

Obiettivi di qualità per l'anno 2026 Timenet SpA

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

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,75 %</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse -%</p>
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	<p>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 0,55 %</p>
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) 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></p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 40 giorni• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97 %• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 %• Numero dei contratti completati 2220 <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 27 giorni• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96 %• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 %• Numero dei contratti completati 280 <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC zero</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> 2.339</p>

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	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 7 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 % <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p> <p>95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>

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

Delibera 255/24/CONS Timenet SpA

Obiettivi di qualità per l'anno 2026 in materia di servizi di assistenza telefonica

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c,

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	22
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	82
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice valutazione della chiarezza contratto)	MOS	
	Misura 3 (Indice valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

Delibera 255/24/CONS Timenet SpA

Obiettivi di qualità per l'anno 2026 in materia di resoconti sui reclami

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c,

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80 % dei recami viene risolto	Ore	4
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	4
	Percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti	%	99