

Macro-ambiti di impegno	Obiettivi	Linee d'azione in risposta	In questo Bilancio
Materialità	Materialità	Rispondenza	Rispondenza

Clienti

Qualità del servizio	Customer care e Customer relationship	Ampliamento dei punti di contatto con i clienti e sviluppo di nuovi canali attraverso l'innovazione tecnologica	pag. 48-49, 142-143, 153-154, 154-156, 158-159
		Potenziamento degli strumenti di rilevazione e monitoraggio della soddisfazione della clientela	pag. 142-144, 147-148, 154-156, 97-98
		Ampliamento dello strumento della conciliazione a tutto il perimetro del Gruppo e alle PMI per una gestione più veloce ed efficace delle controversie	pag. 158-159, 210
	Personalizzazione del servizio al cliente	Sviluppo di strumenti e servizi rivolti a clienti con esigenze specifiche in un'ottica di maggiore inclusione sociale	pag. 151-152, 154-156
	Riduzione delle interruzioni nella fornitura	Miglioramento dell'efficienza delle reti attraverso l'innovazione tecnologica e la razionalizzazione delle infrastrutture	pag. 47-51, 142-143, 146-147
Sostenibilità nell'offerta al cliente	Promozione dell'efficienza energetica negli usi finali	Sensibilizzazione degli utenti finali a un consumo responsabile delle risorse	pag. 47-51, 160-163, 164, 165, 222-223, 224-225