

Brunello,30/06/2015

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 2014 (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 2014. 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 giro 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.

- Servizi a Larga Banda wireless Hiperlan2/WiMAX/EOLowave  
Tempo medio: 25.01 giorni solari – 94,8% di attivazione entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda xDSL  
Tempo Medio: 30.02 giorni solari - 91.7% di attivazione entro i tempi previsti;

#### **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

Tasso di malfunzionamento: 3.68%.

Elmec informatica S.p.A.

Socio Unico | Soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Trub S.p.A.

Via Pret, 1 | 21020 Brunello (VA) | [www.elmec.com](http://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 |

### **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. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale/reseller  
Tempo medio di riparazione: 48 ore.

### **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.

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 8,75 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 8,75 secondi.

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.

Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente di accesso a banda larga ha reclamato: 1%

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

Elmec Informatica S.p.A