

## **I SERVIZI DI ACEA PINEROLESE ENERGIA A DISPOSIZIONE PER I CLIENTI: IL CALL CENTER....**

In ragione dell'estendersi dell'area di operatività di Acea Pinerolese Energia quale Società di Vendita Gas metano rispetto al bacino di utenza storico e del continuo ampliarsi del numero di clienti serviti, al fine di migliorare il Servizio reso alla clientela, si è ormai già da qualche anno sviluppato notevolmente il servizio di assistenza telefonica, dotando il Servizio Clienti di una struttura di Call Center adeguata a rispondere al volume di chiamate ed al suo eventuale incremento progressivo nel tempo.

Il Call Center costituisce una valida e comoda alternativa per il Cliente per contattare il Servizio Clienti di Acea Pinerolese Energia, offrendo al cliente stesso la facoltà di ottenere le informazioni o attivare le pratiche necessarie per via telefonica, consentendogli pertanto la possibilità di soddisfare le proprie esigenze senza doversi recare fisicamente agli Sportelli.

Contattando il Call Center, pertanto, è possibile eseguire le medesime operazioni che vengono evase rivolgendosi presso gli Sportelli, semplicemente integrando - se necessario - la richiesta telefonica con l'invio della documentazione specificata ed inoltrata dall'operatore, oppure restituendo la documentazione che verrà spedita al recapito indicato debitamente compilata e corredata degli allegati richiesti: in ogni caso, sarà sempre cura dell'operatore del Call Center specificare i documenti necessari e le relative modalità di invio, fornendo le indicazioni utili al fine di evadere la richiesta.

Qualora vi siano operazioni per le quali è preferibile che il cliente si rechi di persona agli Sportelli, sarà cura dell'operatore telefonico informare in tal senso il cliente stesso, fornendo contestualmente già per via telefonica tutte le informazioni ed anticipando l'eventuale documentazione necessaria, affinché il cliente possa presentarsi agli Sportelli unicamente per formalizzare la pratica.

Per quanto riguarda gli aspetti tecnici delle operazioni eseguite a fronte di richieste telefoniche, è sempre cura del Servizio Clienti di Acea Pinerolese Energia quale Società Venditrice relazionarsi con la competente Società di Distribuzione.

Il Call Center del Servizio Clienti è accessibile tramite Numero Verde, funzionante e gratuito sia da telefono fisso sia da telefono cellulare.

L'orario di servizio con operatore è analogo all'orario di servizio al pubblico presso gli Sportelli; in orario non coperto da servizio con operatore, è comunque disponibile il servizio con risponditore automatico, che consente di reperire alcune informazioni di base, quale ad esempio l'orario di servizio con operatore, nonché i Numeri Verdi del Servizio di Emergenza Gas (per la segnalazioni di guasti e il pronto intervento <sup>1</sup>) e del Servizio di Autolettura.

<sup>1</sup> Il Numero di Pronto Intervento fornito riguarda la rete di distribuzione locale; per verificare la Società di Distribuzione di competenza per la propria utenza e quindi il Numero di Pronto Intervento di riferimento, occorre verificare i propri documenti di fatturazione.

Acea Pinerolese Energia gestisce il proprio servizio di Call Center in conformità a quanto previsto dal Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) – Delibera N° 164/08 dell’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas e s.m.i., in particolare impegnandosi a rispettare gli standard di qualità fissati dall’Autorità medesima (valori medi su base mensile), con particolare riferimento ai seguenti requisiti:

- *livello di accessibilità al servizio (accessibilità delle linee telefoniche);*
- *livello di servizio (gestione delle chiamate per cui è richiesto di parlare con un operatore rispetto al numero di chiamate in ingresso per cui è richiesto di parlare con un operatore);*
- *tempo medio di attesa (attesa in coda delle chiamate per cui è richiesto di parlare con un operatore).*

I sistemi informatici utilizzati da Acea Pinerolese Energia per la gestione del proprio servizio di Call Center prevedono la registrazione automatica dei dati delle chiamate (quali ad esempio: data e istante di inizio della chiamata, istante di inizio della conversazione con l'operatore, ecc..), al fine di poter verificare e dimostrare la conformità ai requisiti sopra citati, monitorare l'andamento degli stessi, nonché essere in grado di rintracciare i dati relativi a specifiche chiamate qualora necessario.