

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](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
e per conoscenza a:  
[direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Data: 23/06/2025

OGGETTO: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2024 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 156/23/CONS, 79/09/CSP e s.m.i.

RESELLER: LINKAT

Spett.le Autorità,

la società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2024.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del sito web alla pagina <https://linkat.it/indicatori-qualita/> raggiungibile direttamente tramite il link "Indicatori di qualità" pubblicato a piè di pagina di tutte le pagine del sito.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposite tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Si precisa che i servizi offerti da Linkat srl sono forniti tutti utilizzando completamente servizi di rete wholesale di altro operatore. Linkat non possiede nessuna tipo di infrastruttura proprietaria.

Riepilogo indicatori di QoS (delibera 156/23/CONS e s.m.i)

#### **Allegato 4 – Tempo di attivazione del servizio**

L'indicatore si riferisce al tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Il massimo previsto dalla Carta dei servizi è di 85 giorni.

Nell'anno 2024 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazione entro il tempo previsto sono risultati:

Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 24 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 17 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 24 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 100%
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100%

Nota: I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze Wholesale di tipo Naked. E tutti gli interventi di Linkat prevedono interventi tecnici sul campo.

#### **Allegato 5 – Tasso di malfunzionamento**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee d'accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2024 è stato del 33% per il servizio realizzato tramite servizi Wholesale.

È importante notare che i dati sono raccolti su un totale di 65 linee attive in media attivate su tre fornitori principali, un guasto relativo ad un fornitore impatta su gran parte delle linee.

La Carta dei servizi prevede come obiettivo 30% su base mensile.

## **Allegato 6 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Il valore obiettivo medio previsto dalla Carta dei servizi è pari a 30 ore.

Il tempo medio di riparazione è stato: 48 ore.

Anche qui è necessario notare che il numero di linee a cui si riferiscono i guasti sono molto bassi (si parla di 22 ticket aperti in tutto l'anno). La media, dunque, è fatta su numeri molto bassi.

Un solo guasto che dura per più tempo incide molto sulla media.

La percentuale di riparazione entro il termine previsto è stata: 69%

Nel 2024 Linkat non ha ricevuto alcun reclamo sulle fatture.

Linkat srl.