**RESOCONTO 2025**

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

**OPERATORE:** **Hynet S.r.l.**

**Anno di riferimento:** **2026**

**Periodo di rilevazione dei dati:**

| | |
|---|---|
| 1° SEM. | |
| 2° SEM. | |
| ANNO Intero | **2025** |

| Per. | Obb. | Denominazione indicatore | | Servizi cui si applica | Misura / *Indicazioni obbligatorie* | Unità di misura | Valore rilevato | Obiettivi 2026 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | O | Reclami sugli addebiti (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 | % | **0,23%** | **0,28%** |
| | | | | | *Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse* | % | - | - |
| A | O | Accuratezza della fatturazione (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 | % | **0,00%** | **0,00%** |
| S/A | O | Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS) | Rapporto a) : 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 | - | - |
| | | | | | 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* | | - | - |
| | | | Rapporto b) : 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 | **14** | **14** |
| | | | | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | **12** | **12** |
| | | | | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | **14** | **14** |
| | | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | **98,00%** | **98,00%** |
| | | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | **100,00%** | **100,00%** |
| | | | | | *Numero dei contratti completati* | | **230** | 240 |
| | | | | 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* | | **230** | 240 |
| S/A | O | Tasso di malfunzionamento (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 | % | **0,45%** | 0,43% |
| S/A | O | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | **30** | **30** |
| | | | | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | **26** | **26** |
| | | | | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | **30** | **30** |
| | | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | **100,00%** | **100,00%** |
| | | | Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | **72** | **72** |
| | | | | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | **66** | **66** |
| | | | | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | **70** | **70** |
| | | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | **100,00%** | **100,00%** |
| S/A | O(1) | Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) | | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali | % | - | - |
| S/A | O(1) | Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) | | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico | Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | secondi | - | - |
| | | | | | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | secondi | - | - |

**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