

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

Springo

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	X
ANNO Intero	

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1.40%	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0.50%	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0.80%	
S/A	O	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	8.19	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	19.4	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95.00%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98.30%	
				Numero dei contratti completati		47	
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	77.04	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	110	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	110	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	88.00%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	84.00%	
				Numero dei contratti completati		578	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		0
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		578
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	2.80%	
		Rapporto a) : servizi forniti con propria infrastruttura	Tutti i servizi di comunicazione da postazione	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	13.24	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprie infrastrutture	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	16
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22.4
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97.00%
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20.51
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	40
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90.00%	
S/A	O <sup>(1)</sup>	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%		
S/A	O <sup>(1)</sup>	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi		
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi		

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione  
S/A = Semestrale ed annuale  
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore  
O = Obbligatorio  
F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento