



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

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

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, 30 giugno 2025

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 2024

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 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

Springo Srl 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/>

1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [1,5] %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [1,2] %

2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

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:
[1]%



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

Telefono: +39 0437 1835840

SPRINGO S.R.L. | Viale Cadore, 44/F | 32041 Ponte nelle Alpi (BL) - Italy

Risultato:

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:

[0,8]%

3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [15] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [19] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [20] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [95] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [99] %
- Numero dei contratti completati: [110]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [11] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [19] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [20] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [95] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [98] %
- Numero dei contratti completati: [121]

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [90] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [120] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [120] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [80] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [70] %
- Numero dei contratti completati: [900]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [84] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [110] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [110] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [84] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [77] %
- Numero dei contratti completati: [942]



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

Telefono: +39 0437 1835840

SPRINGO S.R.L. | Viale Cadore, 44/F | 32041 Ponte nelle Alpi (BL) - Italy

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: [0]

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: [1.015]

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

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 [3,5] %.

Risultato:

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 [2,9] %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [16] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [17] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [24] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [95] %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [13,5] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [16] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [23] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [97,5] %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [24] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [30] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [40] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [95] %.



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

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

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [22] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [30] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [40] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [92,5] %.

6. Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [•] %

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [•] %

7. Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [•] s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [•] s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [•] s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [•] s