



Il call center per l'assistenza clienti di Sorgenia ottiene la certificazione dei servizi per i centri di contatto

Sorgenia è il primo operatore del mercato libero dell'energia ad aver certificato i suoi servizi di assistenza clienti. Ad attestarne la qualità, l'efficacia e la trasparenza, l'ente di certificazione internazionale DNV GL.

12 marzo 2015 - **Sorgenia** ha raggiunto un obiettivo importante per la qualità dei suoi servizi: la **certificazione** che attesta la qualità, la trasparenza e l'accuratezza dei servizi di customer care telefonico, **rilasciata da DNV GL, secondo la norma UNI EN 15838:2010**. Un riconoscimento prestigioso per l'azienda che è la prima nel suo settore ad avere **un servizio di contatto con i clienti** certificato.

*"Siamo orgogliosi di aver ottenuto un attestato di qualità che premia le risorse impiegate negli ultimi anni a migliorare continuamente il livello di servizio verso i nostri clienti, superando gli standard previsti dalla normativa del mercato dell'energia - dice Pier Lorenzo Dell'Orco direttore Sales & Marketing di **Sorgenia**. La certificazione è un punto importante dell'articolato percorso di servizi ai clienti svolto finora, che comprende una lunga serie di iniziative: dal Manuale per il consumatore, al Protocollo di autoregolazione volontaria, alla Carta della qualità dei servizi. E nei prossimi mesi proporremo altre iniziative e servizi per i clienti".*

La certificazione rilasciata da DNV GL, uno dei principali enti di certificazione a livello mondiale, fa riferimento alla normativa **UNI EN 15838:2010**, che ha per oggetto i servizi erogati tramite call center a clienti, consumatori e cittadini, e specifica una serie di requisiti che definiscono le migliori pratiche di relazione. L'iter di certificazione ha coinvolto nella verifica dei processi gli operatori dei call center di Milano e di Bari dedicati alla gestione dei clienti Sorgenia. E' poi proseguito con un'analisi puntuale da parte di DNV GL dei principali documenti legati ai passaggi aziendali coinvolti, degli impegni presi a tutela dei clienti con la Carta dei servizi e di tutte le altre iniziative di Sorgenia tese al miglioramento della customer satisfaction.

Simona Montinari, Key Customer Manager, DNV GL-Business Assurance, ha commentato: *"La certificazione secondo i più elevati standard riconosciuti a livello internazionale rappresenta un'ulteriore garanzia per il consumatore della qualità del servizio offerto e della scrupolosità dei criteri di gestione adottati. Dimostra, inoltre, la volontà di Sorgenia*



di continuare a impegnarsi giorno dopo giorno per migliorare sempre più l'offerta per i propri clienti".

DNV GL verificherà annualmente l'attuazione delle azioni che lo stesso ente ha suggerito per migliorare ulteriormente il servizio.

Sorgenia è uno dei maggiori operatori italiani dell'elettricità e del gas naturale, con circa 400mila clienti e impianti di generazione elettrica per oltre 3.200 MW di potenza installata. Dal 2014 l'azienda ha scelto di focalizzarsi sulla generazione elettrica dai quattro impianti a ciclo combinato realizzati nell'arco di dieci anni e sull'attività commerciale verso aziende e imprese. In ambito industriale, Sorgenia può contare su uno dei parchi di generazione più moderni d'Italia, grazie alla scelta della tecnologia più avanzata oggi disponibile: il ciclo combinato a gas naturale. Per quanto riguarda la scelta di rivolgere l'attività commerciale ad aziende e imprenditori, Sorgenia ha pianificato una strategia che si concretizza in un sistema di offerte diversificate in base allo specifico modello di lavoro delle singole categorie merceologiche e professionali. Anche l'approccio di vendita e le attività di assistenza sono improntati alla massima attenzione e personalizzazione, grazie alla formazione diretta di una forza vendita dedicata e professionalizzata e a figure di supporto specificatamente dedite a ogni cliente.

Ufficio stampa

Diesis Group
Tel. 02 62693.1
sorgenia@diesis.it