

RELAZIONI CON I MEDIA

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

www.enel.it

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 2011 premia Enel nel confronto con gli altri principali 30 concorrenti.

Roma, 2 dicembre 2011 - Enel è leader assoluto per la qualità dei servizi telefonici, sia per il mercato libero con Enel Energia sia per il servizio di maggior tutela con Enel Servizio Elettrico.

E' quanto stabilito, per la seconda 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 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 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.

"Il nostro obiettivo è offrire ai nostri clienti un servizio di eccellenza e questi risultati sono la conferma della nostra volontà di essere leader assoluti nella qualità del servizio ai clienti" commenta il direttore della Divisione Mercato di Enel, Gianfilippo Mancini.

"La continua attenzione alle esigenze dei nostri clienti con un servizio dedicato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, fornito da partner selezionati e supportati dai migliori sistemi informatici, ci hanno permesso di confermare la nostra posizione di leadership per la qualità dei servizi telefonici tra le aziende che operano nel mercato libero e nel servizio di maggior tutela" afferma Luca Solfaroli Camillocci, responsabile Customer Service della Divisione Mercato di Enel.