



RAPPORTO I-COM 2013 SUI CONSUMATORI

Valerio Camerano – Amministratore Delegato di GDF SUEZ Energie

14 maggio 2013 - Sala delle Conferenze, Piazza di Monte Citorio 123/A, Roma

GDF SUEZ Energie

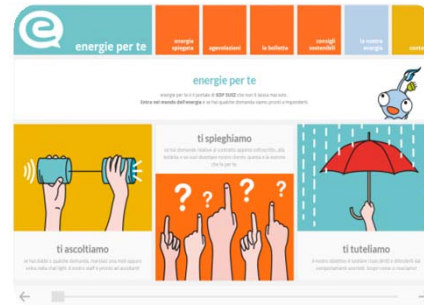
The Reason why

GDF SUEZ

Pagina Facebook



Portale del Consumatore



Totem



Cura della **tutela** del Consumatore attraverso un **dialogo** basato su linguaggio **semplice e trasparente**, comprensibile anche per i non addetti ai lavori;

Contattabilità sempre più ampia con sviluppo delle modalità di **Web Self Service** per la gestione in autonomia del cliente della propria fornitura;

Ricerca di **nuovi canali** e modalità di **comunicazione** che vadano incontro alle esigenze del cliente ed abbiano una sempre maggiore **accessibilità**;

Volontà di spiegare anche gli **aspetti più complessi** del settore, fornendo al cliente un quadro chiaro dei suoi **diritti**;

Ruolo centrale delle **Associazioni dei Consumatori**, punto di riferimento della **Tutela del Consumatore** ed interlocutore importante con cui cerchiamo **confronto** e da cui ci aspettiamo **feedback** importanti;

GDF SUEZ Energie

IL PORTALE DEL CONSUMATORE

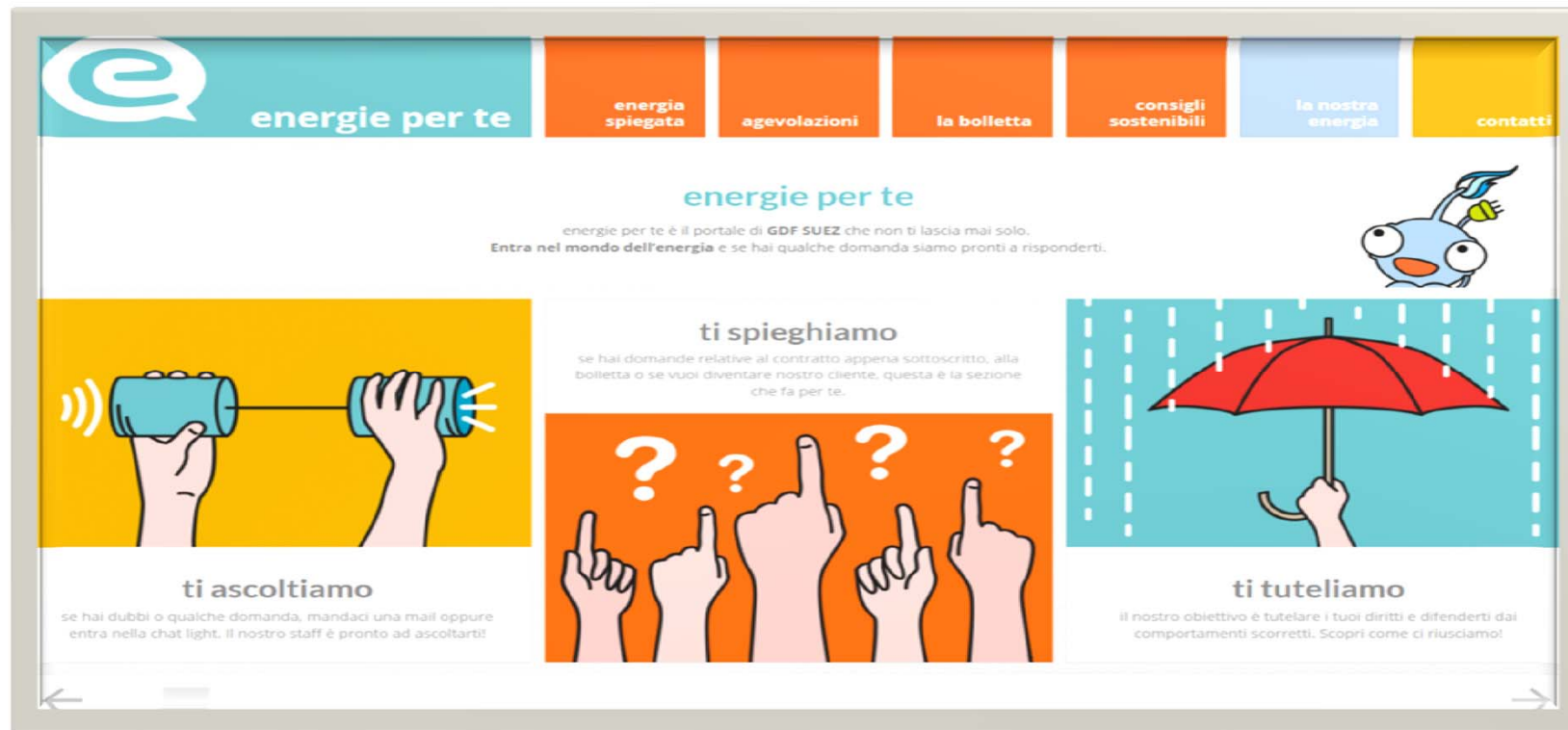
GDF SUEZ

«Energie per te» è il nuovo portale di GDF SUEZ per la tutela dei consumatori, ispirato alla ricerca di un rapporto chiaro e trasparente con i consumatori.

Ispirato ad un visual semplice e diretto, spogliato da qualsiasi intento commerciale, il Portale utilizza un linguaggio semplice e diretto e, attraverso le sue varie sezioni, guida il consumatore nella comprensione dei suoi diritti e di un mercato che è spesso caratterizzato da complessità ed eccessivi tecnicismi.

Sotto la home page di ingresso e di seguito un focus su tre sezioni del sito (*Ti Ascoltiamo – Ti Spieghiamo – Reclami*)

www.energieperte.it



GDF SUEZ Energie

La Home page di energieperte.it



Nella Sezione «**Ti Ascoltiamo**» tre personaggi, identificabili con un volto ed un nome, risponderanno ai clienti a seconda della tipologia di richiesta.

I tre volti sono infatti specializzati in tematiche particolari e diventeranno il riferimento costante dei consumatori per quelle tematiche, a cui si potranno rivolgere anche utilizzando i canali innovativi che GDF SUEZ ha recentemente sviluppato: **Facebook** e la **Chat**.

Benvenuto!

Fabia, Christian e Paola sono pronti ad ascoltarti e a rispondere alle tue domande.

Hai appena sottoscritto un contratto e vuoi saperne di più? Ti servono informazioni riguardo alla fornitura di luce e gas? Niente paura!

Fabia ti aiuta a risolvere i problemi legati alle fatture, **Christian** si occupa del tuo stato di credito mentre **Paola**, è addetta alle pratiche. Contattarli è semplicissimo: entra in chat light oppure invia una mail.

*clicca sulle foto
e conosci
il customer care team*



I tre volti di energieperte.it

Il portale del consumatore - Ti Spieghiamo



ti spieghiamo

se hai domande relative al contratto appena sottoscritto, alla bolletta o se vuoi diventare nostro cliente, questa è la sezione che fa per te.

Nella Sezione «**Ti Spieghiamo**» il consumatore potrà ricevere tutte le informazioni di cui ha bisogno sullo stato della sua fornitura.

In particolare ai **nuovi clienti** viene fornito un quadro chiaro e dettagliato del processo di attivazione, con un'indicazione degli step previsti, del tempo che è passato e che deve ancora passare per l'attivazione della fornitura e le FAQ relative ad ogni passaggio.

Se **non sei ancora cliente** GDF SUEZ Energie ma hai deciso di diventarlo, scegli tra le nostre offerte quella che meglio risponde alle tue esigenze energetiche.

[Vai alla pagina](#)

Sei un **nuovo cliente** e hai appena sottoscritto un contratto? Scopri a che punto è l'attivazione della tua fornitura.

[Vai alla pagina](#)

Se sei **già nostro cliente** e vuoi maggiori informazioni sulle bollette GDF SUEZ Energie, scopri le due guide che abbiamo preparato per te!

[Vai alla pagina](#)

Se sei **già nostro cliente** e vuoi sapere come comunicarci l'autolettura, vuoi cessare la fornitura o hai bisogno di effettuare una voltura, scopri i nostri servizi on line!

[Vai alla pagina](#)



i primi contatti



Sono passati trenta giorni dalla firma della proposta contrattuale e quindi avrai sicuramente ricevuto la **check call** (telefonata di conferma) e la **lettera di benvenuto** (welcome letter). Vuoi maggiori informazioni? Leggi le domande riportate di seguito.

Il portale del consumatore - I Reclami



In perfetta linea con lo stile del Portale, la Sezione «**Reclami**» è ben visibile ed individuabile da parte dei consumatori. Abbiamo ritenuto importante guidare il cliente anche quando ha bisogno di dirci che qualcosa non ha funzionato nel modo corretto, consapevoli dell'importanza che queste segnalazioni hanno per continuare a migliorare il nostro servizio.

Hai bisogno di fare un reclamo? Sei nel posto giusto! In questa sezione puoi richiedere informazioni, oppure puoi segnalare qualcosa che non va. Prima di proseguire ti ricordiamo che è necessario disporre di alcuni dati che dovrai specificare nella comunicazione:

- ✓ il Codice Cliente, composto da 13 cifre, che puoi trovare indicato sul fronte della bolletta, in alto a destra (es. 001 001 0000003)
- ✓ il Nome e il Cognome dell'intestatario del contratto di fornitura di gas naturale
- ✓ l'indirizzo di fornitura e se diverso l'indirizzo postale a cui spedire la risposta e/o un indirizzo di posta elettronica

Reclami e richiesta informazioni

>>>>>>>>>>

Segui con attenzione le indicazioni fornite nei singoli passi della procedura on line: per gestire in maniera efficace la tua richiesta è necessario che compili correttamente tutti i dati che ti saranno richiesti seguendo le istruzioni che ti verranno illustrate. Seleziona di seguito il servizio a cui si riferisce la tua segnalazione

Il reclamo si riferisce al

- Servizio gas
- Servizio elettrico
- Servizio gas ed elettrico

Se intendi inoltrare una richiesta per conto terzi seleziona la casella sotto indicata e riporta il ruolo di riferimento: avvocato, associazione consumatori, legale rappresentante.

Reclamo per conto terzi

INDIETRO

AVANTI

IL TOTEM – Un nuovo modo di parlare con i clienti

GDF SUEZ

Il Totem rappresenta la nuova frontiera di contatto di GDF SUEZ con i propri clienti. Attraverso **touch screen** multimediali che verranno posti in punti strategici del territorio i clienti potranno accedere a sezioni ad hoc del Portale del Consumatore o del sito istituzionale e potranno avere tutte le informazioni necessarie sulle principali pratiche (voltura, cessazione, subentro, ecc), comunicare l'autolettura e prenotare una richiamata dal nostro call center



GDF SUEZ Energie



La schermata di accesso del Totem

IL TOTEM – Le sezioni

Ti aiutiamo

toccando la sezione relativa ad ogni voce, viene fornita la spiegazione delle varie procedure ed i canali che il cliente potrà utilizzare.

Il cliente potrà inoltre inviarsi la procedura a casa inserendo il proprio indirizzo di Posta Elettronica



ti spieghiamo

Ti spieghiamo

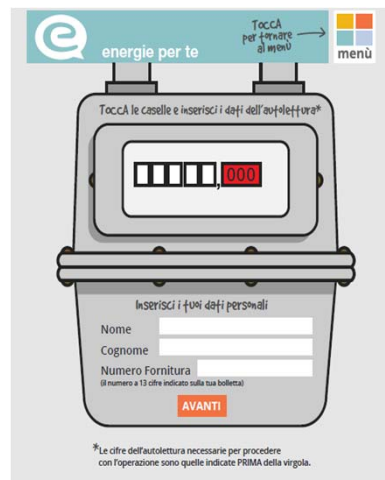
toccando la sezione relativa ad ogni voce, viene fornita la spiegazione delle varie procedure ed i canali che il cliente potrà utilizzare.

Il cliente potrà inoltre inviarsi la procedura a casa inserendo il proprio indirizzo di Posta Elettronica



Autolettura

Il cliente potrà inserire in modo semplice l'autolettura del suo contatore, ricevendo immediatamente comunicazione di avvenuta ricezione



ti richiamiamo

Ti richiamiamo

Il cliente, inserendo il proprio numero di telefono, potrà prenotare una richiamata da parte del nostro Numero Verde, che provvederà a contattarlo entro 60 minuti.

