

Consumatori: il futuro delle conciliazioni paritetiche, della mediazione e dei reclami

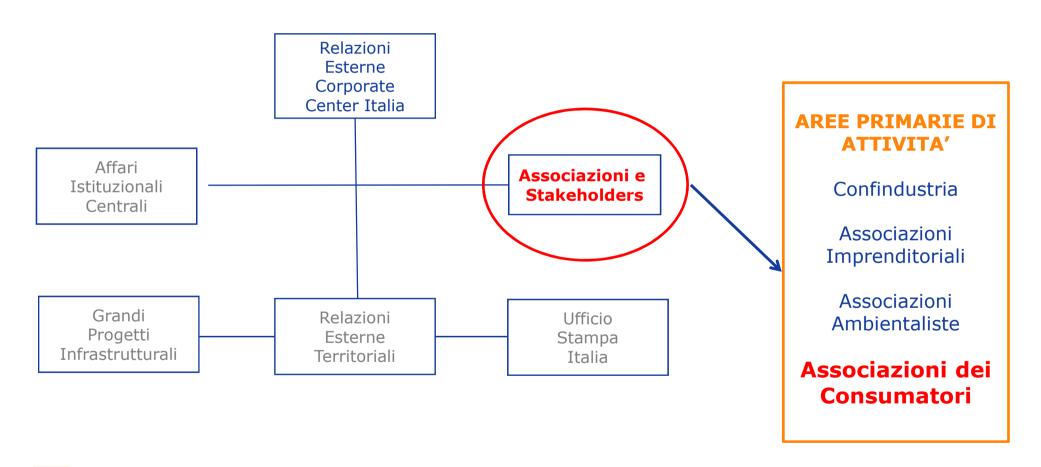
Consumers' Forum - Roma, 12 aprile 2013

Federico Colosi

Responsabile Associazioni e Stakeholders, Relazioni Esterne, Enel Spa

Il commitment Enel verso i consumatori

L'unità Associazioni e Stakeholders – Relazioni Esterne Corporate Italia



Il consumatore è un grande valore per il Gruppo Enel



Il commitment Enel verso i consumatori

I principi dello Stakeholders' Engagement

STAKEHOLDERS

Insieme di soggetti e gruppi chiaramente identificabili che vengono a qualificarsi come interlocutori portatori di interesse nei confronti di un'organizzazione, che possono influenzare o essere influenzati dall'attività della stessa in termini di processi, politiche e prodotti

STAKEHOLDERS' ENGAGEMENT

Attività strategica di coinvolgimento sistematico degli Stakeholders. Un engagement efficace consente l'acquisizione e il consolidamento di una leadership in un ambiente socio-economico complesso e mutevole, perseguendo un orientamento allo sviluppo sostenibile

PRINCIPI ENGAGEMENT

INCLUSIVITA'

Favorire il coinvolgimento sistemico degli Stakeholders sui temi di loro interesse

MATERIALITA'

Determinare la rilevanza e la significatività di un tema per gli interlocutori di riferimento

RISPONDENZA

Valutare il grado di presidio percepito dagli Stakeholders rispetto all'azione messa in campo dall'Azienda



Il commitment Enel verso i consumatori

Il modello di prossimità e l'importanza del territorio

Modello relazionale di coordinamento centrale ed articolazione territoriale

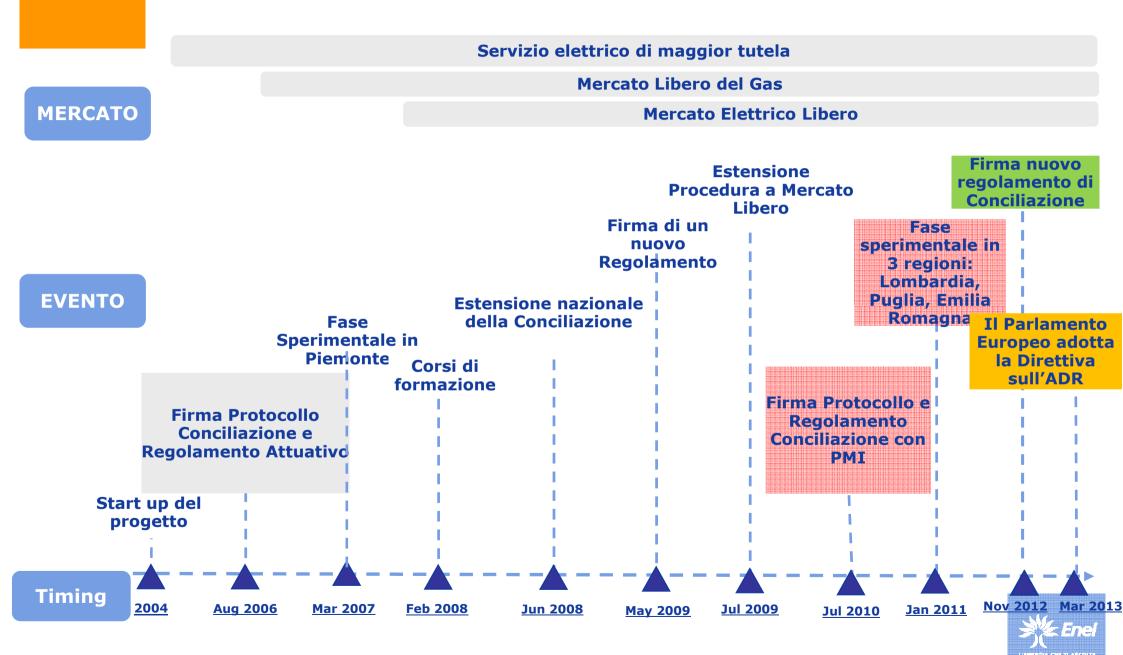
Rapporto stabile anche con realtà meno organicamente strutturate, ma analogamente portatrici di interessi di rilievo

Percezione dei segnali deboli

Le Associazioni dei Consumatori sono un partner al servizio della qualità



Timeline



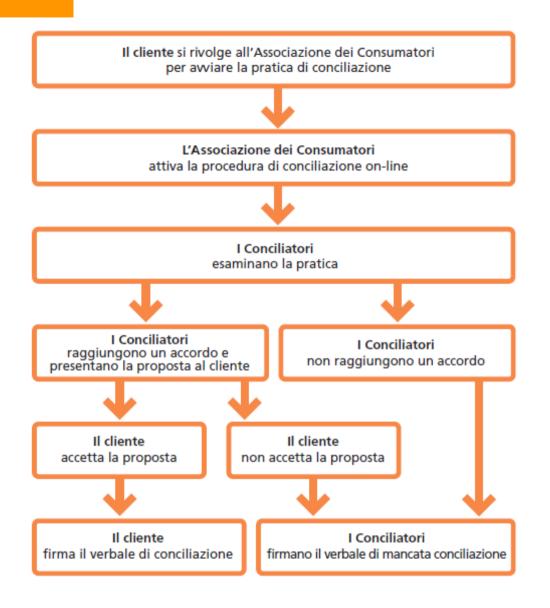
La procedura di Conciliazione Paritetica in Enel I van taggi

- Incontra le esigenze e la soddisfazione dei clienti, che non si sentono più considerati soltanto utenti
- Disincentiva il ricorso al giudizio
- Rafforza i rapporti con le Associazioni dei Consumatori
- Concorre al consolidamento dell'Azienda sul mercato
- Costa poco
- È una buona pubblicità verso i potenziali clienti
- Contribuisce a preservare la reputazione delle Aziende a fronte di possibili criticità





Le fasi del processo



Enel è stata la prima Utility
italiana a dotarsi di una
procedura di Conciliaizone
Paritetica Online per tutte le
utenze domestiche e business
in collaborazione con le
Associazioni dei Consumatori
e la rappresentanza delle PMI

Una Procedura a cui possono accedere circa 31,2 milioni di clienti



I risultati

(*) dati aggiornati a marzo 2013

4375 domande pervenute

Circa 3.700 (*)
casi conclusi

Anno	Procedure
2008	98
2009	422
2010	936
2011	1439
2012	1157

Mercato	Procedure
Mercato tutelato	1016
Mercato Libero	1612
Gas	1080

Durata media di una procedura: 45 giorni

18 Procedure con le PMI per i clienti business



Il nuovo Regolamento



Enel e le maggiori Associazioni dei consumatori del CNCU, il **26 novembre 2012**, hanno sottoscritto il **nuovo Regolamento di Conciliazione Paritetica Online**, rendendo la procedura sempre più snella ed efficace per far fronte alle esigenze dei clienti finali



Il nuovo Regolamento – Cosa cambia

Ampliamento delle fattispecie oggetto di conciliazione

La procedura di conciliazione ha ad oggetto **tutte le potenziali controversie** oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas

Estensione delle tempistiche procedurali

Ampliamento e definizione più puntuale dei termini procedurali nell'ottica di una maggior coerenza con i tempi per l'evasione di reclami e di istanze di rettifica di fatturazione fissati dalla regolazione

Sanatoria documentale della domanda

Possibilità per l'Associazione di **sanare** – anche successivamente alla presentazione della domanda di conciliazione - **eventuali carenze documentali**

Il Master per la conclusione della conciliazione

Facoltà per i conciliatori, per casi particolarmente complessi, di chiedere al rispettivo Master di **promuovere i contatti necessari** per agevolare la Commissione di Conciliazione nella conclusione della procedura di conciliazione on line

Forme di ristoro ai clienti

Erogazione di una **somma in favore del cliente** nei casi in cui il medesimo, per errore del fornitore, abbia **ingiustificatamente subito la sospensione della fornitura**



Enel per i Consumatori

Le iniziative recenti - Il Sales Code di Enel Energia



Impegno

Un codice di autoregolamentazione come impegno ulteriore a tutela del Cliente

Rispetto

Un'unità super partes rispetto al Business che assicura il **rispetto** del Codice nei rapporti con il Cliente

Miglioramento

Ridurre il rischio di comportamenti scorretti ed incentivare le best practice

Un impegno per contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti



Enel per i Consumatori

Le inziative recenti - Il Road Show nazionale con le AACC

Febbraio 2013 - Giugno 2013 14 Incontri

































CODACONS





















Conclusioni



Our energy will always be powered by your dreams Let's embrace change, the future will follow

