



Comunicato
Stampa

Relazioni con i Media

T +39 06 8305 5699
F +39 06 8305 3771
ufficiostampa@enel.com

enel.com

PREMIATA L'ECCELLENZA DI ENEL, LEADER PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Il risultato della graduatoria stilata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico sulla qualità dei servizi di call center nel II semestre 2014 premia Enel nel confronto con gli altri principali concorrenti.

Roma, 20 luglio 2015 - 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 emerge dalla classifica (per il II semestre 2014) dei call center delle aziende di vendita con oltre 50.000 clienti pubblicata dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. La graduatoria della qualità dei call center viene pubblicata dall'Autorità con riferimento ad ogni semestre, mettendo a confronto le principali 38 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 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 Nicola Lanzetta, responsabile Mercato Italia.

“I nostri 31 milioni di clienti possono contare sulla nostra continua innovazione tecnologica, un'attenta formazione dei consulenti telefonici e una rete integrata di canali di contatto: il call center numero 1 che risponde a 56 milioni di chiamate l'anno, tutti i giorni, 24 ore al giorno 7 giorni su 7, una rete capillare di oltre 600 negozi su tutto il territorio nazionale, il sito web che consente di comunicare con un operatore anche via chat e la nuova App Enel Energia” afferma Luca Solfaroli Camillocci, responsabile Customer Operations 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](#) e [Google Play](#)