



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
CALL CENTER	+390664511012
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	117
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	65,05%



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
CALL CENTER	140
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	110
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	65,03%



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
CALL CENTER	800069419
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	62
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	77,13%



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
CALL CENTER	800085553
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	68
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	80,80%



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
CALL CENTER	800900860
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	109
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	63,20%



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi ai reclami

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025
CANALE ASSISTENZA	DIGITALE

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	624
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	696
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	94,5%



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi ai reclami

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025
CANALE ASSISTENZA	POSTA

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	648
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	696
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95,7%



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della Delibera 255/24/CONS per i resoconti relativi ai reclami

OPERATORE	ENEL ENERGIA S.p.A.
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025
CANALE ASSISTENZA	TELEFONICO

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	648
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	696
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	94,0%