



L'energia che ti ascolta.

“ENEL TI CHIAMA”: ONLINE IL NUOVO SERVIZIO DEL SITO [WWW.PRONTOENEL.IT](http://www.prontoenel.it)

Enel è la prima utility in Italia a telefonare al cliente che ha richiesto un aiuto per pagare le bollette o modificare un contratto via internet

Roma, 8 agosto 2003 – Sei on line e non riesci a comunicare la lettura del contatore? Da oggi “Enel ti chiama”. Il nuovo servizio di “pronto soccorso” telefonico è a disposizione dei clienti che si collegano al sito Internet dell’Enel per modificare il contratto, comunicare l’effettivo consumo del bimestre o pagare la bolletta. Alla prima difficoltà, basta cliccare sull’icona “Enel ti chiama”, presente su tutte le pagine dei servizi www.prontoenel.it, per essere richiamati al numero desiderato entro il termine indicato e, comunque, sempre entro la giornata.

Enel è la prima utility in Italia ad offrire un servizio di “prenotazione di chiamata” online. Il sito internet della società dell’energia è uno dei più visitati: 8 milioni di contatti all’anno con una permanenza media su www.prontoenel.it di 10/11 minuti, mentre sono 6 mila le bollette che vengono pagate on line per un volume complessivo di 600 mila euro al mese. A collegarsi di più sono i lombardi seguiti dai siciliani.

Il nuovo servizio si inserisce nel quadro di una costante attenzione al cliente e punta a valorizzare tutte le opportunità per rendere snelle anche le procedure più complesse.

In particolare, dopo aver cliccato su “Enel ti chiama”, il cliente risponde a qualche semplice domanda: a quale numero telefonico, sia fisso che cellulare, desidera essere richiamato, il tempo entro il quale vuol essere richiamato (entro 30 minuti - entro la giornata) e su quale argomento (bolletta, contatore, contratti, tariffe) desidera ricevere le informazioni utili per portare a termine un’operazione contrattuale online.

L’operatore proverà a richiamare fino a tre volte. Nel caso in cui il cliente non risponda, gli verrà inviata una e-mail alla casella di posta elettronica di cui dispongono gratuitamente tutti i clienti Enel registrati sul portale, con l’indicazione degli orari dei tentativi effettuati e l’invito ad utilizzare nuovamente i servizi del www.prontoenel.it.

“Enel ti chiama” va ad aggiungersi agli altri servizi che Enel propone sullo sportello online a tutti i suoi clienti con contratti fino a 30 kW:

“Infowatt”

Il servizio consente al cliente che ne fa richiesta di ricevere via sms sul proprio cellulare o via e-mail (nella casella di posta elettronica Enel) alcuni messaggi relativi alle proprie bollette: avviso di emissione della bolletta, di avvenuto pagamento, di prossima scadenza, di sollecito di pagamento.

“Casa Virtuale”

Navigando negli ambienti di un’abitazione virtuale, il cliente può scoprire qual è la tariffa più adatta alle proprie esigenze e avere, contemporaneamente informazioni sulla sicurezza e il risparmio energetico.

“Demo bolletta”

Si tratta di una vera e propria bolletta “parlante”, che, nella grafica, è una fedele riproduzione della fattura Enel Distribuzione corredata da spiegazioni e definizioni puntuali e dettagliate.

Relazioni con i Media

Tel.: +39-06-8509.5699

Fax: +39-06-8509.3771

e-mail: ufficiostampa@enel.it

<http://www.enel.it>