

## 1.09

### Politica commerciale e customer care

Il portafoglio clienti del Gruppo, al primo semestre 2018, risulta cresciuto di oltre circa il 3% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Il numero dei clienti è cresciuto in tutti i servizi, in particolar modo nell'energia elettrica: l'incremento delle forniture a mercato libero sostenute da un portafoglio di offerte competitive e soluzioni innovative, la qualità del servizio e le recenti acquisizioni societarie in Friuli Venezia Giulia e in Abruzzo sono le principali ragioni dell'incremento di oltre 80 mila clienti (+8,9%).

I clienti del servizio gas, nonostante la cessione di Medea Spa (circa 13 mila clienti), sono cresciuti di circa 14 mila unità (+1%): questo risultato è conseguenza sia del costante impegno nell'attività commerciale sia dell'ingresso, all'interno del Gruppo Hera, di Verducci Servizi Srl e Blu Ranton Srl, realtà attive in Abruzzo nella vendita di energia elettrica e gas. I clienti del servizio idrico sono cresciuti inerzialmente di circa lo 0,3%.

Punti di fornitura	30-giu-18	30-giu-17	Delta pdf n.	delta pdf %
Gas	1.412,8	1.398,8	14,0	1,0%
Energia elettrica	1.013,6	930,5	83,1	8,9%
Acqua	1.461,0	1.456,1	5,0	0,3%
Tir	12,2	12,0	0,2	1,4%

Dati espressi in migliaia

Nel 2018 il volume dei contatti gestiti dai canali del Gruppo è cresciuto: nel primo semestre il valore si attesta a circa 3 milioni di contatti, in crescita del 5% rispetto allo stesso periodo del 2017.

L'aumento ha coinvolto il canale call center (+3,4%) ma soprattutto i canali digitali: al canale web (+36%) si è aggiunta nella seconda metà del 2017 l'applicazione, attraverso la quale sono stati gestiti 74.000 contatti.

Il call center Hera ha migliorato in modo importante il proprio livello di servizio per i clienti business: il tempo medio di attesa è di 31,8 secondi (48,6 secondi nel 2017), migliora il numero di chiamate risposte (95,5% vs 93,4% del 2017) e cala il numero di chiamate con un tempo medio di attesa oltre i 2 minuti (7,9% vs 13,6% del 2017).

Migliorato anche il tempo di attesa allo sportello, oggi di circa 8 minuti.

Il lavoro continuo sulla qualità verso il cliente finale che viene svolto da anni sui canali di contatto ha determinato nel 2018 un ulteriore miglioramento della qualità percepita dai clienti. Secondo l'indagine di customer satisfaction, infatti, il punteggio raggiunto dagli sportelli è stato 88, a seguire il call center famiglie con un punteggio di 86,5 e il call center aziende (soho/sme) di 81.

Di seguito l'indicazione dei principali indicatori su sportelli e call center Hera:

Tempo medio di attesa al contact center - no ivr (sec.)	1° sem 2018	1° sem 2017	1° sem 2016
Clienti residenziali	43	31	42
Clienti business	32	49	39
<hr/>			
Tempo medio di attesa a sportelli (min, sec)	1° sem 2018	1° sem 2017	1° sem 2016
Media	8	10	9