



RELAZIONI CON I CLIENTI

Approfondimenti

Gruppo TIM

Giugno 2025



INDICE

1. Strategie e Clienti Online	2
2. Misurazione della Soddisfazione del cliente	2



1. Strategie e clienti online

	2021	2022	2023	2024	Target FY 2024
% dei clienti totali che utilizzano soluzioni di servizi online/vendite	73	72	60	60	60
% dei ricavi generati online (es. tramite vendite dirette, pubblicità, ecc.)	22	26	30	32	30

2. Misurazione della soddisfazione del cliente

	2021	2022	2023	2024*
Misurazione della soddisfazione, classifiche o simili	74,29	75,01	73,86	74,93
Copertura dati, % dei clienti	100	100	100	100

*Il target fissato per il 2024 è

74,84%