

## 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 I semestre 2012 premia Enel nel confronto con gli altri principali 31 concorrenti.*

**Roma, 26 marzo 2013** - 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 quarta 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 a 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.

"Questi risultati e il giudizio dei nostri clienti ci testimoniano che continuiamo a essere l'azienda leader nella qualità del servizio" commenta il direttore della Divisione Generazione, Energy Management e Mercato Italia, Gianfilippo Mancini.

"Rispondiamo a 50 milioni di chiamate l'anno offrendo tutti i giorni, 24 ore al giorno 7 giorni su 7, una risposta concreta alle esigenze dei nostri clienti.- afferma Luca Solfaroli Camillocci, responsabile Customer Service della Divisione Generazione, Energy Management e Mercato Italia di Enel. - La continua innovazione tecnologica e la selezione e formazione dei migliori partner, oltre a una multicanalità di contatto, ci rendono ancora una volta l'azienda leader capace di offrire eccellenza nella qualità del servizio, sia ai nostri clienti del mercato libero sia ai nostri clienti del servizio di maggior tutela".

Tutti i comunicati stampa di Enel sono disponibili anche in versione Smartphone e Tablet. Puoi scaricare la App Enel Mobile su: [Apple Store](#), [Google Play](#) e [BlackBerry App World](#)