

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

via pec all'indirizzo agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2016

Spettabile Autorità,

con riferimento all'anno di esercizio 2016, in costanza del deposito del bilancio annuale della scrivente, Ambrogio S.r.l. (di seguito anche "Ambrogio") predispone la Relazione annuale, prescritta dalla Delibera del 24 luglio 2003, recante Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2), della legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Relazione annuale e' definita tenendo conto dei parametri di qualità prescritti dall'Agcom per i seguenti servizi:

- Servizi di telefonia fissa (Delibera 254/04/CSP),
- servizi di accesso a internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP, come integrata dalla Delibera 400/10/CON, Delibera 151/12/CONS, 656/14/CONS), 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.

Si evidenzia che le offerte commerciali di Ambrogio sono rivolte prevalentemente ad Utenti Professionisti, come definiti dall'art.1, comma 1 lettera pp) del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante il "Codice delle Comunicazioni elettroniche" (di seguito il "Codice"), dell'art. 3 del D.lgs 6 settembre 2005, n. 2006, recante il "Codice del Consumo", e dalla delibera 252/16/cons.

Nel 2016, in particolare, i destinatari delle offerte dei Servizi voce ed internet denominate "Ambrogio Free", "Ambrogio Servizi TLC", "Quantum" e "Più Fibra", hanno interessato esclusivamente i Clienti Professionisti.

Ad oggi, Ambrogio mantiene ancora attivi alcuni contratti di servizi di telefonia voce e internet convenuti negli anni passati con utenti consumatori, che hanno aderito a offerte commerciali, oggi non più sottoscrivibili da nessun nuovo utente consumatore. Gli utenti consumatori non sono più il mercato di riferimento di Ambrogio e soprattutto destinatari di alcuna nuova offerta di Ambrogio.

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

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 2016;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2016;
- 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 S.r.l e reperibile all'indirizzo <https://www.ambrogio.com/policy/carta-servizi.html> 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 2016.

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

Ambrogio offre i propri servizi di telefonia, sia in qualità di Operatore autorizzato alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica al pubblico su un territorio avente fino a 10 milioni di abitanti, sia

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, 241 - 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

in qualità di “Reseller”, autorizzato alla rivendita di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati.

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

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) con proprie strutture	60	65	52,5	58
Tempo di allacciamento impiegato nel 95% dei casi (giorni) con strutture di altri operatori (ULL)	75	151	120	135
CPS (servizio indiretto)				-
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni) con strutture proprie	90 gg			
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni) con strutture di altri operatori	90 gg			
Percentuale di casi in cui l'allacciamento avviene in termini con strutture nostre	95%	90%	100%	95%
Percentuale di casi in cui l'allacciamento avviene in termini con strutture di altri operatori	95%	75%	88%	82%

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

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 (%)	4 %	1 %	5 %	3 %
Nei servizi erogati tramite altri operatori (%)	10 %	17%	5 %	11%
Nei servizi indiretti in modalità CPS (%)	-	-	-	-

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.

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

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, 241 - 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

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 erogato con proprie strutture	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	48	9	12	11
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)	72	31,5	40	36
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	72	72	72	72
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	90	90	90	90

Indicatore – Servizio tramite altri operatori (ULL)	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	72	175	161	168
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)	120	305,5	337	321
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	240	240	240	240
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	51	53	49	51

Indicatore – Servizio indiretto in CPS	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)				
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)				
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)				
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini				

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.

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

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%	92,84

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	3%	5%
Percentuale di fatturazioni contestate risultate errate	3%	5%

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, 241 - 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

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)				
Tempi di fornitura nel 99% dei casi (giorni solari)				

13) Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio

L'indicatore concerne le prescrizioni di cui all'articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett.b dell' **Allegato A** alla delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004, recante la **Direttiva 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**

Allegato 13

(articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett.b)

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa – Dati riepilogativi ANNO 2016

TIPOLOGIA DI UTENZA SERVITA (riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno di riferimento)	Residenziale	Affari	Note
	18,01%	81,0%	

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	Gratuito	A pagamento	NOTE
Collegabilità di un apparecchio	x		x		
Collegabilità di un modem per dial-up	x		x		
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) cui	x		x		
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti	x	escluso 1		x	
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL		x			
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee		x			
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo ² (SI/NO)		x			
Aree geografiche servite con accesso diretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)	050-055- 0564-0565- 0566- 0571- 0572- 0573- 0574- 0575- 0577- 0578- 0583- 0584- 0585- 0586-				
Aree geografiche servite con accesso indiretto (riportare quanto indicato nel titolo)	Per i servizi indiretti sono servite le aree geografiche degli operatori nazionali licenziatari per i quali Ambrogio s.r.l. effettua semplice rivendita di capacità.				
Assistenza telefonica ³	x		x	Tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00	
Numeri di assistenza				800959643 e 800082863	

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, 241 - 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

- 1 Questa prestazione è richiesta come obbligatoria dalla delibera n. 78/02/CONS
- 2 In capo alle imprese designate alla fornitura del servizio universale (al momento Telecom Italia S.p.A.) vige l'obbligo di fornire accesso a tutte le numerazioni
- 3 Specificare nelle note gli orari di lavoro dell'assistenza telefonica

Accesso ad Internet da postazione fissa

Ambrogio offre servizi di accesso ad internet in qualità di operatore Internet Service Provider (ISP) autorizzato. Gli indicatori di qualità del servizio sono valutati in conformità agli allegati da 1-5 della delibera 131/06/CSP e degli allegati da 1-5 della delibera 244/08/CSP, come da ultimo modificata con provvedimento del 2014

Indicatori di cui alla delibera 131/06/CONS

1) Tempo di attivazione del servizio

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,

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

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*	N.A.	114	52,5	83,25
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 2*	N.A.	85,5	100	92,75
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 3*	N.A.	38,5	54	46,25
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 4*	N.A.	137,5	98	117,75
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) wireless	N.A.	0	33	33

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 definisce 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.

			Obiettivo	I sem	II sem	Anno
a)(servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento		11%	22%	16,50
b)(servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento		53%	62%	57,50

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, 241 - 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

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

				Obiettivo	I sem	II sem	Anno
a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		148	157	152,50
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		314	315	314,05
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%		57	50	53,50
		Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative		90	100	95
b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		199	205	202
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		535	537	536
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%		40	41	40,50

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	146	150	148
--	----------------------------	------------------------------------	-----	-----	-----

4. Tempo di risposta alle chiamate

Definizione dell'indicatore:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) tempo totale di risposta dell'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 l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

				Obiettivo	I sem	II sem	Anno
1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi				
2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi				
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%				
3) tempo totale di risposta	servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle	secondi	15	16,4	13,97	15,00

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, 241 - 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

dell'operatore umano	Internet a banda larga e a banda stretta	chiamate entranti					
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90%	91,16%	94,6%	93%

5. Addebiti contestati

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.

			obiettivo	I sem	II sem	anno
Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo				
	servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		7,5	2,56	5%

Indicatori di cui alla delibera 244/08/CSP

1. Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up

L'indicatore indica il rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione

<u>Indisponibilità del servizio di accesso in dial up</u>	<u>obiettivo</u>	<u>I semestre</u>	<u>II semestre</u>	<u>Anno</u>

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

2. Velocità di Trasmissione dei dati

L'indicatore definisce la velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading.

Lo scopo è quello di fornire informazioni riguardo alla capacità della rete d'accesso di trasmettere dati dal terminale verso Internet e viceversa. Tanto maggiori sono i valori delle misure, tanto minore è il tempo necessario a trasmettere o a ricevere dati. Tale indicatore è particolarmente significativo nel caso in cui si debba trasmettere o ricevere ingenti quantità di dati, quali filmati, programmi software ecc.

ADSL FINO A 10 MEGA

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
“Banda massima” – “percentile 95” della velocità di trasmissione dal server di misura al client (Downloading); ovvero il valore entro il quale ricade il 95% (arrotondato all'intero più vicino) dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente	8000	8800	8800	8800
Banda minima” – “percentile 5” della velocità di trasmissione dal server di misura al client(Downloading); ovvero il valore entro il quale ricade il 5% (arrotondato all'intero più vicino) dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente	3400	3500	3800	3650
media (mean(x)) e deviazione standard (s) della velocità di trasmissione dal server di misura al client (Downloading); ovvero media e deviazione standard dell'insieme di tutti i valori misurati.	6300 $\sigma=900$	6300 $\sigma=900$	6400 $\sigma=890$	6350 $\sigma=895$
Banda massima” – “percentile 95” della velocità di trasmissione dal client al server di misura (Uploading); ovvero il valore entro il quale ricade il 95% (arrotondato all'intero più vicino) dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente.	860	860	860	860
“Banda minima” – “percentile 5” della velocità di trasmissione dal client al server di misura (Uploading); ovvero il valore entro il quale ricade il 5% (arrotondato all'intero più vicino) dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente	360	360	370	365
media (mean(x)) e deviazione standard (s) della velocità di trasmissione dal client al server di misura (Uploading); ovvero media e deviazione standard dell'insieme di tutti i valori misurati.	660 $\sigma=200$	670 $\sigma=210$	670 $\sigma=210$	670 $\sigma=210$

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, 241 - 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

3) Ritardo di trasmissione dati

L'indicatore definisce il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING).

Lo scopo dell'indicatore è quello di fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Qualora il valore dell'indicatore sia basso, si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente. Il valore basso dell'indicatore è particolarmente significativo per le applicazioni che richiedono un basso ritardo di trasmissione, quali le comunicazioni vocali e video in tempo reale.

ADSL FINO A 10 MEGA

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Ritardo di trasmissione dati, misurato considerando la metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply(PING).	8 msec	9 msec	10 msec	8,50 msec

4) Tasso di perdita dei pacchetti

L'indicatore definisce il rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.

Lo scopo è di fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.

ADSL FINO A 10 MEGA

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
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 di cui all'allegato 3. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando PING non ha prodotto un valore di ritardo	0,5%	0,5%	1%	0,5%

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

5) Prestazioni fornite con l'offerta di base

La Tabella 1 Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet.

AMBROGIO FREE

Allegato 5 - Prestazioni fornite con l'offerta di base

(testo integrato con le modifiche approvate con la delibera n. 400/10/CONS e delibera n. 151/12/CONS di seguito evidenziato a carattere sottolineato)

Denominazione dell'Offerta	Telefono e ADSL fino a 10MB/1MB UPL	Telefono e ADSL2 fino a 20MB	Telefono e ADSL2 fino a 20MB/1MB UPL	Telefono e Wireless fino 4MB/1MB UPL
Banda Nominale	ADSL 10MB DWN, 1MB UPL, BMG 20KBS	ADSL2 20MB DWN, 384KBS UPL, BMG 40KBS	ADSL2 20MB DWN, 1MB UPL, BMG 96KBS	Wireless 4MB DWN, 1 MB UPL, BMG 256KBS
Indirizzi Pubblici IP	si	si	si	si
Indirizzi IP Privati	si	si	si	si
Indirizzi assegnati staticamente IP	Opzionale	Opzionale	Opzionale	Opzionale
Indirizzi assegnati dinamicamente IP	si	si	si	si
Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP unicast (anche con specifici)	no	no	no	no

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, 241 - 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

Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. dial-up POTS, Dial-UP, ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, distinguendo tra ULL e bitstream, fibra ottica, Wireless, Wimax, WiFi, satellitare)	ADSL, ADSL2 e ADSL 2+ in bitstream/EasyIP/ULL	ADSL, ADSL2 e ADSL 2+ in bitstream/EasyIP/ULL	ADSL, ADSL2 e ADSL 2+ in bitstream/EasyIP/ULL	Wireless
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Normalmente è sufficiente la dotazione PC esistente. Per maggiori dettagli contattare l'Assistenza clienti	Normalmente è sufficiente la dotazione PC esistente. Per maggiori dettagli contattare l'Assistenza clienti	Normalmente è sufficiente la dotazione PC esistente. Per maggiori dettagli contattare l'Assistenza clienti	Normalmente sufficiente la dotazione PC esistente. Per maggiori dettagli contattare l'Assistenza clienti
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	si	si	si	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si	si	si	si
Idoneità a ricevere servizi video	si	si	si	si
Profilo di tariffazione (quali costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio). IVA Esclusa	73,19€/mese + Attivazione 6,1€ mese x 36 mesi*	81,73€/mese + Attivazione 6,1€ mese x 36 mesi*	97,59€/mese + Attivazione 6,1€ mese x 36 mesi*	109,79€/mese Attivazione 6,7€ mese x 36 mesi*

*Il profilo economico è indicato nell'Offerta commerciale presente sul sito www.ambrogiofree.com nella pagina prodotto e si intende iva inclusa

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, 241 - 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

sottoinsiemi)				
Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	no	no	no	no
Eventuali Limitazioni nell'uso delle porte	no	no	no	no
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	no	no	no	no
Disponibilità di meccanismi di QoS	no	no	no	no
antivirus, firewall	no	no	no	no
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	no	no	no	no
Assistenza Tecnica	numero verde	numero verde	numero verde	numero verde
Numeri e indirizzi di assistenza	800082863	800082863	800082863	800082863

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, 241 - 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

AMBROGIO SERVIZI TLC

Si fa riferimento all'allegato 5 Ambrogio Servizi TLC

AMBROGIO QUANTUM

Si fa riferimento all'allegato 5 Ambrogio Quantum

AMBROGIO PIU' FIBRA

Si fa riferimento all'allegato 5 Ambrogio più Fibra

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 Metodo 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.		I sem. 2016	II sem. 2016	Anr
		%		%	
Tasso di attesa	15	%	16,40	13,97	15
Tasso di risoluzione di reclami	90		89,3	89,8	89

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 ai propri titoli autorizzativi. Gli obiettivi qualitativi prefissati sono sempre di altissimo livello, a

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, 241 - 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

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.
Presidente del CdA

AMBROGIO S.R.L.
Sede Leg.: Via della Repubblica, 241
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, 241 - 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