

Brunello, 30/06/2015

Inviata via PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Inviata via e-mail a: [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it); e pc

a: [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); [dvecgos@agcom.it](mailto:dvecgos@agcom.it);

**Spett.Le**  
**Autorità per le Garanzie delle**  
**Comunicazioni Direzione**  
**tutela dei consumatori**

**Oggetto: Delibera 79/09/CSP - Risultati Effettivi Anno 2014 - 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. 79/09/CSP (Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto – call center – nel settore delle comunicazioni elettroniche) 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 concernente gli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2014.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale [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.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

#### **Indicatore 1**

tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervalli di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.

Segue il risultato raggiunto:

- Valore non misurabile

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 2**

Tempo di risposta dell'addetto, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene effettuata la chiamata dall'utente e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8,75secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 98,7%.

## **Indicatore 3**

- Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.
- Percentuale di reclami risolti nel rispetto del parametro sopra indicato: Valore non misurabile

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.**

**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 |