



Enel Energia - Mercato libero dell'energia



Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
(AGCOM)

Direzione Tutela dei consumatori

Centro Direzionale – Isola B5

Palazzo Torre Francesco

80143 – NAPOLI

PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

e-mail: [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

**OGGETTO:** Enel Energia S.p.A.- Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2024, ai sensi dell'art. 10, comma primo, della delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di call center (delibera n. 79/09/CSP) e di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa (delibera n. 156/23/CONS).

Enel Energia S.p.A. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.enel.it/it-it/assistenza/fibra/qualita-servizi>



## Servizi di call center

1. **“Tempo di navigazione”:** l'indicatore evidenzia l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto del call center, per presentare un reclamo.

**Obiettivo** (come previsto dalla delibera 79/09/CSP): 70 secondi.

**Risultato:** 66,49 secondi.

2. **“Tempo di attesa”:** l'indicatore evidenzia l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Per il “Tempo di attesa” si calcolano le seguenti **misure**:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti;
- b) percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi.

**Obiettivo** (come previsto dalla delibera 79/09/CSP):

- per la misura a): 70 secondi;

- per la misura b): 45%.

**Risultato:**

- per la misura a): 47,90 secondi;

- per la misura b): 65,54%.

3. **“Tasso di risoluzione dei reclami”:** l'indicatore evidenzia la percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza clienti.

**Obiettivo**: 85%.

**Risultato**: 99,72%.



## Servizi di di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa

1. **“Reclami sugli addebiti”:** l'indicatore determina la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivo:** 1%.

**Risultato:** 0,16%.

2. **“Accuratezza della fatturazione”:** l'indicatore rileva la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccrédito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivo:** 1,8%.

**Risultato:** 0,09%.

3. **“Tempo di attivazione del servizio”:** questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Per “ordine” s'intende:

- a) gli ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo;
- b) gli ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto.

Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e, quindi, quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti.

Per entrambe le tipologie previste ai punti a) e b) di cui sopra, vengono calcolate le seguenti **misure**:

- percentile 95 del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- percentile 99 del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.



Indicatore	Misure	Obiettivo	Risultato
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	ordini per l'evasione dei quali <b>non sono</b> necessari interventi tecnici sul campo: - percentile 95 del tempo di fornitura - percentile 99 del tempo di fornitura - percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	60 giorni 90 giorni 99%	35 giorni 54 giorni 99,85%
	ordini per l'evasione dei quali <b>sono</b> necessari interventi tecnici sul campo: - percentile 95 del tempo di fornitura - percentile 99 del tempo di fornitura - percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	60 giorni 90 giorni 99%	41 giorni 73 giorni 99,67%

**4. “Tasso di malfunzionamento”:** l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Obiettivo:** 8%.

**Risultato:** 4,9%.

**5. “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”:** l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Vengono calcolate le seguenti **misure**:

- tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentile 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.



Indicatore	Misure	Obiettivo	Risultato
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>(servizio realizzato con operatori wholesale)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- percentile 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.</li> </ul>	<p>55 ore 50 ore 100 ore 85%</p>	<p>33 ore 43 ore 94 ore 74%</p>