



---

Processi per la commercializzazione  
dei servizi a rete

---

I moduli di servizio

**NOUMERA Srl**

Processi per la commercializzazione dei  
servizi a rete

## **Il profilo della Società**

Noumera S.r.l. di Trieste è stata costituita nel giugno del 2002 con lo scopo di utilizzare conoscenze e tecnologie per la migliore gestione della commercializzazione (contratti di vendita o di trasporto, fatturazione e incassi) dei servizi con distribuzione a rete, quali del gas/calore, di energia elettrica e del ciclo integrato dell'acqua.

In particolare la Società è esperta nel campo dei sistemi tariffari introdotti dalle nuove norme, è attenta nel realizzare le personalizzazioni richieste dal Cliente ed è propositiva nell'applicazione di nuove procedure derivanti da mutamenti del quadro normativo o da particolari esigenze (ad esempio nel settore degli incassi).

I responsabili della Società hanno esperienze ultraventennali a livello direttivo nei settori di propria competenza: tecnico amministrative nell'ex municipalizzata multiservizi di Trieste, organizzative ed operative nel campo delle letture, della stampa bollette e del recapito a livello regionale.

Il responsabile software è anche docente d'informatica presso scuole professionali a livello regionale ed è esperto di sistemi di gestione di data base quale Oracle e di sistemi operativi quali Windows e Linux.

## **La proposta**

L'offerta di servizio di Noumera nasce in un momento di grande cambiamento del mercato interno dell'energia ed è pertanto naturalmente orientata verso situazioni dinamiche, dove le variazioni del contesto operativo devono trovare precisi ed efficaci adattamenti dei processi. In particolare la tendenza del contesto normativo a divenire sempre più articolato e complesso da gestire e la costante contrazione dei costi riconosciuti (secondo il metodo del price cap) portano necessariamente alla ricerca di soluzioni che siano certamente efficienti e sicure ma che diano anche la garanzia ai soggetti gestori di tenere costantemente sotto controllo l'evoluzione delle regole di mercato a costi convenienti.

Per ottenere tale obiettivo Noumera utilizza, in primo luogo, capacità proprie nel campo normativo e in quello informatico specifico, assicurando in tal modo la qualità e la professionalità delle prestazioni, ed integra sotto il profilo operativo le risorse necessarie per fornire al Cliente il servizio personalizzato richiesto, nel migliore rapporto costo/risultato. Detta integrazione avviene anche interagendo fortemente con gli uffici del Cliente per fornire adeguati supporti nelle attività commerciali che ancora fossero qui sviluppate.

Da quanto precede è chiaro che l'offerta di servizio è tipicamente del tipo "chiavi in mano", al fine di sollevare quasi completamente l'azienda di vendita nel processo di commercializzazione, ma essa può presentarsi anche per "moduli" completi e collegabili tra loro secondo l'esigenza del Cliente.

## **La filosofia operativa**

Pur non essendo una software house, Noumera ha sviluppato e gestisce da sé il tutto il software applicativo, fatto che la pone in grado di fornire con tempestività ai suoi clienti la massima flessibilità gestionale e tutti gli adattamenti richiesti. L'archivio dati è gestito in modo trasparente per il Cliente, al quale è possibile fornire, oltre al backup periodico e a tutti i reports necessari, un canale di accesso diretto alla sua base dati per visione e per il prelievo o l'immissione di informazioni.

Possono essere studiate ed applicate le soluzioni informatiche che consentono l'acquisizione dei dati di fatturazione e di incasso da parte del sistema di contabilità del Cliente.

La flessibilità operativa come leva a disposizione del Cliente per migliorare le sue performances. E' questo lo spirito con il quale opera Noumera. Ad esempio mediante l'emissione mirata delle bollette in modo da ridurre al minimo l'intervallo di tempo tra la fine del periodo di consumo e l'incasso dei relativi corrispettivi, ricercando il migliore profilo possibile del flusso di cassa.

La Società si avvale di risorse umane esperte nei vari settori di attività, sia per quelle principali di consulenza normativa, fatturazione e di stampa bollette, che per quelle "modulabili" come il controllo degli incassi, le funzioni di sportello, la lettura dei misuratori o il recapito delle bollette.

Opportuni accordi di partnership già in essere con altre società operanti nel settore dei servizi consentono a Noumera di

completare il panorama delle attività con l'offerta coordinata di servizi connessi con la vendita di gas, acqua ed elettricità, nonché di accedere a risorse umane ulteriori già formate in misura ottimale rispetto ai tipi e ai volumi di attività da sviluppare (ad esempio le attività di aggiornamento dell'archivio utenti, di sportello telefonico o fisico, di sollecito di pagamento o di messa in mora).

La lettura dei misuratori viene effettuata utilizzando computer palmari e software (NouMeter) di proprietà della Società, di norma con utilizzo di personale del Cliente.

### **Attività**

Dal 2002 Noumera gestisce l'intero processo di fatturazione per conto della Idroelettrica Valcanale S.a.s. di Tarvisio, che detiene un bacino d'utenza di circa 4.600 utenti in bassa e in media tensione, di cui il 25% è costituito da non residenti. La fatturazione ha cadenza sia mensile sia bimestrale e riguarda il servizio di vendita (mercato vincolato) quanto quello di solo trasporto dell'energia elettrica (mercato libero).

Il servizio comprende anche la costruzione delle tariffe di vendita per il mercato vincolato e di trasporto per il mercato libero e la cura delle successive fasi previste in merito dall'Autorità (approvazione, verifica dei limiti di ricavo), nonché la fornitura periodica di dati agli altri enti istituzionalmente preposti (CCSE, GRTN, UTIF, ecc.).

Per il pagamento delle bollette, oltre al canale postale a mezzo bollettino di conto corrente e al pagamento diretto allo sportello del

Cliente, è data facoltà all'utente di domiciliare la sua bolletta presso qualsiasi sportello bancario su territorio nazionale.

NOUMERA Srl  
I moduli di servizio

## Premessa

Quanto segue intende fornire una panoramica sul modo in cui Noumera srl sviluppa alcuni processi di commercializzazione della distribuzione e vendita dei servizi a rete.

Il contesto operativo cui idealmente si riferiscono i vari moduli è quello della distribuzione e della vendita di energia elettrica, ma l'esempio è puramente contingente: il nostro concetto di supporto all'attività commerciale della Società erogatrice è di tipo funzionale e pertanto i moduli di lavoro qui descritti possono essere riferiti, con opportuni adattamenti pratici, ad ogni altro servizio erogabile attraverso una rete di distribuzione o con dinamiche assimilabili. Comunque il settore dell'energia elettrica è un buon termine di paragone perché può essere ritenuto, per molteplici motivi, quello più complesso sia dal punto di vista del quadro normativo quanto per la varietà delle fattispecie contrattuali e degli elementi che compongono i corrispettivi del servizio.

Da un punto di vista operativo i moduli ipotizzano di gestire un bacino di utenti, su un'area di dimensione comunale, che contenga tutte le tipologie contrattuali del mercato vincolato con la presenza, in progressiva crescita, di utenti liberi.

Trieste, settembre 2003

## **INDICE**

Premessa

Il servizio di assistenza normativa e tariffaria

La base dati

La gestione dell'archivio utenze

La lettura dei misuratori

Il processo di fatturazione

La stampa delle bollette - dati variabili

L'incasso delle bollette

Il sollecito dei pagamenti scaduti

I rapporti periodici

? Il servizio di assistenza normativa e tariffaria

Monitoraggio dell'evoluzione normativa, informazioni analitiche e di sintesi, simulazioni tariffarie, contributi per l'elaborazione di memorie e relazioni, rapporti diretti con gli uffici dell'Autorità e degli altri soggetti istituzionali costituiscono il salto di qualità del servizio offerto da Noumera srl rispetto a semplici forniture di software o di stampa bollette.

Il servizio di consulenza/assistenza è concepito come parte integrata del processo di fatturazione in modo da non creare discontinuità tra il mondo normativo e quello dell'applicazione. Da un lato viene sviluppata l'informazione verso il management del Cliente, dall'altro le nuove necessità e opportunità indotte da regole mutevoli trovano un rapido e corretto adattamento nel software applicativo.

L'approccio di Noumera srl tende quindi a rovesciare la direzione del normale flusso di informazioni, normalmente volto dal Cliente al suo fornitore di software o di stampa bollette per dare le disposizioni necessarie: Noumera fornisce le informazioni al Cliente, provvede a tradurle in opportune modifiche operative e, all'occorrenza, diviene supporto tecnico di studio e di simulazione degli scenari.

## ? La base dati

La nostra concezione di "servizio" si fonda sulla centralità del Cliente (Gestore della rete di distribuzione), che è proprietario dell'archivio "dinamico" dei dati cioè dall'insieme degli elementi che descrivono il mercato del Cliente forniti al momento dell'affidamento del servizio e di quelli sorgenti dalle elaborazioni e dagli aggiornamenti apportati nel corso della fornitura del servizio medesimo. La base dati affidata deve essere conservata, aggiornata, implementata e messa completamente a disposizione del proprietario in ogni momento.

Noumera pertanto tratta gli elementi tecnici e contrattuali contenuti nell'archivio, ne assume le relative responsabilità di legge, e fornisce gli output in tempo reale nonché periodici backup aggiornati alla pari di un centro di elaborazione proprio del Cliente.

Sotto il profilo operativo gli uffici del Cliente hanno quotidianamente a disposizione l'archivio utenti aggiornato, comprendente la parte anagrafica, i dati contrattuali, i dati del gruppo di misura, la serie storica delle letture e delle fatture emesse, lo stato dei pagamenti, il canale d'incasso.

La consultazione personalizzata dell'archivio utenti da parte del Cliente è resa, in forma "on line" e con le dovute protezioni, su una pagina del sito web del Cliente o, in subordine, della stessa Noumera srl. Con le attuali possibilità di connessione alla rete, i tempi di risposta sono del tutto assimilabili a quelli di un sistema residente, con il vantaggio che l'archivio è consultabile da qualsiasi postazione di lavoro sita nella

sede principale o in qualsiasi sede decentrata senza necessità di alcun collegamento fisico tra esse.

La scheda utente è rintracciabile per mezzo di cinque diverse chiavi di ricerca: nominativo utente, numero fornitura, matricola misuratore, numero bolletta, numero fattura.

Di ogni servizio vengono forniti tutti gli elementi essenziali, tra i quali: i dati del titolare del contratto, gli indirizzi di residenza, di fornitura e di recapito delle bollette, il numero di fornitura, il tipo di tariffa, le potenze contrattuale e disponibile, i dati del gruppo di misura, il tipo, la data e il valore del rilievo, la serie storica delle bollette con l'importo e lo stato d'incasso.

Per ciascuna bolletta è possibile lo *zoom in*, che consente la visione degli elementi della bolletta e la stampa della copia conforme.

Interfaccia grafici specifici consentono l'interazione con l'archivio per modificare alcuni elementi, quali le coordinate d'incasso o inserire letture, autoletture e rilievi stimati nonché eseguire l'incasso delle bollette pagate presso sportelli bancari o allo sportello del Cliente.

Adeguate procedure garantiscono l'esecuzione dei controlli sui dati variati, la sincronia degli archivi e l'aggiornamento in linea.

? La gestione dell'archivio utenze

Per gestione dell'archivio utenze si intendono tutte le operazioni di apertura, modifica e chiusura del contratto di trasporto e/o vendita. L'assunzione delle informazioni dagli utenti dipende dalla scelta del Gestore: di mantenere la relazione diretta tra i suoi uffici e l'utenza oppure di attivare un call-center gestito dalla stessa Noumera srl.

Nel primo caso (soluzione che riteniamo preferibile) le variazioni a servizi esistenti vengono registrate dagli addetti del Cliente sull'*immagine* dell'archivio a disposizione on line. Tali registrazioni hanno il valore di "richieste di variazione" della base dati e sono successivamente riportate nell'archivio principale e rese operative.

La ragione di questa scelta risiede nel fatto che le operazioni di modifica contrattuale comportano sempre il coinvolgimento del gruppo di misura o di altri elementi particolarmente delicati, per cui Noumera ritiene opportuno inserire a sua cura le variazioni comunicate dagli uffici del Cliente. Possono così essere effettuati, ad esempio, i controlli di univocità del gruppo di misura, di esistenza della fornitura o di congruità del rilievo di soggio.

Le comunicazioni di variazione, in particolare per i nuovi contratti, possono essere inviate a Noumera via fax utilizzando modulistica predisposta per le varie tipologie contrattuali o mediante moduli su foglio elettronico trasmessi via e-mail o in rete.

## ? La lettura dei misuratori

Di norma la lettura viene eseguita dagli addetti del Cliente ogni sei mesi e, per particolari utenze, ogni mese.

Gli operatori incaricati dal Cliente vengono dotati da Noumera di computer palmari per la rilevazione dei dati, forniti del software opportuno (NouMeter) e programmati con il giro di lettura da eseguire.

Il programma per le letture propone la visualizzazione del misuratore da leggere, ma consente anche la ricerca del misuratore disubicato e la registrazione di quelli eventualmente mancanti.

I dati delle letture vengono "scaricati" giornalmente su un computer del Cliente ed inviati a Noumera via e-mail; in questo modo viene tenuto sotto controllo lo stato d'avanzamento delle letture e si eseguono copie di sicurezza dei rilievi fatti. Noumera procede al controllo di congruità delle letture e al loro inserimento in archivio per essere successivamente utilizzate dal processo di fatturazione.

All'occorrenza Noumera può assumersi l'incarico di eseguire le letture con proprio personale, avendo all'interno risorse con esperienze trentennali nell'organizzazione di tale attività.

In questo caso gli addetti vengono dotati di divisa e cartellino identificativo e se la lettura fallisce per impossibilità ad accedere al misuratore, l'addetto lascia in cassetta postale dell'utente la cartolina di autolettura. Le esperienze concrete già condotte in questo campo hanno portato all'affinamento delle procedure consentendo il raggiungimento di alti livelli di efficienza (oltre il 90% delle letture programmate portate a compimento).

## ? Il processo di fatturazione

Per la quasi totalità delle utenze due fatturazioni con consumi stimati si alternano ad una fatturazione di congruaggio con consumi rilevati.

Le fasi del processo di fatturazione sono state ideate in modo consentire controlli di qualità *nel corso del processo* per correggere eventuali anomalie immediatamente. Tale metodo consente di ottimizzare i tempi della procedura, di razionalizzare i controlli e di ottenere un output tecnicamente senza scarti.

Il calcolo della stima dei consumi viene eseguito utilizzando il metodo della regressione lineare, applicato ad intervalli di tempo, uno principale ed altri due subordinati, definiti di volta in volta dall'operatore del processo di fatturazione, al fine di ottenere la migliore stima in funzione delle abitudini di consumo dell'utenza e della presenza di dati certi di consumo (letture).

I report di controllo generati in questa fase della procedura evidenziano i casi di stima anomala o di stima impossibile (ad esempio per mancanza di almeno due letture effettive precedenti).

L'operatore può pertanto provvedere alla correzione dei dati anomali *prima* di procedere ulteriormente.

Il diagramma di flusso che segue riporta le principali fasi della procedura. Dal suo esame si può notare che gli elementi della fatturazione vengono calcolati in una fase definita di "*prefatturazione*", che consente la verifica delle bollette in corso di generazione sotto il profilo delle anomalie eventuali di consumo e di importo totale.

Quando tutto il blocco di servizi fatturati è ritenuto completo e formalmente privo di errori, viene lanciata la fase di fatturazione, che

termina con la generazione del report di stampa delle bollette, dei flussi da trasmettere alle banche per le utenze domiciliate e della reportistica varia. Tale reportistica intende soddisfare le esigenze contabili, fiscali, statistiche e di controllo dell'attività da parte del Cliente e di eventuali altri soggetti istituzionali.

Le note di accredito, le rifatturazioni e le fatturazioni di periodi pregressi vengono trattate similmente ma in gruppi separati.

## ? La stampa delle bollette - dati variabili

La stampa delle bollette viene effettuata, per quanto riguarda la parte dei dati fissi, in policromia mentre la parte dei dati variabili, per consentire una maggiore leggibilità, viene stampata in bianco e nero. Il sistema consente una grande flessibilità sia in termini di dimensioni (si può arrivare fino al foglio piano di formato A3) che in termini di grammatura di carta (in una stessa sessione di stampa si possono prevedere fino a 4 tipi diversi di grammatura da 70 a 140 gr. che vengono automaticamente scelti dai cassette di input della stampante a seconda delle esigenze del Cliente).

Le stampanti di cui disponiamo sono di tipo industriale prodotte dalla O.C.E., in grado di evadere grandi quantitativi di stampa. La potenzialità di stampa bollette (con il bollettino postale ed eventuali inserti ulteriori) e di imbustamento automatizzato può raggiungere le 10.000 copie al giorno, con riserva del 100%.

Il sistema di imbustamento automatizzato, tramite la stampa su ogni foglio di codici OMR, controlla la sequenza dei fogli e la completezza del numero di fogli per busta. E' possibile inserire nella busta anche depliant prestampati di più tipi, differenziando l'inserimento in una stessa sessione a seconda delle caratteristiche del destinatario.

La stampa è personalizzata con il logo e, eventualmente, con i colori del gestore; le bollette vengono consegnate per la spedizione a mezzo posta direttamente al CPO di Trieste delle Poste Italiane o, in alternativa, consegnate al Cliente, presso la sua sede, da un incaricato di Noumera srl.

Salvo diversa disposizione del Cliente, la bolletta viene stampata su un foglio A4 fronte e retro ed il bollettino postale su foglio separato, in modo da garantire la massima leggibilità, opportuni spazi da dedicare alla comunicazione fissa e variabile all'utenza e, possibilmente, non superare i limiti di peso per busta stabiliti dalle tariffe di Poste Italiane.

? I rapporti periodici

I rapporti sull'attività di fatturazione svolta (*reports*) sono di regola mensili e sono destinati al Cliente (tipicamente per le registrazioni in contabilità e per i versamenti fiscali) o ad altri soggetti istituzionali.

Per questi ultimi Noumera provvede alla compilazione dei moduli di dichiarazione periodica, all'invio all'Ente destinatario e, nel ruolo di referente amministrativo, alla tenuta delle comunicazioni con il medesimo per integrazioni, novità e chiarimenti.

I reports destinati agli uffici del Cliente sono messi a disposizione sulla sua pagina web o, in subordine, sull'area riservata del sito di Noumera.

? L'incasso delle bollette

Per il pagamento delle bollette da parte degli utenti sono previste le forme del bollettino postale prestampato, prodotto in base al prototipo autorizzato da Poste Italiane, e della domiciliazione bancaria.

Noumera srl ritiene che gli strumenti disponibili con "BancoPosta Imprese On Line" siano perfettamente adatti allo scopo di contabilizzare i pagamenti effettuati presso gli sportelli postali. Pertanto, subordinatamente all'accesso da parte del Cliente al predetto sistema, Noumera srl è autorizzata ad accedere al servizio limitatamente al prelievo dei file degli incassi e dei bollettini non prestampati, che vengono successivamente registrati nell'archivio utenti.

Gli incassi effettuati da sportelli bancari o da sportelli del Cliente vengono registrati dai suoi addetti mediante l'interfaccia dell'archivio On line come operazione di back-office oppure direttamente nel corso dell'operazione d'incasso.

I pagamenti/rimborsi di piccoli importi a credito dell'utente sono effettuati con la bolletta successiva, i rimborsi eccedenti una determinata soglia sono effettuati dal Cliente stesso sulla base di uno specifico report. I flussi con le banche sono eseguiti sulla base dello standard interbancario o sulla base di un rapporto RID Utenze definito tra il Cliente e una banca capofila.

Il report insoluti viene redatto a 30 giorni dalla scadenza del termine di pagamento.

? Il sollecito dei pagamenti scaduti

Il processo di sollecito nei confronti di utenti morosi si fonda sulla tempestività della reazione al mancato pagamento. E' quindi prevista una lettera di sollecito sulla base del mancato riscontro di pagamento, da inviare a 30 giorni dalla scadenza del debito e di una raccomandata di messa in mora formale dopo ulteriori 21 giorni, nella quale viene indicato il termine dopo il quale, in costanza di mora, la fornitura può essere sospesa e, successivamente può essere risolto il contratto.

La procedura tiene conto delle norme in materia emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

A prescindere dalla successiva effettiva levata del misuratore o dall'intervento di limitazione della portata ai minimi inderogabili, la messa in mora e la successiva risoluzione contrattuale evitano l'accumulo di ulteriori bollette insolute ed il relativo costo di produzione e di gestione.