



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
e-mail: direzionetutelaconsumatori@agcom.it

OGGETTO: Enel Energia S.p.A.- Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

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 2023, 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 accesso ad internet da postazione fissa (delibera n. 131/06/CSP).

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/supporto/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: 78,57 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): 63,90 secondi;

- per la misura b): 55,78%.

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: 99,77%.



Servizi di accesso internet da postazione fissa

1. **“Tempo di attivazione del servizio”**: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Per “ordine” s'intende:

- a) l'ordine di prima attivazione rivolto a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (tipologia di ordine di cui al punto 2 dell'allegato 1 alla delibera 131/06/CSP);
- b) l'ordine di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (tipologia di ordine di cui al punto 3 dell'allegato 1 alla delibera 131/06/CSP).

Le altre tipologie di ordine di cui all'allegato 1 alla delibera 131/06/CSP non sono attualmente espletate da Enel Energia.

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

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

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.

Indicatore	Misure	Obiettivo	Risultato
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	ordini di prima attivazione dei servizi di accesso a larga banda a Internet per una linea telefonica già attiva (servizio realizzato con operatori <i>wholesale</i>) <ul style="list-style-type: none"> - percentile 95 del tempo di fornitura - percentile 99 del tempo di fornitura - percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 	40 giorni 60 giorni 98%	47 giorni 88 giorni 97,30%
	ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet (migrazioni) per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (servizio realizzato con operatori <i>wholesale</i>) <ul style="list-style-type: none"> - percentile 95 del tempo di fornitura - percentile 99 del tempo di fornitura 	40 giorni 60 giorni	39 giorni 59 giorni



	- percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%	99,09%
--	---	-----	--------

2. **“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 d'accesso a banda larga attive rilevate su base mensile nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizio offerto utilizzando servizi *wholesale*: 8%.

Risultato:

Servizio offerto utilizzando servizi *wholesale*: 6,5%.

3. **“Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”**: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.

Vengono calcolate le seguenti **misure**:

- percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentile 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.

Indicatore	Misure	Obiettivo	Risultato
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	(servizio realizzato con operatori <i>wholesale</i>)		
	- percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 ore	63 ore
	- percentile 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore	130 ore



4. **“Addebiti contestati”**: questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall’operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

Servizi di accesso a banda larga: 1%.

Risultato:

Servizi di accesso a banda larga: 0,01%.

5. **“Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore”**: l’indicatore misura:

- il **tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”** ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- il **tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano** ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.

Indicatore		Misure	Obiettivo	Risultato
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore	a) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”	Media pesata	50 secondi	75,02 secondi
	b) Tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	60 secondi	63,90 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%	55,78%