



**Iniziative del sistema Confservizi per utilizzare la mediazione nei rapporti con l'utenza: l'applicazione nel Gruppo Hera**

**Convention Camere di Commercio**

**Cesenatico, 30 Settembre 2013**

## Confservizi e la conciliazione: un po' di storia...

---

- **Confservizi nazionale** ha siglato nell'aprile 2005 un "Protocollo d'intesa" con **Unioncamere** per la promozione dell'utilizzo dei servizi di conciliazione e di arbitrato delle Camere di Commercio.
- **Confservizi nazionale** ha siglato nel 2006 un "Protocollo d'intesa" con le **Associazioni dei consumatori** sulla conciliazione paritetica nei settori gas e energia elettrica.
- Nel 2007 **Confservizi Emilia-Romagna** ha promosso la sottoscrizione di un accordo attuativo del protocollo nazionale coinvolgendo le **Associazioni dei consumatori** e alcune aziende tra cui **Hera**. Nel settembre 2008 tutti gli aderenti all'accordo hanno sottoscritto il regolamento di conciliazione paritetica ad esso collegato.
- Nel **2009** ha preso **avvio** l'applicazione dell'accordo con relativa diffusione del materiale illustrativo promozionale e l'organizzazione di due giornate di **formazione** per i conciliatori. Il corso è stato effettuato presso ConfServizi con accesso ai finanziamenti previsti dalla **Delibera AEEG 35/07**

# I firmatari dell'accordo Confservizi Emilia-Romagna

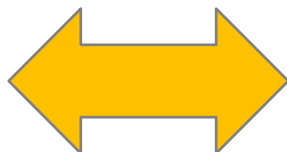
---

## AZIENDE

Enìa (oggi Iren)

Aimag

Hera



## ASSOCIAZIONI

ACU – Associazione Consumatori Utenti

Adiconsum Emilia-Romagna

ADOC

Assoutenti

Cittadinanzattiva

Codacons

Codici

Confconsumatori Emilia-Romagna

Federconsumatori Emilia-Romagna

Lega Consumatori

Movimento Consumatori

Unione Nazionale Consumatori

## Il depliant agli sportelli



Scopri i vantaggi del servizio di conciliazione, una nuova opportunità per risolvere le controversie.

Iniziativa promossa da



Associazione Regionale  
**Confservizi**  
Emilia-Romagna

e dalle Associazioni dei Consumatori dell'Emilia-Romagna



## Il regolamento



Iniziativa promossa da



Associazione Regionale  
**Confservizi**  
Emilia-Romagna

e dalle Associazioni dei Consumatori dell'Emilia-Romagna



www.gruppohera.it

## Funzionamento: natura «Paritetica» della Conciliazione

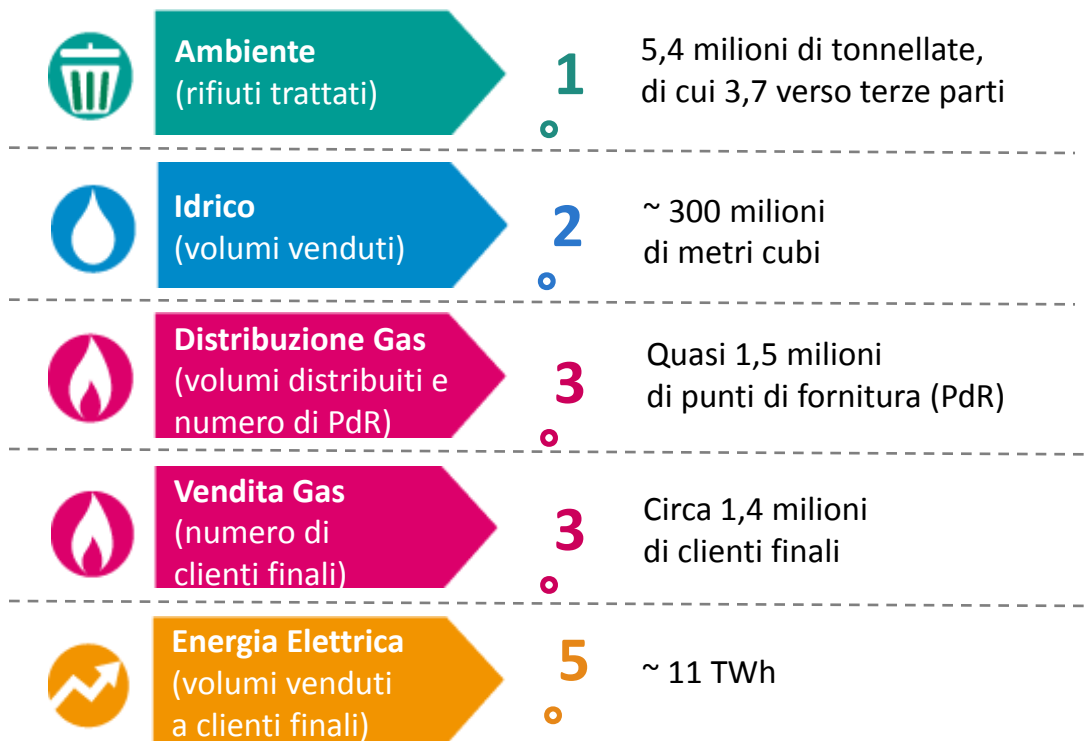
---

- La **Segreteria di** Confservizi Emilia-Romagna/Ufficio Conciliazione, ricevuta la Richiesta di Conciliazione ne valuta l'ammissibilità e **contatta i Conciliatori** per concordare la data della riunione della Commissione (oggi, contatto diretto con le aziende e rendicontazione a ConfServizi E.R.)
- La Segreteria invia ai Conciliatori ed alle parti **l'avviso di convocazione** per l'espletamento del tentativo di conciliazione. **Entro 10** giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni e documentazione.
- Dopo aver esaminato il caso, li conciliatori individuano la **proposta di soluzione** che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà al cliente
- La procedura si esaurisce, in ogni caso, **entro 60** giorni dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui **non** sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il **Verbale di mancata conciliazione**.
- Tutto il procedimento è **privo di costo per il cliente** finale e determina la **sospensione delle azioni di recupero credito** da parte delle aziende; la preconditione è la presenza di un **reclamo scritto**. Non ci sono limitazioni di contenuti e riguarda solo il cliente famiglia, non le imprese.

**Gruppo Hera**

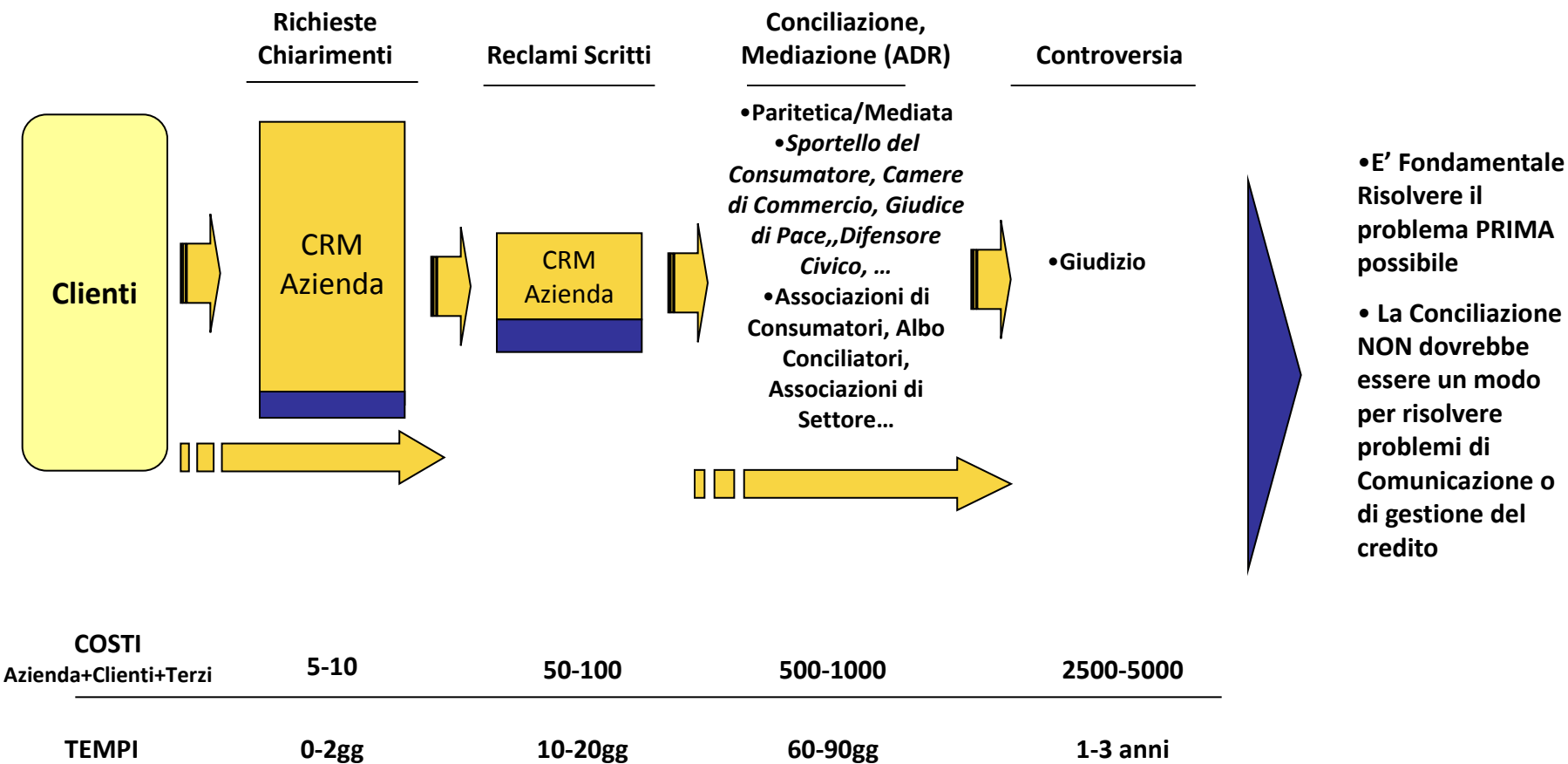
**Posizionamento in Italia**

**Indicatori (dati 2011)**



**HeraComm come 4° operatore nella somma  
dei due servizi Gas ed Energia Elettrica**

# La Conciliazione e i Flussi di Relazione con i Clienti





## Sportelli Clienti



- **N. 80** Sportelli sul Territorio con una media giornaliera di oltre 200 operatori attivi
- **30%** del Totale Contatti, oltre **50%** di quelli “più critici”
- Fondamentale anche per la soddisfazione del servizio di call center



## Associazioni Consumatori



- **N. 30-40** Incontri Territoriali/Anno per Seminari e Verifiche Avanzamenti
- Creazione di un Canale Dedicato di Relazione Diretta
- Per il Canale Dedicato: Risoluzione di quasi il **95%** delle “incomprensioni” in modo informale, senza dare origine a un reclamo scritto (fino al 2010 i reclami erano il 100%)


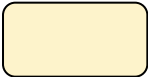
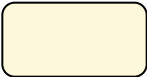



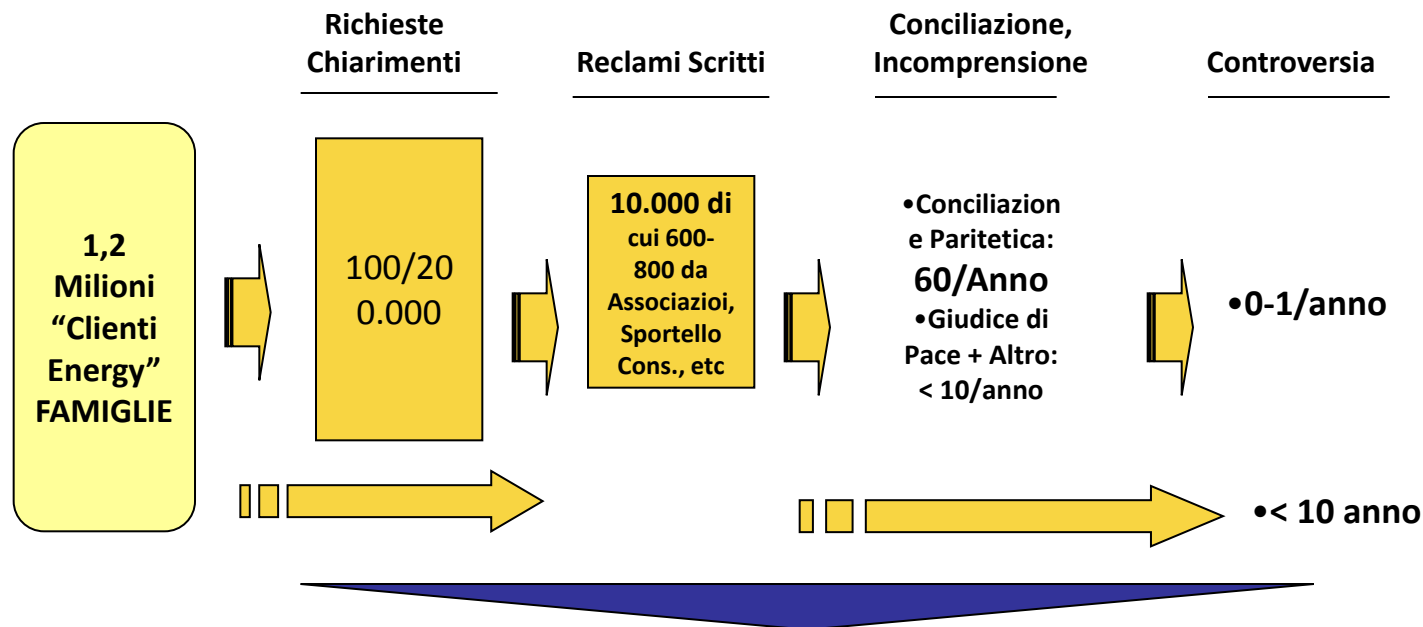
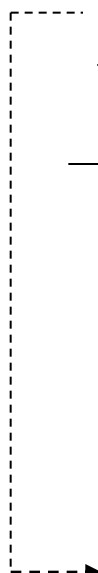
## Innovazione e Conciliazione



- Fin dal Secondo Semestre 2008: pieno recepimento ai sensi della normativa (Del 164/08) dell’accezione “soggettiva” di reclamo
- La gestione della maggior parte dei reclami scritti prevede che il cliente venga contattato per spiegare anche a voce quanto descritto nel testo
- Fin da 2009: Avvio ed Esercizio di un Protocollo di Conciliazione Paritetica



	Conciliazione	Gestione Controversia
Famiglie		
Aziende		



- Conciliazione inserita all'interno di un "Sistema" di Relazioni con il Cliente volto a minimizzare i problemi da incomprensione e/o mancata comunicazione
- Preferenza dei Clienti verso la Conciliazione Paritetica rispetto ad altri istituti

## Caratteristiche

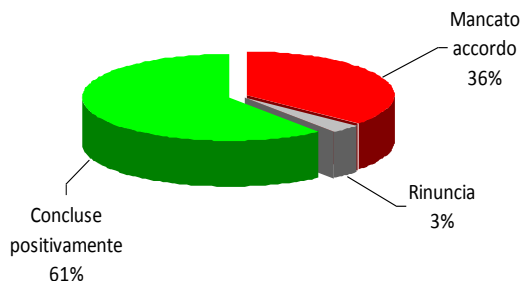
- da Inizio 2010 secondo il protocollo siglato con Confservizi Emilia-Romagna, Associazioni Varie e Altre Aziende Locali
- Precondizione del Reclamo Scritto
- Solo Famiglie (non P.IVA), solo "Energy"
- Non Limitazione di Contenuti/Materie
- Scadenza entro 60gg con sospensione nel periodo delle azioni di recupero credito

## "Insegnamenti"

- **Esperienza sostanzialmente positiva con possibile estensione al Servizio Idrico**
- **Vantaggi per il cliente da assenza di costi**
- **Bisogna rispettare i tempi, altrimenti si "snatura" l'istituto**

## Risultati

Conciliazioni	184	
Concluse Positivamente	111	60,3%
Mancato Accordo	67	36,4%
Rinuncia	6	3,3%



	Positive	Non Positive
	111	67
Incomprensioni/Pregiudiziale del Cliente		
Errori-Imperfezioni dell'Azienda		
Situazioni Non Perfettamente Accertabili		
Uso Non Corretto (es: richiesta credito)		

- **COMUNICARE** sempre più e meglio con la nostra base clienti e con i portatori di interesse che li rappresentano in modo da risolvere i problemi nella maniera più semplice, evitando “escalation”
- **CONTINUARE** ed **ESTENDERE** (acqua) l’esperienza della Conciliazione Paritetica non trascurando altre forme di conciliazione/mediazione (Camere di Commercio, Giudice di Pace, etc.)
- **ADERIRE** alla Sperimentazione Tecnica del Servizio di Conciliazione AEGE e **GUARDARE** con attenzione agli sviluppi successivi



### [Sulle tracce dei rifiuti: Hera premiata per la comunicazione responsabile](#)

La multiutility vince il premio Areté 2012 per il report sulla raccolta differenziata che ogni anno riporta in dettaglio le percentuali di quanto della raccolta differenziata viene effettivamente recuperato e in quali impianti vengono trattati i rifiuti.



### [Responsabilità sociale on-line: Hera prima in Italia](#)

La multiutility in cima alla classifica stilata dalla società Lundquist, che valuta la comunicazione su web in tema di responsabilità sociale delle 100 maggiori società italiane quotate.