

COMUNICATO STAMPA

Replico alla lettera del Sig. Umberto Franchi e pubblicata sul Vostro quotidiano il 19.04.2011 con il titolo "Disservizi GEAL – Nove minuti al telefono senza avere risposta" .

In primo luogo desidero informare che la sospensione della fornitura idropotabile che ha interessato parte della zona di San Vito, a cui il Sig. Franchi si riferisce, si è resa necessaria per la manutenzione straordinaria effettuata da GEAL sulla rete acquedottistica.

Di tale intervento i tecnici di GEAL – come da procedura interna – hanno dato comunicazione agli organi di stampa, indicando con chiarezza che la durata presunta del fuori servizio, tenuto conto della complessità dell'intervento, sarebbe stata dalle ore 10 alle ore 16.30 di martedì 17 aprile 2012.

Analoga informazione è stata pubblicata anche sull'*home page* del nostro sito internet www.geal-lucca.it .

Quanto ai nove minuti trascorsi al telefono dal Sig. Franchi senza riuscire ad ottenere risposta, stiamo effettuando le opportune verifiche con il nostro operatore di *call center* per accertare i motivi di tale disservizio.

Ci tengo in ogni caso ad affermare che un servizio di relazione con la clientela, quale è quello appunto di *call center*, non può certo essere giudicato da un singolo caso specifico, per quanto infelice.

Merita evidenziare al proposito che il nostro servizio di call center per la segnalazione dei guasti (completamente gratuito per l'utente essendo appoggiato ad un numero verde), attivo con un operatore fisico 24/24 ore, festivi compresi, ha ricevuto lo scorso anno 6.314 telefonate, a cui è stata data risposta entro 30 secondi nell'81,4% dei casi; il tempo medio di attesa è stato di soli 20 secondi.

Anche nel caso dei lavori effettuati da GEAL a San Vito, il servizio di *call center* e gli stessi Uffici GEAL erano regolarmente attivi ed hanno fornito ai cittadini che hanno chiamato per chiedere notizie riguardo la sospensione della fornitura, un'informazione puntuale ed esaustiva.

Più precisamente il servizio di *call center* ha ricevuto il 17 aprile scorso 129 chiamate, riuscendo a trattarne 125 (4 utenti quindi hanno riagganciato, tra cui probabilmente il Sig. Franchi) a cui è stata data risposta entro 30 secondi nell'85% dei casi.

Questi sono i dati registrati dal sistema informatico di gestione delle chiamate, che attestano con chiarezza un altissimo livello qualitativo del servizio che GEAL offre ai propri clienti.

Ciò nonostante, non posso naturalmente che scusarmi per l'accaduto con tutti i nostri utenti che hanno subito questo disagio, ancorché dovuto dalla necessità di compiere interventi manutentivi sulla rete idrica, confidando nella loro comprensione, e al tempo stesso ringraziare il Sig. Franchi della sua segnalazione che rappresenta per tutti noi di GEAL – nel quadro del miglioramento continuo del servizio che è un caposaldo della nostra gestione – un utile stimolo a trovare nuove e sempre più efficienti soluzioni.

Lucca, 19 aprile 2012

GEAL SpA
L'Amministratore Delegato
Dott. ing. Paolo Sacconi