

ECSI 2013

Galp Energia lidera na satisfação dos clientes do mercado livre de eletricidade

A Galp Energia voltou a ser a melhor empresa em termos de satisfação dos clientes entre todas as que operam no mercado livre de eletricidade, segundo o índice ECSI, elaborado a nível nacional pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ), pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) e pela Universidade Nova, através do seu Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação (ISEGI).

O estudo analisou os graus de satisfação dos clientes nos diferentes setores dos combustíveis, gás engarrafado, gás natural e eletricidade. A Galp Energia liderou a classificação em todas as variáveis em avaliação neste setor, tanto no segmento dual (clientes com eletricidade e gás natural) como nos clientes apenas de eletricidade. A variável “valor” – a que mais diretamente reflete o fator preço – foi aquela em que a Galp mais se destacou face às suas concorrentes.

O ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, é um sistema de medida da qualidade de bens e serviços disponíveis no mercado nacional que permite disponibilizar às empresas informação estratégica sobre a satisfação dos seus clientes, contribuindo assim para melhorar a sua competitividade.

A metodologia adotada consiste na realização de um inquérito junto dos clientes de cada marca/empresa estudada e na especificação e estimação de um modelo de satisfação do cliente, sendo os resultados agregados ao nível de cada setor de atividade.

O modelo utilizado recorre a métricas internacionais que permitem comparar o grau de satisfação dos clientes em diferentes mercados, sendo que os resultados de satisfação obtidos pela Galp Energia são superiores aos de algumas referências internacionais, como o mercado britânico.

Para mais informações:

Galp Energia, SGPS, S.A.

Media Relations

+ 351 217 242 680

+ 351 917 596 444

www.galpennergia.com

galp.press@galpennergia.com

R. Tomás da Fonseca, Torre A
1600-209 Lisboa, Portugal