

Il consumatore chiama

lo Sportello risponde

A TU PER TU CON EMILIO MINGHETTI
Direttore dello Sportello
per il Consumatore di Energia

di Claudia Momicchioli

E: Con l'assegnazione della gestione dello Sportello del Consumatore di Energia si ampliano per AU le funzioni nell'ambito della tutela del consumatore, dal mercato tutelato al mercato liberalizzato.

EM: Come noto, Acquirente Unico S.p.A. (AU) è la Società del gruppo GSE garante della fornitura di energia elettrica a prezzi competitivi ai piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero. In particolare, dal 1 luglio '07, con l'apertura del mercato elettrico, AU acquista energia alle condizioni più favorevoli sul mercato e la cede ai distributori o alle imprese di vendita per la successiva fornitura ai 28 milioni di clienti

domestici e di piccole imprese del mercato di "maggiore tutela". Ma i compiti di AU non si fermano qui. Ci occupiamo, infatti, anche di selezionare, attraverso procedure concorsuali, i fornitori di ultima istanza di energia elettrica per tutti quei clienti che non rientrano nella categoria dei tutelati e sono sprovvisti di fornitore. Dal 2009 AU ha assunto questo ruolo, anche se in via transitoria, nel settore del gas naturale, in questo caso per i clienti con bassi consumi (inferiori a 200.000 m³/anno). Lo Sportello del Consumatore di Energia, quindi, si aggiunge ad una serie di funzioni che AU ricopre nel settore della tutela del consumatore di energia dall'avvio dei processi di liberalizzazione dell'energia elettrica e del gas.



E: In cosa consiste lo Sportello del Consumatore di energia? Quali sono i servizi erogati?

EM: Lo Sportello è attivo ufficialmente dal 1° dicembre 2009 ed è realizzato in avvalimento da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), secondo quanto stabilito dalla Delibera AEEG 35/09. Da una parte lo Sportello deve facilitare l'accesso alle informazioni sui mercati liberalizzati, dall'altra garantire la tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni inviati dai consumatori di energia elettrica e gas. Nel primo caso AU, grazie alla circolazione di informazioni attraverso il proprio call center, diviene uno strumento nella promozione del processo di liberalizzazione dei mercati dell'energia. Nel secondo caso attraverso una "Unità Reclami" dedicata, AU consente una velocizzazione nella lavorazione di reclami non risolti dagli esercenti e nella loro relativa valutazione, fase propedeutica agli eventuali necessari interventi dell'Autorità. È importante sottolineare come dall'attività dello Sportello derivino segnalazioni rilevanti ai fini sanzionatori e della modifica e/o integrazione della regolazione da parte di AEEG.

E: Qual è la struttura dello Sportello del Consumatore?

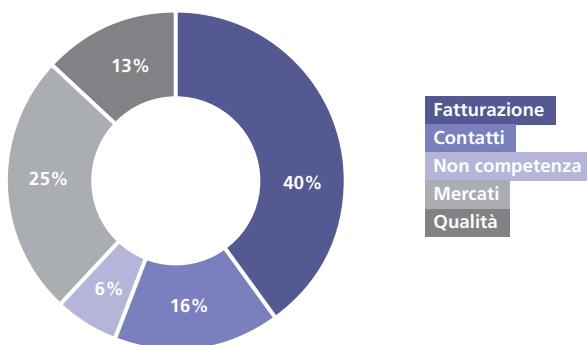
EM: È una Direzione di Acquirente Unico SpA e ad oggi comprende circa 45 persone fra Responsabili e addetti alle diverse funzioni. Come accennato operano due unità distinte: un call center composto da operatori competenti e continuamente aggiornati, e un Nucleo Reclami con personale dedicato e specializzato per settore di intervento, a sua volta distinto fra esperti e operatori. Il call center fornisce i propri servizi tramite un accesso multicanale (un Numero Verde, un Fax Verde e una casella di posta elettronica). Per la dotazione tecnologica, lo Sportello utilizza un sistema di "CRM" che consente di snellire e agevolare la lavorazione dei reclami e la necessaria reportistica.

E: Quali sono i risultati raggiunti e cosa ci si aspetta dal futuro?

EM: Va ricordato che l'avvio vero e proprio dell'operatività del call center ha preceduto di circa un anno e mezzo (luglio 2007) il varo ufficiale dello Sportello. Complessivamente le telefonate pervenute al Call Center sono cresciute da circa 50.000 nel 2008 a circa 290.000 nel 2009, con una media in questo ultimo anno di 1.200 chiamate al giorno. Sempre nel 2009, l'Unità Reclami ha registrato 12.000 istanze, con una ricezione media di 3.000 lettere al mese. È opportuno ricordare che 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 nei servizi della P.A. Nel periodo di test il tasso di soddisfazione degli utenti è stato del 95% circa. Lo Sportello ha collaborato anche ad una importante campagna sociale, promossa dall'AEEG e dal Ministero dello Sviluppo Economico tramite la Presidenza del Consiglio, per l'erogazione del Bonus energia elettrica alle famiglie che si trovano in condizioni di disagio economico. Il Numero Verde è stato messo a disposizione per rispondere alle domande sui requisiti e sulle modalità di accesso ed erogazione dello sconto in bolletta, e ai quesiti sullo stato di lavorazione delle domande inoltrate al proprio Comune. In tale occasione il Numero Verde è riuscito a gestire 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. Dato il successo dell'iniziativa, ad AU è stata affidata anche la gestione del servizio informativo per il Bonus gas. Per il prossimo futuro ci aspettiamo una crescita delle attività a cui dovrà corrispondere un ampliamento della struttura: l'ingresso di nuove risorse per l'unità reclami che consenta di rispondere sempre più tempestivamente alle istanze degli esercenti e dotazioni sofisticate di mezzi informativi/informatici.

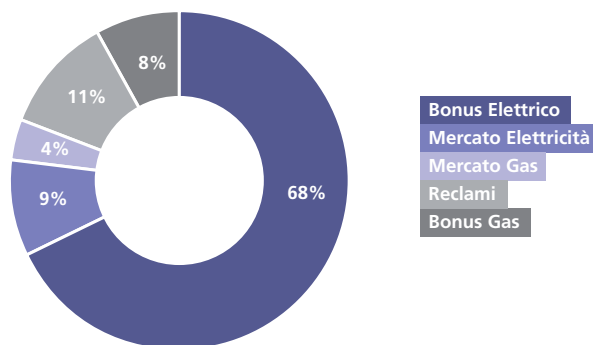
Reclami

Periodo: dic.'09 - gen. '10
Num. reclami nuovi 2.000



Richieste di informazione

Periodo: dic.'09 - gen. '10
Num. telefonate: 25.000
Num. richieste scritte: 100



Fonte: Elaborazione AU su dati Sportello per il consumatore di Energia