



[Home](#) » [Testimonianze](#)

Interviste: Paolo Vigeveno racconta ruolo, progetti e sfide di Acquirente Unico SpA

Amministratore delegato di Acquirente Unico SpA, Paolo Vigeveno è – per usare le sue stesse parole – *“un innovatore che ha fatto della trasparenza la propria missione”*, intendendo per trasparenza *“non tanto un valore, quanto piuttosto uno strumento essenziale per la crescita del settore sia pubblico sia privato”*.

Nella sua lunga carriera, oltre ad essere stato parlamentare l'ingegnere Vigeveno è passato dal costruire acquedotti in Africa a inventore e fondatore di Radio Radicale e, nel 1989, di Agorà Telematica, uno dei primi ISPs italiani.



Esperto del settore radio-televisivo, dei nuovi media e delle telecomunicazioni, tra le altre cose è stato anche Consigliere politico del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie Lucio Stanca e Presidente del "Comitato esecutivo interministeriale per la predisposizione del Piano nazionale di sviluppo della larga banda". Un lungo percorso professionale che, dopo altri importanti passaggi, *“nel luglio 2008 mi ha infine portato al settore dell'Energia quando sono entrato in Acquirente Unico (AU), società prevista dalla riforma del settore energetico italiano”* che inizialmente nasce con il compito di *“tutelare la migrazione delle piccole imprese e degli utenti domestici verso il mercato libero dell'energia”*.

Un ruolo non banale, se si considera che l'Acquirente Unico deve mediare tra i distributori dell'energia e decine di milioni di utenti i quali, nel loro complesso, rappresentano un terzo della domanda di energia a livello nazionale e oltre il 99% delle utenze (il resto della domanda proviene dalla grande industria). *“È un mercato difficile – conferma Paolo Vigeveno - dove i milioni e milioni di utenti che devono essere accompagnati nella migrazione verso il mercato libero portano in dote una spesa media annua pari a circa 500 euro e dove, anche in regime di competizione tra operatori, la differenza tra un'offerta e l'altra può variare al massimo di 20 euro, con un tasso di switching dell'ordine del 3, massimo 3 e ½ per cento annuo”*.

In un mercato così ampio e caratterizzato da margini di competizione così ridotti, l'Acquirente Unico ha colto l'opportunità di individuare e definire una nuova mission a lungo termine, ponendosi come *“l'interlocutore - per il tramite degli esercenti finali e dei distributori - di decine di milioni di cittadini/utenti”*. In termini pratici, il nuovo obiettivo si traduce al momento nel potenziamento dello Sportello del consumatore di Energia, che comprende l'Unità Reclami e il call center, nonché nel fatto che il Parlamento ha riconosciuto nell'Acquirente Unico il soggetto presso il quale verrà realizzato il Sistema Informatico Integrato per gli utenti del gas e dell'energia elettrica.

“Quest'ultimo è il successo più importante derivante dall'azione dell'Autorità Garante per l'Energia e nostra – spiega Vigeveno – perché ci consentirà di creare un sistema che, da un lato, allinei i flussi di informazione gestiti dagli operatori e, dall'altro, metta a disposizione degli utenti finali uno strumento capace di accelerare tutte le operazioni connesse al loro rapporto con i fornitori di energia. Un sistema che garantirà al cittadino di poter passare da un operatore all'altro in modo semplice, veloce e senza sorprese”.

Il “modello” SGate

Parlando nel dettaglio della collaborazione tra l'Acquirente Unico e il sistema SGate, Paolo Vigeveno parte da una premessa sul Sistema Paese: *“troppo spesso in Italia – spiega - quando si mettono in piedi sistemi come questo si adotta una tecnica di costruzione che parte dal tetto invece che dalle fondamenta, dove si agisce senza un vero progetto di sistema per rispondere a un'esigenza immediata”*. Date queste condizioni, la chiave del successo è riuscire *“a interfacciarsi con tutti gli altri possibili operatori sia pubblici sia privati, a creare quelle sinergie che sono la base dell'innovazione”*. Un modus operandi che – sempre secondo Vigeveno - deve spesso confrontarsi *“con l'impostazione ‘verticale’ delle amministrazioni, che non parlano tra loro e costringono i cittadini ad essere loro il soggetto integratore dei servizi a valle anziché a monte”*.

Quindi, la sfida è capovolgere la tendenza e far sì che siano le amministrazioni ad adottare le tecnologie disponibili per fornire un servizio integrato al cittadino: *“Dato questo contesto, vale la pena citare l'esperienza del Bonus Elettrico – spiega l'amministratore delegato di AU – proprio perché al suo lancio ci siamo preoccupati di allineare tutto l'allineabile, come ad esempio gli sportelli comunali su cui si aggancia il sistema SGate, o ancora l'INPS piuttosto che altri call center delle amministrazioni tra cui il servizio Linea Amica, avendo cura di coinvolgere tutti gli interessati con un solo, preciso scopo: fare in modo che l'interfaccia sportello del Comune sia la*

Cerca nel sito:



Accesso al sistema

Call center per i cittadini

Numero Verde
800-166654



Call center per i comuni

Numero Verde
800-984844



più assistita possibile da interconnessioni con altri sistemi e quindi sia in grado di fornire un servizio completo e puntuale”.

Sempre riferendosi al sistema SGAtè, Vigeveno parla di ulteriori *“progressi fatti a distanza di un anno”* e della necessità e utilità di *“replicare un servizio che funziona bene”*, di farne un modello da applicare anche altrove per svolgere ulteriori compiti. *“È anche per questo che tengo a far funzionare bene il Sistema Informativo Integrato – aggiunge - perché gli sportelli SGAtè coprono quasi la totalità del territorio e per questo è chiaramente un patrimonio che non deve andare perduto, che deve aver un futuro e che deve essere in grado di dialogare con altri sistemi vecchi e nuovi nell’ottica di un’integrazione crescente”.*

Riassumendo, sinergia e integrazione sono le leve tramite cui forzare l’innovazione in un contesto dove tradizionalmente gli attori tendono ad agire isolatamente, a verticalizzare creando una *“diseconomia che va in conflitto totale con gli interessi del cittadino e oggi viene superata dalla concorrenza dei soggetti privati”*. Una logica perdente che *“deve essere sconfitta il più velocemente possibile”*, favorendo la circolazione e condivisione delle informazioni tra enti e l’allineamento dei dati presenti nei loro rispettivi database.

La collaborazione con Ancitel

Proprio in quest’ottica collaborativa, Ancitel e l’Acquirente Unico stanno lavorando assieme a un sistema per lo scambio e la condivisione di dati che, una volta ultimato, consentirà all’utente finale di fruire lo stesso set di informazioni che si rivolga allo sportello dell’Acquirente Unico tramite il call center, allo sportello del Comune o ancora al call center SGAtè per i cittadini. Sono i primi passi lungo un percorso che nel tempo porterà a una sempre maggiore integrazione tra i sistemi anche se, ammette Vigeveno, *“sono progetti complessi con obiettivi che non possono essere a breve termine perché integrano le competenze di migliaia persone per servirne milioni”*.

Vale poi la pena puntualizzare che il valore derivante da un sistema integrato non si esaurisce nel servizio – pur fondamentale - che può essere offerto al cittadino: una volta a regime esso consentirà infatti anche di raccogliere e convogliare il prezioso know-how maturato dagli operatori degli sportelli SGAtè sparsi negli oltre 8 mila Comuni italiani. *“Se prende piede una visione che mette al centro l’operatore (sia di call center sia di sportello) come portatore di valore aggiunto in quanto interfaccia con il pubblico – conferma Paolo Vigeveno - allora avremo maggiore possibilità di risolvere il problema della verticalizzazione nelle amministrazioni”*.

Sportello del consumatore di energia dell’AU, alcuni numeri

Chiudiamo l’intervista con alcuni numeri che aiutano a quantificare l’attività svolta dal call center e dall’unità reclami dello Sportello del consumatore di energia, gestiti dall’Acquirente Unico: come spiega Paolo Vigeveno *“il call center (16 dipendenti) svolge due compiti principali, ovvero informare sui reclami presentati o da presentare (circa 600 chiamate al giorno) e fornire informazioni (circa 3500 chiamate giornaliere) per un totale di 600mila contatti l’anno”*. In occasione di campagne mirate veicolate tramite spot televisivi, è stato necessario gestire picchi anche di 14mila chiamate giornaliere ricorrendo a personale esterno ed espandendo temporaneamente lo staff fino a 50 elementi. L’unità reclami *“si occupa invece di gestire le istanze più complesse che prevedono l’interazione con il fornitore di energia dell’utente, e viaggia su una media di 1500 contatti a settimana”*.



Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche

Realizzato da  **ancitel**
La rete dei Comuni Italiani

Sei un cittadino? Vai al sito [Bonus Energia](#)