



Semplicemente affidabili

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 - aggiornato su base
delibera 244/08/CONS, 400/10/CONS e 152/12/CONS

OPERATORE:	Elmec Informatica S.p.A.	1° SEM.	
Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	ANNO Intero X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		Servizio non Erogato	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			
			Media	giorni solari			
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	52	Su linee in reseller	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	52		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100		
			Media	giorni solari	42		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		Servizio non Erogato	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%			
			Media	giorni solari			
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
S/A	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	60,5	Servizio non Erogato	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	70,2		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	93%		
			Media	giorni solari	24,5		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
S/A	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N/A		
			Tasso di malfunzionamento	%	2,1		
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A		
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A		
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A		
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	32,7		
S/A	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	173,2		
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	9%		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	45,3		
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative			
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative			
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entrate	secondi	10,16		
			Percentuale di chiamate entrate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	84,94		
			Tempo medio di risposta alle chiamate entrate	secondi	10,16		
S/A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entrate in cui il tempo di risposta è superiore a 20 secondi	%	84,94		
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	ND		
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0		

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto.

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)