



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:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			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	41	Su linee in reseller	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	69		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	91,9		
			Media	giorni solari	30,8		
			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	65	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	80	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	95	
				Media	giorni solari	25,1	
				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	%	3,6	
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	22,1

		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	163,5
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,7
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	46
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	8,00
		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	%	98,41
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8,00
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98,41
			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
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98,41				
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)