

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 delibere 244/08/CONS, 400/10/CONS e 152/12/CONS

OPERATORE:

Elmec Informatica SpA

| | |
|---------------------------|----------------------------------|
| 1° SEM. | X |
| Anno di riferimento: 2022 | Periodo di rilevazione dei dati: |
| 2° SEM. | |
| ANNO Intero | |

| 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 | - | | |
| | | 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 | 36 | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | | |
| | | 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 | - | | |
| | | 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 | - | | |
| servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 72 | Su linee in reseller | | |
| | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 80 | | | |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo | % | 95 | | | |
| | Media | giorni solari | 27 | | | |
| | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | | | | |
| S/A | 2 - Tasso di malfunzionamento | a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) | Tasso di malfunzionamento | % | N/A | |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | Tasso di malfunzionamento | % | 2 | |
| S/A | 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | servizi di accesso a Internet a banda larga | 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 | 25,3 | |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|------------------------------------|-------|
| | | b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 248,2 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 90,4 |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 42 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---------|-------|
| S/A | 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata | secondi | n.d. |
| | | 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 9,54 |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 88,03 |
| | | 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 9,54 |
| Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | | | 88,03 | | |
| A | 5 - Addebiti contestati | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato | servizi di accesso a Internet a banda stretta | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | % | n.d. |
| | | | servizi di accesso a Internet a banda larga | 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.