

Obiettivi di Qualità 2020

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 2020			
Servizi di telefonia vocale fissa DELIBERA 254/04/CSP			
Denominazione Indicatore	Misure	Servizio a cui si applica	Obiettivo 2020
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

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

Ambrogio Srl

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

Sede Operativa: Casella Postale 288 - 53036 Poggibonsi (SI)

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

P. Iva 01905320972 - C.F. 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

		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%
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 2020

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	

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

	uploading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	875
			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	860
			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	Metà del tempo per	Servizi di accesso ad	Media del ritardo	msec	18

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

direzione	controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Deviazione standard del ritardo	msec	8,5
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 2020

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

Ambrogio Srl
 Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next srl
 Sede Operativa: Casella Postale 288 - 53036 Poggibonsi (SI)
 Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)
 P. Iva 01905320972 - C.F. 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

Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	18.00
Tasso di risoluzione dei reclami	90%

Per AMBROGIO Srl
Franco Tocci
Presidente Ambrogio Srl

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 operativa

Ambrogio Srl
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ambrogio Next srl
Sede Operativa: Casella Postale 288 - 53036 Poggibonsi (SI)
Sede Legale: Viale della Repubblica, 243 - 59100 Prato (PO)
P. Iva 01905320972 - C.F. 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