

Prato, 30 giugno 2025

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 2024

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 2024**, prescritta dall'art. 10, comma 1 della 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 2024, 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 34.323 di cui 25723 utenti finali RETAIL; e 8600 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.

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 2024, 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 restatesi 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, per il 2024, Ambrogio nella qualità di fornitore di servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa accessibile al pubblico ha utilizzato gli indicatori di cui alla delibera 156/23/CONS.

Inoltre, per quanto concerne i servizi di assistenza clienti, in data 18 dicembre 2024, l'Autorità, in merito al raccordo tra la previgente e nuova normativa (Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS) rilevazione della qualità per l'assistenza clienti, ha precisato quanto segue:

- per il primo semestre 2025 si applicano i KPI stabiliti dalla delibera n. 79/09/CSP. Dunque, entro il 31 dicembre 2024, dovranno essere comunicati gli obiettivi secondo la medesima delibera, che saranno considerati solo per il primo semestre;
- per la porzione di annualità residua dall'entrata in vigore della delibera n. 255/24/CONS, e cioè a partire dall'8 agosto 2025, la qualità andrà rilevata con i nuovi KPI, e gli obiettivi andranno comunicati contestualmente all'inizio del periodo di rilevazione

La Relazione annuale 2024, quindi, è stata redatta tenendo conto dei parametri di qualità disposti dall'Agcom per i seguenti servizi:

- servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico **-allegato a alla delibera n. 156/23/cons regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa;**

- 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 2024 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 2024;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2024;
- 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 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 rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre del 2024

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 156/23/Cons)

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 156/23/CSP:

Allegato 2: Reclami sugli addebiti

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

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2,00%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	1,00%

Allegato 3 - Accuratezza della fatturazione

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

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,00%
---	--	--	---	---	-------

Allegato 4 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore definisce il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evazione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	76,00%
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	147,00%
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	147,00%
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	na
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	54,00%
					Numero dei contratti completati		9
					Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	36,5
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	108,2		
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	146,5		
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	NA		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,00%		
			Numero dei contratti completati		283,5		
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	N.A.	
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	N.A.	

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

Allegato 5- Tasso di Malfunzionamento

L'indicatore descrive 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.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	10,50%
-----	---	---	--	--	---	---------------

Allegato 6-Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti

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

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

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

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	114
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	148,5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	477
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	64,00%

Allegato 7-Probabilità di fallimento della Chiamata

L'indicatore descrive rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
-----	------------------	--	---	--	---	--

Allegato 8 – Tempo di Istaurazione della chiamata

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 misura l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
				95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

3.2 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-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 elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

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