



# Relazione sul monitoraggio dell'attività

novembre 2018 – ottobre 2019 del



IN COLLABORAZIONE CON



GENNAIO 2020

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-Comitas, tramite Markonet ha dedicato un "contact center" (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 Novembre 2018 e Ottobre 2019 sono stati raccolti sistematicamente n° 186 contatti con i Consumatori attraverso i canali di comunicazione tradizionali (posta ordinaria, posta elettronica e contact center) 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 evidenziano solo due criticità e disservizi oggettivi, sono state erogate anche informazioni, approfondimenti e chiarimenti in merito ai servizi offerti dal Gruppo Green Network S.p.A. e al progetto.**

**- Criticità Bucchioni aperta il 20/5/19 e chiusa il 6/6/19**

problema riscontrato: la fattura n° GR19-207231 del 10/5/2019 con scadenza il 28/5/2019 di Euro 440,20 riportava degli addebiti della presunta morosità relativa alla fattura n.GR19-26884G dell'11/1/2019 con scadenza il 29/1/19 tale fattura rimasta impagata in quanto la Green Network ha utilizzato per il pagamento il vecchio IBAN non più attivo e non il nuovo IBAN attivato dalla Banca Monte dei Paschi di Siena il 18/1/19 e comunicato alla stessa Green Network.

Green Network ha riconosciuto al Consumatore un rimborso di Euro 203,96.

**- Criticità Regina Pedrazzi – Finetto aperta il 19/9/19 e chiusa il 25/9/19**

problema riscontrato: richiesta rimborso per un importo di Euro 492,40 per le fatture GR19-3169665G - GR19-317046G – GR19-317102G tutte del 24/7/2019.

Green Network ha riconosciuto al Consumatore un rimborso di Euro 492,40.

**Le due criticità dimostrano, 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.

Alcuni contatti sono pervenuti (97) per avere conferma sulla effettiva tutela del Codacons; altri (74) per richiedere informazioni e delucidazioni sull’innovativo servizio di assistenza; infine in 15 casi sono state richieste delucidazioni sulla Carta dei Servizi. I risultati confermano 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., che ha dimostrato una continuità positiva nella relazione efficace e soddisfacente con i Consumatori.

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.