

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

*La graduatoria dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico sulla qualità dei servizi di call center nel I semestre 2013 premia Enel nel confronto con gli altri principali concorrenti*

**Roma, 6 marzo 2014** - Enel è leader 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 sesta volta consecutiva, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico che ha pubblicato la classifica dei *call center* delle aziende di vendita di energia elettrica e gas con oltre 50mila clienti. La graduatoria viene pubblicata dall'Autorità ogni semestre, comparando il livello di servizio offerto dai numeri verdi delle principali 34 aziende del settore.

La classifica è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli *call center* per i livelli di qualità effettivamente offerti ai clienti; 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 e riceviamo dal 2010 questa importante conferma da parte dell'Autorità" 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. Qualità del servizio, innovazione e passione sono i principi che guidano il nostro lavoro, insieme all'attenta selezione e formazione dei migliori partner e l'offerta di una multicanalità di contatto efficiente per assecondare tutte le esigenze gestionali e commerciali dei nostri 31 milioni di clienti che, oltre al *call center* numero 1, hanno a disposizione una rete eccellente di negozi su tutto il territorio nazionale, il sito web e la nuova App Enel Energia" afferma Luca Solfaroli Camillocci, responsabile Customer Service della Divisione Generazione, Energy Management e Mercato Italia di Enel.

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](#)