

Ia, etica digitale e tutela consumatori: Pulsee Luce e Gas traccia la rotta per lâ??innovazione responsabile

Descrizione

default watermark

(Adnkronos) â?? La sicurezza cibernetica e la protezione dei dati personali sono al centro del dibattito politico, economico e sociale. I cambiamenti tecnologici, accelerati dallâ??ingresso dellâ??intelligenza artificiale nella vita quotidiana, generano disorientamento e interrogativi su come tutelare le proprie informazioni. Lâ??Ai puÃ² perÃ² contribuire anche a dare risposte. Per Pulsee Luce e Gas, proteggere i dati dei clienti e utilizzare lâ??intelligenza artificiale per migliorare il servizio sono impegni che si traducono in scelte concrete. Lâ??impegno verso un ecosistema digitale piÃ¹ sicuro e trasparente Ã¨ stato al centro dellâ??evento â??Etica digitale e tutela dei consumatori nellâ??era dellâ??Aiâ??, promosso da Pulsee Luce e Gas, societÃ per le utenze domestiche di Axpo Italia, presso lâ??Hotel St. Regis di Roma che ha visto la partecipazione di esperti e rappresentanti del panorama aziendale italiano.

La giornata si Ã¨ aperta con un focus sulle paure e i desideri dei consumatori, analizzando la necessitÃ di unâ??esperienza utente che garantisca semplicitÃ , rapiditÃ e controllo, tematica approfondita grazie al contributo di Massimiliano Dona, Presidente Unione Nazionale Consumatori. â??Lâ??intelligenza artificiale puÃ² farci risparmiare tempo, ma il tempo guadagnato va investito nellâ??ascolto delle persone. PerchÃ© al consumatore non basta una risposta rapida: vuole sentirsi capito, protetto, nellâ??uso dei suoi dati, e libero di scegliere. La vera sfida per le aziende Ã¨ usare la tecnologia per avvicinarsi al cliente, non per tenerlo a distanzaâ?•, ha detto Dona. Il dibattito Ã¨ poi proseguito con due diversi momenti di discussione. Il primo, focalizzato sulla privacy e sulla protezione dei dati come base per costruire la fiducia del cliente, con i contributi di Davide Fioravanti, Privacy Manager di Msc Procurement & Logistics Spa, Antonella Mamone, Chief Customer Excellence Officer di Edenred Italia e Marco Ancora, Data Protection Officer di Axpo Italia. Il secondo momento ha spostato lâ??attenzione sulla resilienza tecnologica, la cybersecurity e lâ??integrazione con la compliance normativa, dando voce a Cristiano Sciaboni, Digital Product & Platform Engineering Executive Director, Rina, Irene Sardellitti, National Technology and Security Officer, Microsoft Italia e Andrea Fontanini â?? Ict Grc & Security Manager, Axpo Italia, con lâ??obiettivo condiviso di esplorare misure tecnologiche, modelli di governance e risposte organizzative efficaci contro le crescenti vulnerabilitÃ del sistema.

In chiusura, un intervento di Cristina Bonucchi, dirigente dellâ??UnitÃ Analisi Crimine Informatico del Servizio Polizia Postale e per la Sicurezza Cibernetica che ha portato il punto di vista della Polizia di Stato rispetto ai delicati temi della tutela dei Consumatori, alle truffe informatiche e a come Ã¨ possibile lavorare insieme con i privati per proteggere le persone. Mentre Alicia Lubrani, Ceo di Pulsee Luce e Gas ha detto che â??la protezione dei dati dei nostri clienti Ã¨ una responsabilitÃ che guida le nostre scelte, anche nellâ??uso dellâ??intelligenza artificiale. La ricerca che abbiamo realizzato con NielsenIQ mostra quanto questo tema conti per le persone: il 69% degli italiani considera il modo in cui unâ??azienda tratta i dati determinante per accordarle fiducia. Allo stesso tempo, il 56% dichiara di accettare sempre o spesso informative privacy e cookie senza leggerli. Spetta alle aziende rendere piÃ¹ semplice capire quali informazioni raccolgono, come le proteggono e per quali finalitÃ le utilizzano. Nel settore energetico, il beneficio puÃ² essere concreto: il 70% dei consumatori accetterebbe una raccolta continuativa dei dati di consumo se servisse a ricevere consigli per migliorare lâ??efficienza energetica della propria casa. Ã? una disponibilitÃ che richiede alle imprese di rispondere con servizi utili e un uso responsabile delle informazioni. In Pulsee affrontiamo anche lâ??intelligenza artificiale con questo approccio: la stiamo integrando a supporto degli operatori, per aiutarli a comprendere le esigenze dei clienti e offrire unâ??assistenza piÃ¹ efficace, mantenendo centrale la relazione umana e la tutela dei datiâ?•. Per rispondere a queste sfide complesse, Pulsee Luce e Gas ha strutturato un approccio allâ??Intelligenza Artificiale che mantiene al centro il fattore umano, bilanciando innovazione tecnologica e tutela rigorosa dei consumatori. Lâ??energia rappresenta unâ??infrastruttura critica e i dati relativi ai consumi possono rivelare abitudini personali allâ??interno delle abitazioni. Pertanto, lâ??azienda adotta politiche di trasparenza totale in linea con le disposizioni di Arera e del Garante della Privacy. In Pulsee, lâ??Ia Ã¨ integrata come strumento volto a supportare le attivitÃ e le capacitÃ degli operatori, trasformando il tradizionale Customer Service in un Customer Success Center.

default watermark

La tecnologia si occupa, quindi, delle mansioni piÃ¹ ripetitive, liberando del tempo che puÃ² essere cosÃ¬ dedicato a offrire un supporto piÃ¹ rapido e personalizzato, con un impatto diretto sulla soddisfazione dei clienti e lâ??aumento della produttivitÃ . Grazie a cicli di formazione continua, il personale Ã¨ in grado di leggere e interpretare i dati per offrire una consulenza personalizzata, guidata da ascolto empatico e competenza, che permette ai Customer Success Agent di offrire un servizio sempre piÃ¹ in linea con le esigenze anche molto specifiche dei clienti. A questo impegno strutturale si affiancano iniziative di alfabetizzazione ed educazione energetica come, per esempio, lâ??Energimetro, un servizio disponibile per i clienti Pulsee sia in app che nellâ??area personale del sito, che consente di monitorare quasi in tempo reale i propri consumi domestici, fornendo consigli personalizzati su come essere piÃ¹ efficienti e consapevoli dei propri consumi energetici e anche risparmiare in bolletta, la campagna di video tutorial â??Il Futuro dellâ??Energiaâ?•, con i quali si spiegano al consumatore caratteristiche e conseguenze dellâ??importante e complesso momento della fine del mercato tutelato del settore energetico in Italia e la recentissima Casa Nuova, una semplice guida â?? accessibile a tutti, clienti e non â?? dedicata ai quasi due milioni di italiani che ogni anno cambiano casa e che non sanno come comportarsi per le utenze. Axpo Italia ha ottenuto la certificazione internazionale Iso/Iec 27001:2022 per il proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (Sgsi). La certificazione riconosce elevati standard di protezione dei dati e di resilienza digitale. Ã? il risultato di un percorso pluriennale di miglioramento continuo che integra governance, tecnologia e formazione del personale. La certificazione conferma inoltre lâ??allineamento delle attivitÃ della societÃ alla direttiva europea NIS2 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi. Oltre alla formazione continua del personale prevista dalla direttiva, la societÃ ha coinvolto la direzione aziendale, a cui sono attribuite responsabilitÃ specifiche in materia di sicurezza. Sta inoltre mappando

e misurando i rischi per definire le relative azioni di sicurezza. Ha anche strutturato procedure per la gestione e la notifica di potenziali incidenti, che tengono traccia di tutti gli adempimenti e dei relativi aggiornamenti. Da due anni, Pulsee collabora con lâ??Unione Nazionale dei Consumatori tramite campagne diffuse principalmente tramite i canali social, con contenuti formativi e informativi dedicati alla sensibilizzazione dei consumatori per promuovere la sicurezza e la trasparenza nellâ??utilizzo dei loro dati e la difesa contro le truffe.

â??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

default watermark

Data di creazione
Novembre 17, 2026
Autore
redazione