

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

Cesena, 25 giugno 2025

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 2024

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 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

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/informazioni-utili/indicatori-di-qualita>

1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: inferiore al 2%

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1,70 %

2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

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: inferiore al 1 %

Risultato:

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: 0,80 %

3. *Tempo di attivazione del servizio* (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 28 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 32 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98 %
- Numero dei contratti completati: ND

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 28 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %
- Numero di contratti completati: ND

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 40 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 43 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 46 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 90%
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 92 %
- Numero dei contratti completati: ND

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 35 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 45 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 43 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 90%
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 91 %
- Numero di contratti completati: ND

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: N/A

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: ND

4. Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 3%.

Risultato:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 2,60 %.

5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 54 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 53 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90 %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 15 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95 %.

6. *Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo: N/A

Risultato: N/A

7. *Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo: N/A

Risultato: N/A