

COMUNICATO STAMPA

RELAZIONE ANNUALE ARERA: EDISON ENERGIA TRA I MIGLIORI OPERATORI IN ITALIA PER QUALITÀ DEL SERVIZIO CLIENTI

Milano, 31 luglio 2026 – Edison Energia ha **performance molto superiori nella qualità del servizio clienti rispetto agli standard fissati da ARERA**, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente¹. Lo certifica la relazione annuale dell'Authority che specifica che Edison Energia registra **un livello di servizio² del 97% e un tempo medio di attesa telefonica inferiore ai 100 secondi**, risultati significativamente migliori rispetto alle soglie minime fissate dall'Autorità, pari rispettivamente all'85% e a 180 secondi.

Queste performance confermano la capacità della società del Gruppo Edison - attiva nella vendita di energia elettrica e gas a famiglie e imprese, connessione Wi-Fi e servizi a valore aggiunto ai clienti residenziali - di garantire ai propri clienti un'assistenza accessibile, tempestiva ed efficace.

Le evidenze emerse dal Rapporto ARERA trovano conferma anche nel giudizio espresso dai clienti. Su Trustpilot, Edison Energia registra un punteggio pari a 4,7 stelle su 5, basato su oltre 15.000 recensioni.

L'analisi delle recensioni evidenzia come **il servizio clienti rappresenti uno degli aspetti maggiormente apprezzati**. I temi riconducibili a Servizio, Servizio Clienti e Personale registrano infatti un sentiment classificato come "Very Positive". Tra gli elementi più frequentemente citati dai clienti emergono la professionalità degli operatori, la chiarezza delle informazioni, la rapidità nella presa in carico delle richieste e la capacità di accompagnare il cliente fino alla risoluzione delle problematiche.

"I risultati della Relazione Annuale ARERA e la fiducia che i clienti continuano a dimostrarci attraverso le loro recensioni confermano la validità del percorso intrapreso. Continueremo a investire nella qualità del servizio, nell'innovazione e nello sviluppo di soluzioni capaci di semplificare la vita delle persone, offrendo un'esperienza cliente sempre più vicina alle loro esigenze", ha dichiarato **Massimo Quaglini**, Amministratore Delegato di Edison Energia.

Per Edison Energia il feedback rappresenta uno strumento di miglioramento continuo. Per questo l'azienda presidia attivamente i canali di recensione online e risponde sia ai commenti positivi sia alle segnalazioni di criticità, **trasformando il dialogo con i clienti in un'opportunità concreta per migliorare ulteriormente il servizio**.

¹ Relazione annuale 2025 ARERA, pp. 241-243

² Rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine e il numero di chiamate che arrivano ai call center chiedendo di parlare con un operatore.

Questi risultati confermano il percorso intrapreso da Edison Energia verso la costruzione di una relazione di lungo periodo con i propri clienti. Percorso che trova espressione concreta in Edison Risolve, l'ecosistema di servizi che affianca alla fornitura di energia elettrica, gas e Wi-Fi una gamma di soluzioni dedicate alla casa, dall'assistenza tecnica ai servizi per l'efficienza energetica. I clienti che hanno richiesto e concluso l'intervento tecnico incluso in Edison Risolve esprimono una **valutazione media superiore a 8 punti su 10**, confermando la capacità di trasformare le richieste di supporto in soluzioni concrete.

I risultati riconosciuti da ARERA, il rating registrato su Trustpilot e la soddisfazione espressa dai clienti circa l'intervento tecnico **testimoniano il mantenimento della promessa fatta da Edison Energia ai propri clienti**: mettere le persone al centro, offrendo un'esperienza semplice, affidabile e distintiva, basata sulla qualità del servizio, sulla rapidità di risposta e sulla capacità di risolvere esigenze concrete.

Edison Energia

Edison Energia è la società del Gruppo Edison dedicata, sin dalla liberalizzazione dei mercati di riferimento, alla vendita di energia elettrica, gas naturale e wi-fi ai clienti finali. La Società affianca alla tradizionale offerta di luce e gas un ampio ventaglio di servizi innovativi rivolti alle famiglie, ai professionisti (partite IVA) e ai clienti business. Per i clienti residenziali, l'azienda ha amplificato il proprio raggio d'azione entrando nel settore dei servizi rivolti alla casa con soluzioni modulabili sulle esigenze del cliente: dai prodotti di efficienza energetica in ambito domestico alle comunità energetiche condominiali. Obiettivo di Edison è proporre un'offerta sostenibile dedicata alla casa e alla persona.

Ufficio stampa Edison

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

Elena Distaso, 338 2500609, elena.distaso@edison.it;

Marta Mazzacano, 335 7749819, marta.mazzacano1@edison.it

Francesco Zecchini, 337 1297176, francesco.zecchini@edison.it



Vuoi ricevere i nostri aggiornamenti direttamente su WhatsApp? Segui il [canale di Edison!](#)