

Prato, 10 Giugno 2024

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](mailto:agcom@cert.agcom.it)*

**Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2023**

Spettabile Autorità,

la scrivente società, Ambrogio S.r.l. (di seguito anche “Ambrogio”), con sede legale in Prato, viale della Repubblica 241/243, 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 *pro tempore*, Sig. Riccardo Signorini, trasmette ad ogni effetto di legge e regolamento applicabile ed in costanza del deposito del bilancio annuale di esercizio, la **Relazione annuale 2023**, 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, che offre servizi di telefonia e di accesso ad internet nella di qualità:

- “Reseller”, autorizzato alla rivendita di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati, a decorrere dal 20.12.2006;
- di Operatore autorizzato alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica al pubblico, a decorrere dal 16.3.2011;
- di Internet Service Provider (ISP), a decorrere dal 29.10.2014;

Per l'anno 2023, 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 Decreto legislativo 01/08/2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal D.Lgs. 08/11/2021, n. 207, recante Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento 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' stato complessivamente in misura pari a 28.430, di cui 19429 utenti finali RETAIL; e 9001 utenti WHOLESALE, come da documentazione allegata. Ambrogio ha altresì chiarito al MISE che con l'autorizzazione citata NON eroga servizi a sovrapprezzo.

Le offerte commerciali di Ambrogio sono rivolte ad **Utenti** – 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.

Questi **Utenti** sono prevalentemente **Professionisti**, così' come definiti dall'art. dell'art. 3, comma 1, lett.c) del D.lgs 6 settembre 2005, n. 2006, recante il “Codice del Consumo”, ed includono - a titolo esplicativo e non esaustivo - **imprese, microimprese, piccole imprese**, così' come definite dal Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche ( Allegato B alla delibera 307/23/CONS) **e liberi professionisti con partita iva.**

Nel 2023, 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

In data 27 giugno 2023, l'Agcom ha approvato con la delibera 156/23/CONS il "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", di cui all'allegato A e agli allegati da 1 a 11 alla citata delibera; ed ha abrogato le delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP, decorso il periodo di implementazione delle misure previsto dal comma 6 dell'articolo 12 del regolamento di cui all'Allegato A al citato provvedimento. Nelle more della loro abrogazione tuttavia sono restate in vigore le misure ivi contenute. Successivamente, in data 1 marzo 2024, l'Agcom ha approvato con la determina n. 11/24/DTC il documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa", allegato alla citata determina, di cui costituisce parte integrante, rendendo definitivamente operativa la delibera 156/23/CONS.

Pertanto, Ambrogio -tenuto conto delle prescrizioni dell'art. 12, comma 6 della delibera 156/23/CONS - per il 2023 ha utilizzato gli indicatori di cui alle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP; mentre per la definizione degli obiettivi e la rilevazione dei risultati di qualità a partire dal primo semestre del 2024 ha iniziato ad utilizzare gli indicatori di cui agli allegati da 2 a 8 del Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa".

La Relazione annuale 2023, quindi, 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 2023 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 2023;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2023;
- 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 [www.ambrogio.com](http://www.ambrogio.com) 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 2023

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 (Delibera 254/04/CSP)**

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: 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: 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: 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).

8. Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi: L'indicatore rappresenta il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e

l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

10. Fatture contestate e 11. Accuratezza della fatturazione: 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 2023- 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. 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).

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.

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).

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.

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.

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

Sono riportati nelle tabelle allegate 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:

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). 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

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**



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