

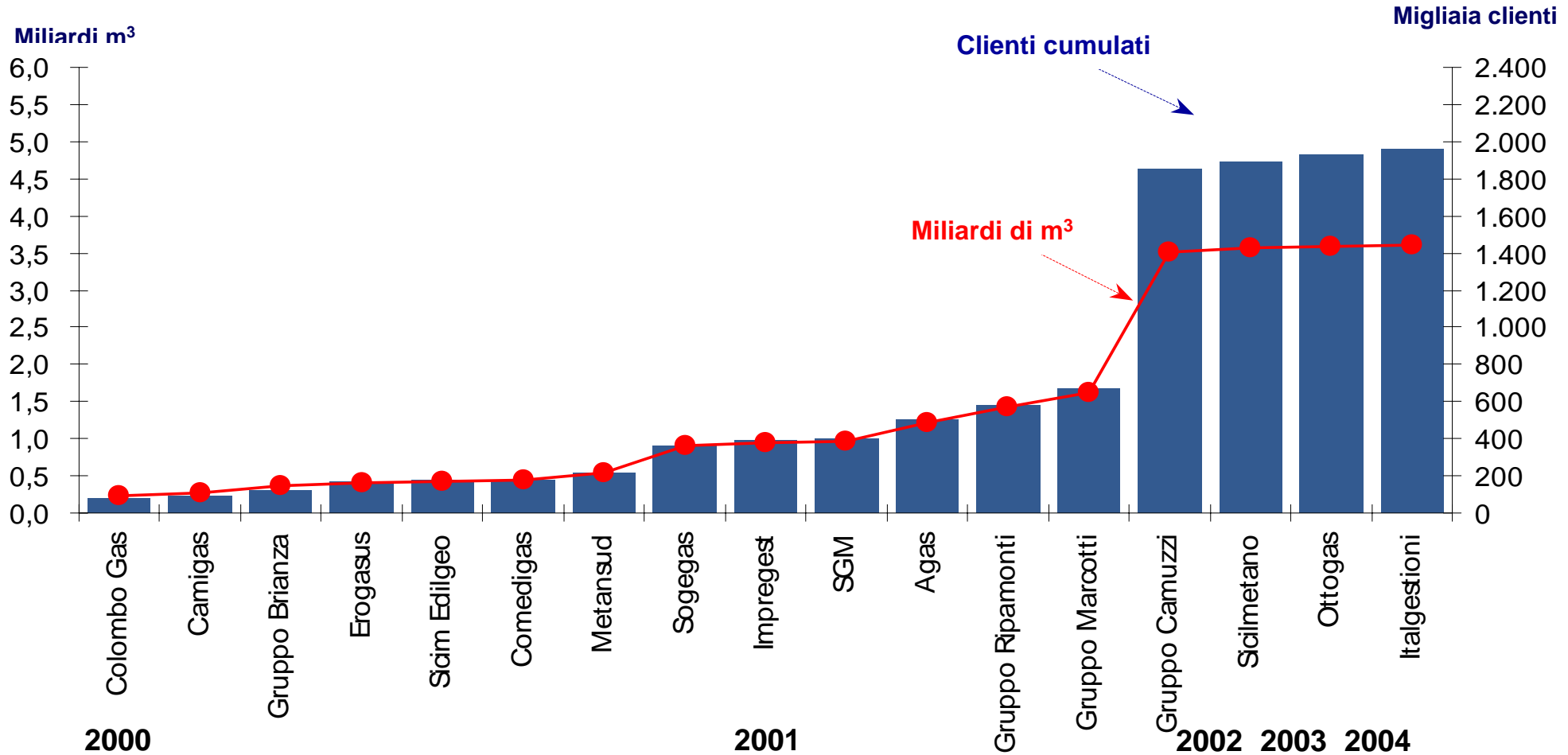
# Liberalizzazione dei mercati energetici ed accesso alle reti

*Adam Smith society*

Valerio Camerano  
Direttore Generale Enel Gas  
Milano, 14 marzo 2005

# La crescita di Enel Gas

- Enel Gas nasce nel 2003 con un rapido ed efficace processo di integrazione di oltre 35 aziende
- 3 nuove aziende nel 2004 con oltre 100.000 nuovi clienti in più di 100 nuovi comuni
- 500.000 offerte nel mercato libero



# La creazione di una marca nazionale

- sottolineare l'ingresso di Enel nel mercato del gas
- costruire un rapporto di fiducia con i clienti
- trasferire i valori e l'orientamento al mercato
- sostenere lo sviluppo di prodotti e servizi innovativi

## La nascita di Enel Gas



DA ENEL NASCE ENEL GAS.

Enel ha portato tutta la sua esperienza e affidabilità nel settore del gas. Così è nata Enel Gas, per vanirti incontro con prodotti innovativi e soluzioni fatte su misura per i tuoi bisogni e le tue necessità. Noi siamo pronti ad ascoltarti. E tu sei pronto a chiedere di più? [www.enelgas.it](http://www.enelgas.it)

**Enel Gas**  
L'energia che ti ascolta.

## Il servizio clienti



VOLEVI UN SERVIZIO CLIENTI DEDICATO AL GAS? TI ABBIAMO ASCOLTATO.

NUMERO VERDE 800.998.998

E' a tua disposizione un servizio clienti rapido, pronto ad ascoltare le tue esigenze e a consigliarti di conseguenza. Vedrai: attivare e gestire il contratto del gas non è mai stato così facile. Puoi farlo da casa tua, con una telefonata gratuita, risparmiando tempo e tanta energia. Siamo aperti dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00. Basta una chiamata, per avere tutte le risposte che vuoi. [www.enelgas.it](http://www.enelgas.it)

Il servizio è attivo anche nei call center e nell'assistenza, chiamando il numero non gratuito 800.718231.

**Enel Gas**  
L'energia che ti ascolta.

## L'orientamento al cliente









ENEL GAS. L'ENERGIA SI ORIENTA VERSO DI TE.

Scegli la sicurezza di chi sa essere al tuo servizio con prodotti convenienti, innovativi e studiati per soddisfare le esigenze della piccola e media impresa. Scegli chi viene da te per offrirti di persona le soluzioni che cerchi. Scegli Enel Gas: l'esperienza e l'affidabilità di un'azienda orientata verso di te. [www.enelgas.it](http://www.enelgas.it)

**Enel Gas**  
L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

# Prodotti/canali/servizi per servire il mercato

	<p><b>Large Business</b> (&gt;200.000 mc)</p>	<p><u>Prodotti</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte con nuove formule di indicizzazione prezzi e opzioni di copertura</li> </ul>	<p><u>Canali</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicated KAM</li> <li>• Website</li> </ul>	
	<p><b>Middle Business</b> (&gt;50.000 mc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte con nuove formule di indicizzazione prezzi (6,9,12 mesi)</li> <li>• VAS (telelettura, gestione cabine REMI)</li> <li>• Offerta dual fuel</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• KAM</li> <li>• Web dedicato</li> </ul>
	<p><b>Small Business S.O.H.O.</b> (&lt;50.000 mc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valore</li> <li>• Ricarica</li> <li>• L'Accendipremi</li> <li>• Offerta dual fuel</li> <li>• Attivazione network Energy Management</li> <li>• Sportello on-line</li> </ul>	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact Center</li> <li>• Sito Web</li> <li>• Rete indiretta di agenti</li> <li>• Telemarketing</li> </ul>
	<p><b>Consumer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "50 per sempre"</li> <li>• Valore Casa</li> <li>• Ricarica Casa</li> <li>• Gasonline</li> <li>• Spesa Chiara</li> <li>• L'Accendipremi</li> </ul>	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact Center</li> <li>• Rete in franchising dei punti "Qui Gas" </li> <li>• Sito web "My home"</li> <li>• Co-marketing in ottica acquisitiva</li> </ul>



# Aspettative del mercato e criticità di accesso

## IL CLIENTE CHIEDE ...

- Un processo semplice, lineare e rapido per cambiare fornitore
- Un servizio economico e attrattivo da parte del nuovo fornitore
- Le garanzie che la sicurezza e la continuità del servizio non subiscano modifiche per effetto del cambio di venditore
- Un unico interlocutore che svolga da interfaccia con il distributore e il precedente venditore



## IL MERCATO PRESENTA ANCORA ...

- Sistema di regole che amplificano complessità, rigidità e incertezza (accessi, letture, qualità dei dati etc.)
- Mancanza di regolazione del processo di acquisizione del cliente con morosità pregresse
- Assenza di un tariffario standard per servizi accessori ad oggi spesso eccessivamente onerosi
- Ostruzionismo dei distributori e dei venditori ad essi collegati
- Win back successivi alla messa in gas del nuovo fornitore



# Ciclo di vita delle riposte degli incumbent



# Le criticità nella prima fase di liberalizzazione

- **Azioni dilatorie dai distributori tese a ritardare o impedire l'accesso alle reti (ex 138/04)**
- **Frequenti comportamenti in violazione dell'unbundling tra vendita e rete**
- **Azioni di win back strumentale basate sul ritardo di comunicazione delle letture di switche dei progressivi consumi, nonché sulle minacce di mancato supporto tecnico ai clienti**
- **Uso strumentale da parte degli operatori locali dei rapporti con le amministrazioni pubbliche, le associazioni dei consumatori e altri attori sociali**
- **Uso ricorrente della diffamazione sui mezzi stampa**

# Le azioni di risposta di Enel Gas

- **Segnalazioni puntuali all'AEEG dei comportamenti lesivi del libero mercato e degli interessi dei clienti**
- **Costante formazione della rete di vendita indiretta in ottica di trasparenza e chiarezza verso i clienti**
- **Comunicazione ricorrente e capillare delle offerte di Enel Gas al fine di mitigare gli effetti distortivi dei competitor e aumentare la consapevolezza della liberalizzazione del mercato**



# Criticità e ritardi nel processo di switch

- Richiede lo switch entro il 2° gg lavorativo del mese precedente all'attivazione del cliente



- Deve verificare e confermare l'attivazione del cliente entro il 3° gg lavorativo dalla richiesta di switch
- Comunica la lettura di switch e il progressivo consumi dopo l'attivazione del cliente

# Principali cause di ritardi nell'attivazione e fatturazione dei clienti 1/2

- 1. Il Distributore non individua il punto di riconsegna del cliente** (matricola o numero cliente diverso da quello degli archivi del Distributore)
  - Ad oggi manca l'univoca determinazione dei punti di riconsegna e la pubblicazione degli stessi così come previsto dall'articolo 5 della delibera 138/04
- 2. Il Distributore non effettua le verifiche delle attivazioni nei tempi previsti dall'AEEG**
  - La comunicazione dell'attivazione oltre i tempi previsti dalla normativa (articolo 14.6 delibera 138/04) determina problemi nella gestione del cliente e l'allungamento dei tempi per la fatturazione
  - La mancanza di una piattaforma informatica univoca e condivisa tra distributori e venditori non permette di effettuare le verifiche in automatico, provocando un allungamento dei tempi di attivazione

# Principali cause di ritardi nell'attivazione e fatturazione dei clienti 2/2

- 3. Il Distributore non inoltra al nuovo venditore le informazioni necessarie a gestire e fatturare il cliente (letture di switch, progressivo consumi; articolo 15 delibera 138/04)**
  - L'assenza di tempistiche entro cui inviare al nuovo venditore la lettura di switch e il progressivo consumi si traduce con la totale discrezionalità da parte del distributore che può inviare questi dati anche mesi dopo l'attivazione
  - Il nuovo venditore è di fatto impossibilitato a fatturare a meno di possibili errori nelle letture presunte
  
- 4. Il Distributore non è obbligato a certificare i dati trasmessi al nuovo venditore**
  - La mancanza di controlli e di sanzioni sulla qualità dei dati trasmessi dal distributore al nuovo venditore determina una de-responsabilizzazione del distributore riguardo al buon esito dello switch

# Riflessioni e raccomandazioni

- **Le problematiche evidenziate nel processo di switch generano un clima di sfiducia nei confronti della liberalizzazione del mercato e lasciano inattese le aspettative dei clienti**
- **Promuovere un efficiente sviluppo della liberalizzazione richiede tempestivi interventi da parte dell’Autorità volti a rimuovere gli ostacoli descritti e facilitare il processo di cambio fornitore**