

COMUNICATO STAMPA

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

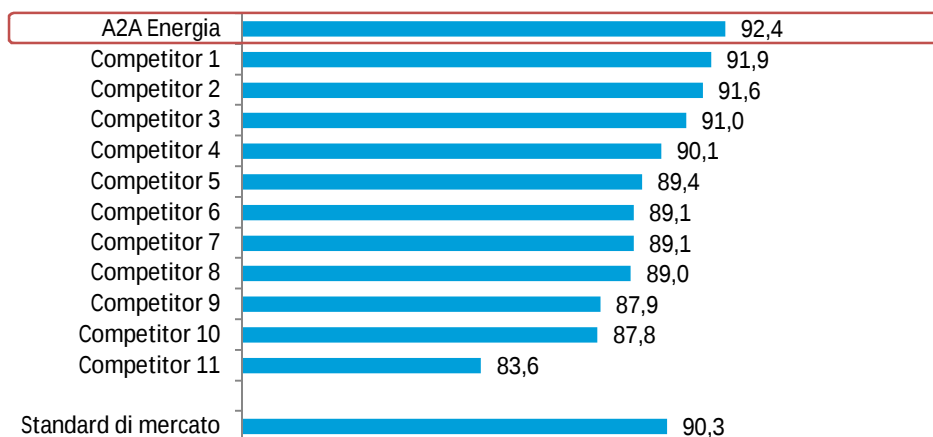
Premiato l'impegno costante nell'eccellenza del servizio, nella trasparenza e nella vicinanza ai clienti

Milano, 15 Marzo 2017. 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 quinto anno consecutivo il "Monitor Energia e Gas" di Cerved ha confermato la leadership di A2A nella vicinanza alle necessità della clientela. L'indagine condotta da Cerved, giunta alla 9^a edizione e condotta tra ottobre e dicembre 2016, ha coinvolto 7.001 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 e, in un contesto di mercato sempre più competitivo con un aumento degli standard di riferimento, A2A ha mantenuto un livello di eccellenza: le valutazioni sui singoli fattori osservati nell'indagine di Cerved risultano, infatti, al di sopra dello standard di mercato e rappresentano spesso il benchmark di riferimento.

Customer Satisfaction Index complessivo del Mercato Energetico





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 ha dichiarato: "Sono contento che il mercato e le analisi esterne diano un riconoscimento così positivo del servizio erogato ai clienti, ci conforta sulla qualità del nostro lavoro e ci sprona a proseguire in questa direzione"

Contatti**Giuseppe Mariano****A2A - Media Relations**

Tel. 02 7720.4583

ufficiostampa@a2a.euwww.a2a.eu