



COMUNICATO STAMPA

L'ECCELLENZA DEL CALL CENTER A2A NEL SERVIZIO AI CLIENTI

INDAGINE DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA ED IL GAS
SULLA QUALITA' DEI SERVIZI PERCEPITA DAI CLIENTI
A2A IN CIMA ALLA GRADUATORIA DEI CALL CENTER

A2A è uno dei punti di eccellenza più alto nei servizi al Cliente. Rispetto alla media nazionale del settore registra ben 12 punti in più. E su un punto in particolare, cioè "la capacità di risolvere i problemi nel minor tempo possibile", ritenuto il più rilevante dai clienti, lo stacco di A2A dalla media di settore è di ben 16 punti.

Milano, 2 dicembre 2009 – A2A è uno dei punti di eccellenza più alto nei servizi al Cliente. Lo dice la rilevazione semestrale predisposta dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (Delibera 139/07) che ha riguardato 28 aziende del settore con più di 50.000 clienti.

La graduatoria si riferisce al semestre gennaio-giugno 2009 ed è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli *call center* per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori, così da consentire una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita.

Con riferimento all'indice generale IQT, che costituisce il valore di riferimento per l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della regolazione della qualità dei servizi telefonici, il *Call Center* di A2A passa dal 4° al 3° posto nella graduatoria generale con un punteggio pari a 87,9, cioè quasi 20 punti sopra la media del settore che è pari a 68,5, e in netta crescita di 12,6 punti rispetto al semestre precedente.

Nell'ambito della rilevazione l'Autorità ha svolto anche una importante indagine demoscopica sulla qualità dei servizi telefonici commerciali percepita dai clienti finali di energia che utilizzano i servizi di *call center*.

Le interviste hanno riguardato tutte le ventotto aziende di vendita con più di 50.000 clienti finali, tra cui appunto A2A Energia, le cui strutture di servizio risultano per i clienti di Milano uno dei punti di assoluta eccellenza.

Le principali funzioni svolte attraverso il *call center* A2A hanno ricevuto un apprezzamento altissimo da parte dei Clienti, come si può leggere nella tabella sottostante che riporta il calcolo dell'indicatore ICS (indagine di customer satisfaction).

Tale indicatore rileva appunto il grado di soddisfazione direttamente percepita dai clienti e per A2A il valore complessivo dell'indicatore di soddisfazione dei clienti è 93,4%, cioè quasi 12,3 punti in più rispetto al valore medio del settore 81,1%.

L'analisi condotta dall'AEEG dimostra inoltre l'eccellenza di A2A su tutti i parametri, tra i quali emerge quello ritenuto più rilevante dai clienti, relativo alla "**capacità di risolvere i problemi nel minor tempo possibile**".

Infatti, rispetto a questo parametro, si evidenzia una soddisfazione del cliente pari al 92,5%, di gran lunga superiore alla media del settore, pari al 76,2% (+16,3%).

Le percentuali dei clienti soddisfatti per ogni indice analizzato sono:

- Tempo impiegato per trovare la linea libera: 96,2%
- Tempo di attesa per parlare con l'operatore: 94,9%
- Cortesia degli operatori: 97,4%
- Chiarezza delle risposte fornite: 95,8%
- Capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile: 92,5%
- Semplicità del sistema di risposte automatiche: 93%

Questi risultati sono stati accolti con grande soddisfazione dai responsabili della Società.

*"A2A è da sempre alla ricerca dell'eccellenza - **afferma Severino Bongiolatti, Direttore A2A Servizi al Cliente** - L'eccellenza è uno dei valori fondanti di A2A, assieme alla sostenibilità, alla responsabilità, all'innovazione e allo spirito di squadra. Questo importante riconoscimento è frutto dell'impegno, dell'energia e dell'intelligenza di tutti i dipendenti che contribuiscono alla salvaguardia di quello che è il più importante patrimonio: i nostri clienti, per la cui soddisfazione sono mirate le principali iniziative della Società".*

Le azioni più recenti di miglioramento e la qualità dei servizi sono state confermate anche dall'ente indipendente certificatore **CERTIQUALITY** che ha eseguito l'audit annuale di sorveglianza (ISO 9001) nel mese di Novembre. L'ispezione, che ha interessato la sede di Milano ha esaminato i processi primari aziendali (Contact Center, Fatturazione e Metering) ed i processi secondari. L'indagine non ha rilevato "non conformità" e ha riconosciuto l'alta qualità dei servizi e l'ottima gestione aziendale.

Contatti:

Comunicazione e Relazioni Esterne – Media Relations

Tel. 02 7720.4582 - ufficiostampa@a2a.eu

www.a2a.eu