

Autorità: migliorano i call center

La graduatoria sulla qualità dei numeri verdi dei maggiori venditori di elettricità e gas



Roma, 21 dicembre - I call center delle grandi aziende di vendita di elettricità e gas stanno complessivamente migliorando ma non va diminuito l'impegno a beneficio dei consumatori. E' quanto emerge dall'ultima graduatoria di merito sulla qualità del servizio offerto dai numeri verdi dei maggiori venditori di elettricità e gas pubblicata dall'Autorità per l'Energia (disponibile sul sito di QE). La classifica – la sesta dal 2009 - evidenzia che per la maggior parte delle società monitorate, i tempi di attesa al telefono stanno diminuendo, le risposte sono più chiare e gli operatori risultano più cortesi; in particolare, 13 delle

32 società monitorate hanno ottenuto un punteggio più alto rispetto alla precedente rilevazione.

La graduatoria, informa il regolatore, si basa sui punteggi assegnati ai call center di aziende con oltre 50 mila clienti nel periodo gennaio-giugno 2011, in riferimento ad alcuni standard di qualità fissati dall'Autorità; fra questi, la disponibilità di linee telefoniche, la percentuale di chiamate andate a buon fine, l'accessibilità ed anche la semplicità del risponditore automatico, l'orario di apertura (almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito), la gratuità delle chiamate, almeno da rete fissa. Le aziende sono anche obbligate a pubblicare su internet e sulle fatture il numero del call center, gli orari e il tipo di chiamate abilitate.

Per le aziende che non rispettano gli standard dell'Autorità per due semestri consecutivi, è previsto l'avvio di un procedimento per un'eventuale sanzione.

Il 70% del punteggio viene assegnato in relazione alla qualità del servizio e alla semplicità di accesso, il restante 30% riguarda il grado di soddisfazione dei clienti, misurato dall'Autorità stessa con telefonate a un certo numero di clienti di ogni impresa di vendita che si erano rivolte ai call center.

[21/12/2011]

TUTTI I DIRITTI RISERVATI. E' VIETATA LA DIFFUSIONE E RIPRODUZIONE
TOTALE O PARZIALE IN QUALUNQUE FORMATO.
www.quotidianoenergia.it