

FALSI ADDETTI ENEL: IN ARRIVO NUOVE DIVISE 'ANTITRUFFA'

24 Febbraio 2011

L'AQUILA – Enel Energia rafforza il suo impegno contro le truffe con una nuova linea di abbigliamento che rende facile al cliente riconoscere un vero agente, rendendo dura la vita ai malintenzionati che sfruttando la concorrenza tra venditori ne approfittano per raggirare i clienti.

“Energia in persona” e’ il nome del nuovo restyling della divisa “antitruffa” che, anche in Abruzzo, prevede per gli uomini un giacca in tessuto tecno e una cravatta e per le donne un giacchino e un foulard. Le divise sono caratterizzate dai colori aziendali, blu e arancio, e saranno siglate Enel.

È previsto che gli agenti e i promoter portino, ben in vista, il cartellino di riconoscimento. Per rendere ancor più’ facilmente identificabili i veri agenti abbiamo preparato una linea di abbigliamento dedicata.

Sull’intero territorio nazionale sono circa 3.500: un esercito selezionato e organizzato dalle principali agenzie di promozione a cui dedichiamo una robusta formazione prima che scendano in campo. Corsi intensivi dove insegniamo come si forma il prezzo dell’energia, quali sono le regole del mercato, i contenuti delle offerte commerciali, come ci si debba presentare al cliente e ora anche a come rendersi immediatamente riconoscibili”.

Enel Energia richiede, alle agenzie autorizzate a proporre le proprie offerte, la massima trasparenza attraverso il rispetto di regole ben precise, che se non applicate, comportano penali o la risoluzione del contratto di agenzia.

L’Agente di Enel Energia deve identificarsi in modo chiaro come operatore di Enel Energia e presentare il suo tesserino di riconoscimento al cliente e su richiesta il proprio documento di identità.

Deve chiarire che per i clienti il passaggio ad Enel Energia non è imposto da alcuna norma, ma e’ una libera scelta. Deve descrivere in modo chiaro ed inequivocabile le condizioni dell’offerta e le condizioni di recesso. Gli eventuali raffronti con la tariffa del mercato di maggior tutela, o le sue componenti, dovranno essere chiari e non indurre in equivoco il cliente. Deve chiarire che le offerte sono standard ovvero predisposte da Enel Energia per il segmento cui appartiene il cliente. In nessun caso si deve far credere al cliente che le offerte sono predisposte sulla base dei propri profili di consumo.

Deve assicurarsi che il cliente sia consapevole di procedere alla conclusione di un contratto attraverso il consenso fornito. Deve fare sottoscrivere la richiesta di fornitura e/o acquisire il consenso alla stipula del contratto solo ed esclusivamente dall’intestatario della fornitura stessa. Non deve diffondere informazioni false sui concorrenti.

Non deve effettuare comparazioni non autorizzate con offerte o comportamenti di società’ terze. Enel Energia ricorda che per i pagamenti delle bollette sono abilitati solo i canali conosciuti: bollettino postale, banca o carta di credito e bancomat da utilizzare presso gli sportelli automatici, puntolis, pagamento on-line con carta di credito emessa in Italia dagli appositi circuiti, addebiti su c/c bancario o c/c postale e invita i propri clienti a denunciare ogni eventuale caso sospetto ed offre la massima collaborazione alle forze dell’ordine. Per ogni esigenza e’ attivo il numero verde 800 900 860 e il sito enelenergia.it