

PESCARA: L'ENEL INCONTRA ASSOCIAZIONI CONSUMATORI ABRUZZO

10 Maggio 2011

PESCARA – Enel ha incontrato i rappresentanti delle associazioni di consumatori abruzzesi.

Al centro dell'incontro, che si è tenuto presso la sede di Confindustria Pescara, le strategie Enel per migliorare i rapporti con i propri clienti e le associazioni di consumatori.

Alla presenza di oltre 30 delegati delle associazioni sono state illustrate le nuove modalità di comunicazione e aggiornamento delle procedure aziendali nonché i nuovi strumenti di dialogo con le associazioni dei consumatori.

Erano presenti per Enel Lucia Cortini, responsabile Customer service dell'Italia Centrale, Adele Zagami dell'area Antitrust e Analisi Normativa della Regolazione, Andrea Sardella, responsabile gestione agenzie dell'Italia Centrale, Vincenzina Fantacuzzi, responsabile compliance commerciale e Renata Villa, referente nazionale per i rapporti con Associazioni.

Per le associazioni abruzzesi hanno partecipato Federconsumatori, Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Movimento Difesa del Cittadino e Arco.

I temi trattati vanno dalla liberalizzazione del mercato dell'elettricità e del gas all'impegno dell'azienda per la trasparenza nell'acquisizione di nuovi clienti sul mercato libero, dai provvedimenti messi in campo da Enel per evitare raggiri ai danni dei clienti alla "tolleranza zero" verso pratiche scorrette nella gestione delle agenzie di vendita porta a porta.

Grande rilievo è stato dato alla procedura della "Conciliazione on line" che Enel ha avviato da tempo e con successo.

"Il dialogo con le associazioni di consumatori- ha detto la Cortini - è fondamentale per rendere l'azienda sempre più trasparente ed efficiente. Le associazioni sono un referente autorevole e capillare, con esse vogliamo dialogare sempre più e sempre meglio per continuare ad avere al centro del nostro lavoro il cliente e le sue esigenze".