



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 2025

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 2025, 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), di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi (delibera n. 255/24/CONS) 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

(periodo dal 1° gennaio al 7 agosto 2025)

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**: 63,77 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): 49,89 secondi;
- per la misura b): 60,64%.

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**: 99,66%.



## Servizi di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche (periodo dal 8 agosto al 31 dicembre 2025)

1. **“Tempo medio di risposta dell’operatore”**: l'indicatore evidenzia l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.

**Obiettivo: 150 secondi.**

**Risultato raggiunto:**

| Descrizione indicatore                 | Numero telefonico del call center | Consuntivo  |
|----------------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | 800900860                         | 109 secondi |
|                                        | 800085553                         | 68 secondi  |
|                                        | 800069419                         | 62 secondi  |
|                                        | +390664511012                     | 117 secondi |
|                                        | 140                               | 110 secondi |

2. **“Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi”**: percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.

**Obiettivo: 40%.**

**Risultato raggiunto:**

| Descrizione indicatore                                     | Numero telefonico del call center | Consuntivo |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------|
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi | 800900860                         | 63,20%     |
|                                                            | 800085553                         | 80,80%     |
|                                                            | 800069419                         | 77,13%     |
|                                                            | +390664511012                     | 65,05%     |
|                                                            | 140                               | 65,03%     |



3. **“Tempo di risoluzione dei reclami”**: l'indicatore evidenzia l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.

Per il “Tempo di risoluzione dei reclami” si calcolano le seguenti **misure**:

- a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;
- b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;
- c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.

**Obiettivo:**

- per la misura a): 480 ore;
- per la misura b): 984 ore;
- per la misura c): 95%.

**Risultato:**

| Indicatore                              | Canale assistenza | Misure                                                                                                                                                                                                                                        | Risultato                   |
|-----------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Tempo di risoluzione dei reclami</b> | TELEFONICO        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto</li> <li>- tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto</li> <li>- percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti</li> </ul> | 648 ore<br>696 ore<br>94,0% |
|                                         | POSTA             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto</li> <li>- tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto</li> <li>- percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti</li> </ul> | 648 ore<br>696 ore<br>95,7% |
|                                         | DIGITALE          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto</li> <li>- tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto</li> <li>- percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti</li> </ul> | 624 ore<br>696 ore<br>94,5% |



## 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:** 0,05%.

2. **“Accuratezza della fatturazione”**: l'indicatore rileva la 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.

**Obiettivo:** 1,8%.

**Risultato:** 0,02%.

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**:

- tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- 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 |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|            | ordini per l'evasione dei quali <b>non sono</b> necessari interventi tecnici sul campo: |           |           |
|            | - tempo medio di fornitura                                                              | 20 giorni | 19 giorni |
|            | - percentile 95 del tempo di fornitura                                                  | 60 giorni | 29 giorni |



|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                               |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Tempo di attivazione del servizio</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- percentile 99 del tempo di fornitura</li> <li>- percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</li> </ul>                                                                                                                                                                         | 90 giorni<br>99%                           | 47 giorni<br>99,93%                           |
|                                          | ordini per l'evasione dei quali <b>sono</b> necessari interventi tecnici sul campo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo medio di fornitura</li> <li>- percentile 95 del tempo di fornitura</li> <li>- percentile 99 del tempo di fornitura</li> <li>- percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</li> </ul> | 20 giorni<br>60 giorni<br>90 giorni<br>99% | 13 giorni<br>39 giorni<br>68 giorni<br>99,82% |

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**: 3,5%.

**Risultato**: 3,09%.

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> | <i>(servizio realizzato con operatori wholesale)</i>                                                                                                                       |                  |                  |
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> </ul> | 40 ore<br>72 ore | 43 ore<br>65 ore |



|  |                                                                                                                   |         |         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
|  | - percentile 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                     | 120 ore | 116 ore |
|  | - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto. | 80%     | 89%     |