



Resoconto Parametri Qualità – Anno 2019

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 2019 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

| INDICATORE | AMBITO DI APPLICAZIONE | MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA’ |
|---|--|--|
| 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: 71,5 gg – Obiettivo 60gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 80,5 gg – Obiettivo 80gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 91,5% - Obiettivo 93% Media: 48 gg – Obiettivo 35gg |
| | Servizi di accesso a banda larga Wireless. | Percentile 61,5% del tempo di fornitura: 95 gg - Obiettivo 64gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 69 gg – Obiettivo 87,5gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 93% - Obiettivo 94,5% Media: 23,6gg - Obiettivo 26,5gg |
| 2 – Tasso di malfunzionamento | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale | Tasso di malfunzionamento: 1.8% - Obiettivo 3,1% |
| 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale. | Percentile 80% del tempo di riparazione: 44,75 ore – Obiettivo 30ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 171 ore – Obiettivo 170ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 90% - Obiettivo 90.3% |
| 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell’operatore | Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta | Non presente |
| | Tempo di risposta all’utente che consente di parlare con l’operatore umano | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8,34 - Obiettivo 8,4 • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 95,45% - Obiettivo 98% |
| | Tempo totale di risposta dell’operatore umano | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8,34 sec. - Obiettivo 8,4 • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 95,45% - Obiettivo 98% |

Elmec Informatica S.p.A.



| | | |
|-------------------------|----------------------------------|---|
| 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>).

Elmec Informatica S.p.A.