

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

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

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2012

Spettabile Autorità,

con riferimento all'anno di esercizio 2012, in costanza del deposito del bilancio annuale della sottoscritta Ambrogio S.r.l. ("Ambrogio") si ottempera con la presente relazione a quanto prescrittoci dalle Delibere applicabili in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni".

In tal senso formuliamo la presente relazione annuale ai sensi dell'art. 10, comma primo, della Delibera 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati in merito ai servizi di fonia fissa (Delibera 254/04/CSP), servizi di accesso a internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP, come integrata dalla Delibera 400/10/CON e Delibera 151/12/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.

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 2012;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2012;
- 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 <http://www.ambrogiovoice.com/qualita-carta-servizi.php>, unitamente alla vigente Carta dei Servizi ed ai Resoconti periodici sui risultati effettivamente raggiunti per ciascuna categoria di servizi.

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

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

- quanto al primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre del 2012.

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

Telefonia FISSA

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Ambrogio offre i propri servizi di comunicazione voce sia su un territorio avente fino a 200 mila abitanti, che tramite la rivendita (in qualità di *reseller*) di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati.

Nella propria offerta, Ambrogio si rivolge sia a clienti *consumer*, che *business*. Rileva chiarire, comunque, che Ambrogio fornisce tipologie di offerte di Servizi solo ed esclusivamente ai Clienti 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") e dell'art. 3 del D.lgs 6 settembre 2005, n. 2006, recante il "Codice del Consumo". In particolare, si segnala che AMBROGIO eroga i Servizi di cui alle offerte denominate "Ambrogio Voice 1", "Ambrogio Voice 2" e "Ambrogio Next" esclusivamente ai Clienti Professionisti.

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	N.A.	N.A.	55 gg	55
Tempo di allacciamento impiegato nel 95% dei casi (giorni) con strutture di altri operatori	30	39.5	18.3	28.9
CPS (servizio indiretto)	5gg	5gg	5gg	5gg
ULL (servizio diretto con strutture di altri operatori)	25gg	19gg	22gg	20.5 gg
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni) con strutture proprie	60 gg			
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni) con strutture di altri operatori	90 gg			
Percentuale di casi in cui l'allacciamento avviene in termini	/	95%	95%	95%

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 (%)	N.A.	N.A.	9.26%	9.26%
Nei servizi erogati tramite altri operatori (%)	25%	11.94%	17.93%	14.93%
Nei servizi indiretti in modalità CPS (%)	3%	3.44%	4.75%	4.09%

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

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

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

Note esplicative:

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

Indicatore – Servizio erogato con proprie strutture	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	*	N.A.	24	24
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)	*	N.A.	48	48
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	*	N.A.	24	24
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	*	N.A.	96%	96%

* Servizio diretto con proprie strutture abbiamo iniziato ad erogarlo a fine 2012

Indicatore – Servizio tramite altri operatori(ULL)	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	3 gg lav.	72	48	60
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)		90	72	81
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	/	240	240	240
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	94%	92%	91%	91.5%

Indicatore – Servizio tramite altri operatori(Next)	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	1 gg lav.	72	24	48
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)		84	48	66
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	/	240	240	240
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	95%	94%	92.5%	93.2%

Indicatore – Servizio indiretto in CPS	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	5 gg solari	72	48	60
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)		96	96	96
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	/	240	240	240
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	96%	99%	99%	99%

6) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

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

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

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

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

Note esplicative:

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

Indicatore	Obiet.	Anno
Tempo medio di risposta (secondi)	15	41.66
Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec.	/	74%

10) Fatture contestate – 11) Accuratezza delle fatturazione

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

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

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

Note esplicative:

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

Indicatore	Obiet.	Anno
Percentuale di fatturazioni contestate o reclamate	2.5%	6.85%
Percentuale di fatturazioni contestate risultate errate	1.5%	4.91%

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)	5	5	5	5
Tempi di fornitura nel 99% dei casi (giorni solari)		5.5	5.5	5.5

Accesso ad Internet da postazione fissa

1) Tempo di attivazione del servizio

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

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

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria, ossia sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti;
- sono inclusi gli ordini (con relativi numeri di attivazioni nel periodo di rilevamento):
 - i. di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (in numero di 75);
 - 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 86)
 - 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 19);
 - 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 119).

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 1*	/	5.1	5.3	5.2
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 2*	/	9.18	9.86	9.52
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 3*	/	8	8.2	8.1
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) 4*	/	22.3	17.9	20.1
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni) wireless	/	28	28	28

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. 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 2 MEGA – 512 KB UP

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	1800	1800	1800	1800
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	850	890	890	890

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.	1467/ 312	1469/ 310	1469/ 310	1469/ 310
"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.	412	410	410	410
"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	156	154	154	154
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.	351/ 4.2	369/ 4.1	369/ 4.1	369/ 4.1

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.

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).	20	20	20	20

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.

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	1.7%	1.8%	1.8%	1.8%

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.

ADSL - Next

Allegato 5 - Prestazioni fornite con l'offerta di base					
<i>(testo integrato con le modifiche approvate con la delibera n. 400/10/CONS e delibera n. 151/12/CONS di seguito evidenziate in carattere sottolineato)</i>					
Denominazione dell'Offerta	ADSL fino a 7MB	ADSL2 fino a 20MB	ADSL fino a 2MB con 512KB UPL	ADSL2 fino a 20MB/1MB UPL	Wireless fino a 2MB/512 UPL
Banda Nominale	ADSL 7MB DWN, 256KBS UPL, BMG 20KBS	ADSL2 20MB DWN, 384KBS UPL, BMG 40KBS	ADSL 2MB DWN, 512 KBS UPL, BMG 50KBS	ADSL2 20MB DWN, 1MB UPL, BMG 96KBS	Wireless 2MB DWN, 512 UPL, BMG 32KBS
Indirizzi IP Pubblici	si	si	si	si	si
Indirizzi IP Privati	si	si	si	si	si
Indirizzi IP assegnati staticamente	si	si	si	si	si
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	si	si	si	si	si
Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	no	no	no	no	no

Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	no	no	no	no	no
Eventuali Limitazioni nell'uso delle porte	no	no	no	no	no
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	no	no	no	no	no
Disponibilità di meccanismi di QoS	no	no	no	no	no
antivirus, firewall	no	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	no
Assistenza Tecnica	numero verde				
Numeri e indirizzi di assistenza	800082863	800082863	800082863	800082863	800082863
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 in bitstream	ADSL2 in bitstream	ADSL in bitstream	ADSL2 in bitstream	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 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
Idoneità ad utilizzare sistemi VoiP forniti da altri operatori	si	si	si	si	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si	si	si	si	si

Idoneità a ricevere servizi video	si	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	ADSL 7MB: 25,00€/mese*	ADSL2 20MB: 35,00€/mese*	ADSL 2MB/512: 50,00€/mese*	ADSL2 20MB/1MB: 70,00€/mese*	Wireless 2MB/512: 50,00€/mese - Attivazione 200€*

*Il profilo economico è indicato nell'Offerta commerciale presente sul sito www.ambrogionext.com nella pagina del prodotto

ADSL - Voice

Allegato 5 - Prestazioni fornite con l'offerta di base					
<i>(testo integrato con le modifiche approvate con la delibera n. 400/10/CONS e delibera n. 151/12/CONS di seguito evidenziate in carattere sottolineato)</i>					
Denominazione dell'Offerta	Telefono e ADSL fino a 7MB	Telefono e ADSL2 fino a 20MB	Telefono e ADSL fino a 2MB con 512KB UPL	Telefono e ADSL2 fino a 20MB/1MB UPL	Telefono e Wireless fino a 2MB/512 UPL
Banda Nominale	ADSL 7MB DWN, 256KBS UPL, BMG 20KBS	ADSL2 20MB DWN, 384KBS UPL, BMG 40KBS	ADSL 2MB DWN, 512 KBS UPL, BMG 50KBS	ADSL2 20MB DWN, 1MB UPL, BMG 96KBS	Wireless 2MB DWN, 512 UPL, BMG 32KBS
Indirizzi IP Pubblici	si	si	si	si	si
Indirizzi IP Privati	si	si	si	si	si
Indirizzi IP assegnati staticamente	si	si	si	si	si
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	si	si	si	si	si
Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	no	no	no	no	no
Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	no	no	no	no	no
Eventuali Limitazioni nell'uso delle porte	no	no	no	no	no

Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	no	no	no	no	no
Disponibilità di meccanismi di QoS	no	no	no	no	no
antivirus, firewall	no	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 assicurarlo	no	no	no	no	no
Assistenza Tecnica	numero verde				
Numeri e indirizzi di assistenza	800959643	800959643	800959643	800959643	800959643
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 in bitstream	ADSL2 in bitstream	ADSL in bitstream	ADSL2 in bitstream	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 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
Idoneità ad utilizzare sistemi VoiP forniti da altri operatori	si	si	si	si	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si	si	si	si	si
Idoneità a ricevere servizi video	si	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	39,99€/mese + Attivazione 10€ mese x 12 mesi*	46,99€/mese + Attivazione 10€ mese x 12 mesi*	59,99€/mese + Attivazione 10€ mese x 12 mesi*	79,99€/mese + Attivazione 10€ mese x 12 mesi*	69,99€/mese + Attivazione 200€ + Attivazione 10€ mese x 12 mesi*

*Il profilo economico è indicato nell'Offerta commerciale presente sul sito www.ambrogiovoice.com nella pagina del prodotto

HDSL

Allegato 5 - Prestazioni fornite con l'offerta di base						
<i>(testo integrato con le modifiche approvate con la delibera n. 400/10/CONS e delibera n. 151/12/CONS di seguito evidenziate in carattere sottolineato)</i>						
Denominazione dell'Offerta	HDSL2Mb/512	HDSL 2 Mb/1Mb	HDSL4Mb/1Mb	HDSL4Mb/2Mb	HDSL8Mb/3Mb	HDSL8Mb/4Mb
Banda Nominale	Velocità picco PCR 1,6 Mb/s, Banda garantita MCR 0,512 Mb/s	Velocità picco PCR 1,6 Mb/s, Banda garantita MCR 1,024 Mb/s	Velocità picco PCR 3,2 Mb/s, Banda garantita MCR 1,024 Mb/s	Velocità picco PCR 3,2 Mb/s, Banda garantita MCR 2,048 Mb/s	Velocità picco PCR 6,5 Mb/s, Banda garantita MCR 3,072 Mb/s	Velocità picco PCR 6,5 Mb/s, Banda garantita MCR 4,096 Mb/s
Indirizzi IP Pubblici	si	si	si	si	si	si
Indirizzi IP Privati	si	si	si	si	si	si
Indirizzi IP assegnati staticamente	si	si	si	si	si	si
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	no	no	no	no	no	no
Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	no	no	no	no	no	no
Eventuali Limitazioni nelle connessioni con Indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	no	no	no	no	no	no

Eventuali Limitazioni nell'uso delle porte	no	no	no	no	no	no
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	no	no	no	no	no	no
Disponibilità di meccanismi di QoS	no	no	no	no	no	no
antivirus, firewall	no	no	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 assicurarlo	no	no	no	no	no	no
Assistenza Tecnica	numero verde					
Numeri e indirizzi di assistenza	800082863	800082863	800082863	800082863	800082863	800082863

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)	HDSL	HDSL	HDSL	HDSL	HDSL	HDSL
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Normalment e 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 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
Idoneità ad utilizzare sistemi VoiP forniti da altri operatori	si	si	si	si	si	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si	si	si	si	si	si
Idoneità a ricevere servizi video	si	si	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	HDSL 2Mb/512: 250 € /mese - Attivazione € 300	HDSL 2Mb/1Mb: 350 € /mese - Attivazione € 300	HDSL 4Mb/1Mb: 500 € /mese - Attivazione € 600	HDSL 4Mb/2Mb: 600 € /mese - Attivazione € 600	HDSL 8Mb/3Mb: 900 € /mese - Attivazione € 900	HDSL 8Mb/4Mb: 1150 € /mese - Attivazione € 900

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.	II sem. 2012	Anno
Tasso di attesa	20	42,6 %	35 %
Tasso di risoluzione di reclami	95%	74%	77,4%

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.
Amministratore Unico
