telefonici dei clienti che hanno inoltrato il reclamo. Se l'istruttoria dovesse verificare la fondatezza del reclamo, Acea Distribuzione avrebbe violato due disposizioni del Testo Integrato sulla Qualità Elettrica (TIQE) ed esattamente:

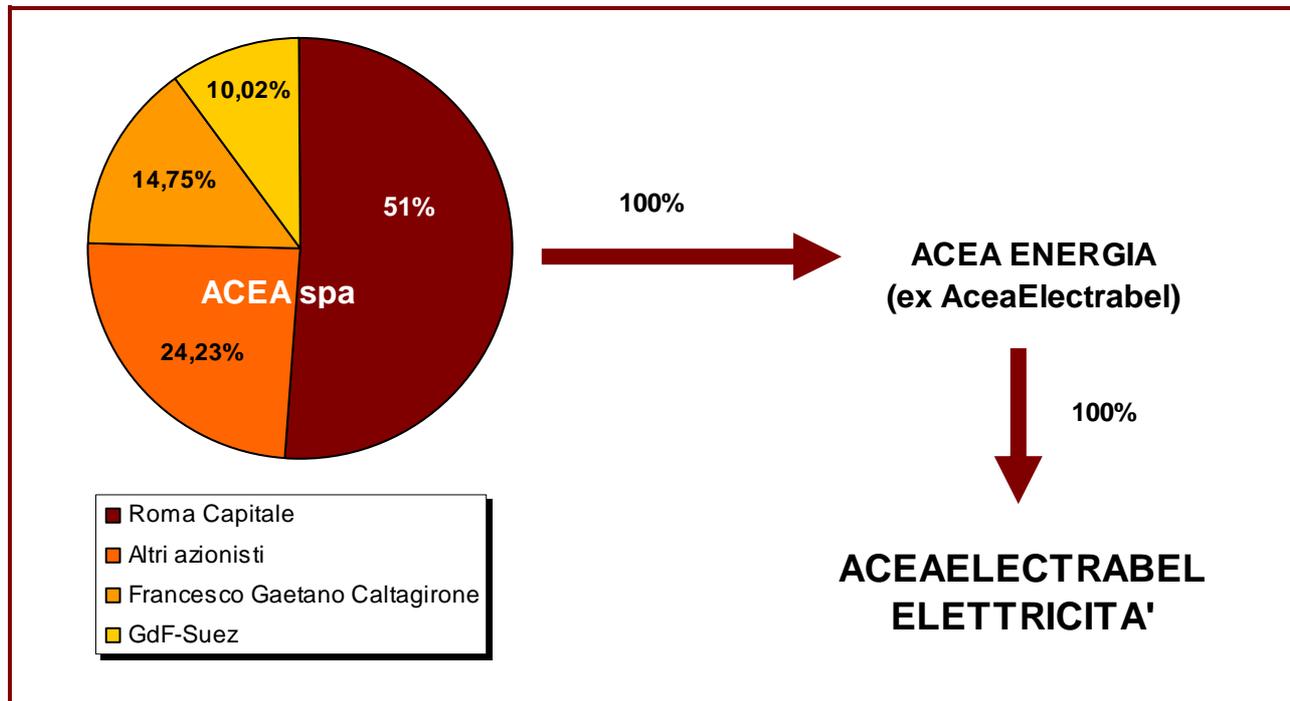
- l'art. 8, comma 3, in materia di corretta registrazione dell'inizio dell'interruzione;
- l'art. 13, comma 2, lettera c, che prevede la registrazione di tutte le segnalazioni relative alle interruzioni, anche quelle successive alla prima.

### 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. In seguito allo scioglimento della joint venture tra Acea e GdF Suez Energia Italia, Acea ha acquisito la totalità delle quote di AceaElectrabel, la cui ragione sociale è cambiata in Acea Energia, che a sua volta è proprietaria al 100% di AceaElectrabel Elettricità [Fig. 2].

Fig. 2

## Assetto proprietario di AceaElectrabel Elettricità



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea spa, Piano Strategico Industriale 2011-2013, presentato a marzo 2011.

La Tav. 2 riporta sinteticamente alcuni dati operativi ed economici del bilancio 2010. Nel 2010 Acea-Electrabel Elettricità ha servito poco meno di 1,5 milioni di clienti finali, continuando il trend decrescente dell'ultimo periodo, con una riduzione pari all'1,2% rispetto al 2009; il dato complessivo è il risultato di una contrazione dei clienti serviti in maggior tutela (1,35 milioni, -5%) e di un significativo aumento di quelli sul mercato libero (arrivati a oltre 100 mila, con un aumento di oltre 27 mila unità, +36%), cui si aggiungono i nuovi clienti gas serviti con modalità dual fuel (circa 332 mila). Fra i clienti che hanno lasciato la maggior tutela (switching: per il 2010 si tratta complessivamente di circa 101 mila clienti), aumenta la percentuale di quelli passati ad altri fornitori (58% contro il 52% del 2009), mentre quelli che hanno aderito alle offerte di AceaElectrabel Elettricità sul libero mercato sono il 42%.

Per quanto riguarda le vendite di energia, i volumi 2010 sono in aumento rispetto al 2009 sia sul fronte elettricità (+15%) che sul fronte gas (+25%). Anche in questo caso, si osserva una riduzione della voce maggior tutela (-6,5%) e un più significativo aumento del mercato libero (22,7%: in termini assoluti l'aumento di energia venduta sul mercato libero è stato circa dieci volte la contrazione registrata sulla maggior tutela).

Analogamente, dal punto di vista economico, aumentano i margini del mercato libero (sia elettricità che gas), mentre diminuiscono quelli legati alla maggior tutela. Rispetto al 2009, il MOL è in forte aumento, effetto combinato di costi di esercizio in calo e di margini operativi complessivamente in aumento. Nonostante il recupero, il risultato operativo è però ancora negativo, dando luogo a una perdita d'esercizio.

**Tav. 2** Dati operativi ed economico/finanziari di AceaElectrabel Elettricità

<b>Dati Operativi</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Δ</b>	<b>Δ%</b>
Vendite elettricità (GWh)	19.615	17.056	2.559	15,0%
<i>Maggior Tutela</i>	4.215	4.506	- 291	-6,5%
<i>Mercato libero e salvaguardia</i>	15.400	12.550	2.850	22,7%
Vendite gas (smc3/000)	121.852	97.505	24.347	25,0%
Clienti (n.)	1.483.402	1.501.602	- 18.200	-1,2%
<i>Maggior Tutela</i>	1.350.505	1.427.315	- 76.810	-5,4%
<i>Mercato libero e salvaguardia</i>	101.338	74.279	27.059	36,4%
<i>Gas</i>	31.559	8	31.551	n.a.
<b>Dati Economico/Finanziari (€/'000)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Δ</b>	<b>Δ%</b>
Margine Mercato Maggior Tutela	29.497	31.020	- 1.523	-4,9%
Margine Mercato Libero e Salvaguardia	43.255	22.773	20.482	89,9%
Margine Gas	1.958	151	1.807	n.a.
Ricavi diversi	23.161	19.809	3.352	16,9%
Costi di esercizio	60.605	66.268	- 5.663	-8,5%
Margine Operativo Lordo	37.266	7.487	29.779	397,7%
Totale Valore della produzione	2.333.062	2.095.590	237.472	11,3%
Totale Costi della produzione	2.351.731	2.128.916	222.815	10,5%
Risultato Operativo	- 18.669	- 33.326	14.657	-44,0%
Risultato ante imposte	- 24.444	- 36.472	12.028	-33,0%
Imposte d'esercizio	- 4.795	- 11.396	6.601	-57,9%
Perdita d'esercizio	- 19.649	- 25.103	5.454	-21,7%
Investimenti	8.439	5.284	3.155	59,7%

Fonte: AceaElectrabel Elettricità, Bilancio d'esercizio 2010.

## 2 Benchmarking di qualità del servizio di call center delle imprese di vendita dei servizi energetici

Dal 2008, la qualità dei call center è uno degli aspetti monitorati e regolamentati dall'AEEG per garantire la qualità del servizio ai clienti. Riguarda i venditori, che devono rispettare obblighi minimi e 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.



### Contatti Telefonici

Dal 2010, l'offerta di contatto telefonico di AceaElectrabel 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 di 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.

Gli obblighi minimi di qualità definiti dall'AEEG 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 (box nella pagina).

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.

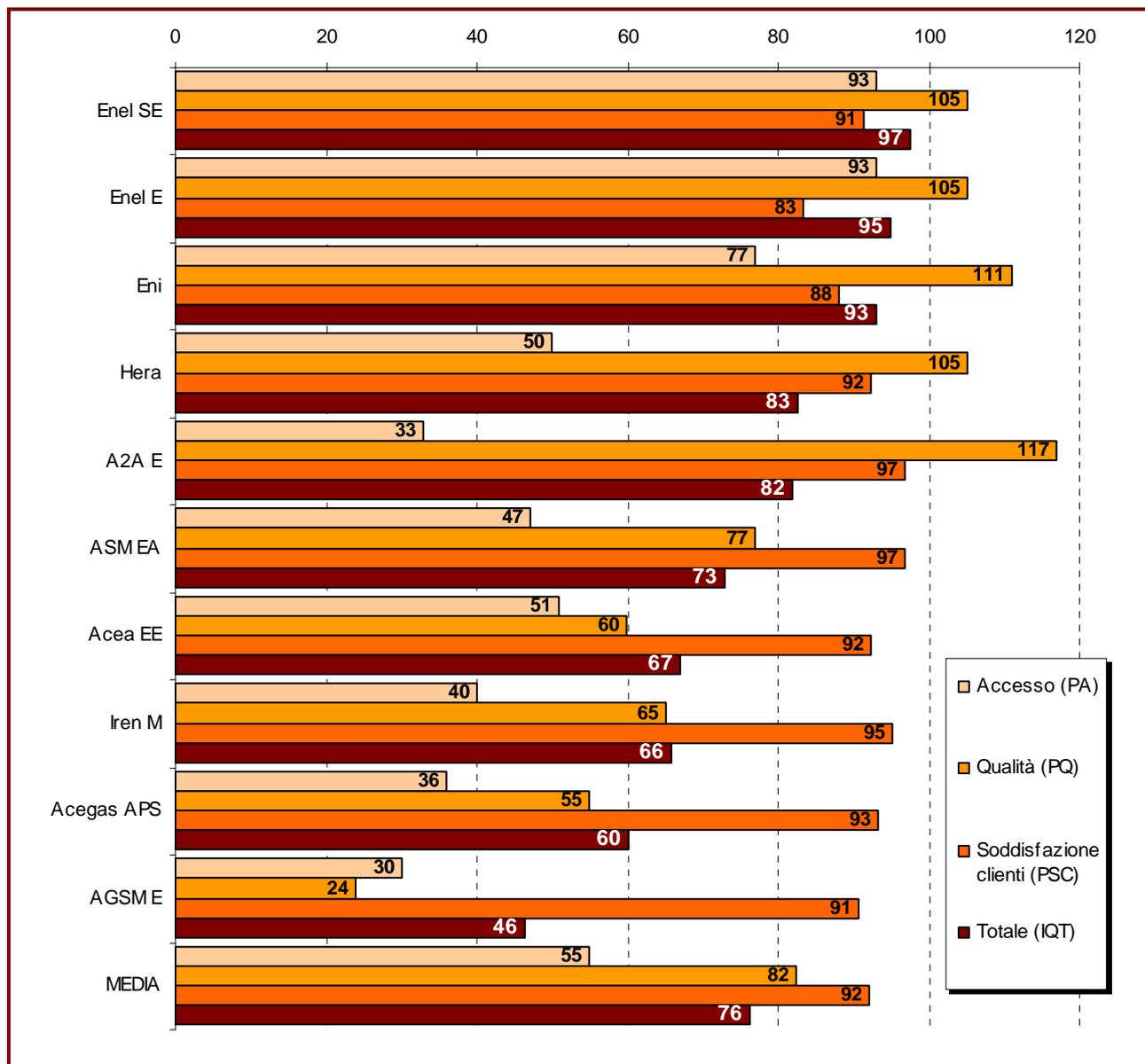
Le aziende registrano tutte queste informazioni e sono tenute ad inviarle periodicamente all'AEEG.

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 compless-

sivo (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.

**Fig. 3**

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



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

La graduatoria che ne deriva viene pubblicata semestralmente. Quella riferita al secondo semestre 2010 è la quinta graduatoria pubblicata; nella Fig. 3 è riportato il punteggio conseguito da dieci dei

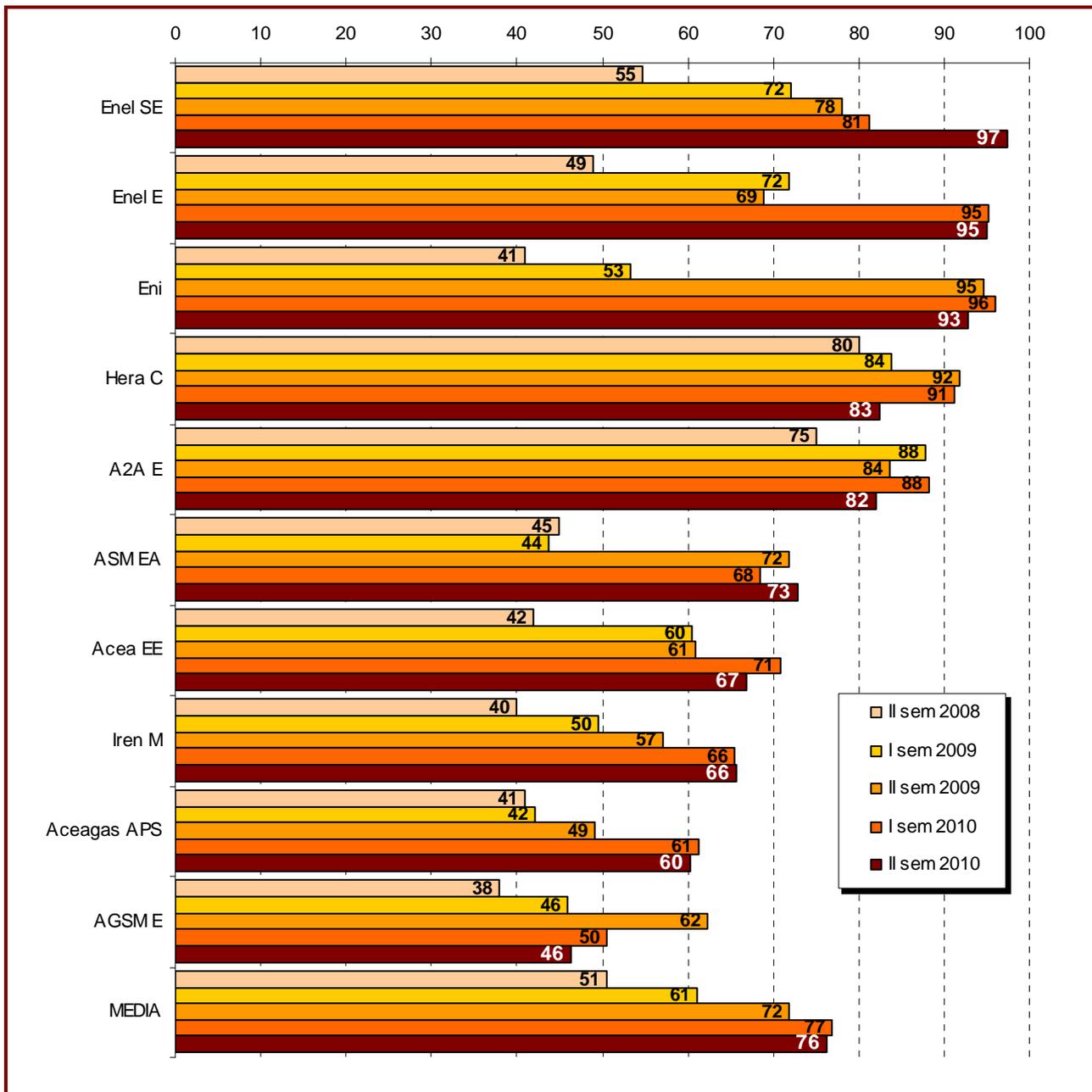
principali venditori nel quinto periodo di rilevazione, mentre la Fig. 4 evidenzia la variazione del punteggio totale fra i vari periodi monitorati. Le impre-

se selezionate sono tutte quelle collegate ad esercenti della distribuzione.

AceaElectrabel Elettricità si trova al settimo posto fra i grandi distributori, con un punteggio totale inferiore alla media di questo campione (67 contro 76). Dal punto di vista delle singole voci che com-

pongono l'indicatore, l'azienda romana registra un livello medio di soddisfazione dei clienti, mentre l'accesso e soprattutto la qualità sono ancora sotto la media e lasciano spazio ad auspicabili miglioramenti.

**Fig. 4** Punteggio totale (IQT) nei cinque periodi di rilevazione sulla qualità dei *call center* per i venditori di energia collegati ad imprese di distribuzione



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

Rispetto al periodo di rilevazione precedente [Fig. 4], la posizione dell'azienda romana è peggiorata di un posto rispetto al campione dei venditori collegati ad esercenti della distribuzione, peggioramento che si accompagna con una diminuzione di 4 punti nel punteggio totale. Si noti tuttavia che il

lieve peggioramento rispetto al primo semestre 2010 è abbastanza generalizzato all'interno di questo campione, con solo due eccezioni e una media che scende di un punto.

**Tav. 3** 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)		
	I sem 2010	II sem 2010	I sem 2010	II sem 2010	I sem 2010	II sem 2010	I sem 2010	II sem 2010	Δ
<b>Enel Servizio Elettrico</b>	60	93	77	105	89	91	81	97	16
<b>Enel Energia</b>	93	93	83	105	84	83	95	95	0
<b>Eni</b>	72	77	104	111	87	88	96	93	-3
<b>Linea Più</b>	56	59	120	119	94	98	98	92	-6
<b>MEDIA ponderata sui clienti finali dei venditori</b>							<b>83</b>	<b>90</b>	<b>7</b>
E.On Energia	41	62	98	111	84	90	81	88	8
Trenta	44	44	77	110	98	99	78	84	7
<b>Hera Comm</b>	50	50	109	105	94	92	91	83	-9
<b>A2A Energia</b>	33	33	115	117	98	97	88	82	-6
SGR Servizi	44	47	96	96	99	98	85	80	-5
Gas Natural Vendita Italia	48	48	85	87	95	94	82	76	-6
Toscana Energia Clienti	51	65	52	68	94	93	69	75	6
<b>ASM EA</b>	47	47	53	77	95	97	68	73	4
Sorgenia	66	68	60	64	79	85	74	72	-2
Erogasmet Vendita Vivigas	39	37	77	81	93	95	74	70	-4
Aemme Linea Energie*		45		75		90		70	
Edison Energia	75	67	0	56	81	86	54	69	15
Eastenergy	56	56	55	60	89	91	71	68	-2
GdF Suez Energie**	59	59	51	63	82	83	68	68	0
AMG Gas	40	39	70	72	97	96	73	68	-5
Enercom	45	48	51	63	95	95	67	68	1
Gelsia Energia	33	35	53	75	98	95	64	67	4
<b>Acea Electrabel Elettricità</b>	51	51	59	60	90	92	71	67	-4
<b>Iren Mercato***</b>	42	40	50	65	96	95	66	66	0
AIM Energy*		59		37		92		62	
<b>Aceagas APS</b>	41	36	45	55	90	93	61	60	-1
Amgas Bari*		35		54		96		60	
Ascotrade	34	34	59	43	98	98	66	57	-10
Prometeo	42	42	21	31	98	98	54	55	1
AMGA Energia e Servizi	33	33	32	38	100	100	56	55	-1
ACAM Clienti	36	31	0	38	96	97	43	54	10
E.S.TR.A	30	30	39	24	96	96	56	48	-8
<b>AGSM Energia</b>	30	30	26	24	94	91	50	46	-4
<b>Enia Energia</b>	48		88		94		82		-82

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

(\*) Aemme Linea Energie, AIM Energy e Amgas Bari nel I semestre 2010 non ha partecipato all'indagine sui call center.

(\*\*) Dal 1 aprile 2011 la ragione sociale di Italcogim Energie è GdF Suez Energie.

(\*\*\*) Dal 1 luglio 2010 Enia Energia è stata incorporata in Iren Mercato. Nel primo semestre 2010 il punteggio finale delle due società è stato rispettivamente 82,4 e 65,5.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG.

La Tav. 3 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.

Nel quadro completo della rilevazione, la posizione di AceaElectrabel Elettricità peggiora, passando dalla metà classifica del I semestre 2010 a una posizione di bassa classifica; ma soprattutto si sconta il divario crescente dalla media complessi-

va, che è migliorata di ben 7 punti: il gap negativo di AceaElectrabel Elettricità rispetto alla media passa infatti dai 12 punti del precedente periodo di rilevazione ai 23 punti dell'ultimo controllo.

A livello generale, questo andamento evidenzia un crescente miglioramento delle prestazioni dei venditori puri rispetto al sottocampione di quelli collegati ai distributori.

### 3 Benchmarking delle offerte commerciali attive a Roma



A giugno 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 operanti sul territorio nazionale, 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 e solo in due di questi casi sono previsti sconti.

La Tav. 3 riporta la stima della spesa annua associata alle varie offerte, calcolata dal TrovaOfferte in base ai prezzi dell'energia vigenti il 14 giugno 2011, per un'utenza domestica tipo, con potenza impegnata pari a 3 kW e un consumo annuo di 2700 kWh. La stima prende in considerazione solo gli sconti permanenti (e non quelli una tantum).

**Tav. 3 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 (14 giugno 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>436,77</b>		<b>436,77</b>
e-light	Enel Energia		407,41		407,41
Edison Luce Sconto Sicuro	Edison Energia	X	436,77	-27,15	409,62
eni FREE	Eni	X	436,77	-20,06	416,71
E.ON LuceClick	E.ON Energia		424,17		424,17
CHIARA	AGSM Energia	X	436,77	-12,20	424,57
eni LINK	Eni		441,17		441,17
Energia Tutto Compreso Green	Enel Energia		486,59		486,59
Edison Luce Prezzo Fisso	Edison Energia		492,71		492,71
<b>Scacciapensieri</b>	<b>Acea Energia</b>		<b>496,83</b>		<b>496,83</b>
E.ON EnergiaAssicurata	E.ON Energia		499,79		499,79
eni FIXA	Eni		505,34		505,34
myEnergy Energia Elettrica	GDF Suez Energie		533,00	-24,49	508,51
E.ON LuceVerde Più	E.ON Energia		511,37		511,37
eni RELAX	Eni		823,06	-308,88	514,18
EnergiaPura Casa	Enel Energia		524,23		524,23
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 14 giugno 2011.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati AEEG, TrovaOfferte, 14 giugno 2011.

Solo cinque delle offerte sul libero mercato comportano una spesa annua per l'utente inferiore rispetto alle condizioni regolate. L'offerta di Acea Energia 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 nono posto nella graduatoria della convenienza sul mercato.

Rispetto all'ultima rilevazione (marzo 2011), a Roma non è più disponibile l'offerta Energia Amica Casa Flat di Eneide (era 14° su 16, per livello di convenienza), mentre è stata attivata da GDF Suez l'offerta Energia Elettrica myEnergy, che si pone al 12° posto della graduatoria della spesa stimata annua lorda.

La spesa stimata derivante dall'offerta Scacciapensieri di Acea Energia, alle condizioni attuali, è ancora superiore a quella di riferimento per il servizio di maggior tutela, ma è salita nella graduatoria della convenienza (a marzo si trovava al 13° posto). Da notare però che è un'offerta a prezzo bloccato biennale: se il cliente avesse aderito

all'offerta nel giugno 2010, la spesa stimata annuale sarebbe stata pari a 469,84 euro. Però vanno tenute presente alcune riflessioni:

- il prezzo bloccato significa che – se le condizioni di maggior tutela migliorano – l'offerta fissa biennale penalizza ancora di più il cliente rispetto ai prezzi di mercato (ad esempio, la stima della spesa annua associata alle condizioni di maggior tutela da giugno 2010 a marzo 2011 è diminuita, passando da 425,64 a 420,26 euro, mentre quella associata all'offerta Scacciapensieri sarebbe rimasta uguale);
- nell'arco dell'ultimo anno (da giugno 2010 a giugno 2011) la spesa annua stimata associata alle condizioni di maggior tutela è complessivamente aumentata di circa 11 euro (a giugno scorso era 425,64 euro, a marzo 2011 era pari a 420,26 euro e a giugno 2011 è 436,77 euro), mentre quella associata all'offerta Scacciapensieri è aumentata di circa 27 euro (arrivando a 496,83 euro).

**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