

2021

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

*Risultati Contact Center
gennaio - agosto 2021*



6.294.000

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. 1

Argomenti delle chiamate ricevute in orari di servizio

Argomenti	2017	2018	2019	2020	gen-ago 2021	Totale
Altri Argomenti*	181.915	225.822	263.493	256.031	201.491	1.128.752
Bonus Sociale	180.237	179.000	219.589	224.444	147.651	950.921
Chiamate	362.152	404.822	483.082	480.475	349.142	2.079.673
Media chiamate/gg	1.460	1.610	1.917	1.899	2.078	1.793

* es. bollette e fatturazione, contratto, qualità lavori e fornitura, contatore, Cmor

Fig. 2

Totale delle **chiamate ricevute** in orario di servizio

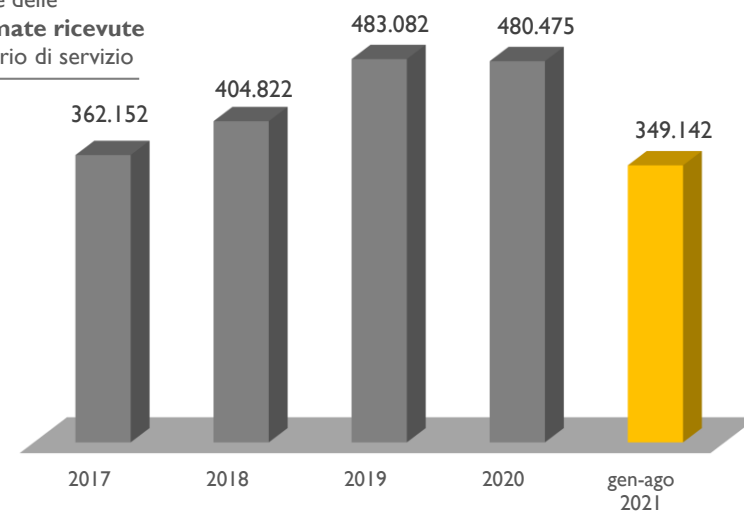
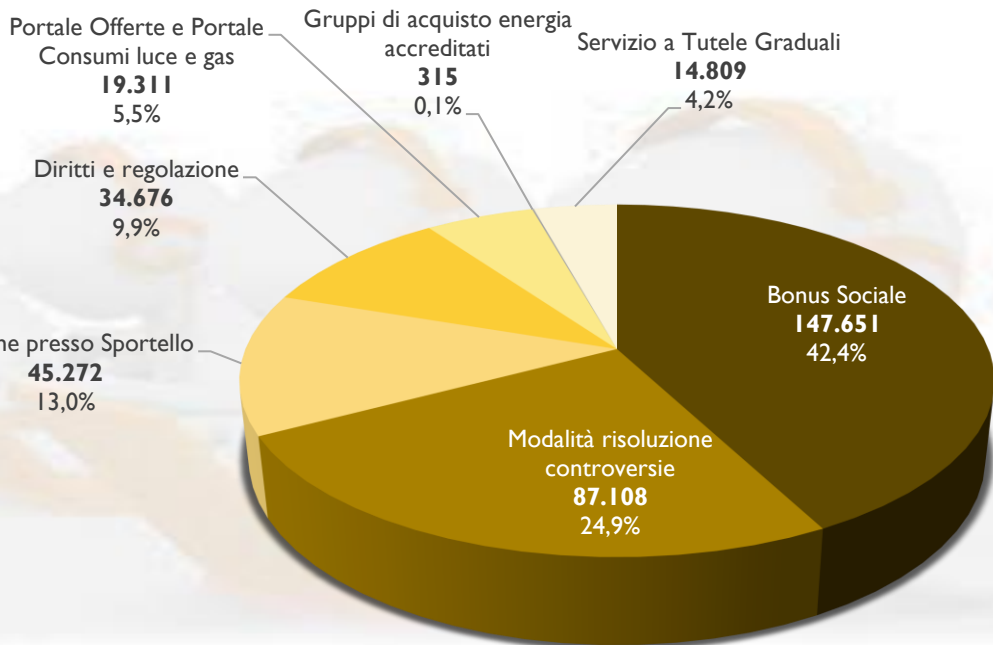


Fig. 4

Focus **Argomento** richieste di informazioni nel periodo gen – ago '21



Argomenti chiamate ricevute

Negli primi otto mesi del 2021 il Contact Center ha ricevuto un totale di 349.142 chiamate, delle quali il 42,4% relative a richieste di informazioni sul Bonus sociale.

Fig. 3

Argomento richieste di informazioni

Argomento richiesta informazione	2017		2018		2019		2020		gen-ago 2021	
	n.	% vs totale	n.	% vs totale	n.	% vs totale	n.	% vs totale	n.	% vs totale
Bonus Sociale	180.237	50%	179.000	44%	219.589	45%	224.444	47%	147.651	42,3%
Modalità risoluzione controversie	66.736	18%	82.815	21%	104.136	22%	105.654	22%	87.108	24,9%
Pratiche presso Sportello	38.090	10%	48.316	12%	60.165	12%	61.311	13%	45.272	13,0%
Diritti e regolazione	49.511	14%	55.494	14%	47.343	10%	40.699	8%	34.676	9,9%
Portale Offerte e Portale Consumi luce e gas	-	-	21415	0,05	38.053	8%	28.886	6%	19.311	5,5%
Tutela Simile e Offerte Placet	27578	0,08	17.782	4%	5.629	2%	-	-	-	-
Gruppi di acquisto energia accreditati	-	-	-	-	8167	0,01	4.159	1%	315	0,1%
Servizio a Tutele Graduali	-	-	-	-	-	-	-	-	14.809	4,2%
Emergenza Covid-19	-	-	-	-	-	-	15.322	3%	-	-
Totale	362.152	100%	404.822	100%	483.082	100%	480.475	100%	349.142	100%



Il 54% dei clienti ha espresso un giudizio al termine della chiamata

Livelli di servizio: obiettivi e risultati ⁽¹⁾

Giudizio Clienti gen - lug 2021		Risultati raggiunti
	Molto soddisfatto	87%
	Soddisfatto	9%
	Per nulla soddisfatto	4%

