

SPECCCHIO ECONOMICO



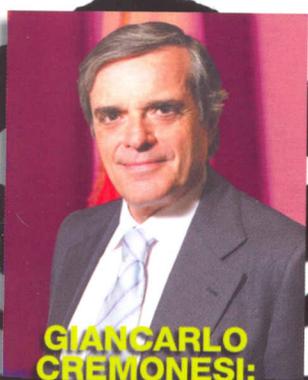
VITO RIGGIO:
ENAC, PROTAGONISTA
EFFICIENTE NEL
"CIELO UNICO EUROPEO"



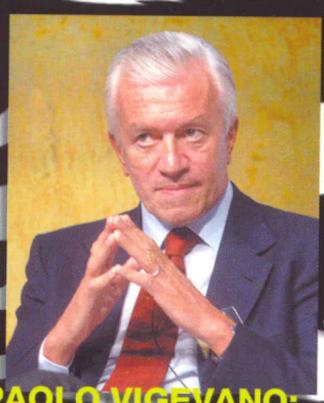
LUIGI MARTINI:
ENAV,
COORDINATORE UNICO
PERCHÉ L'ITALIA
VOLI IN EUROPA



MARIO VALDUCCI:
AEROPORTI, AUMENTARNE
EFFICIENZA E QUALITÀ
PIÙ CHE IL NUMERO



**GIANCARLO
CREMONESI:**
L'ACQUA È PUBBLICA
MA PER GESTIRLA
NON BASTANO
I CAPITALI PUBBLICI



PAOLO VIGEVANO:
ACQUIRENTE UNICO,
UNO SPORTELLO
PER IL CONSUMATORE D'ENERGIA



FRANCO TRAVERSO:
SILFAB, VERSO LA FILIERA
INTEGRATA DEL
FOTOVOLTAICO



**DIANA
BATTAGLIA:**
UNIDO,
STRUMENTI
E KNOW HOW
AI PAESI IN VIA
DI SVILUPPO

▶ **MARIO MALZONI:**
IN DIRETTA CON IL MONDO
LAPAROSCOPIA E UMANITÀ

▶ **GIOVANNI MONCHIERO:**
PER LA SANITÀ SERVE UN FINANZIAMENTO
A PROVA DI EFFICIENZA

▶ **GIANLUCA D'ELIA:**
LA NUOVA FRONTIERA
DELLA VIRILITÀ

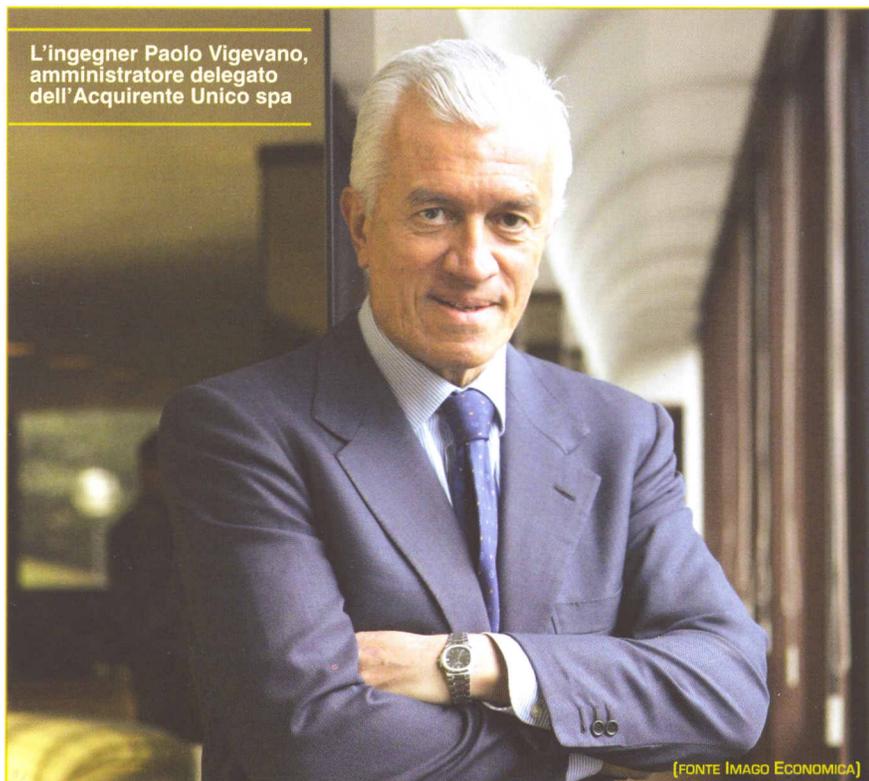


EMANUELE SPAMPINATO:
PER "SICILIA e-SERVIZI"
INNOVARE VUOL DIRE
CORAGGIO DI CAMBIARE

ISSN 2030-0515
9 772036 651006

COPIA
OMAGGIO

PAOLO VIGEVANO: ACQUIRENTE UNICO, UNO SPORTELLINO PER IL CONSUMATORE D'ENERGIA



L'ingegner Paolo Vigevano, amministratore delegato dell'Acquirente Unico spa

[FONTE IMAGO ECONOMICA]



consumatori hanno a disposizione nuove misure per conoscere quali opportunità di mercato si sono determinate, anche in Italia, con il completo avvio del processo di liberalizzazione del settore elettrico. In questo contesto, l'Acquirente Unico SpA, società del gruppo GSE-Gestore Servizi Energetici, svolge un ruolo di primo piano e, per assecondare la diffusione di queste informazioni, ha già fatto crescere e reso ancor più efficienti le proprie funzioni per la tutela del consumatore. L'ingegner Paolo Vigevano, amministratore delegato di Acquirente Unico SpA, fa il punto della situazione.

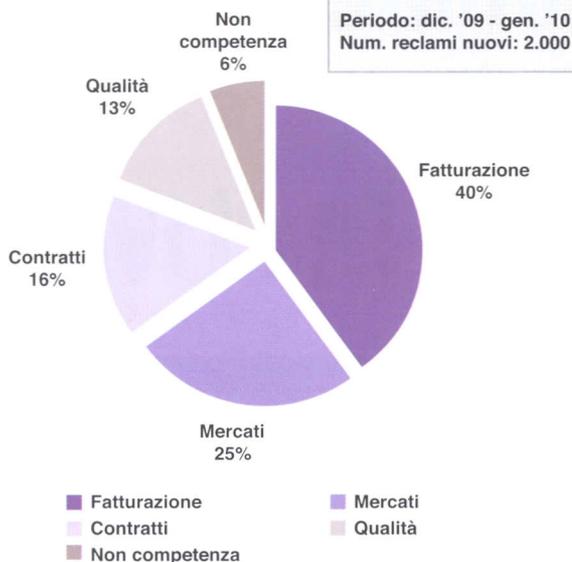
Domanda. Quanto ancora si può fare per creare «informazione» che aiuti il consumatore a comprendere la liberalizzazione?

Risposta. La liberalizzazione del settore elettrico, partita il primo luglio 2007, è in costante evoluzione. A più di due anni dal suo avvio, c'è stata una graduale presa di coscienza e, contestualmente, gli scenari sono cambiati con la partecipazione attiva delle istituzioni, degli operatori e degli utenti. Proprio per assecondare le esigenze di questi ultimi, che risentono maggiormente di quanto sta accadendo, le istituzioni - dal Ministero dello Sviluppo Economico all'Autorità per l'energia elettrica e il gas - hanno disposto la creazione di strumenti utili a fare chiarezza e a garantire che i consumatori siano in grado di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica in maniera consapevole, nel rispetto dei propri diritti.

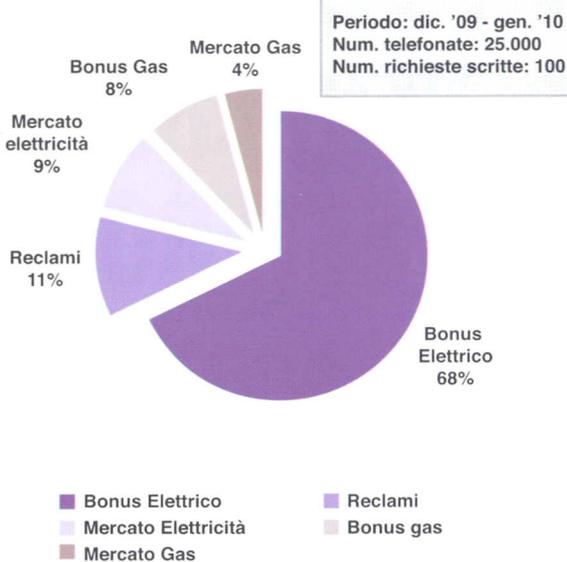
D. Lo Sportello per il consumatore di energia avvicina realmente l'Acquirente Unico al cosiddetto utente finale?

R. L'esperienza acquisita e maturata dall'Acquirente Unico, che ha gestito per conto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas un Call Center informativo sulle opportunità della liberalizzazione e sui diritti dei consumatori dei mercati energetici, è stata messa al servizio del consumatore finale per sostenerlo nel nuovo scenario. Proprio per questo dal primo dicembre 2009 è stato avviato lo Sportello per il consumatore di energia, frutto dell'integrazione del Call Center con l'Unità Reclami dell'Autorità, dedicata alla gestione di reclami, istanze e segnalazioni. L'integrazione di queste due funzioni, sotto la responsabilità operativa dell'Acquirente Unico, ha consentito di mettere a disposizione dei consumatori uno strumento ancora più agile ed efficace, rendendoli protagonisti del processo di liberalizzazione, che ha come obiettivo

Reclami



Richieste di informazione



Composizione delle richieste di informazioni e reclami arrivati (Elaborazione AU su dati Sportello per il consumatore di Energia)

quello di consentire di cogliere le opportunità del mercato derivanti dalla concorrenza tra gli operatori.

D. Qual è l'obiettivo dello Sportello?

R. Lo Sportello per il consumatore di energia, che è all'interno della struttura dell'Acquirente Unico, è stato istituito da una parte per fornire in modo chiaro informazioni ai consumatori sui diritti e sulle opportunità derivanti dalla liberalizzazione dei mercati energetici e sui provvedimenti dell'Autorità; dall'altra per assistere i clienti finali in caso di controversie relative al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari dei servizi dell'energia elettrica e del gas non direttamente risolte dai fornitori o distributori.

D. Come è strutturato?

R. Il personale è composto sia da esperti del settore dei mercati energetici che da operatori tecnici specializzati. Sono in tutto circa 40 persone che usufruiscono di una formazione continuamente aggiornata sulla normativa di settore. È interessante notare che il 47 per cento è composto da donne e il 53 per cento da uomini; hanno un'età media di 35 anni e il 70 per cento ha conseguito un titolo post-diploma o una specializzazione.

D. Quali canali si possono utilizzare per contattare lo Sportello?

R. Tutti i servizi sono forniti attraverso un accesso multicanale. Per il Call Center è a disposizione il numero verde 800.166.654, attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8 alle 18; sono anche disponibili il fax verde 800.185.024 e l'e-mail info.sportello@acquirenteunico.it. Per le chiamate da telefono mobile, con costo a carico dell'utente secondo il proprio

piano tariffario, è attivo il numero fisso 06.8013.4060. Per richiedere informazioni all'Unità Reclami si può usare la posta tradizionale, il fax verde 800.185.025 e l'e-mail reclami.sportello@acquirenteunico.it. Tutte le informazioni si possono anche trovare sul sito dell'Acquirente Unico (www.acquirenteunico.it) e su quello dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

D. Quali sono stati i volumi registrati nel 2009 dal Call Center?

R. Dalla sua attivazione l'attività è cresciuta costantemente mantenendo elevati standard di servizio. Nel 2009 le chiamate sono state circa 290 mila, sia per la richiesta d'informazioni sul funzionamento dei mercati e sullo stato dei reclami presentati, sia sul Bonus Elettrico e sul Bonus Gas, per i quali lo Sportello ha collaborato alla campagna sociale promossa dall'Autorità e dal Ministero dello Sviluppo Economico. In corrispondenza delle campagne informative sui bonus energetici si è registrato un aumento delle richieste fino a un valore medio giornaliero di 5 mila chiamate, con picchi di quasi 14 mila. Al fine di migliorare i servizi offerti, oltre a semplificare l'accesso alle informazioni, da dicembre 2009, il Call Center ha aderito al protocollo «Mettiamoci la faccia», promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per la rilevazione della soddisfazione dei consumatori per i servizi offerti. I risultati sono stati decisamente incoraggianti: su oltre 1.600 segnalazioni raccolte, il 95 per cento è risultato soddisfatto. Questi trend di utilizzo dei punti di contatto confermano come i cittadini-consumatori sappiano apprezzare la

disponibilità diretta di informazioni che possano fornire loro una migliore conoscenza delle opportunità offerte dalla liberalizzazione del mercato elettrico e del gas.

D. Per quanto riguarda l'attività dell'Unità Reclami?

R. La sua funzione è quella di gestire le istanze inoltrate dai consumatori per i disservizi ricevuti dagli esercenti i servizi di vendita e distribuzione di energia elettrica e gas. Nel 2009 si sono registrati 12 mila nuovi reclami con la ricezione media di 3 mila lettere al mese. L'argomento prevalente dei reclami riguarda la fatturazione, mentre le richieste di informazioni vertono soprattutto sul Bonus Elettrico. Per gestire i volumi in costante aumento lo Sportello utilizza un sistema di «Customer Relationship Management» che permette non solo di snellire ma anche di agevolare la lavorazione dei reclami e la conseguente attività di resoconto.

D. A seguito della presentazione ufficiale dello scorso gennaio e delle successive campagne informative, l'attività è destinata a svilupparsi. Quali sono i vostri piani futuri?

R. Stiamo attualmente potenziando sia il Call Center che l'Unità Reclami, con l'inserimento di ulteriori risorse e l'adozione di altri strumenti informativi per soddisfare nel modo migliore le esigenze dei consumatori e supportare la continua apertura ed evoluzione dei mercati energetici. La liberalizzazione e il funzionamento di un mercato deve tradursi in un reale beneficio per l'utente finale, che potrà esserne il vero protagonista solo grazie ad una piena consapevolezza delle proprie scelte e dei propri diritti.