



# Orientati al cliente

[GRI 2-6, 2-23, 2-25, 3-3, 206-1, 406-1, 416-2, 417-2, 417-3, G4-EU3]

L'orientamento al cliente, la qualità, l'accessibilità e la trasparenza dei servizi sono priorità che il Gruppo Iren ha definito nella propria Politica di sostenibilità. Elevati livelli di qualità e innovazione dei servizi, per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti, costituiscono una solida base per la crescita di lungo periodo del Gruppo. La strategia aziendale è fortemente orientata allo sviluppo di nuovi servizi integrati per anticipare i trend di mercato. Innovazione tecnologica, sostenibilità delle risorse, transizione ecologica e digitalizzazione rappresentano alcune delle leve utilizzate dal Gruppo per ampliare il proprio mercato, offrendo servizi e consulenza ad alto valore aggiunto che rispondono alle esigenze dei clienti con più ampie prospettive di soddisfazione e fidelizzazione.

Agilità, smartness, correttezza e trasparenza guidano il Gruppo nel costante miglioramento del rapporto con i clienti.



## Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi e orientamento al cliente



### Rischi

- Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali)
- Perdita di clienti
- Inefficienza e inadeguata qualità dei servizi
- Inaccessibilità fisica ed economica dei servizi per i cittadini, in particolare quelli vulnerabili
- Errori nell'addebito dei servizi e nella gestione del credito
- Riduzione dei livelli di soddisfazione dei clienti
- Pratiche commerciali non coerenti con il quadro normativo/regolamentare vigente
- Mancato rispetto dei protocolli e delle normative a tutela dei clienti
- Mancata o scorretta gestione delle relazioni con i clienti
- Ritardi/inadempimenti da parte di fornitori nell'esecuzione delle attività terziarizzate
- Contenziosi con clienti, Associazioni di Consumatori/ Class action
- Inefficacia della strategia commerciale



### Opportunità

- Sviluppo delle quote di mercato
- Sviluppo di nuovi prodotti/servizi che migliorano la qualità della vita e l'uso sostenibile delle risorse
- Cambiamento dei comportamenti di consumo dei clienti e delle comunità
- Fidelizzazione dei clienti
- Promozione del brand



### Modalità di Gestione

- Pianificazione e monitoraggio degli obiettivi e dei target (economico-finanziari e ESG) di Piano Industriale
- Sistema di MbO e LTI con obiettivi ESG
- Politica di Sostenibilità
- Codice Etico
- Modello organizzativo 231e flussi informativi agli Organismi di Vigilanza
- Codice di Condotta commerciale ARERA
- Carte dei servizi e disciplinari di servizio
- Sistema di Gestione Certificato integrato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)
- Sistema di ERM integrato con temi ESG
- CRM multicanale e iniziative di caring
- Accordi specifici con organizzazioni dei consumatori e presidio continuativo delle relazioni
- Protocolli e normative in materia di tutela del cliente con specifici processi e procedure
- Indagini annuali di customer satisfaction e individuazione delle azioni di miglioramento
- Comitati Territoriali
- Procedure: Progettazione prodotti e servizi Iren Plus; Iniziative di Marketing di fidelizzazione; Gestione Agenzie Retail; Acquisizione contratti; Gestione reclami; Fatturazione; Gestione del credito; Whistleblowing
- Monitoraggio e definizione di azioni correttive in caso di reclami/lamentele
- Conciliazione paritetica

## Per chi lavoriamo

	2023	2022	2021
Clients vendita energia elettrica (retail)	1.193.138	1.183.620	1.048.648
Clients vendita gas (retail)	978.563	1.032.589	954.419
Clients distribuzione energia elettrica	732.058	729.252	724.658
Clients distribuzione gas	757.370	738.427	741.536
Abitanti serviti teleriscaldamento	621.983	613.709	595.772
Abitanti servizio idrico integrato	3.076.783	2.930.662	2.748.268
Comuni servizio idrico integrato	266	239	238
Abitanti serviti igiene urbana	3.849.252	3.804.201	2.978.164
Comuni serviti igiene urbana	436	418	300

## Relazione con i clienti

Il Gruppo Iren dedica grande attenzione alla relazione con i propri clienti e alla comunicazione di prodotti e servizi offerti, favorendo un'informazione puntuale e trasparente mediante una pluralità di canali di contatto.

In quest'ottica, il Gruppo ha svolto anche nel 2023 una ricca attività di *customer care* e *customer satisfaction*, volta ad accrescere il valore del rapporto con il cliente e a creare un filo diretto, con l'obiettivo di programmare azioni mirate a fasce di clientela specifiche, con proposte commerciali e comunicazioni modulate a seconda dei bisogni. Un'attenzione che si traduce anche in iniziative volte all'inclusione di tutti i clienti [» SI VEDA PAG.85](#).

Nei rapporti con i clienti, infatti, il Gruppo ha via via trasformato il proprio ruolo da semplice fornitore a esperto di servizi legati all'energia, di prodotti innovativi per la casa, di soluzioni per la mobilità elettrica e per l'efficienza energetica, adottando un modello di relazione che evolve adeguandosi ai mutati stili di vita, proponendo esperienze e servizi personalizzati.

Nel 2023, a fronte di una situazione internazionale ancora complessa dal punto di vista energetico e dei fenomeni connessi al cambiamento climatico, Iren ha proseguito nel suo impegno a diffondere presso tutti gli stakeholder la cultura della sostenibilità e le informazioni riguardanti le strategie del Piano Industriale. A questo scopo, la comunicazione si è focalizzata sulle azioni poste in essere dal Gruppo per perseguire gli obiettivi del Piano Industriale al 2030, in particolare gli investimenti "green" sui territori di riferimento per confermarsi guida della transizione ecologica e come partner essenziale per i territori, al fianco delle amministrazioni nel rispondere alle esigenze dei cittadini.

## LE INIZIATIVE PER I CLIENTI CONTRO IL CARO ENERGIA

Il 2023 è stato contraddistinto da un graduale riallineamento dei livelli dei prezzi sui mercati internazionali del gas e dell'energia elettrica che nel 2022 aveva visto straordinari aumenti. Sono tuttavia continuate, per tutto l'anno, le iniziative adottate dal Governo per contenere sia i costi che i consumi così come l'attenzione di Iren a questi temi.

Tra le varie iniziative avviate nel 2022 e proseguite nel 2023 si segnalano:

- **campagne di comunicazione** e sensibilizzazione dei clienti;
- politica di **sconti su contratti a prezzo fisso** i cui corrispettivi erano stati fissati nei periodi di massimo costo dell'energia e forte incertezza del mercato;
- ruolo attivo nella **promozione e lo sviluppo delle comunità energetiche**;
- **bonus per il servizio teleriscaldamento** quale sconto in fattura erogato a spese dell'azienda ai propri clienti  
» SI VEDA PAG.280
- **rateizzazioni e piani rate senza interessi e senza oneri** (primo semestre 2023);
- apertura di **nuovi sportelli** sul territorio ed **estensione orario del call center** per migliorare il servizio e la capacità di ascolto;
- **coinvolgimento dei Comitati Territoriali** per approfondire e monitorare lo scenario energetico, le azioni messe in campo dal Gruppo e i comportamenti per la riduzione dei consumi energetici, strumento utile al contenimento delle spese e ad un approccio sostenibile all'impiego delle risorse;
- **rafforzamento del dialogo con le Associazioni dei Consumatori** per assicurare la massima efficacia delle azioni di contrasto al caro-energia e per identificare possibili proposte di interventi normativi.

La comunicazione del Gruppo si è sviluppata in maniera sinergica online e offline, in modo da raggiungere tutti gli stakeholder attraverso la realizzazione di campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali, l'organizzazione di eventi pubblici e istituzionali, di convegni e workshop, la gestione dei canali digitali, l'elaborazione e il coordinamento di attività di educazione ambientale, i rapporti con media, istituzioni, associazioni di categoria e di volontariato. Parallelamente, sono stati realizzati eventi territoriali di coinvolgimento della cittadinanza con l'obiettivo di rafforzare la *brand awareness*, consolidare la *brand loyalty* e raggiungere target diversificati. Di particolare impatto e interesse le attività organizzate in occasione di grandi eventi pubblici come Iren Loves Energy Genova Edition: evento certificato 100% *green* che ha

visto il coinvolgimento attivo della cittadinanza con laboratori e attività di *street artist*, con l'obiettivo di valorizzare il territorio attraverso la riqualificazione di aree pubbliche.

Le attività di comunicazione di prodotto (*advertising* ed eventi) hanno seguito gli indirizzi e gli obiettivi fissati dal Piano Industriale al 2030, per uno sviluppo commerciale con focus sui temi della qualità, fidelizzazione e valorizzazione del cliente come persona; rafforzamento del legame con i territori di riferimento, grazie a partnership con istituzioni ed enti culturali locali; posizionamento del Gruppo come fornitore unico di *commodities* e servizi evoluti per la smart home, la mobilità elettrica e l'efficientamento energetico, con particolare attenzione alla digitalizzazione dei servizi al

cliente. A questo scopo, nell'ultimo trimestre del 2023, è stata realizzata una campagna di comunicazione che ha consentito di raggiungere target diversificati di clienti e *prospect* sul territorio nazionale – attraverso TV, stampa, radio e canali digitali – con l'obiettivo di rafforzare la *brand awareness* e il posizionamento di Iren luce gas e servizi come fornitore unico di *commodities* e servizi evoluti (*smart home*, mobilità elettrica e prodotti assicurativi).

## STRUMENTI E CANALI PER UNA RELAZIONE DIRETTA E TRASPARENTE

Nuovi stili di vita e nuovi comportamenti d'acquisto, hanno avvicinato sempre più clienti ai canali digitali. Per rispondere a questa evoluzione, il Gruppo Iren ha rafforzato i canali di comunicazione e di contatto digitale che si affiancano ai classici strumenti di comunicazione e relazione a disposizione dei clienti.

oltre  
**3 milioni di persone**  
hanno parlato  
con un operatore  
Iren

**Numero verde unico per i servizi commerciali:** il comportamento dei clienti, in linea con l'evoluzione dello scenario energetico, ha visto nel 2023 una riduzione delle chiamate in ingresso, da collegare alla maggiore stabilizzazione del mercato energetico che ha allentato il clima di incertezza. Complessivamente le chiamate sono diminuite del 9% rispetto al 2022 e più di 3.090.000 di persone hanno parlato con un operatore con un tempo medio di attesa di circa 48 secondi. Con l'obiettivo di migliorare la *customer experience*, è proseguito nel 2023 il percorso di continua evoluzione del call center – principale canale di contatto – che ha portato al ridisegno dell'intera alberatura del numero verde e all'adozione di nuove tecnologie più efficaci per la gestione del contatto telefonico. È stata, infatti, realizzata l'integrazione di sistemi informatici grazie alla quale è possibile riconoscere il cliente e indirizzarlo verso gruppi di gestione opportunamente formati per rispondere alle specifiche richieste.

**+81%**  
contatti via  
mail e web  
per i servizi  
ambientali

**Customer care servizi ambientali:** il servizio offre informazioni sui servizi di raccolta e gestione dei rifiuti. Tutti i contatti in entrata – telefonici, e-mail e web – sono tracciati su un apposito gestionale che consente una successiva consuntivazione e rielaborazione statistica. Le segnalazioni e le richieste vengono automaticamente trasmesse ai servizi ambientali territoriali di competenza. Le chiamate telefoniche gestite nel 2023 sono state oltre 680.000 (in diminuzione del 17% rispetto al 2022) mentre sono aumentati dell'81% i contatti via e-mail e web (oltre 220.000) anche grazie all'implementazione dell'app IrenAmbiente dedicata a supportare i cittadini per tutte le attività che riguardano il mondo dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti. Le chiamate e i contatti evidenziano l'importanza del ruolo del customer care dedicato ai servizi ambientali nell'orientare i cittadini verso la raccolta differenziata, nel raccogliere le loro richieste e segnalazioni e dare risposte in tempi rapidi e con soluzioni efficaci. L'86% dei clienti (oltre 587.000) che nel 2023 hanno contattato telefonicamente il servizio ha parlato con un operatore, con un tempo di attesa medio di 52,5 secondi.

**Sistema integrato di customer relationship management (CRM):** il sistema di CRM è integrato con molteplici canali di contatto e consente la raccolta, la registrazione e la gestione di tutte le informazioni relative a ciascuna interazione con il cliente. Prevede l'invio di comunicazioni multicanale proattive (e-mail, sms, posta) che consentono ai clienti di ricevere notifiche relative alle loro forniture e aggiornamenti sullo stato di avanzamento delle loro pratiche o delle loro richieste, in modo continuativo, fino alla risoluzione delle stesse.

**Sportelli e Spazi Iren:** nel 2023 è proseguita l'attività di allestimento di nuovi store e spazi commerciali sul territorio o di rifacimento completo di quelli già esistenti. Sono stati allestiti sei nuovi punti sui territori storici e sono state effettuate due ristrutturazioni (store di Scandiano e Gualtieri in provincia di Reggio Emilia) con l'obiettivo di erogare un migliore servizio in termini sia di riduzione dei tempi di attesa sia di maggiore finalizzazione di nuovi contratti. L'aumento delle visite a sportello ha permesso di promuovere nei confronti dei clienti l'adozione di buone pratiche relative alla dematerializzazione e domiciliazione delle bollette. Oltre a fornire supporto ai clienti, gli sportelli hanno mantenuto forte attenzione alle attività di customer care e fidelizzazione, così come alla promozione e vendita di servizi e prodotti accessori alla commodity: nel 2023 gli store sono stati il canale più efficace per la finalizzazione delle offerte assicurative Luminea.

La rete di Spazi Iren cresce:  
105 punti fisici per la gestione  
delle richieste e la consulenza  
professionale ai clienti



Gli sportelli si confermano sempre più punto di riferimento di clienti e cittadini per la gestione delle utenze e dei servizi di energia elettrica e gas, del servizio idrico e dei servizi ambientali. Nel 2023 il canale ha registrato un ulteriore aumento del numero di visite anche in relazione all'andamento dei prezzi delle materie prime del gas e dell'energia elettrica che hanno generato richieste di adeguamento delle condizioni economiche.

Attività di sportello	2023	2022	2021
Sportelli (n.)	105	96	92
Clienti serviti (n.)	810.529	693.525	541.513
Tempo medio attesa (min.)	7,2	8,2	5,3

**Canali di contatto diretti:** nel 2023 è proseguito il lavoro di consolidamento per favorire l'interazione con gli amministratori di condominio e le Associazioni dei Consumatori, per gestire le richieste provenienti dai loro associati. Oltre all'indirizzo e-mail dedicato – che ha registrato un numero di richieste stabile rispetto al 2022 – sono state organizzate riunioni con referenti del Gruppo Iren volte a fornire periodici aggiornamenti in merito ai temi di impatto sulla clientela, come ad esempio la fatturazione e le modalità di contrattualizzazione a mercato libero.

**Siti web:** è proseguito nel 2023 il processo di rinnovamento dell'ecosistema digitale del Gruppo, l'insieme dei siti internet che forniscono informazioni e descrivono le attività svolte dal Gruppo Iren. Un sistema aperto e integrato, che presenta punti di contatto per gli stakeholder e mira a fornire informazioni chiare, pratiche e trattate per rispondere a criteri di utilità, tempestività, precisione, reperibilità e personalizzazione. Nel corso dell'anno è stato realizzato il sito della nuova società per la gestione del servizio idrico di Reggio Emilia, mentre sono stati avviati i lavori per il rifacimento del sito ASM Vercelli, che vedrà la luce a inizio 2024. È stata, inoltre, rilasciata una nuova versione del sito irenlucegas.it ottimizzato per offrire una *user experience* integrata fra offerte e prodotti, e-commerce e servizi evoluti di assistenza digitale. Attraverso l'utilizzo di un data cloud, il sito utilizza i dati in tempo reale e, grazie all'aiuto dell'intelligenza artificiale, è in grado di proporre un'interfaccia personalizzata per un'esperienza più stimolante, coinvolgente e fidelizzante. Sia sul nuovo sito irenlucegas.it che sul portale www.gruppoiren.it, inoltre, per consentire una sempre maggiore fruibilità delle pagine è proseguito il monitoraggio delle visite e la realizzazione di test dedicati per un posizionamento SEO (Search Engine Optimization) sempre più efficace, oltre che di audit per essere compliance con le più recenti normative in ambito di accessibilità, con azioni di ottimizzazione pensate per migliorare l'esperienza di navigazione degli utenti con deficit di varia natura. L'operazione ha portato alla pubblicazione di una dichiarazione d'accessibilità, disponibile su entrambi i portali. Il sito conta una media di oltre 100.000 visualizzazioni mensili da parte di oltre 46.600 utenti, per un totale di 1,4 milioni di visualizzazioni annue da circa 560.000 utenti. Sempre in ottica di miglioramento della *customer experience*, il Gruppo Iren nel 2023 ha aderito alla piattaforma pagoPA, ampliando così l'offerta di canali disponibili per i pagamenti delle bollette di luce, gas e servizio idrico, con benefici concreti per i propri clienti. Ai canali di pagamento già esistenti, si aggiungono quelli fisici e on-line messi a disposizione dall'ecosistema pagoPA: banche, app IO, uffici postali e tabaccai.

**46.600**  
visitatori al mese  
su  
[www.gruppoiren.it](http://www.gruppoiren.it)

**SmartPod:** è il portale web del Gruppo dedicato alla distribuzione energia elettrica che fornisce ai clienti registrati informazioni sui propri dati di misura e la possibilità di inviare l'autolettura. Con l'avvio del piano massivo di installazione dei contatori di seconda generazione, il cliente può visionare su SmartPod il dettaglio della fascia oraria prevista per la sostituzione, la ditta incaricata, il nominativo e la foto dell'operatore. Infine, SmartPod offre una serie di reportistiche ai clienti MT (media tensione) e il piano delle interruzioni delle forniture di energia elettrica per applicazione del Piano Emergenza Sicurezza Sistema Elettrico.

oltre  
**5.000**  
richieste  
al mese  
sui social

**Social network:** i canali social (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn) permettono al cliente di fare richieste *caring*, oltre a ottenere informazioni di tipo commerciale e, insieme a WhatsApp rappresentano un valido supporto nella gestione delle richieste di informazioni, cambi offerta, switch, come dimostra la numerosità di clienti che nel 2023 si sono rivolti a questi canali, toccando punte anche di 5.000 richieste al mese. Il Gruppo utilizza i canali social anche per diffondere messaggi sul mondo dell'energia, dei servizi, della normativa e della sostenibilità ambientale. Il linguaggio utilizzato è semplice e favorisce l'interazione con i clienti. Su questi canali, il Gruppo si racconta in modo più immediato, anche attraverso video e fotografie. Grazie alla collaborazione con differenti *content creators*, Iren ha portato avanti la visibilità e l'avvicinamento alla generazione Z anche sul social TikTok, attraverso il quale sono stati effettuati test per valutare l'efficacia di codici sconto dedicati per l'e-commerce veicolati tramite l'utilizzo di *influencer*.

oltre  
**1,7**  
milioni di  
download  
dalle App

**App mobile:** i servizi delle app mobile sono stati apprezzati dai clienti che nell'anno 2023 hanno fatto registrare oltre 1,7 milioni di download delle app del Gruppo (Iren You, Junker, IrenAmbiente, Luce in Città) con un aumento del 21% rispetto al 2022.

**+70%**  
di download  
di IrenYou

**IrenYou:** nel 2023 sono state inserite nuove funzionalità finalizzate a migliorare l'esperienza e a rendere i clienti sempre più autonomi e consapevoli sulla gestione delle loro richieste. Sono stati abilitati nuovi sistemi di pagamento digitale per tutti gli utenti (anche partite Iva), è stata introdotta la possibilità di visualizzare eventuali importi a credito e poterne chiedere il rimborso, inoltre, è stata data la possibilità di richiedere direttamente attraverso l'app piani di rateizzazione delle bollette. Per supportare gli utenti nell'utilizzo delle nuove funzioni sono stati creati video tutorial e si sono inseriti maggior dettagli sui contratti attivi, tra cui le condizioni economiche e il periodo di validità. L'incremento di download settimanali di IrenYou è stato del 70% rispetto all'anno precedente, arrivando a superare 1,6 milioni di utenti.

**IrenAmbiente:** attraverso l'app IrenAmbiente (attiva anche su Torino in sostituzione dell'app Junker dal 2024) è possibile accedere a tutti i servizi ambientali del proprio comune. Al suo interno è presente un tool per aiutare l'utente a differenziare i rifiuti domestici, con la possibilità di riconoscerli tramite scansione del codice a barre e smaltirli nel modo corretto secondo le indicazioni della propria zona. È possibile, inoltre, consultare la mappa dei punti di raccolta sul territorio e gli sportelli dedicati, avere sempre a portata di mano il calendario della raccolta e ricevere le notifiche promemoria di esposizione, prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti in pochi passaggi ed effettuare segnalazioni ambientali. All'interno dell'app si ha accesso a tutte le notizie e avvisi aggiornati su ogni variazione del servizio.

**Luce in città:** l'app permette agli utenti di segnalare eventuali guasti o anomalie inerenti al servizio di illuminazione pubblica di Torino, velocizzando così l'attività di ripristino a vantaggio dell'efficienza e della qualità del servizio. Con pochi e semplici passaggi, l'app consente di segnalare il guasto scattando una foto o inviando il codice del punto luce non funzionante, geolocalizzando automaticamente l'area interessata. Una volta concluso l'intervento di ripristino, l'utente che ha segnalato l'anomalia o il guasto, riceve un feedback puntuale sulla risoluzione della sua segnalazione.

**47.000**  
punti di ricarica  
in Italia

**IrenGO:** l'app, integrata nell'app IrenYou, permette di ricercare la colonnina di ricarica, fra stazioni IrenGO e di altri operatori con cui esistono accordi di interoperabilità (oltre 47.000 punti di ricarica sul territorio italiano), di pianificare i percorsi per capire dove e quante volte ricaricare la propria auto per arrivare a destinazione, di verificare se la stazione di ricarica è disponibile e di effettuare il pagamento, registrare le ricariche e i pagamenti effettuati.

**Piattaforma IrenCollabora.it:** è lo strumento, nato nell'ambito dei Comitati Territoriali Iren >> SI VEDA PAG.123, per attivare un innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e i portatori di interesse delle comunità locali. La piattaforma raccoglie idee progettuali per sostenere e avviare azioni di sostenibilità ambientale e sociale.