



Brunello, 30/06/2023

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

Inviata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it e p.c.:
d.dinapoli@agcom.it; s.delgrosso@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 2021 (Rif. Delibera 131/06/CSP 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 n. 131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet 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 2020. 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 1 – 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 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

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Percentile 95° del tempo di fornitura	55	52
Percentile 99° del tempo di fornitura	52,2	52
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	99,5%	100
Media	31,5	42

Elmec Informatica S.p.A.



Servizi di accesso a banda larga Wireless

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Percentile 95° del tempo di fornitura	60,5	60,5
Percentile 99° del tempo di fornitura	68	70,2
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	94	93
Media	19	24,5

Indicatore 2 – tassi 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

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Tasso di malfunzionamento	2,1	2,1

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 e il ripristino della completa funzionalità.

Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale/reseller

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	34,35	32,7
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	153,25	173,2
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	91,1	90,3
Tempo medio di riparazione	46,1	45,3



Indicatore 4 – tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore

L’indicatore si riferisce a (I) tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano, (II) tempo totale di risposta dell’operatore umano.

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	9,0	10,16
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	94	84,94

Nel servizio fornito non è presente un tempo di navigazione per parlare con l’operatore in quanto la chiamata arriva direttamente all’assistenza senza tempi di navigazione.

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 inferiore al 1%.

Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l’utente di accesso a banda larga ha reclamato: 0%

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l’occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Elmec Informatica S.p.A

Elmec Informatica S.p.A.