



OPERATORE:

ENEL ENERGIA S.p.A.

Anno di riferimento: 2024

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 | 20,9 |
| | | | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 37 |
| | | | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 59 |
| | | | | 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 | % | 99,74% |
| | | | Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo | Numero dei contratti completati | | 6437 |
| | | | | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 14,6 |
| | | | | 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 | 75 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | |
| | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 99,62% |
| | | | | Numero dei contratti completati | | 73696 |
| | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC | | 822 |
| | | | | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center | | 59038 |
| 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 | % | 4,80% |
| 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 | |
| | | | | Percentile delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | |
| | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 34 |
| | | | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 42 |
| | | | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 97 |
| | | | | Percentile delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 75,00% |
| | | | | | | |
| 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