

Comunicato Stampa

Il ministro Renato Brunetta firma un protocollo d'intesa con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e l'Acquirente unico per l'adesione al progetto "Mettiamoci la faccia"

Il ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta, il presidente dell'Autorità per l'energia Alessandro Ortis e l'amministratore delegato dell'Acquirente Unico Paolo Vigevano hanno firmato oggi a Palazzo Vidoni un protocollo d'intesa per la sperimentazione del sistema di rilevazione della "customer satisfaction" attraverso l'utilizzo degli emoticon. Viene così estesa anche al settore dell'energia elettrica e del gas l'iniziativa "Mettiamoci la faccia" per la rilevazione immediata della soddisfazione del cittadino-cliente.

Coloro che da domani chiameranno il numero verde 800.166.654, istituito dall'Autorità e gestito in collaborazione con l'Acquirente Unico, potranno così applicare lo strumento delle *faccette* ai servizi telefonici previsti. Il sistema di rilevazione prevede infatti che una voce registrata o lo stesso operatore ricordino la possibilità di lasciare la propria valutazione a conclusione del servizio prestato.

I primi risultati della sperimentazione della customer satisfaction avviata a fine settembre sul call center dell'Autorità gestito dall'Acquirente Unico hanno evidenziato un grado di soddisfazione molto elevato: oltre l'85% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto, circa il 12% moderatamente soddisfatto, e solo il 3% si è dichiarato insoddisfatto. Il call center risponde a tutte le domande sui diversi aspetti legati ai mercati dell'energia elettrica e del gas: dai diritti e tutele previsti per i consumatori, alle informazioni sul bonus elettrico e il prossimo bonus gas, dalle modalità per fare un reclamo allo stato di attuazione dei reclami presentati all'Autorità. Quest'ultima promuoverà l'attivazione degli emoticon anche per i Numeri verdi delle società di vendita.

In base al protocollo d'intesa siglato con Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione verranno predisposti, con cadenza trimestrale, relazioni informative sui risultati raggiunti in termini di soddisfazione dei consumatori che si sono rivolti al call center. Le relazioni verranno sottoposte all'attenzione dell'Autorità anche per definire eventuali interventi di miglioramento.

Sul sito dell'Autorità (www.autorita.energia.it) verrà inoltre pubblicato un report mensile sul numero complessivo degli utenti che hanno fruito del servizio di call center; sul numero degli utenti che hanno valutato il servizio (in valore assoluto e percentuale rispetto al totale di fruitori) così come l'indicazione del giudizio prevalente e dei motivi dell'eventuale insoddisfazione.