

## CUNEO

APPUNTAMENTI SPORT ALTRE EDIZIONI

PUBBLICATO IL  
21 Febbraio 2020

## Dialogo con clienti e istituzioni locali: Egea è al primo posto su scala nazionale

L'azienda multiservizi albese premiata a Milano con il Top Utility 2020 nella categoria Consumatori e territorio. L'Ad Carini: "Posizione consolidata"



A destra l'Ad di Egea Pier Paolo Carini durante la premiazione a Milano

**Un prestigioso riconoscimento per il gruppo Egea. La società albese ha vinto il premio Top Utility 2020 riservato alle eccellenze italiane del settore, piazzandosi al primo posto nella categoria «Consumatori e Territorio»** che valorizza il miglior rapporto tra imprese e utenza in termini di customer care e servizi. Il riconoscimento all'Ad di Egea, Pier Paolo Carini, è stato consegnato ieri alla Camera di Commercio di Milano, durante il convegno «Investire nelle utility per un futuro di sviluppo» che ha dato l'occasione per presentare l'ottavo rapporto Top Utility realizzato dalla società Althesys per misurare le performance delle 100 maggiori aziende che operano in Italia nei settori del gas, dell'energia elettrica, della gestione dei rifiuti e del servizio idrico, delineandone l'evoluzione.

**«Per i migliori risultati nei servizi ai clienti, nell'attenzione agli stakeholder e nella valorizzazione del territorio» si legge nella motivazione che ha visto prevalere Egea su competitor quali l'emiliana Hera, la laziale Acqualatina e le milanesi gruppo Cap e MM.** Per monitorare questo ambito, l'indagine ha preso in considerazione 61 parametri: 18 riguardano i consumatori e 43 la comunicazione nel suo complesso.

**Egea si è distinta per la sua capacità di rapportarsi al territorio, sia dialogando con le pubbliche amministrazioni e le istituzioni locali, sia facendo sinergia con le altre realtà imprenditoriali.** Fra i parametri che misurano il rapporto con i clienti, **l'accessibilità dei servizi offerti dalla società albese ha fatto en-plein raggiungendo il 100%, mentre il call-center del gruppo**, gestito direttamente dalla sede centrale e da personale interno, è stato valutato con un 90,1%. Il tempo medio di attesa del servizio telefonico è stato misurato in 4 secondi, quello agli sportelli è inferiore ai 10 minuti e per ottenere una risposta a una richiesta scritta bastano 3 giorni.

«Siamo orgogliosi e soddisfatti per questo riconoscimento alla nostra identità - dice l'Ad Carini -. In un settore in continua evoluzione, **Egea si conferma la multiutility "più grande, tra le piccole" e consolida la propria posizione di sesta azienda multiservizi italiana, dopo i grandi colossi sovranazionali e le storiche municipalizzate.** La capacità del gruppo di declinare competenze sempre più specifiche con il profondo attaccamento al territorio, di calare in una dimensione locale un know-how maturato su scala nazionale, ci ha consentito di spiccare tra le Top Utility italiane».