

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)
Mail PEC: agcom@cert.agcom.it
e per conoscenza a:
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Data 22/06/2026

RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

nel settore delle comunicazioni elettroniche

ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS

Operatore	Linkat S.r.l.
Sede legale	Via Nazionale, 91/A - 75100 Matera
Partita IVA	01203290778
Numero di assistenza clienti	08351830000
Anno di riferimento	2025
Periodo di rilevazione	Annuale (1 gennaio – 31 dicembre 2025)
Pubblicazione	https://linkat.it/indicatori-qualita/

1. Premessa

La presente relazione è redatta da Linkat S.r.l. (di seguito "l'Operatore") in attuazione dell'articolo 8, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), recante il "Regolamento in materia di disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi".

La relazione contiene, per ciascun indicatore di qualità di cui agli Allegati 1 e 3 del citato regolamento, la descrizione dell'indicatore, il metodo di misurazione adottato, lo standard generale (obiettivo) fissato per l'anno di riferimento e il relativo risultato effettivamente raggiunto nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2025.

La relazione viene pubblicata sul sito web dell'Operatore e contestualmente trasmessa all'Autorità, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, lettera d), dell'Allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS.

2. Descrizione del servizio di assistenza clienti

Linkat S.r.l. fornisce ai propri clienti un servizio di assistenza telefonica diretta: al numero di assistenza clienti risponde direttamente un tecnico, senza l'interposizione di sistemi di risposta automatica (IVR) o di call center automatizzati. Non sono pertanto presenti tempi di navigazione su menu vocali da computare nelle misure di seguito riportate.

Linkat S.r.l. non offre, alla data di redazione della presente relazione, canali di contatto digitale (e-mail, chat, social, ecc.) rilevanti ai fini degli indicatori facoltativi di cui all'Allegato 2 della Delibera n. 255/24/CONS, che non sono pertanto oggetto della presente relazione.

3. Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti (Allegato 1)

1. Tempo medio di risposta dell'operatore (indicatore obbligatorio)

Definizione: intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto. La misura è censuaria su tutte le chiamate al servizio clienti che hanno avuto risposta da parte di un operatore nel periodo di riferimento. Non essendo utilizzato un sistema IVR, il tempo misurato corrisponde all'intervallo tra l'inizio della squillata e la risposta dell'addetto.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Tempo medio di risposta dell'operatore (secondi)	Media censuaria dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata su tutte le chiamate al servizio clienti che hanno avuto risposta da un operatore nel periodo	≤ 150 secondi (standard minimo regolamentare)	15 secondi

2. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi (indicatore obbligatorio)

Definizione: percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore. La misura è censuaria su tutte le chiamate arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi (%)	Rapporto censuario tra le chiamate servite entro 20 secondi e il totale delle chiamate pervenute al servizio clienti nel periodo	≥ 50% (standard minimo regolamentare)	95%

3. Indice di soddisfazione del cliente (indicatore facoltativo)

Definizione: indicatori che misurano il grado di soddisfazione del cliente rispetto al contatto telefonico con il servizio di assistenza, attraverso un sondaggio post-chiamata articolato in cinque misure (tasso di adesione al sondaggio e quattro indici di valutazione MOS su scala 1-5).

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Misura 1 – Tasso di adesione al sondaggio (%)	Rapporto tra utenti che hanno completato il sondaggio post-chiamata e totale chiamate gestite	—	ND – sondaggio non ancora attivato
Misura 2 – Indice di valutazione della chiarezza del contatto (MOS)	Media aritmetica dei voti forniti dagli utenti alla relativa domanda del sondaggio	—	ND – sondaggio non ancora attivato
Misura 3 – Indice di valutazione della cortesia dell'operatore (MOS)	Media aritmetica dei voti forniti dagli utenti alla relativa domanda del sondaggio	—	ND – sondaggio non ancora attivato
Misura 4 – Indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa (MOS)	Media aritmetica dei voti forniti dagli utenti alla relativa domanda del sondaggio	—	ND – sondaggio non ancora attivato
Misura 5 – Indice di percezione della velocità del contatto (MOS)	Media aritmetica dei voti forniti dagli utenti alla relativa domanda del sondaggio	—	ND – sondaggio non ancora attivato

4. Indicatori di qualità relativi ai reclami (Allegato 3)

4. Tempo di risoluzione dei reclami (indicatore obbligatorio)

Definizione: intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'Operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente. La misura è censuaria su tutti i reclami ricevuti attraverso tutti i canali di assistenza, esclusi quelli respinti.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto (ore)	Calcolo dell'80° percentile della distribuzione dei tempi di risoluzione dei reclami fondati ricevuti nel periodo	48 ore	n.a. – nessun reclamo ricevuto nel 2025
Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto (ore)	Calcolo del 90° percentile della distribuzione dei tempi di	48 ore	n.a. – nessun

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
	risoluzione dei reclami fondati ricevuti nel periodo		reclamo ricevuto nel 2025
Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti (%)	Rapporto tra reclami risolti entro i termini previsti e totale reclami fondati ricevuti nel periodo	100%	n.a. – nessun reclamo ricevuto nel 2025

Nota: nel corso dell'anno 2025 Linkat S.r.l. non ha ricevuto alcun reclamo da parte della propria clientela. Gli obiettivi sopra riportati (48 ore per l'80% e il 90% dei reclami, 100% di risoluzione entro i termini previsti) rappresentano lo standard generale fissato dall'Operatore per l'anno 2025 ai sensi dell'articolo 8, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS, e restano confermati quale riferimento per la valutazione di eventuali reclami futuri.

5. Note metodologiche

Le rilevazioni di cui alla presente relazione sono state effettuate su base censuaria, considerando la totalità delle chiamate e dei reclami pervenuti al servizio di assistenza clienti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2025, in assenza di sistemi di risposta automatica (IVR) o di call center esternalizzati.

Si segnala che, trattandosi di una base di utenza di dimensioni contenute, i risultati relativi al tempo medio di risposta dell'operatore e al tasso di chiamate servite entro 20 secondi, pur ampiamente conformi (e migliorativi) rispetto agli standard minimi regolamentari, sono calcolati su un numero limitato di chiamate; un'eventuale futura crescita della base clienti potrà condurre a risultati con maggiore variabilità statistica rispetto a quanto osservato nel 2025.

6. Comunicazione agli utenti e contatti

Ai sensi dell'articolo 8, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS, gli obiettivi di qualità del servizio di assistenza clienti sono comunicati ai clienti nella carta dei servizi e sul sito web dell'Operatore al seguente indirizzo: <https://linkat.it/indicatori-qualita/>.

Per ulteriori informazioni in merito ai contenuti della presente relazione è possibile contattare:

Ing. Francesco Di Lecce

francesco.dilecce@linkat.it

08351830000

Data di pubblicazione: 22/06/2026
Linkat S.r.l.