

ENEL: CONTI RISPONDE AI CONSUMATORI DAL CALL CENTER DELL'ANTITRUST

- *L'AD di Enel, Fulvio Conti, si è recato oggi presso la sede dell'Antitrust su invito del Presidente, Antonio Catricalà, per rispondere in diretta alle domande dei consumatori che hanno telefonato al numero verde dell'Authority.*
- *Conti: nei nostri call center 3.700 operatori rispondono ogni giorno a una media di oltre 80.000 telefonate: grazie al loro lavoro e alla loro professionalità 30 milioni di consumatori possono avere risposte in modo rapido, semplice e gratuito.*

Roma, 17 Novembre 2008 – L'Amministratore Delegato di Enel Fulvio Conti si è recato oggi presso la sede dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per rispondere in diretta alle segnalazioni dei consumatori che hanno telefonato al numero verde dell'Authority 800.166.661. Il *call center* dell'Antitrust è stato istituito il 12 novembre dello scorso anno per i consumatori che volessero segnalare presunti casi di pratiche commerciali scorrette, pubblicità ingannevole e occulta. Da allora sono arrivate al *call center* 9.611 segnalazioni, di cui 2.434 passate all'esame degli uffici.

L'iniziativa di Conti fa seguito ad un invito ricevuto dal Presidente dell'Antitrust, Antonio Catricalà, che ha già ospitato i vertici di alcune grandi imprese disponibili a un confronto con i consumatori.

Conti ha commentato così l'iniziativa dell'Antitrust: "Ho accolto con estremo piacere l'invito del Presidente Catricalà perché mi permette di richiamare l'attenzione sulla nostra volontà di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei consumatori. E' l'impegno dei 3.700 operatori dei nostri *call center* che ogni giorno rispondono ad oltre 80.000 telefonate: grazie al loro lavoro e alla loro professionalità 30 milioni di consumatori possono avere risposte in modo rapido, semplice e gratuito. Riteniamo che la qualità del servizio sia fondamentale per continuare ad operare con successo nel mercato italiano, che è il più liberalizzato d'Europa per numero di concorrenti e per numero di consumatori che cambiano operatore".

Rispondendo in diretta ai consumatori dell'Enel, Conti ha fornito chiarimenti e indicazioni sui meccanismi di fatturazione, sul recapito delle bollette e la possibilità di domiciliare le utenze, sulle offerte online, sui possibili errori nella lettura dei contatori, sull'interpretazione degli obblighi contrattuali e sui piani di fidelizzazione che prevedono la concessione di sconti o premi.

Il *call center* Enel dedicato al servizio di maggior tutela (numero verde 800.900.800) risponde a circa 16 milioni di telefonate all'anno. Nel mese di ottobre il livello di servizio,

ovvero la percentuale di richieste dei consumatori che hanno ottenuto una risposta, è stato pari al 96,3%. Il tempo medio di attesa in coda è stato pari a 1 minuto e 14 secondi. Lavorano a questo servizio circa 2.500 persone.

Il *call center* Enel dedicato al mercato libero (numero verde 800.900.860) risponde a più di 8 milioni di telefonate all'anno. Nel mese di ottobre il livello di servizio, ovvero la percentuale di richieste dei consumatori che hanno ottenuto una risposta, è stato pari al 95,6%. Il tempo medio di attesa in coda è stato pari a 1 minuto e 5 secondi. Lavorano a questo servizio 1.200 persone.

Inoltre, Enel Servizio Elettrico, che si occupa del servizio di maggior tutela, offre ai propri consumatori 1.150 punti di contatto fisici, ed un sito web che permette di svolgere molte operazioni direttamente *on line* (attivazione e modifica contratto, richiesta spostamento contatore, modifica recapito, attivazione servizio bolletta *on line*, controllo e pagamento della bolletta, domiciliazione bancaria, comunicazione dei consumi).

Infine, Enel Energia, che si occupa dei consumatori che hanno scelto il mercato libero, offre loro 310 punti di contatto fisici, e un sito web che permette di svolgere molte operazioni direttamente *on line* (richiesta allaccio e attivazione, subentro immediato, richiesta modifica impianto, attivazione bolletta *on line*, comunicazione consumi, variazione recapito bolletta, richiesta duplicato fatture, verifica stato pagamenti).