



OGNI CHIAMATA DIVENTA UN SORRISO

www.edenmobile.it  

Eden Mobile un brand di **Eden Energy GmbH**
Via Guglielmo Marconi, 65 Cassino (FR) 03043
P. IVA 01005110943

Servizio Clienti Lunedì-Venerdì dalle 9.00 alle 18.00

NUMERO VERDE
800.081.581
disponibile per l'Italia

CUSTOMER SERVICE
+39.0776.180.5614
assistenza dall'estero e Italia

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni da postazione fissa e mobile ANNO 2024 – EDEN MOBILE

Delibera 179/03/CSP



OGNI CHIAMATA DIVENTA UN SORRISO

www.edenmobile.it  

Eden Mobile un brand di **Eden Energy GmbH**
Via Guglielmo Marconi, 65 Cassino (FR) 03043
P. IVA 01005110943

Servizio Clienti Lunedì-Venerdì dalle 9.00 alle 18.00

NUMERO VERDE **CUSTOMER SERVICE**
800.081.581 **+39.0776.180.5614**
disponibile per l'Italia assistenza dall'estero e Italia

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni da postazione fissa e mobile forniti da EDEN, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 156/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- i consuntivi relativi al 2° semestre (per quegli indicatori per i quali la delibera prevede anche i consuntivi semestrali) e all'intero anno 2024;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.

POSTAZIONE FISSA

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi post-pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,00%
		Definizione 2):	servizi pre-pagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	0,00%
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)		servizi post-pagati	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,00%
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-

Reclami sugli addebiti
Definizione

La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta da EDEN e indicata nella Carta dei Servizi di EDEN) su servizi di accesso indipendentemente dalla tecnologia utilizzata (RTG, FTTH, VDSL, FWA e ADSL) rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza, e riferiti ad addebiti inerenti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente (mediante accredito fatto su una fattura successiva, oppure mediante l'annullamento della/e fattura/e errata/e e l'emissione di nuova/e fattura/e o, infine, mediante l'emissione di nota/e di credito) rispetto al numero totale di fatture emesse nel periodo di rilevazione. **Note**

- al numeratore si considerano tutti i reclami di servizi di accesso in qualsiasi tecnologia (FTTH, VDSL, FWA e ADSL), per i quali è stato emesso un riaccredito degli importi al cliente o emessa nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- non si considerano le fatture di rettifica o le note di credito riguardanti addebiti per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di attivazione del servizio

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Rilevazione dei dati: censuaria – tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati da installare a cura di EDEN presso il domicilio del cliente sono funzionanti. Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di EDEN: 1) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato; 2) rinvio richiesto dal cliente o dall'operatore che fornisce l'accesso; 3) successivi ripensamenti del cliente circa la volontà o meno di dar corso alla richiesta di attivazione del servizio; 4) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi;

Note:

- sono soggetti a rilevazione tutti i servizi di accesso, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, compresi i servizi in tecnologia FWA;

- nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale;
- le attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche sono realizzati in modo pressoché contestuale; conseguentemente il tempo medio esposto considera il tempo complessivo dell'attività;
- nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche già attive rientrano anche le trasformazioni, all'interno della clientela EDEN, da una tecnologia ad un'altra (ad es. da un accesso con tecnologia ADSL/VDSL a un accesso con tecnologia FTTH);
- nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee migrate da altri operatori rientrano anche i casi in cui a seguito della migrazione, EDEN attivi il servizio a banda larga con una tecnologia diversa da quella che il cliente aveva in precedenza con l'altro operatore (es. il cliente che migra aveva un servizio con accesso in tecnologia ADSL/VDSL e passando a EDEN attiva un servizio con accesso in tecnologia FTTH).

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre;
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre.

POSTAZIONE MOBILE

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 e da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,00%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0,00%
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione e da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,00%
S/A	O	Rapporto a) : ordini per l'evazione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione e da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100,00%
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
				Numero dei contratti completati		32
		Rapporto b) : ordini per l'evazione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione e da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-
				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	%	-
				Numero dei contratti completati		-
Tutti i servizi di comunicazione e da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al RICC		0			
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		32			

Reclami sugli addebiti
Definizione misura del servizio pre-pagato

Nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.

Note

- sono inclusi nella misurazione i reclami scritti (lettera, fax, e-mail);
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da EDEN.

Periodi di rilevazione Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Definizione

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.

Note

- sono incluse nella misurazione tutte le rettifiche di fatturazione effettuate a seguito del riscontro di reclami fondati;
- al numeratore si considerano tutte le fatture di rettifica e le note di credito emesse nel periodo di rilevazione, indipendentemente dal periodo cui si riferiscono le fatture errate;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di attivazione del servizio

Definizione

Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra la registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio per l'uso da parte del richiedente.

Note

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti sia direttamente sia tramite dealer;
- sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
- le misure inerenti al "Percentile 95% del tempo di fornitura" sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- le misure inerenti alla "Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto" sono state ottenute come percentuale sul totale dei tempi di attivazione servizio voce, che risultano inferiori al massimo contrattualmente previsto (24 ore). Se gli ordini vengono differiti (per disservizio o



OGNI CHIAMATA DIVENTA UN SORRISO

www.edenmobile.it  

Eden Mobile un brand di **Eden Energy GmbH**
Via Guglielmo Marconi, 65 Cassino (FR) 03043
P. IVA 01005110943

Servizio Clienti Lunedì-Venerdì dalle 9.00 alle 18.00

NUMERO VERDE **CUSTOMER SERVICE**
800.081.581 **+39.0776.180.5614**
disponibile per l'Italia assistenza dall'estero e Italia

malfunzionamento dei sistemi informativi coinvolti) i tempi di riproposizione dell'attivazione non sono conteggiati nel presente indicatore. La necessità di un differimento viene comunicata al cliente all'atto di vendita, in quanto i riscontri dei sistemi coinvolti sono evidenziati in modalità on-line all'operatore.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre