

COMUNICATO STAMPA

GELSIA ENERGIA: PUBBLICATA LA GRADUATORIA SULLA QUALITA' DEL CALL CENTER

La società di vendita è stata inserita al 17° posto al livello nazionale con un Indice di qualità totale di 67,9 punti.

Seregno, 13 giugno 2010. A fine maggio l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) ha pubblicato i risultati dell'indagine sulla qualità dei servizi telefonici commerciali percepita dai clienti finali di energia che utilizzano i call center.

Per la rilevazione dei dati, l'AEEG ha monitorato 29 società di vendita con oltre 50.000 clienti operanti sul territorio nazionale nel semestre luglio/dicembre 2009.

Gelsia energia, società di vendita del Gruppo Gelsia, si è attestata al 17° posto, totalizzando **67,9 punti riferiti all'Indice di qualità totale (IQT)**, riuscendo così ad affermarsi davanti a primari operatori nazionali di vendita.

I dati che sono emersi dall'indagine di customer satisfaction infatti dimostrano complessivamente un giudizio positivo sul servizio erogato.

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

Su un campione di 503 intervistati, i clienti di Gelsia energia hanno così risposto:

- Servizio ricevuto in generale: 57,7% migliore, 39,9% uguale a quanto si aspettava
- Tempo impiegato per trovare la linea libera: 43,8% migliore, 53,4% uguale a quanto si aspettava
- Semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore: 25,5% migliore, 67,5% uguale a quanto si aspettava
- Tempo di attesa per parlare con l'operatore: 46,9% migliore, 51% uguale a quanto si aspettava
- Cortesia degli operatori: 63,5% migliore, 35,1% uguale a quanto si aspettava
- Chiarezza delle risposte fornite: 54% migliore, 42,4% uguale a quanto si aspettava
- Capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile: 47,1% miglior, 44% uguale a quanto si aspettava

Viva soddisfazione esprime il Direttore di Gelsia energia **Ing. Roberta Alfieri**: *"L'indagine effettuata dall'Autorità ci segnala un complessivo gradimento del servizio offerto. Oltre che testare il grado di qualità del servizio di call center percepito dai nostri clienti, i dati emersi ci hanno permesso di identificare alcuni aspetti che potranno essere sicuramente migliorati. Gelsia infatti punta molto sul rapporto diretto con la propria clientela, che si sviluppa attraverso i numerosi sportelli sul territorio, ma anche attraverso il call center che deve essere sempre in grado di offrire risposte immediate ed esaurienti".*