

## Resoconto Parametri Qualità – Anno 2017

Gentile Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere 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., si comunicano di seguito i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2017 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITÀ
1 – Tempo di attivazione del servizio	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.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 61 gg – Obiettivo 60gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 61 gg – Obiettivo 85gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 98% - Obiettivo 93% Media: 30gg – Obiettivo 30gg
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 71 gg - Obiettivo 64gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 82 gg – Obiettivo 87gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 90% - Obiettivo 94% Media: 27gg - Obiettivo 24.5gg
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento: 2% - Obiettivo 3,5%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 47.1 ore – Obiettivo 20ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 194 ore – Obiettivo 168ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 90% - Obiettivo 90.5% Media: 44.4 ore – Obiettivo 48
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”	Non presente
	Tempo di risposta all'utente che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 9,36 sec. - Obiettivo 8,4 • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96,87% - Obiettivo 98,6%
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 9,36 sec. - Obiettivo 8,4 • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96,87 % - Obiettivo 98,6%

Elmecc 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.elmecc.com](http://www.elmecc.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 |

5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0% - Obiettivo 1%
-------------------------	----------------------------------	---

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet di Elmec informatica S.p.A. (<http://www.elmec.com>).