

## 1.09 POLITICA COMMERCIALE E CUSTOMER CARE

Il portafoglio clienti del Gruppo, al primo semestre 2016, risulta cresciuto del 1,3% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

I clienti del servizio elettrico sono cresciuti del 3,5%, principalmente per merito di un'intensa attività commerciale svolta in modo coordinato su tutti i territori del Gruppo.

I clienti del servizio gas sono cresciuti di circa 12 mila unità (+0,9%): questo risultato deriva dall'ingresso, all'interno del Gruppo Hera, di Julia Servizi Più, società attiva in Abruzzo nella vendita di energia elettrica e gas. I clienti del servizio idrico sono cresciuti inerzialmente di circa lo 0,4% e ciò riflette il perdurare della crisi del settore immobiliare.

Contratti	30-giu-16	30-giu-15	Delta pdf n.	delta pdf %
Gas	1.339,2	1.327,3	11,9	0,9%
EE	855,2	826,3	28,9	3,5%
Acqua	1.451,1	1.445,7	5,4	0,4%
TLR	11,7	11,6	0,1	1,2%

*dati espressi in migliaia*

Il volume dei contatti gestiti dai canali del Gruppo ha visto, nel primo semestre del 2016, un incremento del 5,6% rispetto al 2015 raggiungendo così un volume complessivo di ca. 2.550.000 contatti. L'aumento ha coinvolto il canale protocollo (+14%), SMS (+13%), call center (+5,7%), IVR (+5,4%) e il web (+5%); si conferma stabile, invece, il volume di afflussi agli sportelli.

Il call center si conferma anche nel 2016 il canale di contatto maggiormente utilizzato (44%) seguito dall'IVR (17%), dagli sportelli clienti (14%), dal canale web (11,5%), SMS (8%) e corrispondenza (5,5%).

L'aumento dei contatti al call center Hera ha determinato, nei primi mesi del 2016, un leggero calo della percentuale delle chiamate risposte portando così il valore progressivo del primo semestre al 94,5%. Da segnalare la forte ripresa avvenuta nei mesi di maggio e giugno dove il livello di servizio ha raggiunto il 96%-97%. Lo stesso vale per il tempo di attesa (incluso Ivr) che, come media semestrale, vede un +15% rispetto al 2015 ma negli ultimi mesi si è confermato in linea con lo stesso periodo del 2015. Si confermano, inoltre, molto buoni i risultati degli sportelli Hera che hanno chiuso il primo semestre del 2016 con un tempo medio di attesa al di sotto dei 10 minuti.

Le buone performance ottenute dai canali di contatto hanno contribuito a determinare un ulteriore miglioramento della qualità percepita dai clienti finali. Secondo l'indagine di *customer satisfaction*, infatti, il punteggio raggiunto dagli sportelli è stato 83 (+2 punti rispetto al primo semestre 2015), a seguire il center famiglie con 83 (+3 punti rispetto al primo semestre 2015) e il call center aziende con 78 (+3 punti rispetto al primo semestre 2015).

Nel primo semestre del 2016 si è proceduto, inoltre, con importanti iniziative di miglioramento del servizio verso il cliente finale con l'avvio del numero gratuito anche per i contatti telefonici da cellulare e il rinnovo del sistema di gestione code agli sportelli.

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

Tempo medio di attesa al contact center - no ivr (sec.)	1° sem16	1° sem15	1° sem14
Clienti Residenziali	42	31	46
Clienti Business	39	27	32
Tempo medio di attesa a sportelli (min, sec)	1° sem16	1° sem15	1° sem14
Media	9	9	11