

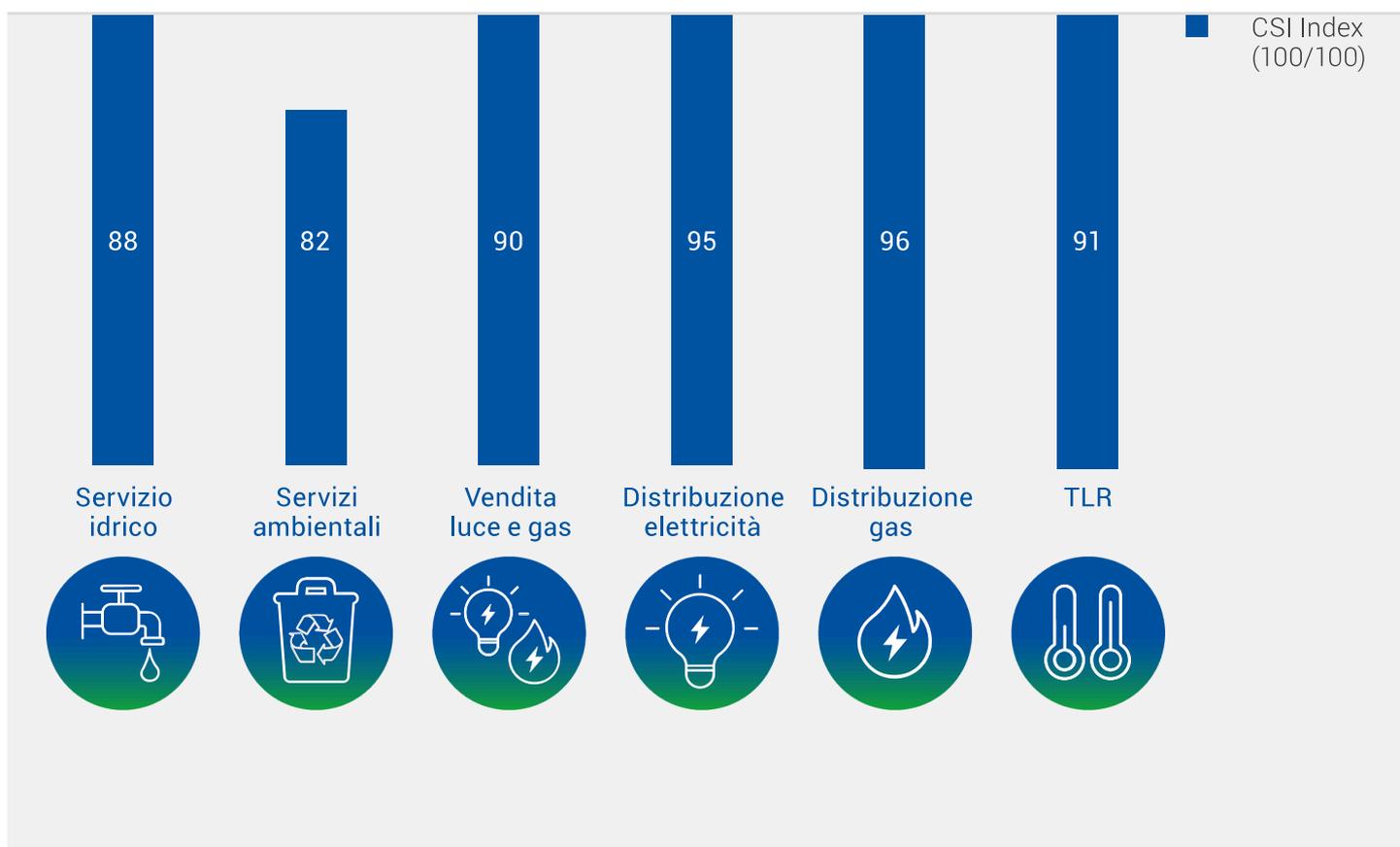
Soddisfazione dei clienti

Il Gruppo Iren ha strutturato un sistema di rilevazione annuale della valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare azioni di comunicazione e interventi operativi di miglioramento continuo. Le indagini di *customer satisfaction* sono affidate alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, che si rapporta con le Business Unit aziendali per la definizione delle aree di indagine e l'analisi dei risultati conseguiti.

L'indagine sulla soddisfazione dei clienti fornisce per i diversi settori:

- un indicatore complessivo (CSI index) che rappresenta la soddisfazione del cliente in termini di differenza tra il valore percepito nel servizio e le aspettative, rispetto a diversi aspetti tecnici e relazionali tra loro ponderati;
- un indicatore di soddisfazione complessiva sintetica (overall) che viene rilevato attraverso una domanda diretta al cliente per evidenziare il livello di soddisfazione globale. In questa domanda sono determinanti gli elementi d'immagine e reputazione aziendale.

L'indagine 2021 mostra complessivamente risultati positivi, in linea con le passate rilevazioni.



Reclami e violazioni

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive. Il numero e la tipologia dei reclami costituisce, quindi, un elemento di forte attenzione per il Gruppo e attesta, al contempo, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel 2021 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 42.582 reclami – di cui 17.651 relativi ai servizi ambientali, 19.538 per i servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento) e 5.393 per il servizio idrico integrato – in crescita rispetto al 2020. Relativamente alla vendita di energia elettrica e gas, l'incremento si è riscontrato soprattutto su tematiche di fatturazione e contrattualizzazione, con una crescita, in particolare, delle richieste di prescrizione dei consumi di energia elettrica e gas che risultano più che raddoppiate rispetto allo scorso anno. Inoltre, è raddoppiato il volume di contatti diretti gestiti dal canale tra Iren Mercato e le Associazioni di Consumatori territoriali. In forte diminuzione, invece, risultano i reclami per rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione, a seguito del

Città di Torino, sono stati principalmente connessi alla fase iniziale di trasformazione dei servizi di raccolta differenziata da stradale a porta a porta ed ecocentri. Nell'anno si è osservato, infine, un incremento dei reclami relativi al teleriscaldamento che hanno riguardato prevalentemente la fatturazione e aspetti tecnici del servizio.

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione dei dati personali (cosiddetta privacy), con il termine reclamo si intendono le richieste inoltrate, da persone fisiche interessate dal trattamento di dati personali, al Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di una possibile violazione della normativa da parte del titolare del trattamento. Nel 2021 sono stati registrati 18 reclami e una sanzione per violazione del GDPR per l'importo di 1.428.085 euro. Non sono invece giunte segnalazioni relative a perdite e furti di informazioni riguardanti i clienti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2021 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti o casi di non conformità per quanto riguarda la salute e sicurezza di prodotti e servizi, le comunicazioni di marketing e le attività di promozione e sponsorizzazione. Risulta ancora pendente il giudizio avviato, a seguito del ricorso presentato da Iren Mercato, relativo al procedimento attivato dall'Antitrust nel 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni clienti energia elettrica e gas. Pendente anche il giudizio per risarcimento danni conseguente all'azione di un concorrente verso Iren Mercato per presunte condotte anticoncorrenziali.



© 2021 Iren S.p.A. - Via Nubi di Magellano, 30 - 42123 Reggio Emilia

[Cookie policy](#) [Privacy policy](#) [VISITA IL SITO DEL GRUPPO IREN](#) 