





### Customer Care

- Miglioriamo la regolamentazione introducendo **target sulla qualità** oltre che sulla quantità
- Adeguiamo la normativa ai **canali di comunicazione innovativi** (web e digitale)
- Rivediamo i **criteri della classifica semestrale dell'Aeeg** sui call center
- Adoperiamoci per migliorare concretamente **la relazione distributore-venditore** che oggi influisce negativamente sulla qualità del servizio

### Bolletta

- Trasformiamo la fattura da “bolletta” a **strumento di comunicazione e differenziazione**
- **Semplifichiamo** l'esposizione dei dati (solo Quadro Sintetico)
- Evidenziamo efficacemente i **vantaggi dell'offerta** del mercato libero

### Morosità

- Riprendiamo e portiamo a compimento il **progetto della BICSE**: il Cmor non è sufficiente !
- Facciamo in modo che il **rischio credito** sia equamente condiviso fra venditore e distributore

### Pratiche Commerciali Scorrette

- Promuoviamo gli **strumenti di autoregolazione** come utile integrazione alla normativa
- **Miglioriamo l'articolato normativo** della Delibera Aeeg 153/12
- Siamo contrari **alla formazione di una “Black List”** di venditori scorretti che non tenga conto della quota di reclami che si configurano come “ripensamenti tardivi”