

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

TIMENET SPA

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

|             |   |
|-------------|---|
| 1° SEM.     |   |
| 2° SEM.     | x |
| ANNO Intero |   |

| Per.                                                 | Obb.                                                                                                                    | Denominazione indicatore                                                          | Servizi cui si applica                                                                           | Misura / Indicazioni obbligatorie                                                                                                                                                                                                                 | Unità di misura                                                                                                | Valore rilevato |        |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| A                                                    | O                                                                                                                       | Reclami sugli addebiti<br>(Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)                    | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                             | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                                                                                                            | %                                                                                                              | 0,18%           |        |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse                                                                                                                         | %                                                                                                              | 87,60%          |        |
| A                                                    | O                                                                                                                       | Accuratezza della fatturazione<br>(Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)            | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                             | 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 | %                                                                                                              | 0,13%           |        |
| S/A                                                  | O                                                                                                                       | Tempo di attivazione del servizio<br>(Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)          | Rapporto a) :<br>ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                                                                                                                                                                              | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                  | giorni          | 40     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 38     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 55     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile            | %               | 98,00% |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %               | 99,00% |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Numero dei contratti completati                                                                                |                 | 788    |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   | Rapporto b) :<br>ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo     | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                                                                                                                                                                              | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                  | giorni          | 40     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 38     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 55     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile            | %               | 98,00% |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %               | 99,00% |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Numero dei contratti completati                                                                                |                 | 788    |
| Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                |                 |        |
|                                                      | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center                                                        |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                |                 |        |
| S/A                                                  | O                                                                                                                       | Tasso di malfunzionamento<br>(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)                 | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                             | 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                                                      | %                                                                                                              | 6,00%           |        |
| S/A                                                  | O                                                                                                                       | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) :<br>servizi forniti con proprie infrastrutture                                      | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                                                                                                                                                                              | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                | ore             | 16     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                   | ore             | 11     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                   | ore             | 26     |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %               | 96,00% |
|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                | ore             | 19     |

|     |                  |  |                                                                                                                |                                                                             |                                                                                                                         |         |        |
|-----|------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
|     |                  |  | Rapporto b) :<br>servizi forniti<br>mediante utilizzo di<br>servizi di rete<br>wholesale di altro<br>operatore | Tutti i servizi di<br>comunicazione<br>da postazione<br>fissa               | Percentile 80% del tempo di riparazione<br>dei malfunzionamenti                                                         | ore     | 11     |
|     |                  |  |                                                                                                                |                                                                             | Percentile 95% del tempo di riparazione<br>dei malfunzionamenti                                                         | ore     | 26     |
|     |                  |  |                                                                                                                |                                                                             | Percentuale delle riparazioni dei<br>malfunzionamenti completate entro il<br>tempo massimo contrattualmente<br>previsto | %       | 96,00% |
| S/A | O <sup>(1)</sup> |  | Probabilità di fallimento della chiamata<br>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)                               | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Percentuale di chiamate a vuoto con<br>riferimento alle chiamate nazionali                                              | %       | 2,00%  |
| S/A | O <sup>(1)</sup> |  | Tempo di instaurazione della chiamata<br>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)                                  | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Valore medio del tempo di instaurazione<br>delle chiamate nazionali                                                     | secondi | 20     |
|     |                  |  |                                                                                                                |                                                                             | 95% percentile del tempo di<br>instaurazione delle chiamate nazionali                                                   | secondi | 19     |

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento