



RELAZIONI CON I MEDIA

Tel. +39 06 83055699 - Fax +39 06 83053771
e-mail: ufficiostampa@enel.com

enel.com

Comunicato
Stampa

ENEL ENERGIA SI CONFERMA LEADER NEL MERCATO LIBERO PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Il risultato della graduatoria stilata dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas sulla qualità dei servizi di call center nel II semestre 2011 premia Enel nel confronto con gli altri principali 31 concorrenti.

Roma, 21 maggio 2012 - Enel è leader assoluto per la qualità dei servizi telefonici offerti alla clientela, sia per il mercato libero con Enel Energia sia per il servizio di maggior tutela con Enel Servizio Elettrico.

E' quanto stabilito, per la terza volta consecutiva, 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. La graduatoria dei call center viene pubblicata dall'Autorità con riferimento ad ogni semestre mettendo a confronto le principali 33 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 dei livelli di 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.

"Siamo l'azienda leader nella qualità del servizio con risultati, come questo, che confermano ogni giorno ai nostri clienti l'eccellenza di Enel" commenta il direttore della Divisione Mercato di Enel, Gianfilippo Mancini.

"Rispondiamo a 50 milioni di chiamate l'anno, 24 ore al giorno 7 giorni su 7, con i migliori partner e con i più evoluti sistemi informatici. Il nostro obiettivo di eccellenza nella qualità del servizio al cliente rappresenta le fondamenta della nostra missione, sia nel mercato libero sia nel servizio di maggior tutela" afferma Luca Solfaroli Camillocci, responsabile Customer Service della Divisione Mercato di Enel.