



Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

*Risultati Contact Center
Gennaio - aprile 2022*

Chiamate ricevute in orario di servizio

(aperto dal lunedì al venerdì ore 8 – 18, escluso i festivi)



6.944.000

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. 1

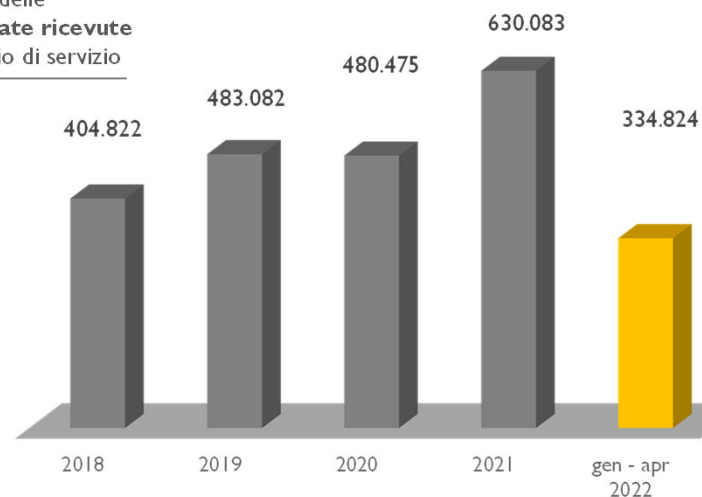
Argomenti delle chiamate ricevute in orari di servizio

Argomenti	2018	2019	2020	2021	gen - apr 2022	Totale
Altri Argomenti*	225.822	263.493	256.031	309.316	138.079	1.192.741
Bonus Sociale	179.000	219.589	224.444	320.767	196.745	1.140.545
Chiamate	404.822	483.082	480.475	630.083	334.824	2.333.286
Media chiamate/gg	1.610	1.917	1.899	2.495	4.083	2.401

* 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 quattro mesi del 2022 il Contact Center ha ricevuto un totale di 334.824 chiamate, delle quali il 56,8% relative a richieste di informazioni sul Bonus sociale.

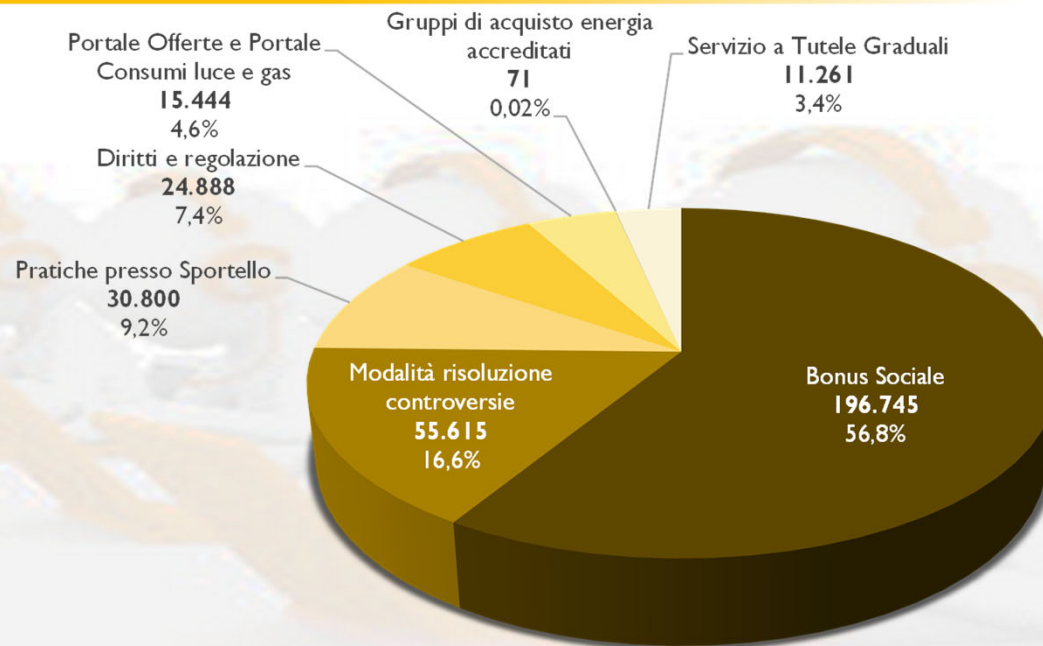


Fig. 4

Focus **Argomento** richieste di informazioni nel periodo gen - apr '22

Fig. 3

Argomento richieste di informazioni

Argomento richiesta informazione	2018		2019		2020		2021		gen - apr 2022	
	n.	% vs totale	n.	% vs totale	n.	% vs totale	n.	% vs totale	n.	% vs totale
Bonus Sociale	179.000	44%	219.589	45%	224.444	47%	320.767	50,9%	196.745	58,8%
Modalità risoluzione controversie	82.815	21%	104.136	22%	105.654	22%	132.315	21,0%	55.615	16,6%
Pratiche presso Sportello	48.316	12%	60.165	12%	61.311	13%	69.045	11,0%	30.800	9,2%
Diritti e regolazione	55.494	14%	47.343	10%	40.699	8%	53.286	8,5%	24.888	7,4%
Portale Offerte e Portale Consumi luce e gas	21.415	0,05	38.053	8%	28.886	6%	29.451	4,7%	15.444	4,6%
Tutela Simile e Offerte Placet	1.778	0,04	5.629	2%	-	-	-	-	-	-
Gruppi di acquisto energia accreditati	-	-	8.167	1%	4.159	1%	376	0,1%	71	0,02%
Servizio a Tutele Graduali	-	-	-	-	-	-	24.843	3,9%	11.261	3,4%
Emergenza Covid-19	-	-	-	-	15.322	3%	-	-	-	-
Totale	404.822	100%	483.082	100%	480.475	100%	630.083	100%	334.824	100%



Il 55% dei clienti ha espresso un giudizio al termine della chiamata

Livelli di servizio: obiettivi e risultati ⁽¹⁾

Giudizio Clienti gen – apr 2022		Risultati raggiunti
	Molto soddisfatto	87%
	Soddisfatto	9%
	Per nulla soddisfatto	4%

