

## ENEL ENERGIA LEADER DEL MERCATO LIBERO NELLA CLASSIFICA DI QUALITÀ TOTALE PUBBLICATA DALL'AUTORITÀ

*Il risultato della graduatoria stilata dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas sulla qualità dei servizi di call center premia Enel nel confronto con gli altri principali 30 concorrenti.*

**Roma, 19 maggio 2011** - Enel è leader assoluto in qualità, sia per il mercato libero con Enel Energia sia per il servizio di maggior tutela con Enel Servizio Elettrico.

E' quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, che ha reso nota la classifica dei call center delle aziende di vendita con oltre 50.000 clienti espressa secondo un Indice di Qualità Totale.

La graduatoria dei call center viene pubblicata ogni sei mesi dall'Autorità ed è riferita al II semestre 2010, mettendo a confronto 32 aziende di vendita di energia elettrica e gas. La classifica è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli *call center* per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori; i punteggi vengono assegnati sulla base di livelli standard del servizio quali la disponibilità delle linee telefoniche, i tempi di attesa, la chiarezza delle risposte, la cortesia degli operatori, la capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile.

"Il nostro obiettivo è offrire ai nostri clienti un servizio di eccellenza, e questi risultati dimostrano che anche in questo Enel e' un passo avanti rispetto a tutti gli altri fornitori di energia in Italia" commenta il direttore della Divisione Mercato di Enel, Gianfilippo Mancini.

"Investimenti nei sistemi di gestione cliente, control room dedicata, massima attenzione alla formazione dei nostri partner che rispondono 24 ore al giorno 7 giorni su 7 e continua attenzione alle esigenze dei nostri clienti sono gli elementi che ci hanno permesso di scalare la classifica dell'AEEG e di migliorare la nostra posizione fino alla leadership tra le aziende che operano sul mercato libero e sul servizio di maggior tutela" afferma Luca Solfaroli Camillocci, responsabile Customer Service della Divisione Mercato.