

## Obiettivi di qualità per l'anno 2024 Timenet SpA

### Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	OBIETTIVI  0,80%  -%	RISULTATI  0,20%  -%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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	0,60%	0,15%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a)</u> ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	<u>Rapporto a)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 40 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 %</li> <li>• Numero dei contratti</li> </ul>	<u>Rapporto a)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 26 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 40 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 %</li> <li>• Numero dei contratti</li> </ul>

	<p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u></p>	<p>completati 2300</p> <p><u>Rapporto b)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 27 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 98 %</li> <li>• Numero dei contratti completati 300</li> </ul> <p>zero</p> <p>2229</p>	<p>completati 2350</p> <p><u>Rapporto b)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 28 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 46 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 98 %</li> <li>• Numero dei contratti completati 310</li> </ul> <p>zero</p> <p>2225</p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso</p>	<p>7 %</p>	<p>8 %</p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p>	<p><u>Rapporto a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore</li> <li>• Percentile 80% del</li> </ul>	<p><u>Rapporto a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore</li> <li>• Percentile 80% del</li> </ul>

		<p>tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %</li> </ul> <p><u>Rapporto b)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %</li> </ul>	<p>tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %</li> </ul> <p><u>Rapporto b)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96%</li> </ul>
	<u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u>		
<b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	____%	____%
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s	____%	____%

\* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS