

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 22/06/2025

RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico

ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS

Operatore	Linkat S.r.l.
Sede legale	Via Nazionale, 91/A – 75100 Matera
Partita IVA	01203290778
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 6, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), recante il "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA".

La relazione contiene, per ciascun indicatore di qualità di cui agli Allegati da 2 a 8 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 6, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS.

2. Servizi oggetto della relazione

Gli indicatori riportati nella presente relazione si riferiscono a tutti i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa accessibili al pubblico offerti da Linkat S.r.l. ai propri clienti. Si precisa che, alla data di redazione della presente relazione, Linkat S.r.l. non fornisce servizi in tecnologia FWA (Fixed Wireless Access).

3. Metodologia generale di rilevazione

Le misure riportate nella presente relazione sono state rilevate con periodicità annuale (1 gennaio – 31 dicembre 2025), su base censuaria, secondo le definizioni, i metodi di misurazione e i periodi di rilevazione stabiliti negli Allegati da 2 a 8 della Delibera n. 156/23/CONS. Per ciascun indicatore sono indicati, nelle tabelle seguenti, la definizione, il metodo di misurazione, lo standard (obiettivo) fissato per il 2025 e il risultato effettivamente conseguito.

4. Indicatori di qualità del servizio – obiettivi e risultati 2025

Allegato 2 – Reclami sugli addebiti

Definizione: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Servizi cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Rilevazione censuaria di tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione, indipendentemente dalla fondatezza del reclamo	1%	Nessun reclamo
Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse (indicazione obbligatoria)	Rapporto tra fatture uniche fisso/mobile e totale fatture emesse	—	Nessun reclamo

Allegato 3 – Accuratezza della fatturazione

Definizione: 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. Servizi cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate con riaccredito al cliente	Rapporto censuario tra fatture rettificate/con nota di credito nel periodo e totale fatture emesse nello stesso periodo	4%	3%

Allegato 4 – Tempo di attivazione del servizio

Definizione: tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. Servizi cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Rapporto a) – Ordini per la cui evasione non sono necessari interventi tecnici sul campo

Nel periodo di riferimento (anno 2025) non sono stati registrati ordini di questa tipologia; pertanto non sono disponibili risultati misurati per questo rapporto.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	Tempo medio (giorni solari) calcolato sugli ordini completati nel periodo di rilevazione	16 giorni	n.a. – nessun ordine nel periodo
Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	95° percentile della distribuzione dei tempi di fornitura	13 giorni	n.a. – nessun ordine nel periodo
Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	99° percentile della distribuzione dei tempi di fornitura	14 giorni	n.a. – nessun ordine nel periodo
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	Rapporto tra ordini completati entro la data concordata e totale ordini validi	80%	n.a. – nessun ordine nel periodo
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	Rapporto tra ordini completati entro il termine massimo contrattuale e totale ordini validi	95%	n.a. – nessun ordine nel periodo

Rapporto b) – Ordini per la cui evasione sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	Tempo medio (giorni solari) calcolato sugli ordini completati nel periodo di rilevazione	8 giorni	20 giorni
Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	95° percentile della distribuzione dei tempi di fornitura	10 giorni	20 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	99° percentile della distribuzione dei tempi di fornitura	9 giorni	20 giorni
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	Rapporto tra ordini completati entro la data concordata e totale ordini validi	100%	100%
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	Rapporto tra ordini completati entro il termine massimo contrattuale e totale ordini validi	100%	100%
Numero dei contratti completati	Conteggio dei contratti completati nel periodo di rilevazione	—	9
Numero di contratti completati acquisiti mediante teleselling tramite call center iscritti al ROC	Conteggio dei contratti acquisiti tramite teleselling/call center ROC	—	n.a. – nessun contratto di questo tipo
Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	Conteggio dei restanti contratti completati	—	9

Allegato 5 – Tasso di malfunzionamento

Definizione: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Servizi cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti (disservizio o degrado) relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet e il numero medio di linee d'accesso	Rilevazione censuaria di tutte le segnalazioni di guasto effettivo pervenute nel periodo, rapportate al numero medio mensile di linee attive	5%	76,8%

Allegato 6 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizi cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Rapporto a) – Servizi forniti con proprie infrastrutture

Nel periodo di riferimento (anno 2025) non sono state registrate riparazioni su servizi forniti con proprie infrastrutture; pertanto non sono disponibili risultati misurati per questo rapporto.

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo medio (ore) calcolato sulle riparazioni completate nel periodo di rilevazione	n.a.	n.a. – nessun caso nel periodo
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80° percentile della distribuzione dei tempi di riparazione	n.a.	n.a. – nessun caso nel periodo
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	95° percentile della distribuzione dei tempi di riparazione	n.a.	n.a. – nessun caso nel periodo
Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Rapporto tra riparazioni entro il tempo massimo contrattuale e totale riparazioni	n.a.	n.a. – nessun caso nel periodo

Rapporto b) – Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Misura	Metodo di misurazione	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo medio (ore) calcolato sulle riparazioni completate nel periodo di rilevazione	36 ore	47 ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80° percentile della distribuzione dei tempi di riparazione	24 ore	74 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	95° percentile della distribuzione dei tempi di riparazione	30 ore	213 ore
Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (48 ore)	Rapporto tra riparazioni entro il tempo massimo contrattuale (48h) e totale riparazioni	100%	74,4%

Allegato 7 – Probabilità di fallimento della chiamata (facoltativo)

Definizione: percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali. Servizi cui si applica: servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

Obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'articolo 12, comma 8, del regolamento allegato alla Delibera n. 156/23/CONS. Non sono pertanto stati fissati obiettivi né rilevati risultati per l'anno 2025.

Allegato 8 – Tempo di instaurazione della chiamata (facoltativo)

Definizione: intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. Servizi cui si applica: servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

Obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'articolo 12, comma 8, del regolamento allegato alla Delibera n. 156/23/CONS. Non sono pertanto stati fissati obiettivi né rilevati risultati per l'anno 2025.

5. Note metodologiche e scostamenti rispetto agli obiettivi

Si segnala che, in relazione all'indicatore di cui all'Allegato 6, Rapporto b) (servizi forniti mediante reti wholesale di altro operatore), i risultati raggiunti nel 2025 risultano superiori agli obiettivi fissati per l'anno: il tempo medio di riparazione è risultato pari a 47 ore contro un obiettivo di 36 ore, e la percentuale di riparazioni completate entro il termine massimo contrattuale di 48 ore è risultata pari al 74,4% contro un obiettivo del 100%. Si evidenzia, a tale riguardo, che la base di utenza di Linkat S.r.l. su cui sono effettuate le rilevazioni è di dimensioni contenute (meno di 60 linee attive complessive nel periodo di riferimento): trattandosi di un campione numericamente ridotto, anche un numero limitato di interventi di riparazione particolarmente prolungati – spesso dipendenti dai tempi di intervento del fornitore wholesale terzo e non direttamente controllabili dall'Operatore – incide in maniera significativa sulle medie e sui percentili calcolati, amplificando lo scostamento rispetto agli obiettivi fissati.

Si segnala inoltre, con particolare rilievo, lo scostamento registrato per l'indicatore di cui all'Allegato 5 (tasso di malfunzionamento): a fronte di un obiettivo del 5%, il risultato raggiunto nel 2025 è pari al 76,8% (43 segnalazioni di malfunzionamento effettivo su una media di 56 linee di accesso attive nel periodo). Tale scostamento, sebbene apparentemente significativo in termini percentuali, è in larga parte riconducibile alle dimensioni estremamente contenute della base di utenza dell'Operatore: trattandosi di una popolazione di poche decine di linee, il tasso di malfunzionamento è calcolato come rapporto tra il numero assoluto di segnalazioni e un denominatore altrettanto piccolo, per cui anche un numero limitato di guasti effettivi si traduce in una percentuale elevata, non comparabile in termini di criticità reale con lo stesso valore percentuale calcolato su una base clienti di dimensioni industriali. La totalità dei 43 malfunzionamenti registrati nel periodo è risultata riconducibile a guasti sulla rete del fornitore wholesale di cui l'Operatore si avvale per l'erogazione dei servizi, e non a problematiche delle infrastrutture o degli apparati direttamente gestiti da Linkat S.r.l.

A tale proposito si evidenzia che molti dei guasti sono riferiti a linee FTTC di un fornitore, Linkat sta provvedendo a cercare soluzioni alternative con SLA più efficienti anche valutando altri fornitori.

Per gli indicatori di cui all'Allegato 4, Rapporto a), e all'Allegato 6, Rapporto a), non essendosi verificati casi della relativa tipologia nel periodo di riferimento, non è stato possibile calcolare i risultati effettivi; gli obiettivi rimangono confermati per l'anno successivo qualora si presentino casistiche di tale tipo.

6. Comunicazione agli utenti e contatti

Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera d), dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS, gli obiettivi e i risultati di cui alla presente relazione sono comunicati agli utenti tramite pubblicazione 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: 22/06/2006

Linkat S.r.l.