



ISO/IEC 27001:2013
ISO/IEC 27017:2015
ISO/IEC 27018:2019

SPRINGO S.R.L. | Viale Cadore, 44/F | 32041 Ponte nelle Alpi (BL) - Italy
Telefono: +39 0437 1835840

Spett.le
**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**
Direzione Tutela Autorità per le
Garanzie nelle Comunicazioni dei
consumatori
Centro Direzionale – Isola B5
Palazzo Torre Francesco
80143 – NAPOLI

Ponte nelle Alpi, 16 giugno 2023

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2022

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “*Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni*”, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2022 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

Springo S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.springo.it/indicatori-di-qualita/>

Telefonia Fissa

Springo S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. *Tempo di fornitura del collegamento iniziale:* l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 35 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni solari.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 40 giorni solari

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 98 % dei casi.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 1%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 0,15 %

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 99%.

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.



ISO/IEC 27001:2013
ISO/IEC 27017:2015
ISO/IEC 27018:2019

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 7 secondi
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 90%

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 6 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 93%.

5. *Accuratezza della fatturazione:* l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo inferiore a 1%.

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo pari a 0,20%.

Servizi di Accesso ad Internet

Springo S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi si avvale sia di propria infrastruttura sia di servizi di altri operatori autorizzati in regime Wholesale.

1. *Tempo di attivazione del servizio:* questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

a) Attivazione del servizio di accesso ad Internet

Sub. 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

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 26 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 28 giorni solari.

- Tempo medio di fornitura servizi: 27 giorni solari.



ISO/IEC 27001:2013
ISO/IEC 27017:2015
ISO/IEC 27018:2019

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 24,05 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25,7 giorni solari.

- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 24,1 giorni solari.

Sub. 5 per servizi di accesso a banda larga Wireless

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 24 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 28 giorni solari.

- Tempo medio di fornitura servizi: 28 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 22,2 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 23,8 giorni solari.

- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 23 giorni solari.

2. *Tasso di malfunzionamento:* questo indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

Sub. a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling

Obiettivo:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 2,1%.

Risultato:

Valore percentuale annuale pari a 1,6 %.

Sub. b) Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale

Obiettivo:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 2%.

Risultato:

Valore percentuale annuale pari a 1,5 %.

3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:* questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Sub. a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie

Obiettivo:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a 11 ore solari.

Risultato:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 6,5 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 6,8 ore solari.
- Tempo medio di riparazione 6 ore solari.

Sub. b) servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale

Obiettivo:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a 15 ore solari.

Risultato:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8,5 ore solari.
- Tempo medio di riparazione 11 ore solari.

4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:* il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

Obiettivo:

- 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": media pesata 3 secondi
- 2) tempo di risposta all'operatore umano dopo la selezione da parte della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:

tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 10 secondi

Percentuali di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 90%

3) tempo totale di risposta dell'operatore umano:

tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 50 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 10%

Risultato:

1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": media pesata 2 secondi

2) tempo di risposta all'operatore umano dopo la selezione da parte della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:

tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8 secondi

Percentuali di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 90%

3) tempo totale di risposta dell'operatore umano:

tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 50 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 20%

5. *Addebiti contestati*: questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

servizi di accesso a banda stretta

Obiettivo:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 1%.

Risultato:

Valore percentuale annuale pari a 0,3%.

Servizi di accesso a banda larga

Obiettivo:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 1%.

Risultato:

Valore percentuale annuale pari a 0,3%.

6. *Velocità di trasmissione dati*: questo indicatore misura la velocità di trasmissione dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito web remoto e il computer d'utente misurata separatamente per il downloading e per l'uploading:



ISO/IEC 27001:2013
ISO/IEC 27017:2015
ISO/IEC 27018:2019

Obiettivo

a) downloading

Percentile 95° della velocità di trasmissione: 7 kbit/s
Percentile 5° della velocità di trasmissione: 7 kbit/s
Media della velocità di trasmissione: 7 kbits/s
Deviazione standard della velocità di trasmissione: 0

b) uploading

Percentile 95° della velocità di trasmissione: 1 kbit/s
Percentile 5° della velocità di trasmissione: 1 kbit/s
Media della velocità di trasmissione: 1 kbits/s
Deviazione standard della velocità di trasmissione: 0

Risultato

a) downloading

Percentile 95° della velocità di trasmissione: 7 kbit/s
Percentile 5° della velocità di trasmissione: 7 kbit/s
Media della velocità di trasmissione: 7 kbits/s
Deviazione standard della velocità di trasmissione: 0

b) uploading

Percentile 95° della velocità di trasmissione: 1 kbit/s
Percentile 5° della velocità di trasmissione: 1 kbit/s
Media della velocità di trasmissione: 1 kbits/s
Deviazione standard della velocità di trasmissione: 0

7. *Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati:* l'indicatore indica il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata prova:

Obiettivo:

Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova: 0,3%

Risultato

Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova: 0,001 %



ISO/IEC 27001:2013
ISO/IEC 27017:2015
ISO/IEC 27018:2019

8. *Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione*: l'indicatore indica il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING):

Obiettivo:

Media del ritardo: 20 millisecondi

Deviazione standard del ritardo: 15 millisecondi

Risultato

Media del ritardo: 15 millisecondi

Deviazione standard del ritardo: 10 millisecondi