

# IL CALL CENTER DI SGR SERVIZI REGISTRA

**In base alle graduatorie dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas il servizio dal Gruppo SGR è tra i primi in graduatoria a livello nazionale**

*Rimini, 16 maggio 2012* – Sono uscite le nuove graduatorie dell'Autorità per l'Energia Elettrica (AEEG) e il Gas sulla **qualità del Call Center SGR di Servizi**, un servizio di assistenza telefonica completamente gratuito e gestito da personale dipendente SGR.

Il call center di SGR Servizi si conferma anche quest'anno uno dei canali di contatto più utilizzati e apprezzati dagli utenti, con performance che registrano un **indice di soddisfazione pari a 98,3%**.

Si tratta di una posizione tra le prime nella graduatoria pubblicata annualmente dall'Autorità per l'Energia Elettrica (AEEG) che vede coinvolti i servizi di assistenza telefonica dei più grandi operatori del mercato (Enel, Eni, Sorgenia, E.on ecc.). **Il 91,4% dei clienti dichiara di essere riuscito a parlare al primo tentativo e l'84,9% di essere riuscito a risolvere il problema con un'unica telefonata.** Dati questi che rappresentano motivo di grande soddisfazione per l'Azienda, anche perché solo il 2,8% delle richieste è stata fatta per effettuare un reclamo, contro una media nazionale pari al 9,3%,

Infine, l'86% dei clienti dichiara di attendere solo pochi secondi e comunque meno di due minuti prima di poter parlare con un operatore SGR, un risultato che ha come parametro nazionale una percentuale del 71,8%.

Si ricorda che il servizio di assistenza telefonica risponde al numero verde 800 900 147, attivo tutti i giorni fino al venerdì dalle 8.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.00 alle 13.00.