

COMUNICATO STAMPA

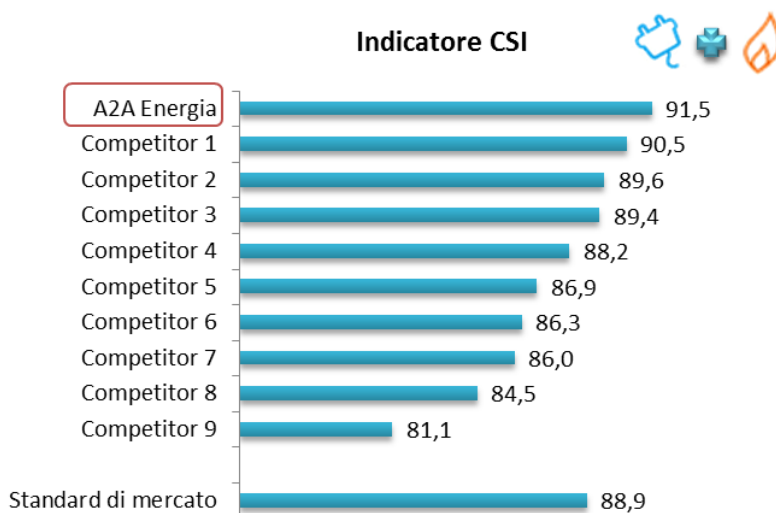
Monitor Energia di Cerved: A2A Energia ancora prima nella soddisfazione dei clienti

Premiato l'impegno costante nell'eccellenza del servizio, nella trasparenza e nella vicinanza ai clienti

11 Marzo 2016. A2A Energia, società di vendita di energia elettrica e gas naturale del Gruppo A2A, è il primo operatore del mercato in termini di soddisfazione dei clienti. Per il quarto anno consecutivo il "Monitor Energia" di Cerved ha confermato la leadership di A2A nella vicinanza alle necessità della clientela. L'indagine condotta da Cerved, giunta alla 8^a edizione e condotta tra settembre e dicembre 2015, ha coinvolto 8000 clienti con un questionario telefonico strutturato, consentendo il confronto "in chiaro" delle performance dei principali operatori del mercato (fra i quali Eni, Enel, A2A, Hera, Iren, Acea, Edison, etc.). Le domande hanno rilevato l'apprezzamento di diversi aspetti del servizio commerciale, quali:

- la varietà di canali messi a disposizione per poter comunicare facilmente con l'azienda;
- la possibilità di scegliere soluzioni e tariffe che soddisfino le esigenze di ogni cliente;
- la capacità di risoluzione dei problemi e delle richieste dei clienti nel minor tempo possibile;
- il rapporto qualità/prezzo del servizio;
- la chiarezza e la semplicità di lettura delle fatture, la regolarità della loro emissione e la correttezza degli importi riportati;
- il periodo di tempo che intercorre tra l'invio della fattura e il termine di pagamento.

Il livello di soddisfazione complessiva dichiarato dai clienti di A2A Energia è il più elevato tra i principali operatori che operano nel mercato energetico nazionale. In particolare, nel segmento dei clienti domestici, A2A Energia ha confermato un livello di eccellenza: le valutazioni sui singoli fattori osservati nell'indagine di Cerved risultano al di sopra dello standard di mercato e rappresentano spesso il benchmark di riferimento.





L'indicatore sintetico di soddisfazione CSI (*Customer Satisfaction Index*), ottenuto come media delle valutazioni degli otto fattori di vendita sopracitati (ponderate per l'importanza attribuita dai clienti a ciascun fattore), e la soddisfazione complessiva dichiarata (*Overall*) hanno confermato nuovamente la leadership di A2A Energia, tanto da portare all'aggiornamento del marchio "Primi per soddisfazione clienti", che verrà utilizzato anche quest'anno nelle comunicazioni commerciali della Società.



Alla luce degli ottimi risultati ottenuti, l'Amministratore Delegato del Gruppo A2A Valerio Camerano dichiara: "Sono estremamente soddisfatto del lavoro svolto e orgoglioso che i clienti riconoscano il nostro impegno nel garantire l'eccellenza del servizio. La trasparenza, la correttezza nella relazione commerciale e il rafforzamento della vicinanza al territorio sono obiettivi del nostro Piano Industriale – conclude Camerano – oltre che valori distintivi del nostro Gruppo".

Contatti

A2A - Media Relations

Tel. 02 7720.4583

ufficiostampa@a2a.eu

www.a2a.eu