



Il mercato dell'energia ha la sua Carta per le imprese

Un patto aperto con le imprese, fondato su una comunicazione trasparente e sul miglioramento continuo del servizio, per disegnare la soluzione migliore per ogni tipologia di clienti. Questo vuole essere la nuova Carta per le imprese di Sorgenia. L'operatore energetico prosegue nel percorso tracciato dalla Carta della Qualità dei Servizi per i clienti domestici (giunta ormai alla sua terza edizione), fatto di ascolto dei consumatori, collaborazione assidua con le principali associazioni di riferimento nazionali, assunzione di impegni precisi e di obiettivi misurabili. Al processo di ideazione e redazione della Carta hanno preso parte attiva alcune delle più importanti associazioni di categoria aderenti a Rete Imprese Italia (Confcommercio, Casartigiani, CNA, Confartigianato, Confesercenti). I lavori sono stati supervisionati da un comitato tecnico-scientifico esterno, istituito ad hoc e composto da docenti universitari, giornalisti ed esperti del settore, che hanno contribuito a individuare le istanze e le principali esigenze delle imprese, garantendo al contempo l'elevata qualità metodologica dei temi approfonditi nella Carta.

La definizione degli ambiti sui quali concentrare gli impegni ha preso spunto da un'indagine presso le aziende clienti e non di Sorgenia, condotta con il supporto scientifico del Politecnico di Milano, che ha messo in evidenza come la trasparenza dell'offerta commerciale e un'assistenza efficace siano gli aspetti che le imprese italiane valutano come i più importanti in un fornitore di energia. Per vigilare sull'effettivo raggiungimento degli obiettivi fissati, Sorgenia ha poi costituito un Osservatorio congiunto, composto da

rappresentanti di Sorgenia, del comitato tecnico-scientifico e delle Associazioni aderenti a Rete Imprese Italia, che si riunirà con cadenza semestrale, suggerendo anche eventuali aree di miglioramento e garantendo la riedizione annuale del documento. Commenta Simone Lo Nostro, direttore Mercato e ICT di Sorgenia: "Un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti non può prescindere dalla costante osservazione dei cambiamenti delle esigenze dei consumatori e dall'impiego degli strumenti più evoluti per soddisfarle, in particolare quelli digitali. Un documento come la Carta per le imprese deve tenere conto tanto delle novità normative – penso ad esempio alla cosiddetta Bolletta 2.0 e alle grandi potenzialità di miglioramento nei documenti di fatturazione al cliente – quanto delle possibilità insite nell'evoluzione tecnologica. Già oggi in Italia abbiamo 35 milioni di contatori elettronici installati, che rappresentano una premessa significativa verso una gestione sempre più digitalizzata della fornitura energetica. Un fornitore moderno non solo deve mostrarsi allineato alle nuove tendenze digitali, ma deve essere in grado di trasformare la tecnologia in concreti strumenti di assistenza e di caring".

