

Brunello,30/06/2017

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 2016 (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 2016. 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	45	80
Percentile 99° del tempo di fornitura	70	128
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	92%	96%
Media	29	34

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 | 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 |

Servizi di accesso a banda larga Wireless

Misure	Obiettivi	Consuntivi
Percentile 95° del tempo di fornitura	64.5	84
Percentile 99° del tempo di fornitura	87	113
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	94.5%	90%
Media	24.5	30

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	3.5	3.5

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	20	31
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	168	190
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%	91%
Tempo medio di riparazione	48	47.6

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	8.4	8.5
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	98.7%	97.39%

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: 1%

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

Elmec Informatica S.p.A