

Spettabile
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale
Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)

via raccomandata con avviso di ricevimento, anticipata via email all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2009

Spettabile Autorità,

con riferimento all'anno di esercizio 2009, in costanza del deposito del bilancio annuale della sottoscritta Ambrogio S.r.l. ("Ambrogio") si ottempera con la presente relazione a quanto prescrittoci dalle Delibere applicabili in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni".

In tal senso formuliamo la presente relazione annuale ai sensi dell'art. 10, comma primo, della Delibera 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati in merito ai servizi di fonia fissa (Delibera 254/04/CSP), servizi di accesso a internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP), e servizi telefonici di contatto (call center) (Delibera 79/09/CSP), unitamente alle schede riassuntive sui parametri qualitativi relativi ai servizi da noi di cui alle schede qui allegate.

Nell'esposizione, si farà riferimento agli indicatori di qualità descritti negli allegati delle Delibere citate, laddove applicabili alle attività dello scrivente operatore. Per ogni indicatore verranno riportati:

- 1) le misurazioni effettuate;
- 2) i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2009;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2009;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- 6) i periodi di rilevazione.

Questo documento è riprodotto e pubblicato sul sito Internet di Ambrogio e reperibile all'indirizzo <http://www.ambrogiovoice.com/qualita-carta-servizi.php>, unitamente alla vigente Carta dei Servizi ed ai Resoconti periodici sui risultati effettivamente raggiunti per ciascuna categoria di servizi.

Si specifica che i dati forniti sono riferiti all'intero territorio nazionale e non divisi per regione. La numerazione qui adottata ripercorre gli allegati alle Delibere indicate *supra*.

Per ogni indicatore, laddove non diversamente specificato ovvero reso necessario da motivi tecnici di rilevamento, i periodi di rilevazione devono intendersi:

- quanto al primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre del 2009.

Ambrogio impiega sistemi di rilevamento ed immagazzinamento dei dati qui forniti (così come nei resoconti periodici), adottati in linea con gli standard internazionali di settore, informatizzati ed automatizzati ovvero manuali e con intervento umano, a seconda delle necessità imposte dall'indicatore o dalla organizzazione interna di Ambrogio di volta in volta in rilievo. Tali dati sono trattati e gestiti in conformità ai principi delle norme applicabili, anche con riguardo ai profili di sicurezza.

Telefonia FISSA

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Ambrogio offre i propri servizi di comunicazione tramite la rivendita (in qualità di *reseller*) di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati. Quindi nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime *wholesale* di servizi di altri operatori autorizzati.

Nella propria offerta, Ambrogio si rivolge sia a clienti *consumer* che *business*.

L'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Nel calcolo presentato qui come nel relativo resoconto sul modello predisposto da codesta Autorità, sono inclusi tutti i mezzi di collegamento utilizzati per la telefonia vocale fissa impiegati dallo scrivente operatore anche con riferimento a servizi diretti con reti gestite da altri operatori.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria, sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di Ambrogio ma dell'utente ovvero da altro operatore di accesso che fornisce ed opera la rete di comunicazioni.

I periodi di rilevazione sono:

- quanto al primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempo di allacciamento impiegato nel 95% dei casi (giorni)	20	30	26	28
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni)		90	90	90
Percentuale di casi in cui l'allacciamento avviene in termini		98%	97%	97.5%

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

Ambrogio Srl
Sede Operativa: Casella Postale 288 - 53036 Poggibonsi (SI)
Sede Legale: Via Francesco Ferrucci 57 - 59100 Prato (PO)
P. Iva 01905320972 - Fax 0577 063110
Numero REA: PO - 481897 - Capitale sociale € 70.000
La carta dei servizi è disponibile presso

Assistenza Clienti

Numero Verde
800-959643 **199 741760**

CONTATTI

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

L'indicatore individua il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Nel rilevamento sono inclusi i servizi forniti in modalità CS o CPS.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi e verificati, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Ambrogio come pertinenti alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Ambrogio, anche se installati nei locali dell'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'operatore di accesso.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Nei servizi erogati con strutture proprie (%) – NON APPLICABILE				
Nei servizi erogati tramite altri operatori (%)	20%	10%	13%	11.5%
Nei servizi indiretti in modalità CPS (%)	2%	1.5%	1.5%	1.5%

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore rappresenta il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Nel rilevamento sono inclusi i servizi forniti in modalità CS o CPS. Non sono presentati rilevamenti relativi a servizi offerti con proprie strutture in quanto non applicabili.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Ambrogio come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Ambrogio, anche se installati nei locali del cliente;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Ambrogio (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Indicatore – Servizio tramite altri operatori	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	60	72	70	71
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)		120	120	120
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	240			
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini		70%	76%	73%

Indicatore – Servizio indiretto in CPS	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	240	240	192	216
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)		360	336	348
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	240			
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini		70%	72%	71%

6) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

L'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

I dati presentati non considerano le chiamate dirette verso risponditori automatici (a cui non segue un servizio fornito da operatore) e quelle per servizi di emergenza. I servizi considerati sono quelli per chiamate assistite/controllate dall'operatore a cui si accede tramite specifici codici di accesso.

Il periodo calcolato include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

La rilevazione è dovuta ed effettuata solo sul periodo annuale, non semestrale.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;
- sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore;
- sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore.

Indicatore	Obiet.	Anno
Tempo medio di risposta (secondi)	15	15
Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec.		90.5

10) Fatture contestate – 11) Accuratezza delle fatturazione

Il primo indicatore fornisce la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Il secondo indicatore chiarisce la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

In entrambi i casi, il rilevamento è effettuato su base esclusivamente annuale, non semestrale.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le contestazioni ricevute nel periodo di rilevazione;
- sono considerate tutte le contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

Indicatore	Obiet.	Anno
Percentuale di fatturazioni contestate o reclamate	2.5	2.75
Percentuale di fatturazioni contestate risultate errate		1.5

12) Tempo di fornitura della *Carrier Pre Selection*

L'indicatore rappresenta il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutti gli ordini ricevuti nel periodo di rilevazione.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di fornitura nel 95% dei casi (giorni solari)	15	15	14	14.5
Tempi di fornitura nel 99% dei casi (giorni solari)		25	25	25

Accesso ad INTERNET da postazione fissa

1) Tempo di attivazione del servizio

Anche per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet in postazione fissa Ambrogio fa riferimento a collegamenti offerti da altri operatori di comunicazioni. Qui di seguito si evidenzia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Nel calcolo presentato sono inclusi tutti i mezzi di collegamento utilizzati per la connettività ad Internet (in banda larga, ADSL o router) impiegati dallo scrivente operatore.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria, ossia sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti;
- sono inclusi gli ordini (con relativi numeri di attivazioni nel periodo di rilevamento):
 - i. di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (in numero di 98);
 - ii. di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (in numero di 82);
 - iii. di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (in numero di 84);
 - iv. di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet (in numero di 40).

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 1*	20	30	20	25
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 2*	30	52	35	43.5
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 3*	40	30	15	22.5
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 4*	100	35	35	35
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) wireless	20	21	25	23

1* ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva

2*: ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva

3*: ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet

4*: ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet

2) Tasso di malfunzionamento

L'indicatore individua il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Nel rilevamento sono inclusi i servizi di accesso larga banda in *unbundling* o tramite strutture proprie di Ambrogio.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi e verificati, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Ambrogio come pertinenti alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Ambrogio, anche se installati nei locali dell'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'operatore di accesso.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Percentuale malfunzionamenti su media mensile linee di accesso	25%	27%	25%	26%

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore informa circa il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Nel rilevamento sono inclusi i servizi di accesso larga banda in *unbundling* o tramite strutture proprie di Ambrogio.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Ambrogio come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Ambrogio, anche se installati nei locali del cliente;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Ambrogio (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

Ambrogio Srl
Sede Operativa: Casella Postale 288 - 53036 Poggibonsi (SI)
Sede Legale: Via Francesco Ferrucci 57 - 59100 Prato (PO)
P. Iva 01905320972 - Fax 0577 063110
Numero REA: PO - 481897 - Capitale sociale € 70.000
La carta dei servizi è disponibile presso

Assistenza Clienti

Numero Verde
800-959643 **199 741760**

CONTATTI

Si presentano i periodi di rilevamento semestrali ed annuali.

Indicatore – Servizio tramite altro operatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)		72	72	72
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	240			
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini		88	85	85
Tempo medio di riparazione (ore)		42	42	42

4) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Il primo indicatore che si fornisce (dei due obbligatoriamente presentati) misura il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.

Il secondo indicatore presenta il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

I dati presentati non considerano le chiamate dirette verso risponditori automatici (a cui non segue un servizio fornito da operatore). I servizi considerati sono quelli per chiamate assistite/controllate dall'operatore a cui si accede tramite specifici codici di accesso.

Il periodo calcolato include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;
- sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore;
- sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.			
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15	15	15	15
Tempo risposta operatore umano sotto i 20 sec. (%)		90	90	90

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

Ambrogio Srl
Sede Operativa: Casella Postale 288 - 53036 Poggibonsi (SI)
Sede Legale: Via Francesco Ferrucci 57 - 59100 Prato (PO)
P. Iva 01905320972 - Fax 0577 063110
Numero REA: PO - 481897 - Capitale sociale € 70.000
La carta dei servizi è disponibile presso

5) Fatture contestate

L'indicatore fornisce la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Il rilevamento è effettuato su base esclusivamente annuale, non semestrale.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le contestazioni ricevute nel periodo di rilevazione.

Indicatore	Obiet.	Anno
Percentuale di fatturazioni contestate o reclamate	1.5%	2%

Servizi di Assistenza clienti di Ambrogio

Si rileva che il sistema di assistenza clienti di Ambrogio è fornito esclusivamente attraverso addetti del call center, che rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

Il Metodi di rilevazione dei dati è censuaria.

Il Periodi di rilevazione dei dati:

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

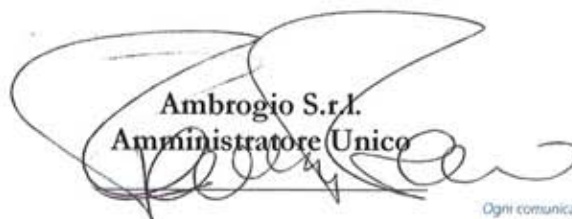
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Indicatore	Obiet.		II sem. 2009		Anno	
Tasso di attesa	100	30 "o	15	91 "o	15	90.5 "o
Tasso di risoluzione di reclami	95		95		95	

La presente relazione fornisce il quadro completo del costante e sempre rinnovato impegno di Ambrogio nell'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica al pubblico in ottemperanza ad i propri titoli autorizzativi. Gli obiettivi qualitativi prefissati sono sempre di altissimo livello, a dimostrazione del primario interesse dell'operatore nei confronti dei propri clienti e della modalità di offerta dei suoi servizi.

Questo documento è corredato dalle schede riassuntive anche pubblicate sul sito dello scrivente operatore con collegamento dalla *home page*, che presentano dati numerici in maggior dettaglio per assicurare la massima trasparenza nei confronti dell'utente e sottolineare l'impegno qualitativo di Ambrogio.

Con osservanza,


Ambrogio S.r.l.
Amministratore Unico

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

Ambrogio Srl
 Sede Operativa: Casella Postale 288 - 53036 Poggibonsi (SI)
 Sede Legale: Via Francesco Ferrucci 57 - 59100 Prato (PO)
 P. Iva 01905320972 - Fax 0577 063110
 Numero REA: PO - 481897 - Capitale sociale € 70.000
 La carta dei servizi è disponibile presso