



# RELAZIONE SUL MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ

Febbraio 2017 – Gennaio 2018 del



IN COLLABORAZIONE CON



FEBBRAIO 2018

Il Gruppo Green Network S.p.A. con sede a Roma in Viale della Civiltà Romana, 7 è una società di trading di energia elettrica, attività di holding e coordinamento ed attività di vendita di energia elettrica e gas a Clienti finali. Il Gruppo Green Network produce, importa, esporta, acquista e vende energia elettrica, gas e servizi correlati nel rispetto degli obblighi sanciti dalla liberalizzazione del mercato elettrico italiano, avviata con il decreto Bersani in applicazione della Direttiva Comunitaria CE 96/92.

In data 2 Agosto 2016 come richiesto dal Gruppo Green Network, sulla base della proposta elaborata da Markonet srl (società riconosciuta dal Codacons per le attività di marketing e comunicazione), è stato formalizzato l'incarico di redigere la Carta dei Servizi Codacons, finalizzata al riconoscimento OK Codacons Azienda Affidabile per i servizi offerti.

Il Gruppo Green Network, adottando la Carta dei Servizi, si è impegnato ad adottare i principi di Trasparenza, Uguaglianza, Imparzialità, Cortesia e Disponibilità nel rapporto con i Consumatori.

La Carta dei Servizi adottata prevede anche il monitoraggio delle prestazioni del Gruppo Green Network per rilevare direttamente eventuali criticità con, l'obiettivo di risolverle in via conciliativa; il Centro Studi Codacons, tramite Markonet ha dedicato un " contact centre" (06/99341843) per fornire informazioni in merito alle attività svolte dal Gruppo Green Network S.p.A. ed agevolare la risoluzione delle criticità avanzate da parte dei suoi clienti.

Tra Febbraio 2017 e Gennaio 2018 sono stati raccolti sistematicamente n° 212 contatti con i Consumatori attraverso i canali di comunicazione tradizionali (posta ordinaria, posta elettronica e contact centre) indipendenti dagli altri esistenti tanto dal Codacons quanto dal Gruppo Green Network S.p.A. gestiti dalla Markonet srl insieme al Centro Studi Codacons-Comitas.

**Le comunicazioni registrate non evidenziano proteste e criticità, ma richieste di informazioni, approfondimenti e chiarimenti in merito ai servizi offerti dal Gruppo Green Network S.p.A. e al progetto.**

**L'assenza di criticità dimostra, nello specifico riferimento alle segnalazioni arrivate tramite la Carta dei Servizi come pubblicata e diffusa, un servizio clienti del Gruppo Green Network S.p.A. attento ai principi a cui si ispira la Carta dei Servizi OK Codacons stessa.**

La Markonet srl, insieme al Centro Studi Codacons-Comitas, ha raggiunto un ruolo di rilievo ed efficace per “la terzietà” del posizionamento e per aver risposto in modo tempestivo ed esaustivo su ogni informazione richiesta registrando un alto gradimento da parte del Consumatore sulla qualità del Servizio.

Numerosi sono stati i contatti pervenuti per avere conferma sulla effettiva presenza a tutela del Codacons, per richiedere informazioni e delucidazioni sull’innovativo servizio di assistenza, confermando la capacità del Centro Studi Codacons-Comitas di offrire risposte adeguate alle aspettative dei Consumatori, migliorando la fidelizzazione nei confronti del Gruppo Green Network S.p.A. Risulta pertanto evidente che il rapporto di collaborazione instaurato tra il Gruppo Green Network S.p.A. ha avuto risultati significativi ed è stato apprezzato dal mercato. Ne consegue l’importanza di sviluppare l’esperienza anche con una promozione e una comunicazione più diffusa.

Il valore e l’appetibilità del servizio del Gruppo Green Network S.p.A. merita una ulteriore crescita e una duratura affermazione; crescita e affermazione a cui il Centro Studi Codacons-Comitas intende collaborare con l’impegno e l’indipendenza dovute.