

2.2.5 Servizio energetico

La distribuzione di energia elettrica a Roma è gestita da Acea Distribuzione, mentre la società del Gruppo Acea che vende energia sul mercato finale è Acea Energia (ex AceaElectrabel Elettricità). La liberalizzazione della vendita finale per tutti i clienti, implica che i cittadini romani dal 2007 dipendono obbligatoriamente da Acea solo per quanto riguarda la distribuzione, ferma restando la possibilità di rimanere in regime di maggior tutela o di scegliere un'offerta commerciale di Acea Energia ovvero di passare a un altro venditore di energia elettrica sul libero mercato.

Inoltre, ad Acea s.p.a. è stato affidato il servizio di illuminazione pubblica in esclusiva su tutto il territorio comunale (DCC 29/1997), cui è seguita una concessione d'uso gratuita trentennale avente ad oggetto i beni demaniali (approvata con DGC 897/1999, con decorrenza dal 1 gennaio 1998). Il Contratto di servizio attualmente in vigore è stato approvato con DGC 3/2007 e successivamente modificato con DGCa 130/2010, che ha rettificato i corrispettivi, prorogando contestualmente la durata del contratto fino alla scadenza della concessione d'uso dei beni demaniali (31 dicembre 2027).

Analisi dei principali indicatori

L'attività di distribuzione di energia elettrica agli utenti di Roma Capitale è gestita da Acea Distribuzione, che al 2012 serve oltre 1,6 milioni di punti di prelievo, con un incremento nel triennio 2010/2012 di quasi l'1%. Al contrario, i quantitativi di energia distribuita (prelievi) nello stesso periodo sono diminuiti del 6%, scendendo nel 2012 quasi a 9mila GWh, seguendo una tendenza abbastanza generalizzata a livello nazionale. Con questi numeri, Acea si conferma il secondo distributore dopo Enel per punti di prelievo e il terzo per energia distribuita, dopo Enel e A2A, staccando di larga misura tutti gli altri distributori nazionali (Tab. 2.2.5.1).

Tabella 2.2.5.1: Il mercato della distribuzione elettrica in Italia: punti di prelievo e energia distribuita dai principali distributori nazionali (2010/2012)

Distributori (Gruppi societari)	Punti di prelievo (migliaia)				Prelievi (GWh)			
	2010	2011	2012	2012/10	2010	2011	2012	2012/10
Enel	31.383	31.384	31.689	1,0%	247.785	246.521	239.733	-3,2%
Acea	1.609	1.617	1.623	0,9%	9.696	9.253	9.158	-5,6%
A2A	1.168	1.118	1.117	-4,3%	11.511	11.089	10.967	-4,7%
Iren	689	692	692	0,4%	3.620	3.966	3.881	7,2%
Hera	259	260	260	0,6%	2.373	2.496	2.216	-6,6%
Agsm VR	163	164	165	0,9%	1.812	1.808	1.760	-2,9%
Acegas-Aps	142	142	142	0,3%	806	785	761	-5,6%

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati AeeG.

Dal punto di vista del numero di clienti rispetto al totale nazionale, nel 2011 (i dati 2012 non sono ancora stati pubblicati dall'AEEG) Acea con una quota di mercato pari al 4,6% si posiziona ancora al secondo posto, seguendo Enel (88,5%) e precedendo A2A (3%). I clienti romani (oltre l'80% del totale Acea) appartengono, come tutti quelli residenti nelle città medio-grandi, all'ambito territoriale ad alta concentrazione, caratterizzato da standard di qualità più elevati dal punto di vista della continuità del servizio (Tab. 2.2.5.2).

Tabella 2.2.5.2: Il mercato della distribuzione elettrica in Italia: clienti serviti e quote di mercato (2009/2011)

Distributori	Clienti 2009 totali	Clienti 2010 totali	Clienti 2011			2011/09
			totali	di cui in Alta Concentrazione	Quota di mercato	
Enel Distribuzione	30.877.792	31.080.654	31.185.686	21,0%	88,5%	1,0%
Acea Distribuzione	1.598.964	1.606.030	1.614.032	81,4%	4,6%	0,9%
A2A	1.042.212	1.047.099	1.052.657	92,8%	3,0%	1,0%
Aem Torino Distribuzione (Iren)	560.832	665.510	667.749	100,0%	1,9%	19,1%
Hera	256.082	257.239	258.196	53,8%	0,7%	0,8%
Agsm Distribuzione (VR)	153.264	157.185	158.061	100,0%	0,4%	3,1%
Aceagas-Aps	142.457	141.389	141.829	100,0%	0,4%	-0,4%
Asm Terni	64.403	63.575	64.960	78,1%	0,2%	0,9%
Enia*	122.272					
ITALIA	34.886.300	35.109.210	35.234.608	27,4%	100,0%	1,0%

(*) I clienti di Enia dal 2010 sono stati acquisiti da Aem Torino Distribuzione, nel gruppo Iren, cosa che spiega il forte incremento di clienti dell'azienda torinese.

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Aeeg.

Gli indicatori di continuità del servizio registrati dai grandi distributori nel triennio 2009/2011 sono riportati nella Tab. 2.2.5.3. Si tratta del numero medio annuo per cliente e della durata media annua per cliente delle interruzioni lunghe non programmate imputabili alla responsabilità dell'esercente. Per questi due indicatori, l'Aeeg fissa degli standard obiettivo; gli standard per i territori ad alta concentrazione sono una interruzione per cliente all'anno e 25 minuti per cliente all'anno. Il meccanismo di regolazione è progressivo e prevede che, per raggiungere gli standard, ogni azienda segua propri livelli tendenziali calcolati in base ai livelli di partenza; in base agli scostamenti migliorativi o peggiorativi rilevati dalle singole aziende rispetto ai rispettivi livelli tendenziali, l'Aeeg attribuisce annualmente incentivi o penali.

Tabella 2.2.5.3: Indicatori di continuità del servizio per i grandi distributori - ambiti territoriali ad alta concentrazione, clienti forniti in bassa tensione (2009/2011)

Distributore - Ambiti ad Alta Concentrazione	Numero medio annuo per cliente BT di interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente				Durata media annua in minuti per cliente BT delle interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente			
	2009	2010	2011	2011/09	2009	2010	2011	2011/09
Acea Distribuzione	1,16	1,18	0,96	-17,2%	43,99	49,56	35,40	-19,5%
Enel Distribuzione	1,37	1,30	1,30	-5,1%	37,14	35,95	34,54	-7,0%
Asm Terni	0,92	0,97	1,23	33,7%	26,39	25,33	30,82	16,8%
Standard AEEG	1,00				25,00			
A2A Reti Elettriche	0,72	0,84	0,78	8,3%	29,93	28,91	23,49	-21,5%
Aem Torino Distribuzione	0,63	0,59	0,72	14,3%	15,71	16,60	17,25	9,8%
Agsm Distribuzione	0,31	0,32	0,45	45,2%	12,83	9,70	11,88	-7,4%
Acagas-Aps	0,55	0,52	0,20	-63,6%	26,03	20,29	9,58	-63,2%
Hera	0,50	0,67	0,39	-22,0%	10,20	15,66	7,94	-22,2%
ITALIA	1,8	1,67	1,57	-12,8%	47,13	44,38	40,89	-13,2%

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Aeeg.

Nei tre anni osservati Acea Distribuzione ha registrato forti miglioramenti, che l'hanno portata nel 2011 al rispetto dello standard del numero medio di interruzioni per cliente (-17% rispetto al 2009) e a una sensibile diminuzione della durata media per cliente (-19%), anche se questo indicatore è ancora al di sopra dello standard e massimo rispetto agli altri principali distributori che operano negli ambiti ad alta concentrazione.

Oltre alla distribuzione di energia elettrica, il gruppo Acea è presente con Acea Energia nell'altro servizio ancora erogato in monopolio: la vendita ai clienti domestici a condizioni di maggior tutela (Tab. 2.2.5.4). Tale servizio, che tende spontaneamente a ridursi per lasciare il passo al mercato libero, vede Acea Energia al secondo posto in Italia dopo Enel, con circa il 4,5% dei volumi di energia erogati su questa fascia di mercato, ma una riduzione di giro d'affari di circa un quarto in 3 anni.

Tabella 2.2.5.4: Principali imprese erogatrici del servizio di maggior tutela (2010/2012)

Principali esercenti servizio maggior tutela	2010		2011		2012		2012/10
	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	
Enel Servizio Elettrico	66.922	84,4%	62.656	85,2%	59.640	85,4%	-10,9%
Acea Energia*	4.133	5,2%	3.394	4,6%	3.118	4,5%	-24,6%
A2A Energia	2.408	3,0%	2.745	3,7%	2.601	3,7%	8,0%
Iren Mercato	1.133	1,4%	1.054	1,4%	975	1,4%	-14,0%
Hera Comm	571	0,7%	583	0,8%	558	0,8%	-2,2%
Altri esercenti	4.161	5,2%	3.070	4,2%	2.958	4,2%	-28,9%
TOTALE ITALIA	79.328	100,0%	73.503	100,0%	69.850	100,0%	-11,9%

(*) La società di vendita di energia sul mercato libero al dettaglio era Acea Electrabel Elettricità fino a marzo 2011; in seguito l'attività è passata ad Acea Energia.

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Aeeg.

Secondo i dati pubblicati dall'Autorità per l'energia nella Relazione annuale 2013, la posizione del gruppo Acea nel mercato della vendita finale sta progressivamente peggiorando. Nel 2012 è infatti il sesto operatore nazionale per volumi venduti, mentre nel 2011 era il quarto e nel 2010 addirittura il terzo, davanti a Eni. La diminuzione delle vendite, secondo i dati Aeeg, sarebbe più pronunciata nei confronti dei clienti non domestici di piccole e medie dimensioni (alimentati in BT e MT), ma investe anche i clienti domestici (Tab. 2.2.5.5).

Tabella 2.2.5.5: Principali imprese operanti sul mercato finale della vendita (2010/2012)

Principali gruppi operanti sul mercato libero	2010		2011		2012		2012/10
	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	
Enel	34.738	19,3%	37.789	19,3%	38.418	20,3%	10,6%
Edison	23.781	13,2%	21.842	11,1%	16.972	9,0%	-28,6%
Eni	10.547	5,9%	11.416	5,8%	9.499	5,0%	-9,9%
Iren	4.072	2,3%	nd	nd	8.742	4,6%	114,7%
Energetic Source	8.077	4,5%	6.248	3,2%	8.490	4,5%	5,1%
Acea	10.863	6,0%	8.913	4,5%	8.112	4,3%	-25,3%
Sorgenia	9.585	5,3%	7.665	3,9%	6.760	3,6%	-29,5%
Hera	5.840	3,2%	6.929	3,5%	6.744	3,6%	15,5%
E.On	9.196	5,1%	8.370	4,3%	6.442	3,4%	-30,0%
A2A	6.767	3,8%	7.839	4,0%	4.161	2,2%	-38,5%
Altri esercenti	56.665	31,5%	79.291	40,4%	74.603	39,5%	31,7%
TOTALE ITALIA	180.130	100,0%	196.303	100,0%	188.943	100,0%	4,9%

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Aeeg.

Fra le indagini svolte dall'Aeeg, dal 2008 rientra quella sulle performance dei call center delle aziende energetiche (venditori). I call center devono rispettare dei requisiti minimi su alcuni aspetti basilari e strutturali. I tempi di accesso, la qualità delle risposte e la soddisfazione degli utenti sono poi monitorate dando luogo a punteggi che poi vengono combinati per ottenere un punteggio totale (IQT).

La Tab. 2.2.5.6 riporta i punteggi dei venditori relativi all'ultimo semestre disponibile (II del 2012). Acea, in miglioramento di quasi 10 punti, sale al ventesimo posto, con un punteggio totale di 66,5 contro una media di 88,2. La media è molto in alto nella graduatoria in quanto è ponderata rispetto al numero di clienti serviti e i punteggi più alti sono tutti riferiti alle aziende più grandi, ex monopoliste: Enel Servizio Elettrico, Enel Energia ed Eni.

Tabella 2.2.5.6: Indagine sulla qualità dei call center delle imprese energetiche (II semestre 2012)

	Venditore	Accesso (PA)	Qualità (PQ)	Soddisfazione clienti (PSC)	Totale (IQT)		
					II sem 2012	I sem 2012	Δ
1	Enel Servizio Elettrico	98	123	95,3	98,6	98,1	0,5
2	Enel Energia	98	108	88,7	91,9	92,3	-0,4
3	Eni	76	117	91,2	88,5	92,3	-3,8
4	Linea Più	68	123	98,1	89,9	87,1	2,8
MEDIA ponderata sui clienti finali dei venditori					88,2	88,2	0,0
5	GdF Suez Energie	97	77	93,0	83,0	83,6	-0,6
6	Sorgenia	98	75	91,2	82,2	81,3	0,9
7	E.On Energia	62	106	91,9	80,8	78,6	2,2
8	Aemme Linea Energie	65	101	92,7	80,4	74,7	5,7
9	SGR Servizi	50	107	100,0	79,7	81,3	-1,6
10	Gas Natural Vendita Italia	69	90	97,8	79,7	70,7	9,0
11	Hera Comm	56	106	91,4	78,7	78,4	0,3
12	E.S.TR.A.	45	103	93,8	75,0	64,0	11,0
13	A2A Energia	36	104	95,7	73,1	77,1	-4,0
14	Erogasmet Vendita Vivigas	44	95	90,1	71,1	64,5	6,6
15	Amgas	35	102	90,6	70,6	67,9	2,7
16	Edison Energia	79	62	86,0	70,5	64,2	6,3
17	Ascotrade	53	75	97,3	69,7	68,8	0,9
18	Enerxenia	33	93	96,2	68,8	68,2	0,6
19	Eastenergy	54	74	90,1	67,6	66,2	1,4
20	Acea Energia	90	40	84,5	66,5	57,0	9,5
21	Enercom	51	72	87,7	65,3	69,4	-4,1
22	Trenta	39	74	97,9	65,2	82,2	-17,0
23	AGSM Energia	51	59	96,7	63,9	55,9	8,0
24	Iren Mercato	48	59	90,4	61,0	63,2	-2,2
25	AMGA Energia e Servizi	33	64	99,4	60,5	57,0	3,5
26	AMG Gas	39	39	97,0	53,8	57,3	-3,5
27	Salerno Energia Vendite	29	39	99,3	51,3	51,8	-0,5
28	ACAM Clienti	42	25	95,2	49,8	55,5	-5,7
29	Gelsia Energia	33	32	96,4	49,5	47,3	2,2
30	Buenergy Group	40	31	86,0	48,3	*	
31	AIM Energy	54	**	85,4	42,7	42,5	0,2
32	Prometeo	23	**	99,1	37,0	42,1	-5,1
33	Aceagas APS	36	**	84,2	36,7	39,0	-2,3

Nota: In grassetto i venditori collegati ad imprese di distribuzione.

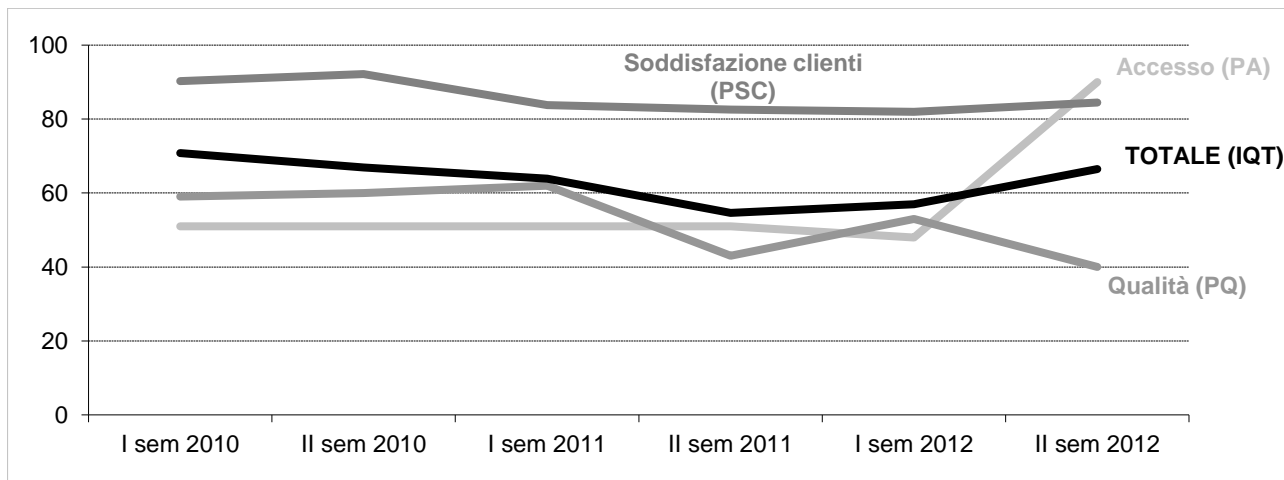
(*) nel precedente semestre non ha partecipato all'indagine sui call center.

(**) la società non ha rispettato nel semestre gli standard obbligatori di qualità.

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Aeeq.

Il miglioramento di Acea è da ascrivere soprattutto al miglioramento nel sistema e nei tempi di accesso, nonostante una recente flessione della qualità, mentre la soddisfazione dei clienti è sempre stata buona (Fig. 2.2.5.1).

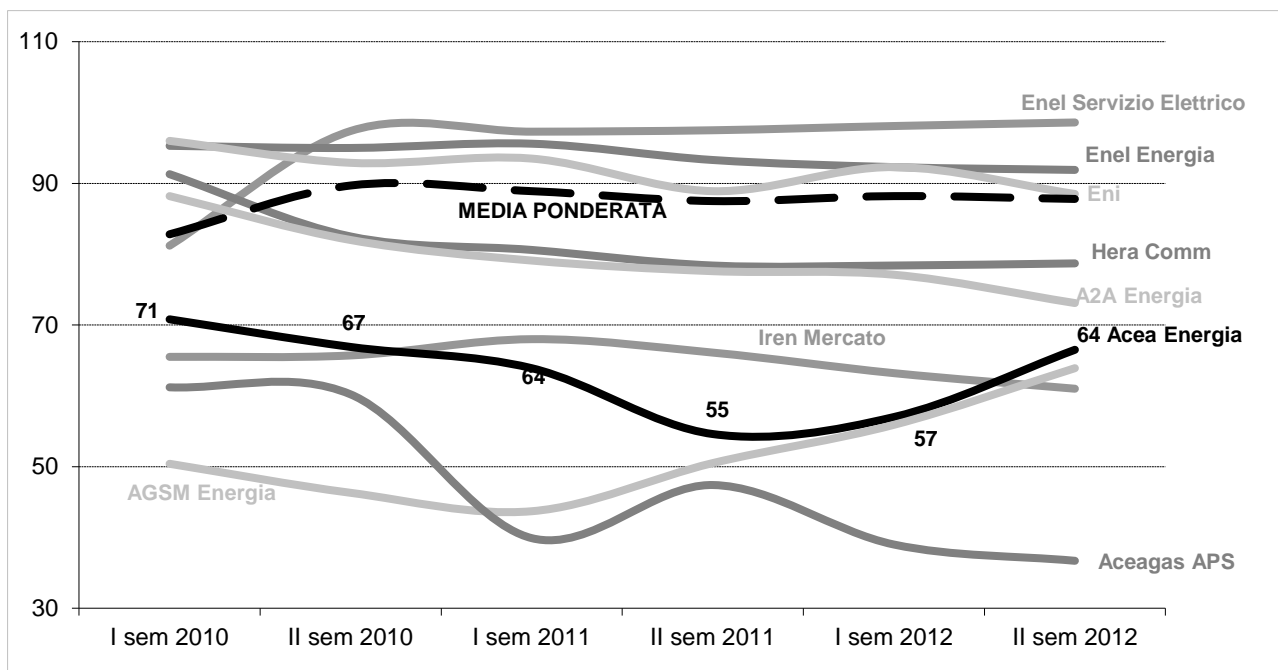
Figura 2.2.5.1: Indagine sulla qualità dei call center delle imprese energetiche, dettaglio Acea Energia (2010/2012)



Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Aeeg.

La Fig. 2.2.5.2 mostra l'andamento nel periodo osservato dei punteggi totali di tutti i venditori collegati ai distributori di energia elettrica. Come già detto, gli ex monopolisti hanno recentemente mantenuto prestazioni eccellenti, influenzando anche la media del campione, con Enel Servizio Elettrico che è fortemente migliorato per rimanere poi a lungo al primo posto. Fra i venditori dei distributori più piccoli si distinguono Hera (Modena e Bologna) e A2A (Milano), ma nell'ultimo semestre anche Acea è sensibilmente risalita, rimanendo al di sopra di Agsm Verona e Acegas Trieste e superando Iren (Torino).

Figura 2.2.5.2: Indagine sulla qualità dei call center delle imprese energetiche, venditori collegati a imprese di distribuzione (2010/2012)



Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Aeeg.

Per ciò che riguarda l'illuminazione pubblica, la Tab. 2.2.5.7 fornisce il quadro delle dimensioni del servizio a Roma. Al 2012, la rete dedicata gestita da Acea Distribuzione supera i 7.600 km, con un aumento del 3,6% rispetto al 2010, a cui corrisponde un incremento del 4,3% della lunghezza delle strade servite (poco meno di 6.000 km).

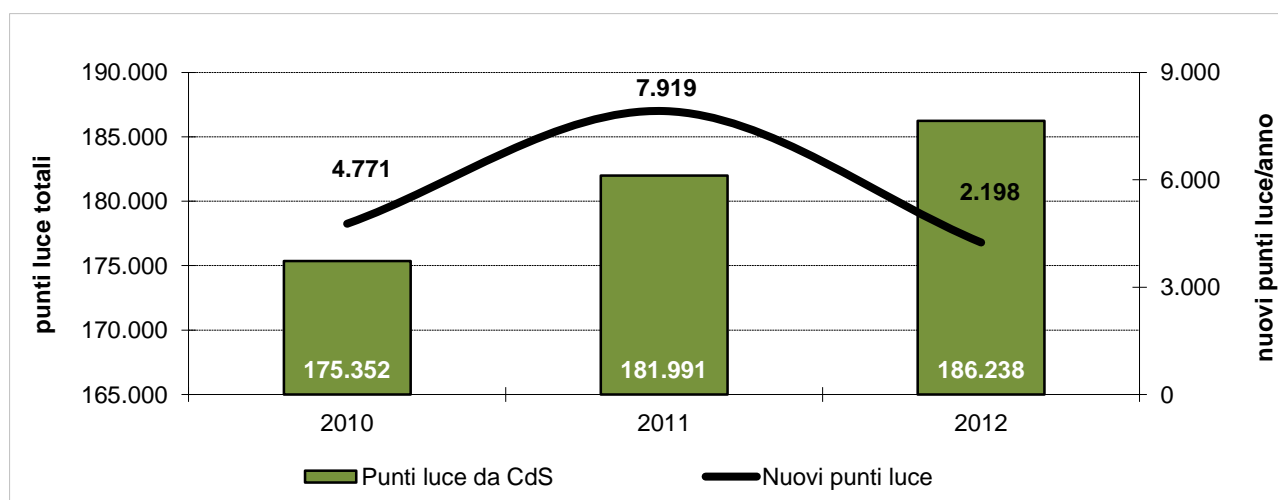
Tabella 2.2.5.7: Dimensione e struttura del servizio di illuminazione pubblica a Roma Capitale (2010/2012)

Indicatore	2010	2011	2012	2012/10
Dimensione del servizio e delle infrastrutture				
Lunghezza strade servite (km)	5.715	5.834	5.959	4,3%
Lunghezza rete (km)	7.356	7.509	7.619	3,6%
Caratteristiche delle lampade e dei punti luce (PL)				
Totale lampade (n.)	198.863	205.952	211.103	6,2%
PL da CdS (n.), di cui	175.352	181.991	186.238	6,2%
<i>per illuminazione artistica (n.)</i>	10.963	11.009	11.087	1,1%
Nuovi PL (n.), di cui	4.771	7.919	4.247	-11,0%
<i>nuovi per illuminazione artistica (n.)</i>	66	46	78	18,2%
Punti luce CdS/km rete	24	24	24	2,5%
Punti luce CdS/km strade	31	31	31	1,9%
Punti luce artistica/totale (%)	0	0	0	-4,8%
Caratteristiche energetiche				
Flusso luminoso totale (klumen)	2.925.000	3.057.000	nd	4,5%
Energia annua per IP (MWh)	157.752	161.657	nd	2,5%
Flusso lum/MWh (klumen/MWh)	19	19	nd	2,0%
Flusso lum/PL (klumen/pl)	17	17	nd	0,7%
Energia/PL (MWh/pl)	1	1	nd	-1,3%

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.

Fra 2010 e 2011, si registra un miglioramento dell'efficienza energetica: il flusso luminoso totale è infatti aumentato del 4,5%, mentre – per effetto del rinnovamento degli impianti e per la sostituzione progressiva delle vecchie lampade con lampade nuove più efficienti – l'energia impiegata è aumentata solo del 2,5%. Inoltre, entrambi gli indicatori di efficienza energetica seguono un progressivo miglioramento, con un aumento del flusso luminoso per MWh pari al 2% e un corrispondente risparmio di energia impiegata per punto luce (-1,3%)¹.

¹ Le informazioni sul flusso luminoso nel 2012 non sono attualmente a disposizione dell'Agenzia.

Figura 2.2.5.3: Puntate luce di illuminazione pubblica a Roma e incremento annuo (2010/2012)

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.

Il numero dei punti luce è cresciuto del 6,2% nel triennio, passando da 175mila a più di 186mila (Fig. 2.2.5.3). La Tab. 2.2.5.8 illustra il Piano Luce, approvato in due tempi dall'Amministrazione Capitolina per potenziare il servizio a Roma.

Tabella 2.2.5.8: Piano luce: nuovi impianti e ampliamenti previsti per macroaree

Settori	Municipi	Nuovi impianti		Ampliamenti		Nuovi impianti / totale Piano Luce
		Punti luce	Rete (m)	Punti luce	Rete (m)	
Centro/semicentro	1-2-3-9-17	601	16.222	654	19.047	48%
Nord e ovest	4-16-18-19-20	17.950	484.648	4.465	120.568	80%
Est	5-6-7-8	6.543	176.662	2.451	66.198	73%
Sud	10-11-12-15	15.597	310.641	3.107	83.877	90%
Ostia/Acilia	13	4.093	110.512	1.595	43.073	72%
Totale Piano Luce DGC 252/2010		44.784	1.098.685	12.272	332.763	80%
Centro/semicentro	1-2-3-9-17	9	250	67	1.800	12%
Nord e ovest	4-16-18-19-20	391	10.490	300	8.070	57%
Est	5-6-7-8	189	5.050	130	3.510	59%
Sud	10-11-12-15	2.162	30.820	195	5.250	85%
Ostia/Acilia	13	698	18.829	121	3.290	85%
Totale Piano Luce DGCa 303/2012		3.449	65.439	813	21.920	75%
TOTALE PIANO LUCE		48.233	1.164.124	13.085	354.683	77%

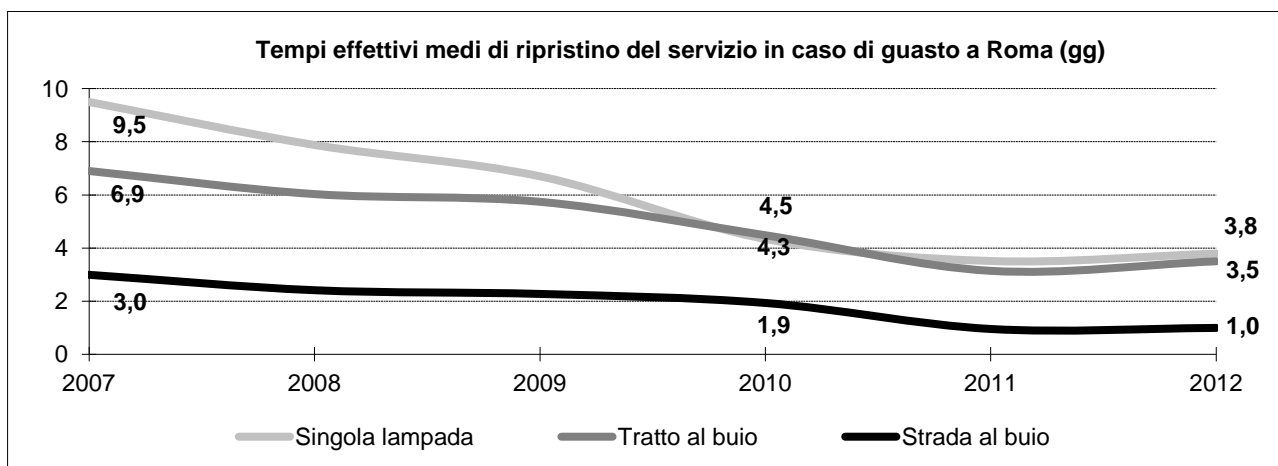
Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati DGC 252/2010 e DGCa 303/2012.

L'illuminazione artistica, prevalentemente dedicata alle zone centrali di più antica urbanizzazione, è cresciuta meno che proporzionalmente (1%), con un'incidenza di impianti rispetto al totale che è andata lievemente diminuendo, dal 6,3% del 2010 a poco meno del 6% nel 2011. A questo proposito, va segnalata però la sperimentazione a Roma della tecnologia led per l'illuminazione pubblica e anche artistica, che nel 2010 ha visto l'attivazione di oltre 1.200 punti luce ed è proseguita nel biennio successivo, arrivando nel 2012 ad

utilizzare questa tecnologia su circa un quarto delle nuove realizzazioni. Secondo Acea Distribuzione (Relazione sulla gestione, bilancio d’esercizio 2010), il progetto dovrebbe proseguire nel periodo 2011/2015 con l’installazione di altri 30mila punti luce led.

Infine, la Fig. 2.2.5.4 mostra l’andamento dei tempi effettivi medi di riparazione dei guasti a Roma dal 2007 al 2012. Si è scelto di descrivere un orizzonte temporale più lungo per dare la misura del miglioramento conseguito. La riparazione dei guasti che coinvolgono una strada intera è passata da un tempo medio di 3 giorni nel 2007, a 2 giorni nel 2010, scendendo a 1 giorno nel 2012. Il tratto al buio (2-4 lampade consecutive) veniva riparato mediamente in una settimana nel 2007, in 4 giorni e mezzo nel 2010 e in 3 giorni e mezzo nel 2012. I tempi medi di riparazione delle lampade singole sono scesi da quasi 10 giorni nel 2007, a poco più di 4 nel 2010, fino a poco meno di 4 giorni nel 2012.

Fig. 2.2.5.4: Tempi effettivi medi di ripristino del servizio in caso di guasto (2007/2012)



Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.