

Lo Sportello per il Consumatore di Energia

Ing. Nicolò Di Gaetano – Acquirente Unico S.p.A.

Genova, 16 dicembre 2009

Acquirente Unico S.p.A. è la Società del gruppo GSE garante della fornitura di energia elettrica ai piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero, a prezzi competitivi e in condizioni di continuità, sicurezza ed efficienza del servizio

- *Dal 1 luglio '07, con la completa apertura del mercato elettrico, Acquirente Unico:*
 - **acquista energia** alle condizioni più favorevoli sul mercato attenendosi alle modalità fissate nel Decreto Ministro Attività Produttive del 19 dicembre '03;
 - **cede energia** ai distributori o alle imprese di vendita al dettaglio a prezzi che assicurano la copertura dei costi riconosciuti e l'equilibrio del bilancio, per la successiva fornitura ai **28 milioni di clienti** domestici e di piccole imprese del mercato di "maggior tutela"¹.
-
- Acquirente Unico, in avvalimento² da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), dopo aver gestito inizialmente il call center, ha realizzato lo **Sportello per il Consumatore di Energia, attivo dal 1° dicembre 2009.**
 - Lo Sportello mette a disposizione di tutti gli utenti, domestici e non, le informazioni e gli strumenti necessari per tutelare i propri diritti e permettere una scelta sempre più libera e consapevole del proprio fornitore di energia e gas.

1) Legge del 3 agosto 2007, n. 125

2) Delibera AEEG 35/09

Lo Sportello per il Consumatore di Energia è attivo dal 1° dicembre '09 all'interno della struttura di Acquirente Unico S.p.A.



MISSIONE

- ❑ **Garantire la tempestiva risposta a reclami**, istanze e segnalazioni inviati dai consumatori di energia elettrica e gas.
- ❑ **Garantire un facile accesso alle informazioni** relative ai mercati liberalizzati, che consentano al consumatore di conoscere i propri diritti e agevolare una scelta consapevole del proprio fornitore di energia.



RUOLO

- ❑ **Promotore** del processo di liberalizzazione dei mercati dell'Energia.
- ❑ **Riferimento** per la ricezione di reclami non risolti dagli Esercenti e la relativa valutazione, eventualmente prodromica ai necessari interventi dell'Autorità.
- ❑ **Promotore** della circolazione di informazioni e segnalazioni rilevanti ai fini sanzionatori e della modifica/integrazione della regolazione da parte di AEEG.

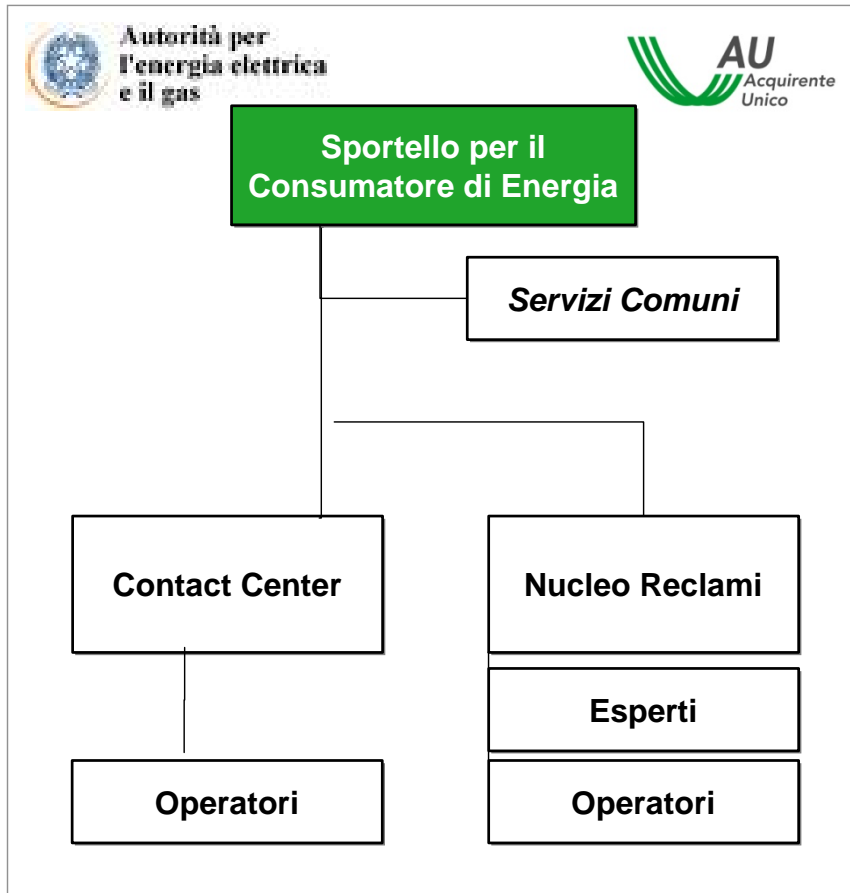


**CLIENTI
DEL
SERVIZIO**

- ❑ **Consumatori e loro Associazioni rappresentative** del mercato elettrico e del gas.

L'organizzazione dello Sportello integra un Contact Center ed una unità dedicata alla gestione di reclami, istanze e segnalazioni

Struttura organizzativa



Punti di forza

- **Risorse:** personale reclami dedicato e specializzato per settore di intervento; operatori di call center skillati e continuamente aggiornati
- **Sistemi IT/TLC:** modulo CRM attivo per la gestione reclami ed integrato con il servizio di protocollazione automatizzata IN/OUT
- **Processi:** attività lineari, semplici e completamente tracciate
- **Reportistica:** sistema condiviso con AEEG

Il Contact Center dello Sportello fornisce servizi informativi su liberalizzazione mercati, iniziative promosse dall'AEEG, reclami trasmessi nei confronti degli Esercenti i servizi di vendita di elettricità e gas

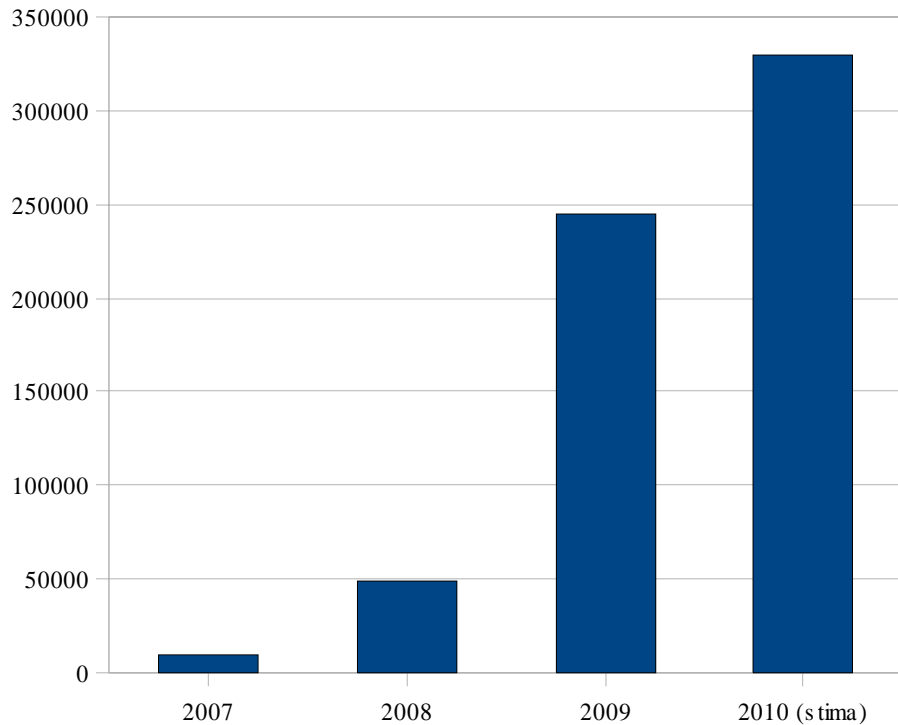
- ❑ Il Contact Center di Acquirente Unico **fornisce i propri servizi** tramite:
 - Numero Verde* **800 166 654** (edì – Venerdì, ore 8:00 - 18:00);
 - Fax Verde 800.185.024;
 - e-Mail info.sportello@acquirenteunico.it

- ❑ **Da Luglio 2007 i servizi informativi offerti** a tutti i cittadini riguardano:
 - diritti e opportunità derivanti dalla normativa e dagli strumenti che regolano la liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas;
 - modalità di presentazione e stato dei reclami inviati all'AEEG per ottenere supporto nel vedere riconosciuti i propri diritti da parte dei propri fornitori.

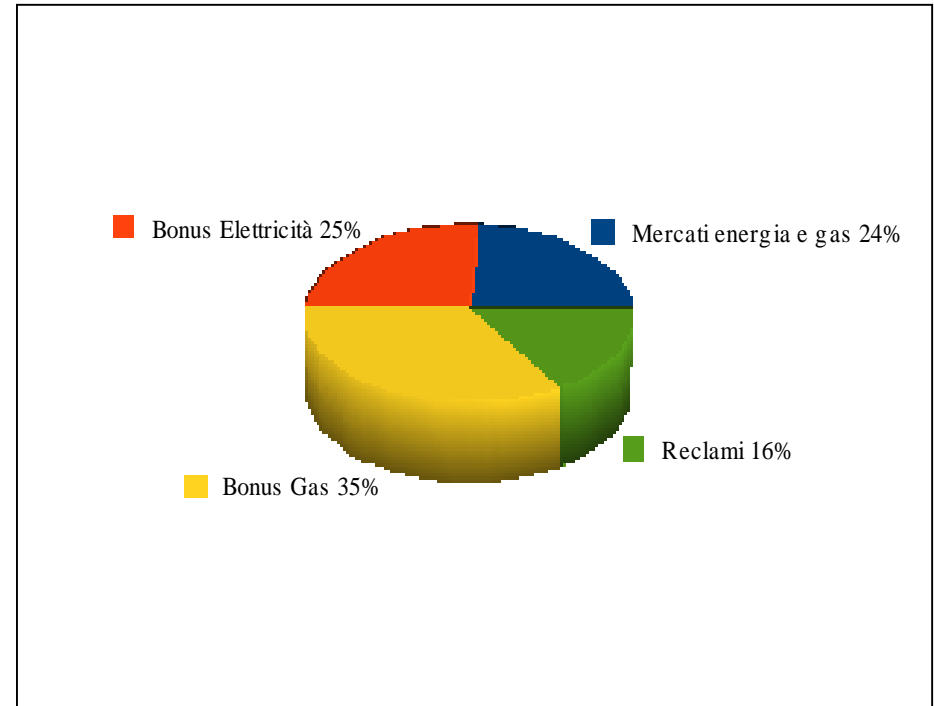
- ❑ **Da Dicembre 2009** il Contact Center ha aderito al protocollo “**Mettiamoci la faccia**” del Ministero per l'Innovazione Pubblica per la rilevazione della customer satisfaction per i servizi della P.A.
 - **È risultato nel periodo 1-15 dicembre un tasso di redemption del 5% con una soddisfazione di oltre il 95%.**

* È attivo il numero nero 06.8013.4060 per le chiamate da telefono mobile con costo a carico dell'utente secondo il proprio piano tariffario

Andamento delle chiamate




Ripartizione delle chiamate per ambito informativo (stima 2010)



Da Gennaio 2009, il Numero Verde è a disposizione dei Cittadini per ottenere informazioni anche sul Bonus Energia (elettricità e gas)



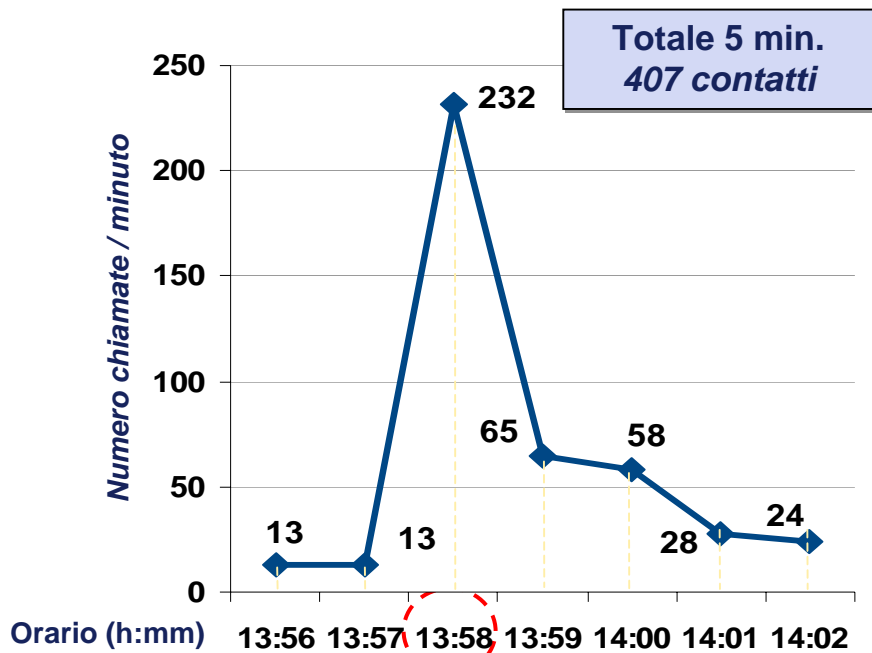
- ❑ Il Bonus Energia (elettricità e gas) ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizioni disagiate con uno sconto sulla bolletta
- ❑ La presentazione della domanda di accesso al Bonus entro i termini stabiliti consente di beneficiare della retroattività dell'agevolazione rispetto all'anno precedente
- ❑ Il Numero Verde  fornisce informazioni su:
 - requisiti, modalità di accesso ed erogazione dello sconto in bolletta;
 - stato di lavorazione delle domande inoltrate al proprio Comune.



- ❑ Nel 2009 il Numero Verde ha gestito con successo la campagna informativa per il Bonus Elettrico e ad esso è affidata anche la gestione del servizio informativo per il Bonus Gas
 - L'avvio delle richieste per il Bonus Gas è stato fissato al 15 dicembre 2009; presentando domanda entro il 30 aprile 2010 si potrà beneficiare del bonus anche per l'anno 2009

In Aprile il Numero Verde ha gestito picchi elevati e ripetuti di chiamate nella stessa giornata: sino a 400 nei primi minuti successivi agli spot televisivi della Presidenza del Consiglio e a 1.875 nell'intera ora successiva

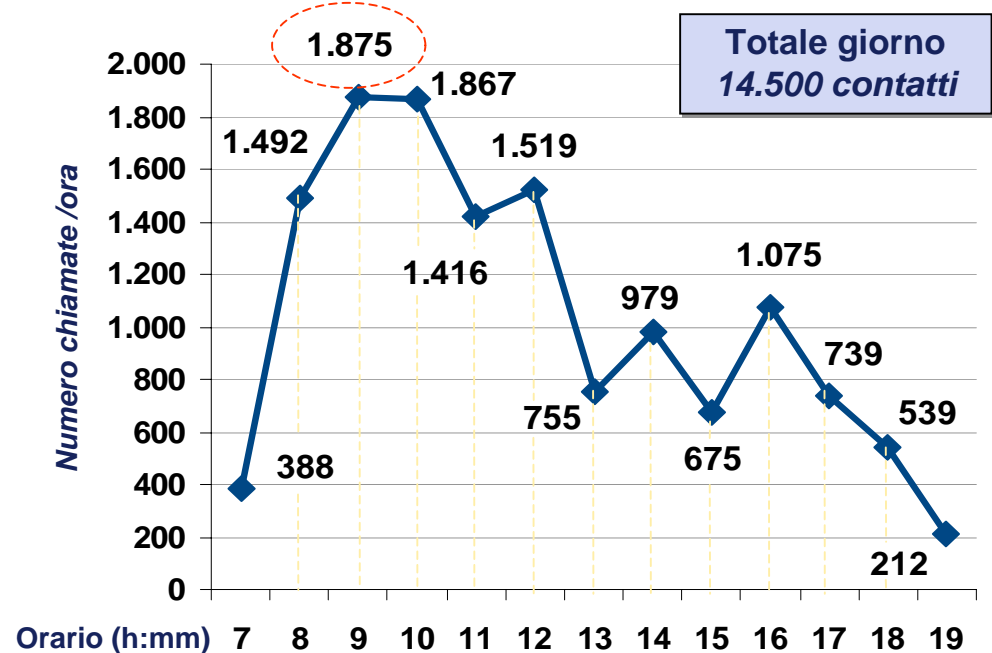
- 5 minuti Top -
Martedì 28 aprile '09



Rai Tre TG3 Regioni

13:57

- Ora Top -
Lunedì 20 aprile '09



UNO Mattina



7:45

10:40

12:25

14:20

16:00

18:10

Il Contact Center dello Sportello ha tempestivamente garantito la corretta gestione dell'evento Bonus Energia grazie all'attivazione del co-sourcing e al tempestivo adeguamento dei sistemi IT e TLC

CAPACITA' DI RISPOSTA

- ❑ Affiancamento alla propria struttura di un **co-sourcer - Almaviva Spa** - per la **gestione dei picchi** di chiamate in grado di garantire:
 - *sino a 1.000 chiamate/ora post evento e 240 linee di servizio;*
 - *performance in linea con il Contact Center dello Sportello;*
 - *costi parametrati al servizio erogato e nel rispetto dei livelli di servizio obiettivo.*
- *L'attivazione del servizio è avvenuta in 3 settimane con procedura di urgenza.*
- ❑ **Tutte le risorse** sono state formate sul Bonus - *normativa, requisiti e procedure* - e sugli applicativi in uso.

SISTEMI IT/TLC

- ❑ **Risponditore automatico** nel fuori orario e nei momenti di saturazione della capacità di risposta.
- ❑ **Adeguamento** tempestivo e costante dell'albero fonico e della messaggistica.
- ❑ Attivazione del messaggio "**tempo attesa risposta operatore**".
- ❑ Servizio gratuito anche per i **cellulari** nei periodi di alto traffico.

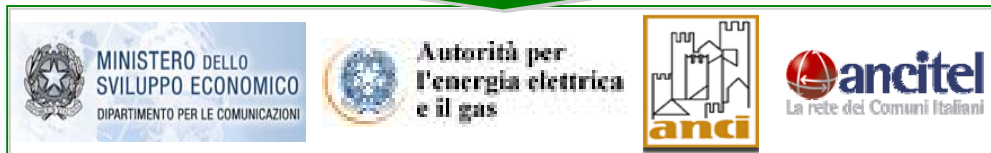
Il Contact Center ha raccolto le necessità degli utenti finali del Bonus Elettrico e le ha trasmesse in tempo reale ai Partner di processo per una risoluzione tempestiva

Utenti finali

Informativa e supporto
Acquisizione segnalazioni



Segnalazione necessità ricorrenti
Alert su criticità procedurali
Report su traffico e tipologia domande



Indirizzo e procedure

Gestione richieste

Gestione SGAt⁵

Acquisizione informazioni

- Acquisizione e registrazione informazioni e segnalazioni dagli Utenti
- Verifica della consistenza del dato
- Invio tempestivo di alert sulle criticità
- Comunicazione casistiche ricorrenti
- Invio report periodici quali-quantitativi

Condivisione con Partner di processo

- Confronto su dati/informazioni
- Identificazione azioni correttive e/o nuove iniziative

Ottimizzazione processo

- Attivazione azioni correttive
- Verifica e condivisione risultati ottenuti

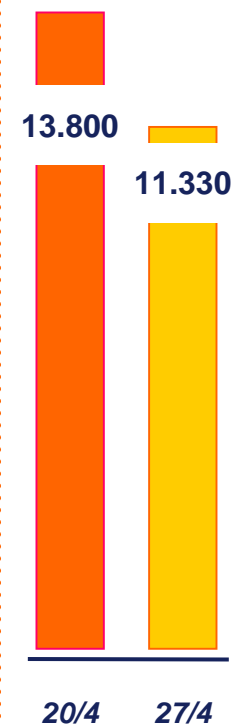
* Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Elettriche: valuta requisiti di ammissibilità, mette a disposizione l'ISEE e inoltra alle imprese di distribuzione i dati di competenza.

In tale contesto sono stati garantiti buoni livelli di servizio e l'esperienza maturata sarà replicata per il Bonus Gas

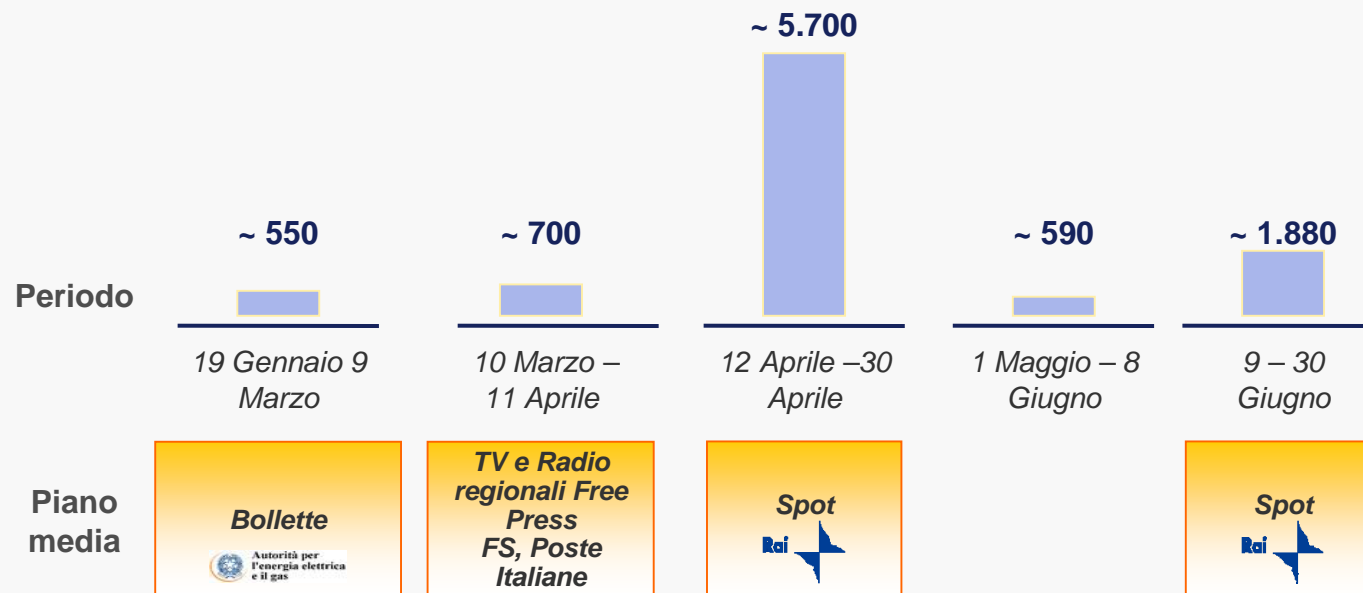
Indicatori del livello di servizio* / periodo

Risposte/ chiamate	~ 92%	~ 91%	~ 94%	~ 97%	~ 94%
Tempo medio attesa Operatore	26''	32''	40''	14''	35''

Giornate TOP



Chiamate medie / giorno nel periodo



* Standard previsti dalla Delibera AEEG 164/08: risposte / chiamate > 80%, tempo medio di attesa < 240 sec