

ANALISI CALL CENTER 2023

ARERA PROMUOVE IL SERVIZIO CLIENTI DI GELSIA

Seregno, 25 ottobre 2024 – **Gelsia si distingue ancora una volta per l'eccellente livello di soddisfazione espresso dai propri clienti.** L'indagine demoscopica sul servizio offerto dai call center delle aziende che operano nella vendita dell'energia elettrica e del gas pubblicata nei giorni scorsi da **ARERA**, ha infatti confermato che i clienti della società del perimetro AEB (Gruppo A2A) valutano l'esperienza in modo estremamente positivo, ben **al di sopra della media nazionale**. I dati provengono dal XXV report sulla qualità dei servizi telefonici, condotta da ARERA nel secondo semestre del 2023 e che ha coinvolto i 35 principali operatori nazionali del settore: Gelsia ha superato il 90% in tutti i principali indicatori di soddisfazione.

"Il Customer Satisfaction Index (ICS) di Gelsia ha raggiunto il punteggio di 90,4 su 100, superando la media nazionale – **spiega con soddisfazione il direttore generale di Gelsia Riccardo Fornaro** –. Questo risultato pone l'azienda tra i migliori operatori del settore per qualità del servizio e attenzione al cliente. L'analisi di ARERA ha riconosciuto proprio queste caratteristiche: chi contatta la società ha maggiori possibilità di parlare subito con un operatore e, al termine della chiamata, risolve le sue richieste in misura superiore rispetto alla media nazionale (l'86% delle chiamate viene risolto con successo al primo tentativo, a fronte del 82% registrato dalle altre aziende prese in esame)".

L'indagine ha rivelato che Gelsia ha ottimi livelli di soddisfazione del cliente in tutte le categorie. In particolare, per la società brianzola il 93,2% dei clienti ha segnalato di aver trovato facilmente una linea libera, mentre il 96,4% ha apprezzato la semplicità del sistema di risposte automatiche. I tempi di attesa per parlare con un operatore hanno ottenuto un punteggio di gradimento del 93,2%, mentre la cortesia degli operatori ha sfiorato l'eccellenza (98,99%). A questi si aggiungono la chiarezza delle risposte, valutata positivamente dal 96,4% degli utenti e la capacità di risolvere rapidamente le problematiche con il 93,2%.

È importante sottolineare un ulteriore dato positivo: il servizio clienti di Gelsia si distingue anche per la rapidità di risposta, con un 82,5% di chiamate gestite immediatamente, a fronte del 73,6% della media nazionale.

"Ci impegniamo a creare valore a lungo termine per le nostre persone, attraverso ascolto, trasparenza e una governance aziendale solida – **afferma Mauro Ballabio, Presidente di Gelsia** –. La nostra azienda si focalizza su quattro aspetti chiave: territorialità, digitalizzazione, innovazione sostenibile e qualità del servizio. Per garantire un'interazione efficace con tutti i nostri stakeholder, puntiamo a essere un punto di riferimento grazie ai nostri esperti, attraverso canali fisici, telefonici e digitali. I risultati dell'analisi condotta da ARERA ne sono la conferma".

L'indagine annuale di ARERA, prevista dal Testo integrato sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale, rappresenta uno strumento fondamentale per valutare la qualità del servizio offerto ai consumatori. Con risultati così significativi, Gelsia si conferma un operatore solido, impegnato non solo a soddisfare le esigenze della clientela e del territorio, ma anche a stabilire nuovi standard di qualità nel settore.

Per informazioni:

Giuseppe Mariano

Responsabile Media Relations, Social Networking and Web A2A

Davide Bacca - Davide Grassi, Ufficio Stampa

Tel. 349 1860404 – 342 1399378

ufficiostampa@aebonline.it