

2021

## Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

*Risultati Contact Center  
gennaio - febbraio 2021*



# 5.927.000

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. 1

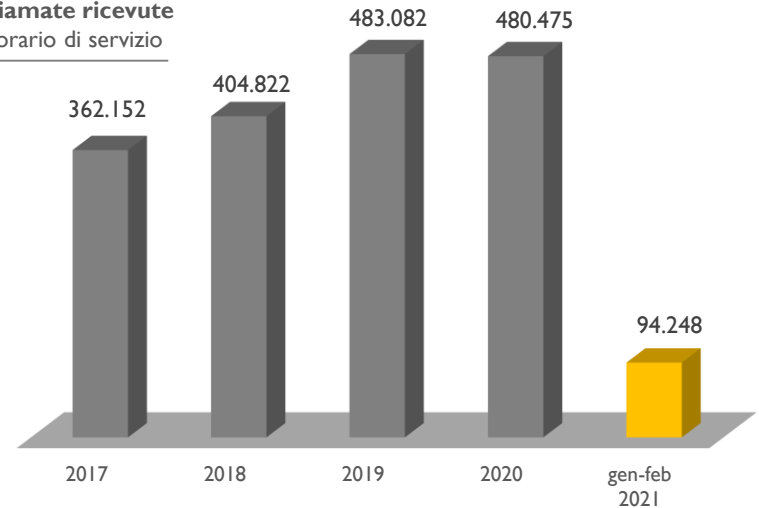
**Argomenti** delle chiamate ricevute in orari di servizio

Argomenti	2017	2018	2019	2020	gen-feb 2021	Totale
Altri Argomenti*	181.915	225.822	263.493	256.031	51.824	979.085
Bonus Sociale	180.237	179.000	219.589	224.444	42.424	845.694
<b>Chiamate</b>	<b>362.152</b>	<b>404.822</b>	<b>483.082</b>	<b>480.475</b>	<b>94.248</b>	<b>1.824.779</b>
Media chiamate/gg	1.460	1.610	1.917	1.899	2.417	1.861

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

Fig. 2

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



# Argomenti chiamate ricevute

Nei primi due mesi del 2021 il Contact Center ha ricevuto un totale di 94.248 chiamate, delle quali il 45% relative a richieste di informazioni sul Bonus sociale.

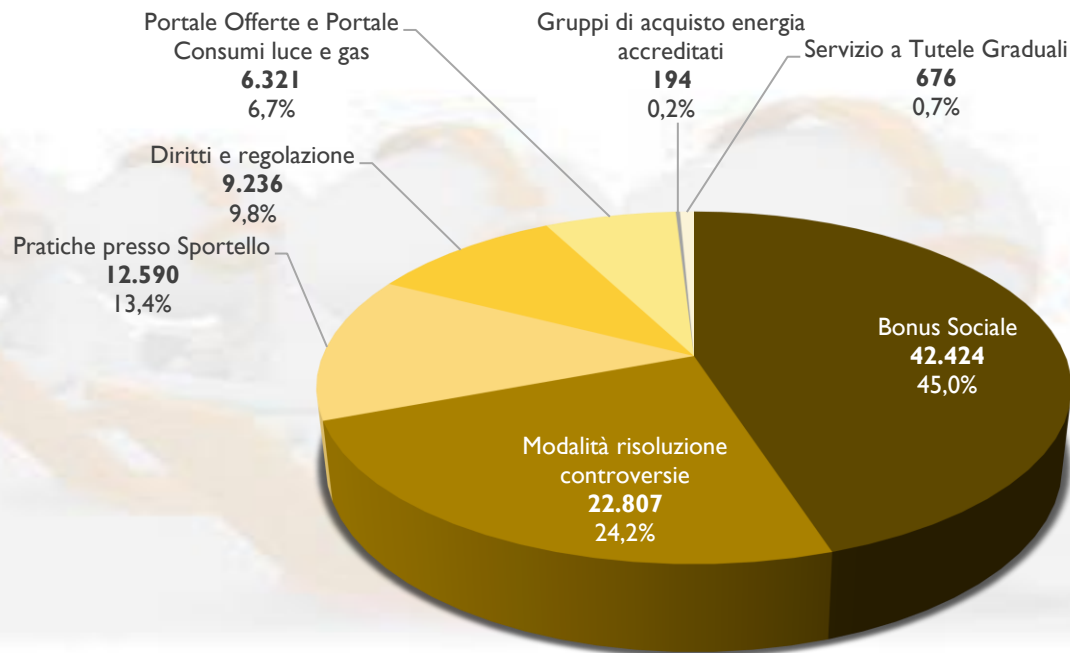


Fig. 4

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

Fig. 3

**Argomento** richieste di informazioni

Argomento richiesta informazione	2017		2018		2019		2020		gen-feb 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%	42.424	45,0%
Modalità risoluzione controversie	66.736	18%	82.815	21%	104.136	22%	105.654	22%	22.807	24,2%
Pratiche presso Sportello	38.090	10%	48.316	12%	60.165	12%	61.311	13%	12.590	13,4%
Diritti e regolazione	49.511	14%	55.494	14%	47.343	10%	40.699	8%	9.236	9,8%
Portale Offerte e Portale Consumi luce e gas	-	-	21.415	0,05	38.053	8%	28.886	6%	6.321	6,7%
Tutela Simile e Offerte Placet	27.578	0,08	17.782	4%	5.629	2%	-	-	-	-
Gruppi di acquisto energia accreditati	-	-	-	-	8.167	0,01	4.159	1%	194	0,2%
Servizio a Tutele Graduali	-	-	-	-	-	-	-	-	676	0,7%
Emergenza Covid-19	-	-	-	-	-	-	15.322	3%	-	-
<b>Totale</b>	<b>362.152</b>	<b>100%</b>	<b>404.822</b>	<b>100%</b>	<b>483.082</b>	<b>100%</b>	<b>480.475</b>	<b>100%</b>	<b>94.248</b>	<b>100%</b>



Il 52% dei clienti ha espresso un giudizio al termine della chiamata

### Livelli di servizio: obiettivi e risultati <sup>(1)</sup>

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

