

Prato, 18 maggio 2022

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 2021

Spettabile Autorità,

Io scrivente società, Ambrogio S.r.l. (di seguito anche “Ambrogio”), con sede legale in Prato, viale della Repubblica 243, Codice Fiscale 01905320972, iscritta al Registro delle imprese di Prato al n. 481897 ed al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 17398, a decorrere dal 6 agosto 2008, in persona del legale rappresentante, Sig. Franco Tocci, trasmette ad ogni effetto di legge e regolamento applicabile ed in costanza del deposito del bilancio annuale di esercizio, la **Relazione annuale 2021**, prescritta dalla Delibera 179/03/CSP 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”, avente ad oggetto dati e rendiconti sulla qualità dei servizi offerti nel periodo di riferimento annuale.

*

1. Ambrogio S.r.l.

Ambrogio è un operatore autorizzato offre servizi di telefonia, sia in qualità di Operatore autorizzato alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica al pubblico, sia in qualità di “Reseller”, autorizzato alla rivendita di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati. Inoltre, Ambrogio offre servizi di accesso ad internet in qualità di operatore Internet Service Provider (ISP) autorizzato.

Con comunicazione del 27 dicembre 2021, Ambrogio ha dichiarato al Ministero dello sviluppo economico (MISE) - ex art. 46 D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e art. 1, comma 1, lett. b, n.5) dell'Allegato 12 del D.Lgs. 08/11/2021, n. 207, recante Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale.

Ambrogio S.r.l.

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

europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (Pubblicato nella Gazz. Uff. 9 dicembre 2021, n. 292, S.O., ex all.10 -Codice 2003), in merito a calcolo dei contributi e diritti amministrativi per servizio telefonico accessibile al pubblico – che il quantitativo delle risorse di numerazione geografica attive e' complessivamente in misura pari complessivamente a 24369, di cui 15443 utenti finali RETAIL; e 8926 utenti finali WHOLESale.

Le offerte commerciali di Ambrogio sono rivolte ad **utenti finali** – così' come definiti dall'art. 2, comma 1, lett. cccc) e lett. dddd) del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante il “Codice delle Comunicazioni elettroniche” (di seguito il “Codice”) come s.m.i; dall'art. 2 della delibera Agcom 252/16/Cons e s.m.i, recante Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica - **che sono prevalentemente professionisti**, ex art. dell'art. 3 del D.lgs 6 settembre 2005, n. 2006, recante il “Codice del Consumo”, come - a titolo esplicativo e non esaustivo - **imprese, microimprese, piccole imprese, e liberi professionisti con partita iva.**

Nel 2021, in particolare, i destinatari delle offerte dei Servizi voce ed internet denominate “Ambrogio Free, “Ambrogio Servizi TLC”, “Quantum” e “Più Fibra”, sono stati esclusivamente gli Utenti 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.

2. Il Quadro regolamentare

La Relazione annuale 2021 e' stata redatta tenendo conto dei parametri di qualità disposti 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.

I dati riportati nella Relazione 2021 sono stati rilevati tenendo conto degli indicatori di qualità descritti nelle Delibere citate, laddove applicabili alle attività dello scrivente operatore, specificando per ogni indicatore, quanto segue:

- 1) le misurazioni effettuate;
- 2) i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2021;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2021;

- 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 2021

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.

3. I Servizi

3.1 Servizi di Telefonia Fissa

Ambrogio offre i propri servizi di telefonia, sia in qualità di Operatore autorizzato alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica al pubblico, sia in qualità di "Reseller", autorizzato alla rivendita di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati.

Le offerte attive e non attive dell'operatore Ambrogio - con le relative descrizioni delle specifiche tecniche e tariffarie - sono accessibili al seguente link: <https://www.ambrogio.com/trasparenza-tariffaria.html>

Ambrogio ha provveduto a rilevare i seguenti dati tenendo conto dei parametri di qualità prescritti dalla Delibera 254/04/CSP:

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 14:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 09:00 14:00 P 14:00 18:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	NOTE	I servizi presi in esame sono molto eterogenei, per tecnologia e tempi di attivazione. I valori si riferiscono alla media dei tempi di attivazione di questi servizi. L'indicatore è calcolato dal momento della sottoscrizione del contratto all'effettiva attivazione del servizio.								

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.

Si evidenzia che:

- 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.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:

2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 1						
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0						
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] n.a.				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/No]		
NOTE									

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale.

Ambrogio S.r.l.
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

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.

Si evidenzia che:

- 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.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			[misura in ore]	[misura in ore]	[misura in ore]						[%]
			0	0	0						0
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			[misura in ore]	[misura in ore]	[misura in ore]	[%]					
			238,5	238,5	256	50					
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			[misura in ore]	[misura in ore]	[misura in ore]	[%]					
			na	na	na	na					
		NOTE	In seguito a miglioramenti della nostra piattaforma, abbiamo migliorato il calcolo di tale indicatore, calcolandolo dal tempo di apertura di una segnalazione di tipo "guasto" alla sua effettiva chiusura. Nei tempi sono compresi i tempi di riparazione di competenza degli altri operatori.								

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.

Si evidenzia che:

- 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).

6. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:

6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)			
			[misura in secondi]	[%]					
			149,24	8,46					
NOTE			* il tempo medio di risposta si riferisce ai servizi aggregati						

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.

Si evidenzia che:

- 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.

10. Fatture contestate e 11. Accuratezza della fatturazione

10 - Fatture contestate	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami **** [%]					In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse **** [%]			
	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami **** [%]					In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse **** [%]			
	NOTE	Le fatture si riferiscono a servizi aggregati, comprendenti fonia e connettività.								
11 - Accuratezza delle fatturazione	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate **** [%]								
	NOTE	Le fatture si riferiscono a servizi aggregati, comprendenti fonia e connettività.								

Il primo indicatore, 10) fatture contestate, 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, 11) Accuratezza della fatturazione 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.

Si evidenzia che:

- 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.

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

Ambrogio ha provveduto anche a rilevare i dati relativi alle 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. Le 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 2021- sono riportate nel documento predisposto secondo l'Allegato 13, trasmesso insieme alla presente Relazione.

3.2 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.

Le offerte attive e non attive dell'operatore Ambrogio - con le relative descrizioni delle specifiche tecniche e tariffarie - sono accessibili al seguente link: <https://www.ambrogio.com/trasparenza-tariffaria.html>

Nel rispetto delle citate delibere, Ambrogio ha provveduto a rilevare i dati sotto indicati tenendo conto dei seguenti parametri di qualità:

- **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.

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	64
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	64
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	24
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	13
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	191
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	196,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	96
				Media	giorni solari	32,5
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	41
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	156,15
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	208,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	97
				Media	giorni solari	30
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	221
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	138
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	194
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	96,5
				Media	giorni solari	43
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	386
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	32,92		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	34,31		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	100		
		Media	giorni solari	17,18		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	25		

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;

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale.

Ambrogio S.r.l.

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

- 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).

2. Tasso di malfunzionamento:

S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,5

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.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	74
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	74
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	74
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	72
		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	130,15
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	292
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	47
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	71

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

4. Tempo di risposta alle chiamate:

S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	na
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	na
		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		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11,99
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	145,71

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.

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.

5 - Addebiti contestati	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	%	na
		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	%	2

▪ Indicatori di qualità di cui alla delibera 244/08/CSP

Si riportano i dati di velocità di trasmissione, di ritardo di trasmissione, e tasso di perdita di pacchetto attinenti alle Offerte "Adsl fino a 10 mega" e "Fibra 30", rilevanti secondo gli indicatori di qualità prescritti dalla delibera 244/08/CSP e s.m.i:

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	18500
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9700
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7000
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1710
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1820
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	770
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	730
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	360
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	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	28
			Deviazione standard del ritardo	msec	18
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

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede legale.

Ambrogio S.r.l.

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

Offerta Fibra 30					
Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	
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	58300
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	35100
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	26050
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1960
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5700
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5000
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2700
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	590
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 riuscite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Meta del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	16,5
			Deviazione standard del ritardo	msec	18
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	%	0,2

Si ricorda che l'indicatore n. 7, recante Velocità di Trasmissione dei dati, 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.

L'indicatore n.8, recante Ritardo di trasmissione dati, concerne 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.

Infine, l'indicatore n.9, recante il Tasso di perdita dei pacchetti, riguarda 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.

3.3 Servizi telefonici di contatto (call center)

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).

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	SOLO OPERATORE UMANO
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	149.24
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	8.46
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	90

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

*

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

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, 243
59100 PRATO
C.F. e P. IVA: 01905320972

Si allegano i seguenti documenti:

doc. 1: modello 254/04/CSP

doc. 2: allegato 13

doc 3.: modello 131/06/csp

doc 4: Allegato B alla delibera 79/09/CSP

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 S.r.l.
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