

FUNZIONE SERVIZIO MAGGIOR TUTELA

Responsabile di Funzione	Rag. Donata FAVRE
Indirizzo e-mail	favre.donata@enerbaltea.it
Telefono centralino	0166/823111
Attività e funzioni	<p>La Funzione Servizio Maggior Tutela ha la responsabilità, per i clienti del mercato di maggior tutela, di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assistere operativamente i clienti acquisiti, assicurando il rispetto degli adempimenti contrattuali; • gestire i rapporti contrattuali (da preventivazione e stipula contratto a disdetta) con la clientela e le richieste di informazioni sui vari canali (sportello, telefono, altro); • coordinare le attività di front office attraverso la gestione degli sportelli e dei call center; • gestire reclami scritti e richieste di informazioni scritte da parte clienti retail e ricevimento clienti con problemi specifici; • gestire attività per switch contratti e rapporti operativi con Associazioni dei Consumatori; • gestire le operazioni connesse al cambio di distributore da parte dell'utente per la vendita di energia elettrica; • gestire i rapporti con le associazioni settoriali (consumatori, ambientaliste, ecc.).