

MANUALE PER IL CONSUMATORE

Sorgenia SpA
Casella Postale 14287
20152 Milano

Servizio Assistenza Clienti:
800 294 333
Maggiori informazioni su Sorgenia
e la sua offerta sul sito www.sorgenia.it



1.	Sorgenia e il Consumatore	PAG. 1
2.	Chi siamo	PAG. 2
3.	I nostri principi	PAG. 2
4.	I nostri impegni	PAG. 4
5.	Il processo di Sorgenia: dal primo contatto al <i>Caring</i>	PAG. 4
	5.1 I processi a supporto del <i>Customer Life Cycle</i>	PAG. 4
	5.2 La generazione dell'offerta commerciale	PAG. 6
	5.3 La Vendita	PAG. 7
	5.3.1 Il <i>Recruitment</i> della forza vendita	
	5.3.2 Formazione e Monitoraggio	
	5.3.3 Il processo di Vendita tramite agenzie dislocate sul territorio	
	5.3.4 Il processo di Vendita tramite televenditori	
	5.4 La Fatturazione	PAG. 17
	5.4.1 Fatturazione e Autolettura	
	5.4.2 Trasparenza dei dati in fattura	
	5.5 Il <i>Caring</i>	PAG. 19
	5.5.1 Gestione delle richieste di informazioni e di servizio	
	5.5.2 <i>Self Caring</i>	
	5.5.3 Gestione dei reclami e Conciliazioni Paritetiche	
	5.5.4 Analisi dei fabbisogni e Soddisfazione del Cliente	
6.	Il Contratto: il valore aggiunto di Sorgenia	PAG. 23
7.	Dalla parte del Consumatore	PAG. 25
8.	La cura del Consumatore attraverso l'attenzione per l'ambiente e l'efficienza	PAG. 29



1 Sorgenia e il Consumatore

Il *Manuale per il Consumatore* si propone di rappresentare uno strumento di dialogo fra Sorgenia e il Consumatore in materia di qualità del servizio, in particolare in fase di vendita, e si pone altresì come obiettivo di illustrare le azioni poste in essere da Sorgenia SpA volte al miglioramento degli standard minimi previsti dalla normativa di settore, con particolare attenzione e sensibilità verso la tutela specifica del Cliente che, secondo la normativa vigente, può essere definito "Consumatore".

Obiettivo di Sorgenia è il continuo miglioramento degli standard di qualità offerti alla propria Clientela al fine aumentarne la soddisfazione, di semplificare i processi di interazione, di potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il Cliente in generale e con il Consumatore in particolare, lavorando costantemente all'analisi delle interazioni, ai processi ed ai sistemi informativi.

Al *Manuale per il Consumatore* si affiancano ulteriori strumenti finalizzati ad offrire la massima informativa e trasparenza al Consumatore sul rapporto commerciale, strumenti spesso condivisi con le Associazioni dei Consumatori. A titolo di esempio le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela e che, per quanto riguarda specificatamente il Consumatore, sono state altresì oggetto della cosiddetta "Analisi Civica" del Contratto (v. infra) ad opera dell'Associazione dei Consumatori Cittadinanzattiva.

Il nostro *call center* è inoltre a disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (festività escluse) al numero 800 294 333 per fornire ogni necessaria informazione in merito al *Manuale per il Consumatore* e agli altri aspetti del rapporto tra Sorgenia e la Clientela.



Chi siamo

Il Gruppo Sorgenia è presente in Italia e all'estero nel mercato delle *utilities* (i.e. energia elettrica e gas naturale), e in particolare nella produzione, importazione e vendita ai Clienti finali del mercato libero italiano, con particolare attenzione e sensibilità verso le fonti rinnovabili, le tecnologie di generazione ad alta efficienza e compatibilità ambientale e le soluzioni per il risparmio energetico.

Sorgenia non opera invece nelle fasi "intermedie" della filiera energetica, e cioè quelle del Trasporto, della Distribuzione e del Bilanciamento. Rispetto ai propri Clienti, l'intento è mantenere e rafforzare il ruolo acquisito di fornitore energetico innovativo, integrando sempre di più la fornitura di elettricità e di gas naturale con la proposta di servizi per un uso efficiente dell'energia.

Oltre a rafforzare e migliorare l'attuale rete di vendita e il sistema di offerta, entrambi articolati in funzione del tipo di Cliente cui l'azienda intende rivolgersi, vengono investiti notevole tempo e risorse nella **ricerca e nello sviluppo di**

strumenti e soluzioni che aiutino i Clienti a ridurre i consumi e ad eliminare gli sprechi, facendo di questi valori una leva importante della nostra strategia di vendita. Sorgenia è presente in Italia con sedi a Milano e Roma.

I nostri principi

Sorgenia, al fine di fornire costantemente un servizio di elevata qualità, si adopera affinché le diverse attività svolte siano ispirate ai principi di trasparenza, correttezza, efficienza, vicinanza.

Trasparenza: sono adottate clausole contrattuali chiare rendendole facilmente accessibili, facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse attraverso canali di pronta fruizione.

Correttezza: le condizioni dei contratti di somministrazione sono formulate nel pieno rispetto di tale principio - anche

migliorando, a favore del Cliente, talune prescrizioni previste dalla normativa di settore - oltre ad essere di facile ed immediata comprensione prescindendo, per quanto possibile, da tecnicismi.

A titolo esemplificativo, per i Clienti che vogliono esercitare il c.d. "diritto di ripensamento" previsto dal decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50 (e cioè il diritto di recedere dal Contratto entro 10 giorni dalla stipula del medesimo fuori dai locali commerciali dell'imprenditore), viene estesa la possibilità di esercitare tale diritto anche mediante l'invio di un semplice fax, e non necessariamente tramite raccomandata A/R (come invece richiesto dalla normativa applicabile).

Efficienza: il *call center* svolge il servizio di assistenza ai Clienti in modo qualificato e sollecito. Attraverso un'apposita funzione aziendale, c.d. "CM" (*Customer Management*), Sorgenia verifica costantemente l'operato del proprio *call center* sia dal punto di vista prettamente tecnico sia vigilando sulle modalità con cui gli operatori si rapportano con il Cliente. Sempre nell'ottica di crescente miglioramento, viene costantemente verificata la qualità del servizio reso e la relativa percezione da parte dei Clienti.

A tale fine Sorgenia commissiona periodiche indagini a

società esterne a ciò preposte. Viene altresì quotidianamente raccolta in maniera automatica la soddisfazione dei Clienti immediatamente a valle di un'interazione con un operatore di *call center*. Su base mensile oltre il 20% circa dei Clienti lascia il proprio giudizio, con un punteggio medio di 4,3 su una scala da 1 a 5 (dove 1 è il minimo e 5 rappresenta il massimo).

Tale impegno e l'evidente miglioramento sono attestati dalla graduatoria redatta dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) in cui sono monitorati i livelli di qualità dei c.d. "numeri verdi" delle società di vendita: secondo tale graduatoria Sorgenia ha infatti incrementato del 20% il proprio punteggio in un solo anno.

Vicinanza: il personale preposto ad interfacciarsi con i Consumatori - anche se esterno all'azienda -, a qualsiasi livello e per qualsiasi evenienza, è particolarmente attento ad ogni esigenza della Clientela e fornisce assistenza con educazione e gentilezza.

Per rafforzare ulteriormente la consapevolezza dei valori e dei diritti dei Consumatori da parte degli operatori di *front office*, è in previsione un'apposita sessione formativa, organizzata in collaborazione con un'Associazione di Consumatori.

4 I nostri impegni

Per far sì che i principi di cui sopra possano venire compiutamente apprezzati dalla propria Clientela, Sorgenia si impegna a far in modo che tali valori siano condivisi anche dalla propria forza vendita che, seppur composta da collaboratori esterni, deve necessariamente essere espressione dei medesimi valori.

In tale ottica si ritiene necessario formare adeguatamente detta forza vendita affinché la stessa sia edotta circa i diritti spettanti ai Clienti (e ai Consumatori in particolare) e i possibili rischi e implicazioni di eventuali pratiche commerciali non corrette.

Pur assicurando una forte sensibilità e massimizzando i propri sforzi volti alla prevenzione di eventuali ipotesi di comportamenti non pienamente corretti da parte della propria forza vendita, l'impegno di Sorgenia è orientato altresì alla repressione di fenomeni che possano integrare fattispecie di illecito. A tale proposito, Sorgenia vigila infatti sull'operato dei propri collaboratori esterni e, in caso di violazione, applica gli

strumenti contrattuali a propria disposizione (e.g. pagamento di penali da parte dei soggetti responsabili).

Inoltre Sorgenia ha provveduto a redigere un nuovo standard di Contratto di agenzia che tiene in particolare considerazione le esigenze di ulteriore protezione del Consumatore, oltre che i principi sopra enumerati.

Il processo di Sorgenia: dal primo contatto al Caring

5.1 I PROCESSI A SUPPORTO DEL CUSTOMER LIFE CYCLE

Con la totale liberalizzazione del mercato elettrico e del gas naturale, Sorgenia ha visto crescere il proprio portafoglio Clienti ma non ha mai perso di vista la qualità del servizio reso, prestando particolare attenzione e cura a quel segmento di Clientela che utilizza il bene "energia" e/o "gas naturale" a fini non professionali, e che pertanto risulta maggiormente meritevole di tutela: i Consumatori.

La gestione della relazione con il Cliente, e con il Consumatore

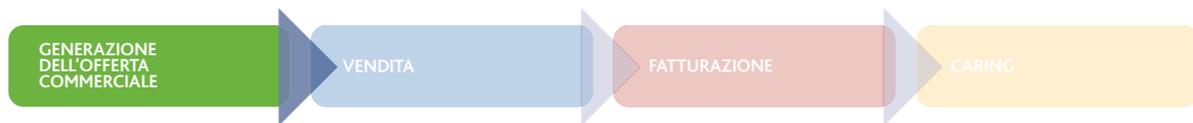
in particolare, è al centro di un quotidiano e impegnativo lavoro da parte di Sorgenia, mirato a garantire una *customer experience* di piena soddisfazione per il Consumatore.

A tal fine Sorgenia si è dotata di un'organizzazione interna in grado di unificare le funzioni e le aree operative aziendali protagoniste nei diversi ambiti della gestione della relazione

diretta con la Clientela, con l'obiettivo di assicurare al Consumatore la dovuta centralità, ottimizzando, in un'ottica di miglioramento continuo, tutti i processi che hanno maggiormente impatto sulle fasi di vita del Cliente, a partire dall'acquisizione e dalla successiva attivazione, fino alla sua gestione operativa.

I processi a supporto del Cliente





5.2 LA GENERAZIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE

• Sviluppo di nuove offerte: Prodotti e Servizi

Sorgenia svolge, tramite periodiche ricerche di mercato ed il quotidiano ascolto della voce del proprio Cliente, un monitoraggio costante dell'evoluzione dei "bisogni" della Clientela al fine di formulare offerte di prodotti e servizi competitivi ed innovativi. L'azienda rivolge particolare attenzione, seguendo i principi di correttezza e trasparenza, a presentare alla Clientela le proprie condizioni commerciali nel modo più semplice e immediato possibile, fornendo ai Clienti strumenti immediati per la verifica della validità dell'offerta. Con l'obiettivo di rendere sempre più comprensibili le proprie proposte commerciali ai propri Clienti, con particolare riferimento ai Consumatori, già dal 2009 Sorgenia ha attivato un tavolo di lavoro con l'Associazione dei Consumatori Cittadinanzattiva, effettuando un'Analisi Civica conclusasi con l'elaborazione della nuova documentazione contrattuale per la sottoscrizione di una fornitura elettrica destinata al mercato domestico, resa disponibile alla forza vendita a

partire dal mese di giugno 2010. Il lavoro svolto ha infatti portato alla validazione, da parte dell'Associazione, della struttura, dei contenuti e della grafica del materiale contrattuale presentati ai Clienti. Oggi, la documentazione contrattuale di Sorgenia contiene quindi elementi aggiuntivi rispetto a quelli obbligatori previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e mette a disposizione dei Clienti domestici informazioni più chiare e complete sul rapporto con il fornitore, oltre che sugli aspetti tecnici, legali ed economici connessi all'offerta proposta.

Per la trattazione di alcuni dei numerosi interventi effettuati che generano un significativo valore aggiunto per il Consumatore rimandiamo *infra* (punto 6. *Il Contratto: il valore aggiunto di Sorgenia*).

• Definizione delle Condizioni contrattuali

Le Condizioni Generali di Contratto allegate alle nostre proposte commerciali perseguono gli stessi obiettivi di trasparenza e correttezza utilizzati per la redazione degli

Allegati Economici. Le clausole ivi riportate sono il risultato di un confronto costante con Cittadinanzattiva che ha portato all'esclusione di talune clausole vessatorie di comune impiego nella contrattualistica di settore.

Inoltre, per garantire una maggiore leggibilità di tali condizioni, Sorgenia ha scelto di utilizzare un carattere

maggiorato del 40% per la redazione delle stesse, benché ciò abbia comportato maggiori costi di produzione e maggiori complessità di gestione. Coerentemente con l'attenzione di Sorgenia per l'ambiente le Condizioni Generali sono stampate su carta naturale riciclata (certificazione FSC - *Forest Stewardship Council* riciclato 100%).



5.3 LA VENDITA

L'attività di vendita verso i Consumatori viene affidata ad una rete esterna di venditori:

- (i) agenzie dislocate sul territorio
- (ii) televenditori (*teleseller*) che effettuano proposte al telefono.

5.3.1 Il Recruitment della forza vendita

Al fine di assicurare un presidio sul territorio, Sorgenia, attraverso i propri Area Manager e ai responsabili delle singole agenzie, assicura una presenza costante, affiancando la forza

vendita a livello motivazionale, commerciale, tecnico e di qualità delle vendite. Le agenzie selezionano in modo rigoroso il proprio personale e pongono particolare attenzione e cura alla relativa formazione. I colloqui hanno cadenza giornaliera e sono volti alla selezione di agenti seri e motivati, in linea con i valori di Sorgenia.

L'individuazione degli agenti in una determinata zona territoriale (Nord-Ovest, Nord-Est, Centro-Sud oppure tutto il territorio nazionale) viene effettuata utilizzando i seguenti



strumenti: candidature spontanee o in conseguenza ad uno specifico annuncio, acquisto di spazi dedicati su siti web specializzati nella ricerca di venditori (c.d. "portali di settore"), inserzioni e/o annunci su testate giornalistiche a tiratura nazionale o locale.

I candidati ritenuti interessanti sono contattati per un incontro preliminare al fine di verificarne attitudini (spirito imprenditoriale, motivazione, obiettivi), capacità (di relazione, organizzativa), possesso dei requisiti di onorabilità e professionalità.

Al fine di garantire la qualità della nostra forza vendita il processo di selezione si articola in diversi colloqui tecnici tra cui quello con il Direttore di Area di riferimento.

5.3.2 Formazione e Monitoraggio

• Agenzie dislocate sul territorio

La formazione della forza vendita avviene sia nella fase iniziale della collaborazione con Sorgenia, sia in modo continuativo durante lo svolgimento delle attività quotidiane. Il nuovo agente di Sorgenia partecipa a corsi specifici di formazione che hanno ad oggetto il settore elettrico e del gas, il mercato energetico italiano, la storia di Sorgenia e la sua offerta commerciale, il Codice di Condotta Commerciale, la normativa dell'AEEG e il Codice del Consumo.

A questa formazione di base segue un affiancamento costante degli agenti più giovani da parte degli agenti *senior* al fine di apprendere appieno nella concretezza del quotidiano, le migliori tecniche commerciali e i comportamenti corretti da tenere dall'approccio con il Cliente fino alla vendita vera e propria. La durata del periodo di affiancamento è variabile e legata alle capacità di apprendimento e autonomia del nuovo agente al fine di renderlo indipendente, in tutto e per tutto, nel relazionarsi con il Cliente. Infine, anche una volta terminato il periodo di prova iniziale obbligatorio di affiancamento, possono ripetersi, a campione, dei momenti in cui l'agente *senior* accompagna quello più giovane nella sua attività di vendita quotidiana per valutare, anche a distanza di tempo, il suo percorso evolutivo.

Il contatto con il Cliente è per Sorgenia un momento cruciale e per tale ragione è prestata, anche in questa fase, particolare attenzione alle regole cardine dell'approccio alla vendita: gentilezza e cortesia, trasparenza, chiarezza, professionalità e competenza.

Gli agenti sono invitati a seguire le norme previste dal Codice di Condotta Commerciale che regola l'attività di vendita

verso i Clienti finali, imponendo regole fondamentali quali, a titolo di esempio, quella di esibire sempre il proprio tesserino identificativo, di spiegare in maniera chiara ed esaustiva la proposta commerciale di Sorgenia senza fornire informazioni distorte o ingannevoli o comunque solo parzialmente complete.

Alla fine di ogni giornata lavorativa gli agenti sono assistiti nella risoluzione delle problematiche più controverse dai propri responsabili.

Gli agenti, durante la collaborazione con Sorgenia, sono inoltre valutati sulle loro *performance*, incentivati tramite gare e penalizzati in caso di criticità. Il sistema di controllo di Sorgenia introduce, infatti, non solo incentivi e azioni premianti dei comportamenti meritevoli, ma anche interventi sanzionatori in relazione al numero e alla gravità dei contratti non validi proposti dal singolo agente.

• Televenditori

Per quanto concerne la vendita tramite *teleselling* valgono in gran parte le stesse policy e prassi già citate in relazione alle agenzie territoriali. Il Codice di Condotta Commerciale e la normativa - di volta in volta applicabile - dettata dalle

autorità competenti (e.g. AEEG e Garante della Privacy) sono i capisaldi della formazione degli operatori telefonici che lavorano per conto di Sorgenia. Questi ultimi sono vincolati al rispetto di uno *script* definito e dal quale non possono discostarsi e sono costantemente aggiornati sull'offerta commerciale di Sorgenia e su tutta la normativa del settore di riferimento.

La presenza di *team leader* ha la funzione sia di motivare gli operatori nello svolgimento delle proprie attività, sia di vigilare che le telefonate siano effettuate nel totale rispetto della normativa e della privacy dei potenziali Clienti.

Si presta infine una marcata attenzione nella fase volta all'acquisizione, presso le più importanti ed affidabili società a livello nazionale, di anagrafiche telefoniche da contattare, siano esse provenienti da liste di utenti che hanno esplicitamente prestato il consenso al trattamento dei dati personali, che liste provenienti dagli elenchi telefonici - (il c.d. "DBU unico") - incrociate con il Registro delle Opposizioni per individuare - al fine di non contattarli - quegli utenti che hanno esplicitamente negato il loro consenso ad essere oggetto di attività di attività dei *telemarketing*.



5.3.3 Il processo di Vendita tramite agenzie dislocate sul territorio

Il processo di vendita di Sorgenia tramite agenzie sul territorio si articola su più fasi consecutive: alcune di esse - in particolare quelle più critiche ai fini dell'assicurazione di un adeguato livello di qualità sull'intero processo - includono momenti di controllo e verifica automatizzati o manuali (⚠), il cui scopo finale è quello di garantire la massima tutela e la piena soddisfazione dei nostri Clienti.

• Presentazione dell'offerta e Sottoscrizione del Contratto

L'agente sottopone al Cliente, nel corso dell'incontro, l'offerta commerciale di Sorgenia, corredandola con la documentazione che la esplica, precedentemente illustrata agli agenti in sessioni di formazione dedicate nonché

nell'ambito delle iniziative di formazione standard.

Qualora il Cliente decida di sottoscrivere il Contratto, egli compilerà il modulo di adesione, nonché il modulo di recesso dal precedente fornitore (recesso che verrà comunicato a cura di Sorgenia), nel caso in cui il Cliente provenga dal libero mercato.

Tali moduli vengono quindi compilati e firmati. Una copia è trattenuta dal Cliente unitamente alle Condizioni Generali nonché gli Allegati economici descritti nel paragrafo 5.2.

• Caricamento e Verifica del Contratto

Una volta stipulato il Contratto, l'agente consegna alla propria agenzia di riferimento l'intera documentazione sottoscritta in originale dal Cliente.

Gli Area Manager monitorano l'attività di *back office*

affiancando le segreterie delle diverse agenzie nelle fasi di controllo dei dati relativi ai contratti stipulati e inseriti nei sistemi informativi di Sorgenia, nonché nell'invio dell'originale del documento presso gli uffici di Sorgenia preposti alla loro protocollazione.

I sistemi per il caricamento dei nuovi contratti sono stati configurati da Sorgenia in modo da rendere obbligatorio, ai fini della validità dell'operazione stessa, l'inserimento della quasi totalità dei dati del Cliente riportati nel documento contrattuale firmato. Ciò consente a Sorgenia di svolgere puntuali ed efficaci azioni di controllo preventivo circa la completezza e validità di ciascun Contratto stipulato. Oltre al controllo di completezza, sono effettuate ulteriori verifiche formali e sostanziali su alcuni dati sensibili relativi al Cliente sottoscrittore, come ad esempio controlli di coerenza sul codice fiscale e sulle coordinate bancarie eventualmente fornite per l'addebito permanente in conto corrente (c.d. "RID").

• Controllo Qualità

A estrema tutela del Cliente, in particolare del Consumatore o del piccolo imprenditore, la Società ha introdotto un importante strumento di verifica, per

minimizzare il rischio di attivazioni non desiderate: il Call Center Qualità.

Il Call Center Qualità è un *call center* dedicato e completamente separato dalle organizzazioni di vendita, che verifica quotidianamente e direttamente l'effettiva intenzione dei sottoscrittori di attivare una fornitura energetica con Sorgenia per la totalità dei Clienti che hanno sottoscritto un Contratto.

Tale Call Center Qualità, oltre a tutelare il Consumatore, fornisce anche un importante feedback al personale Sorgenia deputato al presidio dell'attività svolta dalla forza vendita sul territorio, circa in particolare la bontà e la correttezza del lavoro effettuato dagli agenti, rendendo possibili quegli interventi sanzionatori o, all'opposto, incentivanti che consentono di instaurare un circolo virtuoso di continuo miglioramento della qualità di vendita.

Il Call Center Qualità effettua infatti costanti verifiche su:

- Qualifica del venditore;
- Chiarezza, completezza e trasparenza delle condizioni proposte;
- Effettiva consapevolezza e volontà di sottoscrizione del Contratto.

• **Recepimento della documentazione sottoscritta dal Cliente**

Il documento contrattuale originale e sottoscritto, una volta pervenuto in Sorgenia, è protocollato, verificato nella sua completezza e archiviato digitalmente e fisicamente.

In caso di mancata ricezione della documentazione originale sottoscritta dal Cliente, Sorgenia non procede oltre nel processo di attivazione della fornitura del Cliente interessato, fin tanto che tale documentazione non venga ricevuta, verificata e registrata.

• **Invio della "Lettera di Pre-benvenuto" ed Esercizio del diritto di ripensamento**

Al ricevimento del documento contrattuale siglato è inviata al Cliente una Lettera di Pre-benvenuto, che fornisce al Cliente maggiori informazioni di dettaglio sul proprio punto di riconsegna che è oggetto del Contratto di somministrazione stipulato con Sorgenia e che l'azienda si appresta ad attivare.

Tale informativa verso il Cliente contribuisce alla verifica dell'effettiva volontà del Consumatore di aderire al Contratto stipulato con Sorgenia, minimizzando il rischio di attivazioni non desiderate.

Poi, come prevede la normativa, trattandosi di Contratto stipulato fuori dai locali commerciali di Sorgenia o a distanza, il Consumatore può esercitare, senza alcun onere, il diritto di ripensamento entro dieci giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto.

A maggiore tutela dei diritti del Consumatore, Sorgenia ha liberamente introdotto alcune ulteriori precauzioni, pur non obbligatorie per le società di vendita da parte della normativa di settore attualmente vigente:

- Sorgenia consente ad un Cliente che ha appena stipulato un Contratto, modalità di comunicazione del diritto di ripensamento semplificate rispetto a quanto prescritto dalla normativa di settore (Sorgenia ammette anche una semplice comunicazione notificata a mezzo fax e non necessariamente tramite raccomandata A/R).
- Sorgenia prevede, a scopo puramente cautelativo in favore del Cliente residenziale sottoscrittore di un nuovo Contratto di somministrazione, di sospendere il processo di attivazione della nuova fornitura a partire dall'invio della Lettera di Pre-benvenuto, per un periodo di trenta giorni. In tal modo il Cliente residenziale sarà maggiormente

tutelato nel caso intendesse esercitare il proprio diritto di ripensamento, avendo, di fatto, a disposizione un periodo temporale più esteso, rispetto al minimo imposto dalla normativa per l'esercizio di tale diritto.

- Anche per la Clientela business proveniente dal mercato libero, Sorgenia ha disposto provvedimenti di tutela non previsti dalla normativa di settore in materia di ripensamento, riconoscendo al Cliente la facoltà di sospendere il processo di attivazione della nuova fornitura, qualora abbia dato comunicazione della propria intenzione di recedere dal proposito di avviare il nuovo Contratto in tempo utile all'interruzione del processo di attivazione. Detta scelta effettuata da Sorgenia rappresenta uno sforzo orientato verso le esigenze del Cliente/Consumatore, offrendo infatti un trattamento migliorativo rispetto agli standard minimi richiesti dalla normativa vigente (il decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50 richiede infatti che detto diritto di recesso venga esercitato, o comunque confermato, tramite raccomandata A/R).

In caso di eventuale mancato recapito della Lettera di Pre-benvenuto, un *call center* dedicato procede a richiamare il Cliente effettuando più tentativi in un definito arco temporale.



Il mancato reperimento del Cliente costituisce per Sorgenia motivazione sufficiente per non procedere nelle successive fasi di attivazione della nuova fornitura.

La Lettera di Pre-benvenuto costituisce, inoltre, un importante strumento di comunicazione ed informazione verso il Consumatore, in quanto fornisce informazioni utili circa i servizi offerti da Sorgenia ed in particolare dota il Cliente di un codice di identificazione che gli consente di accedere, tramite il Numero Verde di Sorgenia, ad un'assistenza dedicata, offerta da personale altamente qualificato, dotato di competenze multifunzionali nelle aree del *caring* e dell'assistenza postvendita, in grado di fornire informazioni e supportare il Consumatore per qualsiasi esigenza egli possa manifestare nella delicata fase posta fra la firma del Contratto e la ricezione della prima fattura.

• **Attivazione della fornitura ed Invio della "Lettera di Benvenuto"**

A seguito della conclusione di tutti i controlli di qualità finora illustrati, una volta trascorso il periodo di sospensione cautelativa del processo di attivazione e confermato il buon esito della spedizione al nuovo Cliente della Lettera di Pre-benvenuto, Sorgenia porta a conclusione il processo di

attivazione della nuova fornitura, attraverso le dovute comunicazioni alla società di distribuzione competente ed ai trader uscenti, ove il Cliente provenga dal libero mercato, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Alla ricezione della conferma di attivazione del punto da parte della società di distribuzione, Sorgenia procede all'invio al Cliente di una Lettera di Benvenuto con la conferma definitiva della data di avvio della fornitura.



5.3.4 Il processo di Vendita tramite televenditori

Anche il nostro processo di vendita tramite televenditori si articola su più fasi consecutive: alcune di tali fasi - in particolare quelle più critiche ai fini dell'assicurazione di un adeguato livello di qualità sull'intero processo - includono momenti di controllo e verifica automatizzati o manuali (⚠), il cui scopo finale è quello di garantire la massima tutela e la piena soddisfazione dei nostri Clienti.

• Accettazione offerta e Registrazione

Una volta conclusa la fase della proposta commerciale, al fine di chiarire ulteriormente tutti gli elementi contrattuali nonché di recepire in forma chiara e inequivocabile la volontà del Consumatore, il televenditore procede alla registrazione della dichiarazione del Cliente di voler aderire all'offerta Sorgenia. Tale dichiarazione registrata, ai sensi e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa applicabile, è raccolta guidando il

Cliente tramite uno *script* definito, dal quale gli operatori non possono discostarsi, di immediata comprensione per il Cliente e privo di inutili tecnicismi. Qualora il Cliente, nel corso della registrazione, manifesti qualche perplessità circa quanto registrato o le condizioni ivi esposte, l'operatore provvede a soddisfare le obiezioni e a chiarire i dubbi del Cliente per poi procedere a riformulare le domande per cui non era stato prestato il consenso. In questa eventualità, qualora il Cliente, una volta ottenute le delucidazioni richieste, intenda confermare la propria adesione all'offerta Sorgenia, la registrazione riprende dall'inizio dello *script*.

• Caricamento e Verifica del Contratto

A seguito della registrazione il televenditore provvede ad inserire sui sistemi di caricamento contratti di Sorgenia i dati relativi al Cliente. Così come per la vendita tramite agenzie, i sistemi di inserimento dei contratti di Sorgenia sono configurati in modo tale da non consentire l'inserimento di un nuovo Contratto se non in presenza di un insieme di dati esaustivo e coerente, al fine di garantire la completezza e validità del Contratto.

• Controllo Qualità

Anche per la vendita tramite questo canale il Call Center

Qualità provvede a contattare i Clienti per verificare la loro effettiva volontà di aderire all'offerta Sorgenia. Anche in questo caso il *feedback* del Controllo Qualità è fondamentale per identificare eventuali comportamenti assunti dai televenditori in difformità dai criteri di qualità imposti da Sorgenia.

A fronte di conferma da parte del Cliente della propria volontà di dare efficacia al Contratto di somministrazione sottoscritto, Sorgenia avvia il processo di Attivazione della nuova fornitura attraverso le dovute comunicazioni alla società di distribuzione competente e all'eventuale *trader* uscente, così come previsto dalla normativa applicabile.

• Invio del Contratto e Pre-benvenuto

In seguito all'inserimento dei dati del Contratto nei sistemi informativi aziendali, Sorgenia procede all'invio al Cliente dei documenti contrattuali cartacei. A partire dall'invio di tale documentazione il processo di attivazione, nel caso di nuova fornitura per Clientela residenziale, viene sospeso cautelativamente per trenta giorni al fine di consentire al Cliente di esercitare, ove il caso ricorra, il proprio diritto al ripensamento secondo le modalità precedente già illustrate a proposito del processo di vendita tramite agenzia.



In caso di eventuale mancato recapito postale del plico contenente il Contratto, un *call center* dedicato procede a richiamare il Cliente effettuando più tentativi in un definito arco temporale. Il mancato reperimento del Cliente costituisce per Sorgenia motivazione per non procedere nelle successive fasi di attivazione. Sono inoltre accettate in questa fase ripensamenti da parte della Clientela business se manifestati nei modi previsti dalla normativa e nei tempi utili per comunicare al distributore di non procedere all'attivazione del Contratto.

- **Attivazione della fornitura e Invio della "Lettera di Benvenuto"**

L'attivazione del Contratto e l'invio della Lettera di Benvenuto avvengono nei tempi e nelle modalità già descritti al paragrafo 5.2.3 precedente. La Lettera di Benvenuto contiene, fra l'altro, il codice Cliente utile per ottenere l'accesso ai servizi del Numero Verde Sorgenia dedicati ai nuovi Clienti e già illustrati nel paragrafo 5.3.3.

- **Gestione delle contestazioni**

Il processo descritto, in virtù delle sue articolazioni in fasi sequenziali e della presenza di momenti di verifica puntuali fra una fase e quella successiva, consente a Sorgenia di

minimizzare il rischio che si proceda all'attivazione indesiderata di una nuova fornitura a carico di un Cliente residenziale o business. Ad ogni buon conto, ogni eventuale segnalazione di presunte irregolarità nella procedura seguita da Sorgenia, notificata dal nuovo Cliente in forma scritta o comunicata telefonicamente al Numero Verde, viene tempestivamente gestita secondo una procedura aziendale dedicata, ispirata alla massima tutela del Cliente. Un gruppo specialistico di *back office*, dedicato e specificatamente formato per la gestione di questa tipologia di contestazione, procede alla tempestiva e puntuale verifica a ritroso di tutte le fasi precedenti all'attivazione, appurando in particolare la completezza e la validità di tutti i controlli di qualità compiuti dalle varie strutture aziendali coinvolte nel corso del processo di acquisizione e attivazione preventivamente alla contestazione pervenuta. In assenza di evidenti e oggettivi motivi che attestino in modo inconfutabile la totale infondatezza della contestazione mossa dal Cliente, Sorgenia procede comunque, su semplice richiesta del Cliente e a sua tutela, al blocco temporaneo della fatturazione e, se necessario, alla cessazione della fornitura alla prima data tecnicamente possibile, anche in deroga alle previsioni contrattuali in materia di recesso volontario previste dalla normativa applicabile.



5.4 LA FATTURAZIONE

5.4.1. Fatturazione e Autolettura

Sorgenia, fin dall'avvio delle sue prime attività di vendita nel mercato libero dell'energia, ha costantemente riposto la massima attenzione verso il continuo miglioramento della **qualità della fatturazione**, in particolare attraverso azioni di progressivo miglioramento dei flussi di comunicazione dei dati con le società di distribuzione sul territorio, azioni che hanno consentito, nel tempo, di incrementare significativamente l'efficacia dei processi aziendali di acquisizione e utilizzo dei dati di misura. Sorgenia, nella convinzione che la correttezza della fatturazione rivesta un ruolo centrale nella formazione di una *customer experience* di piena soddisfazione per il Cliente finale, persegue l'obiettivo di massimizzare il tasso di fatturazione a consuntivo sul totale fatturato, limitando progressivamente nel tempo il ricorso alla fatturazione in stima.

A tale proposito, inoltre, Sorgenia ha da tempo istituito Controlli di Qualità sul processo di fatturazione volti a

garantire cicli regolari di fatturazione basati su dati consuntivi acquisiti dalle società di distribuzione.

Laddove, in assenza di un eventuale miglior dato da parte del distributore competente, Sorgenia si vede obbligata a ricorrere alla fatturazione in stima, l'azienda proattivamente avvia una campagna di sensibilizzazione verso la Clientela interessata, attraverso note informative in fattura o al momento del contatto telefonico con il *call center* di assistenza ai Clienti, affinché il Cliente stesso comunichi la propria Autolettura, ponendo così la società fornitrice nella condizione di emettere un conguaglio di fatturazione alla prima data utile.

Allo scopo di agevolare la comunicazione dell'Autolettura ad ogni fascia di Clientela, Sorgenia mette a disposizione del Cliente ogni possibile canale di comunicazione:

- Sistema di acquisizione automatizzato tramite apposito menu IVR del Numero Verde;
- Comunicazione ad operatore di *call center* Numero Verde;
- Tramite l'area dedicata ai Clienti del nostro sito web, per



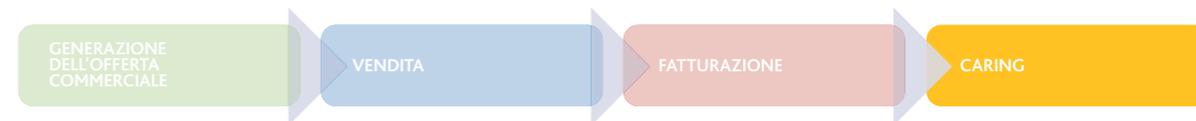
coloro che possiedono login e password valide per l'accesso;

- Tramite corrispondenza elettronica o cartacea, purché indirizzata alla struttura di *Customer Care* preposta alla gestione della relazione con la Clientela.

5.4.2 Trasparenza dei dati in fattura

A partire da gennaio 2011, Sorigenia ha aggiornato il layout della propria **fattura**, rinnovandola nei contenuti e nel formato grafico. Oltre a recepire le più stringenti indicazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, Sorigenia ha integrato nel nuovo layout soluzioni mirate a ottimizzare la consultazione e la comprensione da parte di ogni Cliente. Sempre in un'ottica di trasparenza e diffusione della conoscenza, in merito a tale rilevante novità è stata fornita ampia informativa, attraverso un'apposita comunicazione nelle fatture precedenti e la pubblicazione nel sito. Accanto alla

netta distinzione fra gli importi destinati ai Servizi di vendita e ai Servizi di rete, ad esempio, sono inserite indicazioni sui consumi complessivi del Cliente nel corso degli ultimi dodici mesi o comunque dall'inizio della fornitura, nonché sull'efficienza dei prelievi energetici effettuati dal Cliente, con particolare riferimento all'energia reattiva. Già dal 2010 Sorigenia offre al Cliente un servizio di **notifica via web dell'avvenuta fatturazione**, con la possibilità di accedere al documento in formato elettronico direttamente dalla propria area web, riservata e sicura. Tale iniziativa consente molteplici vantaggi e benefici in favore del Cliente, quali la riduzione dell'impatto ambientale derivante dalla stampa evitata dei documenti di fatturazione, la possibilità di consultare tempestivamente la nuova fattura, l'opportunità di cautelarsi da ogni eventuale disservizio postale in relazione al mancato recapito della bolletta.



5.5 IL CARING

5.5.1 Gestione delle richieste di informazioni e di servizio

Sorigenia mette a disposizione dei propri Clienti, per qualsiasi esigenza, un *call center* gratuito rispondente al Numero Verde 800 294 333, operativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (festività escluse), che fornisce assistenza e tutte le necessarie informazioni tecniche e commerciali sui prodotti e servizi offerti da Sorigenia alla propria Clientela.

Oltre al canale telefonico, certamente di più semplice e immediato utilizzo per la Clientela, Sorigenia offre ulteriori canali di contatto quali la Casella Postale n°14287, 20152 Milano, il numero di fax 02 45 88 23 22, l'indirizzo di posta elettronica customercare@sorigenia.it (tutti questi recapiti sono riportati sulle fatture inviate ai Clienti).

Dal 2010, inoltre, Sorigenia ha allestito due sportelli adibiti al ricevimento fisico della Clientela presso le sedi aziendali di Milano, via Vincenzo Viviani 12, e Roma, via del Tritone 169.

Nel corso degli ultimi anni la costante attenzione ai bisogni ed alle aspettative del Consumatore ha portato Sorigenia ad implementare numerosi interventi complessi e radicali rivolti al miglioramento dei canali di comunicazione messi a disposizione del Cliente, attraverso estesi interventi organizzativi e formativi sulle strutture di *call center* e di *back office* deputate alla gestione di tali canali.

In particolare Sorigenia ha adottato un modello organizzativo del *call center* che fa della differenziazione, della specializzazione, degli *skill* dei propri operatori l'elemento fondante e distintivo. Le diverse richieste del Cliente, in funzione della loro tipologia, vengono indirizzate verso diversi gruppi specializzati di operatori inquadrati nell'ambito della stessa organizzazione, con l'obiettivo di garantire una tempestiva, competente e completa risposta a ogni possibile richiesta avanzata.

Sorigenia pone la massima attenzione alla continua formazione dell'organico del *call center*, organizzando, ad esempio, tavole rotonde e incontri operativi con il personale di supervisione e con gli operatori del proprio *call center*, al fine di identificare e/o

indirizzare nuove istanze per il miglioramento dei processi in un'ottica di miglioramento della *customer experience*. A partire da ogni singola istanza Sorgenia procede alla definizione di nuovi processi che consentano di gestire al meglio il supporto al Cliente nonché a definire i manuali utenti, gli *script* e i *template* per procedere alla formazione dei propri operatori.

Infine Sorgenia è estremamente attenta allo sviluppo delle *phone skill* basiche ed avanzate da parte dei propri operatori di *call center*, quali ad esempio la chiarezza espositiva, la cortesia e la capacità di comprensione: a tal fine vengono organizzate continue attività formative specifiche e di *tutoring* da parte del personale di supervisione del *call center*, attraverso l'affiancamento costante ai singoli operatori.

Una struttura aziendale preposta procede poi nel tempo a verificare, a campione, l'effettivo comportamento dei propri operatori al fine di indirizzare nuove esigenze formative.

Anche in questo campo Sorgenia, in linea con la propria vocazione all'innovazione tecnologica e commerciale, coltiva intensi rapporti con il mondo della ricerca universitaria: a fine 2010, ad esempio, proprio nell'ambito della struttura di *Customer Care* di Sorgenia è stato svolto un esteso ed intenso progetto, in collaborazione con l'Università Commerciale Luigi

Bocconi di Milano, volto all'"**Ascolto**" in viva voce sul campo delle esigenze dei nostri Clienti, che ha portato all'individuazione di una serie di aree di miglioramento, sulle quali l'azienda ha programmato un piano di intervento risolutivo, le cui azioni risultano tutte implementate al 30/09/2011.

Allo scopo di assicurare al Cliente la massima capacità nel risolvere i problemi, garantendo nel contempo coerenza e chiarezza nelle risposte, standardizzazione dei comportamenti dei singoli operatori del *call center*, maggiore reattività nell'adozione di nuovi processi a supporto del Cliente, Sorgenia sta adottando un'evoluta soluzione di *Knowledge Base Management* per gestire al meglio la diffusione della conoscenza ad ogni livello della struttura di *Customer Care*.

5.5.2 Self Caring

Ogni Cliente dispone di un'area web riservata (*MySorgenia*), quest'anno rinnovata in modo da migliorarne l'utilità e facilitarne la consultazione. Da queste pagine il Cliente può visionare e scaricare le proprie fatture, verificare i dettagli dei propri consumi (anche attraverso rappresentazioni grafiche dei prelievi), inserire l'Autolettura dei propri consumi, per avere fatture sempre allineate all'energia effettivamente consumata.

Da *MySorgenia*, il Cliente può inoltre accedere a buoni sconto su beni e servizi che Sorgenia mette automaticamente a disposizione di tutti i propri Clienti. Il Cliente trova *on line* anche l'archivio della newsletter *Enne - SorgeniaNews*, bollettino mensile allegato alla fattura e inviato in formato elettronico, con informazioni aggiornate sulle iniziative di Sorgenia e momenti di approfondimento sul mondo dell'energia.

Le istruzioni, la login e la password per consentire al nuovo Cliente il libero accesso all'area *Self Caring* del nostro sito web a lui riservata è fornita al Cliente con la prima fattura.

5.5.3 Gestione dei reclami e Conciliazioni Paritetiche

Nel caso il Cliente contatti Sorgenia, in forma scritta o tramite altri canali, per esprimere ogni tipo di lamentela circa il servizio offerto o ogni altro aspetto relativo alla relazione tra Sorgenia e il Cliente, Sorgenia provvede ad indirizzare tale segnalazione ad un gruppo specializzato dedicato alla gestione dei reclami.

A maggior tutela del Consumatore, le policy interne di Sorgenia prevedono che per le seguenti tipologie di richiesta di servizio:

- richieste di recesso
- contestazioni sull'attivazione della fornitura
- richieste di rateizzazione

- segnalazione di problematiche su addebito RID
- richieste di rettifica di fatturazione
- richieste di subentro

siano sospesi i processi di recupero del credito nei confronti di eventuali Clienti debitori.

Inoltre come per le richieste di Gestione Richieste di Informazioni e di Prestazioni, Sorgenia procede ad una continua formazione dei propri operatori nonché alla revisione dei propri processi, in un'ottica di miglioramento continuo, al fine di fornire tempestive e complete risposte al Cliente.

Ovviamente per quanto riguarda le richieste scritte, Sorgenia si attiene a quanto stabilito dal Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV – Delibera ARG/com 164/08 e successive modifiche). Sorgenia, coerentemente con i propri valori di trasparenza e vicinanza, ritiene che il Consumatore meriti un'attenzione particolare e una cura speciale data anche la sua posizione di soggezione nei confronti di un mercato necessariamente tecnico.

A tal proposito abbiamo avviato un dialogo, oggetto di crescente interesse, con le Associazioni dei Consumatori maggiormente rappresentative.



In questo contesto, a seguito della fase sperimentale conclusasi nel 2009, da gennaio 2010 è divenuto pienamente operativo l'accordo siglato fra Sorgenia e diverse Associazioni dei Consumatori (17 al 30/09/2011) per la **Conciliazione Paritetica**, strumento che consente al Cliente, in tempi rapidi e senza costi aggiuntivi, la rapida risoluzione di eventuali controversie nate durante il rapporto di fornitura. In caso di contenzioso, infatti, i Clienti domestici - ma anche professionisti, commercianti e titolari di piccole attività - possono richiedere l'attivazione della pratica di conciliazione per risolvere la problematica, senza ricorrere agli organi giudiziari.

Una commissione, composta da un rappresentante di Sorgenia e da uno delle Associazioni dei Consumatori, favorisce il contatto tra la Società e i Clienti, così da consentire la composizione bonaria della controversia. L'accordo prevede anche precise penali a carico di Sorgenia nei casi in cui l'azienda, al termine della conciliazione, non rispetti i tempi previsti per il pagamento di eventuali indennizzi.

Il regolamento per lo svolgimento della Conciliazione Paritetica e l'elenco delle associazioni aderenti sono pubblicati e costantemente aggiornati sul sito internet di Sorgenia

(www.sorgenia.it). Sorgenia ha attivato, a tal fine, una casella di posta elettronica appositamente dedicata alle Associazioni sopra menzionate con l'intento di considerare prioritarie le richieste di Conciliazione pervenute tramite detto canale preferenziale.

5.5.4 Analisi dei fabbisogni e Soddisfazione del Cliente

Sorgenia pone la massima attenzione alla piena soddisfazione della propria Clientela. A tal fine, avvalendosi di primari istituti di ricerca nazionali, la Società svolge analisi continuative sulla percezione e sul grado di soddisfazione dei propri Clienti.

Inoltre, grazie alla particolare cadenza periodica, alcune rilevazioni fungono da strumento di verifica della bontà degli interventi svolti per il miglioramento del servizio reso al Cliente.

Ad integrazione di queste ricerche e per l'approfondimento di singoli aspetti dell'interazione con il Cliente, Sorgenia ha introdotto meccanismi continui di rilevazione del livello di gradimento del servizio, basati su interviste telefoniche quotidiane volte al monitoraggio dei principali parametri della soddisfazione del Cliente (quali ad esempio cortesia dell'operatore telefonico del *call center*, chiarezza delle

risposte fornite, capacità di risolvere il problema) e su rilevazioni automatiche del giudizio espresso dalla Clientela chiamante sulla tastiera telefonica a fine chiamata.

Queste attività di monitoraggio hanno consentito di attuare una strategia concreta, finalizzata alla riduzione delle cause di interazione con la Clientela e all'incremento della soddisfazione del Cliente, testimoniate dalla progressiva e costante riduzione delle telefonate in ingresso (c.d. *inbound*) pervenute al *call center* (ridotte del 50% da dicembre 2009 a dicembre 2010) e dal parallelo incremento del gradimento espresso dal Cliente a fine chiamata (cresciuto del 30% dal primo al secondo semestre 2010).

Il Contratto: il valore aggiunto di Sorgenia

Il Contratto è l'insieme delle pattuizioni che regolano il rapporto con il Cliente ed è costituito principalmente dalle Condizioni Generali di Contratto, dall'Allegato Economico (c.d. "Prodotto") che riporta chiaramente i parametri economici

applicabili al singolo rapporto di fornitura e dalla Garanzia di Qualità Commerciale.

Come già illustrato, Sorgenia ha investito notevoli risorse - sia in termini economici che di tempo - nel far effettuare un'Analisi Civica del proprio Contratto da parte dell'associazione di Consumatori Cittadinanzattiva.

Tale Contratto è stato pertanto rivisto in un'ottica di orientamento verso le esigenze - anche di carattere pratico - del Consumatore, non limitata alle sole Condizioni Generali di Contratto ma estesa a tutto il materiale di vendita (*leaflet* pubblicitari, Allegato Economico).

Sempre nell'ambito dell'attenzione e della cura del Cliente in generale e del Consumatore in particolare, numerose sono le iniziative intraprese a tale proposito, alcune delle quali già citate nel testo. Vengono riportate, in sintesi, qui di seguito.

- Sono state ingrandite le dimensioni del carattere utilizzato nelle Condizioni Generali (da 5,5 a 7,8). Ciò ha comportato l'utilizzo di maggiore spazio essendo necessaria una pagina in più, ma a tutto vantaggio della leggibilità;
- Le Condizioni Generali vengono adesso stampate su carta



naturale riciclata (certificazione FSC riciclato 100%) benché ciò comporti un maggiore onere al livello economico;

- È stato inserito nell'Allegato Economico del Contratto il grafico dell'andamento del *Brent Dated* (i.e. quotazione di giornata del petrolio emersa dagli scambi sul mercato) a cui è indicizzato il prezzo dei nostri prodotti per dare al Cliente una visione chiara ed esaustiva dell'andamento del costo della sua fornitura (questo per far sì che egli sia in ogni momento edotto di eventuali variazioni);
- Per i contratti con i Consumatori sono state stampate in grassetto tutte le parti che costituiscono un onere in modo da non lasciare nessun dubbio al Cliente su quali saranno i corrispettivi che dovrà pagare;
- È stato deciso di separare in maniera netta - creando in tal modo documenti distinti - l'Allegato Economico e il *leaflet* pubblicitario di ciascun prodotto per evitare che esigenze commerciali potessero in qualche modo confondere il Cliente;
- È stata riportata con caratteri grafici chiari la parola "Contratto" in copertina per non dare adito ad eventuali equivoci su cui certi agenti potrebbero far leva parlando di

"Proposta di Contratto" e con ciò ingenerando un'eventuale ambiguità;

- Il Consumatore può esercitare, senza alcun onere, il diritto di ripensamento entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto anche soltanto tramite l'invio di una comunicazione a mezzo fax (e non necessariamente tramite raccomandata A/R, come invece richiesto dalla normativa applicabile).
Detta scelta effettuata da Sorgenia rappresenta uno sforzo orientato verso le esigenze del Cliente/ Consumatore, offrendo infatti un trattamento migliorativo rispetto agli standard minimi richiesti dalla normativa vigente (il decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50 richiede infatti che detto diritto di recesso venga esercitato, o comunque confermato, tramite raccomandata A/R);
- Sono state eliminate dalle Condizioni Generali alcune clausole vessatorie – seppure di comune utilizzo nel mercato –, al solo fine di alleggerire la posizione del Consumatore e non esporlo, nemmeno potenzialmente, ad una tutela ridotta della propria posizione.



7 Dalla parte del Consumatore

Dalle iniziative sopra indicate si è generato un quotidiano interscambio di informazioni che hanno fatto crescere, all'interno di Sorgenia, la sensibilità verso le tematiche del Consumatore.

Per la soluzione dei problemi e per la prevenzione delle controversie vengono quotidianamente affrontati, in maniera sistematica, con il coinvolgimento delle strutture aziendali interessate, i casi maggiormente problematici. Sulla base di quanto sopra, e anche grazie al confronto con le pubbliche autorità competenti, sono state poste in essere talune attività qualificanti dell'impegno aziendale nei confronti del Cliente:

• Globale miglioramento del servizio reso ai Clienti tramite *call center*

All'interno del *call center* è stato creato un gruppo dedicato alla gestione dei reclami volto all'ottimizzazione dei tempi e delle modalità di risposta agli stessi.

È stato inoltre introdotto un sistema di riconoscibilità del Cliente tramite il proprio numero di telefono in modo da associarlo immediatamente alla relativa posizione.

• Richiesta di allontanamento dei soggetti non idonei

Sorgenia, in seguito alle verifiche effettuate, ha formalmente richiesto ad alcuni dei propri partner commerciali l'allontanamento di quei soggetti la cui condotta di vendita è stata ritenuta non conforme ai principi sopra esposti o comunque non idonea. Tale azione, oltre a rappresentare un deterrente per tutta la forza vendita, è tesa a verificare costantemente, per quanto possibile, anche l'operato della rete di vendita esterna, e cioè composta da partner commerciali.

• Elaborazione delle Linee Guida per la forza vendita

Sorgenia ha redatto un documento per rendere ancora più stringenti e cogenti le già severe Linee Guida imposte alla propria forza vendita. Tali Linee Guida, oltre a chiarire in modo incontrovertibile quali siano le condotte da evitare, hanno altresì lo scopo di fissare le norme di comportamento degli addetti alla forza vendita al fine di individuare la condotta opportuna da tenere durante tutte le fasi della proposta ai Clienti dei prodotti di Sorgenia. Lo scopo del documento è quello di descrivere le fasi caratterizzanti il processo di gestione degli agenti e le relative attribuzioni di compiti e responsabilità ai diversi soggetti aziendali, al fine di rendere il processo chiaro e verificabile in ogni momento.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con l'introduzione delle Linee guida sono: la formalizzazione del processo attraverso il quale Sorgenia gestisce le fasi di ricerca, selezione, contrattualizzazione, formazione; definizione degli obiettivi (e.g. *budget, pricing*, ecc); la gestione operativa dei canali (e.g. visite periodiche alle agenzie, gestione dei flussi informativi con la rete di vendita, ecc.); il controllo dei flussi amministrativi e finanziari (e.g. calcolo e liquidazione delle provvigioni, pagamento dei contributi Enasarco, ecc.); la responsabilizzazione delle persone coinvolte verso i valori di correttezza e trasparenza nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione, con enti pubblici economici, con gli enti privati concessionari di un pubblico servizio e, più in generale, con tutti gli interlocutori nell'ambito delle attività svolte; la tracciabilità dell'operato svolto; il rispetto dei valori introdotti dal Codice Etico ex D.Lgs. 231/01.

• **Approfondimento su aspetti rilevanti del Codice del Consumo e delle pratiche commerciali scorrette**

Sorgenia ha dedicato delle sessioni di approfondimento concernenti la disciplina delle pratiche commerciali scorrette (sessioni estese anche alla propria forza vendita esterna) e gli aspetti rilevanti del Codice del Consumo (sessioni estese anche

a tutti i propri collaboratori esterni) al fine di chiarire in modo esaustivo quali comportamenti sono illeciti - e quindi da evitare - nel corso della fase di vendita e, in generale, nell'ambito dei rapporti con i Clienti (e i Consumatori in particolare).

• **Redazione e implementazione del Documento di Verifica della qualità del servizio di vendita**

È stato redatto e implementato il suddetto documento per descrivere in modo analitico e sistematico la procedura di controllo delle funzioni aziendali a ciò preposte con l'accurata descrizione delle azioni da porre in essere per la verifica e il controllo della fase successiva alla stipula del Contratto con un duplice scopo: (i) attività preventiva sull'operato della rete di vendita (anche al fine di minimizzare il rischio di incorrere in contestazioni da parte del Consumatore) e (ii) attività di gestione delle problematiche inerenti la Clientela.

• **Introduzione della Lettera di Pre-benvenuto**

È stata introdotta la cosiddetta "Lettera di Pre-benvenuto", che Sorgenia invia ai nuovi Clienti prima dell'effettiva attivazione della fornitura, al fine di fornire a tali Clienti maggiori informazioni di dettaglio sul proprio punto di

riconsegna che Sorgenia sta per attivare. La Lettera di Pre-benvenuto è un utile strumento per consentire al nuovo Cliente di avere delle informazioni preliminari circa la propria fornitura, e contribuisce a minimizzare il rischio di attivazioni non desiderate.

• **Potenziamento del recall telefonico**

Tramite un apposito *call center* a ciò dedicato (c.d. "Call Center Qualità"), è stato introdotto questo innovativo strumento che permette di verificare in prima persona l'effettiva volontà dei Consumatori di stipulare il Contratto con Sorgenia.

Il Call Center Qualità ricontatta i Clienti di volta in volta contrattualizzati e monitora, in tal modo, l'operato della forza vendita. Ogni settimana, vengono elaborati report direzionali: ufficio per ufficio, agente per agente, Sorgenia identifica le criticità emerse e ne dà comunicazione immediata alle agenzie stesse affinché vengano risolte. Qualora, a seguito delle segnalazioni del Call Center Qualità, si ravvisino illeciti reiterati nel tempo da parte degli stessi individui, viene effettuata una segnalazione formale all'agenzia con l'espressa richiesta di emanare provvedimenti disciplinari nei

confronti degli autori degli stessi. Il servizio di *recall* permette, inoltre, di segnalare e correggere in modo tempestivo eventuali errori materiali dei contratti che potrebbero impedire l'errato iter di attivazione del punto di fornitura a svantaggio del Cliente finale.

Sorgenia ritiene che questo strumento, che ad oggi (per quanto noto) non conta precedenti nel settore di riferimento, dimostri la propria buona fede e disponibilità a implementare meccanismi, anche dispendiosi in termini di tempo e risorse, ma certamente utili ai fini della tutela del Consumatore.

• **Costituzione del Gruppo di Verifica**

Al fine di vigilare sulla corretta applicazione di tutti gli strumenti preposti alla prevenzione e alla repressione di comportamenti scorretti e condotte illecite, è stato istituito all'interno di Sorgenia il c.d. "Gruppo di Verifica" composto da membri dell'Ufficio Legale, del *Customer Management*, delle *Customer Operations* e della rete di vendita, a disposizione di tutte le funzioni aziendali, di tutti i fornitori in *outsourcing* e dei collaboratori esterni di Sorgenia. Il suddetto Gruppo di Verifica analizza i casi concreti che possono presentare delle criticità, individua problematiche



altresì suggerendo alle funzioni aziendali interessate possibili soluzioni, oltre a chiarire eventuali dubbi in merito alla normativa di riferimento.

Sorgenia ritiene che le azioni sopra evidenziate siano efficacemente orientate – oltre che a porre rimedio a eventuali disguidi derivanti dall'interazione con il Cliente – anche e soprattutto a far emergere quanto più celermente possibile eventuali problematiche registrate nel corso dell'iter commerciale, così da evitarne l'aggravamento.

• Rapporti con le Associazioni dei Consumatori

È stato inoltre formalizzato il già avviato iter che ha portato alla sottoscrizione di un "Protocollo d'Intesa per la Conciliazione Paritetica" con numerose Associazioni dei Consumatori. A tale riguardo è opportuno osservare che Sorgenia è stata l'unica società ad aver esteso il protocollo ad ogni tipo di contestazione e non solo ai Consumatori, ma anche alle piccole attività commerciali. È evidente che detto strumento rappresenti un indubbio vantaggio per i Clienti in quanto idoneo a prevenire l'insorgere dell'eventuale contenzioso con un evidente risparmio dei relativi costi. La collaborazione con le sopra citate Associazioni prosegue

anche oltre la Conciliazione Paritetica, articolandosi in una cooperazione capillare con le sedi delle Associazioni dislocate sul territorio al fine di individuare sul nascere criticità di qualsiasi natura tramite l'esame costante e mirato delle problematiche riscontrate dalle stesse Associazioni.

Si è concluso il progetto avviato di concerto con l'Associazione dei Consumatori Cittadinanzattiva volto all'Analisi Civica delle Condizioni Generali e delle Condizioni Economiche del Contratto di somministrazione utilizzato dalla Società, al fine di renderle più chiare e trasparenti in un'ottica di massimo orientamento verso il Consumatore. A tale scopo sono stati recepiti i suggerimenti e le osservazioni di Cittadinanzattiva, migliorativi rispetto alla normativa applicabile e alla prassi di settore. È stato avviato l'iter per concordare con le Associazioni dei Consumatori le nuove Regole di Condotta Commerciale adottate da Sorgenia, iter poi conclusosi con la presentazione ufficiale delle suddette Regole in data 14 dicembre 2009 a Roma. Dette Regole di Condotta Commerciale (che consistono in una sorta di decalogo cui la forza vendita deve uniformarsi) sono altresì inserite nei contratti di agenzia al fine di conferire alle medesime dignità contrattuale.

La cura del Consumatore attraverso l'attenzione per l'ambiente e l'efficienza

Sorgenia è consapevole della responsabilità ambientale e sociale sottesa al proprio ruolo di primario operatore del mercato energetico nazionale. Per questo, da sempre efficienza energetica e attenzione all'ambiente sono state le linee guida della strategia di crescita che hanno fatto di Sorgenia un'azienda sensibile ai principi dello sviluppo sostenibile e convinta promotrice di una cultura che favorisca un uso corretto e consapevole delle risorse energetiche.

Come produttore è quindi impegnata nel potenziamento del proprio parco di generazione da fonti rinnovabili, eolico in particolare, e nella costruzione di centrali a ciclo combinato a gas naturale, la soluzione tecnologicamente più efficiente e compatibile disponibile oggi.

La rapidità con cui è cresciuta e ha realizzato un parco produttivo ormai fra i più significativi in Italia, ha richiesto anche di impostare e sviluppare procedure, modelli di gestione,

assetti organizzativi complessi in un'ottica *Health, Safety and Environment*, conseguendo in breve tempo livelli di esperienza paragonabili a quelli di operatori energetici presenti da decenni sul territorio nazionale e internazionale.

Come fornitore, Sorgenia è inoltre convinta che la promozione di servizi per l'efficienza energetica debba essere parte integrante della propria attività, per i risvolti tecnici, per il valore economico che può avere per il Cliente e per la sua portata etica e sociale.

Per questo è da anni impegnata per favorire un uso consapevole ed efficace delle risorse anche da parte dei Consumatori finali.

A tal fine Sorgenia ha costituito al proprio interno un'unità di professionisti dedicati esclusivamente a fornire consulenze e soluzioni adeguate per ogni esigenza di risparmio energetico, dalla grande azienda al Consumatore domestico.

Come per la fornitura energetica, anche per l'efficienza energetica ha creato un ventaglio di servizi che vanno dallo studio di processi industriali complessi ai più semplici strumenti e accorgimenti che ciascuno può sfruttare nella vita di tutti i giorni.

