

CARTA DEI SERVIZI AMBROGIO S.R.L.

La Carta dei Servizi AMBROGIO S.r.l. (d'ora innanzi "AMBROGIO") descrive la qualità dei servizi di comunicazione elettronica (il "Servizio") forniti da AMBROGIO e la trasparenza nella fornitura del Servizio agli Utenti in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 ed alla Delibera 131/06/CSP, e Delibera 244/08/CSP, e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per AMBROGIO nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

Si applicano ove prescritto anche le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis del codice civile e le prescrizioni del Codice del Dlgs 6 settembre 2005, n.206, recante il Codice del Consumo.

AMBROGIO sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, AMBROGIO informerà l'Autorità e gli Utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

La Carta dei Servizi è strutturata in tre Parti:

I^ Prima Parte- Principi Fondamentali;

II^ Seconda Parte_- Parametri di qualità e strumenti di valutazione;

III^ Terza parte- La Tutela

Parte Prima

PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

AMBROGIO fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli Utenti medesimi.

AMBROGIO garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

AMBROGIO presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

In particolare AMBROGIO adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

AMBROGIO, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, contattando il Servizio di Assistenza Clienti al numero 800959643 o tramite Fax al numero 0577063110; oppure all'indirizzo e-mail info@ambrogio.com, all'indirizzo PEC ambrogio@ambrogiopec.com, oppure mediante lettera raccomandata A/R inviata ad AMBROGIO presso la sede operativa Casella Postale 288 53036 Poggibonsi (SI).

AMBROGIO, in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazione di servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate anche all'indirizzo e-mail: info@ambrogio.com.

1.2 Interpretazione delle clausole contrattuali

I comportamenti di AMBROGIO verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale principio, AMBROGIO interpreta le singole clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

1.3 Continuità

AMBROGIO si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

AMBROGIO dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad esso ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, AMBROGIO si impegna ad informare gli Utenti a mezzo mail, lettera raccomandata o via facsimile, almeno 10 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

In caso sia necessario un intervento presso la sede dell'Utente, AMBROGIO si impegna a concordare la data e l'orario e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, AMBROGIO adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

1.4 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da AMBROGIO.

1.5 Efficacia ed efficienza

AMBROGIO persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Cortesia

AMBROGIO impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti AMBROGIO sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

1.7 Diritto di scelta

AMBROGIO, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto, scaricandoli dal sito della società www.ambrogiofree.com, www.ambrogiovoice.com o www.ambrogionext.com e inviandoli alla medesima via fax. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della L.40/2007, dandone preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo PEC.

AMBROGIO rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

AMBROGIO si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

AMBROGIO informerà i clienti del loro diritto di scelta, di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS e successive modificazioni.

AMBROGIO, inoltre, garantisce il diritto dell'Utente di chiedere la migrazione verso altro Operatore (c.d. OLO2OLO), con contestuale *number portability* e passaggio della linea di accesso, o *number portability* pura, del Servizio di telefonia e/o del Servizio di accesso a internet. La richiesta di migrazione potrà essere formulata dall'Utente mediante comunicazione scritta, o prendendo contatto con il Servizio di Assistenza Clienti. In caso di migrazione verso altro Operatore, AMBROGIO cesserà la fatturazione del Servizio, alla data in cui sarà completato il passaggio dell'Utente verso il nuovo Operatore. Una volta Completata la migrazione del Servizio verso altro Operatore, detto Servizio si intenderà cessato e non sarà più erogato da AMBROGIO. Sarà comunque onere dell'Utente corrispondere ad AMBROGIO i costi di disattivazione sostenuti, indicati nelle Condizioni Generali di Contratto. AMBROGIO si impegna a collaborare con l'Utente per fornire tutta l'assistenza necessaria per la migrazione, fornendo in fattura, nell'area web riservata all'utente, o mediante il Servizio di Assistenza Clienti i codici all'uso necessari, per facilitare il processo di passaggio nei tempi regolamentari di 30 giorni.

1.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche

AMBROGIO si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206, recante il Codice del Consumo (artt. da 50 a 58).

1.9 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

AMBROGIO assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

1.10 Sicurezza delle reti

AMBROGIO si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.11 Informazione degli Utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, AMBROGIO si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Il Cliente AMBROGIO ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di AMBROGIO, contattando il responsabile del trattamento dei Dati al numero telefonico 800959643

AMBROGIO adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi AMBROGIO accedendo al sito: www.ambrogiofree.com - www.ambrogiovoice.com – www.ambrogionext.com .

AMBROGIO si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le

prestazioni supplementari; 4) informare gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e successive modificazioni.

Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, AMBROGIO si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, AMBROGIO, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei servizi Internet, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; 6) informare gli Utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, ai sensi del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali, recante "*Modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa e mobile*" e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, succ. modifiche ed integrazioni; 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero; 8) garantire a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di AMBROGIO a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di AMBROGIO nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

1.12 Servizi a Sovrapprezzo

Ai sensi dell'art. 24 della Delibera 52/12/CIR, adottata dall'Agcom in data 3 maggio 2012, recante "*Nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR e s.m.i.*", AMBROGIO si impegna a utilizzare le numerazioni per servizi a sovrapprezzo, di cui è titolare, nel rispetto della normativa vigente in tema di offerta servizi a sovrapprezzo e in materia di blocco selettivo di chiamata. A tal riguardo, in conformità al "*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*" (di seguito anche il

“Regolamento”) del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico- Comunicazioni (D.M. 2 marzo 2006, n.145), AMBROGIO si obbliga a fornire con riferimento ai servizi a sovrapprezzo informazioni e prestazioni corrette, rispondenti alla realtà, chiare e complete. Per le informazioni e le prestazioni relative a dati, fatti o circostanze suscettibili di subire variazioni nel corso del tempo, AMBROGIO si impegna a indicare la data e, se necessario, l'ora a cui risale l'aggiornamento delle informazioni o prestazioni fornite. I servizi a sovrapprezzo non sono immotivatamente prolungati e non contengono pause, nè tempi di attesa che non siano tecnicamente indispensabili e che siano pretestuosamente previsti al solo fine di prolungare il tempo di connessione.

Le informazioni e le prestazioni fornite tramite i servizi a sovrapprezzo, erogate da AMBROGIO non contengono messaggi subliminali; non offendono la dignità della persona; non evocano discriminazioni di razza, sesso e nazionalità; non esaltano alcuna forma di violenza; non offendono convinzioni religiose ed ideali; non inducono a comportamenti discriminatori o pregiudizievole per la salute, la sicurezza e l'ambiente; non arrecano danno morale, fisico o economico; non inducono all'uso di bevande alcoliche, tabacco, stupefacenti e farmaci; non presentano forme e contenuti a carattere pornografico, salva l'adozione di un sistema di controllo specifico e selettivo, od osceno.

AMBROGIO si impegna altresì a tutelare i minori e i soggetti che si trovano in stato, pur se temporaneo, di vulnerabilità psichica, non erogando servizi a sovrapprezzo che rappresentano una minaccia, anche indiretta, alla loro salute, sicurezza e crescita; che abusano della loro naturale credulità o mancanza di esperienza e del loro senso di lealtà; che fanno leva sui loro bisogni di affetto e protezione; che inducono a violare norme di comportamento sociale generalmente accettate; che inducono a compiere azioni, od esporsi a situazioni pericolose.

Le informazioni e le prestazioni fornite da AMBROGIO tramite servizi a sovrapprezzo tariffati in base alla durata non sono interrotte da inserti pubblicitari, ad eccezione di quelli già contenuti in programmi ritrasmessi.

Nel rispetto dell'art. 12 del Regolamento, le informazioni e le prestazioni dei servizi a sovrapprezzo di AMBROGIO sono precedute, indipendentemente dalla durata del servizio, da un “MESSAGGIO DI PRESENTAZIONE”, chiaro ed esplicito, di tipo vocale se l'informazione o prestazione è fornita tramite un servizio in fonia, di tipo testuale se è fornita tramite un servizio dati, testuale e/o vocale se è fornita tramite videocomunicazione. Il messaggio contiene esclusivamente i sottoelencati dati informativi nel rispetto del seguente ordine:

- a) destinazione del servizio ai maggiorenni (informazione da introdurre solo nel caso in cui il servizio è vietato ai minori);
- b) nome o ragione sociale del centro servizi;
- c) costo di tutte le informazioni e/o prestazioni, al minuto o forfetario ovvero per unità di quantità di informazione in kbyte, comprensivo di IVA;
- d) ove applicabile, costo massimo, comprensivo di IVA, delle informazioni;
- e) limite massimo dell'importo addebitabile;
- f) modalità di pagamento della quota eccedente il limite massimo;
- g) tipologia delle informazioni o prestazioni fornite;
- h) nel caso di servizi di consulenza professionale, identità, qualifica professionale, iscrizione all'ordine professionale, ove prevista da specifiche norme, ed eventuale funzione ricoperta;
- i) consenso espresso quale modalità di accettazione del servizio.

L'accettazione di un servizio a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale, fatta eccezione per i servizi di carattere sociale-informativo.

Allo scadere del tempo corrispondente al limite massimo dell'importo addebitabile di cui all'articolo 15, comma 6 del Regolamento, pari a 12,50 euro, IVA esclusa, è richiesto all'utente finale un ulteriore espresso consenso per la continuazione del servizio, con contestuale specifica indicazione delle modalità di pagamento.

Il servizio a sovrapprezzo è erogato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'utente finale, fatta eccezione per i servizi di carattere sociale-informativo. La durata massima dei servizi a sovrapprezzo non supera i limiti di tempo previsti dal contratto in essere tra l'operatore titolare della numerazione ed il centro servizi.

L'importo addebitato, nei limiti massimi previsti dal presente decreto, è comprensivo del prezzo relativo al trasporto, all'instradamento, alla gestione della chiamata e alla fornitura delle informazioni o prestazioni.

AMBROGIO addebita ai propri Utenti gli importi dovuti sull'importo prepagato o in fattura.

La documentazione della fatturazione riporta gli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo separati da quelli relativi ad altri servizi, con l'indicazione del relativo operatore titolare della numerazione.

Sia nel caso della modalità minutaria, che nel caso della modalità forfettaria, la tassazione di un servizio a sovrapprezzo è avviata, solo dopo il riconoscimento da parte del centro servizi dell'esplicita accettazione da parte dell'utente finale, fatta eccezione per i servizi di carattere sociale-informativo.

AMBROGIO si obbliga - che in caso di cessione dei propri archi di numerazione per servizi a sovrapprezzo, in favore di centri servizi e fornitori di contenuti - a vigilare sulla corretta osservanza delle norme di cui al Regolamento e a raccogliere la dichiarazione sui contenuti dei servizi redatta sotto la responsabilità del centro servi.

Ai sensi della Delibera 600/09/CONS, adottata dall'Agcom in data 28 ottobre 2009, recante “*Ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS*”, AMBROGIO ha attivato a tutti i propri Utenti il blocco selettivo di chiamata, ad eccezione di quelli che avevano proceduto con la relativa comunicazione.

Ai sensi dell'art. 1, Delibera n. 600/09/CONS, gli Utenti di AMBROGIO potranno comunicare la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, mediante una specifica richiesta scritta che potrà essere inviata ai seguenti recapiti: AMBROGIO srl C.P. 288 53036 Poggibonsi (SI), con allegata fotocopia del documento d'identità.

In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, AMBROGIO, ai sensi dell'art.1, comma 1 della Delibera n. 381/08/CONS, si impegna ad indicare nella documentazione di fatturazione l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate per servizi a sovrapprezzo e il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. Tali importi, inclusivi di IVA, saranno riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura.

Parte seconda.

PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2.1 I servizi

AMBROGIO fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto al pubblico a cui possono accedere gli Utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. In particolare, AMBROGIO offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti servizi:

- FONIA: CS, CPS, WLR, ULL, VOIP
- DATI: ADSL, ULL, HDSL, WIRELESS

- VAS: SMS, ANTIVIRUS, DOMIFAX

. SERVIZI A SOVRAPPREZZO

AMBROGIO fornisce tipologie di offerte di Servizi solo ed esclusivamente ai Clienti Professionisti, come definiti dall'art.1, comma 1 lettera pp) del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante il "Codice delle Comunicazioni elettroniche" (di seguito il "Codice") e dell'art. 3 del D.lgs 6 settembre 2005, n. 2006, recante il "Codice del Consumo". In particolare, si segnala che AMBROGIO eroga i Servizi di cui alle offerte denominate "AMBROGIO Next", "AMBROGIO FREE" e "CONTRATTO DI SERVIZI TLC" **esclusivamente ai Clienti Professionisti**.

AMBROGIO si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati.

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile una pronta attivazione, AMBROGIO concorderà con il Cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei servizi.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile esclusivamente a AMBROGIO, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.6.

In caso di scioglimento del contratto, AMBROGIO si impegna a disattivare il servizio entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

2.2 Pagamento della fattura

AMBROGIO si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

AMBROGIO accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari mediante sistema autorizzato RID-SEPA con autorizzazione permanente e postali, addebiti su carte di credito.

AMBROGIO si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. AMBROGIO comunicherà alla clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 2, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a AMBROGIO data per iscritto.

2.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti AMBROGIO calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

AMBROGIO provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 Comunicazioni al Pubblico

AMBROGIO comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

2.5 Trasparenza delle condizioni economiche

AMBROGIO pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- a. i prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni;
- b. le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- c. uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, AMBROGIO si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading

Tutte le informazioni sui servizi a sovrapprezzo erogati sono fornite ai nuovi Utenti al momento della stipula dei contratti o dell'adesione al servizio; e ai vecchi Utenti, mediante un comunicato, accompagnato da un modulo di adesione, inserito nel primo invio utile della documentazione di fatturazione, da ripetersi nelle successive fatturazioni con cadenza almeno annuale, o, in caso di servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, con la medesima cadenza.

2.6 Schema di contratto

AMBROGIO adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

- a. la descrizione del servizio da fornire
- b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
 - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione
 - il tempo di fornitura del collegamento iniziale
 - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto

- i tipi di servizio di manutenzione offerti
- gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti.

2.7 Recesso

Gli Utenti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali, salvi i costi di disattivazione sostenuti dall'Operatore, come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili all'Utente.

AMBROGIO si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto a AMBROGIO.

2.8 Contratti a Distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206. Inoltre, AMBROGIO riconosce espressamente che per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, l'Utente ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dall'articolo 65, commi 3, 4 e 5 dal Codice del Consumo.

In caso di attivazione di offerte gratuite, AMBROGIO si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente o lasciano all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

2.9 Strumenti per controllare il livello dei consumi

AMBROGIO si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Tra gli strumenti messi a disposizione degli abbonati, è stato attivato il servizio di accesso riservato, nell'apposita sezione della pagina web www.ambrogiofree.com, www.ambrogiovoice.com, o www.ambrogionext.com, area clienti, attraverso

il quale l'Utente, digitando il proprio codice utente e la propria password potrà avere, i dati relativi al consumo effettuato.

AMBROGIO si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio quali l'avviso dell'Utente o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione qualora il livello di consumi registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'Utente registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

2.10 Documentazione di fatturazione

AMBROGIO si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a. le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni, di cui alla Delibera 126/07/CONS.

2.11 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

La bolletta telefonica costituisce fattura e AMBROGIO la invierà al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a AMBROGIO dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'Utente.

2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento AMBROGIO chiederà all'Utente il pagamento di interessi di mora, disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002.

2.13 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

AMBROGIO adotterà modalità per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto AMBROGIO provvederà a restituire tali depositi o anticipi. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, AMBROGIO restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli Utenti, AMBROGIO non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni.

Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di AMBROGIO, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

2.15 Parametri di qualità

AMBROGIO garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativi e delle Delibere dell'Autorità.

In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

Per l'anno in corso, AMBROGIO si prefigge il raggiungimento dei seguenti parametri di qualità:

i) tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, da intendersi come giorni solari che intercorrono tra la ricezione dell'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è in uso da parte del richiedente e con riferimento al servizio diretto con strutture e/o infrastrutture di altri operatori: entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto nel 95% delle richieste.

L'attivazione del servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL avviene nel 95% dei casi, entro 30 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto ed è subordinata all'abilitazione della linea (da parte di Telecom o di operatori terzi) alla connessione con tecnologia ADSL. In ogni caso, AMBROGIO completerà gli ordini, nell'80% dei casi, entro la data concordata con il cliente;

ii) tasso di malfunzionamento per linea di accesso: il Cliente è reso edotto del fatto che l'attivazione e gestione della linea di accesso dei servizi AMBROGIO è svolta da operatori terzi. AMBROGIO si

pone come obiettivo quello di contenere, fino ad un limite massimo dell'1% il tasso di malfunzionamento per linea di accesso per quanto di propria competenza, interfacciandosi con detti operatori terzi per ottimizzare il funzionamento delle linee

iii) tempo di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto, riscontrati da AMBROGIO come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di AMBROGIO anche se installati nei locali dell'utente: 1 giorno lavorativo nel 20% dei casi. Per il restante 80%, il tempo di riparazione potrà essere inferiore a quello contrattualmente previsto.

iv) tempi di risposta dei servizi tramite operatore (con tale indicatore si intende la fornitura del servizio informazioni e assistenza tecnica): da un minimo di 2 secondi ad un massimo di 60 secondi. Il tempo medio di risposta sarà di 5 secondi e la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta sarà inferiore a 20 secondi è dell'99% , sia per la risposta tramite operatore, sia per la risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

v) fatture contestate: AMBROGIO si pone come obiettivo quello di contenere ad un limite massimo del 3% il tasso di contestazione delle fatture;

AMBROGIO presenterà, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio e, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori ed i relativi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento.

Gli indicatori di qualità del servizio ed i relativi standard generali e specifici saranno aggiornati su base annua nella presente Carta dei servizi e comunicati agli Utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista. Inoltre, per ciascuno dei suddetti indicatori di qualità, verranno pubblicati sul sito www.ambrogionext.com, www.ambrogiovoice.com, www.ambrogiofree.com, i resoconti sui risultati effettivamente raggiunti. In particolare, i resoconti relativi ai parametri di cui ai nn. i); ii); iii); iv); v); verranno pubblicati entro il 30 settembre di ogni anno, con riferimento ai risultati raggiunti nel primo semestre, ed entro il 31 marzo dell'anno successivo, con riferimento ai risultati raggiunti nel secondo semestre. Per gli stessi parametri di qualità e per il parametro di cui al n. vi) verranno pubblicati resoconti annuali entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento.

In ogni caso, i resoconti all'Autorità saranno trasmessi sugli appositi moduli messi a disposizione della stessa e secondo le tempistiche indicate dalle delibere di riferimento (i.e. Delibera n. 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, Delibera 131/06/ CSP e successive modifiche ed integrazioni, per i servizi di accesso a internet da postazione fissa).

Parte terza

LA TUTELA

3.1 Reclami

Gli Utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

AMBROGIO indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni.

In caso di servizi prepagati la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto di adesione al servizio.

AMBROGIO si impegna ad assicurare agli Utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati, dando riscontro al Cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo utente.

AMBROGIO sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da AMBROGIO, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. AMBROGIO comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, AMBROGIO provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui AMBROGIO non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui al punto 3.6.

In caso di rigetto, AMBROGIO comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti.

Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da AMBROGIO tramite la lettera di definizione del reclamo.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, AMBROGIO informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta.

Con riferimento ai servizi a sovrapprezzo, gli Utenti potranno altresì presentare reclamo presso lo sportello unico telematico del Ministero dello sviluppo economico- comunicazioni.

3.2 Sospensione del Servizio

Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - AMBROGIO, previa comunicazione scritta inviata al Utente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma o PEC, potrà disporre la sospensione del servizio interessato. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'Utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.

Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Utente non abbia saldato il suo debito, AMBROGIO potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

AMBROGIO potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. AMBROGIO potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Utente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Utente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

3.3 Procedura di conciliazione

AMBROGIO si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in

conformità del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti” (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l’utenza telefonica.

Nell’istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell’utente, il numero dell’utenza telefonica, la denominazione e la sede dell’organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell’istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L’istanza è sottoscritta dall’utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

L’istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell’Autorità (www.agcom.it).

Gli Utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate).

In pendenza della procedura per l’esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

L’utente, contestualmente alla proposizione dell’istanza per l’esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l’adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l’erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell’organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

A pena di inammissibilità, la richiesta dell’utente deve contenere le informazioni indicate dall’art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle

controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

Il Direttore del Dipartimento, o un suo delegato, trasmette, anche a mezzo fax, copia della richiesta all'organismo di comunicazioni elettroniche, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Il Direttore del Dipartimento, o il suo delegato, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

3.4 Denuncia di Frode

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dall'utente all'autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi, fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, AMBROGIO rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'utente.

Tuttavia, se AMBROGIO dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

3.5 Assistenza e Comunicazioni Scritte tra il Cliente AMBROGIO

3.5.1. AMBROGIO mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio di Assistenza Clienti che potrà essere contattato, dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, al numero 800959643, e al 800082863 Il Servizio di Assistenza e' anche accessibile tramite Fax al numero 0577063110; oppure all'indirizzo e-mail info@ambrogio.com, all'indirizzo PEC customerservice@ambrogiopec.com, oppure mediante lettera raccomandata A/R inviata ad AMBROGIO presso la sede operativa Casella Postale 288 53036 Poggibonsi (SI), per ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative ai Servizi, reclami, richieste, segnalazioni per guasti e/o difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi. In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni saranno assicurate all'Utente in forma scritta all'atto di adesione del servizio.

3.5.2 Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate ad AMBROGIO dovranno pervenire per iscritto tramite Fax al numero 0577063110; oppure all'indirizzo e-mail info@ambrogio.com, all'indirizzo PEC customerservice@ambrogiopec.com, oppure mediante lettera raccomandata A/R inviata ad AMBROGIO presso la sede operativa Casella Postale 288 53036 Poggibonsi (SI). Per i Clienti: presso l'indirizzo di fatturazione.

3.6 Rapporti con i clienti

AMBROGIO ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

AMBROGIO adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

AMBROGIO assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

AMBROGIO predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

3.7 Rimborsi ed Indennizzi

AMBROGIO si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di Utenti, AMBROGIO effettuerà automaticamente il rimborso ai relativi abbonati e, in caso di servizi prepagati, informerà gli Utenti della possibilità di chiederlo. Inoltre, AMBROGIO, ai sensi del Regolamento, di cui all'Allegato A della Delibera 73/11/Cons dell'AGCOM, si impegna a corrispondere in modo automatico gli indennizzi di cui alla Tabella 1:

Tabella 1- Indennizzi Automatici

| | |
|---|---|
| omessa o ritardata attivazione del servizio | euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; 2,00 per cambio operatore senza interruzione; per servizi accessori ó del canone specifico o 1 euro |
|---|---|

Ogni accertamento verrà ad essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente. AMBROGIO provvederà all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informerà gli Utenti della possibilità di richiedere tale accredito.

Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore ad euro 100,00, sarà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

Per la sospensione o la cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, il malfunzionamento del servizio, l'omessa o ritardata portabilità del numero, l'attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di CS o CPS, l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, la perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore, l'omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, la mancata o ritardata risposta ai reclami, si rimanda all'applicazione degli indennizzi non automatici di cui al Regolamento, definito dall'Allegato A della Delibera 73/11/Cons. Ove tali eventi, infatti, si dovessero verificare per dolo o colpa grave, accertati giudizialmente o dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e ove tali eventi si dovessero riferire esclusivamente alla rete di AMBROGIO,

AMBROGIO eseguirà il pagamento degli indennizzi, non automatici, nella misura sintetizzata nella Tabella 2 sotto riportata:

| | |
|---|--|
| sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso | Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione |
| Malfunzionamento del servizio | euro 5,00 per ogni giorno di interruzione |
| Omessa o ritardata portabilità del numero | euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; 2,5 per utenze mobile |
| attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection | euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione |
| attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti | euro 5,00 per ogni giorno di attivazione |
| perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore | euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, |
| omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici | euro 200,00 per ogni anno di disservizio |
| mancata o ritardata risposta ai reclami | Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo |

Si rileva che è comunque esclusa l'applicazione degli indennizzi nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. AMBROGIO si impegna a rilevare ed adottare i rimedi all'uopo necessari in caso di verifica di uso anomalo del servizio da parte dell'Utente.

3.8 Trattamento dei dati personali e fatturazione dettagliata

AMBROGIO, titolare del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, informa il Cliente B che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da AMBROGIO esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; operatori autorizzati ai sensi dell'art. 25 del Codice delle comunicazioni e/o soggetti terzi autorizzati dall'Agcom per l'inserimento dei dati nel DBU, società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando AMBROGIO. Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento. AMBROGIO non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente Business attraverso il Servizio.

AMBROGIO S.r.l si avvale dell'autorizzazione, di cui al provvedimento del 13 marzo 2008, del Garante per la protezione dei dati personali recante *"Fatturazione dettagliata: anche le ultime tre cifre possono essere "in chiaro" nelle bollette telefoniche"* (G.U. n. 79 del 3 aprile 2008), che autorizza gli operatori di servizi di comunicazione elettronica a fornire agli utenti che abbiano fatto richiesta di ricevere la fatturazione dettagliata, di fornire *"in chiaro"* il dettaglio delle chiamate in uscita, con l'indicazione completa delle ultime tre cifre dell'utenze telefoniche chiamate. Pertanto, con la sottoscrizione dello specifico modulo fornito da AMBROGIO, la fatturazione del traffico telefonico in uscita potrà essere fornita sempre *"in chiaro"*, con l'indicazione completa delle ultime tre cifre dell'utenze telefoniche chiamate. In caso di invio di tale richiesta, il Cliente si obbliga a comunicare a coloro che utilizzano altresì le utenze telefoniche in relazione alle quali viene fatta la richiesta di fatturazione dettagliata, che la fatturazione perverrà completa dei numeri chiamati. Il Cliente potrà in ogni momento, su richiesta, ricevere la fatturazione con le ultime tre cifre *"mascherate"*. il Modulo, debitamente compilato dovrà essere inviato unitamente alla fotocopia fronte retro del suo documento di identità in corso di validità, al numero fax 0577063110; oppure all'indirizzo di PEC di AMBROGIO.

3.9 Elenco Abbonati e Registro Pubblico delle Opposizioni

3.9.1 AMBROGIO si impegna a provvedere direttamente, o mediante un soggetto terzo ad inserire i dati degli utenti, richiedenti, nel Data Base Unico (DBU), ai sensi degli art. 75 e 55, comma 1, lettera a) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

AMBROGIO inoltre si impegna a fornire al cliente i modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa, nel rispetto delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

3.10 Obiettivi 2014

Ai sensi dell'art. 10, lett. a) della delibera 179/03/CSP, fissa i relativi gli obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento ai servizi di telefonia vocale, e di accesso ad internet da postazione fissa.

In conformità alla Delibera n. 254/04/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014.

Tabella Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.254/04/CSP adottati da AMBROGIO per l'anno 2014

| Denominazione Indicatore | Misure | Servizio a cui si applica | Obiettivo 2014 |
|--|--|---|----------------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Percentile 95% | Servizio diretto con strutture nostre | 30 gg |
| | | Servizio diretto con strutture di altri operatori | 30 gg |
| | Percentile 99% | Servizio diretto con strutture nostre | 35 gg |
| | | Servizio diretto con strutture di altri operatori | 35 gg |
| | % ordini validi entro la data concordata | Servizio diretto con strutture nostre | 99% |
| | | Servizio diretto con strutture di altri operatori | 99% |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento | Servizio diretto con strutture nostre | 15% |
| | | Servizio diretto con strutture di altri operatori | 20% |
| | | Servizio indiretto | 5% |

| | | | |
|--|--|---|---------|
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Percentile 80% | Servizio diretto con strutture nostre | 12 ore |
| | | Servizio diretto con strutture di altri operatori | 48 ore |
| | | Servizio indiretto | 24 ore |
| | Percentile 95% | Servizio diretto con strutture nostre | 24 ore |
| | | Servizio diretto con strutture di altri operatori | 72 ore |
| | | Servizio indiretto | 48 ore |
| Tempi di risposta dei servizi con operatore | Tempo medio di risposta | | 25 sec |
| | % di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore ai 20 sec | | 80% |
| Fatture contestate | % di fatture contestate sul totale delle fatture | | 4% |
| Accuratezza della fatturazione | % di fatture contestate che sono risultate errate | | 0,50% |
| Tempo di fornitura della CPS | | | 120 ore |

Ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014.

| Ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014 | | | | | |
|---|-------------|--|---|-----------------|-----------------|
| Offerta ADSL FINO A 10 MEGA | | | | | |
| Denominazione indicatore | | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato |
| Velocità di trasmissione dati | downloading | servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s | Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 8600 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 3100 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 5900 |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--------|------|
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 1100 |
| | uploading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 850 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 360 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 625 |
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 200 |
| Tasso di insuccesso nella trasmissione dati | | servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s | Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova | % | 0 |
| Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione | Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING) | servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s | Media del ritardo | msec | 18 |
| | | | Deviazione standard del ritardo | msec | 8 |
| Tasso di perdita dei pacchetti | | servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s | Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione | % | 0,5 |

Ai sensi della delibera n. 79/09/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014: facciamo presente che ad oggi AMBROGIO fornisce il servizio di assistenza esclusivamente attraverso addetti del call center, che rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

| Qualità dei servizi telefonici di contatto | |
|--|-----------------------|
| DELIBERA 79/09/CSP | |
| Denominazione Indicatore | Obiettivo 2014 |
| Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi) | n.a. |
| Tempo risposta operatore umano (secondi) | 25 |
| Tasso di risoluzione dei reclami | 96% |

Si Allega:

- Carta delle Garanzie per i servizi a sovrapprezzo

Per AMBROGIO Srl

Franco Tocci

Amministratore Unico