



COMUNICATO STAMPA

ACEA RICEVE ATTESTAZIONE RINA PER LE ATTIVITÀ DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Roma, 15 gennaio 2023 – ACEA ha ricevuto da RINA Services Spa l’attestazione di conformità dei propri processi alle linee guida ISO 10004 per la progettazione, lo sviluppo e l’erogazione dei servizi di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dei clienti. ACEA è una delle prime aziende quotate italiane a ottenere l’attestazione da RINA.

ACEA svolge da più di vent’anni indagini volte a misurare la *customer satisfaction* rispetto ai servizi forniti dalle Società del Gruppo, con un impianto che si compone di ricerche quantitative e qualitative che utilizzano le metodologie più efficaci per l’ascolto dei clienti. Ogni anno sono circa 72.000 le interviste realizzate sia al telefono che via email.

Il percorso volto all’applicazione delle linee guida ISO 10004 è stato avviato da ACEA a fine 2022, con l’organizzazione di un corso di formazione per approfondirne e diffonderne la conoscenza nel Gruppo. ACEA, inoltre, ha già adottato una procedura aziendale in cui sono formalizzate le fasi delle attività relative alla misurazione della *customer experience* e alla verifica della loro applicazione interna. A seguito dell’audit condotto con le strutture preposte, RINA ha ora rilasciato l’attestazione, riconoscendo l’impegno profuso dall’azienda nel continuo miglioramento dei processi di ascolto della voce del cliente.

Contatti Gruppo ACEA

Ufficio Stampa

Tel. +39 06 57997733

ufficio.stampa@aceaspa.it - www.gruppo.acea.it