



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 S.p.A.**

| | | | | |
|----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|----------|
| Anno di riferimento: | 2014 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | |
| | | | 2° SEM. | X |
| | | | 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 | 39 | Su linee in reseller | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 66 | | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo | % | 91,7 | | |
| | | | Media | giorni solari | 30,2 | | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | | | |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | 3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet | 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 | - | | |
| | | 4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet | 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 | - | | |
| | | 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 | 67 | |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 89 | |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo | % | 94,8 | |
| | | | | Media | giorni solari | 25,01 | |
| | | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | | |
| S/A | 2 - Tasso di malfunzionamento | a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | N/A | |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 3,68 | |
| S/A | 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie | 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 | 20 | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|---|--|------------------------------------|------|
| | | 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 | 168 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 90,3 |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 48 |
| 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. |
| | | | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 8,75 |
| | | 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 98,7 |
| | | | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 8,75 |
| | | 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 98,7 |
| | | | | | | |
| 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 | % | 1 |

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)