



Brunello, 26/06/2025

Inviata via Pec a: agcom@cert.agcom.it

Inviata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it

e p.c.: d.dinapoli@agcom.it; s.delgrossos@agcom.it; f.flaviano@agcom.it

Spett.Le
Autorità per le Garanzie delle
Comunicazioni Direzione tutela dei
consumatori
 Centro Direzionale, Isola B5
 Torre Francesco 80143 – NAPOLI

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2024 (Rif. Delibera 156/23/CONS e s.m.i.) per l'ISP Elmec Informatica S.p.A.

Spett.Le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 156/23/CONS (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., Elmec Informatica S.p.A. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2024. La medesima relazione viene pubblicata sul sito www.elmec.com, nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti, nel ciclo di fatturazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

Indicatore – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente del servizio. **Servizio erogato come reseller**

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

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A	N/A
Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A	N/A
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente ove applicabile	N/A	N/A
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N/A	N/A
Numero dei contratti completati	N/A	N/A

Elmec Informatica S.p.A.



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

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	19	24
Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	60,5	68,5
Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	68	60,2
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N.A.	N.A.
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	94	94
Numero dei contratti completati	80	55

Indicatore – Tasso di malfunzionamento

L'indicatore si riferisce al 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale/reseller

Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado,	2,1	2

relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso

Indicatore – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

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

Servizi forniti mediamente utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	46,1	44,4
Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	34,35	41,2
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	153,25	171,6
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	91%	91%

**Indicatore – Reclami sugli addebiti**

Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: Valore obiettivo previsto: 1% - valore consuntivo: 0%

Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post pagati rispetto al totale delle fatture emesse: Valore obiettivo previsto: n.a. - valore consuntivo: n.a.

Indicatore – Accuratezza della fatturazione

Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Valore obiettivo previsto: 0 - valore consuntivo: 0

Elmec Informatica S.p.A

Elmec Informatica S.p.A.

Socio Unico | Soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Hinfo S.p.A. | Via Pret, 1 | 21020 Brunello (VA) | www.elmec.com | Tel. 0332 802111 | Fax 0332 870430 | Capitale Sociale int. versato Euro 1.000.000 | C.C.I.A.A. Varese n. 186048 | Canc. Trib. Varese | Codice Fiscale/Partita IVA 01490000120 |