

Spett.le
**Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni**
Direzione Tutela Autorità
per le Garanzie nelle Comu-
nicazioni dei consumatori
Centro Direzionale – Isola
B5 Palazzo Torre Francesco
80143 – NAPOLI

Cesena, 27 giugno 2024

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “*Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni*”, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

Zinca S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://zinca.com/>

Telefonia Fissa

Zinca S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. *Tempo di fornitura del collegamento iniziale:* l'indicatore evidenzia 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.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t < T1$: 30 gg.

Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t < T2$: 40 gg

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t < T1$: 30 gg.

Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t < T2$: 45 gg

2. *Tasso di malfunzionamento per linea di accesso*: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

0,5 %

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

0,25 %

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo:

Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t < T1$: 15 ore

Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t < T2$: 17 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %

Risultato:

Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t < T1$: 14 ore

Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t < T2$: 14 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %

4. *Tempi di risposta dei servizi tramite operatore*: l'indicatore misura 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.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 10 secondi
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 5 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 93%.

5. *Fatture contestate*: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a 1,5 %.

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo pari a 1,1%.

6. *Accuratezza della fatturazione*: l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo inferiore a 1%.

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo pari a 0,9%.

Servizi di Accesso ad Internet

Zinca S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. Tempo di attivazione del servizio: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

a) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 30 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 28 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 64 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 46,5 giorni solari.

2. Tasso di malfunzionamento: questo indicatore misura 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 d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 2,1%.

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 1,2 %.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Obiettivo:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 22 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a 31 ore solari.

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari.
- Tempo medio di riparazione 14 ore solari.

4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:* il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end. Il tempo medio di risposta è pari a 5 secondi.

La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 95%.

5. *Addebiti contestati:* questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

Obiettivo:

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 1%.

Risultato:

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale pari a 0,9%.