



Brunello, 30/06/2024

- Inviata via Pec a: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)
- Inviata via e-mail a: [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)
- e p.c.: [d.dinapoli@agcom.it](mailto:d.dinapoli@agcom.it); [s.delgrosso@agcom.it](mailto:s.delgrosso@agcom.it); [f.flaviano@agcom.it](mailto: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 2023 (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 2023. La medesima relazione viene pubblicata sul sito [www.elmec.com](http://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        | N/A        |
| Percentile 99° del tempo di fornitura                               | 52,2      | N/A        |
| Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo | 99,5%     | N/A        |
| Media   | 31,5      | N/A        |



### Servizi di accesso a banda larga Wireless

| Misure  | Obiettivi | Consuntivi |
|---|-----------|------------|
| Percentile 95° del tempo di fornitura                               | 60,5      | 61,3       |
| Percentile 99° del tempo di fornitura                               | 68        | 69         |
| Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo | 94        | 93         |
| Media   | 19        | 25,6       |

### 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          |

### 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     | 32,8       |
| Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | 153,25    | 174,1      |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 91,1      | 91         |
| Tempo medio di riparazione   | 46,1      | 44,2       |



#### 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       | 10,82      |
| Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 94        | 86,27      |

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.