



CODACONS E MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO CERTIFICANO L'EFFETTIVO RECEPIMENTO DA PARTE DI ILLUMIA DEL PROTOCOLLO SULLE POLICY DI VENDITA APPROVATO A FINE 2018

- **Illumia rinnova con soddisfazione il proprio protocollo di vendita, che interviene sulla selezione delle agenzie di vendita e sul monitoraggio del loro operato.**
- **Bernardi (Illumia): “Siamo molto convinti della bontà del progetto. Crediamo sia la strada da imboccare per tutto il settore. La meta dovrebbe essere un Albo delle Agenzie che si affianchi a quello dei Venditori, che il settore aspetta da tempo”.**
- **Codacons e MDC: “Esprimiamo particolare soddisfazione per il consolidamento di questa buona pratica che auspichiamo sia seguita da altri operatori del settore”.**

Bologna, 27 maggio 2020. **Codacons e Movimento Difesa del Cittadino (MDC) hanno concluso oggi l'audit civico che ha verificato l'effettivo recepimento del Disciplinare Tecnico di Illumia dedicato alle policy di vendita di Illumia e l'effettivo coinvolgimento di tutte le unità di business interessate.**

L'adozione di questo strumento ha portato risultati tangibili sulle vendite 2019, ad esempio con un **tasso di recesso dei clienti nel primo mese inferiore al 6%** sul totale dei contratti effettivi. Segno di una condotta di vendita trasparente ed efficace.

Nel Disciplinare Tecnico, stipulato nel 2018 e definito insieme alla società esterna *Control In*, oltre a un rigoroso filtro in entrata, Illumia definisce uno standard di qualità, che deve essere rispettato mensilmente dalle agenzie di vendita che intendono collaborare con l'azienda. Sotto questo livello vengono applicate penalità, fino alla risoluzione del contratto in caso di recidiva.

“Siamo molto convinti della bontà del progetto di certificazione intrapreso” ha dichiarato Marco Bernardi, Presidente di Illumia. “Crediamo sia la strada da imboccare per tutto il settore, nella speranza che le istituzioni prendano spunto da iniziative di questo tipo, definendo un Albo delle Agenzie che si affianchi a quello dei Venditori, che il settore aspetta da tempo”.

Gianluca Di Ascenzo di Codacons commenta così l'accordo: “Illumia ha scelto di mettersi in gioco lasciando a noi la validazione di un inedito protocollo, con procedure supplementari di controllo sulle agenzie. Si tratta al momento del primo e unico caso che, ci auguriamo, possa essere l'inizio di un lavoro che coinvolga anche altri player del settore”.

Francesco Luongo, Presidente del Movimento Difesa del Cittadino, aggiunge: “Abbiamo constatato che l'adozione del disciplinare tecnico per la scelta delle agenzie di vendita rappresenta una best practice nel mercato, ed è entrato a pieno titolo nei processi aziendali di Illumia, che garantisce un rigoroso controllo in fase di reclutamento delle agenzie che entrano in contatto con i consumatori, monitorandone costantemente qualità e comportamenti affinché il loro operato sia sempre rispettoso del Codice del Consumo e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas dell'ARERA”.

Per ulteriori informazioni contattare:

Illumia S.p.A.
Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna
illumia.it

Piergiacomo Sibiano
M. 392 5505946
piergiacomo.sibiano@illumia.it

Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso
051.04.04.040 da cellulare; Fax 051.04.04.055