Riflessi sui processi operativi e sulla allocazione del personale derivanti dalla separazione delle banche dati per la fatturazione

Nota per le Organizzazioni sindacali nazionali dei lavoratori del settore elettrico

Enel Distribuzione: Funzione Personale e Organizzazione
30/01/2013

Contesto normativo

Enel Distribuzione, in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni normative e regolatorie in tema di unbundling e, in particolare, dalla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 11 del 2007 e successive modificazioni ed integrazioni, il 30 giugno 2011 ha presentato all'Autorità il «Programma degli adempimenti di Enel Distribuzione» in materia di unbundling.

Nell'ambito del citato «Programma degli adempimenti», come prescritto dalla normativa, sono state definite le iniziative che Enel Distribuzione dovrà adottare per assicurare la separazione delle banche dati che, allo stato, risultano ancora condivise in ambito Gruppo Enel tra il «distributore» e il «venditore» di maggior tutela. Il processo di separazione fisica delle banche dati, così come comunicato all'Autorità, dovrà concludersi il 31 ottobre 2013.

Riflessi operativi derivanti dalla separazione delle banche dati

La separazione delle banche dati comporta che il «distributore» effettui la fatturazione dei servizi di trasporto e connessione per ciascun cliente distintamente e separatamente dalla fatturazione che viene effettuata, per il medesimo cliente, dal «venditore» per i servizi di sua competenza.

Enel Distribuzione dovrà pertanto effettuare la fatturazione e la gestione del credito per i servizi di trasporto e connessione oltreché per il mercato libero e di salvaguardia anche per il mercato di maggior tutela.

Enel Distribuzione gestisce attualmente circa 8,1 milioni di clienti (punti di consegna - POD) del mercato libero e di salvaguardia; al termine del processo si farà carico della gestione della fatturazione per circa 23,6 milioni di clienti del mercato di maggior tutela, per un totale di 31,7 milioni di clienti.

La fatturazione verrà gestita attraverso il sistema informativo SAP-MELT, già attualmente in uso per i clienti del mercato libero e di salvaguardia; ciò ha comportato un adeguamento del software, al fine di ottimizzarne le prestazioni, e richiederà nei prossimi mesi la graduale e progressiva migrazione dei dati dei clienti del mercato di maggior tutela su SAP-MELT e la "presa in carico" da parte di Enel Distribuzione delle relative attività di fatturazione.

Al fine di gestire la fatturazione e le attività connesse e conseguenti, completato il progetto di implementazione e allineamento dei sistemi informativi, si renderà necessario gestire un riallineamento dei processi operativi, dei carichi di lavoro e della allocazione del personale sulle specifiche attività.

Piano di implementazione

Completato l'adeguamento dei sistemi informativi oggetto di separazione, inizierà la fase di "migrazione" delle informazioni relative ai punti di riconsegna (POD) del mercato di maggior tutela. Contestualmente, inizierà l'attività di fatturazione dei servizi di trasporto e di connessione.

La migrazione dei dati e la relativa attività di fatturazione avrà inizio nel primo trimestre del 2013 (febbraio-marzo 2013) e si concluderà, in coerenza con quanto comunicato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, entro il 31 ottobre 2013.

La migrazione dei dati e la presa in carico della fatturazione è programmata, orientativamente, come segue:

- Sardegna: 0,84 milioni di POD — febbraio-marzo
- Lazio, Abruzzo, Molise e Campania: 4,38 milioni di POD — marzo-maggio
- Toscana, Umbria, Emilia Romagna e Marche: 4,44 milioni di POD — maggio-giugno
- Calabria e Lombardia: 4,35 milioni di POD — giugno-luglio
- Sicilia, Puglia e Basilicata: 4,55 milioni di POD — luglio-settembre
- Triveneto, Piemonte e Liguria: 5,03 milioni di POD — settembre-ottobre

Azioni adottate per la gestione della fatturazione

Al fine di gestire le attività sopra descritte, oltre alle azioni di miglioramento della efficacia dei sistemi informativi, Enel Distribuzione – fermo restando l'assetto organizzativo attuale e le relative responsabilità – ha previsto di riallocare i carichi di lavoro al fine di ottenere significative economie di scala nella gestione del processo.

Le attività verranno riallocate come segue:

- presso l'unità Rapporti con Trader, Fatturazione e Credito della funzione tecnica centrale Vettoriamento Rete Elettrica e Servizi di Supporto Gas (sede centrale), verranno allocate,

in linea con l'assetto organizzativo attuale, le attività di coordinamento della fatturazione dei servizi di trasporto e di connessione;

- presso la sede centrale, nell'ambito della esistente unità Fatturazione e Servizi di Back Office, un centro di competenza (competence center fatturazione) prenderà in carico le attività di fatturazione dei servizi di trasporto e di connessione e di allineamento delle anagrafiche commerciali dei POD (data quality) che non possono essere gestite in maniera automatica e non richiedono intervento sul campo;
- in relazione ai volumi di attività stimati nell'ambito del progetto, si prevede di allocare presso la sede di Napoli un gruppo di persone che opererà come "distaccamento" del competence center fatturazione di sede centrale ed effettuerà le medesime attività;
- presso l'unità Gestione Credito di sede centrale verranno allocate tutte le attività relative alla gestione del credito, ivi incluse le attività relative alla gestione del credito inerente la connessione, che verranno effettuate, con coordinamento centrale, avvalendosi di risorse dislocate sul territorio;
- presso le unità Vettoriamento e Misura di DTR verranno allocate le attività di ricostruzione dei consumi e la fatturazione dei servizi connessi a forniture in bassa tensione;
- presso le unità Vettoriamento e Misura di DTR e le Zone/Unità Operativa Rete verranno effettuate tutte le attività operative in sito per la risoluzione degli scarti di fatturazione dei servizi di connessione, nonché tutte le altre attività che richiedono interventi operativi sul luogo della prestazione.

Tale redistribuzione delle attività viene effettuata allo scopo di ottimizzare il processo e di assicurare una distribuzione dei carichi di lavoro più razionale, in relazione all'atteso incremento del volume degli scarti di fatturazione.

Risorse da destinare alle attività di fatturazione e credito

Le attività di gestione della fatturazione e di gestione del credito allocate nella unità Rapporti con Trader, Fatturazione e Credito verranno effettuate avvalendosi, in primo luogo, delle competenze del personale già allocato sul processo specifico in ambito territoriale ovvero, in un'ottica di ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse e migliore distribuzione dei carichi di lavoro, in ambito vettoriamento e/o connessioni di Zona. Si provvederà a tal fine a realizzare una maggiore specializzazione degli operatori su singole fasi di processo in relazione ai volumi di attività stimati. Il personale allocato sul progetto sarà destinatario di idonee azioni di formazione. Nel secondo semestre 2013, in relazione ai volumi di attività effettivamente generati dalla fatturazione, si valuteranno le effettive esigenze di presidio e gestione.