



Comunicato stampa

14 giugno 2006

api- anonima petroli italiana, ai vertici nel gradimento dei clienti sulla distribuzione carburanti

La società api, leader nella distribuzione di carburanti per numero di punti vendita, è stata giudicata con uno dei più elevati indici di Customer Satisfaction (ICSI – Italian Customer Satisfaction Index) nel settore in cui opera. Secondo “l'Osservatorio sulla Customer Satisfaction nei servizi 2006”, realizzato dallo Studio di consulenza Busacca e Associati, l'azienda operante nel settore petrolifero ed energetico ha registrato un indice ICSI pari a 71,9 (valori da 0 a 100). Si tratta del secondo miglior risultato registrato nel settore Carburanti (su una decina di aziende analizzate) e della 17esima posizione nella classifica generale (su oltre 100 aziende analizzate). api, da oltre 70 anni protagonista nella commercializzazione di prodotti petroliferi, ha sempre valorizzato il rapporto col cliente tramite la qualità e la cura del servizio, privilegiando il rapporto tra il cliente e il gestore e le attività di monitoraggio di soddisfazione della clientela.

L'analisi è stata svolta, su un panel di 3.300 individui (in complesso 12.232 interviste), tenendo conto di cinque indicatori chiave che definiscono la relazione del cliente con l'azienda api:

- soddisfazione overall
- aspettative del cliente
- vicinanza al fornitore ideale
- valore percepito (rapporto qualità / prezzo)
- propensione al riacquisto (loyalty)

Negli USA, i risultati dopo 10 anni di misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela americano (ACSI) dimostrano come un incremento del 5% nella Customer Satisfaction porti ad una crescita pari ad oltre il 35% del cash-flow operativo e ad una diminuzione del 20% della sua volatilità, oltre ad un aumento dello shareholder value e dei valori di borsa.

api - anonima petroli italiana, con oltre 70 anni di storia, è uno dei principali players nel settore della raffinazione e commercializzazione di prodotti petroliferi, prevalentemente sul mercato italiano, e attivo anche nella produzione e vendita di energia elettrica.

Il Gruppo api è costituito da circa 30 società con 1.000 dipendenti circa ed opera in Italia ed all'estero gestendo a livello integrato il ciclo petrolifero del “downstream”, ovvero l'insieme delle attività che dall'approvvigionamento del greggio conducono al trading, alla raffinazione, al marketing del petrolio e dei suoi derivati, fino alla distribuzione e vendita.

Con il recente acquisto del 100% della rete IP dall'Eni, il Gruppo api ha ulteriormente rafforzato la propria rete di commercializzazione di prodotti petroliferi e si presenta oggi sul mercato come la prima compagnia petrolifera in Italia per numeri di punti vendita e terzo operatore per erogato, dopo Agip ed Esso. Oggi la

compagnia dispone di oltre 4.500 stazioni di servizio ed ha incrementato la propria quota di mercato, in termini di erogato, fino a quasi il 12%.

Sul fronte della raffinazione, api vanta una capacità complessiva di 4 milioni di tonnellate, di cui 3,9 milioni presso la raffineria di Falconara Marittima (Ancona) e 100 mila tonnellate presso la raffineria Alma di Ravenna.

A partire dai primi anni 2000, il Gruppo ha affiancato alle tradizionali attività del core business petrolifero importanti progetti nell'ambito della produzione di energia elettrica da fonti assimilate alle rinnovabili che, con circa 2 miliardi e 800 milioni di kilowatt/ora prodotti ogni anno dalla centrale di cogenerazione IGCC (integrated Gassification Combined Cycle) all'interno della raffineria di Falconara Marittima, gli consentono di soddisfare una quota di circa il 30% del fabbisogno regionale.