

CARTA DEI SERVIZI AMBROGIO S.R.L.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento obbligatorio e vincolante con cui Ambrogio S.r.l fornisce ai proprio Utenti, in modo chiaro e trasparente, le informazioni sui principi e le regole che adotta nei confronti dei propri Utenti, in merito ai Servizi offerti, sulle modalità per utilizzarli, sui diritti e obblighi generali del rapporto, ivi inclusi gli strumenti di valutazione partecipazione e presentazione dei reclami da parte degli Utenti, e sulla qualità che si impegna a raggiungere.

La Carta dei Servizi è predisposta 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; 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; 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; e alla Delibera n. 79/09/CSP, Direttiva in materia di qualità dei Servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

La Carta dei Servizi, le Condizioni Generali di Contratto, le norme d'uso del Servizio disciplinano il rapporto contrattuale con l'Utente

Dove si trova la Carta dei Servizi ?

La Carta dei Servizi

- è resa disponibile prima della conclusione del Contratto;
- allegata al Contratto, di cui è parte fondamentale ed integrante;

La Carta dei Servizi è disponibile:

- accendendo al sito web: www.ambrogio.com
- scrivendo a info@ambrogio.com

Nella documentazione di fatturazione sono inoltre indicati il sito web e l'indirizzo elettronico per l'accesso alla Carta dei Servizi .

La invia all'Autorità con almeno (30) trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività;

Ambrogio S.r.l informa l'Autorità e gli utenti, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, ove prevista, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei Servizi con almeno (30) trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione

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

Struttura della Carta dei Servizi

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
- IV^ Obiettivi di qualità 2021

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 800082863 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 legale in Viale della Repubblica 243 59100 Prato (PO).

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, trasparenza, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale principio, AMBROGIO adotta ed interpreta le singole clausole applicabili alle condizioni generali ed alle condizioni specifiche di fornitura del Servizio alle norme regolatrici del settore.

1.3 Continuità

AMBROGIO si impegna ad offrire i propri Servizi ai clienti in modo quanto possibile regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di eventi ad essa non riferibili o in casi obbligatori di interventi di manutenzione e riparazione.

AMBROGIO offre i propri Servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti proprie e tramite 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 momentanee o 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 e disponibilità

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.ambrogio.com, www.ambrogiofree.com, o www.ambrogioquantum.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'uopo necessari, per facilitare il processo di passaggio nei tempi regolamentari di 30 giorni.

1.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale

Ambrogio Srl

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next Srl

Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)

P. Iva 01905320972

Numero REA: PO - 481897 - Capitale Sociale € 1.000.000,00 i.v.

La carta dei servizi è disponibile presso www.ambrogio.com - info@ambrogio.com

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) e della delibera dell'Agcom 519/15/Cons, di approvazione del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di Servizi di comunicazione elettronica".

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 le misure tecniche ed operative idonee ed indicate come dovute dalla regolamentazione di settore 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.ambrogio.com www.ambrogiofree.com e/o www.ambrogioquantum.com .

AMBROGIO si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, veritiero, 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 ed integrazioni.

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 della Protezione dei Dati, presso la sede di AMBROGIO, nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03 e dal GDPR.

1.12 Servizi a Sovrapprezzo

Ai sensi dell'art. 24 della Delibera 8/15/CIR, pubblicata dall'Agcom in data 20 Febbraio 2015, recante *“Nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera 52/12/CIR”*, 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 pregiudizievoli 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 fonìa, 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.

1.13 Trasloco dell'utenza telefonica

AMBROGIO garantisce il diritto dei propri Utenti di richiedere il trasloco dell'Utenza telefonica, mediante comunicazione inviata via PEC, all'indirizzo assistenza@ambrogiopec.com.

AMBROGIO si impegna ad eseguire il trasloco dell'utenza entro il termine massimo di 90 giorni dalla richiesta. Qualora nel corso delle operazioni tecniche necessarie per la realizzazione del trasloco Ambrogio dovesse riscontrare la necessità di realizzare lavori e interventi aggiuntivi, il completamento del trasloco potrebbe richiedere un tempo superiore ai 90 giorni normalmente previsti. In tal caso, il Servizio Clienti fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, indicando, ove possibile, la nuova data prevista per il completamento del trasloco e, in ogni caso, fornendoti indicazioni quanto più precise possibili sulla tempistica prevista. Resta inteso fra le Parti che in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, per fatti ascrivibili ad Ambrogio, diversi da quelli di natura tecnica, trovano applicazione gli indennizzi di cui all' art. 3.7, Tabella 1, della presente Carta dei Servizi.

Parte seconda

PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2.1 I Servizi

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale

Ambrogio Srl

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next Srl

Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)

P. Iva 01905320972

Numero REA: PO - 481897 - Capitale Sociale € 1.000.000,00 i.v.

La carta dei servizi è disponibile presso www.ambrogio.com - info@ambrogio.com

2.1.1 I Servizi di comunicazione elettronica

AMBROGIO fornisce i Servizi di comunicazioni elettroniche al pubblico a cui possono accedere gli Utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. I Servizi sono offerti nel rispetto delle Offerte commerciali e condizioni contrattuali in vigore al momento della sottoscrizione ed i relativi termini possono essere variati nel corso dei rapporti negoziali nei . 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 si impegna ad attivare i Servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente anche 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.

2.1.2 Per i prodotti a noleggio o in comodato d'uso, AMBROGIO fornisce un servizio di assistenza e manutenzione nei modi indicate nelle Condizioni Generali di Contratto e nelle norme d'uso del Servizio

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 formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del Servizio di comunicazione elettronica.

Le informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, destinate ai consumatori e agli utenti professionisti che sottoscrivono contratti per adesione, contengono esclusivamente prezzi comprensivi di I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui ottenere ulteriori dettagli informativi.

Le informazioni relative a promozioni che prevedono sconti di durata predeterminata indicano in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del Servizio allo scadere della promozione e l'eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto.

Fatto salvo quanto stabilito nella delibera n. 326/10/CONS, nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di Servizi predeterminata, ad esempio in termini di tempo o volume, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto,

AMBROGIO informa l'utente dell'imminente ripristino delle condizioni economiche regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta.

Almeno una volta l'anno, AMBROGIO comunica all'utente in forma scritta tutte le condizioni economiche sottoscritte, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente.

In caso di Servizi prepagati, la comunicazione avviene tramite SMS ovvero e-mail e, comunque, garantendo all'utente modalità che prevedano l'accesso interattivo alla rete internet.

Per facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta dell'utente tra le diverse offerte sul mercato, AMBROGIO fornisce con la cadenza della fatturazione il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.

In caso di Servizi prepagati, il titolare della linea telefonica ha diritto di conoscere le medesime informazioni mediante accesso riservato, che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:

1. messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
2. pagina consultabile nel sito web di AMBROGIO;
3. via SMS gratuito, digitando un codice.

AMBROGIO pubblica sul proprio sito web www.ambrogio.com con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata "**trasparenza tariffaria**" contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno (delibera 252/16/CONS). L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, e contiene:

- le condizioni contrattuali applicabili;
- uno schema grafico informatico tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta;
- l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono;
- il richiamo espreso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le condizioni generali di contratti, con le informazioni di cui all'allegato 5 del Codice delle comunicazioni elettroniche

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, e successive modifiche ed integrazioni, 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, tenuto conto delle disposizioni degli artt. 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, e della delibera n. 519/15/CONS, recante **Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche**, adotta uno schema contrattuale nel quale sono espressamente indicati, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile:

- a) la denominazione e la sede dell'impresa;
- b) i servizi forniti, ed in particolare:
 - 1) se viene fornito o meno l'accesso ai servizi di emergenza e alle informazioni sulla localizzazione del chiamante e se esistono eventuali restrizioni alla fornitura di servizi di emergenza;
 - 2) informazioni su eventuali altre condizioni che limitano l'accesso o l'utilizzo di servizi e applicazioni;
 - 3) i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data dell'allacciamento iniziale e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio, quali definiti dall'Autorità;
 - 4) informazioni sulle procedure poste in essere dall'impresa per misurare e strutturare il traffico in un collegamento di rete nel rispetto del diritto di scelta nonché del diritto alla protezione dei dati personali dell'utente onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza, e informazioni sulle eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio riconducibili a tali procedure;
 - 5) eventuali restrizioni imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite.
- c) i tipi di servizi di manutenzione offerti e i servizi di assistenza alla clientela forniti, nonché le modalità per contattare tali servizi;
- d) la scelta del contraente di far includere o meno i suoi dati personali in un elenco e i dati di cui trattasi;
- e) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate;
- f) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto compresi:
 - 1) ogni utilizzo minimo o durata richiesti per beneficiare di condizioni promozionali;
 - 2) i diritti e gli obblighi inerenti la portabilità dei numeri o di altri identificatori;
 - 3) eventuali commissioni dovute in caso di recesso anticipato dal contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale.
- g) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;
- h) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie;
- i) i tipi di azioni che l'impresa può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza o all'integrità e alle vulnerabilità

2.7 Diritto di recesso e Costi di dismissione e trasferimento delle utenze

Gli Utenti hanno il diritto di recedere dal contratto, in ogni momento, con un preavviso di 30 giorni, comunicato mediante lettera scritta, pagando il costo di recesso definito secondo le Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, di cui alla delibera

487/18/cons, come integrata dalle comunicazioni dell'Agcom del 11 marzo 2019 e 16 maggio 2019, attinente alla definizione dei costi di dismissione e trasferimento delle utenze.

Gli Utenti hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali, corrispondendo i costi di disattivazione sostenuti dall'Operatore, come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili all'Utente, ai sensi della delibera Agcom 519/15/Cons. e delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione di cui alla delibera 487/18/Cons. 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 secondo quanto specificato al punto 3.5.2.

Il Recesso deve essere sempre comunicato in forma scritta, inviando la comunicazione agli indirizzi indicati nella sezione "Assistenza e Comunicazioni Scritte tra il Cliente e AMBROGIO"

2.8 Contratti Distanza e diritto di recesso entro 14 giorni

In caso di conclusione di contratti a distanza, trovano applicazione le disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206, delle delibere dell'Agcom 520/15/Cons, e 519/15/Com. Inoltre, AMBROGIO riconosce espressamente che per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, che il consumatore ha diritto di recedere (c.d. diritto di ripensamento) senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni lavorativi, dalla conclusione del contratto

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.ambrogio.com, www.ambrogiofree.com, o www.ambrogioquantum.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 dell'Agcom 252/16/Cons, e successive modifiche ed integrazioni.

2.11 Fatturazione del Servizio ed invio della fattura

Nel rispetto della delibera n. 495/17/CONS, Ambrogio applica il mese solare quale riferimento temporale per i rinnovi e la fatturazione dei servizi.

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, e successive modifiche ed integrazioni.

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. Decorso 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 precedenti configurazioni, 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 abilitativo 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 60 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 60 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'15% 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 25 secondi e la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta sarà inferiore a 20 secondi è dell'80% , 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.ambrogio.com, www.ambrogioquantum.com, o 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 trimestre. 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, e successive modifiche ed integrazioni, 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 Gestione 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 45 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 Risolvi il problema con il tuo operatore

Nei casi di rigetto del reclamo o di mancata risposta, l'utente può avviare il [tentativo di conciliazione](#) tramite la piattaforma Conciliaweb, accedendo alla procedura di [risoluzione delle controversie](#) tra utenti ed operatori regolate dalla [delibera n. 203/18/CONS](#).

Si ricorda 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 obbligatorio di conciliazione, ai sensi della delibera 203/18/cons, presso il Corecom, o altro soggetto autorizzato,. Tutte le informazioni sono sul sito: <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>.

Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si

raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

In quest'ultimo caso, l'utente può:

- chiedere al Co.re.com o all'Autorità la definizione della controversia (<https://www.agcom.it/definizione>) a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

Durante la procedura di reclamo di conciliazione o di definizione è possibile chiedere un provvedimento d'urgenza in caso di sospensione dell'erogazione del Servizio o nel caso siano stati messi in atto comportamenti scorretti. Tutte le informazioni sono sul sito: <https://www.agcom.it/a-chi-presentare-la-richiesta-di-provvedimento-temporaneo>.

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 e 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, ai numeri 800959643, 800081508 ed al 800082863. Il Servizio di Assistenza è anche accessibile tramite Fax al numero 0577063110; oppure all'indirizzo e-mail info@ambrogio.com, all'indirizzo PEC assistenza@ambrogiopec.com, oppure mediante lettera raccomandata A/R inviata ad AMBROGIO presso la sede legale in Viale della Repubblica 243 59100 Prato (PO), 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 assistenza@ambrogiopec.com, oppure mediante lettera raccomandata A/R inviata ad AMBROGIO

presso la sede legale in Viale della Repubblica 243 59100 Prato (PO). 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 predispone 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, secondo i parametri regolamentari applicabili di volta in volta. 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 347/18/Cons dell'AGCOM, si impegna a corrispondere in modo automatico gli indennizzi di cui alla Tabella 1:

Tabella 1- Indennizzi Automatici

A) omessa o ritardata attivazione del Servizio	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun Servizio non accessorio ;
B) Nel caso di 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

Nel caso a) l'indennizzo è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del Servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del Servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Nel caso di Servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun Servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio.

Nel caso b) Se la sospensione o cessazione riguarda Servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo, è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di eu-

ro 300 per ciascun Servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio

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

Malfunzionamento del Servizio	euro 6,00 per ogni giorno di interruzione
ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore	Euro 1,50 per ogni giorno di ritardo
ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero	Euro 5 per ogni giorno di ritardo
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
nei casi di Servizi accessori o di profili tariffari non richiesti	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione
Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali	un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura
perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a un massimo di euro 1.500.
omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	euro 200,00 per ogni anno di disServizio
mancata o ritardata risposta ai reclami	Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 300 euro

Si rileva che 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 relativi al Cliente/Utente, ai sensi del GDPR e dell'art. 1 del Decreto Legislativo 196/03, come successivamente modificato ed integrato, rende disponibile ed aggiorna costantemente all'indirizzo www.ambrogio.com una Informativa completa.

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.

Parte Quarta **Obiettivi di Qualità 2021**

4.1 Servizi di Telefonia Fissa

A norma della disciplina fissata dall'art. 10, lett.a) della delibera 179/03/CSP, AMBROGIO si conforma agli obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento all'offerta di 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 2020, individuabili anche all'indirizzo: www.ambrogio.com/policy/carta-Servizi.html del sito AMBROGIO con riguardo agli indicatori di qualità dei Servizi:

Tabella Indicatori di qualità del Servizio di cui alla **Delibera n.254/04/CSP** adottati da AMBROGIO per l'anno 2021

Servizi di telefonia vocale fissa
DELIBERA 254/04/CSP

Denominazione Indicatore	Misure	Servizio a cui si applica	Obiettivo 2021
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	60 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	80 gg
	Percentile 99%	Servizio diretto con strutture nostre	60 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	80 gg
	% ordini validi entro la data concordata	Servizio diretto con strutture nostre	95%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	82%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento	Servizio diretto con strutture nostre	2.5%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	15%
		Servizio indiretto	N.A.
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80%	Servizio diretto con strutture nostre	44 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	69 ore
		Servizio indiretto	N.A.
	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	69 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	120 ore
		Servizio indiretto	N.A.
Tempi di risposta dei Servizi con operatore	Tempo medio di risposta		18 sec
	% di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore ai 20 sec		80%

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale

Ambrogio Srl

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next Srl

Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)

P. Iva 01905320972

Numero REA: PO – 481897 - Capitale Sociale € 1.000.000,00 i.v.

La carta dei servizi è disponibile presso www.ambrogio.com - info@ambrogio.com

Fatture contestate	% di fatture contestate sul totale delle fatture		4%
Accuratezza della fatturazione	% di fatture contestate che sono risultate errate		4%
Tempo di fornitura della CPS			N.A.

4.2 Servizio di accesso ad internet da postazione fissa

Ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2021

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	8800
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3655
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6350
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	875
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	860

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale

Ambrogio Srl

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next Srl

Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)

P. Iva 01905320972

Numero REA: PO – 481897 - Capitale Sociale € 1.000.000,00 i.v.

La carta dei servizi è disponibile presso www.ambrogio.com - info@ambrogio.com

			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	365
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	670
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	205
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	16
			Deviazione standard del ritardo	msec	8,5

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale

Ambrogio Srl

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next Srl

Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)

P. Iva 01905320972

Numero REA: PO – 481897 - Capitale Sociale € 1.000.000,00 i.v.

La carta dei servizi è disponibile presso www.ambrogio.com - info@ambrogio.com

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
--------------------------------	--	---	---	-----

4.3 Servizi telefonici di contratto

Ai sensi della delibera n. 79/09/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2020: 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 2021
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	1600
Tasso di risoluzione dei reclami	90%

Si Allega:

- Carta delle Garanzie per i Servizi a sovrapprezzo

Per AMBROGIO Srl
Franco Tocci

AMBROGIO S.R.L.
Sede Leg.: Via della Repubblica, 243
59100 PRATO
C.F. e P. IVA: 01905320972

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale

Ambrogio Srl

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next Srl

Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)

P. Iva 01905320972

Numero REA: PO – 481897 - Capitale Sociale € 1.000.000,00 i.v.

La carta dei servizi è disponibile presso www.ambrogio.com - info@ambrogio.com