



Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

ENEL ENERGIA S.p.A.

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
	2° SEM.	
	ANNO Intero	

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	36
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	58
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,86%
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Número de contratos completados		10192
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	14
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	43
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	74
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,69%
				Número de contratos completados		79399
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Número de contratos completados la cui aquisición es realizada mediante teleselling mediante call center inscritos al ROC		2629
				Número de contratos completados no aquisiti través de call center		58302
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	2,60%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	40
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	113
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89,00%
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento