



Brunello, 30/06/2020

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

Inviata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it e p.c.:
d.inapoli@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 2019 (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 2019. 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	60	71,5
Percentile 99° del tempo di fornitura	80	80,5
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	93,0%	91%
Media	35	48

Servizi di accesso a banda larga Wireless

Elmec Informatica S.p.A.



Misure	Obiettivi	Consuntivi
Percentile 95° del tempo di fornitura	65	61.5
Percentile 99° del tempo di fornitura	87.5	69
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	94.5	93%
Media	26.5	23.6

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	3.1	1.8

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	30	44.75
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	170	171
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90.3	90
Tempo medio di riparazione	50.01	49.85

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

Elmec Informatica S.p.A.



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	8.34
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	98	95.45

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 0%.

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.