

COMUNICATO STAMPA

PUBBLICATI I DATI SULLA QUALITÀ DEL CALL CENTER GELSIA

L'AEEGSI ha pubblicato il rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e gas.

Seregno, 18 luglio 2017. Nei giorni scorsi l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI) ha reso pubblici i risultati emersi dall'indagine sulla qualità dei servizi telefonici delle principali aziende venditrici di energia elettrica e gas.

Analizzando il Rapporto si evidenzia una buona performance del call center di Gelsia per l'anno 2016. Di seguito si segnalano alcuni indici:

- Numero di chiamate per clienti serviti (%): 0,61;
- Accesso al servizio (rapporto tra il n. di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il n. complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori): 95,73%;
- Tempo medio di attesa: 135,58" (standard massimo 200");
- Livello di servizio (rapporto tra il n. di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore e numero di clienti che hanno parlato con un operatore): 90% (standard 80%).

Per la rilevazione dei dati, l'AEEGSI ha monitorato 54 società; di queste, 29 aziende, tra cui Gelsia, oltre ai dati obbligatori, hanno anche partecipato all'indagine di *customer satisfaction* che prevedeva complessivamente 18.000 interviste telefoniche nel semestre luglio/dicembre 2016.

Il report evidenzia principalmente gli indicatori di soddisfazione che portano all'individuazione dell'Indice di Customer Satisfaction (ICS) per ogni azienda partecipante all'indagine.

Nello specifico i quesiti posti al campione hanno riguardato:

- L'accessibilità al servizio (telefonate necessarie per poter parlare con un operatore e tempo di attesa);
- Durata complessiva della telefonata;
- Motivo della telefonata;
- Numero di telefonate necessarie per risolvere le richieste del cliente.

Per Gelsia, su un campione totale di 1.276 clienti contattati, sono state finalizzate **402 interviste complete**.

I dati emersi dall'indagine di customer satisfaction dimostrano complessivamente un giudizio molto positivo sul servizio erogato: **96,2 di ICS aziendale a fronte di un ICS totale** (media tra tutti gli ICS delle aziende monitorate) **di 92,4**.

Ad ogni intervistato è stato chiesto se il servizio ricevuto è stato uguale, migliore o peggiore di quanto si aspettava.

I clienti di Gelsia contattati hanno così risposto:

- Servizio ricevuto in generale: 47,7% migliore, 49,6% uguale, 2,7% peggiore a quanto si aspettava
- Semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore: 36,4% migliore, 62,1% uguale, 1,4% peggiore a quanto si aspettava
- Tempo di attesa per parlare con l'operatore: 44,2% migliore, 52,1% uguale, 3,7% peggiore a quanto si aspettava
- Cortesia degli operatori: 64% migliore, 34,4% uguale, 1,6% peggiore a quanto si aspettava
- Chiarezza delle risposte fornite: 53,9% migliore, 42,4% uguale, 3,8% peggiore a quanto si aspettava
- Capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile: 48,4% miglior, 45,2% uguale, 6,4% peggiore a quanto si aspettava

*"Dall'inizio di aprile 2016 Gelsia ha ampliato gli orari del proprio call center – dichiara il Presidente di Gelsia **Francesco Giordano**. Ad oggi il nostro numero verde, utilizzato dai clienti principalmente per ricevere informazioni e modificare alcuni dati contrattuali, è disponibile nei giorni feriali fino alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00, per un totale di 65 ore settimanali. Il call center è un canale di contatto molto utilizzato dalla nostra clientela: nel secondo semestre 2016 i nostri operatori hanno ricevuto in media 411 chiamate al giorno. I dati che emergono dall'indagine condotta dall'AEEGSI sono soddisfacenti e ci segnalano un complessivo gradimento del servizio offerto".*