



ENERGIA ALLA TUA VITA

#### Relazioni con i media

Tel. +39 06 8305 5699  
Fax +39 06 8305 3771  
ufficiostampa@enel.com

[enel.com](http://enel.com)

Comunicato  
Stampa

## ENEL SI CONFERMA PER LA SETTIMA VOLTA CONSECUTIVA LEADER PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

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

**Roma, 6 agosto 2014** - 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 settima volta consecutiva, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, 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 36 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 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 Luca Solfaroli Camillocci, responsabile Customer Service Italia di Enel - Qualità del servizio, innovazione e soluzioni personalizzate sono il valore che offriamo ai nostri 31 milioni di clienti attraverso tutti i nostri canali di contatto: il call center numero 1 che risponde a 50 milioni di chiamate l'anno, tutti i giorni, 24 ore al giorno 7 giorni su 7, una rete eccellente di negozi su tutto il territorio nazionale, il sito web e la nuova App Enel Energia”.

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](#)