



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: 22/06/2020

OGGETTO: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2020 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP, 254/04/CSP, 244/08/CSP, 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 2020.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del sito web alla pagina <http://linkat.it/carta-dei-servizi/> raggiungibile direttamente tramite il link "Carta dei servizi" 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.

Riepilogo indicatori di QoS di accesso ad Internet da postazione fissa (delibera 131/06/CSP e s.m.i.)

Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto ed il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente.

Per servizi a larga banda xDSL il valore massimo previsto dalla Carta dei servizi è di 85 giorni.

Nell'anno 2020 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazione entro il tempo previsto sono risultati:

Per ordini di attivazioni su linea non attiva: 21 giorni solari e 99%

Per ordini di attivazioni su linea non attiva: 21 giorni solari e 95%

Ordini attivati al di sotto di 85 giorni: 100%

Nota: I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale di tipo Naked.



Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

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

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2020 è stato del 25% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

E' importante notare che i dati sono raccolti su un totale di 40 linee attive in media attivate su due fornitori principali, un guasto relativo ad un fornitore impatta su gran parte delle linee.

La Carta dei servizi prevedeva come obiettivo 10% su base mensile.

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente ed il ripristino della completa funzionalità.

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

Il tempo medio di riparazione per i servizi wholesale è stato: 40 ore.

Anche qui è necessario notare che il numero di linee a cui si riferiscono i guasti sono molto bassi (si parla di 11 ticket aperti verso un fornitore in tutto l'anno). La media dunque è fatta su numeri molto bassi.

La percentuale di riparazione entro il termine previsto per i servizi wholesale è stato: 90%

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza dell'operatore

- tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un operatore umano: 0 (Linkat non ha IVR)
- tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 secondi
- percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80%

Indicatore 5 – Addebiti contestati

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei servizi è di massimo 1%.

Nel 2020 Linkat non ha ricevuto alcun reclamo sulle fatture.

Riepilogo indicatori di QoS di telefonia fissa (delibera 254/04/CSP e s.m.i)

Premessa

Linkat offre un servizio telefonico accessibile al pubblico (con assegnazione di numeri geografici) tramite tecnologia VoIP, cioè attraverso una connessione a internet di qualunque operatore. La numerazione geografica è inoltre utilizzata per servizi di centralino virtuale e servizi di ricezione fax, che vengono recapitati all'utente come allegati di posta elettronica, quindi tramite la rete internet. I servizi offerti possono essere considerati indiretti, poiché si basano sull'utilizzo di reti



DSL non fornite dalla stessa società che fornisce il servizio DSL, anche se non si tratta di servizio di carrier selection o carrier preselection. Gli indicatori previsti dalla delibera 254/04/CSP sono stati di conseguenza presi in considerazione e adattati alla luce di tale premessa.

Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indica il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

L'indicatore non è applicabile perché Linkat non offre servizi diretti, ovvero servizi forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL) di accesso a banda stretta.

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indica il 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.

L'indicatore non è applicabile perché Linkat non offre servizi diretti o servizi indiretti in modalità CPS.

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indica il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

L'indicatore non è applicabile perché Linkat non offre servizi diretti o servizi indiretti in modalità CPS.

Indicatore 4 – Percentuale di chiamate a vuoto

Indica il rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale. L'indicatore è facoltativo e non è stato preso in considerazione da Linkat.

Indicatore 5 – Tempo di instaurazione della chiamata

Indica l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

L'indicatore è facoltativo e non è stato preso in considerazione da Linkat.

Indicatore 6 – Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Indica l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. L'indicatore non è applicabile perché Linkat non fornisce servizi tramite operatore.

Indicatore 7 – Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Indica l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

L'indicatore è facoltativo e non è stato preso in considerazione da Linkat.

Indicatore 8 – Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Indica il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazione di



indirizzamento completo e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

L'indicatore non è applicabile perché Linkat non offre servizi di consultazione elenchi.

Indicatore 9 – Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio

Indica la percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.

L'indicatore non è applicabile perché Linkat non fornisce telefoni pubblici a pagamento

Indicatore 10 – Fatture contestate

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al 1%.

Nel 2020 Linkat non ha ricevuto alcuna contestazione sulle fatture.

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate, che generano un riaccrédito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al 1%.

Nel 2020 Linkat non ha ricevuto alcun reclamo sulle fatture.

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della carrier pre selection

Indica il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. L'indicatore non è applicabile perché Linkat non offre servizi in modalità CPS.

Linkat Srl