

COMUNICATO STAMPA

EDISON ENERGIA SI CONFERMA AL TOP DELL'INDICE DI AFFIDABILITÀ NELLA CLASSIFICA DI ALTROCONSUMO

L'indagine ha preso in esame 21 operatori a livello nazionale e ha analizzato la qualità complessiva del servizio offerto, come la soddisfazione nell'interazione con il cliente (call center e strumenti online), e, in particolare, la capacità di risolvere le criticità, le condizioni generali di fornitura, la trasparenza della bolletta.

Milano, 9 ottobre 2020 – Edison Energia si conferma nuovamente in vetta alla classifica degli operatori energetici più affidabili nell'indagine 2020 realizzata da Altroconsumo. L'inchiesta dell'associazione dei consumatori ha preso in esame le principali 21 società di energia elettrica e gas, dove a fare la differenza non è soltanto la convenienza, ma in primo luogo l'affidabilità e qualità complessiva del servizio offerto. Edison Energia si è posizionata tra i primi operatori a copertura nazionale (in particolare, al terzo posto tra gli operatori elettricità) ottenendo punteggi elevati in tutti gli indicatori presi in esame, compreso quello della soddisfazione complessiva. Il mercato italiano dei fornitori di energia alle famiglie è costituito da oltre 600 operatori.

*“Quello che arriva dall'indagine di Altroconsumo è un'attestazione importante che ci stimola a fare sempre meglio e che conferma il buon lavoro svolto finora. Ma è soprattutto il riconoscimento che al di là della convenienza di prezzo il mercato libero è in grado di tutelare il cliente e di prendersene cura con la proposizione di un sistema di offerte e di servizi a valore aggiunto che sono assenti nel mercato tutelato. Tutele, ad esempio, come quelle messe in atto da noi di Edison durante la fase emergenziale dovuta al Covid-19, quando oltre a rafforzare gli strumenti digitali già a disposizione dei nostri clienti, siamo stati loro concretamente vicini sia con un piano per rinviare e dilazionare i pagamenti di chi era in difficoltà economica per il fermo delle attività produttive sia premiando i nostri clienti medici e infermieri che hanno contribuito con il loro impegno e dedizione a superare il momento di crisi sanitaria”, commenta **Massimo Quaglini, amministratore delegato Edison Energia.***

L'indagine è stata condotta assegnando a ogni fornitore un punteggio da 0 a 100, con livelli di valutazione che vanno da “Qualità bassa” fino a “Qualità ottima”. Per elaborare i punteggi, l'associazione si è basata su tre grandi categorie di variabili: la correttezza del contratto, con l'esame delle condizioni generali di fornitura sulla base delle informazioni reperite presso le società di vendita o in alternativa sui siti web dei provider stessi; la risposta ai reclami, in particolare le richieste di informazione ricevute da ogni operatore e la relativa capacità di risposta; la soddisfazione dei clienti, verificata attraverso i risultati dell'indagine sul grado di soddisfazione rispetto ai loro fornitori, effettuata annualmente a febbraio-marzo su un campione di soci di Altroconsumo. I risultati mostrano con chiarezza che per brillare rispetto alla concorrenza, un fornitore deve garantire alti livelli di qualità a 360 gradi, ottenendo risultati encomiabili su tutte le variabili in esame.

Edison Energia è la società del Gruppo Edison dedicata alla vendita di energia elettrica e gas naturale a famiglie e clienti business (partite iva, imprese, condomini). La società affianca alla tradizionale offerta energetica un ventaglio di servizi per accrescere comfort e benessere dei suoi clienti.

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222.7331
Fax +39 02 6222.7379
ufficiostampa@edison.it

www.edison.it

Edison è pronta a cogliere l'opportunità offerta dalla piena liberalizzazione del mercato dell'energia, contribuendo alla realizzazione di mercato giusto ed equilibrato, che metta il consumatore al centro. Fin dal suo ingresso nel mercato retail nel 2008, ha avviato un confronto permanente con le associazioni dei consumatori, per garantire trasparenza e correttezza delle informazioni e dei comportamenti dei suoi agenti, nonché standard elevati di qualità dei servizi. Attraverso l'istituzione di tavoli di dialogo e la realizzazione di numerose iniziative congiunte, Edison ascolta le esigenze dei consumatori, recepisce le loro osservazioni e suggerimenti, per offrire un servizio sempre più attento ai loro bisogni e accrescerne le garanzie.

Edison mira a supportare un modello di consumatore emancipato e indipendente, protagonista attivo del progresso energetico. Un soggetto produttore e consumatore della sua energia rinnovabile, con cui la società condivide l'impegno ad affrontare la sfida per realizzare un pianeta sostenibile.

Edison

Edison è tra i principali operatori di energia in Italia ed Europa con attività nell'approvvigionamento, produzione e vendita di energia elettrica e gas naturale e nei servizi energetici e ambientali. Con i suoi oltre 135 anni di storia, Edison ha contribuito all'elettrificazione e allo sviluppo del Paese. Oggi opera in Italia, Europa e Bacino del Mediterraneo, impiegando 5.000 persone. Nel settore elettrico Edison può contare su un parco impianti per una potenza complessiva di 6,4 GW.

Ufficio stampa Edison

<http://www.edison.it/it/contatti-2>

<http://www.edison.it/it/media>

Elena Distaso, 338 2500609, elena.distaso@edison.it; Lucia Caltagirone, 331 6283718, lucia.caltagirone@edison.it;

Lorenzo Matucci, 337 1500332, lorenzo.matucci@edison.it